

**MARIA NIVALDA DE CARVALHO-FREITAS**

**A INSERÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM  
EMPRESAS BRASILEIRAS – UM ESTUDO SOBRE AS  
RELAÇÕES ENTRE CONCEPÇÕES DE DEFICIÊNCIA,  
CONDIÇÕES DE TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA NO  
TRABALHO**

**UFMG**  
Belo Horizonte  
2007

**MARIA NIVALDA DE CARVALHO-FREITAS**

**A INSERÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM EMPRESAS  
BRASILEIRAS – UM ESTUDO SOBRE AS RELAÇÕES ENTRE  
CONCEPÇÕES DE DEFICIÊNCIA, CONDIÇÕES DE TRABALHO E  
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Tese apresentada ao Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Administração.

Área de Concentração: Comportamento Humano nas Organizações

Orientador: Prof. Antônio Luiz Marques, PhD

Belo Horizonte

2007

Para Djalma e Marina.

## AGRADECIMENTOS

Em especial, ao Prof. Antônio Luiz Marques, orientador desta tese, pela acolhida e incentivo ao desenvolvimento da pesquisa proposta; pela confiança em mim depositada, pelo apoio e auxílio nos momentos de dúvida e incerteza; e pela possibilidade de aprender com seu exemplo e com o equilíbrio com que lida com a vida profissional.

Aos professores do CEPEAD, especialmente Reynaldo Muniz, Carlos Alberto, Ricardo Veiga, Marlene Catarina, Suzana Rodrigues, Allan Claudius, Ivan Beck, José Edson Lara e Ivan Domingues, com os quais tive o privilégio de conviver e aprender durante o doutorado.

À Banca de Defesa do Projeto, pelas contribuições que fizeram para o desenvolvimento desta pesquisa: Prof.<sup>a</sup> Marlene Catarina de Oliveira Lopes Melo, Dr. Celso Amorim Salim, Prof. Carlos Alberto Gonçalves.

Aos profissionais que participaram do Painel de Especialistas, os quais contribuíram para tornar os instrumentos de pesquisa mais adequados aos objetivos da pesquisa: Mônica Neves, Thaís Lanna, Maria Lúcia Pellegrinelli, Dra. Ana Rita de Paula, Alexandre Dias, Simone Nunes, Dr. Celso Amorim Salim e Prof. Carlos Alberto Gonçalves.

Ao Prof. Jorge Alexandre Barbosa Neves, pelas orientações em relação à análise sociológica das condições de trabalho e pela avaliação do capítulo correspondente da tese.

Ao Prof. Waldir Dias Filho, pelas discussões que possibilitaram uma compreensão maior das contribuições e limites da estatística como instrumento de pesquisa.

Aos meus colegas de doutorado, que se transformaram em meus amigos: Simone Didonet, Flávia Scherer, Angelo, Simone Nunes, Kely e Douglas.

Aos integrantes do Núcleo de Pesquisa em Comportamento e Mudança Organizacional, em especial à Luciana Drumond, Fabiana e Cristianne, pela inestimável colaboração durante a pesquisa.

A todos os funcionários do CEPEAD, pela colaboração em diversos momentos do curso.

A todos os profissionais que atuam com a inserção de pessoas com deficiência, profissionais de Saúde e Segurança no Trabalho e gerentes das empresas participantes da pesquisa, pela contribuição.

Aos profissionais de Gestão de Pessoas e aos de Saúde e Segurança no Trabalho, aos gerentes e às pessoas com deficiência da empresa que participaram do estudo de caso, pela disponibilidade, cordialidade, solidariedade e contribuição durante a coleta de dados e entrevistas realizadas.

A todos os alunos e profissionais que responderam aos questionários durante o pré-teste e contribuíram para a adequação dos instrumentos de pesquisa utilizados.

A Valéria Kemp e a Marcos Vieira, pela solidariedade e apoio durante o doutorado; e a todos os professores do Departamento de Psicologia da Universidade Federal de São João del-Rei – UFSJ, que assumiram tarefas extras para possibilitar minha capacitação.

À CAPES, pelo financiamento deste projeto.

E, finalmente, e não menos importante, a Deus, pela vida, pelas bênçãos e pela proteção durante a realização desta pesquisa.

## RESUMO

Esta pesquisa, de natureza teórico-empírica, teve por objetivo investigar as relações entre a forma como a deficiência é vista pelos gerentes e pessoas responsáveis pela inserção de pessoas com deficiências nas empresas, as ações de adequação das condições e práticas de trabalho e a qualidade de vida no trabalho por parte das pessoas com deficiência. Mediante uma análise histórica, elaborou-se uma tipificação das principais concepções de deficiência que existiram ao longo do tempo, as quais permitiram a caracterização de padrões de percepção da deficiência e das possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência. Foram analisadas, em uma perspectiva sociológica, e caracterizadas as condições sociais e materiais necessárias à inserção de pessoas com deficiência que não as colocassem em desvantagem em relação às demais. Adotou-se o modelo de *qualidade de vida no trabalho* elaborado por Walton (1973) para analisar a satisfação das pessoas com deficiência em relação a aspectos considerados relevantes para sua inserção no trabalho. Foram construídos e validados inventários de *concepções de deficiência* e de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, além de ter sido feita adaptação e validação do questionário de *qualidade de vida no trabalho* para atender aos objetivos da pesquisa. A investigação empírica utilizou-se de metodologia quantitativa e qualitativa, tendo sido realizado um *survey* do qual participaram 18 empresas nacionais e um estudo de caso em uma grande instituição de serviços e intermediação financeira do País com mais de mil funcionários portadores de deficiência. Os resultados confirmaram o pressuposto teórico de coexistência de múltiplas concepções de deficiência e indicaram que as empresas têm priorizado as modificações nas condições de trabalho mais do que as ações de sensibilização e práticas de Recursos Humanos que assegurem a inserção. Os dados sobre *qualidade de vida no trabalho* decorrentes do estudo de caso indicaram satisfação das pessoas com deficiência em relação à maioria dos fatores pesquisados, no entanto, cerca de trinta por cento dessas pessoas estavam insatisfeitas em relação aos fatores relacionados a remuneração e oportunidade de crescimento profissional. Além disso, foram constatadas relações significativas entre alguns fatores dos construtos *concepções de deficiência* e *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, indicando a importância de ações de sensibilização, adaptações das condições de trabalho e práticas de Recursos Humanos no processo de inserção e gestão da diversidade em empresas. Não foram constatadas diferenças significativas quanto aos segmentos empresariais que fizeram parte da pesquisa. Além disso, foram verificadas implicações desses mesmos construtos na satisfação das pessoas com deficiência em relação aos aspectos associados ao construto *qualidade de vida no trabalho* analisados. Também foi constatada a potencialidade do modelo heurístico proposto e dos instrumentos de análise utilizados para a pesquisa da inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência nas organizações.

**Palavras-chave:** pessoas com deficiência; inserção no mercado de trabalho; diversidade nas organizações; concepções de deficiência; condições de trabalho; qualidade de vida no trabalho

## ABSTRACT

The main aim of this theoretical and empirical research was to make an investigation about the relationship among the way how the people with disabilities are seen by managers in the enterprises, the work practice and condition suitability, and these people's quality of working life. A set of characteristics of the main conceptions of disability was built, through historical analysis, which allowed the patterns of perceptions about the disability and about the work possibilities of the people with disabilities to be verified. It was analysed, in a sociological way, the social and material conditions suitable to the insertion of people with disabilities which did not bring disadvantages to these people when compared with the other people at work. The model of *quality of working life* by Walton (1973) was adopted to analyse the satisfaction of people with disability related to important aspects of the work insertion. Questionnaires of *conceptions of disability* and of *work practice and condition suitability* were built and assessed. Furthermore it was made the adaptation and validation of the questionnaire of *quality of working life* in order to reach the research goals. It was used quantitative and qualitative methodologies. A survey was carried out among 18 Brazilian enterprises and the case study in a Brazilian large service and financial organization which works with more than one thousand of people with disabilities in its staff. The results confirmed the theoretical purpose that several conceptions of disability existed and showed that the enterprises have prioritized the changes at the work conditions more than the actions of sensitization and Human Resource practice which insures the insertion. In the case study, the dates of *quality of working life* pointed out that people with disabilities are satisfied with the majority of investigated aspects, however about thirty percent of people with disabilities were unsatisfied with their salaries and with their opportunities for professional development. Moreover, significant relations among *conceptions of disability* and *work practice and condition suitability* were examined, showing the importance of actions of sensitization and Human Resource practices in the process of insertion and management of diversity in organizations. It was not verified significant differences among enterprise segments which took part in the research. On the other hand, implications of conceptions of disability and work practice and condition suitability concerning the satisfaction of people with disabilities related to aspects of *quality of working life* were analysed and checked. Last but not least, the potential of the heuristic method proposed and of the analysis' instruments used in the research of the insertion and management of the work of the people with disabilities in the organizations were proved.

**Key-words:** people with disabilities; insertion in the work market; diversity in the organizations; conceptions of disability; work conditions; quality of working life.



## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	19
1.1	Objetivo geral .....	32
1.2	Objetivos específicos .....	32
2	CONCEPÇÕES DE DEFICIÊNCIA .....	34
2.1	As matrizes interpretativas .....	38
2.1.1	A predominância do modelo da subsistência/sobrevivência .....	38
2.1.2	A sociedade ideal e a função instrumental da pessoa como matriz de interpretação .....	41
2.1.3	A matriz de interpretação da deficiência como fenômeno espiritual .....	47
2.1.4	A normalidade como matriz de interpretação predominante .....	50
2.1.5	A inclusão social como matriz de interpretação .....	55
2.1.6	A técnica como matriz de interpretação dominante .....	57
2.1.7	Síntese das matrizes de interpretação sobre a deficiência .....	59
3	O ESPAÇO COMO CATEGORIA DE ANÁLISE .....	63
3.1	Discussões sociológicas sobre a deficiência .....	63
3.2	O espaço como categoria de distinção .....	70
3.3	Operacionalização dos conceitos de espaço e práticas de Recursos Humanos .....	76
4	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	85
4.1	A relevância do trabalho para a sociedade atual e para o trabalhador .....	85
4.2	As origens dos estudos de qualidade de vida no trabalho .....	88
4.3	Cenário atual dos estudos sobre qualidade de vida no trabalho .....	92
4.4	Alguns clássicos da literatura sobre qualidade de vida no trabalho .....	95

5	METODOLOGIA .....	102
5.1	Pressupostos que nortearam as escolhas metodológicas .....	102
5.2	Tipologia da pesquisa .....	109
5.3	Primeira etapa da pesquisa empírica – Survey .....	110
5.3.1	A elaboração dos instrumentos de pesquisa .....	110
5.3.2	Delimitação do universo, amostra e coleta de dados primários .....	117
5.3.3	Inventário de concepções de deficiência (ICD) .....	119
5.3.4	Inventário das ações de adequação das condições e práticas de trabalho .....	124
5.3.5	Técnicas utilizadas para a análise dos dados do survey .....	127
5.4	Segunda etapa da pesquisa empírica – Estudo de caso .....	129
5.4.1	Questionário sobre qualidade de vida no trabalho .....	132
5.4.2	Técnicas utilizadas para análise dos dados do estudo de caso .....	136
5.4.3	Procedimentos adotados para realização e análise das entrevistas .....	137
5.5	Modelo heurístico hipotetizado para a pesquisa .....	142
5.5.1	Hipóteses (suposições) de pesquisa .....	143
6	A INSERÇÃO E GESTÃO DO TRABALHO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM EMPRESAS BRASILEIRAS .....	144
6.1	Caracterização da amostra .....	144
6.2	Análise das concepções de deficiência predominantes nas empresas pesquisadas.	146
6.3	Análise das ações de adequação das condições e práticas de trabalho nas empresas pesquisadas .....	158
6.4	Análise das relações entre os construtos concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho .....	164

6.5	Análise das diferenças entre as empresas segundo os construtos concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho .....	166
6.6	Conclusões a partir dos resultados do survey .....	171
7	A INSERÇÃO E GESTÃO DO TRABALHO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM UMA GRANDE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA: UM ESTUDO DE CASO .....	175
7.1	Caracterização da empresa .....	175
7.2	Caracterização da amostra .....	184
7.3	Análise dos dados do estudo de caso .....	185
7.3.1	Análise das concepções de deficiência predominantes na empresa pesquisada ...	186
7.3.2	Análise das concepções de deficiência, segundo o estado de origem dos respondentes .....	203
7.4	Análise das ações de adequação das condições e práticas de trabalho na empresa pesquisada .....	205
7.4.1	Análise das ações de adequação das condições e práticas de trabalho, segundo o estado de origem dos respondentes .....	211
7.5	Análise das relações entre os construtos concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho .....	212
7.6	Análise da percepção sobre a política de cotas e sobre as práticas de gestão das pessoas com deficiência na empresa .....	214
7.7	Análise da satisfação em relação ao construto qualidade de vida no trabalho por parte das pessoas com deficiência da empresa .....	217
7.7.1	Análise do construto qualidade de vida no trabalho em relação ao estado de origem dos respondentes .....	233

7.8	Conclusões a partir dos resultados do estudo de caso .....	234
8	CONCLUSÃO.. .....	240
9	REFERÊNCIAS .....	255
10	APÊNDICES .....	270
	Apêndice 1 – Inventário de Concepções de Deficiência (ICP) .....	271
	Apêndice 2 – Inventário de Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho (IACPT) .....	273
	Apêndice 3 – Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) .....	277
	Apêndice 4 – Roteiro de Entrevista – Gerências .....	281
	Apêndice 5 – Roteiro de Entrevista – Pessoas com deficiência .....	283
	Apêndice 6 – Roteiro para caracterização da política de gestão da diversidade ....	285
11	ANEXOS .....	286
	Anexo 1 – Decreto n.º 3.298/99 .....	287
	Anexo 2 – Relação das empresas que divulgaram seu balanço social no IBASE .	310
	Anexo 3 – Sumário do laudo ergonômico utilizado na empresa pesquisada .....	313

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde

FEBRABAN – Federação Brasileira das Associações de Banco

IACPT – Inventário das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho

IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas

ICD – Inventário de Concepções de Deficiência

INES – Instituto Nacional da Educação dos Surdos

NR – Norma Regulamentadora

OIT – Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial de Saúde

ONU – Organização das Nações Unidas

PPD – Pessoa portadora de deficiência

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

UPIAS – Union of the Physically Impaired Against Segregation

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Principais concepções de deficiência .....	60
QUADRO 2 - Quatro abordagens da teoria sobre a deficiência .....	69
QUADRO 3 - Medidas a considerar na verificação do local de trabalho para as pessoas com deficiência .....	78
QUADRO 4 - Dos construtos teóricos aos itens de operacionalização do inventário de concepções de deficiência .....	123
QUADRO 5 - Dos itens de verificação das condições de trabalho aos fatores de ações de adequação das condições e práticas de trabalho .....	126
QUADRO 6 - Fatores de qualidade de vida no trabalho .....	135

## **LISTA DE FIGURAS**

FIGURA 1 – Modelo heurístico hipotetizado para a pesquisa.....	142
--	-----

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 -	Caracterização das empresas participantes da pesquisa .....	144
TABELA 2 -	Estatística descritiva do fator da <i>matriz espiritual</i> .....	146
TABELA 3 -	Resultados do fator da <i>matriz espiritual</i> , segundo o segmento a que pertence as empresas .....	147
TABELA 4 -	Estatística descritiva do fator da <i>matriz de normalidade</i> .....	148
TABELA 5 -	Resultados do fator da <i>matriz de normalidade</i> , segundo o segmento das empresas .....	149
TABELA 6 -	Estatística descritiva do fator da <i>matriz de inclusão</i> .....	150
TABELA 7 -	Resultados do fator da <i>matriz de inclusão</i> , segundo o segmento das empresas .....	151
TABELA 8 -	Estatística descritiva do fator <i>desempenho</i> .....	152
TABELA 9 -	Resultados do fator <i>desempenho</i> , segundo o segmento das empresas .....	153
TABELA 10 -	Estatística descritiva do fator <i>vínculo</i> .....	153
TABELA 11 -	Resultados do fator <i>vínculo</i> , segundo o segmento da empresa .....	154
TABELA 12 -	Estatística descritiva do fator <i>benefícios</i> .....	155
TABELA 13 -	Resultados do fator <i>benefícios</i> , segundo o segmento das empresas .....	156
TABELA 14 -	Estatística descritiva do fator <i>treinamento</i> .....	157
TABELA 15 -	Resultados do fator <i>treinamento</i> , segundo o segmento das empresas .....	158
TABELA 16 -	Estatística descritiva do fator <i>sensibilização</i> .....	159
TABELA 17 -	Resultados do fator <i>sensibilização</i> , segundo o segmento das empresas .....	160
TABELA 18 -	Estatística descritiva do fator <i>adaptação</i> .....	161
TABELA 19 -	Resultados do fator <i>adaptação</i> , segundo o segmento das empresas .....	162
TABELA 20 -	Estatística descritiva do fator <i>práticas de RH</i> .....	163
TABELA 21 -	Resultados do fator <i>práticas de RH</i> , segundo o segmento das empresas .....	164
TABELA 22 -	Correlação de Spearman entre os fatores de <i>concepções de deficiência</i> e os fatores de <i>ações de adequação das condições e práticas de trabalho</i> .....	165
TABELA 23 -	Média dos fatores nos clusteres do construto de <i>concepções de deficiência</i> .....	166



TABELA 24 -	Distribuição dos segmentos empresariais conforme os clusters de <i>concepções de deficiência</i> .....	169
TABELA 25 -	Diferença entre as médias dos fatores de <i>ações de adequação das condições e práticas de trabalho</i> nos três clusters de <i>concepções de deficiência</i> .....	170
TABELA 26 -	Distribuição dos entrevistados, por tipo de deficiência .....	185
TABELA 27 -	Estatística descritiva do fator da <i>matriz espiritual</i> .....	186
TABELA 28 -	Resultados do fator da <i>matriz espiritual</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	187
TABELA 29 -	Estatística descritiva do fator da <i>matriz de normalidade</i> .....	189
TABELA 30 -	Resultados do fator da <i>matriz de normalidade</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	190
TABELA 31 -	Estatística descritiva do fator da <i>matriz de inclusão</i> .....	192
TABELA 32 -	Resultados do fator da <i>matriz de inclusão</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	193
TABELA 33 -	Estatística descritiva do fator <i>desempenho</i> .....	194
TABELA 34 -	Resultados do fator <i>desempenho</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	195
TABELA 35 -	Estatística descritiva do fator <i>vínculo</i> .....	197
TABELA 36 -	Resultados do fator <i>vínculo</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	198
TABELA 37 -	Estatística descritiva do fator <i>benefícios</i> .....	199
TABELA 38 -	Resultados do fator <i>benefícios</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	200
TABELA 39 -	Estatística descritiva fator <i>treinamento</i> .....	201
TABELA 40 -	Resultados do fator <i>treinamento</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	202
TABELA 41 -	Teste de qui-quadrado de independência entre os estados e a frequência observada de concordantes e discordantes em relação aos fatores do construto <i>concepções de deficiência</i> .....	204
TABELA 42 -	Estatística descritiva do fator <i>sensibilização</i> .....	205
TABELA 43 -	Resultados do fator <i>sensibilização</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	206
TABELA 44 -	Estatística descritiva do fator <i>adaptação</i> .....	207
TABELA 45 -	Resultados do fator <i>adaptação</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	208
TABELA 46 -	Estatística descritiva do fator <i>práticas de RH</i> .....	209
TABELA 47 -	Resultados do fator <i>práticas de RH</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	210

TABELA 48 -	Teste de qui-quadrado de independência entre os estados e a frequência observada de concordantes e discordantes em relação às <i>ações de adequação das condições e práticas de trabalho</i> .....	211
TABELA 49 -	Correlação de Spearman entre o construto <i>concepção de deficiência</i> e o construto <i>ações de adequação das condições e práticas de trabalho</i> .....	213
TABELA 50 -	Estatística descritiva do fator <i>satisfação com a remuneração</i> .....	218
TABELA 51 -	Resultados do fator <i>satisfação com a remuneração</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	219
TABELA 52 -	Estatística descritiva do fator <i>satisfação com as condições de trabalho</i> .....	220
TABELA 53 -	Resultados do fator <i>satisfação com as condições de trabalho</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	221
TABELA 54 -	Estatística descritiva do fator <i>satisfação com o uso e desenvolvimento de suas capacidades</i> .....	222
TABELA 55 -	Resultados do fator <i>satisfação com o uso e desenvolvimento de suas capacidades</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	223
TABELA 56 -	Estatística descritiva do fator <i>satisfação com as oportunidades de crescimento profissional</i> .....	224
TABELA 57 -	Resultados do fator <i>satisfação com as oportunidades de crescimento profissional</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	225
TABELA 58 -	Estatística descritiva do fator <i>satisfação com a integração social na organização</i> .....	226
TABELA 59 -	Resultados do fator <i>satisfação com a integração social na organização</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	227
TABELA 60 -	Estatística descritiva do fator <i>satisfação com os direitos na instituição</i> .....	228
TABELA 61 -	Resultados do fator <i>satisfação com os direitos na instituição</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	229
TABELA 62 -	Estatística descritiva do fator <i>satisfação com o equilíbrio trabalho e vida</i> .....	230
TABELA 63 -	Resultados do fator <i>satisfação com o equilíbrio trabalho e vida</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	231
TABELA 64 -	Estatística descritiva do fator <i>satisfação com a relevância do trabalho</i> .....	232
TABELA 65 -	Resultados do fator <i>satisfação com a relevância do trabalho</i> , segundo o estado a que pertencem os respondentes .....	232

TABELA 66 -	Teste de qui-quadrado de independência entre os estados e a frequência observada de satisfeitos e insatisfeitos em relação ao construto <i>qualidade de vida no trabalho</i> .....	233
-------------	--	-----

## 1 INTRODUÇÃO

A questão da diversidade, com destaque para sua gestão nos locais de trabalho, é um tema relativamente recente nos estudos organizacionais, principalmente no que se refere à inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência.

No Brasil, segundo o censo realizado em 2000 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), existem 24,5 milhões de pessoas portadoras de algum tipo de deficiência, o que representa 14,5% da população brasileira. Desse número, 9 milhões estão em idade de trabalhar, sendo que 1 milhão (11,1%) exerce alguma atividade remunerada e 200 mil (2,2%) possuem registro em carteira de trabalho (GIL, 2002). Ademais, segundo Neri *et al.* (2003), 29,05% das pessoas com deficiência no País vivem em situação de miséria e 27,61% não possuem qualquer escolaridade.

Em relação aos direitos trabalhistas, as pessoas com deficiência e acidentados são amparados pela Constituição. Em virtude disso, ocorrem a reserva de cargos, a proibição de qualquer discriminação no tocante à remuneração e critérios de admissão dos amparados. Tais medidas foram regulamentadas pelas leis 8.213/91, que indica os percentuais de postos de trabalho de acordo com o número de empregados da empresa, e 7.853/89, referente à política nacional voltada para o portador de deficiência. O direito ao trabalho do portador de deficiência também é assegurado pelo decreto 3.298/99, o qual determina a forma de acesso ao mercado formal de trabalho, que representa o conjunto de organizações cuja relação capital – trabalho é mediada por um vínculo empregatício.

A legislação que ampara os direitos das pessoas com deficiência constitui-se em políticas de ação afirmativa<sup>1</sup> implementadas no País que trazem um desafio novo para as organizações de trabalho. As empresas se vêem instadas a ressignificar a concepção que têm das possibilidades de trabalho das pessoas portadoras de deficiência, em um contexto de crise do emprego, em função da reestruturação produtiva, responsável pela redução do número de postos de trabalho, na medida em que é possível produzir mais com menos mão de obra (RIFKIN, 1995; CASTEL, 1998); dos processos de globalização que afetam o emprego nos países periféricos (POCHMANN, 2001; COUTINHO, 1997); da conjugação da reestruturação produtiva e da ausência de qualificação dos trabalhadores para assumir novos postos de trabalho (BARROS, COSSIO e TELES, 2001); e das políticas econômicas adotadas pelo Governo Federal.

Fato é que as modificações na organização do trabalho, em decorrência da difusão de um novo padrão tecnológico, e a orientação das empresas para trabalhar com um número de empregados cada vez mais reduzido têm elevado, segundo Pochmann (2001), as exigências de contratação de empregados com polivalência funcional, maior nível de motivação e novas habilidades para o exercício de suas atividades.

Essas exigências do mundo do trabalho se confrontam com a “falta de conhecimento, por parte dos administradores, da capacidade de trabalho da pessoa portadora de deficiência” (CARREIRA, 1997, p. 24), o que dificulta a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Heinski e Bignetti (2002) afirmam que

a legislação existente não se preocupou com as regras do mercado e fez prevalecer a falsa concepção segundo a qual, colocando-se um dispositivo na lei, o portador de deficiência seria automaticamente inserido no trabalho produtivo (p. 2 e 3).

---

<sup>1</sup> Por política de ação afirmativa entende-se “um conjunto de políticas específicas para membros de grupos sociais atingidos por formas de exclusão social que lhes negam um tratamento igualitário no acesso às diversas oportunidades” (ALVES e GALEÃO-SILVA, 2004, p. 22).

Lancillotti (2001), ao discutir a profissionalização de pessoas portadoras de deficiência (PPD), faz uma revisão de artigos sobre a questão deficiência/trabalho, na área de Educação Especial, no período de 1988 e 1998, em que constata que muitos deles consideram que a dificuldade de inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho se deve “à inadequação dos processos de formação, ao preconceito social ou à falta de conhecimento do potencial da pessoa com deficiência” (p. 2).

A literatura sobre inclusão da PPD no mundo do trabalho tem mostrado que muitas das dificuldades associadas a este processo estão em encontrar empregadores disponíveis, dadas as inúmeras dúvidas que eles possuem (PEREIRA, 1977; OLIVERIA, 1993). Pesquisas realizadas no Brasil têm constatado que, apesar de ser o principal instrumento disponível às PPDs para barganhar um lugar no mercado de trabalho formal, a Lei de Cotas, vigente desde 1999, não é cumprida (NERI *et al*, 2003; HEINSKI e BIGNETT, 2002). Esta constatação é confirmada por um estudo sobre as possibilidades de inclusão da PPD nas organizações de Minas Gerais, o qual demonstrou que a imposição legal de cotas não favorece a inclusão, sendo, inclusive, fonte de resistências à política de inclusão, e que em contrapartida, a incorporação das práticas de responsabilidade social por parte das empresas tem favorecido a contratação e o desenvolvimento de relações inclusivas no ambiente de trabalho (BATISTA, 2004).

Pesquisas nacionais e internacionais revelam as dificuldades que as PPDs têm para ingressar, para se manter e para crescer dentro das empresas (LEWIS e ALLEE, 1992); a falta de preparo do mundo industrial para absorver PPDs, devido às adaptações de postos de trabalho que precisariam ser feitas em algumas delas (SILVA, 1993); a maior chance de contratar PPDs por parte de grandes empresas que tenham profissionais de Recursos Humanos (GOSS, GOSS e ADAM-SMITH, 2000); as contradições por parte das empresas ao contratar PPD, que vão desde a segregação, por grupos e categorias, em trabalhos

considerados inferiorizados, mantendo atitudes de discriminação, até atitudes de inserção que reconhecem o desempenho da PPD e a necessidade da empresa de adequar-se às necessidades diferenciadas das pessoas (BATISTA, 2004). A pesquisa “Retratos da Deficiência no Brasil”, concluída em 2003 pela Fundação Getúlio Vargas comprova que a renda do trabalho de PPDs é cerca de R\$ 100,00 menor do que a da população em geral, mesmo na circunstâncias em que o trabalho seja similar, e que as possibilidade de uma PPD conseguir um emprego é inferior às demais pessoas (NERI *et al.*, 2003).

Por outro lado, pesquisas mostram que o trabalho, associado a um emprego (mercado formal) desempenha um papel importante entre os grupos historicamente marginalizados, tais como as PPDs, diminuindo as taxas de pobreza, propiciando possibilidades de diminuição do isolamento social, aumentando sua participação política (SCHUR, 2002), aumentando sua auto-estima (OLIVEIRA, 1993), fazendo-os sentirem-se cidadãos completos, independente de suas limitações físicas (MARTINS, 1996) e sendo uma dimensão interdependente da percepção que as PPDs têm de si mesmas e da própria vida (CARVALHO-FREITAS, MARQUES e SCHERER, 2004).

Esse cenário apresenta alguns problemas (de fundo) para a questão da inserção e gestão do trabalho das pessoas com deficiência: um contexto de mudanças nas relações de trabalho, que implica numa exigência de polivalência cada vez maior do trabalhador; a regulamentação de leis que garantam reserva de cotas para as pessoas com deficiência, e seu não cumprimento por parte de muitas empresas; o desconhecimento das possibilidades de trabalho dessas pessoas por parte dos empregadores; o desenvolvimento de práticas de gestão do trabalho das pessoas com deficiência que as segregam em setores específicos das empresas ou em funções menos valorizadas; e a importância do trabalho para a melhoria da condição de vida dessas pessoas.

Analisando os resultados apontados pelas pesquisas mencionadas, verifica-se que grande parte das dificuldades indicadas está relacionada com a questão do desconhecimento do que seja deficiência e com a do desconhecimento das possibilidades de trabalho dessas pessoas.

Além disso, o próprio entendimento do que seja deficiência não tem sido objeto de consenso. Conforme o decreto 3.298, de 20 de dezembro de 1999 (ANEXO 1), deficiência é

[...]toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano (art 3º, § 1º).

Essa definição, centrada em atributos pessoais, é ampliada pela Organização Mundial de Saúde (2003) que, através da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, passa a considerar os fatores ambientais como elementos de análise adicionais da funcionalidade e incapacidade das pessoas com deficiência, considerando, assim, na avaliação médica, fatores do meio ambiente no qual estão inseridas essas pessoas.

Por outro lado, o desenvolvimento dos estudos sociológicos sobre deficiência, apresentados em maior profundidade no terceiro capítulo, indica que este conceito pode ser considerado como “um produto físico da ação biológica sobre o funcionamento do corpo”, ou “produto de vontades individuais (pessoas com e sem deficiência) envolvidas na criação de identidades e na negociação de papéis”, ou “produto material das relações socio-econômicas desenvolvidas dentro de um contexto histórico específico”, ou “produto dos valores sociais desenvolvidos dentro de um contexto cultural específico”, dependendo da perspectiva de análise ontológica da deficiência (PRIESTLEY, 1998).

Devido à ausência de consenso sobre a definição de deficiência, a presente pesquisa considerará a *deficiência* como produto da articulação entre condição biológica e contingências históricas, sociais e espaciais, o qual poderá resultar numa maior ou menor



possibilidade de discriminação ou inserção social das pessoas com deficiência. Segundo Omote (1996), em uma perspectiva social,

[...] a definição de deficiência perde o caráter oficial e universal. Passa a ser contingencial. As pessoas começam a compreender que alguém é deficiente somente em um contexto temporal, espacial e socialmente determinado. Começam a compreender que é necessário especificar os critérios segundo os quais ele é deficiente (p. 130).

Além disso, não será utilizado a expressão *pessoas com necessidades especiais*, por sua pouca capacidade de especificidade, nela podendo ser contempladas pessoas obesas, idosas, obsessivas compulsivas ou com problemas de atenção, etc.

No entanto, a despeito das diferentes concepções encontradas nas pesquisas do que seja deficiência, no senso comum a definição que predomina é a de um atributo individual. Além disso, segundo Mantoan (1997), o desconhecimento sobre o que seja deficiência ou sobre o que acontece com as pessoas com deficiência decorre do pouco convívio com elas no dia-a-dia, sendo o conhecimento ancorado em tabus ou na descrição dos casos mais “graves”, levados à generalização para todos os outros. Essa constatação reforça os resultados de Anache (1996), que verifica que as pessoas com deficiência, mesmo preparadas para ocupar um espaço no mercado de trabalho, encontram mais dificuldades do que as demais para conseguir um emprego.

Além disso, as atitudes mais denunciadas nas pesquisas em relação às pessoas com deficiência é o preconceito, fruto da atribuição de estereótipos a essas pessoas. Segundo Crochík (1996):

1. o preconceito não é inato, é desenvolvido durante o processo de socialização;
2. o indivíduo que estabelece um determinado tipo de preconceito tende a estabelecer diversos outros;
3. o estereótipo presente no preconceito, se não diz respeito diretamente ao objeto, mas à percepção dirigida sobre ele, não é totalmente independente deste; a percepção sobre o objeto desfigura-o;
4. o preconceito é dirigido a um grupo de indivíduos que não são diferenciados entre si;
5. o indivíduo predisposto ao preconceito tende a ser imune à experiência, sendo que, em geral, esta é apropriada em

função daquele; 6. o estereótipo é constituído por predicados culturais, sendo que um deles – em geral o que nomeia o objeto do preconceito – é o principal e os outros são derivados dele; 7. a (des)valorização dos objetos do preconceito provém da divisão do trabalho, da hierarquia social estabelecida, das necessidades sociais do mundo do trabalho; 8. o objeto do preconceito é confrontado com o ideal cultural introjetado pelo indivíduo predisposto ao preconceito; 9. os grupos-alvos do preconceito podem solidarizar-se com outros grupos também vítimas do preconceito ou ser preconceituosos em relação a eles (p. 54).

Como pode ser constatado a partir das características enunciadas acima, o preconceito tem uma relação, se não direta, pelo menos indireta, com características consideradas iminentes (estereótipos) ao grupo social considerado.

Adotando essa perspectiva dos estereótipos relacionados à deficiência, Stone e Colella (1996) desenvolveram uma pesquisa que buscou verificar como tem sido a relação das pessoas portadoras de deficiência dentro das organizações e os fatores que afetavam o tratamento delas. Nesta pesquisa, é sugerido que as características pessoais (ou seja, os estereótipos atribuídos às pessoas com deficiência, e os atributos dos colegas de trabalho), os fatores ambientais (por exemplo, a legislação) e as características organizacionais (normas, valores, políticas, natureza do trabalho e sistema de recompensa) combinam para afetar a maneira como as PPDs são tratadas nas organizações.

No entanto, pesquisas que buscam entender uma determinada realidade organizacional a partir de estereótipos considerados iminentes às pessoas com deficiência não consideram a situação histórica de produção daqueles estereótipos, substituindo contingências históricas por características pessoais de um determinado grupo social. Segundo Omote (1987), para se compreender a deficiência é necessário contemplar as crenças e suposições daqueles que reconhecem e tratam distintivamente uma pessoa como portadora de deficiência, sendo insuficiente o estudo de características consideradas específicas desse grupo. Segundo esse autor, é necessário considerar a deficiência dentro de um conjunto de relações sociais que lhe conferem um significado específico. Para ele, as limitações desse tipo de estudo

[...] decorre, em parte, da falta de um estudo crítico e profundo sobre a origem das crenças (aceitas como conhecimentos) acerca das deficiências. Nessa medida, esses conhecimentos podem ser aceitos como se descrevessem rigorosamente os diferentes aspectos das deficiências. Os usuários desses conhecimentos podem não estar suficientemente conscientes das inúmeras e complexas influências que a sua percepção das deficiências sofre, em função da sua história passada, dos seus modos de inserção na sociedade e de relação com os deficientes etc. (p. 168).

Assim, é necessário ultrapassar a dimensão dos estereótipos e dos preconceitos para recolocar a questão das crenças e interpretações em uma perspectiva histórica, visando entender a dimensão contingencial da definição da deficiência.

Outro problema que se coloca neste campo é a ausência de estudos que definam as categorias para a análise da inserção e gestão do trabalho das pessoas com deficiência a partir das principais interpretações sobre a deficiência e das possibilidades do trabalho dessas pessoas construídas ao longo da história e existentes na sociedade atual. Segundo Quintão (2005)

[...] certamente que alguns avanços na direção de uma prática inclusiva em relação ao portador de deficiência vem acontecendo, à medida em que tem sido promovidos espaços para debate e trocas de experiências no campo da educação, da saúde, da questão da acessibilidade aos espaços públicos e privados... Mas os discursos que circulam tanto no interior das instituições quanto para além de seus portões denunciam as fraturas de seus ideais, cujas boas intenções ainda se fundamentam, em muitas situações, na compaixão e na beneficência, herdeiras dos ideais filantrópicos/iluministas (p. 76).

Assim, uma perspectiva de análise histórica das interpretações da deficiência pode auxiliar no entendimento das formas de ver a deficiência e as dificuldades enfrentadas pelas organizações que são instadas à excelência nos resultados e simultaneamente são chamadas a se responsabilizar pelas questões socioambientais, dentre elas a inserção de pessoas com deficiência.

Além dessa dimensão considerada relevante para se entender como tem ocorrido a inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência nas empresas, outra questão diz

respeito às dificuldades de acessibilidade e de adequação das condições de trabalho. Este fator é uma justificativa comum para a não inserção no trabalho dessas pessoas ou para a sua segregação em setores específicos da empresa (SILVA, 1993; BATISTA, 2004).

Segundo Woodhams e Danieli (2000), o ambiente pode tanto contribuir quanto obstruir as possibilidades de desempenho das pessoas com deficiência. A mesma pessoa que é considerada severamente deficiente em um ambiente pode ser menos em outro. Além disso, o grupo de pessoas com deficiência é muito heterogêneo, com características muito distintas. Contudo, é um grupo que enfrenta barreiras comuns para sua participação efetiva na sociedade, particularmente em termos de discriminação oriunda da percepção das pessoas e de estruturas de acesso aos diferentes espaços sociais.

Além disso, o ambiente, considerado como arranjo social pela sociologia, promove impedimentos objetivos para as pessoas com deficiência, e não são apenas o contexto em que elas são situadas (FREUND, 2001).

Essas constatações indicam outra questão relevante para o estudo da inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: a dimensão do espaço em que estão inseridas. Isto é, a forma de organização das condições de trabalho e suas contribuições ou obstruções para a inserção dessas pessoas nas organizações.

É importante sublinhar que, devido à grande heterogeneidade deste grupo, serão consideradas para esta pesquisa, de forma indistinta, pessoas com deficiência física e sensorial (auditiva e visual) que estejam atuando no mercado formal de trabalho e que não tenham nenhum déficit cognitivo ou distúrbio mental.

Essas duas dimensões, consideradas importantes para o estudo da inserção de pessoas com deficiência – as interpretações sobre a deficiência e a dimensão do espaço – podem ser consideradas como duas categorias que fazem parte do contexto de socialização profissional das pessoas com deficiência. Esse contexto poderá tanto ratificar quanto retificar a visão que

as pessoas com deficiência têm de si mesmas, de suas possibilidades e do mundo que as rodeia. Segundo Marques (2001), as pessoas com deficiência, muitas vezes, incorporam a imagem social veiculada do que seja deficiência ou do que se espera de uma pessoa com deficiência

Isso é facilmente percebido no caso dos portadores de deficiência, cuja imagem social reflete justamente o aspecto negativo e passivo dos mesmos. Em muitos casos, os próprios deficientes inscrevem seus discursos na formação discursiva da invalidez, da incapacidade, da tristeza, da inferioridade etc., reforçando o sentido de que o deficiente é um eterno necessitado da caridade alheia, movida pela compaixão para com o sofrimento do outro (p. 5).

Segundo Nunes *et al* (2002)

[...] são ainda muito escassos os estudos com esta população de pessoas com deficiência física. Da mesma forma que os portadores de outras deficiência, esses indivíduos tendem a subestimar suas próprias capacidades e mostram-se conscientes do tratamento desigual a que estão submetidos nas várias instâncias sociais (p. 145).

Ainda segundo esses pesquisadores, uma das principais dificuldades apontadas pelas pessoas com deficiência, independente do tipo de deficiência que possuam, é a dificuldade de inserção no meio profissional.

A questão da forma como as pessoas com deficiência vêem a si mesmas e suas dificuldades de inserção no mercado de trabalho indicam outro problema neste campo: a ausência de estudos que verifiquem a percepção dessas pessoas sobre sua qualidade de vida no trabalho, isto é, sobre suas condições de trabalho, seus direitos e suas possibilidades de crescimento.

Por último, é necessário considerar que a questão da inserção e gestão do trabalho das pessoas com deficiência está inserida em um campo emergente dos estudos organizacionais: o da diversidade.

Nos últimos anos, a diversidade vem se caracterizando como um tema relevante dos estudos organizacionais. Contudo, é um conceito que ainda carece de consenso entre os pesquisadores (NKOMO e COX JR., 1999). As definições variam num contínuo de uma perspectiva considerada restrita, que enfatiza a discriminação devido a raça, etnia, gênero e outros (CROSS, KATZ, MILLER e SEASHORE, 1994), até uma definição bastante ampliada, em que inclui todos, tendo por critério aspectos que diferenciam indivíduos e grupos (JAMIESON e O'MARA, 1991, dentre outros). Na presente pesquisa, a diversidade será contemplada em uma perspectiva restrita, considerando que seu foco será nas pessoas com deficiência.

Por outro lado, a *Gestão da diversidade*, como um campo de estudos e práticas com vistas a gerenciar a diversidade dentro das organizações, surge e ganha contornos específicos no contexto do processo de globalização e fusão das empresas e em função da pressão de organismos internacionais ou de movimentos sociais. Alguns modelos heurísticos são propostos para explicar o impacto da diversidade nas organizações, tais como: o modelo interativo de diversidade cultural de Cox (1993); o modelo de Triandis *et al.* (1994), com foco nas relações intergrupais; e o modelo de Jackson *et al.* (1995), com ênfase na dinâmica da diversidade nas equipes de trabalho.

No Brasil, alguns estudos exploratórios sobre a diversidade cultural em empresas brasileiras têm sido desenvolvidos visando a uma melhor compreensão do tema, como a construção de critérios para os trabalhos de intervenção e o aprofundamento do conhecimento em diversidade na realidade brasileira, realizados por Fleury (2000) e Hanashiro e Godoy (2004); ensaios que visam demonstrar a importância do gerenciamento da diversidade cultural, associando diversidade cultural e competências para gerenciá-la como o realizado por Fellows (2005); estudos que analisam a relação entre homogeneidade e heterogeneidade entre membros de grupo e o desempenho dos times de trabalho, realizado por Hanashiro e

Queiroz (2005); e pesquisa que associa liderança com diversidade em gênero, como o realizado por Hanashiro *et al.* (2005).

Especificamente sobre a diversidade com foco na inserção no trabalho das pessoas com deficiência, também foram realizados alguns estudos no Brasil tendo por objeto principal as dificuldades e facilidades dessas pessoas para se inserirem e se manterem no mercado de trabalho, como as investigações realizadas por Heinski e Bignetti (2002), Neri (2003), Batista (2004) e Carvalho-Freitas, Marques e Scherer (2004), dentre outros.

Verifica-se, então, que a questão da inserção e gestão do trabalho das pessoas com deficiência se coloca no âmbito das temáticas que estudam a diversidade e está inserida em um contexto de exigências contraditórias, pois, existe, de um lado, uma demanda pela excelência no desempenho e, de outro, o desconhecimento sobre as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência. Além disso, depreende-se das considerações e dos resultados das pesquisas verificadas que três dimensões de análise são relevantes neste tipo de estudo: as interpretações sobre a deficiência e sobre as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência; a questão do espaço, visando à inserção dessas pessoas; e a importância de se verificar como as pessoas com deficiência estão percebendo sua inserção dentro das empresas.

Assim, a presente investigação tem como **problema central de pesquisa** entender como ocorre a inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência em empresas brasileiras.

Para efeitos da presente pesquisa o termo *inserção* será entendido como o ato de introduzir pessoas com deficiência, junto às demais pessoas, em ambientes de trabalho, para a realização de atividades profissionais. *Integração* será entendida, conforme Sasaki (1999), como uma visão médica das possibilidades de inserção das pessoas com deficiência dando

origem a práticas que visam melhorar a pessoa com deficiência para viver em sociedade, com forte ênfase na reabilitação. *Inclusão* será entendida como uma perspectiva social da deficiência, isto é, como a busca de inserção de pessoas com deficiência através de modificações da sociedade para ser acessível a todos (SASSAKI, 1999).

Para tanto, propõe as seguintes **questões de pesquisa**:

- Quais são as principais concepções de deficiência que foram construídas ao longo da história e são ainda mantidas na atualidade?
- Quais aspectos são relevantes na análise da adequação do espaço para a inserção de pessoas com deficiência?
- As pessoas com deficiência inseridas no mercado formal conseguem manter sua qualidade de vida no trabalho?
- As concepções de deficiência compartilhadas pelos gerentes e funcionários responsáveis pela inserção de pessoas com deficiência nas empresas estão relacionadas com as ações de adequação do espaço visando à inserção dessas pessoas?
- Existem diferenças entre as empresas que contratam essas pessoas, segundo suas concepções de deficiência predominantes e suas ações de adequação do espaço de trabalho?
- Quais são as possíveis implicações dessa inter-relação – concepção de deficiência e adequação do espaço de trabalho – para a qualidade de vida no trabalho por parte das pessoas com deficiência?



## **1.1 Objetivo geral**

Verificar que tipo de relação se estabelece entre as concepções de deficiência compartilhadas pelos gerentes e funcionários responsáveis pela inserção de pessoas com deficiência nas empresas e as ações de adequação do espaço visando à inserção dessas pessoas; e indicar quais são as influências dessa inter-relação – concepção de deficiência e adequação do espaço de trabalho – para a qualidade de vida no trabalho por parte das pessoas com deficiência.

## **1.2 Objetivos específicos**

- Identificar, através de uma incursão na história, as principais concepções de deficiência existentes e que se mantêm na atualidade.
- Analisar a dimensão do espaço, através de uma perspectiva sociológica, e identificar os principais elementos de análise que podem contribuir para a maior ou menor inserção de pessoas com deficiência nas organizações.
- Verificar o grau de satisfação das pessoas com deficiência em relação a aspectos relevantes da qualidade de vida no trabalho.
- Verificar se existe relação entre as concepções de deficiência predominantes nas empresas e suas ações de adequação do espaço de trabalho.
- Verificar se existem diferenças entre as empresas, segundo suas concepções de deficiência e ações de adequação do espaço de trabalho.

- Verificar se existe alguma possível implicação das concepções de deficiência e das ações de adequação do espaço de trabalho na qualidade de vida no trabalho das pessoas com deficiência.

A investigação realizada está organizada em sete capítulos, além dessa Introdução.

No segundo capítulo, são apresentados os argumentos que justificaram a tipificação das concepções de deficiência e sua utilização na presente pesquisa.

No terceiro capítulo, são apresentadas as referências sociológicas que justificam a utilização do espaço como categoria de análise relevante para o estudo da inserção de pessoas com deficiência nas organizações.

No quarto capítulo, são apresentados os referenciais teóricos adotados na pesquisa para a análise da qualidade de vida no trabalho das pessoas com deficiência inseridas no mercado formal de trabalho.

No quinto capítulo, são discutidos os principais procedimentos adotados para a condução da investigação.

No sexto capítulo, são apresentados os dados empíricos oriundos da *survey* realizado com 18 empresas brasileiras e discutidos seus resultados.

No sétimo capítulo, são apresentados os dados levantados no estudo de caso e discutidos seus resultados.

No oitavo capítulo, são retomadas as principais discussões decorrentes dos resultados da pesquisa, analisadas as formas como o trabalho das pessoas com deficiência tem sido gerido no contexto atual e apresentadas as contribuições da pesquisa, suas limitações e recomendações para futuras investigações.

## 2 CONCEPÇÕES DE DEFICIÊNCIA

Este capítulo tem por objetivo caracterizar as principais interpretações de deficiência existentes ao longo da história e que se mantêm na atualidade. O pressuposto adotado foi o de que a forma de interpretação compartilhada pelas pessoas sobre a deficiência é um fator explicativo importante para a gestão dessa dimensão da diversidade, devido a seu impacto nas ações e escolhas das pessoas. O método utilizado foi a análise histórica das principais invariantes ou padrões de comportamento que permanecem nas visões compartilhadas sobre a deficiência ao longo do tempo.

A questão da interpretação compartilhada sobre a deficiência foi analisada através de uma abordagem histórica por alguns pesquisadores. Por exemplo, Pessotti (1984) apresenta a evolução do conceito de deficiência mental desde a Antiguidade até o século XX, com vistas a explicitar a conquista do conhecimento da etiologia da deficiência e da educação especial. Ribas (1985) utiliza-se do argumento de que são os valores culturais, historicamente localizados, que permitem a identificação de pessoas estigmatizadas em função da deficiência. Bianchetti (1998) busca responder às perguntas: “De que tipo de corpo cada classe social dominante, nos diferentes momentos históricos, precisou?” e “Que tipo de corpo valorizou e estabeleceu como modelo ou padrão?” (p. 23). Para isso, organizou seu argumento a partir da premissa de que a diferença só pode ser compreendida no bojo da história a partir do modo como os homens e mulheres vieram atendendo às suas necessidades básicas, sua existência. Giordano (2000) afirma que a análise histórica do conceito de deficiência remete a uma “estreita relação entre a concepção do fenômeno e a ação social perante seu portador” (p. 41).

A exemplo das pesquisas mencionadas, é necessário conhecer as interpretações sobre as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência, considerando que a gestão da diversidade tem se tornando uma realidade para as empresas. Além disso, esta é uma lacuna

nos estudos sobre a diversidade no trabalho e um fator explicativo importante para sua compreensão, pois informa sobre os pressupostos que norteiam as escolhas e as ações em relação às pessoas com deficiência. Essa premissa baseia-se no pressuposto epistemológico de que a observação é dependente da teoria. Chalmers (1993) utiliza-se do domínio da visão para defender o argumento da dependência que a observação tem da teoria. Ele afirma que “o que um observador vê é afetado pelo seu conhecimento e experiência” (p. 50). Esse argumento também é defendido por Kuhn (1998), que afirma que “o que um homem vê depende tanto daquilo que ele olha como daquilo que sua experiência visual-conceitual prévia o ensinou a ver” (p. 148). Então, observar um objeto ou relacionar-se com uma pessoa com deficiência é uma ação que depende das concepções prévias das pessoas em relação à deficiência.

A opção pela análise histórica se deve à possibilidade de retirar a questão da deficiência de uma perspectiva meramente de atributos característicos da pessoa com deficiência (estereótipos) e recolocá-la na dimensão das relações em que a deficiência é revestida de significações específicas conforme o contexto analisado.

Ainda que concordando com a premissa de que toda reconstrução histórica supõe necessariamente uma escolha e, conforme Reed (1999), está sempre sujeita a contestações, optou-se por utilizar a história como um instrumento para auxiliar no entendimento das formas de interpretação da deficiência predominantes ao longo do tempo. Mediante esse recurso, pôde-se delinear as principais matrizes de pensamento que moldaram e legitimaram a distinção das pessoas com deficiência, tanto na sociedade quanto no trabalho.

Para os efeitos desta pesquisa, *concepções de deficiência* são consideradas como formas de interpretação da deficiência predominantes ao longo do tempo, que se caracterizam como matrizes interpretativas que moldaram e legitimaram a distinção das pessoas com deficiência, tanto na sociedade quanto no trabalho. Por matrizes interpretativas entendem-se as modalidades relativamente estáveis e organizadas de pensamento ancoradas em concepções

de homem, de mundo e de sociedade que organizam a atividade social, reconhecem e qualificam necessidades, e admitem formas de satisfazê-las, em função de seus fins.

As concepções de deficiência como formas de interpretação não necessariamente se fundam numa escolha racional baseada numa informação disponível para fazer avaliações e tomar decisões. Pelo contrário, admite-se que a ausência de informação e conhecimento também seja um elemento que interfere na interpretação da deficiência e nas ações das pessoas. A deficiência, por suas características pouco familiares, pode ser concebida dentro da categoria de estranho estudada por Freud (1919), isto é, como oposto ao que é familiar, o não conhecido e, dentro dos fenômenos considerados estranhos, afirma que o leigo vê neles forças previamente insuspeitadas, causando-lhes um sentimento de estranheza.

Tomemos o estranho ligado à onipotência de pensamentos, à pronta realização de desejos, a maléficos poderes secretos e ao retorno dos mortos. A condição sob a qual se origina aqui, a sensação de estranheza, é inequívoca. Nós – ou os nossos primitivos antepassados – acreditamos um dia que essas possibilidades eram realidades, e estávamos convictos de que realmente aconteciam. Hoje em dia não mais acreditamos nelas, *superamos* esses modos de pensamentos, mas não nos sentimos mais seguros de nossas novas crenças, e as antigas existem dentro de nós, prontas para se apoderarem de qualquer confirmação... A coisa toda é simplesmente uma questão de “teste de realidade”, uma questão da realidade material do fenômeno (FREUD, 1919, v. XVII, p. 308-309).

Nesse sentido, as *concepções de deficiência* são modos de pensamento construídos ao longo da história, não necessariamente fundados em informações e conhecimentos racionais, que oferecem os elementos utilizados para a qualificação das pessoas com deficiência e as justificativas para as ações em relação a elas.

Retomando as concepções de deficiência dentro do campo de estudos da diversidade, faz-se mister esclarecer que a *diversidade* será considerada neste estudo, em um foco específico, como um produto emergente de um processo histórico de classificação e atribuição

de características que distingue pessoas, grupos, comunidades e sociedades e que ofereciam e oferecem a justificação para suas posições sociais diferenciadas.

A análise histórica foi, então, realizada por meio da busca de invariantes ou padrões que permanecem nas visões compartilhadas sobre a deficiência, mesmo quando o contexto histórico varia. Essa perspectiva de análise das concepções de deficiência baseia-se na visão de Domingues (2004), que defende o argumento do conhecimento como construção, e não como contemplação. Ele afirma que uma via possível de conhecimento é tratar o acontecimento visando distinguir o que permanece e o que muda. Assim, a definição de estrutura tem um papel fundamental, pois auxilia a entender os padrões de relações e regularidades que permanecem mesmo quando a dimensão do tempo se modifica. Segundo Boudon (1974), o grande interesse dos estudos estruturalistas “consiste em introduzir uma ordem explicativa em uma incoerência fenomênica” (p. 143).

Para a construção das matrizes interpretativas, buscaram-se nos diversos períodos históricos – Grécia Antiga, Período Clássico, Idade Média, Idade Moderna e Idade Contemporânea – estudos que, de forma direta ou indireta, fizessem menção às pessoas com deficiência. Após a análise dos diversos estudos, foram verificadas as invariantes ou padrões de comportamento predominantes em relação às pessoas com deficiência em cada período e sua reedição, ou não, em épocas diferentes. Além disso, foram buscadas as justificativas para a raiz das diversas concepções de deficiência na forma predominante de conceber o homem, o mundo e o conhecimento em cada época.

O argumento defendido nesta pesquisa é o de que as concepções de deficiência se estruturam por meio de matrizes de interpretação predominantes, que contribuem para o aparecimento de ações sociais mais ou menos regulares e que abrem maiores ou menores possibilidades de inserção social para a pessoa com deficiência. Essas ações decorrentes das

concepções de deficiência, por sua vez, formarão o contexto de socialização necessário tanto para a perpetuação quanto para a transformação dessas concepções.

Cada matriz foi definida em função das modalidades predominantes de pensamento que organizam a atividade social, reconhecendo, qualificando e desenvolvendo ações sociais específicas e favorecendo ou interditando a inserção social das pessoas com deficiência.

## **2.1 As matrizes interpretativas**

Apresentam-se, a seguir, o contexto de surgimento de cada forma predominante de pensamento sobre a deficiência e suas repercussões nas ações em relação às pessoas com deficiência. Também é indicada a reedição de cada matriz em outros contextos e sua permanência em comportamentos atuais, mesmo quando a dimensão do tempo se modifica.

### **2.1.1 A predominância do modelo da subsistência/sobrevivência**

Esta matriz ou modelo de interpretação tem sua origem na Grécia Antiga. Seus principais fundamentos e a possibilidade de entendimento dos padrões de comportamento em relação à pessoa com deficiência, a despeito da dimensão do tempo, são passíveis de serem encontrados em outros períodos históricos.

A sociedade ocidental é considerada herdeira das concepções desenvolvidas na Grécia Antiga (séc. XII a. C. ao séc. VII a. C.), considerada o berço da civilização. O período de que se tem notícia anterior ao séc. XII a. C. é o da civilização micênico-cretense, na Grécia, com sua estrutura fundada em uma “monarquia divina em que a classe sacerdotal tinha grande influência e o poder político era hereditário” (MARCONDES, 2002, p. 21). Era uma aristocracia militar baseada em uma economia agrária. Nesse período, o pensamento mítico

era a forma que o povo adotava para explicar aspectos essenciais da realidade, como a criação do mundo, a natureza, as origens do povo e seus valores básicos. O elemento central do pensamento mítico é o apelo ao sobrenatural e ao mistério. “São os deuses, os espíritos, o destino que governam a natureza, o homem, a própria sociedade” (MARCONDES, 2002, p. 20), e o conhecimento é revelado por esses deuses e por intermédio deles.

O mito que melhor retrata o tratamento destinado às pessoas com deficiência na mitologia grega é o de Hefestos, deus do fogo, que doma os metais e torna possível as artes. Seu correlato na mitologia romana é o de Vulcano. Hefestos, filho de Zeus e de Hera, além de fisicamente bruto, era coxo. Contudo, só se pode compreender o mito de Hefestos quando se retomam as relações estabelecidas por ele, sua história e seu destino. Conta-se que Hera, envergonhada de ter dado à luz um filho tão disforme, precipitou-o no mar para que ficasse eternamente escondido nos abismos. Ele foi, contudo, recolhido pelas filhas de Oceano, Tetis e Eurínome, que o levaram para a ilha de Lemos, onde ele, durante vários anos, trabalhou como artesão. Fabricava os mais belos objetos em ferro, bronze e metais preciosos. Forjava, inclusive, os raios de Zeus. As lavas do vulcão de Etna eram para os antigos o indício da atividade subterrânea de Hefestos e de seus auxiliares, os ciclopes, que eram gigantes de um olho só no meio da testa. Um dia, Hefestos resolveu regressar ao Olimpo. Fabricou um belo trono de ouro para Hera, mas instalou nele uma armadilha que a mantinha presa, para obrigá-la a chamá-lo de volta para desvencilhá-la. Hefestos solta Hera e assume seu lugar na morada dos deuses. Casa-se com Afrodite, a bela e infiel deusa do amor. Com ela não teve filhos, mas teve cinco, com Prenesta, Etna, Anticlíea e Cabiro (MANSAN, 2004; MEUNIER, 1976).

O mito, como uma forma privilegiada de expressão do que o homem faz e pensa nesse período histórico, reforça a concepção de homem necessária à organização de uma sociedade guerreira, agrícola e preocupada com a defesa e subsistência da organização social que aspirava ao homem “belo e bom”.



Portanto, os valores de beleza, vigor e capacidade física eram relevantes, pois davam ao povo as condições de subsistência e sobrevivência. Esse contexto oferece os elementos para a compreensão da concepção de deficiência nesse período. Depreende-se desse contexto que na Grécia Antiga a visão compartilhada era a de deficiência como dificultadora da sobrevivência/subsistência do povo, visto que um corpo disforme ou sem as funções que garantiriam o vigor e a força pouco contribuiria para a agricultura ou para a guerra. A inserção só seria admitida mediante a comprovação de contribuição social por parte da pessoa com deficiência, assim como fez Hefestos.

Essa matriz de interpretação baseada na perspectiva da subsistência/sobrevivência se reedita em outro contexto histórico bastante diferenciado: o período pós-Segunda Guerra Mundial, época em que o *status* das pessoas com deficiência começou a modificar-se. Os países europeus, em situação precária, precisavam de homens para o mercado de trabalho (subsistência/sobrevivência). Por outro lado, os ex-combatentes, apesar de mutilados pela guerra, detinham um capital social e cultural diferenciado, na medida em que representavam os esforços de luta dos países e eram reconhecidos como pessoas capazes de contribuir para a sociedade. Essas situações combinadas propiciaram o início das mudanças em relação às pessoas portadoras de deficiência, excluídas até então, sendo uma referência do início da legalização do direito ao trabalho por parte desse continente.

Verifica-se nesse momento histórico que a matriz de interpretação continuava sendo a subsistência/sobrevivência, que obrigou a Europa Ocidental, principalmente, a rever seus critérios de exclusão, com o objetivo de absorver a contribuição social necessária das pessoas com deficiência.

Constata-se, assim, que na forma de interpretação da matriz de subsistência/sobrevivência o padrão de comportamento e ação que permanece é a busca da manutenção da sociedade, sendo que as possibilidades de inserção das PPDs estão

condicionadas à comprovação de sua contribuição social efetiva, principalmente por meio do trabalho. Esta matriz se reedita de uma forma implícita e modificada nas demais matrizes, pois o pressuposto da necessidade de comprovação de contribuição social efetiva por meio do trabalho permanece como um condicionante da inserção das pessoas com deficiência. Essa, contudo, é uma condição de inserção no mundo do trabalho a que está sujeita a maioria das pessoas. A diferença é que a tendência em relação às pessoas com deficiência consiste em avaliá-las *a priori* como incapazes de contribuir, sendo necessário um esforço adicional por parte delas para comprovar sua condição, como no caso do mito de Hefestos, ou uma conjuntura social que obrigue a sociedade a rever seus critérios, como no pós-guerra.

#### 2.1.2 A sociedade ideal e a função instrumental da pessoa como matriz de interpretação

Pode-se localizar o aparecimento desta matriz no Período Clássico, que, segundo Marcondes (2002), é aquele compreendido entre o séc. VI a. C. e o ano 322 a. C. Por volta de 900 a 750 a. C., começam a surgir na Grécia as cidades-Estado, com uma participação política mais ativa dos cidadãos. A Grécia havia sido invadida pelas tribos dóricas, provenientes da Ásia Central. Começava a surgir uma nova ordem econômica, baseada em atividades comerciais e mercantis. O confronto de diversas culturas, devido às atividades econômicas, teria enfraquecido o poder explicativo dos mitos, revelando sua origem cultural. O pensamento mítico, com sua concepção de homem, mundo, sociedade e conhecimento, vai deixando de satisfazer às necessidades da nova ordem social. Esse contexto abre as possibilidades para o surgimento posterior do pensamento filosófico de Platão e Aristóteles, que fazem referência explícita às pessoas com deficiência.

Platão nasceu em Atenas, ou Égina, em 427 a. C. Ainda sob a influência da mitologia grega, buscava entender a realidade como sendo eterna e imutável, contudo ancorada na

razão, e não mais na crença. Fundou a idéia de racionalidade, que pressupõe a existência de princípios gerais, universais, que fundamentam as normas da ação. Ele partia da concepção de que há um conhecimento inato, o qual serve como ponto de partida para todo o processo de conhecimento; e de que a alma traz consigo o resultado da contemplação das formas, as essências das coisas, que contemplou antes de encarnar no corpo mortal. Contudo, nesse processo de encarnação a alma tem a visão das formas obscurecida, e é necessário o trabalho do filósofo para despertar esse conhecimento esquecido. No seu mais importante diálogo, “A República”, demonstra seu interesse prático pela dimensão ética e política da existência humana. Parte da reflexão sobre a situação política de Atenas e apresenta o que poderia ser considerada uma proposta ideal de cidade-Estado, uma alternativa à realidade existente (MARCONDES, 2002).

Conforme Tannery (1954), no Livro III da “República de Platão”, ele faz a seguinte afirmação:

A força do corpo também deve ser cuidada e caberá à ginástica desenvolvê-la, sem ter, contudo, por finalidade a formação exclusiva de atletas. A alimentação será simples e simples será também a medicina que deve ser reduzida ao seu estado primitivo, isto é, o de atender aos acidentes mais banais. *Aos inválidos não serão dados cuidados: serão simplesmente abandonados* (p. 25, grifo nosso).

Aristóteles (1988) nasceu em Estagira, no ano de 384 a.C. Sua concepção de conhecimento divergia da de Platão. Enquanto este concebia o grau máximo de realidade ao pensamento produzido pela razão, aquele afirmava que o grau máximo de realidade está no que somos capazes de perceber e sentir com os sentidos e que o conhecimento só pode ser produzido a partir da observação, abrindo caminho para o pensamento científico e para a empiria (MARCONDES, 2002).

Aristóteles concebia o homem como um animal político, destinado a viver em sociedade. Ele colocava o Estado, na ordem da natureza, como anterior à família e ao

indivíduo. Além disso, afirmava que os homens precisavam ser inteligentes e bravos para serem conduzidos pelo legislador. Segue as pegadas de Platão na concepção de sociedade e afirma que a divisão de ofícios confere o caráter essencial de qualquer organização coletiva. Para ele, o Estado tem uma importância fundante:

Na ordem da natureza, o Estado se coloca antes da família e antes de cada indivíduo, pois que o todo deve, forçosamente, ser colocado antes da parte. Erguei o todo; dele não ficará mais nem pé nem mão, a não ser no nome, como se poderá dizer, por exemplo, uma mão separada do corpo não mais será mão além do nome. *Todas as coisas se definem por suas funções...* (ARISTÓTELES, 1988, p. 14-15, grifo nosso).

Aristóteles (1988) busca examinar a constituição política perfeita. No livro “A Política”, descreve as ações necessárias para sua ocorrência.

Segundo Marcondes (2002), a política de Aristóteles se articula com a ética, pois a *polis* é o contexto em que o homem virtuoso deve exercer suas atividades, sendo que o agir virtuoso se caracteriza pela relação com os outros, isto é, pela vida social.

Nesse contexto de prescrição de um ideal de sociedade e de concepção ética é que Aristóteles afirma que “quanto a saber quais os filhos que se devem abandonar ou educar, deve haver uma lei que proíba alimentar toda criança disforme” (ARISTÓTELES, 1988, p. 135).

Verifica-se que nesse período clássico a concepção de homem, mundo e sociedade, calcada na busca de um ideal de sociedade, tem suas repercussões nas ações e escolhas de um povo. É um período de formas perfeitas na arquitetura e na arte, de busca de participação do cidadão na política. Contudo, é também um período em que o regime de escravidão é legitimado como necessário e em que o valor das pessoas está em sua função social e na cisão entre o trabalho intelectual e o trabalho manual. Nessa sociedade, verifica-se que a matriz de interpretação utilizada como referência para a compreensão da deficiência é a perfeição e a

função das pessoas para a Cidade/Estado, o que tem implicações na forma como aquelas com deficiência são tratadas: não há lugar para elas, e seu abandono é encarado como uma atitude natural e adequada.

Essa mesma matriz de interpretação e suas repercussões para as pessoas com deficiência voltam a predominar durante as primeiras décadas do século XX. Tem seu apogeu durante a Segunda Guerra Mundial, contudo ainda ocorre em pequenos grupos na atualidade.

No início do século XX, florescem na Europa as discussões sobre a eugenia, teoria proposta pelo inglês Francis Galton no final do século XIX, que se utilizava de elementos positivistas e darwinistas para defender o argumento de que a raça humana encontrava-se em constante evolução biológica, base da evolução moral, e que a miséria não era histórica e socialmente produzida, mas fruto da incapacidade de espíritos e corpos inferiores em se adaptar às novas condições de evolução da espécie (LIMONCIC, 2004). Também as concepções de Darwin sobre a evolução das espécies e de Mendel sobre a hereditariedade são objetos de estudos e discussões nos meios acadêmicos, políticos e médicos da Europa, principalmente na Alemanha (AGOSTINO, 2004).

Segundo Agostino (2004), antes de os nazistas assumirem o poder já se discutia tanto na Alemanha quanto em outros países europeus a possibilidade de eliminação de indivíduos incapacitados, tendo como argumento, além da justificativa oferecida pelas teorias científicas da época, a redução de custos do Estado com a manutenção de deficientes físicos e mentais. “A partir de 1938, todos os nascimentos de crianças com deformações ou problemas mentais passaram a ser comunicados compulsoriamente” (p. 1).

Nesse contexto, surge o programa eufemisticamente denominado de *Operação Eutanásia*, tendo como um dos principais centros de operação o número 4 da *Tiergartenstrasse*, em Berlim, ficando conhecido pelo código T-4. Conforme Agostino (2004), apesar de o programa ser denominado de eutanásia, as vítimas não eram nem doentes

terminais, nem vítimas de grande sofrimento e nem estavam ansiosas para morrer. As justificativas para a implementação do programa em relação às pessoas com deficiência eram: compaixão, eugenia, economia e purificação racial. Esse programa era parte de uma campanha para uma nova medicina do Terceiro Reich, que buscava a modernização radical das atividades terapêuticas e a eliminação dos casos considerados refratários às terapias existentes. O programa contava com um comitê de especialistas composto por 25 profissionais, entre médicos e psiquiatras, que decidiam o destino da PPD ao analisar se a vida da pessoa valia ou não a pena ser vivida. Segundo Gallagher (1995), durante a Segunda Guerra Mundial morreram acima de duzentos mil cidadãos alemães portadores de deficiência como parte do “Aktion T-4 Euthanasia Program”. Esse programa foi sancionado por Hitler em 1939 e interrompido em 1941, devido a protestos de pessoas com deficiência, familiares, amigos e da Igreja. Segundo Agostino (2004), mesmo os defensores do Nazismo foram contrários ao programa, pois envolvia a eliminação de muitos soldados que se tornaram incapacitados durante a Primeira Guerra Mundial. Gallagher (1995) afirma que, apesar de interrompido oficialmente por Hitler, o programa continuou sendo executado extra-oficialmente até o final da guerra.

A *Operação Eutanásia*, segundo Gallagher (1995), não era uma aberração nazista; era considerada uma eficiente aplicação, por meio de políticas públicas, das teorias de cientistas e filósofos da sociedade ocidental, como a teoria da evolução de Darwin, a redescoberta dos princípios genéticos da hereditariedade propostos por Mendel e a eugenia de Galton. O social darwinismo e os princípios da eugenia levavam a crer que a hereditariedade era culpada pela insanidade, excentricidade, histeria, epilepsia, utilização de álcool e drogas, convulsões, cegueira, deficiências e demais desventuras humanas. O programa era considerado tão adequado às necessidades e conhecimentos da época que existiam filmes destinados ao treinamento dos médicos para a atuação nesse programa e uma ética médica para a execução

das pessoas com deficiência pautada no respeito à pessoa que deveria morrer rapidamente e sem dor.

Outra justificativa para o programa de eutanásia era a perspectiva econômica. Era um tempo de guerra, com os orçamentos limitados, déficits enormes e limitados recursos destinados à saúde. As despesas destinadas às pessoas com deficiência, que não poderiam se tornar economicamente ativas, eram consideradas negativas do ponto de vista do custo/benefício e os recursos destinados à saúde eram racionados (GALLAGHER, 1995).

Constata-se, então, que o modelo de interpretação pautado na construção de uma sociedade ideal e perfeita e na função instrumental das pessoas se descola de seu contexto de emergência e se reinventa em outro contexto, com conseqüências muito semelhantes para as pessoas com deficiência, isto é, sua completa exclusão.

Ainda hoje essa matriz de interpretação pode ser verificada, como nas ações relatadas por Gallagher (1995). Em seu artigo, afirma que as concepções que justificaram a morte de milhares de pessoas com deficiência durante a Segunda Guerra Mundial ainda se encontram presentes na atualidade, na ação de pessoas que se recusam a freqüentar o mesmo ambiente que uma pessoa com deficiência, que agridem verbalmente essas pessoas afirmando que elas são um peso para o orçamento público, dos grupos neonazistas que as agridem fisicamente e argumentam que se elas vivessem na época de Hitler seu destino seria a câmara de gás. Tais fatos reeditam a interpretação nazista dos pressupostos de Galton, Darwin e Mendel, e também a concepção de sociedade ideal de Aristóteles e Platão.

### 2.1.3 A matriz de interpretação da deficiência como fenômeno espiritual

Localiza-se o surgimento da matriz de interpretação da deficiência como fenômeno espiritual durante a Idade Média (séc. IV ao séc. XIV), considerado o corolário da doutrina cristã.

Segundo Marcondes (2002), o primeiro marco da constituição do Cristianismo como uma religião independente foi as pregações de São Paulo, judeu helenizado, funcionário do Império Romano. Contudo, foi apenas no ano de 380 que o cristianismo se tornou a religião oficial de todo o Império Romano, devido à conversão do imperador Constantino.

A Idade Média foi marcada pela dissolução do Império Romano, devido às inúmeras invasões bárbaras. Marcondes (2002) afirma que nesse período a Igreja foi a única instituição estável e a principal e quase exclusiva responsável pela educação e pela cultura. Surgem os mosteiros e as universidades, em muitos aspectos, similares aos que ainda existem na atualidade. Contudo, o ensino era diferenciado segundo as classes sociais: aos ricos eram destinados preceptores individuais e o ensino das línguas clássicas e da lógica; aos pobres, o ensino dos ofícios.

No ano de 529, foi fundada a Ordem dos Beneditinos<sup>2</sup>, a primeira grande ordem religiosa. Simboliza o momento em que a Igreja cristã interdita a filosofia grega e passa a deter o monopólio da educação, reflexão e meditação (GAARDER, 1995). As ordens mendicantes, dominicanas e franciscanas são criadas mais ou menos na mesma época. Segundo Marcondes (2002), são ordens dedicadas à vida no mundo leigo, à pregação e à conversão dos hereges e pagãos. À ordem criada por São Domingos, Ordem dos Pregadores,

---

<sup>2</sup> Segundo Reily e Reily (2003), o período monástico “mobilizou os pioneiros como o frade beneditino Pedro Ponce de Leon e o abade Charles Michel de L’Épée: que a comunicação pelos gestos constituía uma forma válida e muito eficaz de significação” (p. 11). Contudo, segundo eles, é controversa a atribuição da origem do léxico dos surdos aos sinais monásticos.



surgida no sul da França, atribuem-se o combate à heresia, a defesa da fé e, em seguida, a Inquisição.

Do ponto de vista filosófico, a questão central desse período era a demonstração racional da existência de Deus, isto é, a articulação da razão e da fé, uma herança da concepção de Platão de cisão mente e corpo.

A prática da magia e as relações com o demônio eram dogmas aceitos, e o homem “passou a ser considerado como um ser submetido a poderes invisíveis, tanto para o bem como para o mal” (AMIRALIAN, 1986). Pessoti (1984) explicita as contradições dessa época ao afirmar que a hierarquia clerical, apesar de conhecer a dialética aristotélica e a escolástica, e de dominar a teologia e os meios de comunicação, não conseguiu vencer as superstições que condenava, porque, ao perseguir os representantes do diabo, os feiticeiros, as criaturas bizarras e de hábitos estranhos, reafirmava essas crenças, pois admitia sua existência.

Nesse contexto, a concepção de deficiência era submetida à superstição, ora sendo entendida como eleição divina, ora como danação de Deus ou possessão diabólica (PESSOTI, 1984). Durante a Inquisição, todo portador de deficiência que fosse reconhecido por ser uma encarnação do mal (pecado) era destinado à tortura e à fogueira.

Segundo Pessoti (1984), a pessoa com deficiência passou a ser acolhida nos conventos ou igrejas, onde ganhou a sobrevivência, em troca de pequenos serviços à instituição.<sup>3</sup> Apenas no século XII é que surge a primeira instituição para abrigar pessoas com deficiência, principalmente deficientes mentais. Amiralian (1986) afirma que essas instituições abrigavam os desprotegidos, infelizes e doentes de toda a espécie, embora pouca consideração lhes era atribuída.

---

<sup>3</sup> Talvez essa tenha sido uma das inspirações de Victor Hugo (1994) ao escrever “O Corcunda de Notre-Dame”, pois, apesar de ter nascido em 1802, escreveu o romance de aventuras Bug-Jargal e os poemas Odes e Baladas com temática que se reportava à Idade Média, o que leva a crer que o Corcunda de Notre-Dame tenha tido a mesma inspiração histórica.

O Novo Testamento é importante para a compreensão da mudança de perspectiva com que a deficiência física e a mental é tratada. Numa concepção diversa do Antigo Testamento, que trata os infortúnios em geral como uma manifestação dos castigos divinos, o Novo Testamento trata as deficiências também como uma possibilidade de manifestação das obras de Deus. Segundo Bianchetti (1998), as pessoas com deficiência passam a ser consideradas como “instrumentos de Deus para alertar os homens, para agraciar as pessoas com a possibilidade de fazerem caridade” (p. 11).

A institucionalização da deficiência e da loucura encontra, enfim o contexto necessário para a sua justificação. A essas pessoas é necessário conferir a caridade e o abrigo. No entanto, é necessário sublinhar que estas instituições não tinham um cunho profissional; eram abrigos ou asilos mantidos pela caridade da Igreja ou das pessoas consideradas normais. O Cristianismo modifica o *status* do deficiente de coisa para pessoa. Contudo, a igualdade no *status* moral não corresponderá, até a época do Iluminismo, a uma igualdade civil, de direitos. A ética cristã reprime a tendência a livrar-se da pessoa com deficiência por meio do abandono ou da ausência de alimentação. A pessoa com deficiência precisa ser mantida e cuidada. Contudo, a relação com ela é marcada pela segregação, que reedita a contradição castigo-caridade, que continua permeando a concepção cristã sobre a deficiência. A segregação da pessoas com deficiência em instituições apartadas da sociedade torna-se a materialização desse dilema (PESSOTI, 1984). Outra ação social decorrente dessa matriz de interpretação era a exposição pública das pessoas com deficiência, as quais, segundo Marques (1998), ficavam dependentes da compaixão, caridade ou pena das pessoas.

Constata-se, então, a emergência e consolidação de uma matriz de interpretação espiritual sobre a deficiência, caracterizando-a, segundo, Aranha (1995), como um “fenômeno metafísico” (p. 65) tendo três ações sociais principais como decorrência: a intolerância manifestada por meio da Inquisição, que associava a deficiência à manifestação do pecado; a

defesa da existência de instituições que cuidem das pessoas com deficiência; e o incentivo à difusão de donativos como uma forma de caridade. Nesta matriz de interpretação, a pessoa com deficiência está excluída da possibilidade de inclusão por meio do trabalho. Sua única contribuição é a prestação de pequenos serviços nas instituições em que ficavam asiladas.

A manifestação desta matriz de interpretação espiritual sobre a deficiência ainda pode ser contemplada na atualidade por intermédio de ações como as identificadas por Batista (2004), que argumenta que é um comportamento comum as pessoas portadoras de deficiência serem nomeadas como anjos, principalmente as crianças pequenas que possuem alguma deficiência; e também por Mantoan (2004), que afirma que muitas pessoas associam os professores, pais e todos aqueles que trabalham com portadores de deficiência como “seres abnegados, santificados em vida, servidores do bem” (p. 98). Também a exposição pública das pessoas com deficiência, sujeitas à caridade, é um comportamento bastante comum de ser encontrado, principalmente em grandes centros urbanos.

#### 2.1.4 A normalidade como matriz de interpretação predominante

Esta matriz de interpretação da deficiência, que tem por critério os padrões definidos como normais para o ser humano, origina-se na Idade Moderna, período considerado como de transição entre o Feudalismo e o Capitalismo, fecundo do ponto de vista econômico, filosófico e científico. Ocorrem as grandes descobertas marítimas, o desenvolvimento do mercantilismo como novo modelo econômico em substituição à economia feudal e o surgimento e consolidação dos Estados Nacionais (Espanha e Portugal, Países Baixos, Inglaterra e França), modelo político que substitui o Feudalismo. Ocorrem também o Humanismo Renascentista, no séc. XV, a Reforma Protestante, no séc. XVI e a Revolução

Científica, no séc. XVII. A Revolução Francesa (1789) marca o final da Idade Moderna (MARCONDES, 2002).

No entanto, o desenvolvimento científico ainda permanecia à mercê da Igreja. Galileu (1564-1642) é julgado como um herege pelo Santo Ofício por retirar do heliocentrismo o aparato mítico e hipotético, provando cientificamente que Copérnico estava correto, abrindo a possibilidade de suspeita de erro por parte da Santa Escritura (JAPIASSU, 1991).

Segundo Japiassu (1991), nesse período o mecanicismo apresenta-se como a filosofia da ciência experimental nascente, opondo-se à magia natural e à alquimia. O termo *mecânico* perde seu caráter pejorativo, pois a realidade histórica apresenta-se fértil no desenvolvimento dos trabalhos práticos de arquitetos, artesãos, relojoeiros e fabricantes de máquinas e canhões. As artes mecânicas desfrutam de prestígio. Além disso, Descartes (1596-1650) encontra uma saída para o monopólio da Igreja em relação ao conhecimento do homem, a partir do dualismo do espírito e do corpo, realizando uma síntese entre o ideal mecanicista de compreensão do mundo e do corpo e uma metafísica que garante os direitos de uma ontologia espiritualista. Ao propor que a matéria é inerte e desprovida de toda propriedade misteriosa ou de forças ocultas, Descartes se coloca como um dos fundadores do racionalismo do séc. XVII, estando na origem do realismo epistemológico, postulado que afirma que o mundo obedece a leis simples e matematizáveis, e, portanto, cognoscíveis apenas pelo raciocínio lógico.<sup>4</sup> Contudo, esse racionalismo repousava numa filosofia deísta, pois se atribuía a Deus o estabelecimento das leis fixas, eternas e universais que regiam o mundo. Inaugura-se a concepção científica do mundo e do homem, e instaura-se a via preferencial de explicação do conhecimento, que é a matemática, adotando-se a metáfora da máquina como modelo de funcionamento do mundo. Essa ruptura com a hegemonia da Igreja elimina, no mundo

---

<sup>4</sup> Contudo, o desenvolvimento histórico não é linear, e, sim, repleto de contradições e paradoxos. Segundo Japiassu (1991), somente com Newton (1642-1727) e sua teoria da gravidade é que as explicações de forças ocultas que regiam a natureza inanimada foram definitivamente desmistificadas, mas na prática a sociedade da época continuava a manter uma concepção mágica de si mesma e do mundo.

científico, as explicações sobrenaturais e mágicas, e abre caminho para o desenvolvimento do conhecimento da técnica, da manufatura e da medicina, além de garantir à Igreja o monopólio do espírito.

O desenvolvimento da medicina nesse período produz um deslocamento na concepção de deficiência, que transmuta de seus diversos sentidos espirituais – possessão demoníaca, castigo divino ou manifestação das obras de Deus – para uma manifestação da doença, cabendo, portanto, aos médicos o diagnóstico, prognóstico e tratamento da deficiência, normalmente em instituições destinadas a esse fim (PESSOTI, 1984). No entanto, conforme Biachetti (1998), a visão mecanicista do mundo se insere em todos os domínios do conhecimento, fazendo com que o corpo também seja definido como uma máquina e as deficiências, como disfunção de uma ou mais peças.

Por outro lado, o empirista inglês John Locke (1632-1704) oferece as bases para uma revolução das doutrinas vigentes sobre a mente humana e suas funções, abalando de modo irreversível o dogmatismo ético cristão, principalmente no que se refere ao portador de deficiência mental. Ao colocar a experiência como fundamento de todo o saber, esse pensador defende o argumento de que as idéias e a conduta são o produto da experiência individual. Portanto, a deficiência mental passa a ser concebida como um estágio de carência de idéias e operações intelectuais semelhantes ao do recém-nascido. Abre, assim, a possibilidade de a experiência e de o ensino suprirem essas carências, pois a mente passa a ser entendida como uma *tábula rasa* (PESSOTI, 1984).

Segundo Pessoti (1984), os pressupostos de Locke serviram de inspiração filosófica para Itard (1774-1838), médico que trabalhou com surdos-mudos, ao qual foi confiada a tarefa de educar o menino selvagem de Aveyron. Sua estratégia para com o menino selvagem foi eminentemente educativa, a despeito de sua formação médica e do diagnóstico do então consagrado psiquiatra francês da época, Philippe Pinel, que considerou Victor (menino

selvagem) como um indivíduo desprovido de recursos intelectuais, assim como os demais idiotas<sup>5</sup> do asilo em que trabalhava. Itard, contudo, atribui as dificuldades do menino a uma insuficiência cultural, e não biológica, portanto, passível de modificação, como uma tábula rasa. Sua principal contribuição foi a idéia de educabilidade dos portadores de deficiência mental antes abandonados nos asilos.

Apesar das contribuições de Itard, a deficiência mental<sup>6</sup> mantém-se até o século XX como um monopólio médico, com enfoque em teorias calcadas na herança genética e no fatalismo biológico.

Além disso, a modernidade, descrita por Foucault (1989) como sociedade disciplinar ou normalizadora, contribuiu, segundo Marques e Oliveira (2003), para uma concepção de deficiência como desvio da norma. Nesse período, as pessoas com deficiência, juntamente com os loucos, eram destinadas às instituições hospitalares ou psiquiátricas e ficavam asiladas sob os cuidados médicos.

O que se depreende desse período é a mudança de *status* das pessoas com deficiência: de vítimas de um poder sobrenatural para o de “desviantes” ou doentes, sendo a matriz de interpretação predominante sobre a deficiência os critérios de normalidade definidos pela medicina.

No Brasil, o atendimento às pessoas com deficiência começa um pouco mais tarde, à época do Império, com a fundação de duas instituições: o Imperial Instituto dos Meninos Cegos (atual Instituto Benjamin Constant), em 1854; e o Instituto dos Surdos-Mudos (atual Instituto Nacional da Educação dos Surdos – INES), em 1856.<sup>7</sup> A institucionalização das pessoas com deficiência, para cuidados profissionais, torna-se a via preferencial das ações sociais.

---

<sup>5</sup> Foi mantida a terminologia utilizada na época para se referir aos portadores de deficiência mental.

<sup>6</sup> A história da etiologia da deficiência mental é reconstituída com maestria por Pessoti (1984) no livro *Deficiência Mental: da superstição à ciência*.

Esta matriz de interpretação manteve sua hegemonia na forma de conceber a deficiência durante várias décadas. Nas décadas de 1960 a 1980, o conceito de normalidade ainda permanecia, no Brasil, como a matriz de interpretação predominante. No entanto, as ações decorrentes dessa perspectiva começam a se modificar, visando à reabilitação das pessoas com deficiência para sua integração nas atividades da sociedade. O foco continua sendo a busca de minimização dos desvios, tendo por critério a normalidade. Contudo, abre-se a perspectiva de integração social das pessoas com deficiência por meio da reabilitação e da adequação delas ao sistema social. Nessa perspectiva, “a deficiência tem sido concebida como um fenômeno essencialmente individual” (OMOTE, 1995).

A matriz da normalidade ainda é muito encontrada na atualidade. Em inúmeras práticas educacionais e profissionais, os portadores de deficiência são segregados e mantidos em espaços diferenciados das demais pessoas, entregues aos cuidados de escolas especializadas e oficinas de trabalho protegidas. Os serviços de reabilitação enquadram-se nesta matriz de interpretação quando seu foco permanece apenas na “retificação” da pessoa com deficiência para sua adequação social. A matriz de interpretação continua sendo a normalidade e a pessoa com deficiência, um “desviante” que precisa se adequar, segundo sua deficiência, ao ambiente de trabalho.

Ainda nesta matriz de interpretação podem ser contempladas as práticas de inserção de pessoas com deficiência nas empresas que utilizam a deficiência como critério de alocação nas funções, e não o potencial delas para o trabalho. Outra prática é a segregação das pessoas com deficiência em setores específicos da empresa separados dos demais. Também atitudes identificadas com esta matriz são as indicadas por Silva (1993), que se referem à possibilidade de as pessoas com deficiência assumirem atitudes inadequadas na empresa e causarem

---

<sup>7</sup> Para mais conhecimentos sobre a história da educação especial no Brasil, ver Mazzotta (1997) e Kassir (1999).

situações embaraçosas, à maior propensão a acidentes e a problemas de relacionamento em função do preconceito, as quais têm como foco a deficiência.

#### 2.1.5 A inclusão social como matriz de interpretação

Esta matriz tem sua origem no século XX, que nasce como um herdeiro da Revolução Industrial iniciada no séc. XVIII, na Inglaterra. É um século marcado pela produção industrial, pelo desenvolvimento da tecnologia e da informação, pela acumulação de capital, pelo apogeu e queda dos movimentos sindicais em prol de melhores condições de trabalho, pelo movimento das minorias em busca de garantir seus direitos civis e por crises e mudanças.

Nesse século, são criadas, no mundo inteiro, instituições especializadas no atendimento das deficiências e implantados programas de reabilitação. Organizações intergovernamentais, como a Organização das Nações Unidas, a Organização Mundial da Saúde, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura e a Organização Internacional do Trabalho, passam a apoiar a equiparação de oportunidades para as pessoas com deficiência e a criar um intercâmbio de conhecimentos sobre a deficiência.

A partir das décadas de 1960 e 1970, notadamente nos Estados Unidos, ocorre uma forte defesa dos direitos humanos e civis pelos movimentos sociais de minorias. Esse movimento da sociedade, dos grupos minoritários e das próprias pessoas com deficiência contribuiu para o surgimento de uma nova perspectiva ideológica em relação a elas, com forte ênfase nos direitos, na iniciativa individual e na autonomia por parte dessas pessoas (GOSS; GOSS e ADAM-SMITH, 2000).

Na atualidade, os estudos sobre a inserção de pessoas com deficiência se posicionam, de forma explícita ou implícita, sob a égide de dois paradigmas políticos internacionais dominantes sobre a deficiência. O primeiro, derivado dos Estados Unidos e Canadá, tem por



foco fortes medidas antidiscriminatórias com ênfase nos direitos civis e no modelo de vida independente por parte da pessoa com deficiência (BATAVIA e SCHRINER, 2001; GOSS e GOSS e ADAM-SMITH, 2000). O segundo, proveniente dos demais países europeus, origina-se de cotas compulsórias de emprego, das quais depende substancialmente, e de uma extensiva ação do Estado (GOSS; GOSS e ADAM-SMITH, 2000). Nesse segundo paradigma é que o Brasil se enquadra.

O Brasil é parte integrante desse contexto mundial. No final da década de 1980 tem-se o término de vinte anos de ditadura militar. Em 1992, ocorre a abertura da economia nacional, e o País entra no cenário comercial mundial. Segundo Pochmann (2000), durante os anos 1990 os países latino-americanos, inclusive o Brasil, passam por programas de estabilização monetária, ancorados no dólar, por ajustes no padrão de competitividade e por alteração dos sistemas de proteção social. As dívidas externa e interna do Brasil impõem medidas de contenção de despesas públicas. O modelo neoliberal de redução do Estado em favor do mercado se sistematiza. Os programas inspirados no Estado de Bem-Estar se enfraquecem e novas leis trabalhistas, de aposentadorias e de seguro social são implementadas.

Nesse contexto, há uma confluência de interesses: as pessoas com deficiência se organizam e reivindicam a equiparação de oportunidades e garantia dos direitos civis; o Estado precisa diminuir suas despesas públicas, inclusive com o seguro social das pessoas com deficiência; e as organizações mundiais pressionam pela defesa dos direitos humanos das minorias. Além disso, a ciência desenvolve novos conhecimentos sobre a deficiência; equipamentos são desenvolvidos visando a aumentar a autonomia e a qualidade de vida dessas pessoas; leis regulamentam a acessibilidade dos espaços públicos, visando a garantir a participação de todos; e programas educativos e artísticos mostram as potencialidades de pessoas com deficiência.

Assim, em função desse contexto, a deficiência tem se deslocado de uma matriz de interpretação calcada na normalidade para se inserir em uma matriz em que a inclusão social ganha *status* de discurso e interpretação dominante. Nesta matriz, as ações ou, nesse momento, as intenções decorrentes são de modificação da sociedade para ser acessível a todos.<sup>8</sup>

Configura-se, então, um novo modelo de interpretação das deficiências, o qual perde seu caráter de atributo individual e passa a ser um fenômeno contingencial que remodela as ações sociais, procurando ajustar o ambiente também à natureza das pessoas com deficiência. O pressuposto é de que a pessoa com deficiência deve ser incluída na sociedade e no trabalho tendo por parâmetro suas potencialidades e que as organizações e a sociedade precisam se ajustar para garantir a plena participação dessas pessoas. Contudo, é necessário sublinhar que esta é uma matriz de interpretação recente, a qual precisará de tempo para ser incorporada.

#### 2.1.6 A técnica como matriz de interpretação dominante

Esta matriz de interpretação tem se configurado, na atualidade, como uma decorrência do que Alves e Galeão-Silva (2004) identificaram e que consiste no deslocamento da questão da diversidade como problema social para se transformar em um problema técnico, a ser gerenciado como um recurso dentro das organizações de trabalho, o que se denomina “gestão da diversidade”.

---

<sup>8</sup> A Igreja Católica na atualidade tem pautado suas ações a partir da matriz de interpretação da inclusão social, o que pode ser verificado pela Campanha da Fraternidade de 2006, cujo tema é “Fraternidade e pessoas com deficiência” e cujo lema é “Levanta-te e vem para o meio”. Com este tema, a Igreja Católica chama a atenção para uma nova visão a respeito da deficiência, favorecendo a igualdade e a inclusão dessas pessoas no meio social.

No Brasil, a força da Lei de Cotas<sup>9</sup> tem sido um argumento forte para a inclusão das pessoas com deficiência, tornando a gestão da diversidade uma questão relevante para o campo organizacional.

Duas correntes mais expressivas têm predominado nas discussões sobre a gestão da diversidade: a concepção da gestão da diversidade como fonte de vantagem competitiva para as organizações (COX e BLAKE, 1991; FLEURY, 2000); e a diversidade como possibilidade de coesão e sucesso grupal, sendo considerada, quando bem administrada, um ativo para o desempenho organizacional (DADFAR e GUSTAVSSON, 1992).

Também Barbosa e Cardoso (2005), reafirmam as constatações de Cox e Blake (1991), ao verificar que as pesquisas recentes têm mostrado que a gestão da diversidade pode trazer vantagens e desvantagens. Quando orientada e administrada estrategicamente, pode trazer vantagens na medida em que capacita as organizações a atrair, recrutar e reter os mais adequados talentos humanos, melhora o processo decisório, auxilia as organizações a reduzir custos associados com *turnover*, absenteísmo, estresse e baixa produtividade de trabalhadores não tradicionais e com processos judiciais relativos à discriminação, aumenta a flexibilidade organizacional e individual, e capacita as organizações para a concorrência em diversos mercados. Mas algumas desvantagens da diversidade para as organizações, também são apontadas, como aumento dos conflitos pessoais e dos problemas de comunicação que tendem a ocorrer entre trabalhadores de diversas culturas, implicando menores índices de satisfação e de comprometimento, dos níveis de rotatividade entre o grupo cultural dominante e do custo inicial decorrente da necessidade de administrar as diferenças.

Esta matriz de interpretação, devido ao fato de sua configuração ser muito recente, precisará de maiores investigações para confirmar se ela se constitui uma única matriz, aqui

---

<sup>9</sup> Estudos sobre o impacto das cotas na inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho têm sido realizados mostrando o não cumprimento da lei (NERI *et al.*, 2003; HEINSKI e BIGNETT, 2002) e as resistências decorrentes desse tipo de ação (BATISTA, 2004).

denominada “matriz técnica”, ou se conformará por meio de interpretações diferentes. Nesse caso, necessitará de uma análise multinível – por exemplo, focando, predominantemente, aspectos relacionados às vantagens competitivas para as organizações, aspectos de sucesso ou dificuldades para os grupos e expectativas diferenciadas de desempenho individual, conforme Thomas Jr. (1991) havia proposto para a gestão da diversidade cultural, que, segundo ele, deveria ser tratada em três níveis simultaneamente: individual, interpessoal e organizacional.

Apesar de sua condição recente, o que predomina nesta matriz é sua interpretação técnica da diversidade, vista como recurso a ser controlado, planejado e administrado para a obtenção de resultados para as organizações de trabalho, o que oferece às pessoas com deficiência a possibilidade real de inclusão nas organizações.

Dentre as interpretações sobre as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência, como recurso a ser administrado, estão as restrições ao trabalho devido à alegação de falta de condições objetivas para trabalhar competitivamente (SILVA, 1993) e a perspectiva de ganhos para a empresa decorrentes do aumento de prestígio da imagem da organização perante seus clientes e funcionários e da melhoria do clima organizacional, além da alegação de que o desempenho das pessoas com deficiência supera as expectativas iniciais da contratação (GIL, 2002). Essas interpretações e expectativas em relação à inserção de pessoas com deficiência, própria da matriz técnica de interpretação da deficiência, precisam ser ratificadas ou retificadas por pesquisas empíricas nas organizações.

#### 2.1.7 Síntese das matrizes de interpretação sobre a deficiência

As matrizes de interpretação do Quadro 1 formam o conjunto explicativo que ancora os pressupostos subjacentes que especificam as visões compartilhadas da realidade, referidas

e originárias de contextos históricos específicos, mas não reduzidos a eles. No quadro 1, também estão contidas as principais ações sociais decorrentes dessas visões e as possibilidades de inserção das pessoas com deficiência.

### QUADRO 1

#### Principais concepções de deficiência

<b>Matriz de interpretação predominante</b>	<b>Ação social decorrente</b>	<b>Possibilidades de inserção da pessoa com deficiência</b>
Subsistência/sobrevivência	Ações de exclusão ou inclusão social da PPD, com vistas a propiciar a <i>manutenção da sociedade</i>	Integração mediante comprovação de contribuição social efetiva, através do trabalho.
Sociedade ideal e função instrumental da pessoa	Exclusão social	Ausência de possibilidade de integração.
Espiritual	Segregação/caridade	Segregação em instituições de caridade separadas da sociedade <i>ou</i> exposição pública sujeita à compaixão. O sentimento de caridade é fator determinante nesta matriz.
Normalidade	Segregação/integração	Segregação em instituições hospitalares, psiquiátricas e em áreas de trabalho específicas <i>ou</i> inserção da pessoa com deficiência mediante sua “retificação” e adequação social.
Inclusão social	Inclusão das pessoas com deficiência nos diversos espaços sociais	Inclusão das pessoas com deficiência a partir das modificações dos espaços sociais visando ser acessível a todos.
Técnica	Gestão da diversidade como recurso a ser administrado nas organizações de trabalho	Inclusão no trabalho das pessoas com deficiência e gestão do trabalho dessas pessoas como um recurso dentro das organizações.

Fonte: BASEADO NA REVISÃO DA LITERATURA APRESENTADA NO CAPÍTULO

As matrizes de interpretação sobre a deficiência também podem ser definidas como modelos ou tipos ideais<sup>10</sup>, isto é, como instrumentos intelectuais que funcionam como um meio heurístico para compreender determinada realidade, sem, contudo, pretender reproduzi-la. Então, a despeito de suas diferentes origens históricas, essas matrizes são formas de interpretação da deficiência ainda presente na atualidade, podendo ser identificadas por meio

<sup>10</sup> O tipo ideal é uma construção que “nada tem de comum com o ideal ou o dever ser no sentido ético [...] sua única perfeição é de ordem lógica e não moral; ele exclui toda avaliação” (FREUND, 1975).

de seus modelos explicativos sobre a deficiência e de seu impacto na inserção das pessoas com deficiência.

Foram identificadas seis matrizes de interpretação sobre a deficiência. A matriz da subsistência/sobrevivência tem como pressuposto a necessidade de manutenção da organização social e do trabalho. Seu primeiro impacto para a pessoa com deficiência é a exclusão, sendo, contudo, aberta uma possibilidade de integração a necessidade social ou a comprovação por parte dessas pessoas de sua capacidade de contribuição, principalmente por meio do trabalho. Os princípios que norteiam esta matriz estão presentes de forma implícita em todas as outras matrizes.

A sociedade ideal e função instrumental da pessoa como matriz de interpretação está calcada na busca de uma organização social ideal e de um homem perfeito, belo e que tem uma função definida na sociedade. A consequência desse modo de pensamento é a completa exclusão das pessoas com deficiência.

A deficiência como fenômeno espiritual atribui uma origem metafísica à deficiência e a considera uma manifestação de desejos ou castigos divinos, gerando a segregação das pessoas com deficiência e contribuindo para o surgimento de sentimentos de caridade em relação a essas pessoas.

A normalidade como matriz de interpretação tem na norma seu padrão de avaliação, sendo a deficiência considerada um “desvio” ou “doença” que necessita de cuidados especiais dos profissionais da saúde. A possibilidade de inserção das pessoas com deficiência se dá mediante a reabilitação dessas pessoas e de sua adequação ao sistema social.

A inclusão como matriz de interpretação desloca a deficiência de um problema individual para um problema social. Seu pressuposto é de que a sociedade tem que se adaptar para incluir a todos. Abre-se, então, a possibilidade de inclusão das pessoas com deficiência

nos diversos espaços sociais, tendo como pressupostos a adaptação da sociedade e a inclusão das pessoas com deficiência a partir de suas potencialidades.

A matriz de interpretação técnica da deficiência se materializa quando a diversidade passa a ser um recurso a ser gerido nas organizações. Suas implicações ainda não se delinearão claramente; no entanto, abre-se uma possibilidade real de inclusão das pessoas com deficiência no mercado formal de trabalho. No entanto, se se considera a lógica do mercado de trabalho como norteadora da gestão dessa dimensão da diversidade, fatores como avaliação dos benefícios para a empresa, percepção do desempenho dessas pessoas, preparação das pessoas para o processo de inserção e possíveis avaliações quanto aos vínculos dessas pessoas com a organização precisam ser levados em conta.

Considerando que a interpretação sobre a deficiência é um fator importante para a compreensão das ações sociais empreendidas em relação às pessoas com deficiência, a remissão à história torna-se um artifício importante no sentido de se compreender as diferentes concepções de deficiência desenvolvidas ao longo do tempo e reeditadas em contextos e épocas diferentes. Esta reedição informa que as formas de concepção da deficiência não estão circunscritas no contexto que as originaram, mas que permanecem como possibilidades reais de se lidar com as pessoas com deficiência, mesmo modificadas as condições originais. Além disso, entender a forma como essas pessoas são vistas pela empresa é um passo importante para assegurar uma melhor gestão dessa dimensão da diversidade, pois se as matrizes de interpretação da deficiência tiveram formas diferentes ao longo do tempo, é sinal de que elas podem e devem se modificar. Nesse sentido, o recurso da análise histórica desnaturaliza a questão da deficiência como um atributo característico das pessoas com deficiência e a recoloca na dimensão das relações.

Por último, o recurso utilizado de caracterização de matrizes de interpretação pode ser utilizado como instrumento heurístico para a compreensão das concepções de deficiência predominantes nas organizações de trabalho.

### 3 O ESPAÇO COMO CATEGORIA DE ANÁLISE

Neste capítulo, serão apresentadas as principais discussões sociológicas sobre a deficiência, a importância do espaço nessas discussões, o referencial teórico a ser adotado na presente pesquisa para a compreensão do espaço e as possibilidades de operacionalização desse conceito para o estudo da gestão da diversidade nas organizações.

#### 3.1 Discussões sociológicas sobre a deficiência

Até a década de 1950, segundo Barnes, Mercer e Shakespeare (1999), as questões relacionadas à saúde e à doença não eram consideradas objetos de estudo da Sociologia. Somente com Parsons (1951) é que questões de saúde, doença e deficiência foram consideradas problemas válidos para a Sociologia, a partir de seu estudo sobre a moderna medicina prática, em que a doença ou deficiência passa a ser considerada como um estado social e a autoridade médica como um sistema de controle social. Para esse autor, a sociedade, para ter um funcionamento apropriado, todos os seus membros devem desempenhar seus papéis adequadamente. A saúde é definida como um estado estável, normal, associado a uma capacidade ótima. Ao contrário, a doença e a deficiência são consideradas estados “anormais”, que tornam os indivíduos improdutivos e dependentes, enfim, formas similares ao desvio social. A profissão médica é considerada como tendo uma função crucial no controle social da doença e um papel importante para a sociedade. Segundo Dewsbury *et al.* (2004), os estudos sociológicos baseados na perspectiva de Parsons enfatizam o papel da reabilitação como necessária à aproximação com a normalidade.

Segundo Barnes, Mercer e Shakespeare (1999), o mérito de Parsons (1951) foi trazer para o cenário da Sociologia questões sociais relevantes. No entanto, sua forma de analisar as



questões da saúde, da doença e da sociedade tem sido, desde o final da década de 1960, objeto de severas críticas. A sociologia médica, que adota uma abordagem interacionista, critica a abordagem de Parsons por não explorar a articulação entre as experiências individual, moral e social da deficiência. Por outro lado, a abordagem sociológica dos conflitos critica Parsons por não focalizar o poder e o domínio profissional – médico – sobre o paciente e as desigualdades sociais na saúde.

Desde então, os estudos sobre a deficiência, no campo da Sociologia, têm se desenvolvido em resposta a um aumento do interesse acadêmico em explicar o lugar e o significado da deficiência na sociedade. Contudo, segundo Barnes, Oliver e Barton (2002), os estudos sociológicos sobre a deficiência têm seguido caminhos diversos na Europa e nos Estados Unidos.

Conforme esses autores, os estudos americanos sobre a deficiência têm sido largamente influenciados pelo pragmatismo, pela Sociologia, incluindo a metodologia quantitativa, pela abordagem interacionista simbólica e pelas análises econômicas e políticas. Além disso, têm se caracterizado por uma ausência geral de sensibilidade histórica e limitadas perspectivas de análise. Outros pesquisadores, como Gordon *et al.* (2001), afirmam que o tratamento conferido aos estudos sobre a deficiência, na produção americana, tem uma tendência em dar ênfase médica à deficiência. Por outro lado, afirmam que a marca da produção sociológica americana sobre a deficiência, foi a publicação do livro *Estigma*, de Goffman, em 1963, o qual foi, segundo Barnes, Mercer e Shakespeare (1999), bastante criticado por sua ênfase excessiva nas defesas e ansiedades da pessoa estigmatizada e na aceitação do rótulo negativo que lhe era imputado socialmente. Gordon *et al.* (2001), pesquisadores americanos, argumentam que a deficiência deve ser também discutida na perspectiva de uma construção social, como raça, sexo e orientação sexual. Afirmam também que a definição de deficiência é contingencial e que os estudos deveriam enfocar o desvio na

reação produzida no meio, mais que a pessoa com deficiência. Essas considerações de Gordon *et al.* (2001) ajudam a constatar que, apesar de uma tendência mais pragmática e médica da produção americana nos estudos sobre a deficiência, outras abordagens também são contempladas e efetivadas.

No Reino Unido, no início da década de 1970, houve um importante movimento das pessoas com deficiência, denominado *Union of the Physically Impaired Against Segregation (UPIAS)*, que teve papel fundamental na reformulação da perspectiva de análise sociológica sobre a deficiência. Este movimento, que tinha por meta lutar pelo fim da rejeição dos portadores de deficiência em instituições residenciais, sua exclusão do mercado de trabalho, a oportunidade de receber um salário vitalício e diminuir a pobreza desse grupo, também produziu uma importante declaração que desempenhou papel central na mudança do conceito de deficiência. Segundo Barnes, Oliver e Barton (2002), Vic Finkelstein, líder deste movimento, definiu deficiência como uma desvantagem ou restrição da atividade causada pela organização social contemporânea que exclui as pessoas com deficiência de suas principais atividades sociais. Essa definição social da deficiência argumenta que as pessoas com deficiência – atribuídas ou percebidas – independente de sua causa, são “tornadas” deficientes pelas falhas da sociedade em acomodar suas necessidades. Nesse sentido, mais que identificar a deficiência como uma limitação individual, o modelo social identifica a sociedade como o problema e as mudanças culturais e políticas como as fontes geradoras de solução.

Essa reordenação do que se denomina “deficiência” foi imediatamente incorporada pelos pesquisadores britânicos que também faziam parte do UPIAS e passou a ser denominada como “modelo social” da deficiência. Essa nova perspectiva de análise da deficiência culminou na emergência dos “Estudos sobre a Deficiência” (*Disability Studies*) como uma disciplina acadêmica no Reino Unido.

As pessoas com deficiência no Reino Unido rejeitaram a definição oficial de deficiência elaborada pela Organização Mundial de Saúde (OMS), por intermédio de sua *International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps*.

Segundo a OMS (1976), a *deficiência (impairment)* consiste na perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente; a *incapacidade (disability)* na restrição, resultante de uma deficiência, da habilidade para desempenhar uma atividade considerada normal para o ser humano; e a *desvantagem (handicap)*, em prejuízo para o indivíduo, resultante de uma deficiência ou incapacidade, que limita ou impede o desempenho de papéis de acordo com sua idade e sexo ou fatores sociais e culturais.

A redefinição de deficiência adotada pelos pesquisadores do que se denomina “Estudos sobre a Deficiência” (*Disability Studies*), ao invés de três, adota dois construtos para a compreensão da deficiência: *impairment*, que é a condição biológica da pessoa com deficiência; e *disability*, que compreende as falhas da sociedade para atender às necessidades dessas pessoas, sendo que a maioria dos estudos desenvolvidos no Reino Unido se ancora na perspectiva social da deficiência (BARNES, 1999).

Contudo, também se encontram estudos sociológicos no Reino Unido utilizando-se de uma classificação médica da deficiência. Por exemplo, a pesquisa conduzida por Jenkis (1991), que discute a questão da estratificação social das pessoas com deficiência mental a partir de critérios médicos. As variáveis que este autor trabalha são classe, *status*, dependência e distribuição de recursos materiais. Além disso, coloca o papel da deficiência como um fator importante na estratificação social.

Apesar dos debates entre os pesquisadores americanos e aqueles oriundos do Reino Unido sobre as principais orientações teóricas adotadas nos países, a questão que divide e é objeto de controvérsia entre os pesquisadores é a abordagem adotada nos estudos sobre a

deficiência: o modelo social denominado *Disability Studies*; e a Sociologia Médica (*Medical Sociology*).

Segundo Thomas (2004), os “Estudos sobre a Deficiência” possuem uma abordagem que considera a deficiência como centralmente estruturada pela opressão, desigualdade e exclusão social. Tem por foco principal a relação social, e o modelo adotado é o “modelo social da deficiência”, que define a deficiência como o resultado de barreiras sociais que restringem as atividades das pessoas com deficiência. A principal crítica dirigida aos pesquisadores dessa abordagem é a desconsideração da dimensão biológica da deficiência. O autor argumenta, contudo, que os “Estudos sobre a Deficiência” consideram a dimensão biológica como ponto de partida, mas seu foco é na dimensão social. Ele afirma que, nessa perspectiva, a deficiência é produto de múltiplas forças biopsicossociais.

A Sociologia Médica, segundo Thomas (2004), considera a deficiência como uma consequência inquestionável de uma perda ou anormalidade biológica, estando associada a doença, a patologia ativa, a problemas genéticos e a acidentes ou trauma. Essa abordagem não nega que algumas restrições tenham causas culturais, contudo critica o modelo social da deficiência como inútil, devido a ultravalorização das dimensões sociais e políticas. Admite, no entanto, o valor do modelo social, pois se opõe ao legado de Parsons, que considera os pacientes como agentes passivos nas relações.

A principal conclusão do autor (THOMAS, 2004) sobre as controvérsias entre os dois principais modelos de análise sociológica sobre a deficiência é que o modelo social é uma perspectiva relevante de análise, pois considera a deficiência como uma opressão social similar a outras formas de opressão, como gênero, raça, classe e sexualidade, porém não pode ser considerada uma teoria propriamente dita; é uma forma de conceber a deficiência que ainda carece de especificidade e maiores estudos.

Por outro lado, Oliver (1992) e Morris (1992) defendem uma abordagem emancipatória nos “Estudos sobre a Deficiência”, pois consideram que esses estudos têm uma finalidade política, que é a transformação social. Nesse sentido, consideram que as pesquisas devem servir às pessoas com deficiência, as quais devem ter um papel ativo na definição dos objetivos das investigações. Além disso, Oliver (1992) sugere que as pesquisas devem estudar a sociedade, que “torna” as pessoas com deficiência, para dessa forma, ter uma finalidade no estabelecimento de políticas públicas.

Esse conjunto de argumentos apresentados, de um lado, elucida as divergências presentes no campo e, de outro, mostra a efervescência dos estudos e o crescimento do campo sociológico de análise das deficiências.

Buscando ordenar minimamente as produções desse campo, Priestley (1998) criou uma forma de tipificar os estudos sobre a deficiência e de apresentar sua diversidade e comunalidades. Criou um quadro explicativo de dupla entrada: em uma entrada, ele dividiu os estudos em duas dimensões de análise – individual e social; na outra, os estudos foram classificados conforme sua perspectiva epistemológica – explicações materialistas ou idealistas sobre a deficiência (QUADRO 2).

## QUADRO 2

## Quatro abordagens das teorias sobre a deficiência

	Materialismo	Idealismo
Individual	<p><b>Posição 1</b> Modelos materialistas individuais Deficiência é um produto físico da ação biológica sobre o funcionamento do corpo.</p> <p>As unidades de análise são as condições biológicas do corpo – <i>impairments</i>.</p> <p>Preocupação: reabilitação física – ênfase na importância do desenvolvimento de medicamentos, intervenção cirúrgica e projeto do genoma humano.</p> <p>Não pode ser considerado necessariamente opressor.</p>	<p><b>Posição 2</b> Modelos idealistas individuais Deficiência é o produto de vontades individuais (pessoas com e sem deficiência) envolvidas na criação de identidades e na negociação de papéis.</p> <p>As unidades de análise são as crenças e as identidades.</p> <p>Foco: interação cognitiva e experiência afetiva.</p> <p>Abordagens privilegiadas: fenomenologia, interacionismo simbólico.</p>
Social	<p><b>Posição 3</b> Modelos da criação social Deficiência é o produto material das relações socioeconômicas desenvolvidas em um contexto histórico específico.</p> <p>As unidades de análise são barreiras físicas, estruturais e institucionais, e as relações materiais de poder.</p> <p>Posição sociomaterialista.</p>	<p><b>Posição 4</b> Modelos da construção social Deficiência é um produto dos valores sociais desenvolvidos em um contexto cultural específico.</p> <p>As unidades de análise são os valores culturais (percepção cultural do que seja a diferença) e as representações.</p>

Fonte: PRIESTLEY (1998, p. 78).

Priestley (1998) afirma que, apesar das tipificações feitas, muitos pesquisadores adotam um pluralismo ontológico nos estudos sobre a deficiência. Por exemplo, alguns pesquisadores buscam acomodar a importância da cultura ao lado da política econômica; outros buscam reconciliar a posição sociomaterialista com a experiência pessoal e a identidade.

O que divide as teorias do Modelo Social (posições 3 e 4) das teorias do Modelo Individual (posições 1 e 2) é a assunção de que a deficiência tem alguma existência coletiva real além da existência ou experiência individual. Segundo o autor, a deficiência existe na

realidade objetiva (posição 1), na experiência subjetiva (posição 2) e no contexto social (posições 3 e 4). Além disso, sugere que a comunalidade da deficiência reside na natureza coletiva da opressão, definindo opressão conforme Young<sup>11</sup> (*apud* PRIESTLEY, 1998), como um conceito estrutural que se refere à imobilização ou diminuição de um grupo social particular (p. 86). Priestley (1998) considera que é preciso considerar a opressão como um produto tanto dos valores culturais quanto das relações materiais de poder.

Especificamente para este estudo, a sociologia também fornece uma importante contribuição ao considerar o espaço como categoria de análise relevante para a compreensão da deficiência e, conseqüentemente, para a gestão dessa dimensão da diversidade nas organizações.

### **3.2 O espaço como categoria de distinção**

Segundo Freund (2001), as questões relacionadas à deficiência precisam ser situadas em um tempo e em um espaço determinados. Além disso, afirma que pouca atenção tem sido dada à organização social do espaço como um elemento que produz tanto a saúde como a doença. Para ele, a organização social do espaço não é apenas um lugar em que as interações sociais ocorrem; ela estrutura tais interações. Afirma que o espaço sociomaterial não é um objeto inerte, mas expressa e estrutura a vida social. O espaço é importante porque oferece possibilidades e constrangimentos para os corpos. Nesse sentido, o espaço social não é neutro, mas político nas prioridades que concede a determinadas maneiras de organização das interações. Considera que o modelo social de análise da deficiência precisa incluir o contexto sociomaterial em sua pauta de análise.

---

<sup>11</sup> YOUNG, I. *Justice and the politics of difference*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press, 1990.

Kitchin (1998) também destaca o papel do espaço na reprodução e manutenção do processo de exclusão. Para ele, uma compreensão de como as pessoas tornam-se marginalizadas e excluídas na sociedade não pode ser entendida sem uma apreciação do processo socioespacial, que reproduz as relações sociais. Segundo esse autor, os estudiosos adeptos de uma abordagem social têm reconhecido que a vida e a sociedade não são apenas constituídas no tempo e na história, mas são também situadas, contextualizadas e reproduzidas no social.

Assim, o espaço é entendido não apenas como um continente pacífico da vida, mas também como um ativo constituinte da vida social (KITCHIN, 1998).

Para Kitchin (1998), o espaço é socialmente produzido para excluir as pessoas com deficiência de duas maneiras: o espaço é organizado para manter as pessoas com deficiência “no lugar delas”; e o espaço são “textos” sociais que comunicam às pessoas com deficiência que elas estão “fora do lugar”. Esses processos de exclusão ocorrem no trabalho, no transporte público, nos espaços de lazer, etc.

A partir das contribuições de Freund (2001) e de Kitchin (1998), pode-se verificar a importância do espaço como categoria de análise nos estudos sobre a deficiência. A ênfase dos pesquisadores é no espaço associado aos valores culturais, às experiências pessoais e às representações.

Esta pesquisa compartilha a perspectiva de que a organização social do espaço é uma categoria importante para os estudos sobre a deficiência, pois legitima as diferenças e propicia as distinções sociais (cada um em seu lugar). Visando ampliar o debate sobre o tema, foram buscadas as contribuições de sociólogos, como Harvey (1980, 1993), Santos (1979) e Bourdieu (1996, 2000), para uma melhor definição de espaço, com vistas a introduzir possibilidades de operacionalização do conceito nos estudos sobre a inserção de pessoas com deficiência nas organizações.



O espaço tem sido objeto de estudo de Harvey (1980), que sublinha a importância de relacionar os processos sociais à forma espacial. Defende o argumento de que a consciência espacial ou “imaginação geográfica”:

[...] habilita o indivíduo a reconhecer o papel do espaço e do lugar em sua própria biografia; a relacionar-se aos espaços que ele vê ao seu redor, e a reconhecer como as transações entre os indivíduos e entre as organizações são afetadas pelo espaço que os separa (HARVEY, 1980, p. 14).

Esse autor considera também que, uma vez “criada uma forma espacial particular, ela tende a institucionalizar-se e, em alguns aspectos, a determinar o futuro desenvolvimento do processo social” (HARVEY, 1980, p. 17).

Argumenta esse autor que se deve relacionar o comportamento social de acordo com a geografia e a forma espacial. Seu foco é na experiência do espaço e na relação dialética entre aquele que conhece e seu objeto de conhecimento.

Defende a importância de reconhecer o significado da dimensão espacial no processo social. Neste sentido, introduz a questão da justiça social como elemento de análise, relacionando produção e distribuição, e eficiência e equidade na distribuição. Define justiça “como algo contingente aos processos sociais que operam na sociedade como um todo” (HARVEY, 1980, p. 7).

Em outro trabalho, Harvey (1993) defende o argumento de que a questão da justiça social deve ser analisada no contexto de uma problemática particular, dentro de circunstâncias materiais particulares. A partir do caso de um incêndio em uma fábrica de frangos grelhados na Carolina do Norte, Estados Unidos, o autor propõe, numa perspectiva marxista, algumas reflexões para analisar as relações entre classe, justiça social e política da diferença. Para fazer tal análise, contempla as condições de emprego e a localização geográfica da empresa

estudada, fatores que facilitam tanto a produção mais barata do frango como o controle capitalista do trabalho em um local onde os sindicatos não são estruturados e a forma de trabalho é mais “flexível”, isto é, influenciável. Além disso, argumenta a favor da justiça como um valor universal que precisa ser entendido em sua particular significância em situações específicas.

Como pode ser visto, a perspectiva de Harvey (1980, 1993) privilegia a relação do espaço com a dimensão dos valores e da justiça social, numa perspectiva similar à adotada por Freund (2001) e Kitchin (1998).

Também numa perspectiva similar, Santos (1979) define o espaço humano como fato histórico. Para este autor, “a história não se escreve fora do espaço e não há sociedade a-espacial. O espaço, ele mesmo, é social” (p. 10). Além disso, afirma que cada lugar confere um significado particular ao conjunto de relações que o caracteriza.

Também defende o seguinte argumento:

A divisão social do trabalho é, ao mesmo tempo, uma divisão espacial do trabalho – e isto tanto à escala mundial quanto à escala de cada país. Há uma relação, diferente em cada momento histórico, entre as condições de intercâmbio e a localização dos seus instrumentos e agentes (SANTOS, 1979, p. 59).

Assim como Harvey (1980, 1993), Santos (1979) amplia a discussão do espaço, retirando dele sua configuração pacífica de um continente da vida e da história, recolocando-o como agente ativo na produção da sociedade. No entanto, a ênfase das análises são colocadas no significado do espaço e na dimensão dos valores sociais, conforme realizado por Freund (2001) e Kitchin (1998) nos estudos sobre a deficiência.

Bourdieu (1996, 2000) também compartilha a posição de que o espaço é uma categoria importante nos estudos sociológicos, pois torna as diferenças passíveis de análise. Para ele:

É preciso cuidar-se para não transformar em propriedades necessárias e intrínsecas de um grupo qualquer [...] as propriedades que lhes cabem em um momento dado, a partir de sua posição em um espaço social determinado e em uma dada situação de *oferta* de bens e práticas possíveis (grifo do autor, BOURDIEU, 1996, p. 18).

Esse autor propõe uma leitura relacional dos espaços sociais, isto é, uma leitura capaz de ajudar os pesquisadores a definirem os princípios fundamentais de diferenciação que tornam as diferenças significativas, distintivas, nesses espaços sociais. Afirma que a “idéia de diferença, de separação, está no fundamento da própria noção de espaço” (BOURDIEU, 1996, p. 18) e amplia o conceito de espaço para espaço social ou *campo*, o qual define como uma rede de relações objetiva entre posições. Cada posição só pode ser definida por sua relação objetiva com outras posições. Isto é, só é possível apreender as características de uma posição através de sua relação com as demais posições daquele espaço social. Além disso, define espaço social como um *campo* de lutas, onde agentes e instituições buscam se apropriar dos benefícios específicos que estão em jogo e também contam com a resistência dos dominados. Nesse sentido, o espaço tem uma configuração concreta, de espaço material – por exemplo, uma escola, uma empresa, um hospital – e uma configuração relacional, isto é, pautada em relações objetivas conforme os interesses do campo estudado.

Com o intuito de contemplar a questão do espaço no processo de inserção de pessoas com deficiência nas empresas, esta pesquisa utilizou-se da concepção de Santos (1979) no que se refere à localização das pessoas com deficiência dentro da divisão social do trabalho (trabalho mais ou menos segregado); da concepção de Harvey (1980) no que se refere à questão da justiça social como elemento de análise; e da definição de Bourdieu (1996) de espaço social, pois ela congrega tanto o espaço material como a configuração relacional.

Considerando que o espaço não é apenas um continente pacífico da vida, mas também um ativo constituinte da vida social, a forma como se configura esse espaço – como resultado de ações e procedimentos de adequação das condições e práticas de trabalho – constitui-se em elemento de análise importante nos estudos de inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência.

Assim, ao invés de ser utilizada a terminologia *espaço*, foi utilizada a terminologia *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, definida como sendo os elementos cuja presença ou ausência modificam a relação de forças entre pessoas *com* e *sem* deficiência nas organizações. Contemplam tanto modificações no espaço concreto de trabalho quanto implementações de práticas específicas que visem dar condições de igualdade no trabalho às pessoas com deficiência.

A partir desta perspectiva, foi buscado operacionalizar este conceito através da verificação da adequação das condições de trabalho (espaço material) e das adequações das práticas de Recursos Humanos (relações/práticas) que podem interferir na distribuição de forças entre pessoas *com e sem* deficiência nas empresas – pressuposto subjacente ao conceito de espaço social.

Nesse sentido, a organização do espaço e as práticas são consideradas como resultantes de ações empreendidas na empresa que mantêm as diferenças e as tornam distintas ou modificam a distribuição de forças dentro da organização.

### 3.3 Operacionalização dos conceitos de espaço e práticas de Recursos Humanos

Visando contemplar as ações da empresa que tornam as diferenças distintivas entre pessoas *com e sem* deficiência, a dimensão *ações de adequação das condições e práticas de trabalho* – espaço social e material – se torna relevante, pois a ausência dessas adequações coloca as pessoas com deficiência em uma posição de desvantagem nos processos produtivos.

As atividades de saúde e segurança no trabalho têm, historicamente, sido orientadas no sentido de promover a adequação das condições de trabalho às necessidades do homem, visando à promoção de saúde nas organizações.<sup>12</sup>

No Brasil, as Normas Regulamentadoras (NR), promulgadas pela Portaria MTB n. 3.214, vigentes desde 6 de julho de 1978, regulamentam as obrigações, direitos e deveres dos empregadores e empregados no que se refere à saúde e segurança no trabalho.

No entanto, no Brasil as pessoas com deficiência ainda não são contempladas pela legislação em matéria de segurança e saúde no trabalho.<sup>13</sup> Por esse motivo, serão utilizadas como referência as orientações elaboradas pela Agência Européia para a Segurança e Saúde dos trabalhadores com deficiência, que têm por base a legislação européia de antidiscriminação e de segurança e saúde no trabalho.

Conforme documento da Agência Européia (2005), a legislação de segurança e saúde, e a Lei Antidiscriminação adotam abordagens convergentes. A legislação de segurança e saúde exige que os empregadores avaliem situações de riscos e implementem medidas de prevenção adequadas, ao passo que a Lei Antidiscriminação requer adaptações no trabalho e nos recursos dos locais de trabalho, visando à acessibilidade de todos os trabalhadores, isto é,

---

<sup>12</sup> Muitas das atuais pessoas com deficiência foram vítimas de acidentes do trabalho ou doenças ocupacionais. Segundo Salim *et al.* (2002), 9265 pessoas foram aposentadas por invalidez devido a acidentes do trabalho e doenças ocupacionais nos anos de 1998 a 2000 apenas no Estado de Minas Gerais, segundo dados da Previdência Social.

<sup>13</sup> A Fundacentro (Fundação Jorge Duprat Figueiredo de Segurança e Medicina do Trabalho), por meio do Subprograma Nacional para Trabalhadores Portadores de Deficiência, está desenvolvendo estudos e pesquisas que visam à adequação das Normas Regulamentadoras às necessidades das pessoas com deficiência (GARCIA, 2004).

a facilitação do acesso das pessoas com deficiência às instalações, promovendo-lhes a maior autonomia possível.

Nesse documento, é proposto um guia para avaliação dos riscos dirigidos para a questão da deficiência, assim como uma lista de verificação para um local de trabalho seguro para as pessoas com deficiência, os quais foram utilizados nesta pesquisa.

A avaliação de riscos é definida como uma análise cuidadosa das condições que, no trabalho, são suscetíveis de causar danos às pessoas. Os resultados dessa avaliação são utilizados na construção de medidas preventivas adequadas, sendo que a prevenção consiste em adaptar o trabalho ao trabalhador, e não o trabalhador ao trabalho. Além disso, a avaliação também contempla medidas antidiscriminação, isto é, medidas que garantem igualdade de oportunidades para todos e minimizam as diferenças que distinguem pessoas *com e sem* deficiência.

Os principais elementos de análise utilizados pela Agência Europeia (2005) são: adequação do ambiente de trabalho, sinalização, comunicação, organização do trabalho e tarefas, horário de trabalho, formação e supervisão, promoção e transferência, procedimentos de emergência, consulta dos trabalhadores e formação em questões de igualdade. A lista de verificação das adequações das condições de trabalho está contemplada no Quadro 3.

## QUADRO 3

## Medidas a considerar na verificação do local de trabalho para as pessoas com deficiência

(continua)

Dimensão	Indicador
Ambiente de trabalho	<p>Adaptação de instalações ou de postos de trabalho. Por exemplo: rampas, elevadores, interruptores elétricos, degraus sinalizados com cores vivas, faixas de aviso táteis no topo de escadas, dispositivos de abertura automática em portas pesadas, puxadores de portas, campainhas, dispositivos de entrada acessíveis a utilizadores de cadeiras de rodas e localizáveis por pessoas com deficiência visual, pavimento antiderrapante, degraus marcados com cores vivas e sons de aviso.</p> <p>Alocação dos trabalhadores em áreas de fácil acesso.</p> <p>Aquisição ou modificação de equipamento de trabalho. Por exemplo: teclados em Braille e telefone mãos-livres.</p> <p>Modificação de instruções ou dos manuais de referência. Por exemplo: instruções visuais e gráficas.</p> <p>Previsão de um leitor ou intérprete. Por exemplo: fornecer um telefone de texto (microcomputador) para uma pessoa surda e reservar um intérprete de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) para reuniões ou ocasiões específicas.</p> <p>Instalação de software de reconhecimento de voz em computador para utilização de pessoas com deficiência com disfunções músculo-esqueléticas nos membros superiores ou para portadores de deficiência visual; e fornecer software de ampliação de texto, notas em disco, e-mail ou fita de áudio para portadores de deficiência visual.</p> <p>Garantia de uma boa iluminação para os trabalhadores com deficiência visual e os leitores de lábios.</p>
Comunicação	<p>Fornecimento de toda a informação sobre segurança e saúde em formatos acessíveis. Isso inclui materiais escritos e outras formas de comunicação, bem como a acessibilidade para trabalhadores com deficiências visuais ou auditivas, dislexia, dificuldades de aprendizagem ou perturbações psiquiátricas.</p>
Sinalização	<p>Estudo da forma de ajudar as pessoas a deslocarem-se nas instalações e a chegarem no local a que pretendem.</p> <p>Análise do que pode ser feito para ajudar uma pessoa com deficiência visual a orientar-se (por exemplo, contrastes de cores no mobiliário, tapetes, paredes e enquadramentos das portas ou recortes no revestimento do chão).</p> <p>Redação dos avisos com caracteres grandes de forma que os trabalhadores com dificuldades visuais possam vê-los claramente.</p> <p>Previsão de sinalização Braille, tátil e com caracteres grandes perto dos puxadores das portas.</p> <p>Previsão de gráficos e imagens, uma vez que a leitura de sinais pode ser mais fácil para pessoas com deficiência de aprendizagem.</p> <p>Dar aos sinais um acabamento sem brilho, para evitar a reflexão da luz. As letras devem contrastar com o fundo para uma leitura fácil.</p>

## QUADRO 3

## Medidas a considerar na verificação do local de trabalho para as PPDs

(conclusão)

Dimensão	Indicador
Organização do trabalho e tarefas	Atribuir algumas tarefas da pessoa com deficiência a outras pessoas. Por exemplo: a condução de veículos no caso de algum tipo de deficiência (visual, por exemplo). Transferir o trabalhador para um posto de trabalho mais adequado.
Horários de trabalho	Alterar os horários de trabalho, incluindo para trabalho em tempo parcial, se necessário. Autorizar a ausência para reabilitação, avaliação ou tratamento. Organizar um regresso ao trabalho gradativo, no caso de deficiência provocada por acidentes do trabalho.
Formação e supervisão	Tomar medidas a fim de garantir que a pessoa com deficiência não se encontre em desvantagem no que se refere a formação, instrução e informação das questões de segurança e saúde no trabalho. Garantir que os programas de emprego apoiados respondam às necessidades de formação em Segurança e Saúde no Trabalho (SST), quando da contratação da pessoa com deficiência. Ministrar eventual formação específica adicional em SST que as pessoas com deficiência possam necessitar em relação ao seu trabalho ou ao equipamento específico que tenha de utilizar. Fornecer aos responsáveis pela gestão e ao pessoal qualquer informação e formação específicas de que necessitem sobre a forma de apoiar um trabalhador com deficiência. Será necessária a formação para as pessoas que desempenhem funções de apoio à evacuação de trabalhadores com deficiência em caso de emergência, incluindo a utilização de eventual equipamento de evacuação especial.
Promoção e transferência	Garantir que a promoção ou a transferência esteja aberta a todos os trabalhadores qualificados em termos de capacidade e experiência de trabalho. Modificar os procedimentos de teste ou avaliação. Quando da promoção ou da transferência, organizar uma visita da pessoa com deficiência ao futuro local de trabalho, a fim de apurar se a mudança pode dar origem a eventuais necessidades especiais.
Procedimentos de emergência	Os procedimentos de emergência visam facilitar a evacuação rápida das pessoas com deficiência em caso de necessidade.
Consulta dos trabalhadores	A consulta dos trabalhadores e dos seus representantes em questões de segurança e saúde no trabalho constitui um requisito obrigatório da legislação europeia. A sua participação é fundamental para a prevenção eficaz de riscos e para a efetivação das adaptações necessárias às pessoas com deficiência.
Formação em questões de igualdade	Formação aconselhável para chefes hierárquicos, responsáveis pela segurança e saúde no trabalho, profissionais de segurança e saúde no trabalho, representantes dos trabalhadores e pessoas envolvidas nas avaliações de riscos e nos comités de segurança.

Fonte: AGÊNCIA EUROPEIA PARA A SEGURANÇA E A SAÚDE NO TRABALHO, 2005



Como um dos objetivos desta pesquisa é analisar as ações de adequação das condições de trabalho, visando a verificar se a questão do espaço tem sido uma fonte de diferenciação e distinção entre pessoas *com e sem* deficiência, foram considerados os seguintes aspectos:

- adaptação de instalações de trabalho (por exemplo: rampas, elevadores, degraus sinalizados com cores vivas e adaptação de banheiros e de bebedouros);
- alocação das pessoas com deficiência em áreas de fácil acesso;
- alocação das pessoas com deficiência em setores específicos destinados exclusivamente a elas;
- aquisição ou modificações de equipamentos de trabalho conforme as necessidades das pessoas com deficiência contratadas pela empresa;
- sinalização dos locais de trabalho facilitando a locomoção e o acesso das pessoas com deficiência;
- fornecimento de informações sobre segurança e saúde de forma acessível a todas as pessoas com deficiência contratadas pela empresa;
- redistribuição de tarefas conforme as necessidades das pessoas com deficiência;
- alteração e adequação de horários de trabalho, visando à inserção de pessoas com deficiência;
- promoção de atividades de formação, instrução e informação das pessoas com deficiência que não as coloquem em desvantagem em relação às demais pessoas no que se refere às informações de segurança e saúde no trabalho;
- realização de sensibilização das chefias em relação à inserção de pessoas com deficiência;
- sensibilização dos grupos de trabalho para a inserção de pessoas com deficiência;
- treinamento aos membros das Brigadas de Incêndio para a evacuação das pessoas com deficiência;

- sistematização dos procedimentos de promoção e transferência, garantindo a possibilidade de participação das pessoas com deficiência, tendo por critério sua capacidade e experiência de trabalho; e
- modificação dos procedimentos de teste ou avaliação, assegurando a possibilidade de realização pelas pessoas com deficiência.

Conforme pode ser verificado, as medidas de adequação do espaço contemplam tanto modificações no espaço concreto de trabalho quanto implementações de práticas específicas que visem a dar condições de igualdade no trabalho às pessoas com deficiência.

Algumas dessas medidas – como comunicação, organização do trabalho e tarefas, horário de trabalho, formação e supervisão, promoção e transferência, e procedimentos de emergência – são práticas e formas de gerenciar o trabalho que contemplam a dimensão do espaço como categoria relacional nos processos de trabalho.

Nesse sentido, a existência de práticas de Recursos Humanos (RH), adotadas especificamente para a inserção de pessoas com deficiência, devem ser verificadas, pois elas materializam as relações de força dentro da organização e concedem maiores ou menores possibilidades às pessoas com deficiência no processo de luta por seus interesses. Parte-se do pressuposto de que as práticas de RH são a concretização das políticas, explícitas ou implícitas, da gestão dessa dimensão da diversidade nas organizações. Conforme Dutra (1992):

Todos os processos de gestão administrativa se baseiam em dois pilares fundamentais: as políticas, que são os princípios e as diretrizes básicas que balizam decisões e comportamentos, e as práticas, que são os diversos tipos de procedimentos utilizados para a implementação de decisões e para nortear as ações no âmbito da organização e na sua relação com o ambiente externo. Para administrar os recursos humanos alocados nas diferentes áreas e posições que constituem uma empresa, geralmente se delineia um modelo de gestão que encerra políticas e práticas. Nem sempre esse modelo está explicitado ou formalizado, podendo ser inferido a partir da observação das

práticas cotidianas na gestão de recursos humanos. Outras vezes, embora documentos atestem princípios e diretrizes básicas na gestão de recursos humanos, há evidentes contradições entre o que é proposto ao nível formal e o que é realizado ao nível concreto (DUTRA, 1992, p. 155).

Assim, consideraram-se as práticas de RH na perspectiva da possibilidade de inserção das pessoas com deficiência, pois concorda-se com Melo (1991) que a administração de recursos humanos é um dos elementos da gestão da força de trabalho, sendo uma variável importante do sistema de relações existentes no trabalho. Segundo essa autora:

Na gestão da força de trabalho estão incorporadas as práticas organizacionais e instrumentais do que funcionalmente tem sido denominado de administração de recursos humanos, a relação chefia e subordinado e as formas de controle da força de trabalho, incorporando desde o controle direto e coercitivo a esquemas participativos que fazem uso de controle mais sofisticado e sutil, como as formas persuasivas, manipulativas e auto-persuasivas (p. 58-59).

Nesse sentido, as práticas de RH podem ser contempladas como relações de força que podem favorecer a reprodução ou produção de novas possibilidades de inserção das diferenças nas organizações.

Também Fischer (1987), ao analisar a questão das relações existentes no trabalho, afirma que elas são “determinadas pelas características das relações sociais, econômicas e políticas da sociedade abrangente” (p. 19). Discute também a importância de não adotar perspectivas reducionistas quanto a essas relações. Por exemplo, afirma que não é possível reduzir as relações de trabalho ao âmbito do relacionamento interpessoal na situação de trabalho, pois uma das consequências seria deslocar o conflito capital e trabalho para o domínio das vicissitudes psicológicas de seus atores. Outro reducionismo, segundo essa pesquisadora, seria tomar o conceito de relações de trabalho como mera reprodução do antagonismo estrutural entre capital e trabalho. Tal perspectiva serve aos objetivos da denúncia social da exploração do homem pelo homem, no entanto aprisiona as relações a uma crítica ao capitalismo e cria um sentimento de impotência diante da possibilidade de

transformação social. Para ela, as relações de trabalho devem ser contempladas em três instâncias: instância política (relações de poder historicamente produzidas entre os principais atores das relações de trabalho); instância das políticas de administração de recursos humanos (identifica as características das práticas de gestão de pessoas); e instância da organização do processo de trabalho (formas utilizadas para organizar o sistema produtivo).

Para efeitos desta pesquisa, as condições de trabalho e as práticas de RH que visam à inserção de pessoas com deficiência foram consideradas como elementos cuja presença ou ausência modifica a relação de forças entre pessoas *com e sem* deficiência nas organizações.

Assim, as adequações das condições de trabalho foram tomadas em seu sentido estrito: construção de rampas, adaptação de banheiros, aquisição de equipamentos específicos etc. As práticas de RH foram consideradas conforme definições clássicas dessas atividades, a saber:

- Recrutamento – “processo de localizar e incentivar candidatos potenciais a disputar vagas existentes ou previstas” (BOHLANDER *et al.*, 2003). Para efeitos da pesquisa, considerou-se a reserva de vagas prevista em lei para pessoas com deficiência.
- Seleção – “processo de escolha de indivíduos com qualificações relevantes para preencher as vagas abertas existentes ou projetadas (BOHLANDER *et al.*, 2003). Foi considerada a adequação de procedimentos (provas em braille, acessibilidade ao local de realização das provas etc.).
- Treinamento – processo de formação que visa tanto à qualificação e aperfeiçoamento na função quanto às atividades de formação e educação com vistas ao desenvolvimento profissional e na carreira. Foram consideradas as ações de adequação de estratégias didáticas e de confecção de material de suporte que não colocassem as pessoas com deficiência em desvantagem em relação às demais – por exemplo, textos em braille ou disponibilizados em computadores com programas de voz, facilitação do processo de leitura

labial ou utilização da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e adequação de dinâmicas de grupo, visando a evitar constrangimentos aos portadores de deficiência física etc.

- Promoção e transferência – procurou-se verificar se os procedimentos garantiam igual oportunidades às pessoas com e sem deficiência.

A presença ou ausência das práticas de RH foi utilizada como categoria de análise das ações de adequação das condições e práticas de trabalho que promoviam a maior ou menor inserção das pessoas com deficiência no ambiente de trabalho.

No próximo capítulo será apresentado o referencial teórico sobre *qualidade de vida no trabalho*, com vistas a promover o suporte analítico necessário para avaliar a satisfação das pessoas com deficiência em relação a aspectos relevantes para a manutenção dessas pessoas no mercado de trabalho.

## **4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Neste capítulo, será discutida a relevância do trabalho para a sociedade atual e para o trabalhador. Depois, serão apresentados, brevemente, alguns estudos que ofereceram a base conceitual para o movimento de Qualidade de Vida no Trabalho. Serão também contemplados alguns clássicos nos estudos da qualidade de vida no trabalho (QVT), incluindo o modelo que será utilizado nesta pesquisa.

### **4.1 A relevância do trabalho para a sociedade atual e para o trabalhador**

O trabalho nem sempre teve a centralidade na vida das pessoas e nas reflexões teóricas, tal como se verifica nos dois últimos séculos.

Weber (1989) auxilia no entendimento das modificações que o significado do trabalho sofreu na sociedade ocidental ao buscar compreender as influências das idéias religiosas no desenvolvimento do Capitalismo. Argumenta que o trabalho concebido como um fim absoluto em si mesmo precisou ser produto de um longo e árduo processo de educação religiosa, desvinculando-se da concepção de castigo – “Ganharás o pão com o suor do seu rosto – para uma concepção de vocação, próxima à vocação religiosa, isto é, como uma finalidade da vida. A própria divisão do trabalho e das profissões torna-se um fenômeno justificado pela vontade divina, a partir da reforma protestante. Embora, segundo Weber, o Capitalismo vencedor não precise mais do abrigo religioso para sua justificação, “a crença religiosa no ‘dever vocacional’, como um fantasma, ronda em torno de nossas vidas” (p. 131).

Esse deslocamento do significado do trabalho – de castigo para a finalidade mesma da vida – ajuda a compreender a centralidade do trabalho na sociedade moderna. O trabalho se coloca como resposta a uma questão fundamental do homem: a do sentido de sua vida. Se se

parte da premissa posta por Freud (1930) de que “só a religião é capaz de resolver a questão do propósito da vida (e que) dificilmente incorreremos em erro ao concluirmos que a idéia de a vida possuir um propósito se forma e desmorona com o sistema religioso” (p. 94), verifica-se que a questão do propósito da vida, fundamental para o homem e sem uma resposta definitiva, ao invés de desmoronar com a perda do poder do sistema religioso, ganha um novo invólucro: o trabalho.

Além de se colocar como um substitutivo da finalidade da vida (ainda que como um fantasma, segundo Weber (1989), o trabalho também é concebido por Marx como uma atividade fundamental da livre criação do homem por si mesmo. O trabalho criador, segundo esse autor, é uma condição necessária para a liberdade do homem, para sua *humanização*, para que o homem seja dono de si mesmo, para que seja capaz de transformar o mundo e transformar a si próprio (KONDER, 1981).

No entanto, são Marx e Engels (1987) que irão apontar a alienação do trabalho, isto é, o fenômeno pelo qual o trabalhador, dentro de uma sociedade de classes, desenvolve apenas atividades de execução e é sacrificado ao produto do trabalho. Ao trabalhador não é concedido o direito de projetar seu trabalho, de reconhecer-se no produto de sua criação e de usufruir legitimamente dos ganhos econômicos oriundos de seu trabalho.

Por outro lado, Dejours (1994), retomando os princípios da economia psíquica definidos por Freud (1930), afirma que o trabalho é uma atividade que facilita a descarga psíquica do ser humano, sendo um dos responsáveis pela manutenção da saúde e da doença dos trabalhadores. Dejours (1994) argumenta que:

[...] em se tratando de carga psíquica, o perigo principal é o de um subemprego de aptidões psíquicas, fantasmáticas ou psicomotoras, que ocasiona uma retenção de energia pulsional, o que constitui precisamente a carga psíquica do trabalho... (sendo que) o trabalho torna-se perigoso para o aparelho psíquico quando ele se opõe à sua livre atividade (DEJOURS, 1994, p. 24).

Segundo Dejours (1994) cada ser humano tem suas vias privilegiadas de descarga psíquica: uns mantêm o equilíbrio através da realização de atividades físicas (via motora); outros, de atividades intelectuais ou representações mentais que descarregam o essencial da tensão vivenciada pela pessoa (via mental). Ainda segundo esse autor, as pessoas que não conseguem, por qualquer motivo, descarregar sua energia psíquica por via psíquica ou motora, tende a descarregá-la através do desordenamento das funções somáticas – é a via visceral atuando no processo de somatização.

Quando o trabalho, ainda que sujeito à divisão entre concepção e execução, predominante nas organizações capitalistas, permite a diminuição da carga psíquica através de vias de descarga mais adaptadas às necessidades das pessoas, ele se constitui em um agente mantenedor da saúde mental.

Por outro lado, ser trabalhador na sociedade atual representa um valor e constitui um Ideal do Eu para a maioria das pessoas. “Por isso o desemprego, a aposentadoria, a perda de uma máquina cujos desígnios constituem parte do saber-ser trabalhador, além de implicarem precariedade da sobrevivência material, fazem a alma sofrer” (JARDIM, 1997, p. 87).

Tendo como referência as contribuições teóricas apresentadas, considera-se nesta investigação, que o trabalho na sociedade capitalista está ancorado em contradições e conflitos. No entanto é uma dimensão fundamental na vida do homem, o que torna a satisfação e o bem-estar do trabalhador um propósito a ser perseguido.

Considerando-se, ainda, que o trabalho também é uma dimensão relevante na vida das pessoas com deficiência, conforme Oliveira (1993), Martins (1996), Schur (2002), Carvalho-Freitas, Marques e Scherer (2004), dentre outros, é importante analisar os aspectos que auxiliam na manutenção de uma organização mais humanizada e que propiciam o



desenvolvimento pessoal do indivíduo, a despeito dos interesses de lucro e produtividade inerentes ao regime capitalista.

A análise de aspectos relacionados à manutenção da qualidade de vida no trabalho pode contribuir para a verificação das condições de inserção e gestão do trabalho das pessoas com deficiência nas organizações.

#### **4.2 As origens dos estudos de Qualidade de Vida no Trabalho**

As origens dos estudos de *qualidade de vida no trabalho* estão associadas à pesquisa realizada durante cinco anos (1927–1932) na oficina de Hawthorne, da Companhia Western Electric, em Chicago, por Elton Mayo, que, pela primeira vez nos estudos organizacionais, evidenciou uma preocupação explícita com o desenvolvimento e satisfação do trabalhador. As principais contribuições dos estudos de Mayo (1968) foram:

- constatação da influência dos grupos informais no comportamento dos indivíduos no trabalho;
- verificação de que o aumento da satisfação no trabalho estava relacionado com a maior produtividade do grupo;
- constatação de que a satisfação no trabalho estava relacionada à maior autonomia e controle sobre o ritmo de trabalho;
- constatação de que as relações humanas entre os trabalhadores e seus supervisores, e dos trabalhadores entre si, influenciavam de maneira vital o comportamento no trabalho; e
- verificação de que a motivação, o espírito e o moral de grupo, a cooperação, o reconhecimento, a integração, a participação e a satisfação das necessidades sociais e psicológicas eram fatores relevantes no entendimento das relações de trabalho.

Contudo, o marco inicial dos estudos sobre *qualidade de vida no trabalho* é atribuído às pesquisas de Eric Trist e ao Instituto Tavistock (PUGH e HICKSON, 1997), que, na década de 1950, estudando os efeitos da mecanização da mineração britânica de carvão, verificaram as conseqüências psicológicas e sociais na organização e no ambiente de trabalho da mudança tecnológica na organização.

Segundo Pugh e Hickson (1997), Eric Trist identifica dois subsistemas da organização: o técnico e o social. O primeiro está relacionado às demandas da tarefa, ao ambiente físico e ao equipamento existente, sendo, portanto, responsável pela eficiência potencial da organização. O segundo está associado às relações sociais dos trabalhadores responsáveis pela execução das tarefas e que transformam a eficiência potencial em eficiência real nas organizações.

A importância concedida aos grupos semi-autônomos na distribuição das tarefas, na negociação, na tomada de decisão e na manutenção e controle modifica a forma de organização do trabalho (SPINK, 2003).

Segundo Spink (2003), essa abordagem “nunca chegou a estar ‘na moda’ em termos administrativos; mesmo que sua influência entre pessoas preocupadas com a qualidade de vida no trabalho tenha sido razoável” (p. 118). Isso se deve ao fato de que o sistema sociotécnico estava mais bem direcionado para as necessidades sociais e psicológicas dos trabalhadores, o que levava a uma produtividade maior e a um custo mais baixo, à diminuição do absenteísmo e a uma maior satisfação no trabalho.

Além da abordagem sociotécnica, os estudos sobre a motivação tiveram um importante papel para o movimento da *qualidade de vida no trabalho*.

A teoria da hierarquia de necessidades de Maslow (1954), por exemplo, identifica a busca de satisfação das necessidades humanas com o processo de motivação, sugerindo que,

embora praticamente nenhuma necessidade jamais seja completamente satisfeita, a satisfação de uma necessidade extinguiria a motivação. Para esse autor, existe uma hierarquia de cinco necessidades: fisiológica, de segurança, sociais, de estima e de auto-realização. À medida que uma é satisfeita, a outra se torna imediatamente dominante. Assim, os incentivos concedidos pela empresa deveriam estar compatíveis com as necessidades dos trabalhadores. Nesse sentido, a satisfação das necessidades se torna um importante elemento para os estudos sobre *qualidade de vida no trabalho*.

Também outros trabalhos sobre a satisfação do trabalhador, relacionados aos estudos sobre a motivação, influenciaram os estudos sobre *qualidade de vida no trabalho*. Por exemplo, os estudos de Herzberg (1966), McGregor (1980) e Vroom (1964).

A teoria bifatorial de Herzberg (1966) permitiu separar os fatores relacionados diretamente com a satisfação no trabalho dos fatores relacionados à insatisfação no trabalho. O primeiro, denominado “fatores motivacionais”, localizava-se na pessoa ou nas próprias tarefas. Por exemplo, a possibilidade de crescimento, progresso, reconhecimento e realização no trabalho, e a atratividade do trabalho em si. Esses fatores internos oscilavam da condição de satisfação à não satisfação e eram derivados das necessidades das pessoas de realizarem seus potenciais humanos.

O segundo fator proposto por Herzberg (1966) estava relacionado à insatisfação no trabalho, denominado “fator higiênico”, localizava-se externamente à pessoa. Por exemplo, na política da empresa, no estilo de supervisão, no relacionamento com os colegas e nas recompensas e benefícios recebidos. Esses fatores externos oscilavam da insatisfação à não-insatisfação e estavam relacionados às necessidades primordiais do ser humano, que estão ligadas ao esforço de evitar a privação social e física. Assim, o autor concluiu que o contrário de satisfação não é a insatisfação, mas a não-satisfação e que apenas os fatores motivacionais ou de crescimento são capazes de proporcionar satisfação.

Na concepção de Herzberg (1966), apenas com o enriquecimento dos cargos, o trabalhador teria oportunidades de desenvolver-se psicologicamente e tornar-se motivado, pressuposto esse assumido pelo movimento de *qualidade de vida no trabalho*.

Por sua vez, McGregor (1980) desenvolve a Teoria X e a Teoria Y que propõem visões distintas do ser humano. Para a Teoria X, a visão que executivos têm dos trabalhadores é de que eles não gostam de trabalhar, são preguiçosos e evitam responsabilidades. Para a Teoria Y, a visão dos executivos sobre os trabalhadores é de que eles gostam de trabalhar, são auto-orientados e gostam de responsabilidades. Nesse sentido, a Teoria X assume que as necessidades ligadas apenas à sobrevivência dominam os indivíduos, enquanto que a Teoria Y assume que as necessidades de estima e reconhecimento são as que motivam as pessoas.

Como McGregor (1980) acreditava que a Teoria Y era a mais válida nos ambientes de trabalho, ele advogava a favor do desenvolvimento de processos decisórios participativos, de melhoria do relacionamento entre colegas de trabalho, de tarefas desafiadoras e de maiores responsabilidades para os trabalhadores, pois acreditava que essas ações implicariam numa maior motivação e satisfação das pessoas. Essas indicações de McGregor relacionada à decisão, ao relacionamento no ambiente de trabalho e às tarefas também são incorporados por alguns modelos de *qualidade de vida no trabalho*.

Vroom (1964), por seu turno, desenvolve suas investigações sobre a motivação a partir de um modelo contingencial em que, além dos objetivos e necessidades individuais, é considerado o contexto de trabalho no qual o trabalhador está inserido.

A teoria da expectativa de Vroom (1964) afirma que a motivação para agir de determinado modo depende da expectativa de que a ação a ser realizada trará resultado e da atração desse resultado sobre o indivíduo.

Essa teoria enfoca três relações:

- Relação esforço-desempenho. Refere-se à percepção do indivíduo de que certa quantidade de esforço levará ao desempenho.
- Relação desempenho-recompensa. Refere-se à crença do indivíduo de que um determinado nível de desempenho levará à obtenção do resultado que se almeja.
- Relação recompensa-metas pessoais. Refere-se ao grau em que as recompensas satisfazem as necessidades dos indivíduos e à atração que essas recompensas exercem sobre essas pessoas.

Assim, Vroom (1964) introduz elementos contextuais na definição do conceito de motivação, ampliando sua perspectiva de análise, até então restrita às necessidades individuais ou a fatores de manutenção da satisfação.

Essas teorias influenciaram diferentemente os diversos pesquisadores que investigaram sobre *qualidade de vida no trabalho*, no entanto, de uma forma geral a busca de satisfação das necessidades dos indivíduos são consideradas relevantes para esses estudos, além dos fatores ambientais e das possibilidades de conseguir recompensas conforme as expectativas individuais.

### **4.3 Cenário atual dos estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho**

Embora os estudos que deram origem ao movimento de *qualidade de vida no trabalho* tenham sido desenvolvidos, em sua maioria, na década de 1960, foi a partir dos anos de 1980 que os programas de QVT se intensificaram em todo o mundo, principalmente devido à influência do modelo industrial japonês e da necessidade de compatibilizar as exigências de qualidade e produtividade do produto com a manutenção da qualidade de vida dos trabalhadores.

Conforme Burke e Cooper (2000), desde a década de 1960, a sociedade vem se defrontando com mudanças. Primeiro, com a guerra do Vietnã e com o advento das novas tecnologias que prometiam libertar o homem das amarras do trabalho e lhe conferir mais tempo para o lazer. Depois, a década de 1970 vem marcada pelos conflitos e pelas lutas entre empregadores e trabalhadores, entre a classe média e as classes operárias e entre o pensamento liberal e o conservador. A década de 1980 desponta como o período da ênfase na cultura da empresa, nas privatizações, nas fusões e aquisições, nas alianças estratégicas, na reengenharia e na introdução do livre mercado. Segundo os autores, apesar de este período ter aumentado a competitividade econômica de alguns países, ocorreram os primeiros sinais de tensão: os conceitos de *stress* e *burn-out* passaram a fazer parte do vocabulário do mundo do trabalho. No final dos anos de 1980 e início dos anos de 1990, a economia ocidental foi marcada pela recessão e pela mentalidade de privatização do setor público, liderando as mais profundas mudanças no mercado de trabalho desde a Revolução Industrial. Os anos de 1990 foram dominados pelos efeitos da recessão e pelos esforços para sair dela, com as organizações fazendo *downsize*, demitindo, horizontalizando os níveis hierárquicos ou buscando o “tamanho certo”, o que implicou a perda de trabalho por parte de muitos trabalhadores e o aumento de insegurança daqueles que permaneceram em seus postos de trabalho.

Neste cenário, foram desenvolvidas várias abordagens de investigação sobre a qualidade de vida no trabalho, o que revela o reconhecimento da importância dessa temática há várias décadas. Segundo Marques e Moraes (2004)

As abordagens de QVT – Qualidade de Vida no Trabalho – apresentam importantes alternativas em relação à *satisfação no ambiente de trabalho*, ao contribuírem com propostas de reestruturação direcionadas ao enriquecimento do conteúdo do trabalho, humanização e maior adequação às características individuais, bem como ao contexto em que as tarefas são executadas (p.1, grifo nosso).

Reforçando esse argumento, têm-se inúmeras pesquisas realizadas no País contemplando a questão da qualidade de vida no trabalho. A importância dessa temática é revelada nos inúmeros artigos publicados na década de 1990 nos “Encontros da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração” (HONÓRIO, MARQUES e MELO, 2001) e em outros trinta artigos publicados no período de 2000 a 2006 neste mesmo evento. Essas pesquisas demonstram que os modelos teóricos mais utilizados e validados para a realidade nacional foram os de Hackman e Oldham (1975), Westley (1979) e Walton (1973). Além disso, constatam a predominância de estudos quantitativos e uma tendência para a utilização de abordagens qualitativas em complementaridade às quantitativas.

No entanto, os estudos sobre *qualidade de vida no trabalho* têm limitações quanto à universalização dos fatores considerados relevantes para a satisfação do trabalhador, devido a diferenças em relação às atitudes relacionadas ao trabalho em diferentes países, conforme estudo realizado por Hofstede (1984) que identifica a relatividade cultural em relação a atitudes relacionadas ao poder, à forma de lidar com a incerteza, ao individualismo e a aspectos tradicionalmente associados à masculinidade. Por outro lado, os programas de QVT também são criticados por serem considerados instrumentos de controle do indivíduo nas organizações.

A despeito das críticas endereçadas ao movimento de *qualidade de vida no trabalho*, os modelos apresentados a seguir são profícuos na elucidação da relação indivíduo-organização e na verificação de condições que assegurem a manutenção dos direitos e da maior democratização nas relações de trabalho.

#### 4.4 Alguns clássicos da literatura sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Os principais modelos de análise e gestão da *qualidade de vida no trabalho* utilizados na academia e nas organizações contemplam fatores considerados relevantes na manutenção e desenvolvimento de ambientes de trabalho em que a humanização das relações e o respeito às necessidades do trabalhador são considerados.

Os autores contemplados serão Lippit (1978), Huse e Cummings (1985), Theriault (1980), Werther e Davis (1983), Westley (1979), Hackman e Oldham (1975) e Walton (1973), cujo modelo será utilizado nesta pesquisa.

Lippit (1978), em seu modelo de análise, considera que a obtenção da *qualidade de vida no trabalho* consiste no atendimento das necessidades dos indivíduos e da organização. Contudo, segundo este autor, a organização só atinge seus objetivos se considerar as necessidades dos indivíduos. São quatro os fatores-chave de manutenção da qualidade de vida no trabalho indicados pelo autor: *o trabalho em si*; *o indivíduo*; *a produção do trabalho*; e *as funções e estrutura da organização*.

No fator *o trabalho em si*, Lippit considera o *feedback* de performance, a clareza dos objetivos de trabalho, a redução de controles, o aumento da responsabilidade e o envolvimento do indivíduo no processo de tomada de decisão como elementos-chave para a obtenção da satisfação no trabalho.

No fator *o indivíduo*, considera a possibilidade de aprimoramento da auto-imagem e de aprendizagem, o clima propício à amizade e a coerência entre objetivos de vida e de trabalho como elementos imprescindíveis na promoção da satisfação.

No fator *a produção do trabalho*, considera elementos-chave a possibilidade de aumento de responsabilidade, a colaboração intergrupar, a possibilidade de realizar um



trabalho menos fragmentado (mais completo), as recompensas pela qualidade e pela inovação e a presença de objetivos mensuráveis.

No fator *as funções e estrutura da organização*, considera elementos relevantes o clima propício à criatividade e à comunicação adequada, o respeito ao indivíduo e o avanço e desenvolvimento organizacional.

Huse e Cummings (1985) procuram englobar numa única abordagem a maioria dos aspectos apresentados nas abordagens anteriores. Para eles, o conceito de *qualidade de vida no trabalho* contempla a interação entre as pessoas, o trabalho e a organização, visando a assegurar o bem-estar do trabalhador, a participação nas decisões e na solução de problemas do trabalho e a eficácia organizacional. Para esses autores, um programa de QVT deve considerar: *a participação do trabalhador nas decisões, o redesenho dos cargos, os sistemas de recompensas inovadores (remuneração flexível e eqüitativa) e a melhoria no ambiente de trabalho.*

Theriault (1980) coloca a *remuneração* como o foco central de seu modelo. Para ele, os programas de QVT devem enfatizar a remuneração, pois ela assegura certa segurança aos indivíduos, considera as diferenças individuais e favorece a democracia industrial, na qual a participação constitui-se em um componente básico. Para o autor, um programa de QVT que considera a importância da remuneração deve reconhecer a significância, a inter-relação e a questão cultural que permeiam as transações entre os empregados e a organização.

Werther e Davis (1983) consideram como fatores que afetam a QVT: *a supervisão, as condições de trabalho, os sistemas de recompensas e projetos de cargos e a participação ativa no processo de mudança e implementação de um programa de QVT.* Contudo, o fator que mais envolve o trabalhador é *a natureza do cargo.*

Para Westley (1979), os problemas enfrentados pelos trabalhadores podem ser agrupados em quatro fatores ou indicadores: *o político*, que se refere às relações de poder nas

organizações e é gerador de insegurança; *o econômico* que se refere à distribuição de renda e é fonte de injustiça; *o psicológico*, que se relaciona à fragmentação do trabalho e é gerador de alienação; e *o sociológico*, que se refere à estruturação sociotécnica do trabalho e é gerador de anomia. Para ele, o enriquecimento do trabalho, a estruturação sociotécnica e a participação nos lucros são fontes de solução dos problemas enfrentados pelos trabalhadores.

Hackman e Oldham (1975) propuseram o modelo das “dimensões básicas da tarefa”, que tem sido considerado um dos instrumentos mais abrangentes na mensuração da satisfação no trabalho, largamente utilizado nas pesquisas nacionais que contemplam a natureza do trabalho como uma dimensão relevante da *qualidade de vida no trabalho*.

No que se refere ao conteúdo do trabalho como determinante da satisfação no trabalho, esses autores defendem o argumento de que as características do trabalho promovem a emergência de estados psicológicos capazes de determinar a motivação e a satisfação do indivíduo no trabalho.

Três estados psicológicos teriam um impacto importante na satisfação de uma pessoa em seu trabalho: o sentido que ela encontra no trabalho desempenhado; o sentimento de responsabilidade que ele vivencia em relação aos resultados obtidos; e o conhecimento de seu desempenho no trabalho.

Para Hackman e Oldham (1975), quatro características do trabalho contribuem para lhe conferir sentidos:

- variedade de habilidades: grau em que a tarefa requer, para a sua execução, o envolvimento e o uso de várias habilidades e talentos de um mesmo indivíduo;
- identidade do trabalho: grau em que um trabalho permite a realização de algo do início ao fim e que proporcione resultados tangíveis;

- significado do trabalho: grau em que o trabalho possa ter um impacto significativo no bem-estar ou no trabalho de outras pessoas, seja na organização ou no ambiente social; e
- inter-relacionamento: possibilidade de lidar diretamente com outras pessoas, inclusive clientes.

Quanto ao sentimento de responsabilidade, a característica do trabalho que contribui para seu surgimento é a autonomia, ou seja, o grau em que um trabalho oferece uma margem de liberdade e de independência para a programação do trabalho e a determinação dos procedimentos de sua execução.

O conhecimento de seu desempenho no trabalho ocorre através das possibilidades maiores ou menores de se obter *feedback* extrínseco (informações claras sobre seu desempenho por intermédio de superiores, colegas ou clientes) e *feedback* intrínseco (informações sobre o desempenho oriundas da própria execução das atividades de trabalho).

Segundo Hackman e Oldham (1975), é possível analisar o potencial motivador de um trabalho a partir da identificação de suas características. Além das variáveis relacionadas ao conteúdo do trabalho, esses autores reconhecem a importância dos fatores de contexto na satisfação no trabalho, que podem contribuir para um compromisso maior ou menor do trabalhador com a organização. São eles: possibilidade de crescimento pessoal e profissional; respeito, apoio, competência e tratamento justo por parte da supervisão; estabilidade e segurança no trabalho; compensação financeira (salário, gratificações e benefícios); e ambiente social (relações interpessoais, grupais e intergrupais).

As relações entre características do trabalho e estado psicológico, dependendo de suas possíveis configurações, contribuem para a maior ou menor satisfação e para o melhor ou pior desempenho, além de impactar os índices de absenteísmo e rotatividade nas organizações. Além disso, segundo esses autores, as relações entre as características do trabalho, o estado

psicológico e os resultados de satisfação são moderados pela necessidade de crescimento das pessoas. Nessa perspectiva, uma pessoa com maior necessidade de crescimento seria mais sensível a um trabalho com tarefas mais enriquecidas que um indivíduo com fraca necessidade de crescimento.

Hackman e Oldham (1975) concordam que nas relações de trabalho as necessidades, ou estados psicológicos, estão condicionadas pelas características do trabalho que, se modificadas, geram menor ou maior satisfação. Contudo, esses pesquisadores admitem que a necessidade de crescimento das pessoas modifica a forma como percebem a importância das características do trabalho como relevantes para sua satisfação. Nesse sentido, colocam a necessidade de crescimento em uma ordem diversa das necessidades de dar sentido ao trabalho, de autonomia e responsabilidade, alterando a relação entre as características do trabalho e a satisfação das necessidades.

Avaliando-se as contribuições dos diversos pesquisadores apresentados e retomando um dos objetivos desta pesquisa, que consiste em verificar a satisfação das pessoas com deficiência em relação a aspectos relevantes para a manutenção da qualidade de vida no trabalho, optou-se por trabalhar com o modelo de Walton (1973), por considerar que sua perspectiva está mais alinhada com as preocupações desta pesquisa, colocando a questão da qualidade de vida no trabalho em um contexto de trabalho que busca regulamentar os direitos de minorias e assegurar saúde, segurança e garantia no trabalho, fatores considerados essenciais para a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Para Walton (1973), a denominação *qualidade de vida no trabalho* (QVT) está inserida no contexto das relações de trabalho desde o início do século XX, na busca da legalização das condições de trabalho das mulheres e das crianças, da regulamentação das relações de trabalho e das lutas do movimento sindical para assegurar saúde, segurança e garantia no trabalho. Esse autor discute a amplitude do conceito e a dificuldade de isolar e

identificar os atributos que interferem na *qualidade de vida no trabalho*. Propõe, então, oito categorias, ou indicadores, que, segundo ele, contemplariam o constructo.

- *Compensação justa e adequada (remuneração)*: significa equidade interna e externa tanto em termos de salário direto quanto indireto (benefícios).
- *Condições de segurança e saúde no trabalho (condições de trabalho)*: implica condições de trabalho que assegurem a manutenção da segurança e da saúde do trabalhador, envolvendo a jornada e a carga de trabalho, equipamentos disponibilizados para a execução do trabalho e ambiente saudável (preservação da saúde do trabalhador).
- *Uso e desenvolvimento de capacidades*: implica o aproveitamento do talento humano, isto é, significa autonomia, uso de habilidades variadas e participação no processo total de trabalho.
- *Oportunidade de crescimento e segurança (oportunidades de crescimento profissional)*: implica a possibilidade de desenvolver carreira e ter segurança quanto à manutenção do trabalho, isto é, abarca as políticas da instituição relacionadas ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus empregados.
- *Integração social na organização*: significa apoio dos grupos primários, igualdade de oportunidades, ausência de preconceitos e cultivo ao bom relacionamento.
- *Constitucionalismo (direitos na instituição)*: significa garantia no cumprimento das normas e procedimentos que se relacionem às leis e direitos trabalhistas, respeito à privacidade, liberdade de expressão e adesão a padrões de igualdade.
- *Trabalho e espaço total da vida (equilíbrio trabalho e vida)*: possibilidade de equilibrar o tempo e a energia dedicados à empresa e aos demais espaços da vida.

- *Relevância do trabalho na vida (relevância do trabalho)*: investiga-se a percepção do empregado em relação à imagem da empresa, à responsabilidade social da instituição na comunidade e à relevância do trabalho desempenhado.

O modelo teórico de Walton (1973) será utilizado como perspectiva de análise para verificar como as pessoas com deficiência percebem aspectos considerados relevantes para a manutenção da qualidade de vida no trabalho. Primeiro, porque a intenção é verificar a influência das condições externas (dimensão ambiental) na satisfação das pessoas com deficiência, uma vez que elas se constituem em uma obstrução importante para a inserção dessas pessoas no mercado de trabalho. Segundo, será considerada a satisfação das pessoas com deficiência em relação aos fatores de qualidade de vida no trabalho, o que inclui sua percepção dessas condições. Terceiro, apesar de a inserção de pessoas com deficiência não impactar diretamente na modificação da forma como o trabalho está dividido na sociedade capitalista, ela propicia uma nova configuração de forças neste campo, pois introduz no mercado formal de trabalho pessoas que historicamente estiveram fora dele, na maioria das vezes, em condições de vida muito precárias.

No próximo capítulo, serão apresentados os procedimentos metodológicos adotados para a consecução desta pesquisa.

## 5 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os pressupostos que nortearam as escolhas metodológicas da pesquisa e os procedimentos adotados em suas duas etapas empíricas: a realização do *survey* que contempla a inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras; e o estudo de caso que investiga a inserção dessas pessoas em uma grande instituição financeira. Além disso, são apresentados o modelo heurístico proposto e as hipóteses (suposições) de pesquisa.

### 5.1 Pressupostos que nortearam as escolhas metodológicas

Concorda-se com Burrell e Morgan (1979) que todo cientista social, ao abordar seu objeto de estudo, o faz, de forma explícita ou implícita, ancorado em pressupostos sobre a natureza do mundo social e a maneira como deve investigá-lo.

A natureza do mundo social, em sua perspectiva ontológica, diz respeito à concepção de realidade: se é externa ao indivíduo, impondo-se às consciências individuais; ou se a realidade é produto da consciência individual.

O pressuposto assumido nesta pesquisa foi de que o homem é um emergente tanto de um contexto histórico quanto de condições concretas de existência que oferecem possibilidades de produção de seu comportamento e revestem seu comportamento de significado. Por outro lado, considera-se também que o homem mantém uma relação de determinação recíproca com seu contexto, modificando essa realidade e sendo por ela modificado. Portanto, considera-se que a realidade é, simultaneamente, externa ao indivíduo e produto de sua consciência, numa relação dialética de mútua transformação.

Esse pressuposto, conduziu as escolhas de como o conhecimento deveria ser produzido – dimensão epistemológica. Isto é, considerou-se necessário contemplar a

dimensão histórica e as condições concretas de existência, de um lado, e a percepção desta realidade pelos sujeitos, de outro.

Assim, as questões que nortearam a pesquisa partiram de algumas premissas específicas em relação à gestão da diversidade, considerando que a gestão do trabalho de pessoas com deficiência nas organizações tem pelo menos três dimensões relevantes de análise:

- a forma como a deficiência é vista pelos gerentes e pessoas responsáveis pela inserção de pessoas com deficiência na empresa, isto é, as concepções de deficiência predominantes, construídas a partir da análise histórica;
- as ações de adequação das condições e procedimentos de trabalho – adequação do espaço e das práticas de inserção, isto é, adequação do espaço social, que remete às condições concretas de trabalho das pessoas com deficiência; e
- a necessidade de considerar a satisfação das pessoas com deficiência em relação à gestão da diversidade e a aspectos relevantes de manutenção da qualidade de vida no trabalho.

Neste sentido, buscou-se:

- através da remissão à história, identificar as principais concepções de deficiência que funcionam como matrizes interpretativas que reconhecem e qualificam as necessidades e admitem formas específicas de ações em relação às pessoas que portam deficiências;
- através da verificação das ações de adequações do espaço e das práticas de inserção, identificar as condições *concedidas* ou *negadas* que favorecem *mais* ou *menos* a inserção de pessoas com deficiência nas organizações; e
- os fatores que caracterizam a satisfação das pessoas com deficiência em relação à aspectos considerados relevantes para a manutenção da qualidade de vida no trabalho.



Para cumprir tal intuito, foram elaborados construtos com o objetivo de auxiliar na verificação da forma como tem ocorrido a gestão do trabalho de pessoas com deficiência nas organizações e colocado esses construtos à prova em uma pesquisa inseparavelmente teórica e empírica, pois entende-se que o conhecimento é produzido por meio da articulação dialética entre teoria e empiria, num processo de retroalimentação contínuo.

Além disso, considera-se que para produzir conhecimento é necessário romper com as crenças comuns dos grupos, organizações e instituições que se pretende examinar. Para Bourdieu (2000), “um dos instrumentos mais poderosos de ruptura é a história social dos problemas, dos objetos e dos instrumentos de pensamento...”(p. 36).

As opções teóricas adotadas levaram às escolhas metodológicas empreendidas na pesquisa. Concorde-se com Bourdieu (2000) que é necessário “mobilizar todas as técnicas que, dada a definição do objeto, possam parecer pertinentes” (p. 26).

Conforme Brandão (1999):

A complexidade dos fenômenos sociais implica na impropriedade de qualquer ortodoxia metodológica e na necessidade de combinar angulações diferentes dos mesmos objetos. A incomensurabilidade das práticas sociais não significa, no entanto, que não se possa e deva tentar aproximações quantitativas dos fenômenos. Portanto, os antagonismos quantitativo-qualitativo, assim como micro/macro-social são improcedentes; informações e dados objetivos, assim como depoimentos e entrevistas em profundidade podem ser produzidos de uma perspectiva positivista; sem uma conceituação prévia e uma reconstrução a *posteriori*, nenhum material de pesquisa escapa à superficialidade do mau jornalismo. O mesmo se coloca para a relação entre macro e micro; em Ciências Sociais a visão do mais geral não é melhor nem pior do que a focalização do particular; a questão que se coloca é da pertinência do enfoque para obter o ângulo mais adequado do problema em investigação” (p. 2).

Nesse sentido, a pesquisa empírica ratifica, retifica e coloca novos elementos à teoria que servirão para sua ampliação e enriquecimento dos modelos utilizados como referência.

Assim, a pesquisa empírica pretendeu, através de metodologia quantitativa (*survey*), colocar à prova os construtos elaborados e o modelo teórico adotado (não determinístico e geral, devido à natureza contingencial do problema), buscando verificar, por exemplo, se determinadas concepções de deficiência compartilhadas pelos gerentes estavam *mais* ou *menos* relacionadas com as ações de adequação das condições de trabalho empreendidas pelas empresas pesquisadas. A investigação pretendeu também verificar se os diversos segmentos a que pertencem as empresas têm concepções e ações diferenciadas em relação à inserção de pessoas com deficiência; isto é, se se poderia agrupar as empresas em grupos com elevada homogeneidade interna e elevada heterogeneidade externa – Análise de Cluster.

Ao mesmo tempo, buscou, através de metodologias quantitativa e qualitativa, analisar a gestão da diversidade em uma única empresa – estudo de caso, considerando os construtos de concepções de deficiência, ações de adequação das condições e práticas de trabalho, e qualidade de vida no trabalho, pois compartilha-se com Bourdieu (1996) a premissa de que:

Não podemos capturar a lógica mais profunda do mundo social a não ser submergindo na particularidade de uma realidade empírica, historicamente situada e datada, para construí-la, porém, como *caso particular do possível* (grifo nosso, p.15).

A análise foi feita com duas perspectivas. Em primeiro lugar, buscou-se caracterizar as empresas brasileiras que trabalham com a inserção de pessoas com deficiência, através da coleta de dados, realizada por meio da aplicação de dois questionários estruturados, desenvolvidos a partir das duas primeiras seções do referencial teórico. Além disso, foram verificadas as possíveis relações de associação entre os fatores contemplados nos dois questionários. Em segundo lugar, procurou-se focalizar a gestão do trabalho de pessoas com deficiência de um outro ângulo, deslocando as análises de uma perspectiva horizontal, que contemplou diversas empresas simultaneamente, para uma perspectiva vertical, aprofundando

as análises em apenas uma empresa e introduzindo, além das análises quantitativas dos dois questionários aplicados em todas as empresas, um questionário de qualidade de vida no trabalho e a realização de entrevistas e análises documentais, visando caracterizar as condições em que a organização realizava a inserção de pessoas com deficiência e dando voz aos sujeitos da pesquisa. A análise da satisfação em relação aos aspectos de qualidade de vida no trabalho das pessoas com deficiência só foi realizada no estudo de caso, devido às dificuldades de participação das pessoas com deficiência de todas as empresas pesquisadas.

A pesquisa empírica teve por objetivo, portanto, *colocar à prova* (BOURDIEU, 1996) a discussão teórica e os modelos de pensamento apresentados, buscando uma articulação viva e, portanto, inacabada entre teoria e empiria. Dessa forma, a discussão teórica subsidiou toda a fase empírica e as etapas subseqüentes: a definição das técnicas e métodos utilizados; a elaboração dos instrumentos de pesquisa; a análise dos resultados e a elaboração de recomendações para as empresas; e a articulação entre teoria e empiria, que forneceu elementos para a proposição de novas pesquisas, necessárias ao desenvolvimento do campo de estudos sobre a diversidade nas organizações.

Nesse sentido, considerando as questões e os objetivos da pesquisa – que envolveram a investigação de aspectos considerados relevantes para a gestão da diversidade – em empresas brasileiras que trabalham com a inserção de pessoas com deficiência em seu quadro de pessoal (18 empresas compuseram a amostra, entre as 147 que compunham o universo da pesquisa), a pesquisa foi realizada em duas etapas: a primeira contemplou toda a amostra pesquisada, e a segunda focalizou uma grande empresa do setor de serviços e intermediação financeira que atua com a inserção de pessoas com deficiência de forma sistemática desde 1999 e que havia participado do *survey*.

Os métodos quantitativos mostraram-se mais adequados, na primeira etapa da pesquisa, como ponto de partida para o levantamento tipo *survey*, conduzido com dois

inventários elaborados para tal fim (APÊNDICES 1 e 2) e aplicado em uma amostra de gerentes e pessoas que atuam com a inserção de pessoas com deficiência. Procurou-se verificar como tais sujeitos percebiam a deficiência e o trabalho das pessoas com deficiência em suas organizações e as ações de adequação das condições e práticas de trabalho realizadas pelas empresas. Como as informações utilizadas nas análises desta primeira etapa da pesquisa foram resultantes de uma pesquisa quantitativa, utilizando-se de questionário estruturado, é necessário considerar que as percepções não são opiniões livremente emitidas sobre o tema da pesquisa, mas as opiniões desses sujeitos frente a um instrumento fechado de pesquisa.

Na segunda etapa da pesquisa, foi realizado um estudo de caso, com enfoque quantitativo e qualitativo, com uma grande empresa do setor de serviços e intermediação financeira, visando contemplar as dimensões consideradas relevantes para a gestão da diversidade em um contexto organizacional específico, em que as políticas de inserção e as práticas de Recursos Humanos foram colocadas em relevo, com vistas a analisar os dados coletados. Além disso, foram realizadas entrevistas que, apesar de serem em grande parte estruturadas, davam aos gerentes, às pessoas que atuam com a inserção e às próprias pessoas com deficiência a oportunidade de manifestar suas opiniões sobre a questão da gestão da diversidade na empresa.

Também foram consultadas fontes secundárias de dados, tais como os princípios de responsabilidade socioambiental da empresa, cartilhas de orientação aos gerentes sobre a inserção de pessoas com deficiência e as informações contidas em sua *homepage*, visando caracterizar a organização estudada.

Em síntese, a pesquisa foi constituída de duas etapas:

#### PRIMEIRA ETAPA: *SURVEY* EM EMPRESAS BRASILEIRAS

- Universo: 147 empresas que tinham seus balanços sociais disponíveis no IBASE em 2004.
- Amostra: 18 empresas – 163 respondentes (profissionais que atuavam com a inserção de pessoas com deficiência; profissionais da área de Saúde e Segurança no Trabalho; e chefias imediatas das pessoas com deficiência).
- Instrumentos utilizados: Inventário de Concepções de Deficiência (ICD) e Inventário das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho (IACPT).

#### SEGUNDA ETAPA: ESTUDO DE CASO

- Caso: 01 empresa do setor financeiro com mais de 1000 funcionários portadores de deficiência.
- Instrumentos utilizados:
  - ✓ Inventário de Concepções de Deficiência (ICD) e Inventário das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho: respondidos por 80 pessoas (profissionais que atuavam com a inserção de pessoas com deficiência; profissionais da área de Saúde e Segurança no Trabalho; e chefias imediatas das pessoas com deficiência).
  - ✓ Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho: respondido por 128 pessoas com deficiência da empresa.
  - ✓ Entrevistas: 11 pessoas com deficiência; 11 gerências (chefias imediatas das pessoas com deficiência); e 5 profissionais que atuavam com a inserção de pessoas com deficiência e na área de Saúde e Segurança no Trabalho).
  - ✓ Análise de documentos visando a caracterização da empresa.

## 5.2 Tipologia da pesquisa

Esta pesquisa pode ser caracterizada, predominantemente, pela sua função exploratória, que está relacionada ao caráter de ineditismo da pesquisa. Dois instrumentos utilizados na pesquisa, referentes à gestão do trabalho de pessoas com deficiência, são novos. Apesar dos cuidados metodológicos e teóricos adotados em sua elaboração, trata-se de uma primeira aplicação. Aperfeiçoamentos e re-aplicações serão necessários, inclusive com sujeitos com características diferentes das que fizeram parte da amostra pesquisada. Aspectos relacionados à confiabilidade e validade dos instrumentos serão discutidos, mais à frente, em seção deste capítulo.

A pesquisa também pode ser caracterizada por sua função descritiva, relacionada ao esforço de construção e aplicação de instrumentos de pesquisa quantitativa e de análise de dados qualitativos que pudessem contemplar um conjunto relativamente amplo (mas parcimonioso) de fatores relacionados à gestão dessa dimensão da diversidade nas empresas.

Por último, poder-se-ia caracterizar a pesquisa por sua função explicativa, que está relacionada ao esforço de buscar explicar, no contexto da pesquisa, as relações entre os construtos, através de análises estatísticas e das análises das entrevistas realizadas. No entanto, é importante sublinhar que considerar a função explicativa da pesquisa não significa considerá-la causal ou conclusiva.

A seguir, serão apresentadas as duas etapas empíricas da pesquisa: a realização de um *survey* que contempla a inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência em empresas brasileiras e; a realização de um estudo de caso que investiga a inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência em uma grande instituição financeira.

### 5.3 Primeira etapa da pesquisa empírica – *Survey*

A primeira etapa da pesquisa empírica se constituiu na realização de um *survey*, também denominado “levantamento”, em uma amostra de empresas brasileiras que atuam com a gestão da diversidade no que se refere à inserção de pessoas com deficiência.

O *survey* foi utilizado com os objetivos de *descrever* as principais concepções de deficiência e as ações de adequação das condições de trabalho adotadas em empresas que atuam com a gestão da diversidade; e de *explicar* possíveis relações entre esses construtos.

O *survey* teve um desenho transversal, isto é, os dados foram coletados em um período específico – outubro/2005 a janeiro de 2006, através de dois questionários estruturados. Segundo Malhotra (2001), podemos classificar o *survey* quanto ao método. O método de *survey* se baseia no inquérito dos participantes, através de questionário estruturado, que visa a uma padronização no processo de coleta de dados. A estratégia de coleta de dados adotada foi o *survey* eletrônico, pela internet, devido à maior facilidade de acesso às empresas.

#### 5.3.1 A elaboração dos instrumentos de pesquisa

Como a gestão da diversidade é um campo de estudo novo na Administração, conforme discutido no capítulo de justificativas, pouco se avançou na construção e validação de instrumentos que possam contribuir para a análise da inserção de pessoas com deficiência nas empresas. Por esse motivo, buscou-se na presente pesquisa construir e validar dois inventários (questionários) que pudessem colaborar na análise do trabalho de pessoas com deficiência nas organizações. Os instrumentos de pesquisa – Inventário de Concepções de Deficiência (ICD) e Inventário das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho

(IACPT), APÊNDICES 1 e 2, foram elaborados a partir das referências de alguns autores que vêm se dedicando a desenvolver metodologias que orientam a construção de instrumentos de pesquisa, tais como Pasquali (1999), Malhotra (2001), Hair *et al.* (2005), Babbie (2003) e Spector (1992).

Conforme Pasquali (1999), a elaboração de um instrumento de pesquisa envolve:

- Um pólo teórico. Diz respeito à definição de qualquer objeto que possa ser eventualmente expresso em termos observáveis. No caso da presente pesquisa, a gestão da diversidade em função da inserção de pessoas com deficiência nas empresas. Na *definição de propriedades e atributos*, ou seja, aspectos específicos que se deseja estudar em relação ao objeto de estudo, o que nesta pesquisa foram as concepções de deficiência compartilhadas pelas gerências e pessoas que trabalham com a inserção de pessoas com deficiência e as ações de adequação das condições e práticas de trabalho visando à inserção dessas pessoas. Na *elaboração de uma miniteoria* sobre os construtos – concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho – composta pela definição e operacionalização dos construtos, discutidos no capítulo de referência teórica da presente pesquisa. Na *análise semântica dos itens* – verificação da compreensão dos itens para a população a que se destina. Na análise dos juizes, ou seja, uma avaliação dos instrumentos por um painel de especialistas.
- Um pólo empírico. Envolve o planejamento da aplicação dos instrumentos, a definição da amostra, as instruções de aplicação, a definição de como a resposta será emitida (escala a ser adotada) e a coleta da informação empírica.
- Um pólo analítico. Diz respeito aos procedimentos de análise a serem adotados para validar o instrumento; ou seja, para verificar se o instrumento mede o que foi projetado para medir. Os procedimentos adotados para a validação dos instrumentos de pesquisa foram:



- a) Validade de conteúdo ou nominal. Refere-se a uma “avaliação subjetiva, mas sistemática, da representatividade do conteúdo de uma escala para o trabalho de medição em questão” (GONÇALVES e MEIRELLES, 2004, p. 137). Foi verificada mediante a apreciação dos questionários por um painel de especialistas e realização de pré-testes.
- b) Dimensionalidade do instrumento (validade). “Estabelece o número de variáveis que explica ou operacionaliza um dado construto” (GONÇALVES e MEIRELLES, 2004, p. 140). Na presente pesquisa foi utilizada a Análise Fatorial porque, segundo Pasquali (1999), ela mostra o que o instrumento está medindo, isto é, os fatores e os itens que compõem os fatores. Conforme Malhotra (2001), “as variáveis não são classificadas como independentes ou dependentes; ao contrário, examina-se todo o conjunto de relações interdependentes entre variáveis” (p. 503). Seu objetivo é a redução e a sumarização dos dados, sendo *fator* definido como “uma dimensão subjacente que explica as correlações entre um conjunto de variáveis” (MALHOTRA, 2001, p. 504).
- c) Consistência interna dos itens. Foi analisada através do coeficiente de Alfa de Cronbach, que possibilita a verificação da medida em que o conjunto de itens explica os construtos investigados, ou seja, a fidedignidade dos instrumentos. O coeficiente Alfa de Cronbach (coeficiente  $\alpha$ ) é “uma forma de confiabilidade de consistência interna em que os itens que constituem a escala são divididos em duas metades e os meio-escores são correlacionados” (MALHOTRA, 2001, p. 264). Este coeficiente varia de 0 a 1, e um “valor de 0,6 ou menos geralmente indica confiabilidade insatisfatória da consistência interna”(MALHOTRA, 2001, p. 265). Para Hair *et al.* (2005), o limite inferior aceitável para o Alfa de Cronbach é 0,7, mas em pesquisas exploratórias valores superiores a 0,6 são adequados. Também foram analisadas as cargas fatoriais de cada indicador obtido na Análise Fatorial Exploratória. As cargas fatoriais são expressas de forma similar aos índices de correlação, variando de  $-1,00$  a  $+1,00$ . Segundo Pasquali (1999), “costuma-se

apontar o valor 0,30 (positivo ou negativo) como sendo uma carga mínima necessária para o item ser um representante útil do fator” (p.61). Segundo Pasquali e Araújo (1998), “o tamanho da carga fatorial fala da validade do item: quanto maior a carga, mais o item constitui uma representação adequada do construto medido pelo fator” (p. 285).

- d) Validade de construção, ou nomológica. Visa analisar, conforme Gonçalves e Meirelles (2004), o “modo como uma medida se relaciona a outras variáveis num sistema de relações teóricas” (p. 137). Não foi realizada na presente pesquisa, devido a seu caráter exploratório, caracterizando-se como uma limitação que deverá ser tratada em pesquisas futuras.
- e) Análise da possibilidade de generalização do Inventário de Concepções de Deficiência – ICD. Realizado através de sua replicação em uma amostra de 285 estudantes de especialização de três estados diferentes.

Os procedimentos de validação dos instrumentos e de avaliação de fidedignidade têm como objetivo assegurar que os instrumentos meçam o que se propuseram a medir, evitando erros de medida, sistemáticos ou aleatórios (e, portanto, aumentando a confiabilidade e validade das medidas). Segundo Malhotra (2001), o *erro aleatório* é um “erro de medida que decorre de variações ou diferenças aleatórias nos respondentes ou em situações de medição”, por exemplo, mudanças de humor nos respondentes. O erro aleatório tende a não alterar a média das observações, mas apenas a variabilidade. A ausência de erros aleatórios está normalmente associada ao conceito de *confiabilidade*, que indica a precisão da medida, ou seja, a capacidade de captar variações no traço ou atributo medido. O *erro sistemático* “afeta a medida de uma forma constante e representa fatores estáveis que influem da mesma forma no escore observado, cada vez que se faz a medição” (MALHOTRA, 2001, p. 263). Trata-se de

*viases*. A ausência de erros sistemáticos está associada ao conceito de *validade*, que indica a exatidão, ou seja, a capacidade da medida de refletir o valor correto do traço medido.

Visando assegurar maior qualidade nas medições realizadas, cumpriram-se todos os procedimentos indicados para a construção dos instrumentos de pesquisa: O inventário de Concepções de Deficiência (ICD) e o Inventário das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho (IACPT), os quais foram elaborados no período de março a julho de 2005, a partir da revisão da literatura sobre essas dimensões apresentadas no referencial teórico. Esta revisão possibilitou a elaboração da definição dos construtos *concepções de deficiência* e de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, a saber:

- *Concepções de deficiência* são formas de interpretação da deficiência predominantes ao longo do tempo, que se caracterizam através de matrizes interpretativas que moldaram e legitimaram a distinção das pessoas com deficiência tanto na sociedade quanto no trabalho. Por matrizes interpretativas entendem-se as modalidades relativamente estáveis e organizadas de pensamento ancoradas em concepções de homem, mundo e sociedade que organizam a atividade social, reconhecem e qualifica necessidades e admite formas de satisfazê-las, em função de seus fins.
- *Ações de adequação das condições e práticas de trabalho* são elementos cuja presença ou ausência modifica a relação de forças entre pessoas *com* e *sem* deficiência nas organizações. Contemplam tanto modificações no espaço concreto de trabalho quanto implementações de práticas específicas que visem a dar condições de igualdade no trabalho às pessoas com deficiência.

Em relação ao construto *concepções de deficiência*, foram consideradas quatro das seis matrizes identificadas no referencial teórico: a matriz espiritual, a matriz da normalidade, a matriz da diversidade e a matriz técnica. A matriz *subsistência/sobrevivência* foi considerada

uma forma de interpretação das possibilidades de inserção das pessoas com deficiência que, de uma forma implícita, manifesta-se em todas as outras matrizes de interpretação. Por este motivo, não foram elaborados itens especificamente para contemplá-la. Por outro lado, a matriz *sociedade ideal e função instrumental da pessoa* não foi submetida à análise empírica, pois se considerou que pouco provavelmente seria admitida explicitamente, devido aos preceitos “politicamente incorretos” que subjazem nela. Além disso, considerou-se que na matriz de interpretação *técnica* deveriam ser contempladas as expectativas em relação à imagem da empresa, às dificuldades de inserção das pessoas com deficiência e ao desempenho das pessoas com deficiência, aspectos relevantes quando se analisa o trabalho das pessoas com deficiência como recurso a ser administrado, conforme discutido no capítulo 2.

Para cada matriz considerada: *espiritual, normalidade, inclusão e técnica* foram construídas afirmativas que pudessem contemplar os pressupostos básicos em que estavam ancoradas.

Para o construto *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, foram considerados os itens sugeridos pela Agência Européia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2005).

Foram construídos dois questionários: o primeiro relativo ao construto *concepções de deficiência*, composto por 27 itens; e o segundo, referente ao construto *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, com 14 itens.

Os questionários foram submetidos a um pré-teste com seis alunos de graduação em Administração que trabalhavam em empresas. Além disso, foram analisados por um painel de nove especialistas composto por três pesquisadores do tema “Inserção social de pessoas com deficiência”, um professor de metodologia científica, um pesquisador da questão da saúde e segurança no trabalho, dois doutorandos em administração e dois profissionais de Recursos Humanos que atuavam com inserção de pessoas com deficiência. A partir do pré-teste e da análise desses especialistas, foram modificados alguns itens e fez-se a adequação das

orientações para os respondentes dos questionários, visando a um melhor direcionamento em relação à questão da deficiência. Isto é, os participantes da pesquisa deveriam responder aos questionários tendo por referência apenas pessoas com deficiência que não tivessem nenhum tipo de comprometimento intelectual, como era o interesse da pesquisa.

O questionário referente ao construto *concepções de deficiência* foi, então, aplicado em uma amostra pré-teste composta por 137 alunos de especialização em Administração e submetido a Análise Fatorial, com vistas a purificar a escala. A partir das análises realizadas, foram acrescentados itens ao questionário original e retirados aqueles que não apresentaram carga acima de 0,30 nos fatores encontrados. O questionário passou, então, de 27 para 34 itens em sua versão final (APÊNDICE 1).

Com relação ao questionário referente ao construto *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, não foram coletados dados de uma amostra pré-teste, como no questionário de concepções de deficiência, pois os itens pressupunham a análise das condições de trabalho existentes nas organizações, e seriam necessárias pessoas que trabalhassem em empresas que contratassem pessoas com deficiência, que seria objeto da pesquisa (APÊNDICE 2).

Os questionários definitivos foram compostos por questões fechadas, com a utilização da escala Likert, de escolha forçada, para medição, considerando-se uma variação de 1 (discorda totalmente), 2 (discorda muito), 3 (discorda pouco), 4 (concorda pouco), 5 (concorda muito) e 6 (concorda totalmente). A opção pela escala de escolha forçada foi feita visando levar os entrevistados a manifestar sua opinião, ao invés de relutar em manifestá-la, uma vez que o tema poderia conduzir as pessoas a não se posicionarem.

O tratamento preliminar dos dados identificou a ocorrência de menos de 5% de ocorrência de casos faltosos (*missing values*), os quais foram eliminados das análises, devido

a sua pequena percentagem e ao pequeno impacto nos resultados. Todos os itens dos dois inventários foram mantidos nas análises, pois apresentaram carga fatorial superior a 0,30 e não apresentaram ambigüidade.

A amostra conseguida para a realização da Análise Fatorial no ICD foi de 5 respondentes para cada variável. Para o IACPT, a amostra foi de 12 respondentes para cada variável. Esse número de respondentes é considerado adequado para a realização de uma Análise Fatorial, segundo Hair *et al.* (2005).

Todas as respostas dos participantes da amostra aos dois inventários desenvolvidos foram registradas na forma de banco de dados do programa de informática *SPSS for windows* (*Statistical Package for Social Sciences*), visando facilitar a aplicação dos recursos estatísticos.

### 5.3.2 Delimitação do universo, amostra e coleta de dados primários

Devido às dificuldades de informação em relação às empresas que contratam, ou não, pessoas com deficiência, o universo considerado para a realização da pesquisa foram as 147 empresas que no ano de 2004 tinham seu balanço social disponibilizado no Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas – IBASE (ANEXO 2). Essas empresas (unidades de análise) se constituíam na totalidade das empresas que contratavam pessoas com deficiência e que tinham seus resultados divulgados, por via eletrônica, nesse Instituto.

O balanço social é o nome dado a um demonstrativo publicado anualmente pelo IBASE que reúne um conjunto de informações sobre projetos e ações sociais dirigidas aos empregados, ao governo e à comunidade. Faz parte de um movimento que visa desenvolver a responsabilidade social nas empresas e tem sido utilizado pelos investidores e órgãos de financiamento como um dos documentos necessários para se conhecer e avaliar os riscos e as

projeções da empresa. Atualmente, a realização do balanço social é, ainda, uma atitude de adesão voluntária por parte das empresas (IBASE, 2004). O IBASE vem desenvolvendo esse trabalho desde 1997, época em que era presidido pelo sociólogo Herbert de Souza.

O balanço social faz parte de um movimento maior de desenvolvimento da responsabilidade social das empresas e da cidadania corporativa. Seu principal objetivo é desenvolver ações que contribuam para a melhoria da qualidade de vida e ambiente social interno das empresas; ações que visem a contribuição da empresa para a região onde desenvolve suas atividades e retira os insumos necessários ao seu desenvolvimento; e ações que auxiliem o Estado na manutenção de um desenvolvimento sustentável para o País, tanto no que se refere aos fatores ambientais quanto aos sociais (MELO NETO e FROES, 1999).

Todas as 147 empresas foram contatadas através do serviço “fale conosco” solicitando o endereço eletrônico e o telefone da pessoa responsável pela inserção de pessoas com deficiência. Dessas empresas, 35 responderam fornecendo os dados da pessoa de contato. Nesse primeiro contato, 30 empresas responderam dizendo que, em princípio, poderiam participar. Cinco empresas não responderam nem aos e-mails nem aos telefonemas. Das 30 empresas que se disponibilizaram a participar, 18 efetivamente contribuíram com a pesquisa – o que caracteriza uma amostra de conveniência, não probabilística, que dificulta a generalização dos resultados para todo o universo de empresas que contratam pessoas com deficiência. As justificativas das demais para a não participação foram: envolvimento dos possíveis respondentes em projetos em andamento na empresa; não cumprimento da lei de cotas; e política de inserção de pessoas com deficiência ainda não definida pela empresa.

O método de pesquisa utilizado na primeira etapa da pesquisa foi o *survey* de desenho transversal, sendo os dados coletados no período de outubro de 2005 a janeiro de 2006. Os questionários foram administrados através do método eletrônico de *survey* pela *internet*. Foi criada uma página na Internet com as informações necessárias sobre a pesquisa, contendo os

questionários a serem respondidos. Foi enviado um e.mail para cada pessoa de contato das empresas e informado o login e a senha de acesso aos questionários, sendo esse procedimento repetido duas outras vezes, com intervalo de 21 dias (três ondas de e.mails). Nas duas últimas ondas de e.mails, agradecia-se a participação das pessoas que haviam respondido aos questionários, pedia-se novamente a colaboração de profissionais que ainda não haviam participado da pesquisa e informava-se novamente o login e a senha de acesso aos questionários. Ao ser concluído o preenchimento, os questionários eram enviados eletronicamente ao banco de dados da pesquisa. Às pessoas de contato na empresa também foi solicitado que reencaminhassem as informações aos demais funcionários que deveriam participar da pesquisa (profissionais da área de Saúde e Segurança no Trabalho e chefias imediatas das pessoas com deficiência). Duas empresas, em função de dificuldades de acesso dos funcionários à *Internet*, solicitaram o encaminhamento dos questionários e os reproduziram para os respondentes, encaminhando, em seguida, os questionários respondidos para a pesquisadora.

Os participantes (unidades de observação) da pesquisa foram os profissionais que se responsabilizavam pela inserção de pessoas com deficiência nas empresas (a maioria da área de Recursos Humanos/Gestão de Pessoas), profissionais da área de Saúde e Segurança no Trabalho e chefias imediatas das pessoas com deficiência (gerências), num total de 163 pessoas, sendo que 91% delas tinham formação de nível superior.

### 5.3.3 Inventário de Concepções de Deficiência (ICD)

Visando verificar se a Análise Fatorial seria um tratamento estatístico adequado para o questionário foi analisado o índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) que, segundo Malhotra (2001), é um “índice usado para avaliar a adequacidade da análise fatorial. Valores altos



(entre 0,5 e 1,0) indicam que a análise fatorial é apropriada” (p. 505). Além disso, foi realizado o teste de esfericidade de Bartlett que, segundo Hair *et al.* (2005), é um teste estatístico da significância geral de todas as correlações dentro da matriz de correlação.

O índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO = 0,660) e o teste de esfericidade de Bartlett (significativo a  $p < 0,001$ ) indicaram a fatorabilidade dos dados.

Foi realizada a Análise de Componentes Principais, pois o objetivo era determinar o número mínimo de fatores que respondessem pela máxima variância dos dados. Os resultados estatísticos da pesquisa indicaram, em princípio, a existência de 11 fatores com *eigenvalue* superior a 1,0, os quais explicavam 66% da variância total. O *eigenvalue* “representa a variância total explicada por cada fator” (MALHOTRA, 2001, p. 505).

Ao realizar a análise da precisão do instrumento, através do método de consistência interna (coeficiente Alfa de Cronbach), dos 11 fatores encontrados, seis apresentaram consistência interna superior a 0,62, o que, de acordo com Malhotra (2001), indica confiabilidade satisfatória da consistência interna. Contudo, um fator com *alpha de Cronbach* igual a 0,53 foi mantido nas análises devido sua relevância teórica para a construção do instrumento (Fator 3). Esses sete fatores explicam 52% da variância total, o que representa um bom resultado em um estudo exploratório, pois, segundo Pasquali (1999, p. 61), a variância não explicada é considerada “irrelevante ao conteúdo que o teste mede (como, erros de medida e peculiaridades específicas dos itens)”. Os demais fatores extraídos foram excluídos da análise, devido aos baixos coeficientes de Alfa de Cronbach encontrados. O inventário ficou reduzido a sete fatores e 22 itens.

A consistência interna, Alfa de Cronbach, também foi calculada para todo o inventário, apresentando um Alfa no valor de 0,6890, o que é considerado satisfatório para reconhecer a fidedignidade de um instrumento de mensuração.

Os fatores foram denominados segundo sua característica geral e sua relação com as matrizes de interpretação identificadas no referencial teórico. Os fatores extraídos representam concepções de deficiência, que se traduzem em expectativas compartilhadas pelas pessoas que lidam, no trabalho, com portadores de deficiência.

- Fator 1 – *Concepção espiritual*: composto por três itens com cargas fatoriais variando de 0,50 a 0,86 e *Alpha de Cronbach* = 0,65. Como característica geral, este fator focaliza a percepção da deficiência como um fenômeno espiritual. A predominância de alto grau de concordância neste fator indica uma atitude de caridade em relação às pessoas com deficiência.
- Fator 2 – *Concepção baseada em pressupostos de normalidade*: composto por cinco itens com cargas fatoriais variando de 0,45 a 0,70 e *Alpha de Cronbach* = 0,65. Como característica geral, este fator focaliza a percepção das pessoas tendo por referência o desvio da normalidade das PPDs e suas implicações para o trabalho, tais como atitudes inadequadas provocando situações embaraçosas, propensão a acidentes, alocação em setores específicos e problemas de relacionamento. Além disso, avalia a receptividade para a inserção de pessoas com deficiência ao considerar as instituições especializadas mais adequadas ao trabalho dessas pessoas.
- Fator 3 – *Concepção baseada na inclusão*: composto por dois itens com cargas fatoriais de 0,50 e 0,81, respectivamente, e *Alpha de Cronbach* = 0,53. Como característica geral, este fator focaliza a percepção quanto à necessidade de adequação dos instrumentos e condições de trabalho para a inserção de pessoas com deficiência na empresa.
- Fator 4 – *Percepção de desempenho*: composto por cinco itens com cargas fatoriais variando de 0,57 a 0,76 e *Alpha de Cronbach* = 0,77. Como característica geral, este fator focaliza a percepção das pessoas em relação ao desempenho, produtividade e qualidade de

trabalho das pessoas com deficiência e suas implicações para a competitividade da empresa.

- Fator 5 – *Percepção do vínculo*: composto por dois itens com cargas fatoriais de 0,75 e 0,87, respectivamente, e *Alpha de Cronbach* = 0,79. Como característica geral, este fator focaliza a percepção das pessoas em relação ao comprometimento e estabilidade no emprego das pessoas com deficiência.
- Fator 6 – *Percepção dos benefícios da contratação*: composto por três itens com cargas fatoriais variando de 0,69 a 0,85 e *Alpha de Cronbach* = 0,81. Como característica geral, este fator focaliza a percepção do impacto da contratação de pessoas com deficiência para a imagem da empresa junto a funcionários e clientes e também para o clima da organização.
- Fator 7 – *Percepção sobre a necessidade de treinamento*: composto por dois itens com cargas fatoriais de 0,77 e 0,82, respectivamente, e *Alpha de Cronbach* = 0,62. Como característica geral, este fator indica a percepção quanto à necessidade de treinamento das chefias e funcionários para a inserção de pessoas com deficiência na empresa.

Dos sete fatores derivados da sumarização dos itens do questionário, pode-se constatar que três deles estão relacionados diretamente às matrizes construída teoricamente, quais sejam, a *matriz da normalidade*, a *matriz espiritual* e a *matriz da inclusão*. Os outros quatro fatores – *desempenho*, *vínculo*, *benefícios* e *treinamento* – estão relacionados à matriz teórica denominada *matriz técnica*, conforme pode ser visto no Quadro 4.

**QUADRO 4**  
**Dos construtos teóricos aos itens de operacionalização do Inventário de Concepções de Deficiência**

<b>Matriz de interpretação predominante</b>	<b>Definição de deficiência</b>	<b>Possibilidades de inserção da pessoa com deficiência</b>	<b>Fatores</b>	<b>Operacionalização através dos itens do questionário</b>
Espiritual	Interpretação da deficiência como fenômeno espiritual, atribuindo uma origem metafísica à deficiência e a considerando uma manifestação de desejos ou castigos divinos.	Segregação em instituições de caridade separadas da sociedade <i>ou</i> exposição pública sujeita à compaixão. Relação baseada na caridade	Espiritual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A deficiência é uma manifestação de um poder divino que define as características que o ser humano deverá possuir em sua vida terrena (questão 1).</li> <li>2. A deficiência é uma marca que indica uma preferência divina (questão 6).</li> <li>3. As pessoas com deficiência tem uma missão especial em suas vidas (31).</li> </ol>
Normalidade	Tem na norma seu padrão de avaliação, sendo a deficiência considerada um “desvio” ou “doença” que necessita de cuidados especiais dos profissionais de saúde. É comumente associada a manifestação de problemas ou constrangimento nas relações.	Segregação em instituições hospitalares ou psiquiátricas <i>ou</i> inserção da PPD, mediante sua “retificação” e adequação social.	Normalidade	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Somente alguns setores são adequados para o trabalho de pessoas com deficiência (questão 18).</li> <li>5. As pessoas portadoras de deficiência podem assumir atitudes inadequadas na empresa, provocando situações embaraçosas (questão 22).</li> <li>6. As pessoas com deficiência são mais propensas a se acidentar que as demais pessoas (questão 23)</li> <li>7. As instituições especializadas são mais aptas a trabalhar com pessoas com deficiência que as empresas (questão 30).</li> <li>8. As pessoas com deficiência costumam ter problemas no relacionamento com as pessoas não portadoras de deficiência (questão 33).</li> </ol>
Inclusão	Desloca a deficiência de um problema individual para um problema social. Seu pressuposto é de que a sociedade tem que se adequar a todos e incluir as diferenças.	Inclusão das pessoas com deficiência a partir de suas potencialidades.	Inclusão	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. As pessoas com deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho, desde que modificadas as condições de trabalho (questão 9).</li> <li>10. As pessoas com deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho, desde que realizadas as adequações necessárias nos instrumentos de trabalho (questão 32).</li> </ol>
Técnica	A interpretação técnica da deficiência se materializa quando a diversidade passa a ser um recurso a ser gerido pelas organizações.	Inclusão no trabalho e maior ou menor adaptação da PPD em função da forma como é gerida a diversidade nas organizações.	Desempenho	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. A qualidade do trabalho de uma pessoa com deficiência é inferior ao das pessoas não portadoras de deficiência (questão 11).</li> <li>12. O trabalho das pessoas portadoras de deficiência diminui as vantagens competitivas da empresa (questão 14).</li> <li>13. As pessoas com deficiência desempenham o trabalho com baixa produtividade (questão 15).</li> <li>14. As pessoas com deficiência têm pior desempenho no trabalho (questão 28).</li> <li>15. As empresas com grande número de pessoas com deficiência são menos competitivas que as demais (questão 29).</li> </ol>
			Vínculo	<ol style="list-style-type: none"> <li>16. As pessoas portadoras de deficiência são mais comprometidas que as demais (questão 25).</li> <li>17. As pessoas portadoras de deficiência são mais estáveis no emprego que as demais (questão 26).</li> </ol>
			Benefícios	<ol style="list-style-type: none"> <li>18. A convivência com pessoas com deficiência melhora o clima da empresa (questão 19).</li> <li>19. Contratar pessoas portadoras de deficiência melhora a imagem da empresa junto aos clientes (questão 20).</li> <li>20. Contratar pessoas com deficiência melhora a imagem da empresa junto aos funcionários (questão 21).</li> </ol>
			Treinamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>21. As chefias não estão preparadas para supervisionar o trabalho de pessoas portadoras de deficiência (questão 12).</li> <li>22. Os funcionários precisam ser treinados para trabalhar com pessoas com deficiência (questão 34).</li> </ol>

Visando analisar a possibilidade de generalização da escala de Concepções de Deficiência para um universo de pessoas que não trabalhavam com pessoas com deficiência, o Inventário de Concepções de Deficiência foi reaplicado a uma amostra de 285 alunos de cursos de especialização em Administração de três estados diferentes: Minas Gerais, Pernambuco e Espírito Santo. A aplicação foi coletiva, em sala de aula, com a presença de um monitor orientado para a aplicação.

Foram utilizados os mesmos procedimentos de validação do inventário aplicado nas empresas. O índice de Kaiser-Meyer-Olkin ( $KMO = 0,757$ ) e o teste de esfericidade de Bartlett (significativo a  $p < 0,001$ ) indicaram a fatorabilidade dos dados. O inventário manteve a mesma estrutura de fatores (7 fatores e 22 itens), os quais explicavam 50% da variância total. Os índices de *alpha de Cronbach* dos sete fatores foram superiores a 0,60, indicando boa consistência interna dos dados.

Esses resultados indicam que o Inventário de Concepções de Deficiência – que avalia como as pessoas interpretam (vêm) a deficiência e as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência – também pode ser utilizado com pessoas que não trabalham com essas pessoas. No entanto, será necessário avaliar sua adequação para um universo de pessoas com baixa escolaridade, já que em ambas as amostras pesquisadas a quase totalidade dos respondentes possuía pelo menos formação de nível superior.

#### 5.3.4 Inventário das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho (IACPT)

O índice de Kaiser-Meyer-Olkin ( $KMO = 0,810$ ) e o teste de esfericidade de Bartlett (significativo a  $p < 0,001$ ) indicaram a fatorabilidade dos dados.

Foi realizada a Análise de Componentes Principais, pois o objetivo era determinar o número mínimo de fatores que respondessem pela máxima variância dos dados. Os resultados

estatísticos da pesquisa indicaram a existência de três fatores com *eigenvalue* superior a 1,0, os quais explicavam 60% da variância total.

Ao realizar a análise da precisão do instrumento, através do método de consistência interna (coeficiente *alpha de Cronbach*), os fatores encontrados apresentaram consistência interna superior a 0,68, o que, de acordo com Malhotra (2001), indica confiabilidade satisfatória da consistência interna. Apenas um item foi retirado do inventário, pois sua exclusão implicava elevação do índice de consistência interna do fator. O inventário foi reduzido de 14 para 13 itens.

A consistência interna, Alfa de Cronbach, também foi calculada para todo o inventário, apresentando um Alfa no valor de 0,8639, o que é considerado satisfatório para reconhecer a fidedignidade de um instrumento de mensuração.

Os fatores foram denominados segundo sua característica geral e representam a percepção das pessoas quanto às modificações das condições e procedimentos de trabalho implementados nas empresas visando à inserção de pessoas com deficiência.

- Fator 1 – *Sensibilização*: composto por quatro itens com cargas fatoriais variando de 0,50 a 0,85 e *Alpha de Cronbach* = 0,86. Como característica geral, este fator focaliza a percepção das pessoas em relação às ações da empresa no sentido de sensibilizar as chefias e funcionários para a inserção de pessoas com deficiência e fornecer informações sobre saúde e segurança no trabalho às pessoas com deficiência contratadas.
- Fator 2 – *Adaptações*: composto por cinco itens com cargas fatoriais variando de 0,40 a 0,85 e *Alpha de Cronbach* = 0,81. Como característica geral, este fator focaliza a percepção das pessoas em relação às adaptações nas condições e instrumentos de trabalho realizadas pela empresa para facilitar a inserção de pessoas com deficiência.
- Fator 3 – *Práticas de RH*: composto por quatro itens com cargas fatoriais variando de 0,42 a 0,88 e *Alpha de Cronbach* = 0,68. Como característica geral, este fator focaliza a

percepção das pessoas em relação à adequação das práticas de seleção, treinamento, promoção e transferência realizadas pela empresa com vistas a inserir as pessoas com deficiência.

Dos itens utilizados no questionário, conforme proposto pela Unidade Européia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (2005), resultaram na sumarização de três fatores, conforme pode ser visto no Quadro 5.

### QUADRO 5

Dos itens de verificação das condições de trabalho aos fatores de Ações e Adequações das Condições de Procedimentos de Trabalho

Itens de verificação das condições de trabalho	Fatores
1. São fornecidas informações sobre segurança e saúde no trabalho de forma acessível a todas as pessoas portadoras de deficiência contratadas. 2. São promovidas atividades de formação, instrução e informação das pessoas portadoras de deficiência que não as coloquem em desvantagem em relação às demais pessoas no que se refere às informações de segurança e saúde no trabalho. 3. É realizada a sensibilização das chefias em relação à inserção de pessoas portadoras de deficiência. 4. É feita a sensibilização dos grupos de trabalho para a inserção de pessoas portadoras de deficiência.	Sensibilização
5. Foram realizadas adaptações de instalações de trabalho visando à inserção de pessoas portadoras de deficiência (por exemplo, rampas, elevadores, degraus sinalizados com cores vivas e adaptação de banheiros, de bebedouros). 6. É feita a alocação de pessoas portadoras de deficiência em áreas de fácil acesso. 7. Foram feitas aquisições ou modificações de equipamentos de trabalho conforme as necessidades das pessoas com deficiência contratadas. 8. Existe sinalização dos locais de trabalho, facilitando a locomoção e o acesso das pessoas com deficiência. 9. Ocorre a redistribuição de tarefas conforme as necessidades das pessoas com deficiência	Adaptações
10. É realizado treinamento aos membros das Brigadas de Incêndio para a evacuação de pessoas portadoras de deficiência. 11. Os procedimentos de promoção e transferência das pessoas com deficiência são sistematizados tendo por critério sua capacidade para o trabalho. 12. Os procedimentos de promoção e transferência das pessoas com deficiência são sistematizados tendo por critério sua experiência de trabalho. 13. Os procedimentos de seleção foram modificados, assegurando a possibilidade de realização pelas pessoas com deficiência.	Práticas de RH

### 5.3.5 Técnicas utilizadas para a análise dos dados do *survey*

A apresentação e a análise dos dados envolveram a utilização de técnicas estatísticas descritivas e de análise de associação dos fatores dos construtos de *concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho*.

Em uma primeira etapa, foram analisados os resultados globais obtidos pelas empresas brasileiras em cada fator dos dois questionários utilizados, sendo utilizados a média, a moda e o desvio padrão para análise descritiva dos resultados.

Em seguida, os resultados da escala Likert de 6 pontos foram divididos em dois grupos – o grupo de respondentes que concordava com aquele fator; e o grupo de respondentes que discordava daquele fator. Para essa divisão foram considerados como *concordantes* as pessoas que tinham como média, no fator, resultados de 1,0 a 3,5; e como *discordantes* as pessoas que tinham como média, no fator, resultados de 3,6 a 6,0, mantendo os resultados com uma casa depois da vírgula. As análises de concordância e discordância foram consideradas relevantes para a pesquisa, pois poderiam indicar a presença ou ausência completa de uma determinada *concepção de deficiência* ou de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*.

Embora um dos objetivos da pesquisa fosse verificar se havia diferenças entre as empresas quanto às *concepções de deficiência* e quanto às *ações de adequação e práticas de trabalho*, a solicitação de anonimato por parte das empresas e o número bastante diferenciado de respondentes entre as empresas levaram a optar por agrupá-las em segmentos e a verificar as diferenças entre eles.

Foi também verificado se havia correlações entre os fatores dos dois questionários construídos, utilizando-se do coeficiente de correlação *rho* de Spearman, visando verificar se os fatores estavam associados e qual a direção e intensidade dessa associação.



- A direção da relação é determinada pelo valor de  $\rho$ . Se  $\rho > 0$  indica relação direta; ou seja, um aumento de X seria acompanhado por um aumento de Y. Se  $\rho < 0$  indica relação indireta; ou seja, um aumento em X seria acompanhado por um decréscimo em Y.
- Por outro lado, um alto valor de  $\rho$  (*rho* de Spearman), próximo de +1 ou -1, representa uma forte relação (intensidade da associação), enquanto um valor próximo de zero mostra que a relação é fraca ou nula (ANDERSON *et al.*, 2002).
- Segundo Malhotra (2001), o *rho* de Spearman é uma medida de correlação não-métrica adequada para determinar a correlação entre variáveis ordinais e numéricas. Considerando que a escala *Likert* adotada (discordo totalmente a concordo totalmente) não dispõe de propriedades de escalonamento intervalar ou de razão e pode não apresentar uma distribuição normal, a escolha pelo coeficiente *rho* de Spearman se configurou na decisão mais adequada. Também é importante sublinhar que a associação entre duas variáveis indica uma variação simultânea entre elas e não implica necessariamente um relacionamento causal (SOARES *et al.*, 1991).

Além disso, na análise dos resultados procurou-se verificar se as empresas que contratam pessoas com deficiência poderiam ser agrupadas segundo as *concepções de deficiência* predominantes entre os gerentes e suas *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*. Para isso, foi utilizada a Análise de *Cluster* ou Agrupamento, que visa “agregar objetos com base nas características que eles possuem” (HAIR *et al.*, 2005). Mais especificamente, foi utilizada a técnica Hierárquica Aglomerativa, que parte do princípio de que se tem  $n$  conglomerados, que vão sendo agrupados por similaridade, até se formar um único conglomerado. É uma técnica utilizada para comparar objetos que possuem elevada homogeneidade interna (dentro dos agrupamentos) e elevada heterogeneidade externa (entre

agrupamentos). O método utilizado foi o de Ward, baseado nos princípios da análise de variância. A medida de similaridade utilizada foi a *distância euclidiana*, que representa a similaridade como a proximidade entre observações ao longo das variáveis na variável estatística de agrupamento. Para determinar o número de conglomerados, utilizou-se o gráfico dos passos de agrupamentos em relação ao nível de distância. Detectou-se um “ponto de salto” indicando a formação de três conglomerados, que serão apresentados no próximo capítulo.

Por último, foi realizada a Análise de Variância (ANOVA), para verificar se havia diferenças entre as médias dos três agrupamentos formados segundo suas *concepções de deficiência* e os fatores do construto *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*.

#### **5.4 Segunda etapa da pesquisa empírica – Estudo de caso**

A segunda etapa da pesquisa constituiu-se na realização de um estudo de caso realizado em uma grande instituição de serviços e intermediação financeira, com vistas a configurar “um caso particular do possível” (BOURDIEU, 1996, p. 15), isto é, verificar como ocorre a gestão da diversidade em uma realidade empírica particular.

O estudo de caso pode caracterizar-se como estudo exploratório, descritivo ou explanatório (YIN, 2001), sendo que na presente pesquisa será caracterizado principalmente por sua dimensão descritiva, tendo por objetivo apresentar uma realidade particular de gestão da diversidade, considerando as *concepções de deficiência* predominantes na empresa, as *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, e a *qualidade de vida no trabalho* das pessoas com deficiência como dimensões relevantes de análise. Conforme Lüdke e André (1986):

[...] para compreender melhor a manifestação geral de um problema, as ações, as percepções, os comportamentos e as interações das pessoas devem ser relacionados à situação específica onde ocorreram ou à problemática determinada a que estão ligadas (p.19).

Quanto às limitações do estudo de caso, a mais grave, de acordo com Gil (1996), refere-se à dificuldade de generalização dos resultados, uma vez que a unidade escolhida pode ser bastante anormal em relação às muitas de sua espécie. No entanto, a intenção é verificar como se configura uma situação particular de gestão da diversidade, tendo por suporte de análise os construtos *concepções de deficiência, ações de adequação das condições e práticas de trabalho e qualidade de vida no trabalho*.

O estudo de caso foi realizado em uma grande empresa do setor de serviços e intermediação financeira que desde a aprovação do decreto 3.298/99, vem buscando, através de seus processos seletivos, incluir pessoas com deficiência em seu quadro de pessoal, com o objetivo de cumprir a cota estabelecida em lei. Antes desse período, a empresa já admitia pessoas com deficiência, desde que aprovadas em seleção destinada à população em geral e desde que a deficiência não implicasse comprometimento no desempenho ou necessidade de investimento por parte da empresa.

A escolha da empresa se deveu, primeiramente, ao fato de ter participado da primeira etapa da pesquisa – *survey*, ao grande número de pessoas com deficiência que possui em seu quadro de pessoal (mais de mil pessoas com deficiência em todo o território nacional) e à disponibilidade em participar da segunda etapa da pesquisa, o que destoava das demais empresas que também participaram da primeira etapa e que colocaram vários impedimentos para não participar de sua segunda etapa, quando implicaria no acesso às pessoas com deficiência. As principais justificativas foram: levantamento de expectativas nas pessoas com deficiência que não poderiam ser cumpridas depois; realização recente de pesquisa interna junto a esse público; e outros projetos prioritários das empresas.

Na empresa em que foi realizado o estudo de caso, a demanda da pesquisadora coincidiu com a demanda dos responsáveis pelo programa de inserção de pessoas com deficiência que faziam parte da área de Gestão de Pessoas da empresa. Como a gestão da diversidade em função da inserção de pessoas com deficiência é um desafio novo para as empresas, a empresa participante ao estudo também se via desafiada a construir estratégias e procedimentos de gestão visando uma melhor adaptação dessas pessoas na organização. Uma ação definida pela área de Gestão de Pessoas da Regional Minas da empresa era realizar uma pesquisa para verificar como estava ocorrendo a inserção de pessoas com deficiência no dia-a-dia e quais eram as principais dificuldades e facilidades encontradas nesse processo, tanto pelas pessoas com deficiência como pelas gerências que coordenavam seus trabalhos. Assim, quando a empresa foi convidada a fazer parte da pesquisa, os responsáveis pelo programa de inserção de pessoas com deficiência na empresa acolheram a pesquisa com entusiasmo e foram muito solidários durante todo o processo de coleta de dados, tanto na primeira, quanto na segunda etapa.

A idéia inicial era trabalhar, na segunda etapa da pesquisa, apenas com a Regional de Minas Gerais, onde a demanda de pesquisa existia. Contudo, quando, devido às normas internas de aprovação de pesquisa adotadas pela empresa, a solicitação foi encaminhada à Diretoria Geral de Gestão de Pessoas, esta solicitou que a parte quantitativa do estudo de caso – questionário sobre *qualidade de vida no trabalho* – fosse realizada em todo o território nacional, já que na primeira etapa da pesquisa foi solicitada a participação de toda a empresa. Foi disponibilizado apoio para contatos, encaminhamento de questionários e administração de possíveis dificuldades durante o processo de coleta de dados. A condição seria dar um retorno dos resultados da pesquisa à empresa. A coleta de dados, em sua parte quantitativa, ocorreu no período de fevereiro e março de 2006. A própria empresa reproduziu os questionários, encaminhou-os para os respondentes e devolveu-os para a pesquisadora.

Contudo, apesar do convite da própria empresa, apenas três regionais participaram da segunda etapa da pesquisa, com foco quantitativo: a Regional Minas, a Regional Bahia e a Regional Paraná, com um total de 128 questionários respondidos. As pessoas com deficiência não se identificaram e não eram obrigadas a participar da pesquisa, sendo voluntário o atendimento ao convite de participação. A caracterização da amostra será apresentada no próximo capítulo.

Sintetizando, no estudo de caso foi aplicado um questionário sobre *qualidade de vida no trabalho* para as pessoas com deficiência; entrevistadas 11 pessoas com deficiência que trabalham nas unidades sediadas em Belo Horizonte (APÊNDICE 5), 11 gerências que trabalhavam diretamente com as pessoas com deficiência entrevistadas (APÊNDICE 4) e cinco funcionários da área de Gestão de Pessoas que atuavam no programa de inserção de pessoas com deficiência da empresa (APÊNDICE 4 e 6); e a análise documental, já mencionada anteriormente.

#### 5.4.1 Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho

As questões utilizadas no questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (APÊNDICE 3) foram ancoradas no modelo de Walton (1975), discutido no referencial teórico.

Os questionários definitivos foram compostos por questões fechadas, com a utilização da escala Likert, de escolha forçada, para mediação, considerando-se uma variação de 1 (totalmente insatisfeito), 2 (muito insatisfeito), 3 (insatisfeito), 4 (satisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (totalmente satisfeito).

Como o modelo de Walton (1975) já havia sido testado e validado em inúmeras pesquisas e a realização da Análise Fatorial não era indicada, pois não atendia ao número

mínimo de respondentes por variável, decidiu-se realizar apenas a análise da precisão do instrumento, através do método de consistência interna (coeficiente *alpha de Cronbach*). Os fatores analisados apresentaram consistência interna superior a 0,81, o que, de acordo com Malhotra (2001), indica confiabilidade satisfatória da consistência interna. Nenhum item foi retirado do questionário, mantendo-o com 45 itens e oito fatores.

A consistência interna, Alfa de Cronbach, também foi calculada para todo o inventário, apresentando um Alfa no valor de 0,9719, o que é considerado muito satisfatório para reconhecer a fidedignidade de um instrumento de mensuração.

A denominação dos fatores foi mantida conforme a proposição de Walton (1975), fazendo apenas pequenas modificações, que tornavam mais adequadas as nomenclaturas para a língua portuguesa.

- Fator 1 – *Remuneração*: composto por quatro itens e Alfa de Cronbach = 0,82. Como característica geral, este fator contempla a satisfação das pessoas em relação à equidade interna e à equidade externa em termos de salário e benefícios recebidos.
- Fator 2 – *Condições de trabalho*: composto por sete itens e Alfa de Cronbach = 0,87. Como característica geral, este fator focaliza a satisfação das pessoas em relação às adequações, modificações das condições de trabalho e condições de saúde e segurança no trabalho.
- Fator 3 – *Uso e desenvolvimento das capacidades*: composto por seis itens e Alfa de Cronbach = 0,95. Significa satisfação das pessoas em relação a autonomia, uso de habilidades variadas e participação no processo total de trabalho.
- Fator 4 – *Oportunidades de crescimento profissional*: composto por seis itens e Alfa de Cronbach = 0,93. Implica na satisfação das pessoas em relação às possibilidades de desenvolver carreira e ter segurança quanto à manutenção do trabalho.

- Fator 5 – *Integração social na organização*: composto por seis itens e Alfa de Cronbach = 0,90. Contempla a satisfação em relação aos aspectos relacionais e de administração de conflitos na organização.
- Fator 6 – *Direitos na instituição*: composto por seis itens e Alfa de Cronbach = 0,91. Contempla a satisfação quanto à garantia no cumprimento das normas e procedimentos que se relacionem às leis e direitos trabalhistas e adesão a padrões de igualdade.
- Fator 7 – *Equilíbrio trabalho e vida*: composto por quatro itens e Alfa de Cronbach = 0,91. Significa a satisfação das pessoas em relação à possibilidade de equilibrar o tempo e a energia dedicados à empresa e aos demais espaços da vida.
- Fator 8 – *Relevância do trabalho*: composto por seis itens e Alfa de Cronbach = 0,93. Implica na satisfação das pessoas quanto à relevância social de seus trabalhos e à responsabilidade social da organização frente ao ambiente.

Os itens utilizados no questionário foram acrescidos de aspectos específicos necessários no trabalho de pessoas com deficiência (itens 9, 10, 32 e 33), conforme contemplado no Quadro 6.

**QUADRO 6**  
**Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho**

<b>Fatores</b>	<b>Itens do questionário</b>
Remuneração	1. Com relação ao salário que recebo. 2. Quando comparo o meu salário às atividades que desempenho. 3. Quando comparo o meu salário com o salário de meus colegas de trabalho. 4. Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguros etc.) que tenho direito.
Condições de Trabalho	5. Com minha jornada de trabalho. 6. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades. 7. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes), que sinto ao realizar minhas atividades. 8. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho. 9. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.). 10. Com as modificações de equipamentos para facilitar o meu trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.). 11. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.
Uso e Desenvolvimento das Capacidades	12. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho. 13. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho. 14. Com a oportunidade que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou habilidades que possuo. 15. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas. 16. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo. 17. Com as informações, relativas ao meu trabalho, que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.
Oportunidades de Crescimento Profissional	18. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira. 19. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à minha função. 20. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades. 21. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização de meu trabalho. 22. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.). 23. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.
Integração Social	24. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores. 25. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho. 26. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição. 27. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho. 28. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição. 29. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.
Direitos na Instituição	30. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores. 31. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei. 32. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência. 33. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados por lei. 34. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato de minha classe. 35. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus companheiros fazemos.
Equilíbrio Trabalho e Vida	36. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida. 37. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer. 38. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo. 39. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.
Relevância do Trabalho	40. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição a qual pertencço. 41. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui. 42. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando. 43. Com a importância das atividades que executo. 44. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função. 45. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.

Fonte: ADAPTAÇÕES REALIZADAS A PARTIR DO MODELO DE WALTON (1973)



Os fatores do questionário de Qualidade de Vida no Trabalho foram analisados através das médias, moda e desvio padrão dos itens, nas três regionais da empresa que participaram da pesquisa.

#### 5.4.2 Técnicas utilizadas para a análise dos dados do estudo de caso

A apresentação e análise dos dados quantitativos envolveram a utilização de técnicas estatísticas descritivas e de análise de associação dos fatores dos construtos de *concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho*.

Em seguida, os resultados da escala Likert de 6 pontos foram divididos em dois grupos – o grupo de respondentes que concordava com aquele fator e o grupo de respondentes que discordava daquele fator – para essa divisão foram considerados como *discordantes* as pessoas que tinham como média, no fator, resultados de 1,0 a 3,5; e como *concordantes* as pessoas que tinham como média, no fator, resultados de 3,6 a 6,0, mantendo os resultados com uma casa depois da vírgula. As análises de concordância e discordância foram consideradas relevantes para a pesquisa, pois poderia indicar a presença ou ausência completa de uma determinada Concepção de Deficiência ou de Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho.

Em seguida, em função da característica da amostra obtida (respondentes de três regionais da empresa) foi verificado se os respondentes se diferenciavam, conforme o pertencimento às regionais da empresa, tendo por critério as *concepções de deficiência* e as *ações de adequação de suas condições e práticas de trabalho*. Optou-se, assim, por buscar o apoio estatístico do teste de Qui-Quadrado de Independência (SOARES *et al.*, 1991; ANDERSON *et al.*, 2002) para verificar se as frequências observadas de respondentes que

concordavam ou discordavam com as questões dos fatores dos dois questionários aplicados independiam das regionais a que pertenciam.

Então:

H<sub>0</sub> = os resultados obtidos nos fatores independem da regional a que pertencem os respondentes.

H<sub>1</sub> = os resultados obtidos nos fatores dependem da regional a que pertencem os respondentes.

Por último, foi verificada a ocorrência, ou não, de correlações entre os fatores dos dois questionários construídos utilizando-se do coeficiente de correlação *rho* de Spearman, visando verificar se os fatores estavam associados e qual a direção e intensidade dessa associação, conforme discutido na primeira etapa da pesquisa.

A análise dos dados do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho seguiu os mesmos procedimentos dos outros dois inventários. A única diferença foi que os resultados da escala Likert de seis pontos foram divididos no grupo de *insatisfeitos* (1,0 a 3,5) e *satisfeitos* (3,6 a 6,0).

#### 5.4.3 Procedimentos adotados para realização e análise das entrevistas

A fase qualitativa da segunda etapa da pesquisa, que implicava na realização de entrevistas com as pessoas com deficiência, com suas gerências imediatas e com o pessoal responsável pela inserção dessas pessoas na empresa, teve de ser submetida a uma nova aprovação, agora da Diretoria de Responsabilidade Socioambiental da empresa. Por outro lado, as pessoas responsáveis pelo programa de inserção na Regional Minas haviam mudado, o que implicou numa nova negociação para a realização desta etapa da pesquisa, que foi

aprovada em junho de 2006, com a exigência de se manter o anonimato da empresa e de dar-lhe um retorno em relação aos resultados. A coleta de dados foi realizada nos meses de julho e agosto de 2006, nas unidades da empresa localizadas em Belo Horizonte. A escolha das unidades de Belo Horizonte se deveu ao critério de conveniência e factibilidade.

Conforme relação de pessoas com deficiência fornecidas pela empresa, havia 25 pessoas com deficiência, distribuídas em 25 unidades diferentes. Foram entrevistadas 11 pessoas com deficiência, 11 gerências (chefias imediatas dessas pessoas) e cinco funcionários que atuavam diretamente com a inserção de pessoas com deficiência na empresa.

A **amostra** foi constituída a partir de critérios de diversidade, em função de variáveis consideradas estratégicas para o estudo, quais sejam, diferentes tipos de deficiência (física, visual e auditiva) e diferentes unidades. Esse critério adotado compartilha dos pressupostos definidos por Michelat (1987) para a escolha da amostra:

Numa pesquisa qualitativa, só um pequeno número de pessoas é interrogado. São escolhidas em função de critérios que nada têm de probabilistas e não constituem de modo algum uma amostra representativa no sentido estatístico. É, sobretudo, importante escolher indivíduos os mais diversos possíveis. E, na verdade, [...], é o indivíduo que é considerado como representativo pelo fato de ser ele quem detém uma imagem, particular é verdade, da cultura (ou das culturas) à qual pertence. Tenta-se aprender o sistema, presente de um modo ou de outro em todos os indivíduos da amostra, utilizando as particularidades das experiências sociais dos indivíduos enquanto reveladores da cultura tal como é vivida.

No entanto, é importante sublinhar que a presente pesquisa não tem por objetivo debruçar-se sobre os aspectos da cultura, em seu sentido estrito, mas sobre as experiências de trabalho relacionadas à gestão do trabalho de pessoas com deficiência.

As entrevistas duraram, em média, 40 minutos. Foram anotados os principais aspectos mencionados das questões durante a entrevista, sendo que, ao final, a pesquisadora retomava

os principais pontos anotados e certificava com o entrevistado se seu entendimento das respostas estava adequado (validação subjetiva).

O registro feito através de notas durante a entrevista certamente deixará de cobrir muitas das coisas ditas e vai solicitar a atenção e o esforço do entrevistador, além do tempo necessário para escrever. Mas, em compensação, as notas já representam um trabalho inicial de seleção e interpretação das informações emitidas. O entrevistador já vai percebendo o que é suficientemente importante para ser tomado nota e vai assinalando de alguma forma o que vem acompanhado com ênfases, seja do lado positivo ou negativo (LÜDKE e ANDRÉ, 1986, p. 37).

A desvantagem desse tipo de entrevista em relação à entrevista gravada é que não permite o registro de todas as expressões orais. Contudo, a entrevista gravada “só registra as expressões orais, deixando de lado as expressões faciais, os gestos, as mudanças de postura e pode representar para alguns entrevistados um fator constrangedor” (LÜDKE e ANDRÉ, 1986, p. 37, grifo das autoras). Analisando a situação particular em que as entrevistas iriam ocorrer, uma situação de trabalho em que a organização tinha interesse nos resultados da pesquisa (essa informação era dada aos entrevistados, apesar de ser assegurado o anonimato de todos), optou-se por registrar, através de notas, as entrevistas.

Apesar de as entrevistas terem um roteiro (APÊNDICE 4 e 5), respeitava-se o encadeamento lógico do entrevistado ao responder as questões, ou seja, iniciava-se com a primeira questão do roteiro e se o entrevistado já respondesse ou mencionasse aspectos de outras questões, essas respostas eram registradas e apenas certificada a informação no final da entrevista, deixando espaço para que o entrevistado acrescentasse outros aspectos que julgasse necessário.

A relação entre a pesquisadora e os entrevistados foi sempre cordial e amistosa. No início da entrevista, era informado o tema da pesquisa e a importância da contribuição das pessoas com deficiência, gerências e pessoas responsáveis pela inserção de pessoas com deficiência para a construção do conhecimento sobre a gestão do trabalho de pessoas com

deficiência nas organizações. Também era informado o acordo de se dar um retorno dos resultados à empresa e assegurado o anonimato das pessoas. No entanto, apesar da transparência da pesquisadora quanto aos objetivos da pesquisa, não se pode negar que existem sempre distorções nessa relação, sendo necessário ficar atento ao “sentido que o pesquisado se faz da situação, da pesquisa em geral, da relação particular na qual ela se estabelece” (BOURDIEU, 1998, p. 74). Uma estratégia adotada para conseguir que as pessoas falassem das dificuldades vivenciadas no processo de gestão dessa dimensão da diversidade foi enfatizar a contribuição que estavam dando para a ampliação do conhecimento sobre essa questão e, em última instância, a contribuição delas para a própria empresa repensar suas práticas, uma vez que tinha interesse em conhecer os resultados.

Por outro lado, é importante salientar a dificuldade inerente em se entrevistar uma pessoa com deficiência quando a questão da deficiência é o foco de análise, pois, normalmente, gera constrangimento tanto para o pesquisador quanto para o entrevistado, pois trata-se de uma questão particular, íntima, e, na maioria das vezes, objeto de conflitos internos e externos. Nesse sentido, a contribuição de pesquisadores que têm acompanhado os movimentos sociais realizados pelos portadores de deficiência foi de fundamental importância, inclusive na própria construção do roteiro da entrevista. Conforme Oliver (1992), as pessoas com deficiência têm visto a pesquisa como uma violação às suas experiências, como irrelevante para suas necessidades e como incapaz de melhorar as circunstâncias materiais e a qualidade de vida delas. Essa situação se deve ao foco na deficiência como objeto de impedimento e dificuldade, como desvio da normalidade, localizando os problemas da deficiência dentro do indivíduo. Tendo como referência que, segundo Barnes, Oliver e Barton (2002), a deficiência é uma desvantagem ou restrição da atividade causada pela organização social contemporânea que exclui as pessoas com deficiência de suas principais atividades sociais, o foco das entrevistas sempre foi nas

condições de inserção das pessoas com deficiência, gestão dessa dimensão da diversidade e satisfação com fatores relacionados à manutenção da qualidade de vida no trabalho. Além disso, enfatizava-se a importância de se pesquisar mais sobre essa questão para que as próprias pessoas com deficiência pudessem ser beneficiadas.

As entrevistas com as gerências também foram objeto de atenção particular, pois se acreditava que a forma como elas geriam a diversidade poderia se modificar em função do modo como concebiam a deficiência e que, possivelmente, os gerentes não confessariam explicitamente suas resistências e dificuldades com esse processo. Assim, essas entrevistas foram conduzidas cautelosamente, atentando-se para as mensagens não verbais e certificando com eles, no final da entrevista, algumas dificuldades percebidas. A estratégia adotada para a confirmação de possíveis dificuldades foi retomar os principais pontos positivos apresentados por eles e, depois, apresentar alguns temas que, “às vezes, poderiam gerar dificuldades no dia a dia de trabalho”, evitando-se, de todas as formas, fazer qualquer tipo de juízo de valor e buscando demonstrar uma atitude de escuta interessada, afastando, assim, qualquer indiferença “favorecida pela ilusão do já visto ou do já ouvido” (BOURDIEU, 1998, p. 79).

Também foram entrevistadas as pessoas responsáveis pela inserção das pessoas com deficiência na empresa, que falaram abertamente de suas dificuldades, das resistências encontradas e da necessidade de sistematizar uma política de gestão da diversidade para as pessoas com deficiência que contemplasse as diversas práticas de gestão de pessoas adotadas pela empresa.

As análises das entrevistas foram realizadas tendo como referência o conteúdo das entrevistas, isto é, a posição das pessoas quanto aos aspectos pesquisados. Foi contemplada a frequência de respostas de conteúdo similar, considerando a predominância quantitativa das posições das pessoas sobre as questões. As entrevistas foram ainda analisadas considerando-se o contexto da empresa, enfatizando a “interpretação em contexto” (LÜDKE e ANDRÉ,

1986, p. 18), isto é, analisando as respostas frente às características específicas da empresa e em relação às práticas de inserção adotadas por ela.

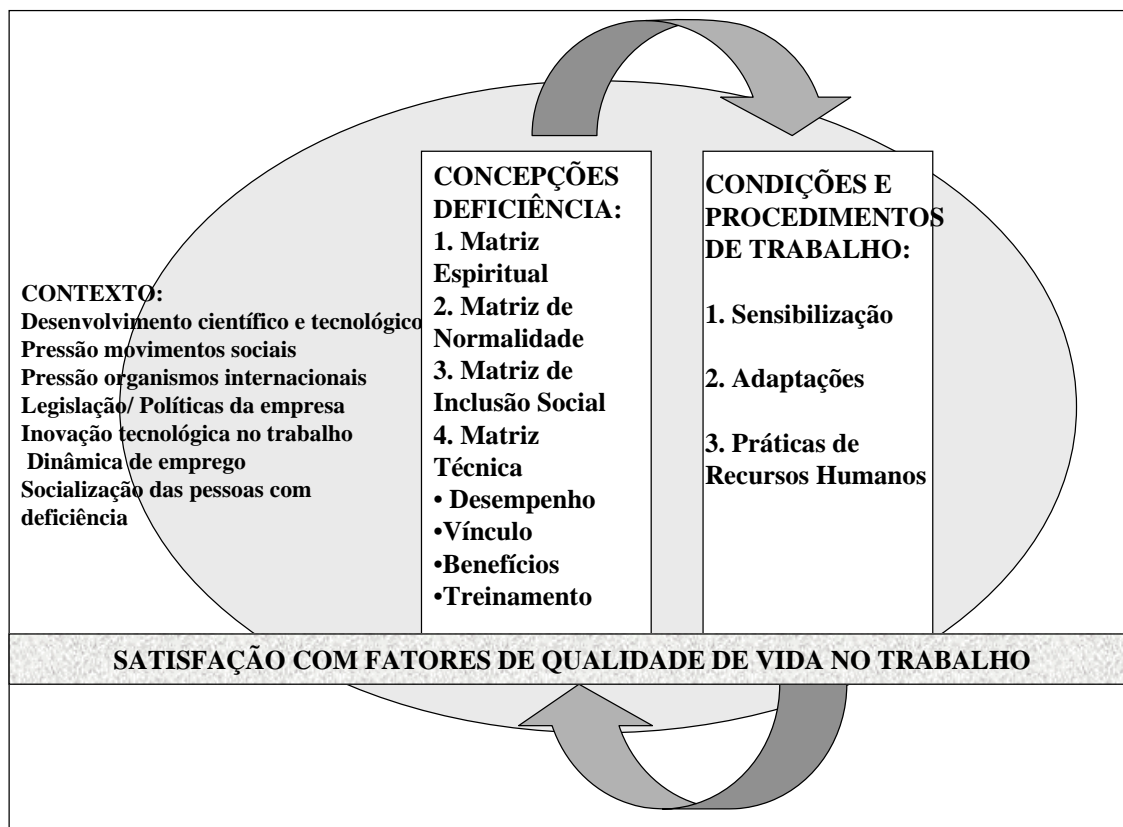
Além disso, foram buscadas informações sobre as práticas de gestão da diversidade e a caracterização dos procedimentos de gestão de pessoas adotados pela empresa em cartilhas e na página da internet da empresa.

### 5.5 Modelo heurístico hipotetizado para a pesquisa

Em conformidade com os objetivos deste estudo e considerando as variáveis definidas para sua operacionalização, foi hipotetizado um modelo heurístico de análise da inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência nas empresas, conforme apresentado na Figura 1.

FIGURA 1

Modelo heurístico hipotetizado para a pesquisa



O modelo apresentado pressupõe que as dimensões de análise – *concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho* – estão inseridas em um contexto histórico e social que caracteriza a natureza contingencial da inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência nas empresas e que a satisfação das pessoas com deficiência com os fatores de *qualidade de vida no trabalho* está relacionada com todos esses fatores (contexto, *concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho*).

#### 5.5.1 Hipóteses (suposições) de pesquisa

1. Existe correlação entre os fatores do construto *concepções de deficiência* e os fatores de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*.
2. Os segmentos a que pertencem as empresas se diferenciam devido às suas distintas *concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho*.
3. As *concepções de deficiência, ações de adequação das condições e práticas de trabalho* e fatores de contexto influenciam, positiva ou negativamente, na satisfação das pessoas com deficiência em relação aos fatores de *qualidade de vida no trabalho*.

No próximo capítulo, serão apresentados e discutidos os resultados da primeira etapa da pesquisa, que contempla a inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência em empresas brasileiras.



## 6 A INSERÇÃO E GESTÃO DO TRABALHO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM EMPRESAS BRASILEIRAS

Este capítulo aborda os resultados referentes ao survey realizado nas empresas brasileiras que participaram da pesquisa e responderam aos questionários sobre *concepções de deficiência* e sobre *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*.

### 6.1 Caracterização da amostra

O universo da pesquisa foi constituído pelas 147 empresas que divulgaram seu balanço social no Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas – IBASE (ANEXO 2), e que contratavam pessoas com deficiência e tinham seus resultados disponibilizados, por via eletrônica, nesse Instituto, em dezembro de 2004.

As 18 empresas que fizeram parte da amostra utilizada na presente pesquisa têm a seguinte caracterização (TABELA 1):

TABELA 1  
Caracterização das empresas participantes da pesquisa

Setor de Atividade (segmento <sup>14</sup> )	Número de empresas	Número de funcionários			Número de pessoas com deficiência					Número de participantes da pesquisa
		201 a 500	501 a 1000	Acima de 1000	Até 20	21 a 50	51 a 100	101 a 500	Acima 1000	
Agrícola	01			01			01			02
Indústria	03		01	02	02			01		08
Bancos	03			03	02				01	121
Comunicação	03	01		02		01		02		09
Transporte	04		01	03	01	01	01	01		15
Outros	04			04		02	01	01		08
TOTAL	18	01	02	15	05	04	03	05	01	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

<sup>14</sup> A caracterização por segmento visa facilitar a manutenção do anonimato das empresas, além de assegurar uma distribuição mais equânime dos respondentes.

A Tabela 1 mostra que 78% das empresas participantes são do setor de serviços (Bancos, Empresas de Comunicação, Transporte e Outros). Em Outros constam: 1 empresa de serviço ao consumidor, 1 usina hidrelétrica, 1 empresa de distribuição, e 1 empresa de pesquisas. O setor da indústria representa 17% da amostra e o setor agrícola, 5%. Das empresas participantes, 83% possuem mais de mil funcionários em seu quadro de pessoal. Com relação ao número de pessoas com deficiência, 39% delas possuem entre 20 e 100 funcionários portadores de deficiência e 28% possuem entre 100 e 500 funcionários com deficiência. Também fizeram parte da amostra, 28% de empresas que possuem até 20 funcionários portadores de deficiência e 5%, que possuem mais de 1000 funcionários portadores de deficiência.<sup>15</sup>

Dessas empresas, 33% eram de capital nacional privado, 11% eram de capital estrangeiro, 33% eram de capital misto e 22% eram de capital nacional público. Três empresas participantes têm unidades em todo o território nacional e as demais se distribuem em 16 estados do País, sendo que três delas estão distribuídas em dois ou mais estados. Além disso, 44% delas trabalham com a inserção de pessoas com deficiência há mais de 10 anos e 17% há mais de 5 anos, enquanto apenas 1 empresa (5%) trabalha há menos de 1 ano com a inserção de pessoas com deficiência.

Os participantes (unidades de observação) da pesquisa foram: profissionais que se responsabilizavam pela inserção de pessoas com deficiência nas empresas (a maioria da área de Recursos Humanos); profissionais da área de Saúde e Segurança no Trabalho; e chefias imediatas das pessoas com deficiência, num total de 163 pessoas. A média de idade dos participantes foi de 43 anos. Eram do sexo masculino 73% deles e tinha formação de nível superior 91% do total de participantes.

---

<sup>15</sup> Embora tenha sido solicitada, no questionário, a caracterização das pessoas com deficiência segundo o tipo de deficiência, o local de trabalho, a escolaridade etc., essas informações não foram fornecidas pelas empresas, que alegaram ausência de sistematização dessas informações.

## 6.2 Análise das Concepções de Deficiência predominantes entre os gerentes das empresas pesquisadas

Estão apresentadas abaixo as análises dos dados referentes às *concepções de deficiência* predominantes entre os gerentes das empresas brasileiras que fizeram parte da amostra.

### *Fator 1 – Matriz espiritual*

A Tabela 2 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 2

Estatística descritiva do fator da *matriz espiritual*

Descrição do item	Média*	Moda	Desvio Padrão
1. A deficiência é uma manifestação de um poder divino que define as características que o ser humano deverá possuir em sua vida terrena.	2,17	1	1,60
6. A deficiência é uma marca que indica uma preferência divina.	1,42	1	0,91
31. As pessoas com deficiência têm uma missão especial em suas vidas.	2,99	1	1,66
Média das questões	2,21	1	1,09

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

OBSERVAÇÃO: Os itens estão numerados conforme o questionário aplicado.

\* Os resultados médios da escala Likert de 6 pontos foram divididos, para efeito de decisão, em dois grupos: o grupo de respondentes que discordava com aquele fator (resultados de 1,0 a 3,5) e o grupo de respondentes que concordava com o fator (3,6 a 6,0), sabendo-se que, conforme a escala Likert adotada: 1 (discordo totalmente), 2 (discordo muito), 3 (discordo pouco), 4 (concordo pouco), 5 (concordo muito), 6 (concordo totalmente)

A análise geral dos dados das empresas demonstra que os respondentes de todas elas discordam muito que a deficiência tenha uma origem metafísica, isto é, que seja uma

manifestação de desejos ou castigos divinos, o que é enfatizado pelo resultado da moda, cuja predominância é a discordância total em relação às premissas apresentadas.

No entanto, comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes, que distingue as pessoas em relação ao fato de concordarem ou não com o fator, independentemente da intensidade (Tabela 3), verifica-se que 16% dos respondentes das empresas de serviços bancários e 13% dos respondentes das empresas de serviços de transporte concordam com a premissa de que a deficiência tenha uma origem metafísica.

TABELA 3

Resultados do fator da *matriz espiritual*, segundo o segmento das empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura	10	100			10
Serviços/Banco	102	84	19	16	121
Serviços/Comunicação	09	100			09
Serviços/Transporte	13	87	02	13	15
Serviços/Outros	08	100			08
Total	142	87	21	13	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

O aparecimento de pessoas que compartilham a concepção espiritual de deficiência, ainda que em uma proporção menor (13% do total da amostra), confirma o pressuposto de que, apesar de essa concepção ter tido sua origem na Idade Média, ela ainda continua presente na atualidade, mesmo entre profissionais de formação superior (91% dos respondentes tem nível superior).

#### *Fator 2 – Concepção baseada em pressupostos de normalidade*

A Tabela 4 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 4

Estatística descritiva do fator da *matriz de normalidade*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
18. Somente alguns setores são adequados para o trabalho de pessoas com deficiência.	3,22	4	1,39
22. As pessoas com deficiência podem assumir atitudes inadequadas na empresa, provocando situações embaraçosas.	2,02	1	1,23
23. As pessoas com deficiência são mais propensas a se acidentarem que as demais pessoas.	3,03	2	1,38
30. As instituições especializadas são mais aptas a trabalhar com pessoas com deficiência que as empresas.	3,46	4	1,44
33. As pessoas com deficiência costumam ter problemas no relacionamento com as pessoas não portadoras de deficiência.	1,81	1	1,01
Média das questões	2,71	2,61	0,84

Fonte: Dados de pesquisa

A análise geral dos dados demonstra que os respondentes de todas as empresas tendem a discordar de que a deficiência seja um desvio da normalidade que possa gerar situações embaraçosas na empresa e que as pessoas com deficiência tenham maior propensão a acidentes e problemas no relacionamento com as demais pessoas, sendo este resultado reafirmado pelos resultados da moda. Em relação à premissa de que somente alguns setores são adequados às pessoas com deficiência e à de que as instituições especializadas são mais aptas a trabalhar com elas, os respondentes, conforme resultados médios, também tendem a discordar pouco. Contudo, os resultados das modas nas duas questões indicam uma tendência à concordância, o que revela que estas questões ainda não estão claramente definidas para os respondentes.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes, que distinguem as pessoas em relação ao fato de concordarem ou não com o fator, independentemente da intensidade (Tabela 5), verifica-se que 10% dos respondentes das empresas industriais e agrícola, 21% dos respondentes das empresas de serviços bancários, 22% dos serviços de comunicação e 27% dos serviços de transporte concordam com as premissas que concebem a deficiência como um desvio da normalidade.

TABELA 5

Resultados do fator da *matriz de normalidade*, segundo o segmento das empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura	9	90	1	10	10
Serviços/Banco	96	79	25	21	121
Serviços/Comunicação	7	78	2	22	9
Serviços/Transporte	11	73	4	27	15
Serviços/Outros	8	100			8
Total	131	80	32	20	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados, ainda que em menor proporção, indicam a existência de uma interpretação médica da deficiência entre 20% do total da amostra, considerando-a como um desvio da normalidade e compartilhando o pressuposto de que as pessoas com deficiência precisam ser separadas das demais, quer seja em setores específicos da empresa, quer seja em instituições especializadas.

### *Fator 3 – Concepção baseada na inclusão no trabalho*

A Tabela 6 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 6

Estatística descritiva do fator da *matriz de inclusão*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
12. As pessoas com deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho, desde que modificadas as condições de trabalho.	4,60	5	1,13
32. As pessoas com deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho, desde que realizadas as adequações necessárias nos instrumentos de trabalho.	4,83	5	1,18
Média das questões	4,71	5	0,96

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados gerais das empresas demonstram que os respondentes concordam muito com o pressuposto de que a sociedade precisa se adaptar para incluir a todos, isto é, que as pessoas com deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho, desde que modificadas as condições de trabalho e realizadas as adequações necessárias nos instrumentos de trabalho.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 7), verifica-se que 30% dos respondentes das indústrias que fizeram parte da amostra, 15% dos respondentes das empresas de serviços bancários, 22% dos respondentes dos serviços de comunicação, 13% dos respondentes das empresas de serviços de transporte e 25% de outros serviços discordam das premissas de que a inserção das pessoas com deficiência depende de modificações ambientais.

TABELA 7

Resultados do fator da *matriz de inclusão*, segundo o segmento das empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura	03	30	07	70	10
Serviços/Banco	18	15	103	85	121
Serviços/Comunicação	02	22	07	78	09
Serviços/Transporte	02	13	13	87	15
Serviços/Outros	02	25	06	75	08
Total	27	17	136	83	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Neste fator é possível verificar que grande parte dos respondentes tem assumido a posição de que é necessário modificar o ambiente de trabalho para ser acessível a todos, o que é uma tendência na atualidade. No entanto, observam-se ainda discordâncias em relação a este fator (17% do total da amostra), mesmo em empresas que explicitamente estão divulgando seus resultados em balanços sociais.

#### *Fator 4 – Percepção de desempenho*

A Tabela 8 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.



TABELA 8

Estatística descritiva do fator *desempenho*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
11. A qualidade do trabalho de uma pessoa com deficiência é inferior à das pessoas não portadoras de deficiência.	5,42	6	1,01
14. O trabalho das pessoas com deficiência diminui as vantagens competitivas da empresa.	5,27	6	1,04
15. As pessoas com deficiência desempenham o trabalho com baixa produtividade.	5,25	6	1,01
28. As pessoas com deficiência têm pior desempenho no trabalho.	5,39	6	0,83
29. As empresas com grande número de pessoas com deficiência são menos competitivas que as demais.	5,07	6	1,20
Média das questões	5,28	6	0,75

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

OBSERVAÇÃO: Os resultados deste fator foram invertidos para facilitar as análises, mantendo a mesma coerência entre os fatores. Isto é, quanto maiores os resultados, maior a concordância positiva com o fator.

A análise dos dados demonstra que as empresas, de forma geral, caracterizam-se por concordar muito que o *desempenho* das pessoas com deficiência é similar ao das demais pessoas que não possuem deficiência, sendo que os resultados médios de cada questão são reforçados pela predominância do resultado da moda, que indica concordância total com as questões. A qualidade do trabalho, a produtividade e o desempenho são analisados como semelhantes aos das pessoas que não possuem deficiência. Além disso, as pessoas com deficiência são consideradas tão competitivas quanto as demais pessoas e a contratação de pessoas com deficiência não diminui, segundo a percepção dos respondentes, as vantagens competitivas das empresas.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 9), verifica-se que apenas 7% dos respondentes das empresas de serviços bancários e 13% de outros serviços discordam das premissas desse fator.

TABELA 9

Resultados do fator *desempenho*, segundo o segmento das empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura			10	100	10
Serviços/Banco	09	07	112	93	121
Serviços/Comunicação			09	100	09
Serviços/Transporte			15	100	15
Serviços/Outros	01	13	07	87	08
Total	10	06	153	94	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam uma avaliação positiva em relação ao desempenho das pessoas com deficiência por parte das pessoas responsáveis por sua inserção e pelos responsáveis diretos por seus trabalhos. Entretanto, 6% dos respondentes ainda vêem o desempenho das pessoas com deficiência como problema.

#### *Fator 5 – Percepção do vínculo*

A Tabela 10 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 10

Estatística descritiva do fator *vínculo*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
25. As pessoas com deficiência são mais comprometidas que as demais.	3,16	4	1,46
26. As pessoas com deficiência são mais estáveis no emprego que as demais.	3,52	4	1,48
Média das questões	3,34	4	1,34

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados gerais das empresas demonstram que os respondentes tendem a discordar que as pessoas com deficiência sejam mais comprometidas ou estáveis no emprego que as demais. O resultado da moda indica uma tendência de concordância, o que sugere que as afirmativas apresentadas nas questões do inventário não são objeto de consenso entre os respondentes.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 11), verifica-se que 40% dos respondentes das indústrias/agricultura, 58% dos serviços bancários, 67% dos serviços de comunicação, 33% dos serviços de transporte e 63% de outros serviços discordam que o vínculo de comprometimento e estabilidade das pessoas com deficiência seja maior que o das demais pessoas.

TABELA 11

Resultados do fator *vínculo*, segundo o segmento das empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura	04	40	06	60	10
Serviços/Banco	70	58	51	42	121
Serviços/Comunicação	06	67	03	33	09
Serviços/Transporte	05	33	10	67	15
Serviços/Outros	05	63	03	37	08
Total	90	55	73	45	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Neste fator é possível verificar que, embora exista no senso comum a crença de que as pessoas com deficiência sejam mais comprometidas e estáveis no emprego que as demais, a percepção de 55% dos respondentes que atuam com pessoas com deficiência indica que essa premissa necessariamente não se confirma no cotidiano de trabalho. Porém, para 45% essa concepção é verdadeira, o que indica a necessidade de novos estudos visando ratificar ou retificar a premissa de que ser portador de deficiência é uma característica distintiva em relação ao vínculo com o trabalho.

*Fator 6 – Percepção dos benefícios da contratação*

A Tabela 12 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 12

Estatística descritiva do fator *benefícios*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
19. A convivência com pessoas com deficiência melhora o clima da empresa.	4,61	5	1,14
20. Contratar pessoas com deficiência melhora a imagem da empresa junto aos clientes.	5,08	5	0,95
21. Contratar pessoas com deficiência melhora a imagem da empresa junto aos funcionários.	4,86	5	0,96
Média das questões	4,86	5	0,87

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Analisando os dados da Tabela 12, verifica-se que os respondentes tendem a concordar muito que a contratação de pessoas com deficiência traz benefícios para a empresa, através da melhoria de seu clima e da imagem da empresa junto a clientes e funcionários. Este resultado é corroborado pelo resultado da moda – concordam muito.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 13), verifica-se que 10% dos respondentes que fizeram parte da amostra discordam que a contratação de pessoas com deficiência tem impacto no clima e na imagem da empresa.

TABELA 13

Resultados do fator *benefícios*, segundo o segmento das empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura	02	20	08	80	10
Serviços/Banco	11	09	110	91	121
Serviços/Comunicação	01	11	08	89	09
Serviços/Transporte	01	07	14	93	15
Serviços/Outros	02	25	06	75	08
Total	17	10	146	90	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Neste fator é possível verificar que a maioria dos respondentes (90%) concorda que a contratação de pessoas com deficiência beneficia a empresa, seja através da melhoria do clima interno, seja através da melhoria da imagem da empresa junto a clientes e funcionários. No entanto, observa-se que uma parcela, ainda que muito menor – 10% dos respondentes – discorda que a contratação de pessoas com deficiência possa impactar o clima ou a imagem da empresa.

#### *Fator 7 – Percepção sobre a necessidade de treinamento*

A Tabela 14 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 14

Estatística descritiva do fator *treinamento*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
12. As chefias não estão preparadas para supervisionar o trabalho de pessoas com deficiência.	3,72	4	1,31
34. Os funcionários precisam ser treinados para trabalhar com pessoas com deficiência.	3,96	4	1,48
Média das questões	3,84	4	1,19

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os dados da Tabela 14 mostram que os respondentes tendem a concordar (vide médias e modas) que as chefias e os funcionários precisam ser treinados para trabalhar com pessoas com deficiência. Contudo, os resultados indicam que os respondentes não estão convencidos desta necessidade, quer seja porque realmente não julgam necessário ou porque já tiveram treinamento antes, sendo indicada a realização de novas pesquisas para verificar estes resultados.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 15), verifica-se que 10% dos respondentes das indústrias/agricultura, 48% dos respondentes dos serviços bancários, 22% dos serviços de comunicação, 33% dos serviços de transporte e 25% de outros serviços, totalizando 42% da amostra, discordam que as chefias não estão preparadas ou que os funcionários precisam ser treinados para a inserção de pessoas com deficiência.

TABELA 15

Resultados do fator *treinamento*, segundo o segmento das Empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura	01	10	09	90	10
Serviços/Banco	58	48	63	52	121
Serviços/Comunicação	02	22	07	78	09
Serviços/Transporte	05	33	10	67	15
Serviços/Outros	02	25	06	75	08
Total	68	42	95	58	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Neste fator é possível verificar que 58% dos respondentes têm assumido a posição de que as chefias não estão preparadas para receber pessoas com deficiência e de que os funcionários precisam ser treinados, apesar de 42% dos respondentes terem discordado dessas afirmativas, quer porque se sintam preparados ou já tenham sido treinados, quer porque não julgam necessário treinamento para o processo de inserção de pessoas com deficiência.

### **6.3 Análise das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho nas empresas pesquisadas**

Estão apresentadas, abaixo, as análises dos dados referentes às *ações de adequação das condições e práticas de trabalho* nas empresas brasileiras que fizeram parte da amostra.

#### *Fator 1 – Sensibilização*

A Tabela 16 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 16

Estatística descritiva do fator *sensibilização*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
39. São fornecidas informações sobre segurança e saúde no trabalho de forma acessível a todas as pessoas com deficiência contratadas.	4,38	5	1,39
42. São promovidas atividades de formação, instrução e informação das pessoas com deficiência que não as coloquem em desvantagem em relação às demais pessoas no que se refere às informações de segurança e saúde no trabalho.	4,04	5	1,53
43. É realizada a sensibilização das chefias em relação à inserção de pessoas com deficiência.	4,04	5	1,51
44. É feita a sensibilização dos grupos de trabalho para a inserção de pessoas com deficiência.	3,91	4	1,44
Média das questões	4,10	5	1,24

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados demonstram que existe uma tendência de concordância em relação à existência de práticas de sensibilização realizadas nas empresas. No entanto, os resultados indicam uma ausência de certeza em relação a essas práticas (concordam pouco), principalmente no que se refere à sensibilização dos grupos de trabalho para a inserção de pessoas com deficiência, conforme Tabela 16.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 17), verifica-se que 37% dos respondentes dos serviços bancários; 33% dos serviços de comunicação; 60% dos serviços de transporte e 25% de outros serviços, totalizando 36% da amostra, discordam que práticas de sensibilização tenham sido realizadas nas empresas que trabalham.



TABELA 17

Resultados do fator *sensibilização*, segundo o segmento das empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura			10	100	10
Serviços/Banco	45	37	76	63	121
Serviços/Comunicação	03	33	06	67	09
Serviços/Transporte	09	60	06	40	15
Serviços/Outros	02	25	06	75	08
Total	59	36	104	64	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que as práticas de sensibilização não são atividades sistematizadas o suficiente nas empresas para que os respondentes possam afirmar com convicção que existam. Além disso, 36% dos respondentes afirmaram que não existem nas empresas pesquisadas as práticas de sensibilização verificadas no fator.

#### *Fator 2 – Adaptações*

A Tabela 18 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 18

Estatística descritiva do fator *adaptações*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
35. Foram realizadas adaptações de instalações de trabalho visando à inserção de pessoas com deficiência (por exemplo: rampas, elevadores, degraus sinalizados com cores vivas e adaptação de banheiros e de bebedouros)	4,53	5	1,43
36. É feita a locação das pessoas com deficiência em áreas de fácil acesso.	4,73	5	1,11
37. Foram feitas aquisições ou modificações dos locais de trabalho facilitando a locomoção e o acesso das pessoas com deficiência.	4,17	5	1,58
38. Existe sinalização nos locais de trabalho, facilitando a locomoção e o acesso das pessoas com deficiência.	3,89	5	1,53
40. Ocorre a redistribuição de tarefas conforme necessidades das pessoas portadoras de deficiência.	4,50	5	1,23
Média das questões	4,37	5	1,05

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos dados da Tabela 18 demonstra que as empresas, de forma geral, realizaram as adaptações necessárias à inserção de pessoas com deficiência. Os respondentes tendem a concordar com as afirmativas referentes às adaptações das condições de trabalho e redistribuição de tarefas conforme a necessidade das pessoas com deficiência. Apesar de os resultados médios indicarem uma baixa intensidade de concordância, a maior frequência de respostas – concordo muito – indica que as empresas participantes da pesquisa realizaram, em grande parte, as modificações necessárias para o processo de inserção.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 19), verifica-se que 10% dos respondentes das indústrias/agricultura, 21% das empresas de serviços bancários, 44% dos serviços de comunicação, 47% dos serviços de transporte e 13% de outros serviços discordam das premissas desse fator.

TABELA 19

Resultados do fator *adaptações*, segundo o segmento das Empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura	01	10	09	90	10
Serviços/Banco	26	21	95	79	121
Serviços/Comunicação	04	44	05	56	09
Serviços/Transporte	07	47	08	53	15
Serviços/Outros	01	13	07	87	08
Total	39	24	124	76	163

Fonte: Dados de pesquisa

Os resultados encontrados indicam uma tendência de adequação das condições de trabalho por parte das empresas que atuam com a inserção de pessoas com deficiência. Entretanto, 24% ainda não a fizeram, indicando uma atitude, talvez, centrada em apenas cumprir a lei de cotas.

### *Fator 3 – Práticas de Recursos Humanos*

A Tabela 20 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 20

Estatística descritiva do fator *práticas de RH*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
45. É realizado treinamento aos membros das Brigadas de Incêndio para a evacuação de pessoas portadoras de deficiência.	3,13	1	1,70
46. Os procedimentos de promoção e transferência das pessoas com deficiência são sistematizados, tendo por critério sua capacidade para o trabalho.	4,18	4	1,43
47. Os procedimentos de promoção e transferência das pessoas com deficiência são sistematizados, tendo por critério sua experiência de trabalho.	4,14	5	1,41
48. Os procedimentos de seleção foram modificados, assegurando a possibilidade de realização pelas pessoas com deficiência.	4,32	6	1,66
Média das questões	3,94	5	1,12

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos dados da Tabela 20 indica que os respondentes tendem a concordar com as afirmativas relacionados a promoção, transferência e seleção das pessoas com deficiência, o que indica a existência de procedimentos que não as colocam em desvantagem em relação às demais pessoas. Apenas tendem a discordar que tenham sido incluídos nos treinamentos de Brigadas de Incêndio procedimentos direcionados à evacuação de pessoas com deficiência.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 21), verifica-se que 30% dos respondentes das indústrias/agricultura, 41% dos respondentes das empresas de serviços bancários, 44% dos serviços de comunicação, 60% dos serviços de transporte e 33% de outros serviços discordam das premissas desse fator.

TABELA 21

Resultados do fator *práticas de RH*, segundo o segmento das empresas

Segmento	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Indústria / Agricultura	03	30	07	70	10
Serviços/Banco	50	41	71	59	121
Serviços/Comunicação	04	44	05	56	09
Serviços/Transporte	09	60	06	40	15
Serviços/Outros	02	25	06	75	08
Total	68	42	95	58	163

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que, apesar de haver uma tendência de concordância em relação às afirmativas relacionadas às práticas de Recursos Humanos, 42% dos respondentes discordam das afirmativas. Esse resultado indica que não existe um consenso em relação às questões, quer seja porque elas efetivamente não ocorram, quer seja devido à ausência de divulgação dentro das empresas das práticas de Recursos Humanos destinadas à inserção.

#### 6.4 Análise das relações entre os construtos **Concepções de Deficiência e Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho**

Visando verificar se havia associação entre as médias dos fatores<sup>16</sup> de *concepções de deficiência* e as médias dos fatores relacionados às *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, foi realizado o teste *rho* de Spearman, cujos resultados constam na Tabela 22.

<sup>16</sup> As médias dos fatores foram obtidas através do somatório dos resultados de cada respondente em cada questão referente ao fator, que foi dividido pelo número de questões do fator.

TABELA 22

Correlação de Spearman entre os fatores de *concepção de deficiência* e os fatores de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*

Fatores	Sensibilização	Adaptações	Práticas de RH
1 – Concepção espiritual	-	-	-
2 – Concepção baseada em pressupostos de normalidade	-	-	-
3 – Concepção baseada na inclusão	-	-	-
4 – Percepção de desempenho	0,209**	0,177*	-
5 – Percepção do vínculo	-	-	-
6 – Percepção dos benefícios da contratação	-	-	-
7 – Percepção sobre a necessidade de treinamento	-	-	-

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

\* Correlação é significativa ao nível de 0,05 (2-tailed)

\*\* Correlação é significativa ao nível de 0,01 (2-tailed)

Quanto à correlação dos fatores, apesar de sua baixa intensidade, observam-se na Tabela 22 indicações de que:

- 1) Quanto melhor a percepção das pessoas em relação ao desempenho, produtividade e qualidade de trabalho das pessoas com deficiência, maiores são as ações de sensibilização realizadas na empresa, e vice-versa.
- 2) Quanto maiores são as adaptações realizadas pela empresa para a inserção de pessoas com deficiência, melhor a percepção das pessoas em relação ao desempenho, produtividade e qualidade de trabalho dessas pessoas, e vice-versa.

Pode-se inferir que em empresas com uma percepção positiva do desempenho das pessoas com deficiência, as ações de adequação relacionadas às adaptações das condições de trabalho e sensibilização são práticas mais constantes, o que retroalimenta a percepção positiva do desempenho das pessoas com deficiência. Além disso, esses resultados indicam que ações de sensibilização e adaptações das condições de trabalho são procedimentos

importantes no processo de gestão da diversidade nas empresas, pois interferem na concepção de deficiência compartilhada pelas pessoas.

### 6.5 Análise das diferenças entre as empresas, segundo os construtos Concepções de Deficiência e Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho

Visando verificar se se poderia agregar as empresas em grupos relativamente homogêneos entre si e heterogêneos entre os agrupamentos no que se refere às *concepções de deficiência*, foi realizada a Análise de *Cluster*.

Após a identificação de três *clusters*, conforme procedimentos apresentados no capítulo de Metodologia, foram feitas análises descritivas das médias das respostas para cada fator (TABELA 23), visando compreender e interpretar as diferenças entre as médias dos *clusters*. Os três *clusters* são: *Cluster 1*: Hesitantes; *Cluster 2*: Tratamento Igualitário; *Cluster 3*: Adeptos à Inserção.

TABELA 23

Médias dos fatores nos *clusters* de *concepções de deficiência*

Fatores <i>concepções de deficiência</i>	Médias		
	Cluster 1 Hesitantes	Cluster 2 Tratamento Igualitário	Cluster 3 Adeptos à Inserção
Matriz espiritual	2,63	1,53	1,71
Matriz normalidade	2,83	2,18	2,81
Matriz da inclusão	4,40	4,73	5,37
Fator desempenho*	5,10	5,68	5,48
Vínculo	3,83	1,29	3,82
Benefícios	4,52	5,03	5,52
Treinamento	3,50	4,08	4,74

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

\* Os resultados estão invertidos.

### Cluster 1 – Hesitantes em relação à inserção de pessoas com deficiência (hesitantes)

O que caracteriza este agrupamento é sua relação com a *matriz espiritual* e sua tendência a discordar (ou concordar) pouco com quase a totalidade dos fatores. Em outras palavras, é um grupo que tende a discordar pouco que a deficiência tenha uma origem metafísica, o que indica que são pessoas que têm dúvida em relação aos motivos pelos quais uma pessoa possui deficiência, podendo associar esses motivos a questões existenciais – missão, relação com a espiritualidade etc. Têm dúvidas em relação à alocação das pessoas com deficiência e às possibilidades de elas criarem constrangimentos no dia a dia de trabalho (*matriz da normalidade*); têm dúvidas se as pessoas com deficiência são capazes de desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho desde que realizadas as adequações nas condições e instrumentos de trabalho (*matriz da inclusão*); também têm dúvidas se o vínculo das pessoas com deficiência em relação ao trabalho é maior que o das demais pessoas; e hesitam também em relação aos benefícios da contratação de pessoas com deficiência para a imagem e o clima da empresa e em relação à necessidade de treinamento das chefias e funcionários para o processo de inserção. O único fator com o qual concordam muito é que o desempenho das pessoas com deficiência não é inferior ao das demais pessoas e nem implica diminuição de vantagem competitiva para a empresa.

Parece que as pessoas pertencentes a este *cluster* não sabem exatamente por que o indivíduo é portador de deficiência, indicando a necessidade de uma base conceitual sobre o tema.



Cluster 2 – Grupo que não discrimina pessoas com e sem deficiência em relação às suas possibilidades de trabalho (tratamento igualitário)

O que caracteriza este grupo é a sua percepção de ausência de vínculo diferenciado das pessoas com deficiência em relação ao trabalho. Isto é, não consideram que essas pessoas possuam maior comprometimento ou estabilidade no emprego do que as pessoas que não possuem deficiência. Discordam muito que a deficiência tenha uma origem espiritual (*matriz espiritual*) e que as pessoas com deficiência possam causar problemas de relacionamento no trabalho ou devam ser alocadas em setores diferenciados (*matriz da normalidade*). Concordam pouco que as pessoas precisam ser treinadas para trabalhar com a inserção de pessoas com deficiência, indicando dúvidas em relação a este aspecto. Além disso, concordam muito que as pessoas com deficiência têm desempenho no trabalho similar ao das demais pessoas e que para isso basta adequar as condições e instrumentos de trabalho (*matriz da inclusão*) e que a contratação de pessoas com deficiência traz benefícios para a imagem e o clima da empresa.

Assim, este grupo se caracteriza pelo tratamento igualitário das pessoas com e sem deficiência.

Cluster 3 – Grupo adepto à inserção e defensor da necessidade de treinamento para esse processo (adeptos à inserção)

Este grupo se caracteriza por concordar muito que as pessoas com deficiência podem desempenhar qualquer atividade, desde que realizadas as adaptações nas condições e instrumentos de trabalho (*matriz da inclusão*); que a contratação de pessoas com deficiência beneficia a imagem e o clima da empresa; e que é necessário treinar as pessoas para inserir e

gerir o trabalho de pessoas com deficiência. Também discordam muito que a deficiência tenha alguma origem espiritual. Por outro lado, têm dúvidas se o vínculo das pessoas com deficiência em relação ao trabalho é diferente do das demais pessoas (tendem a concordar pouco) e também hesitam em relação à alocação das pessoas com deficiência no trabalho (*matriz da normalidade*).

Este grupo se caracteriza por ser adepto à inserção, admitindo a necessidade de treinamento para esse processo.

Após realizada a caracterização dos *clusters*, as empresas foram agrupadas por segmento, segundo a distribuição de seus respondentes nos três agrupamentos de *concepções de deficiência* identificados (TABELA 24).

TABELA 24

Distribuição dos segmentos empresariais conforme *clusters* de *concepções de deficiência*

Segmentos	Clusters		
	Hesitantes	Tratamento Igualitário	Adeptos
1 Indústria/Agricultura	50,0%	30,0%	20,0%
2 Serviços/Banco	60,7%	16,8%	22,4%
3 Serviços/Comunicação	44,4%	22,2%	33,3%
4 Serviços/Transporte	50,0%	7,1%	42,9%
5 Serviços/Outros	16,7%	33,3%	50,0%

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Conforme mostra a Tabela 24, o agrupamento dos *hesitantes* predomina em quase todos os segmentos. A única exceção é no segmento de Serviços/Outros, o que demonstra que mesmo em empresas que claramente tentam associar seu nome à imagem de empresa socialmente responsável, divulgando seus resultados no balanço social do IBASE, as pessoas

ainda têm dúvidas sobre o processo de inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência.

Apesar de os agrupamentos de *concepções de deficiência* serem muito similares entre os segmentos, foi verificado se havia diferença entre as médias dos fatores de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho* nos três *clusters* identificados (Tabela 25), através da análise de variância (ANOVA), técnica estatística utilizada para verificar diferenças entre médias de duas ou mais populações. As médias dos fatores serão consideradas iguais quando o valor-p do teste for superior a 0,05.

TABELA 25

Diferença entre as médias dos fatores de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho* nos três *clusters* de *concepções de deficiência*

<b>Clusters</b>	Sensibilização	Adaptações	Práticas de RH
1 – Hesitantes	4,013	4,417	3,826
2 – Tratamento igualitário	4,260	4,384	3,950
3 – Adeptos à inserção	4,118	4,256	4,097
Valor-p	0,689	0,745	0,488

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

De acordo com a Tabela 25, verifica-se que não há diferença entre os fatores de *ações de adequações das condições práticas de trabalho* nos diferentes *clusters* de *concepção de deficiência*. Isso significa que, as empresas brasileiras pesquisadas são bastante homogêneas em relação às concepções de deficiência pesquisadas e às ações de adequação das condições e práticas de trabalho.

Predomina, nessas empresas, gerentes e responsáveis pela inserção que não possuem uma base conceitual do que seja deficiência, não sabendo claramente em que modelo interpretativo ancorar sua forma de ver as deficiências, e que têm dúvidas sobre como justificar suas ações de inserção e gestão da diversidade. Apenas o segmento de

Serviços/Outros tem um posição diferenciada das demais, dando uma ênfase na necessidade de treinamento para esse processo. No entanto, todos os segmentos consideram que o desempenho das pessoas com deficiência seja similar ao das demais pessoas, o que facilita o processo de inserção dessas pessoas nas organizações, além de possuir gerentes e responsáveis pela inserção pertencentes ao agrupamento de *tratamento igualitário*, o que pode contribuir para a democratização dos locais de trabalho, facilitando o acesso e manutenção das pessoas com deficiência no trabalho.

## **6.6 Conclusões a partir dos resultados do survey**

Os resultados obtidos indicaram a fertilidade dos construtos e seus fatores, tanto na análise dos dados como na indicação de lacunas para futuras investigações.

Com referência ao construto *concepções de deficiência*, os índices de concordância nos fatores da *matriz espiritual*, da concepção baseada em pressupostos de *normalidade* e na concepção baseada na *inclusão* demonstraram que modelos de interpretação oriundos de períodos históricos diversos ainda permanecem na atualidade, a começar pela *matriz espiritual* em que 13% do total de respondentes concordam com suas premissas. Esses resultados, no entanto, necessitam de outros estudos para verificar o impacto dessa forma de concepção nas ações cotidianas de trabalho.

Em relação à concepção baseada em pressupostos da *normalidade*, as indefinições nas respostas relativas às questões referentes ao tratamento diferenciado das pessoas com deficiência, separando-as quer seja em setores específicos, quer seja em entidades especializadas, revelam, ainda, a presença de uma visão de deficiência baseada na “norma” e em seus desvios, com impactos na inserção e na gestão do trabalho de pessoas com deficiência, resultados que corroboram com pesquisas anteriores, como a de Batista (2004),

que constatou a segregação de pessoas com deficiência em setores específicos em empresas mineiras. No entanto, não foi pesquisado que tipo de trabalho essas pessoas estão realizando e qual seu impacto nos resultados das empresas pesquisadas, devido ausência desses dados sistematizados nas empresas.

Verificou-se também que a concepção baseada na *inclusão* tem ganhado *status* de discurso predominante, sendo esta concepção compartilhada pela maioria dos respondentes, o que ratifica a literatura presente no campo que indica esse direcionamento para a questão da deficiência no mundo atual (SASSAKI, 1999; BARNES, OLIVER e BARTON, 2002; FREUND, 2001; KITCHIN, 1998, dentre outros).

Quando se analisa a *matriz técnica* e seus fatores – *desempenho, vínculo, benefícios* da contratação e necessidade de *treinamento* – verifica-se que a deficiência, como um recurso a ser gerenciado dentro das organizações, tem usufruído de uma percepção positiva dos gerentes que trabalham diretamente com as pessoas com deficiência e dos profissionais que atuam com a inserção, principalmente no que se refere à avaliação do desempenho dessas pessoas, reafirmando os resultados de pesquisas anteriores que associam a gestão da diversidade (no caso dessas pesquisas, diversidade cultural) como fonte de vantagem competitiva para as organizações (COX e BLAKE, 1991; FLEURY, 2000). Além disso, predomina uma percepção positiva dos benefícios da contratação para a imagem e o clima da empresa, que também corrobora com a literatura da área que considera a diversidade como possibilidade de coesão e sucesso grupal (DADFAR e GUSTAVSSON, 1992).

Em relação ao *vínculo* das pessoas com deficiência em relação à empresa, não existe uma avaliação segura das pessoas em relação ao fato de o comprometimento e a estabilidade no emprego por parte das pessoas com deficiência serem maiores que os das demais pessoas, necessitando novos estudos neste sentido, principalmente se se considerar que as empresas

pesquisadas não têm ainda uma experiência consolidada de inserção, conforme pode ser verificado a partir dos resultados desta pesquisa.

Com relação à necessidade de treinamento para a inserção, os resultados identificam uma ausência de consenso entre os respondentes, o que demonstra uma lacuna que precisa ser investigada: as chefias e funcionários não precisam de treinamento para esse processo ou já foram treinadas e então consideram-se preparadas para esse tipo de trabalho? A maneira como foi formulada a afirmativa deixa margens de dúvidas, precisando ser reformulada para futuras pesquisas.

Em relação ao construto de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho* verifica-se que existe uma tendência geral das empresas em realizar sensibilizações, adaptações e práticas de Recursos Humanos que assegurem tanto a inserção como uma melhor gestão da diversidade nas empresas, garantindo a igualdade de oportunidade para todos, apesar da falta de consenso verificada na análise dos resultados dos fatores *sensibilização e práticas de RH*. A hipótese que se levanta é que as pessoas acreditam que apenas a adequação do ambiente e dos instrumentos de trabalho assegurem a inserção de pessoas com deficiência, tendo dúvidas quanto à necessidade, ou não, de modificações em suas práticas de sensibilização e procedimentos de Recursos Humanos.

Além disso, é importante sublinhar as correlações detectadas (apesar de sua baixa intensidade) entre os fatores dos dois construtos elaborados. Constatou-se empiricamente que a percepção positiva do desempenho das pessoas com deficiência está relacionada à presença de ações de sensibilização e à realização de adaptações das condições de trabalho. Tais constatações tendem a confirmar os pressupostos teóricos da tese de que a forma como se concebe as deficiências está associada às ações empreendidas em relação a essas pessoas, reconhecendo e qualificando necessidades e admitindo formas de satisfazê-las. Por outro

lado, como essas correlações são de duplo sentido – aumenta uma, aumenta a outra e vice-versa – pode-se analisar a relação entre *concepções de deficiência* e *ações de adequação das condições e práticas de trabalho* como um processo de retroalimentação, cujas mudanças em um fator implica mudanças no outro. Além disso, essas correlações tendem a confirmar que as condições (*adaptações*) e práticas de *sensibilização* podem ser consideradas elementos cuja presença ou ausência modificam a relação de forças entre as pessoas *com* e *sem* deficiência nas organizações, uma vez que essas ações – adequações do espaço e sensibilização – têm uma relação positiva e direta com a percepção das pessoas em relação ao desempenho das pessoas com deficiência. Isto é, a ausência dessas ações coloca as pessoas com deficiência em desvantagem em relação às pessoas que não possuem deficiência e que não necessitam dessas condições para o desempenho de seus trabalhos. Contudo, são necessários novos estudos para confirmar essas correlações.

Outra constatação feita foi a predominância do *cluster hesitantes* nos diversos segmentos empresariais pesquisados, indicando que a questão da inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência ainda é um fator gerador de dúvidas nas empresas. Nossa hipótese é que, possivelmente, a decisão de contratação de pessoas com deficiência tenha sido definida pela direção da empresa sem a participação e envolvimento dos gerentes que trabalhariam diretamente com essas pessoas. Contudo, também se encontram pessoas entre os *clusters* de *tratamento igualitário* e de *adeptos à inserção*, nos diversos segmentos pesquisados.

Por último, foi verificado que as empresas pesquisadas são bastante homogêneas entre si no que se refere às *concepções de deficiência* e *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*.

No próximo capítulo, serão apresentados e discutidos os resultados do estudo de caso.

## **7 A INSERÇÃO E GESTÃO DO TRABALHO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM UMA GRANDE INSTITUIÇÃO FINANCEIRA: UM ESTUDO DE CASO**

Este capítulo contempla a caracterização da empresa e da amostra pesquisada nas duas etapas da pesquisa: *survey* e pesquisa qualitativa; a apresentação dos dados obtidos e sua análise; e a discussão dos resultados.

### **7.1 Caracterização da empresa**

A empresa objeto do estudo de caso atua no setor de serviços e intermediação financeira, sendo que as atividades relacionadas à inserção de pessoas com deficiência estão subordinadas à área de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental.

A empresa possui mais de 1000 funcionários portadores de algum tipo de deficiência (física, auditiva ou visual), distribuídos em unidades em todos os estados do País. Contudo, não há uma precisão em relação a esse número, conforme informações da própria empresa.

Antes de 1999 não havia nenhum controle sobre a contratação de funcionários com deficiência e de funcionários que adquiriram algum tipo de deficiência no período em que estavam trabalhando. Não temos também levantamento exato dos funcionários reabilitados, acidentados ou com doença profissional (respondente Gestão de Pessoas).

O controle do número de pessoas com deficiência na empresa é manual. A área de Gestão de Pessoas tem acompanhado as contratações desde 1999. Contudo, é um controle frágil e com problemas. Não temos certeza do número exato de pessoas com deficiência. No cadastro das pessoas com deficiência não contém nenhum campo de identificação para pessoas com deficiência, visando evitar qualquer tipo de discriminação (respondente Gestão de Pessoas).

As Regionais de Minas Gerais, Paraná e Salvador, que participaram da presente pesquisa, têm, respectivamente, 97, 75 e 54 pessoas com deficiência em seu quadro.



O objetivo da empresa é manter 5% do seu quadro com pessoas com deficiência, conforme previsto em lei. No entanto, o procedimento de preenchimento da cota prevista em lei depende da existência de vagas e da realização de novas seleções.

A empresa está em processo de construção de procedimentos e práticas de gestão da diversidade, revelando ainda várias dificuldades que demandam soluções, conforme pode ser confirmado através de Documento da Empresa (2005), que diz que “a nossa experiência local aponta para uma relativa fragilidade de nossas rotinas e normas internas que merecem, portanto, ser revistas”. Tal percepção também é confirmada por funcionários que atuam com a inserção de pessoas com deficiência na empresa.

A empresa procura adequar o posto de trabalho e só autoriza a contratação do funcionário após efetuada todas as adequações necessárias. Sabemos que não há ainda uma política sistematizada de gestão da diversidade, principalmente no que se refere à pessoa com deficiência. Temos uma área de responsabilidade social que tem investido tempo para implementá-la e tem encontrado muita dificuldade (respondente Gestão de Pessoas).

No entanto, vários procedimentos já foram definidos e implementados na empresa, como pode ser verificado abaixo:

- Atividades de *Recrutamento e Seleção*: são realizadas através de parcerias com outras entidades, tais como universidades e fundações. No processo de recrutamento é mencionada a reserva de vagas para pessoas com deficiência que, no momento de sua inscrição, devem informar o tipo de deficiência que possuem e as condições necessárias para a participação na seleção, por exemplo: prova em braille, prova com as letras ampliadas (deficiência visual parcial), prédio com rampas e banheiros adaptados etc. Mediante a aprovação na seleção, a cada 19 pessoas convocadas para admissão, a vigésima é portadora de deficiência, visando preencher o percentual de reserva de cargos previsto em lei (independentemente da pontuação da pessoa com deficiência). A única regra é ter sido aprovada na seleção.

- Atividades de *Medicina e Segurança no Trabalho*: os candidatos portadores de deficiência, quando convocados para os procedimentos pré-admissionais, são submetidos a exames médicos específicos para avaliação da condição de portador de deficiência e da aptidão laboral, considerando a função e o local de trabalho, conforme Decretos 3.298/99 e 5.296/04. Uma vez definido o local de trabalho da pessoa com deficiência, os profissionais de engenharia e segurança no trabalho avaliam as condições de trabalho da unidade e a organização do trabalho, acompanham a pessoa com deficiência até o local de trabalho, analisam com ela a necessidade de adaptações e adequações das condições e instrumentos de trabalho e realizam o laudo ergonômico (ANEXO 3). A área de Medicina recebe cópia do Laudo Ergonômico de Função, avalia as condições prescritas e libera a posse com recomendações adicionais, se for o caso. Além disso, os profissionais de Engenharia e Segurança no Trabalho dão prazo para contratação de acordo com as necessidades de adequação diagnosticadas no laudo ergonômico. Algumas admissões podem levar de quatro a cinco meses, dependendo das modificações que precisam ser implementadas nas unidades, o que, segundo alguns profissionais que atuam na inserção, pode contribuir para a construção de uma imagem negativa da empresa. Conforme um profissional da área:

É uma situação absurda uma pessoa ter que esperar quase um ano para ser contratada. A imagem da empresa fica comprometida, mas é um dado de realidade que precisa ser considerado. A empresa deve ser um exemplo de responsabilidade socioambiental, tem que ser um vetor de transformação.

- Quanto às informações sobre Saúde e Segurança no Trabalho, elas são disponibilizadas na intranet da empresa, permitindo o acesso de todas as pessoas com deficiência, por exemplo, as pessoas com deficiência visual podem acessar a informação em seus computadores, que possuem *softwares* especiais de voz.

- Não possuem Brigada de Incêndio, e sim Grupos de Abandono, cujo objetivo é garantir a segurança dos funcionários e clientes em casos de incêndio, ameaça de bomba, assalto etc. Esses grupos não têm a preocupação de salvar o prédio, e sim as pessoas, além de acionar serviços especializados para solucionar a ameaça específica que estejam sofrendo. Conforme um profissional da área de Engenharia e Segurança no Trabalho, “estamos trabalhando nas adequações dos treinamentos necessários para evacuação de pessoas com deficiência – física, visual ou auditiva”. Possuem nas unidades com mais de cem funcionários a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e nas unidades menores, os Responsáveis pela Prevenção de Acidentes (RPA).
  
- *Atividades de Treinamento (Educação Corporativa):* a empresa tem tradição consolidada em atividades de treinamento. Há quarenta anos realiza treinamentos internos, presenciais e a distância em parceria com importantes instituições de ensino, escolas de inglês e oferta de bolsas de estudo no exterior. Há vinte anos foi criado um setor de produção de vídeos de treinamento, fornecendo material didático para os cursos presenciais e a distância na empresa e um serviço de empréstimo de fitas aos usuários. Há mais de dez anos realiza programas de MBA para altos executivos, em parceria com renomadas instituições de ensino do País, oferecendo cursos de pós-graduação *lato sensu* em diversas áreas, como Finanças, Marketing, Controladoria, Agronegócios e Gestão de Pessoas. Há dez anos possui um programa de profissionalização que procura estimular a discussão de conceitos como empregabilidade, planejamento de carreira e autodesenvolvimento profissional. Surge também neste período o primeiro treinamento baseado em computador. Há oito anos foi criada a TV Corporativa, iniciando as atividades de teletreinamento na empresa. Em 2001, inauguram o Portal de Desenvolvimento Profissional, possibilitando o acesso a

toda a informação sobre educação corporativa em ambiente web (intra e internet). Em 2002, lançam a Universidade Corporativa e, dois anos depois, o Programa de Gestão de Desempenho por Competências. As pessoas com deficiência têm igual acesso a todos os programas de treinamento da empresa; no entanto, algumas ações de sensibilização foram desenvolvidas especificamente com vistas a facilitar o processo de inserção dessas pessoas:

1. *Programa Ponto a Ponto*: grupo de funcionários portadores de deficiência que discutiram, em programa da TV Corporativa, sobre a inserção de pessoas com deficiência na empresa, tendo por âncora um funcionário também portador de deficiência. Programa apresentado em 2002.
2. *Programa Rede Aberta*: programa educativo, apresentado pela TV Corporativa, em que foi discutida a questão da diversidade, com a presença de especialistas, tendo sido uma decorrência do Programa Ponto a Ponto. O programa teve uma versão eletrônica e uma versão em braille para portadores de deficiência visual. Segundo um profissional da área: “foi um programa realizado pensando na questão da diversidade. Foi um gesto, um gesto importante”. O programa foi exibido em 2004.
3. *Cartilha Clientes Especiais, Necessidades Especiais* de autoria da Federação Brasileira das Associações de Banco (FEBRABAN) e disponibilizada na intranet da empresa.<sup>17</sup>
4. Na Regional Minas foram encaminhadas *cartilhas* a todas as unidades com informações sobre como lidar com pessoas com deficiência, que teve como referência a cartilha do Instituto Ethos. Também foram encaminhadas algumas notícias sobre a questão da inserção de pessoas com deficiência e a gestão da diversidade para todas as

---

<sup>17</sup> A FEBRABAN disponibiliza para consulta diversas apostilas sobre inclusão de pessoas com deficiência no site [www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br).

unidades do estado. Além disso, foi realizado um contato com todos os funcionários portadores de deficiência contratados visando verificar necessidades, dificuldades e colher sugestões para o trabalho de inserção e gestão da diversidade. Esse trabalho foi realizado por uma pessoa com deficiência que está lotada na área de Gestão de Pessoas da regional.

5. Foi realizado um diagnóstico preliminar sobre a situação das pessoas com deficiência na regional de Minas Gerais, seguido da formulação de sugestões passíveis de implementação pela empresa, tais como alterações de algumas normas internas de Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental e proposição de um novo fluxo para o recebimento e o treinamento inicial visando contemplar melhor as pessoas com deficiência.

➤ *Atividades de Administração de Carreira:* uma vez admitido na empresa, o funcionário passa por um período probatório de três meses. Após esse período, seu contrato poderá ser efetivado ou não. Quando há indicativo de demissão, isto é, a pessoa é avaliada como possuindo baixo potencial em algum quesito de desempenho na avaliação de 45 dias, a área de Gestão de Pessoas é acionada para acompanhar a pessoa, traçar orientações para o desenvolvimento do funcionário, promover os *feedbacks* necessários e fazer um plano de melhoria. Na avaliação dos 90 dias, caso a pessoa não tenha o perfil necessário, ela é desligada da empresa. Esse procedimento é realizado com todos os funcionários da empresa, independente de ser ou não portador de deficiência, tendo ocorrido apenas uma demissão de pessoa com deficiência, desde 1999, nas unidades da regional de Minas Gerais e uma pessoa pediu demissão neste período.

1. Existem algumas etapas previstas para a carreira do novo funcionário. Normalmente, ele passa, pelo menos dois anos, na rede de unidades. Como as unidades reduziram

muito de tamanho, o trabalho das pessoas fica reduzido ao atendimento de clientes, oferecendo poucas oportunidades de trabalho fora do atendimento. Espera-se que a primeira atividade a ser realizada seja no auto-atendimento, contudo não é uma regra que necessariamente precisa ser cumprida.

2. Existe um sistema de *transferência* automatizado na empresa com critérios objetivos – pontuação na avaliação de desempenho, pontuação por cargos exercidos e tempo de empresa – destinada apenas ao cargo de escriturário (função básica), que a cada quinze dias disponibiliza as vagas em aberto nas unidades, recebe as informações dos interessados em ser transferido de unidade e realiza a seleção dos concorrentes, conforme maior pontuação, realizando automaticamente a transferência do funcionário. Nesse sistema não existe diferenciação para as pessoas com deficiência. A unidade que vai receber o funcionário não sabe se ele é ou não portador de deficiência. Esse procedimento tem sido realizado na empresa há quatro anos, visando evitar problemas decorrentes das avaliações dos gerentes que ora não queriam liberar o escriturário, ora não queriam recebê-lo, dificultando o atendimento de suas necessidades. No entanto, todos os profissionais que trabalham com a inserção de pessoas com deficiência na empresa disseram que esse procedimento tem causado alguns transtornos no caso de pessoas com deficiência, pois já aconteceram casos em que a pessoa foi automaticamente transferida, e a unidade não tinha as adequações das condições e instrumentos necessários ao seu trabalho e nem dotação orçamentária para fazer a modificação em tempo hábil para que iniciasse suas atividades. Apesar desses problemas, a empresa tem sido terminantemente contra a identificação de pessoas com deficiência no sistema, defendendo a argumento de que, por princípio, as unidade teriam de ter condições de receber qualquer funcionário da empresa.

3. Também existe na empresa um sistema de *transferência em caráter especial* em que o funcionário pode ser transferido mediante apresentação de justificativas consideradas relevantes, como questões relacionadas a saúde e tratamento ou, mesmo, ser pessoa com deficiência.
4. Os critérios para *promoção* são baseados na relação entre a descrição do cargo pleiteado e o desempenho dos funcionários, oferecendo igualdade de condições para a participação de todos os funcionários.

Foram diagnosticadas pela empresa algumas atividades que necessitam ser cuidadas sistematicamente, visando uma melhor inserção das pessoas com deficiência, por exemplo:

- a) A *cerimônia de contratação* em que o novo funcionário assina o contrato, recebe informações gerais sobre a empresa e as boas vindas, precisa ser adaptada, segundo os profissionais que atuam com a inserção na empresa, pois as apresentações são realizadas apenas através da mídia visual, impossibilitando a participação de pessoas com deficiência visual.
- b) O *Treinamento Inicial* que é dividido em dois módulos, um conceitual e um instrumental, é necessário, mas, segundo os profissionais de inserção, é preciso antever as necessidades de adaptação com os educadores para que os treinamentos não criem situações de desvantagem para as pessoas com deficiência.
- c) O trabalho de *formação de educadores* precisa ser aparelhado para trabalhar com todo o tipo de diversidade, o que ainda é realizado pontualmente e sem uma sistematização, segundo os profissionais que atuam na inserção de pessoas com deficiência.

*Breve síntese da caracterização da empresa:*

Conforme pode ser constatado, trata-se de uma grande empresa, com mais de mil funcionários portadores de deficiência, que vem desde 1999 buscando sistematizar suas políticas e práticas de gestão da diversidade, visando garantir possibilidades reais de trabalho para as pessoas com deficiência. Busca cumprir a lei de cotas e também ser uma referência em responsabilidade socioambiental.

Tem claramente definida sua política antidiscriminação, que proíbe qualquer procedimento que possa criar desvantagens para as pessoas com deficiência na empresa, evitando a identificação dessas pessoas mesmo nos cadastros da empresa.

Definiu como estratégia prioritária a adequação das unidades e dos postos de trabalho, visando possibilitar condições de trabalho adequadas às necessidades das pessoas com deficiência.

Seu processo de seleção já sofreu as adaptações necessárias para garantir a participação de todos.

Em princípio, são garantidas as mesmas oportunidades de treinamento e desenvolvimento, transferência e carreira para todos. Também já foram realizadas algumas atividades de sensibilização para a inserção de pessoas com deficiência. Além disso, na Regional de Minas Gerais, por exemplo, os profissionais de Gestão de Pessoas, responsáveis pela inserção, têm buscado rever suas práticas e acompanhar o processo de inserção e gestão da diversidade, visando aprimorar os trabalhos.



## 7.2 Caracterização da amostra

### *a) Participantes do survey – Inventários de Concepções de Deficiência e de Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho*

Fizeram parte da amostra 80 pessoas, sendo 22 do Paraná (28%), 41 de Minas Gerais (51%) e 17 da Bahia (21%). Dessas, 90% ocupam o cargo de gerente e as demais são da área de Gestão de Pessoas que atuam com a inserção de pessoas com deficiência (médico, engenheiro, técnico de segurança, analistas e gerente de Gestão de Pessoas). Dessas pessoas, 79% trabalham na empresa há mais de 18 anos e 88% do total da amostra atuam com pessoas com deficiência entre um e quatro anos. Além disso, 90% da amostra têm curso superior, sendo que 77% são do sexo masculino e 67% têm entre 40 e 50 anos de idade.

### *b) Participantes do survey – Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho*

Fizeram parte da amostra 128 pessoas com deficiência, sendo 76% portadoras de deficiência física, 14% portadoras de deficiência visual e 10% portadoras de deficiência auditiva. Do total da amostra, 40 pessoas (31%) são da Bahia, 55 (43%) são de Minas Gerais e 32 são (25%) do Paraná. Do sexo masculino eram 72% das pessoas, sendo que 64% tinham acima de 30 anos; 48% eram casadas, 44% eram solteiras, 2% eram divorciadas e 6% situavam-se em outros. Com relação à escolaridade, 18% tinham ensino médio completo, 39% tinham superior incompleto (grande parte fazendo curso superior) e 30% tinham curso superior completo, sendo que os demais tinham cursos de especialização (13%). Com relação ao tempo de empresa, 75% tinham de zero a cinco anos de trabalho, sendo que 69% delas ocupavam o cargo de escriturário (função básica). O salário de 48% das pessoas variava entre

dois e três salários mínimos e 46% das pessoas estavam na faixa entre quatro a sete salários mínimos.

### c) Participantes das entrevistas

As entrevistas foram realizadas individualmente. As pessoas entrevistadas trabalhavam em unidades sediadas na cidade de Belo Horizonte, tendo por critério a diversidade de deficiência, conforme a Tabela 26.

TABELA 26

Distribuição dos entrevistados por tipo de deficiência

Pessoas com deficiência	Auditiva	Visual	Física	Sem identificação	Total
Existentes no quadro	03	03	17	02	25
Entrevistadas	01	02	08	-	11

OBS: Duas pessoas com deficiência procuradas para a entrevista não quiseram participar da pesquisa alegando muito trabalho.

Foram entrevistadas, também, 11 gerências, sendo dez chefias imediatas das pessoas com deficiência e uma pessoa com deficiência que ocupava o cargo de gerência, além de cinco profissionais que atuam com a inserção de pessoas com deficiência na empresa. No total, foram entrevistadas 27 pessoas.

## 7.3 Análise dos dados do estudo de caso

Os dados quantitativos e qualitativos, bem como sua análise, serão apresentados conjuntamente, embora o *survey* tenha sido realizado em três estados – Bahia, Minas Gerais e Paraná – e as entrevistas tenham sido realizadas apenas na cidade de Belo Horizonte. A justificativa para esse procedimento é que apenas o fator *sensibilização* mantém uma relação

de dependência para com a localização dos respondentes. Os resultados dos demais fatores são independentes do local onde os respondentes estão lotados, conforme poderá ser confirmado nas análises dos dados do teste do Qui-Quadrado, apresentadas mais à frente, neste mesmo capítulo.

### 7.3.1 Análise das Concepções de Deficiência predominantes entre os gerentes da empresa

Assim como realizado na análise dos dados das empresas brasileiras pesquisadas, também no estudo de caso, foram feitas análises referentes às *concepções de deficiência* predominantes na empresa, conforme pode ser visto abaixo.

#### *Fator 1 – Matriz espiritual*

A Tabela 27 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 27

Estatística descritiva do fator da *matriz espiritual*

Descrição do item	Média*	Moda	Desvio Padrão
1. A deficiência é uma manifestação de um poder divino que define as características que o ser humano deverá possuir em sua vida terrena.	2,41	1	1,74
6. A deficiência é uma marca que indica uma preferência divina.	1,58	1	1,10
31. As pessoas com deficiência têm uma missão especial em suas vidas.	3,19	1	1,66
Média das questões	2,41	1	1,18

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

OBSERVAÇÃO: Os itens estão numerados conforme o questionário aplicado.

\* Os resultados médios da escala Likert de 6 pontos foram divididos, para efeito de decisão, em dois grupos: o grupo de discordantes com aquele fator (resultados de 1,0 a 3,5) e o grupo de concordantes (3,6 a 6,0). Para efeito de análise, foi considerada a escala Likert, sendo 1 (discordo totalmente); 2 (discordo muito); 3 (discordo pouco); 4 (concordo pouco); 5 (concordo muito); 6 (concordo totalmente).

A análise dos dados demonstra que os respondentes discordam muito que a deficiência tenha uma origem metafísica, isto é, que seja uma manifestação de desejos ou castigos divinos, o que é enfatizado pelo resultado da moda, cuja predominância é a discordância total em relação às premissas apresentadas.

No entanto, comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes, que distingue as pessoas em relação ao fato de concordarem ou não com o fator, independentemente da intensidade (Tabela 28), verifica-se que 5% dos respondentes do Paraná, 29% dos respondentes de Minas Gerais e 12% da Bahia concordam com a premissa de que a deficiência tenha uma origem metafísica.

TABELA 28

Resultados do fator da *matriz espiritual*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	21	95	1	5	22
Minas Gerais	29	71	12	29	41
Bahia	15	88	2	12	17
Total	65	81	15	19	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

O aparecimento de pessoas que compartilham a concepção espiritual de deficiência, ainda que em uma proporção menor, 19% do total da amostra, confirma o pressuposto de que, apesar de essa concepção ter tido sua origem na Idade Média, ela ainda continua presente na atualidade, mesmo entre profissionais de formação superior (90% dos respondentes), o que confirma, em um caso específico, o que já havia sido verificado nas empresas em geral.

Durante a realização das entrevistas, dois gerentes explicitaram que atribuíam uma origem espiritual à deficiência, sendo sua manifestação, segundo eles, uma possibilidade de humanização e crescimento espiritual para as pessoas que convivem com a pessoa com

deficiência. É importante sublinhar que um dos gerente se emocionou bastante durante a realização da entrevista e quando perguntado sobre as questões ligadas à *matriz técnica de concepção da deficiência (desempenho, vínculo, benefícios da contratação e necessidade de treinamento)* enfatizou muito que

[...] a pessoa com deficiência precisa ter o desempenho exigido, tem que contribuir, não deve ser apartado dos demais, pois eu entendo que a empresa faz todas as adaptações necessárias, pois espera que a pessoa com deficiência tenha um bom desempenho (gerente).

Quando questionado se o desempenho do seu subordinado era condizente com as expectativas da empresa – ter que contribuir, ter bom desempenho, isto é, se o discurso idealizado do *ter que* efetivamente ocorria no dia-a-dia de trabalho, o gerente se emocionou muito e disse que não gostaria de avaliar o desempenho de seu subordinado e que podia apenas garantir que sua parte – adequação das condições de trabalho – estava sendo feita. O outro gerente afirmou que “a gente acaba sendo mais paternalista com as pessoas com deficiência, acaba entendendo suas dificuldades”.

Essas entrevistas levam a crer que para esses gerentes o trabalho com pessoas com deficiência é mais conflituoso e com demandas diferenciadas e que futuras investigações são necessárias para elucidar as implicações de uma *concepção espiritual da deficiência* em locais de trabalho onde os resultados são, por excelência, a premissa de avaliação do desempenho.

#### *Fator 2 – Concepção baseada em pressupostos de normalidade*

A Tabela 29 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 29

Estatística descritiva do fator da *matriz de normalidade*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
18. Somente alguns setores são adequados para o trabalho de pessoas com deficiência.	3,28	4	1,38
22. As pessoas com deficiência podem assumir atitudes inadequadas na empresa, provocando situações embaraçosas.	2,01	1	1,22
23. As pessoas com deficiência são mais propensas a se acidentar que as demais pessoas.	3,16	4	1,40
30. As instituições especializadas são mais aptas a trabalhar com pessoas com deficiência que as empresas.	3,51	4	1,39
33. As pessoas com deficiência costumam ter problemas no relacionamento com as pessoas não portadoras de deficiência.	1,88	1	1,10
Média das questões	2,78	2,60	0,88

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos dados demonstra que os respondentes discordam de que a deficiência seja um desvio da normalidade que possa gerar situações embaraçosas na empresa e problemas no relacionamento com as demais pessoas, sendo este resultado reafirmado pelos resultados da moda. Em relação às premissas de que somente alguns setores são adequados para as pessoas com deficiência, que são mais propensas a se acidentar e que as instituições especializadas são mais aptas a trabalhar com elas, os respondentes, conforme resultados médios, tendem a discordar pouco. Contudo, os resultados das modas nas três questões indicam uma tendência à concordância, o que revela que estas questões ainda não estão claramente definidas para os respondentes.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes, que distinguem as pessoas em relação ao fato de concordarem ou não com o fator, independentemente da intensidade (Tabela 30), verifica-se que 18% dos respondentes

do Paraná; 24% dos respondentes de Minas Gerais; e 18% da Bahia concordam com as premissas que concebem a deficiência como um desvio da normalidade.

TABELA 30

Resultados do fator da *matriz de normalidade*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	18	82	4	18	22
Minas Gerais	31	76	10	24	41
Bahia	14	82	3	18	17
Total	63	79	17	21	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados, ainda que em menor proporção, 21% do total da amostra, indicam a existência de uma interpretação médica da deficiência entre alguns respondentes, considerando-a como um desvio da normalidade e compartilhando do pressuposto de que as pessoas com deficiência precisam ser separadas das demais, quer seja em setores específicos da empresa, quer seja em instituições especializadas, resultado similar aos das demais empresas pesquisadas.

As análises das entrevistas identificaram que a alocação de pessoas com deficiência é uma temática controversa entre os gerentes e mesmo entre alguns profissionais que atuam com a inserção de pessoas com deficiência. Alguns gerentes falam da dificuldade maior em relação às pessoas com deficiência auditiva e visual, e da necessidade de mantê-las em setores específicos, em função de suas deficiências e das exigências das funções disponíveis na empresa. Dois profissionais que atuam na inserção de pessoas com deficiência falam que a ascensão profissional pode ficar limitada em função da deficiência. Um gerente afirmou que “a empresa deveria conceder um bônus às unidades de acordo com as deficiências dos

funcionários contratados”. Contudo, outros gerentes discordam e afirmam que a carreira das pessoas com deficiência deve ser a mesma dos demais. Um gerente disse:

Acho que a própria empresa pode incentivar problemas entre funcionários com e sem deficiência em função da alocação das pessoas com deficiência no trabalho. Acho que a alocação no trabalho não é intrínseca à deficiência mas uma consequência da adequação do funcionário.

Essa temática também é objeto de controvérsias entre as pessoas com deficiência. Algumas afirmam que alguns setores são inadequados a elas, devido suas deficiências; outras discordam e, inclusive, ficam ressentidas quando não acreditam que são capazes de realizar qualquer tipo de atividade. Uma pessoa com deficiência relatou que devido à sua deficiência algumas pessoas da empresa não acreditavam que ela seria capaz de realizar qualquer atividade, que teve que ser incisiva para que lhe dessem as mesmas oportunidades de trabalho. Atualmente, atua no atendimento aos clientes e é muito bem avaliada por seu gerente imediato e pelo gerente geral da unidade. Outra pessoa com deficiência relatou que trabalhou em todos as funções da empresa, mesmo quando não acreditavam que ela seria capaz (ingressou na empresa antes da política de cotas):

Em uma ocasião em que a empresa estava realizando um processo de reengenharia perdi o meu cargo e negocieei com o gerente geral que eu iria para o caixa. Ele então me disse: “Será que você vai dar conta? Tem que andar muito, conferir dados...”. E eu, então, respondi: “Só vou saber se eu tentar”. Pouco tempo depois a minha produtividade era maior que a de todos os caixas da unidade. Acho que a situação das pessoas com deficiência é a mesma das mulheres, temos que provar nossa capacidade o tempo todo.

Por outro lado, um portador de deficiência auditiva, que se comunica com dificuldade e faz leitura labial, disse que se o trabalho depender muito da comunicação e do trabalho ao telefone que teria sérias dificuldades, contudo trabalha no caixa de uma unidade, e seu gerente imediato avalia seu desempenho como muito bom.



Esses resultados indicam que ainda existe na empresa um foco na deficiência e suas limitações, mais que nas potencialidades das pessoas e em suas possibilidades, ocorrendo divergências em função da ausência de uma alocação negociada (junto com a pessoa com deficiência) nas funções disponíveis na empresa.

### *Fator 3 – Concepção baseada na inclusão*

A Tabela 31 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 31

Estatística descritiva do fator da *matriz de inclusão*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
12. As pessoas com deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho, desde que modificadas as condições de trabalho.	4,59	5	1,15
32. As pessoas com deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho, desde que realizadas as adequações necessárias nos instrumentos de trabalho.	4,85	5	1,00
Média das questões	4,71	5	0,94

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados demonstram que os respondentes concordam muito com o pressuposto de que a sociedade precisa se adaptar para incluir a todos, isto é, que as pessoas com deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho, desde que modificadas as condições de trabalho e realizadas as adequações necessárias nos instrumentos de trabalho.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 32), verifica-se que 5% dos respondentes do Paraná, 29% dos

respondentes de Minas Gerais e 12% da Bahia discordam das premissas de que a inserção das pessoas com deficiência depende de modificações ambientais.

TABELA 32

Resultados do fator da *matriz de inclusão*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1-3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	1	5	21	95	22
Minas Gerais	12	29	29	71	41
Bahia	2	12	15	88	17
Total	15	19	65	81	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Neste fator é possível verificar que 81% dos respondentes têm assumido a posição de que é necessário modificar o ambiente de trabalho para ser acessível a todos, o que é uma tendência na atualidade. No entanto, observam-se ainda discordâncias em relação a este fator, o que representa 19% da amostra pesquisada. Além disso, os resultados da empresa foram similares aos das demais empresas pesquisadas.

Nas entrevistas realizadas, os entrevistados (todos de Belo Horizonte) foram unânimes em afirmar que a adequação dos instrumentos e das condições de trabalho tem um impacto positivo no desempenho das pessoas com deficiência, apesar de 29% dos respondentes de Minas Gerais discordarem das premissas deste fator quando responderam ao Inventário de Concepções de Deficiência. Isso demonstra que nesta regional não há consenso em relação ao impacto das modificações das condições e instrumentos de trabalho no desempenho, embora esta seja uma condição *sine qua non* para a admissão de pessoas com deficiência na empresa. Além disso, várias pessoas entrevistadas afirmaram que a deficiência, dependendo do tipo e grau, inviabiliza alguns trabalhos na empresa.

#### Fator 4 – Percepção de desempenho

A Tabela 33 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 33

Estatística descritiva do fator de *desempenho*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
11. A qualidade do trabalho de uma pessoa com deficiência é inferior à das pessoas não portadoras de deficiência.	5,21	6	1,17
14. O trabalho das pessoas com deficiência diminui as vantagens competitivas da empresa.	5,16	6	1,16
15. As pessoas com deficiência desempenham o trabalho com baixa produtividade.	5,04	6	1,10
28. As pessoas com deficiência têm pior desempenho no trabalho.	5,19	6	0,94
29. As empresas com grande número de pessoas com deficiência são menos competitivas que as demais.	4,71	5	1,33
Média das questões	5,04	6	0,85

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

OBSERVAÇÃO: Os resultados deste fator foram invertidos para facilitar as análises, mantendo a mesma coerência entre os fatores. Isto é, quanto maiores os resultados, maior a concordância positiva com o fator.

A análise dos dados demonstra que a empresa se caracteriza por concordar muito que o *desempenho* das pessoas com deficiência é similar aos das demais pessoas que não possuem deficiência, sendo que os resultados médios de cada questão são reforçados pelo resultado da moda. A qualidade do trabalho, a produtividade e o desempenho são analisados como semelhantes aos das pessoas que não possuem deficiência. Além disso, as pessoas com deficiência são consideradas tão competitivas quanto às demais pessoas e a contratação de pessoas com deficiência não diminui, segundo a percepção dos respondentes, as vantagens competitivas das empresas.

Comparando as freqüência dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 34), verifica-se que apenas 5% dos respondentes do Paraná e 12% dos respondentes de Minas Gerais discordam das premissas desse fator.

TABELA 34

Resultados do fator *desempenho*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	01	5	21	95	22
Minas Gerais	05	12	36	88	41
Bahia			17	100	17
Total	06	8	74	92	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam uma avaliação positiva em relação ao desempenho das pessoas com deficiência por parte das pessoas responsáveis por sua inserção e pelos responsáveis diretos por seus trabalhos na empresa pesquisada.

De forma geral, os entrevistados afirmam que as pessoas com deficiência têm desempenho similar ao das demais pessoas e que a inserção dessas pessoas não tem impacto negativo na competitividade da empresa, o que é similar ao resultado encontrado na análise dos dados das empresas brasileiras pesquisadas.

No entanto, alguns gerentes disseram que o “desempenho depende muito das pessoas, elas são diferentes”. Outro gerente confirma:

Olha, a questão do desempenho das pessoas com deficiência depende muito das pessoas. Alguns tratam a própria deficiência como muleta e acham que têm que ter tratamento diferenciado. Tem pessoas com deficiência que usam de esperteza. Já tive funcionário que mancava de uma perna e fazia corpo mole. Agora, tem outros que são excelentes e que vêm o trabalho como uma oportunidade.

Além disso, existem muitas resistências iniciais quando da alocação de pessoas com deficiência em unidades que ainda não trabalharam com elas. Segundo um profissional que atua na inserção de pessoas com deficiência:

A primeira coisa a ser feita quando da inserção das pessoas com deficiência é admitir que existe diferença e adequar as condições e instrumentos de trabalho. Depois, é necessário administrar os preconceitos das unidades cujos administradores não querem receber essas pessoas, pois acreditam que não vão dar conta do trabalho. Tenho observado que alguns gerentes explicitam sua resistência de duas formas. Ora afirmam que têm que dar um desconto para a pessoa com deficiência, pois elas realmente não dão conta; ora cobram muito e não dão condições para que elas consigam o desempenho esperado. Tem gerente que solicita uma compensação para a unidade e afirmam que não estão preparados para lidar com esta situação. Então, a área de Gestão de Pessoas precisa intervir para administrar a situação.

Por outro lado, em unidades que têm pessoas com deficiência com bom desempenho os gerentes perguntam: “Não tem como me mandar outra pessoa com deficiência como o fulano de tal?” (profissional de inserção).

Outra questão relacionada diretamente ao desempenho por todas as pessoas entrevistadas é a adequação das condições de trabalho. Um exemplo disso é o caso específico de um portador de deficiência visual parcial entrevistado e que precisava de um *software* de ampliação das letras do computador para realizar seu trabalho adequadamente, mas a empresa ainda não havia adquirido. Esse funcionário reclamou muito durante a entrevista, afirmando que “meu desempenho é mais lento que o dos meus colegas, pois eu tenho que trocar de óculos toda hora, me aproximar muito do computador para conseguir ler as informações da tela”. Quando questionado sobre essa questão, o gerente dessa pessoa afirmou que era preciso alocar as pessoas com deficiência adequadamente, que seu subordinado deveria estar em outra função, pois aquela em que ele se encontrava não lhe oferecia as condições de trabalho adequadas. No entanto, era nítido a animosidade entre o gerente e essa pessoa com deficiência. Um estava insatisfeito porque as condições de trabalho não estavam adequadas e

o outro estava insatisfeito porque o desempenho da pessoa com deficiência estava aquém do esperado na unidade.

Analisando este fator, constata-se que o desempenho das pessoas com deficiência é o resultado da atividade individual, que necessita ser avaliada em um contexto de oportunidades e limitações (adaptações). Segundo um gerente entrevistado: “A deficiência não é um critério para distinguir o desempenho”. A questão que se coloca, que é unânime entre os entrevistados, é que existe uma relação de dependência entre as adaptações das condições de trabalho e o desempenho das pessoas com deficiência. Contudo, ela é mediada pelas diferenças individuais, independente de ser ou não portador de deficiência. Como a empresa tem por princípio adequar as condições e instrumentos de trabalho para todos (exceção de apenas um funcionário entrevistado que estava aguardando a compra do software), a análise do desempenho das pessoas com deficiência é, em sua maioria, compatível com o das demais pessoas, variando conforme características pessoais, e não em função da deficiência.

#### *Fator 5 – Percepção do vínculo*

A Tabela 35 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 35

#### Estatística descritiva do fator *vínculo*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
25. As pessoas com deficiência são mais comprometidas que as demais.	3,04	4	1,41
26. As pessoas com deficiência são mais estáveis no emprego que as demais.	3,53	4	1,48
Média das questões	3,28	4	1,26

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados demonstram que os respondentes tendem a discordar que as pessoas com deficiência sejam mais comprometidas ou estáveis no emprego que as demais. O resultado da moda indica uma tendência de concordância, o que sugere que as afirmativas apresentadas nas questões do inventário não são objeto de consenso entre os respondentes.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 36), verifica-se que 64% dos respondentes do Paraná, 54% dos respondentes de Minas Gerais e 59% da Bahia discordam que o vínculo de comprometimento e estabilidade das pessoas com deficiência seja maior que o das demais pessoas.

TABELA 36

Resultados do fator *vínculo*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	14	64	08	36	22
Minas Gerais	22	54	19	46	41
Bahia	10	59	07	41	17
Total	46	58	34	42	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Neste fator é possível verificar que, embora exista no senso comum a crença de que as pessoas com deficiência sejam mais comprometidas e estáveis no emprego que as demais, a percepção das pessoas que atuam com pessoas com deficiência indica que essa premissa necessariamente não se confirma no cotidiano de trabalho, o que também é referendado pelos resultados das demais empresas brasileiras pesquisadas.

As entrevistas confirmam os resultados obtidos nos questionários. A maioria dos gerentes entrevistados afirmou que o vínculo das pessoas com deficiência é algo individual e que não consideram ser um fator que diferencia pessoas com e sem deficiência no trabalho. No entanto, dois gerentes entrevistados e um profissional que atua na inserção de pessoas com

deficiência afirmaram que consideram o comprometimento das pessoas com deficiência maior que o das demais, em função das poucas oportunidades existentes no mercado de trabalho.

Os resultados deste fator indicam que é necessário realizar novas investigações para analisar a questão do vínculo das pessoas com deficiência com o trabalho e o tipo de comprometimento predominante, visando retificar ou ratificar a crença popular de que o comprometimento das pessoas com deficiência é maior que o das demais pessoas, no ambiente de trabalho.

#### *Fator 6 – Percepção dos benefícios da contratação*

A Tabela 37 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 37

#### Estatística descritiva do fator *benefícios*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
19. A convivência com pessoas com deficiência melhora o clima da empresa.	4,51	5	1,05
20. Contratar pessoas com deficiência melhora a imagem da empresa junto aos clientes.	5,18	5	0,71
21. Contratar pessoas com deficiência melhora a imagem da empresa junto aos funcionários.	4,88	5	0,79
Média das questões	4,87	5	0,64

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Analisando os dados, verifica-se que os respondentes tendem a concordar muito que a contratação de pessoas com deficiência traz benefícios para a empresa, através da percepção



da melhoria de seu clima e da imagem da empresa junto a clientes e funcionários. Este resultado é corroborado pelo resultado da moda – concordam muito.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 38), verifica-se que apenas 9% dos respondentes do Paraná, 5% dos respondentes de Minas Gerais e 6% da Bahia discordam que a contratação de pessoas com deficiência tem impacto no clima e na imagem da empresa.

TABELA 38

Resultados do fator *benefícios*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	02	9	20	91	22
Minas Gerais	02	5	39	95	41
Bahia	01	6	16	94	17
Total	05	6	75	94	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Neste fator é possível verificar que a maioria dos respondentes (94%) concorda que a contratação de pessoas com deficiência beneficia a empresa, através da melhoria seja do clima interno, seja da imagem da empresa junto a clientes e funcionários, resultado similar ao apresentado pelas demais empresas brasileiras pesquisadas.

Todas as pessoas entrevistadas (gerentes e profissionais de inserção) concordam que a contratação de pessoas com deficiência beneficia a imagem da empresa junto a clientes e funcionários, principalmente porque é uma ação que, segundo eles, é coerente com a preocupação com a responsabilidade socioambiental da empresa. Compartilham o pressuposto de que a empresa tem um papel relevante junto à sociedade, devendo ser um exemplo neste tipo de ação. Com relação a possíveis benefícios em relação ao clima interno, três gerentes discordaram, afirmando que a contratação de pessoas com deficiência não tem impacto positivo ou negativo no clima da empresa.

Embora haja algumas discordância em relação aos benefícios da contratação de pessoas com deficiência para o clima da empresa, os entrevistados são unânimes quanto à concordância em relação ao impacto positivo para a imagem da empresa, sublinhando a importância desse tipo de ação no âmbito das políticas de responsabilidade socioambiental da empresa.

#### *Fator 7 – Percepção sobre a necessidade de treinamento*

A Tabela 39 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 39

#### Estatística descritiva do fator *treinamento*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
12. As chefias não estão preparadas para supervisionar o trabalho de pessoas com deficiência.	3,52	4	1,34
34. Os funcionários precisam ser treinados para trabalhar com pessoas com deficiência.	3,55	4	1,54
Média das questões	3,53	4	1,17

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados demonstram que os respondentes tendem a discordar que as chefias e os funcionários precisam ser treinados para trabalhar com pessoas com deficiência. Contudo, os resultados da moda indicam uma tendência à concordância, o que revela que os respondentes não estão convencidos desta necessidade.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 40), verifica-se que 59% dos respondentes do Paraná, 46% dos respondentes de Minas Gerais e 71% da Bahia discordam que as chefias não estejam

preparadas ou que os funcionários precisam ser treinados para a inserção de pessoas com deficiência.

TABELA 40

Resultados do fator *treinamento*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	13	59	09	41	22
Minas Gerais	19	46	22	54	41
Bahia	12	71	05	29	17
Total	44	55	36	45	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

O percentual de concordantes com este fator (45% da amostra) é inferior ao percentual de concordantes das demais empresas brasileiras pesquisadas (58% do total da amostra).

Analisando os dados das entrevistas, verifica-se que a maioria dos gerentes afirma que não recebeu nenhum treinamento para a inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência e que as informações recebidas foram através de cartilhas e informações contidas na intranet da empresa. Três gerentes consideram que não é necessário realizar treinamentos para preparar chefias e funcionários para trabalhar com pessoas com deficiência. Desses três gerentes, um considera que os tipos de deficiências que a empresa admite não requerem tratamento diferenciado (física, auditiva e visual): “Se fosse deficiência mental, acho que seria necessário. Aí eu acho que eu não teria a menor condição”. O outro gerente considera não ser necessário, devido às próprias atividades a serem desempenhadas na empresa, que não requerem uma preparação especial do gerente para coordenar o trabalho das pessoas com deficiência. O terceiro gerente afirma que o treinamento não seria necessário e produtivo, pois cada pessoa tem uma necessidade especial. Segundo ele: “Depende da deficiência e do potencial de cada uma. Então, considero que o treinamento ajudaria pouco”. As demais gerências consideram que o treinamento é necessário e que o tratamento adequado deve ser

uma norma na empresa: “Mesmo porque um comportamento inadequado com uma pessoa com deficiência vai afetar a avaliação de desempenho do funcionário”. Outro gerente afirmou que:

Ainda existe muito preconceito em relação às pessoas com deficiência. O tratamento é respeitoso mas, sendo bastante honesto, na maioria das vezes, as pessoas com deficiência não são consideradas quando existe uma vaga em caráter de promoção. Ainda existe esse tipo de preconceito, apesar de estar mudando. Então, considero necessário esse tipo de treinamento.

Os resultados das análises dos questionários e das entrevistas indicam a ausência de treinamentos sistematizados e de discussões mais amplas sobre a inserção de pessoas com deficiência na empresa. Essa circunstância indica que se essa temática não for objeto de reflexão e aprendizagem, pouco provavelmente as pessoas conseguirão diagnosticar suas próprias necessidades de treinamento, uma vez que a referência delas é apenas o cotidiano de trabalho com pessoas com deficiência, variando de pessoa para pessoa a capacidade de reflexão sobre sua própria ação.

### 7.3.2 Análise das Concepções de Deficiência, segundo o estado de origem dos respondentes

Em função da característica específica da amostra de ser constituída por respondentes pertencentes a unidades de três estados – Paraná, Minas Gerais e Bahia, foi realizado teste de qui-quadrado para verificar se as frequências observadas de respondentes que concordavam ou discordavam com as questões dos fatores do Inventário de Concepções de Deficiência independiam dos estados a que pertenciam os respondentes, conforme resultados mostrados na Tabela 41:

TABELA 41

Teste de Qui-Quadrado de Independência entre os estados e a frequência observada de concordantes e discordantes em relação aos fatores de *concepções de deficiência*

Fatores de Concepções de Deficiência	Valor Qui-Quadrado	Graus de Liberdade	Significância (2-sided)
1 – Concepção espiritual	5,436	2	0,060 <sup>18</sup>
2 – Concepção baseada em pressupostos de normalidade	0,497	2	0,780
3 – Concepção baseada na inclusão	3,166	2	0,205
4 – Percepção de desempenho	2,958	2	0,228
5 – Percepção do vínculo	0,599	2	0,741
6 – Percepção dos benefícios da contratação	0,439	2	0,803
7 – Percepção sobre a necessidade de treinamento	3,060	2	0,217

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados do teste, em nenhum dos fatores relativos às *concepções de deficiência*, foi considerado significativo (nível de significância  $< 0,05$ ), o que leva à aceitação da hipótese nula:

$H_0$  = os resultados obtidos nos fatores independem do estado a que pertence o respondente da empresa.

Esse resultado indica que os resultados dos fatores de *concepção de deficiência* não têm uma relação de dependência para com a localização (estado) a que pertencem os respondentes.

Constata-se, portanto, que as *concepções de deficiência* na empresa pesquisada independem da localização geográfica do respondente, o que abre novas possibilidades de investigação: será que a cultura corporativa é preponderante sobre possíveis diferenças na cultura regional no que se refere às *concepções de deficiência*? Esta questão indica uma lacuna que poderá ser contemplada em futuras pesquisas.

<sup>18</sup> É necessário verificar em futuras pesquisas se a presença da *concepção espiritual* não varia de acordo com a região do País (nível de significância = 0,060), relacionando-a com a questão da cultura regional.

#### 7.4 Análise das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho

Estão apresentadas, abaixo, as análises dos dados referentes às Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho objeto de estudo.

##### *Fator 1 – Sensibilização*

Na Tabela 42 estão apresentados os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 42

Estatística descritiva do fator *sensibilização*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
39. São fornecidas informações sobre segurança e saúde no trabalho de forma acessível a todas as pessoas com deficiência contratadas.	3,95	4	1,40
42. São promovidas atividades de formação, instrução e informação das pessoas com deficiência que não as coloquem em desvantagem em relação às demais pessoas no que se refere às informações de segurança e saúde no trabalho.	3,80	5	1,53
43. É realizada a sensibilização das chefias em relação à inserção de pessoas com deficiência.	3,89	4	1,51
44. É feita a sensibilização dos grupos de trabalho para a inserção de pessoas com deficiência.	3,80	4	1,38
Média das questões	3,87	4,75	1,23

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos dados demonstra que na empresa existe uma tendência de concordância em relação à existência de práticas de *sensibilização*. No entanto, os resultados indicam uma ausência de certeza em relação a essas práticas (concordam pouco). Apenas em relação às

atividades de formação, instrução e informação a moda indicou a predominância de uma concordância maior (concordam muito).

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 43), verifica-se que 45% dos respondentes do Paraná, 51% dos respondentes de Minas Gerais e 12% da Bahia discordam que práticas de sensibilização tenham sido realizadas nas empresas que trabalham.

TABELA 43

Resultados do fator *sensibilização*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	10	45	12	55	22
Minas Gerais	21	51	20	49	41
Bahia	02	12	15	88	17
Total	33	41	47	59	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que as práticas de sensibilização não são atividades sistematizadas o suficiente na empresa para que os respondentes possam afirmar com convicção que existam. Além disso, 41% dos respondentes afirmaram que não existem na empresa as práticas de sensibilização verificadas no fator. Esse resultado é similar ao das demais empresas pesquisadas.

Especificamente na Regional Minas Gerais, os resultados obtidos nos questionários são confirmados pelas entrevistas, que mostram que a maioria dos gerentes afirmam acreditar haver as atividades de sensibilização mencionadas. Contudo, principalmente em relação às atividades de sensibilização das chefias e funcionários, afirmam apenas terem tido acesso à cartilhas com informações genéricas sobre o assunto. Quanto às atividades de formação e informação sobre as atividades de saúde e segurança no trabalho, a informação de todos é que estes dados estão disponíveis na intranet da empresa.

Essas informações reafirmam a inexistência de atividades de sensibilização sistematizadas tanto para pessoas com deficiência quanto para as gerências na empresa, sendo disponibilizadas informações que ficam dependentes do interesse e disponibilidade de tempo para que as pessoas acessem e se informem.

É necessário verificar se nas regionais da Bahia e do Paraná o fator relacionado à *sensibilização* ocorre da mesma forma que em Minas Gerais, uma vez que os resultados do teste de qui-quadrado indicam que essa prática depende da localização (estado a que pertence a unidade) do respondente, conforme Tabela 48 deste capítulo.

### *Fator 2 – Adaptações*

A Tabela 44 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 44

Estatística descritiva do fator *adaptações*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
35. Foram realizadas adaptações de instalações de trabalho visando a inserção de pessoas com deficiência (por exemplo: rampas, elevadores, degraus sinalizados com cores vivas e adaptação de banheiros e de bebedouros).	4,35	6	1,55
36. É feita a locação das pessoas com deficiência em áreas de fácil acesso.	4,81	5	1,09
37. Foram feitas aquisições ou modificações dos locais de trabalho, facilitando a locomoção e o acesso das pessoas com deficiência.	4,05	5	1,71
38. Existe sinalização nos locais de trabalho, facilitando a locomoção e o acesso das pessoas com deficiência.	3,59	5	1,56
40. Ocorre a redistribuição de tarefas conforme necessidades das pessoas portadoras de deficiência	4,41	5	1,15
Média das questões	4,23	4	1,05

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006



A análise dos dados demonstra que a empresa tem realizado as adaptações necessárias para a inserção de pessoas com deficiência. Os respondentes tendem a concordar com as afirmativas referentes às adaptações das condições de trabalho e redistribuição de tarefas conforme a necessidade das pessoas com deficiência. Apesar de os resultados médios indicarem uma baixa intensidade de concordância, a maior frequência de respostas (moda) – concordo muito – indica que a empresa realizou, em grande parte, as modificações necessárias para o processo de inserção.

Comparando as frequência dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 45), verifica-se que 23% dos respondentes do Paraná, 29% dos respondentes de Minas Gerais e 24% da Bahia discordam das premissas desse fator, totalizando 26% da amostra, resultado este similar ao das demais empresas pesquisadas.

TABELA 45

Resultados do fator *adaptações*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	05	23	17	77	22
Minas Gerais	12	29	29	71	41
Bahia	04	24	13	76	17
Total	21	26	59	74	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam uma tendência de adequação das condições de trabalho por parte da empresa, o que é confirmado nas entrevistas e na própria observação dos locais de trabalho em que as entrevistas foram realizadas. A informação recorrente em todas as entrevistas é que a empresa definiu uma política de adequação das condições de trabalho em todas as suas instalações, sendo que nas instalações novas os prédios já são construídos conforme exigências legais e nos prédios antigos as adaptações são realizadas conforme a

necessidade dos funcionários, tendo sido priorizadas as adaptações nos espaços a que os clientes tenham acesso. De todo modo, as atividades de adaptação têm sido priorizadas pela empresa, não apenas das condições físicas de trabalho mas também dos instrumentos e mobiliários necessários.

### *Fator 3 – Práticas de Recursos Humanos*

A Tabela 46 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 46

Estatística descritiva do fator *práticas de RH*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
45. É realizado treinamento aos membros das Brigadas de Incêndio para a evacuação de pessoas portadoras de deficiência.	2,54	1	1,54
46. Os procedimentos de promoção e transferência das pessoas com deficiência são sistematizados, tendo por critério sua capacidade para o trabalho.	4,11	5	1,51
47. Os procedimentos de promoção e transferência das pessoas com deficiência são sistematizados, tendo por critério sua experiência de trabalho.	4,08	5	1,44
48. Os procedimentos de seleção foram modificados assegurando a possibilidade de realização pelas pessoas com deficiência.	4,35	6	1,63
Média das questões	3,77	4	1,12

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos resultados indica que os respondentes tendem a concordar com as afirmativas relacionada a promoção, transferência e seleção das pessoas com deficiência, o que indica a existência de procedimentos que não as colocam em desvantagem em relação às

demais pessoas. No entanto, discordam que tenham sido incluídos nos treinamentos de Brigadas de Incêndio procedimentos direcionados à evacuação de pessoas com deficiência.

Comparando as freqüência dos resultados em relação a este fator – concordantes e discordantes (Tabela 47), verifica-se que 59% dos respondentes do Paraná, 49% dos respondentes de Minas Gerais e 24% da Bahia discordam das premissas desse fator.

TABELA 47

Resultados do fator *práticas de RH*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Discordantes (1 – 3,5)	% Discordantes	Concordantes (3,6 – 6)	% Concordantes	Total
Paraná	13	59	09	41	22
Minas Gerais	20	49	21	41	41
Bahia	04	24	13	76	17
Total	37	46	43	54	80

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que, apesar de haver uma tendência de concordância em relação às afirmativas relacionadas às práticas de Recursos Humanos, 46% dos respondentes discordam das afirmativas. Esse resultado indica que não existe um consenso em relação às questões, quer seja porque elas efetivamente não ocorram, quer seja devido à ausência de divulgação dentro da empresa das práticas de Recursos Humanos destinadas à inserção, resultado este que é confirmado pelas entrevistas. Esse resultado é similar ao das demais empresas pesquisadas.

Os entrevistados, tanto gerentes e profissionais que atuam na inserção quanto as pessoas com deficiência contratadas concordam que as atividades de seleção foram modificadas, visando à possibilidade de participação das pessoas com deficiência, conforme descrito na caracterização da empresa, no item referente a Recrutamento e Seleção. Também as atividades de transferência e promoção são realizadas conforme descrito na caracterização da empresa e são objeto de consenso por parte de todos os entrevistados. Apenas as atividades

relacionadas à evacuação de área das pessoas com deficiência em caso de necessidade não foram realizadas na empresa, conforme respostas dos entrevistados.

#### 7.4.1 Análise das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho, segundo o estado de origem dos respondentes

Em função da característica da amostra de possuir respondentes de três estados, foi realizado teste de qui-quadrado para verificar se as frequências observadas de respondentes que concordavam ou discordavam com as questões dos fatores do Inventário das Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho independiam dos estados, conforme resultados mostrados na Tabela 48.

TABELA 48

Teste de Qui-Quadrado de Independência entre os estados e a frequência observada de concordantes e discordantes em relação aos fatores de Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho

Fatores	Valor Qui-Quadrado	Graus de Liberdade	Significância (2-sided)
1 – Sensibilização	7,941	2	0,019**
2 – Adaptações	0,399	2	0,819
3 – Práticas de Recursos Humanos	5,095	2	0,078

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

\*\* Teste significativo ao nível de 0,01.

Os resultados do teste nos fatores relativos às *ações de adaptação das condições e práticas de Recursos Humanos*, não foram considerados significativos (nível de significância > 0,05), o que leva à aceitação da hipótese nula:

$H_0$  = os resultados obtidos nos fatores *adaptações e práticas de Recursos Humanos* independem do estado a que pertence os respondentes.

Os resultados do teste no fator *sensibilização* foram considerados significativos (nível de significância < 0,01), o que leva à aceitação da hipótese alternativa:

H1 = os resultados obtidos no fator *sensibilização* depende do estado a que pertence o respondente.

Contudo, é necessário verificar em futuras pesquisas se efetivamente as *práticas de Recursos Humanos* não se diferenciam entre os estados (nível de significância = 0,078).

Esse teste indica, então, que as respostas dos entrevistados em relação ao fator *sensibilização* dizem respeito à Regional Minas Gerais, não podendo ser generalizado para as outras duas: Bahia e Paraná.

Considerando os resultados do teste de Qui-Quadrado da Independência, levanta-se a possibilidade de que as questões referentes aos fatores *adaptações e práticas de Recursos Humanos* são decorrentes das políticas corporativas da empresa, logo existe uma homogeneidade maior nas práticas da empresa. No entanto, a maior heterogeneidade no desenvolvimento das atividades de *sensibilização* pode estar associada ao grau de envolvimento e sistematização do trabalho das Diretorias Regionais de Gestão de Pessoas, haja vista que na Regional de Minas Gerais (51% de discordantes em relação ao fator *sensibilização*) a equipe responsável pela inserção de pessoas com deficiência se modificou durante a realização da pesquisa, o que levou a uma ruptura nas ações que a equipe vinha desenvolvendo e à necessidade de formação da nova equipe.

## **7.5 Análise das relações entre Concepções de Deficiência e Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho**

Visando verificar se havia associação entre as médias dos fatores<sup>19</sup> de *concepções de deficiência* e as médias dos fatores relacionados às *ações de adequação das condições e*

---

<sup>19</sup> As médias dos fatores foram obtidas através do somatório dos resultados de cada respondente em cada questão referente ao fator, que foi dividido pelo número de questões do fator.

*práticas de trabalho*, foi realizado o teste *rho* de Spearman, cujos resultados constam na Tabela 49.

TABELA 49

Correlação de Spearman entre os fatores de *concepção de deficiência* e os fatores de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*

Fatores	Sensibilização	Adaptações	Práticas de RH
1 – Concepção espiritual	-	-	-
2 – Concepção baseada em pressupostos de normalidade	-	-	-
3 – Concepção baseada na inclusão	0,252*	-	0,247*
4 – Percepção de desempenho	-	-	-
5 – Percepção do vínculo	-	-	-
6 – Percepção dos benefícios da contratação	0,381**	-	-
7 – Percepção sobre a necessidade de treinamento	-	-	-0,224*

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

\* Correlação é significativa ao nível de 0,05 (2-tailed)

\*\* Correlação é significativa ao nível de 0,01 (2-tailed)

Quanto à correlação dos fatores, apesar de suas baixas intensidades, observam-se na Tabela 49 indicações de que:

- 1) Quanto mais as pessoas entendem que as condições de trabalho precisam ser acessíveis a todos (adequação das condições e instrumentos de trabalho) – *concepção baseada na inclusão* – maiores são as atividades de *sensibilização* realizadas nas unidades dos estados da empresa, e vice-versa.
- 2) Quanto mais as pessoas compartilham da *concepção baseada na inclusão*, maiores são as adequações das *práticas de Recursos Humanos* realizadas nas unidades dos estados a que pertencem os respondentes da pesquisa, e vice-versa.
- 3) Quanto maior é a percepção dos *benefícios da contratação* de pessoas com deficiência nas unidades dos estados da empresa, maiores são as atividades de *sensibilização* realizadas, e vice-versa.

- 4) Quanto mais os respondentes concordam que as chefias e funcionários não estão preparados para o processo de inserção de pessoas com deficiência (necessidade de *treinamento*), menos concordam que as adequações das *práticas de Recursos Humanos* tenham sido realizadas, e vice-versa. Ou seja, a falta de treinamento cria um problema para a inserção de pessoas com deficiência.

Assim, pode-se inferir que as *ações de adequação das condições e práticas de trabalho (sensibilização e práticas de RH)* têm impacto nas *concepções de deficiência* compartilhadas pelas pessoas, seja na *concepção baseada na inclusão*, na percepção dos *benefícios da contratação* ou na percepção da necessidade de *treinamento* e vice-versa.

## **7.6 Análise da percepção sobre a política de cotas e sobre as práticas de gestão das pessoas com deficiência na empresa**

Em relação à “política de cotas” implementada pelo governo, visando assegurar a inserção de pessoas com deficiência no trabalho, todos os entrevistados concordam com sua necessidade, tanto gerentes e profissionais que atuam na inserção quanto as próprias pessoas com deficiência. O argumento dessas pessoas é que essa política é necessária para garantir oportunidades a essas pessoas de mostrarem que são capazes de exercer um trabalho em igualdade de condições com as demais. Algumas pessoas com deficiência disseram que prefeririam que “não tivesse essa obrigatoriedade. Seria ótimo se todas as empresas dessem oportunidades sem precisar de uma lei para isso. Mas como isso não é possível, que a lei seja bem vinda” (funcionário portador de deficiência). Outro funcionário portador de deficiência afirma:

A Lei de Cotas tem dois lados. Um lado bom, porque oferece oportunidades de emprego, salário e possibilidade de profissionalização da pessoa com deficiência; e um lado ruim, porque, muitas vezes, a empresa coloca apenas por obrigação. Não são oferecidas as condições de trabalho necessárias. Fica muito tempo esperando ser admitida até fazer as adaptações necessárias. E, outras vezes, a pessoa fica apenas durante o tempo de experiência e é demitida sem poder mostrar suas potencialidades, porque não lhe dão condições de trabalho adequadas.

Um gerente reafirma a necessidade da “política de cotas” pois, segundo ele:

O governo não dá condições para as pessoas com deficiência competirem em igualdade de condições. Por exemplo: as escolas não são inclusivas, o transporte público é inadequado. Então, acho adequada a Lei de Cotas para pessoas com deficiência.

Outro gerente afirma que “a economia capitalista segue a Lei de Darwin. Então, é necessário leis para compensar as diferenças e dar oportunidade a todos”. Um outro gerente afirma que a Lei de Cotas é uma forma de reeducar as pessoas. Segundo ele “é preciso focar as habilidades, e não as deficiências, como é feito com qualquer pessoa”.

De maneira geral, os entrevistados consideram que a empresa absorve a questão da Lei de Cotas de uma forma positiva e integra a obrigatoriedade aos seus princípios de responsabilidade socioambiental.

No entanto, a forma como a questão da inserção e gestão do trabalho das pessoas com deficiência é realizada na empresa tem sido objeto de reflexões e de algumas críticas. Por exemplo, alguns gerentes criticam a trajetória inicial de carreira das pessoas com deficiência, que, segundo eles, não começa pelo atendimento ao público, como a dos demais funcionários, comprometendo o processo de socialização profissional desses funcionários. Essa crítica não foi ratificada pela pesquisa, em que foram entrevistadas várias pessoas com deficiência que estavam no atendimento ao público, o que indica que as práticas de inserção não são objeto de discussão e divulgação dentro da empresa.



Outra questão levantada pelos entrevistados (entrevistas individuais, conforme indicado na metodologia), tanto gerentes quanto pessoas com deficiência, é a ausência de um acompanhamento mais sistematizado dessas pessoas, visando assegurar uma completa adaptação na empresa.

Três pessoas com deficiência consideram que a empresa deveria ter um “comitê de pessoas com deficiência” que, juntamente com os responsáveis pela Gestão de Pessoas e Responsabilidade Socioambiental, pudesse definir as políticas e práticas de inserção e gestão da diversidade, além de promover grupos de discussão entre os portadores de deficiência na empresa, visando uma melhor gestão da diversidade. Essa reivindicação vem ao encontro de uma constatação realizada ao longo das entrevistas com as pessoas com deficiência: a maioria dessas pessoas afirmou que desde que entraram na empresa, com exceção dos exames pré-admissionais e do acompanhamento inicial dos profissionais de Engenharia e Segurança no Trabalho, jamais a questão da deficiência foi objeto de discussão com elas: “Acho estranho que desde que entrei aqui nunca foi tocado o nome de deficiente comigo<sup>20</sup>” (funcionário portador de deficiência).

Somando-se à expectativa de participação das pessoas com deficiência em assuntos que lhes dizem respeito e à negação da deficiência nas relações na empresa, junta-se a ausência de uma discussão mais clara sobre a inserção e a gestão da diversidade entre os profissionais que atuam na inserção na empresa. Neste sentido, um profissional da área de Gestão de Pessoas argumenta:

A empresa precisa discutir mais abertamente a questão das pessoas com deficiência para lidar melhor com isso. Tinha que reunir, chamar toda a área de Gestão de Pessoas dos diversos estados, e esgotar o assunto. Começar pela própria definição dos objetivos da contratação dessas pessoas: Serão garantidas oportunidades de trabalho para as pessoas com deficiência? Oferecidas condições de igualdade? Cobrado o desempenho como para qualquer pessoa da empresa? Ou a empresa está contratando pessoas com

---

<sup>20</sup> É interessante sublinhar que a maioria das pessoas com deficiência discutiu suas dificuldades com muita tranqüilidade com a pesquisadora. Foi comum no final das entrevistas essas pessoas agradecerem à pesquisadora pela oportunidade de conversar sobre esse assunto.

deficiência apenas para cumprir seu papel social e o desempenho é secundário? Sem essa definição clara, tudo é mais difícil. Sempre é uma angústia, principalmente quando o desempenho é ruim e há indicativo de demissão (respondente Gestão de Pessoas).

Essas constatações, somadas às análises sobre as principais concepções de deficiência existentes na empresa, revelam que tem havido um hiato entre o investimento em adaptações nas condições físicas e as práticas de gestão da diversidade. Isto é, são garantidas as adaptações nas condições e instrumentos de trabalho, mas a definição de ações de sensibilização para a preparação de chefias e grupos de trabalho e a construção de uma base conceitual de referência sobre a questão da inserção de pessoas com deficiência não são realizadas.

Assim, pode-se inferir que a empresa tem buscado incluir a questão da diversidade em seus princípios de responsabilidade socioambiental. No entanto, a experiência de inserção de pessoas com deficiência ainda carece de algumas reflexões e definições de procedimentos.

### **7.7 Análise da satisfação em relação aos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho por parte das pessoas com deficiência da empresa**

Os dados quantitativos e qualitativos, e suas análises, serão apresentados conjuntamente, como foi realizado nos fatores do construto de *concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho*. Embora o *survey* tenha sido realizado em três estados – Bahia, Minas Gerais e Paraná – e as entrevistas, apenas na cidade de Belo Horizonte, os resultados dos fatores de *qualidade de vida no trabalho* mostraram-se independentes do local onde os respondentes estavam lotados, conforme poderá ser confirmado nas análises dos dados do teste do qui-quadrado apresentado mais à frente, neste mesmo capítulo (TABELA 66).

*Fator 1 – Satisfação com a remuneração*

A Tabela 50 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 50

Estatística descritiva do fator satisfação com a remuneração

Descrição do item	Média*	Moda	Desvio Padrão
1. Com relação ao salário que recebo.	3,60	4	0,84
2. Quando comparo meu salário às atividades que desempenho.	3,43	4	0,87
3. Quando comparo o meu salário com o salário de meus colegas de trabalho.	3,51	4	0,94
4. Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguros etc.) que tenho direito.	4,62	4	0,91
Média das questões	3,79	4	0,72

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

\* Os resultados médios da escala Likert de 6 pontos foram divididos, para efeito de decisão, em dois grupos: o grupo de respondentes que estava insatisfeito com aquele fator (resultados de 1,0 a 3,5) e o grupo de respondentes que estava satisfeito com o fator (resultados de 3,6 a 6,0). Para as análises, foi considerada a escala Likert: 1 (totalmente insatisfeito); 2 (muito insatisfeito); 3 (insatisfeito); 4 (satisfeito); 5 (muito satisfeito); 6 (totalmente satisfeito).

A análise dos resultados médios indica uma tendência de insatisfação dos respondentes em relação ao salário, apesar de a maior frequência de resultados (moda) ser de satisfação em relação ao salário. Com relação aos benefícios, os respondentes estão satisfeitos com o que é oferecido pela empresa.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – satisfeitos e insatisfeitos, independente de sua intensidade (Tabela 51), verifica-se que 47% dos respondentes do Paraná, 38% dos respondentes de Minas Gerais e 35% da Bahia estão insatisfeitos com sua remuneração.

TABELA 51

Resultados do fator satisfação com a *remuneração*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Insatisfeitos (1 – 3,5)	% Insatisfeitos	Satisfeitos (3,6 – 6)	% Satisfeitos	Total
Paraná	15	47	17	53	32
Minas Gerais	21	38	35	62	56
Bahia	14	35	26	65	40
Total	50	39	78	61	128

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que, apesar de a maioria (61%) das pessoas com deficiência estar satisfeita com sua remuneração, existe na empresa uma tendência grande à insatisfação em relação a este fator, pois o percentual de insatisfeitos é igual a 39% do total da amostra.

Nas entrevistas realizadas, todas as pessoas com deficiência entrevistadas disseram estar satisfeitas com a remuneração, mas que o salário poderia ser melhor. Conforme um funcionário: “Os salários deveriam ser mais condizentes com o peso que a empresa tem no mercado e na sociedade”.

#### *Fator 2 – Satisfação com as condições de trabalho*

A Tabela 52 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 52

Estatística descritiva do fator satisfação com as *condições de trabalho*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
1. Com minha jornada de trabalho.	4,41	4	1,02
2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.	4,16	4	1,03
3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes), que sinto, ao realizar minhas atividades.	4,42	4	1,03
4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho.	4,38	4	1,03
5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.).	4,51	4	1,20
6. Com as modificações de equipamentos para facilitar o meu trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.).	4,31	4	1,20
7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.	4,14	4	1,01
Média das questões	4,34	4	0,81

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos resultados indica que os respondentes estão satisfeitos com as condições de trabalho oferecidas pela empresa.

Comparando as frequências dos resultados em relação a este fator – satisfeitos e insatisfeitos (TABELA 53), verifica-se que 6% dos respondentes do Paraná, 14% dos respondentes de Minas Gerais e 13% da Bahia estão insatisfeitos com suas condições de trabalho.

TABELA 53

Resultados do fator satisfação com as *condições de trabalho*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Insatisfeitos (1 – 3,5)	% Insatisfeitos	Satisfeitos (3,6 – 6)	% Satisfeitos	Total
Paraná	2	6	30	94	32
Minas Gerais	8	14	48	86	56
Bahia	5	13	35	87	40
Total	15	12	113	88	128

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados referendam o esforço que a empresa tem feito no sentido de adequar as condições de trabalho às necessidades das pessoas com deficiência. No entanto, várias queixas e sugestões foram explicitadas nos questionários respondidos e nas entrevistas realizadas:

- Em relação à deficiência visual: falta do *software* para ampliar as letras no computador; cursos para ensinar a lidar com o *software* de voz (*jaws*); necessidade de atualização do *jaws* existente na empresa para que seja capaz de ler documentos em *pdf*; ausência de sinalização em *braille* nas unidades da empresa e de guias nos pisos.
- Em relação à deficiência auditiva: telefone com volume para portadores de deficiência auditiva parcial; uso de vídeos com legendas e/ou LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) para facilitar o entendimento; telefones com luzes ao chamar; sinalizador de incêndio visual, e não apenas sonoro.
- Em relação à deficiência física, foram sugeridas as adaptações relacionadas a seguir nas unidades que ainda não as promoveram: instalação de corrimão nas escadas internas privativas dos funcionários; adaptação das condições da unidade para o acesso de cadeirantes; instalação de elevadores nas unidades com mais de um andar; terminal de auto-atendimento para cadeirantes e anões; rampas em todos os ambientes internos da

empresa; banheiros e bebedouros adaptados em todos os pavimentos das unidades; salas com computadores para fazerem curso *on-line*.

- procedimentos em geral: agilizar a aquisição e o envio para assistência técnica de equipamentos necessários ao trabalho das pessoas com deficiência.

Apesar das queixas e sugestões, 88% das pessoas com deficiência reconhecem o empenho da empresa em adequar as condições de trabalho e os avanços conseguidos nos últimos anos.

### *Fator 3 – Satisfação com o uso e desenvolvimento de suas capacidades*

A Tabela 54 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 54

Estatística descritiva do fator satisfação com o *uso e desenvolvimento de suas capacidades*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
1. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.	4,33	4	0,87
2. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho.	4,20	4	0,97
3. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou habilidades que possuo.	4,02	4	1,08
4. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.	3,91	4	1,12
5. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo.	4,12	4	0,97
6. Com as informações, relativas ao meu trabalho, que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.	4,09	4	1,05
Média das questões	4,12	4	0,90

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos resultados indica que as pessoas com deficiência estão satisfeitas com as possibilidades de uso e desenvolvimento de suas capacidades na empresa.

Comparando as freqüência dos resultados em relação a este fator – satisfeitos e insatisfeitos (TABELA 55), verifica-se que 13% dos respondentes do Paraná, 25% dos respondentes de Minas Gerais e 15% da Bahia estão insatisfeitos com as possibilidades de uso e desenvolvimento de suas capacidades, perfazendo 19% do total da amostra.

TABELA 55

Resultados do fator satisfação com o *uso e desenvolvimento de suas capacidades*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Insatisfeitos (1 – 3,5)	% Insatisfeitos	Satisfeitos (3,6 – 6)	% Satisfeitos	Total
Paraná	4	13	28	87	32
Minas Gerais	14	25	42	75	56
Bahia	6	15	34	85	40
Total	24	19	104	81	128

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que as pessoas estão satisfeitas com a relação de adequação entre suas funções e suas capacidades, considerando que existem possibilidades de integrar o planejamento e a execução do trabalho, as informações necessárias para a realização dos trabalhos, e existem possibilidades de aplicação dos conhecimentos e habilidades adquiridos. Nas entrevistas, essas informações foram ratificadas. Além disso, foi possível confirmar que as pessoas com deficiência trabalham nas mais diversas atividades da empresa, juntamente com as demais pessoas. Não há segregação das pessoas com deficiência em setores separados dos demais funcionários.



*Fator 4 – Satisfação com as oportunidades de crescimento profissional*

A Tabela 56 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 56

Estatística descritiva do fator satisfação com as *oportunidades de crescimento profissional*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
1. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.	3,68	4	1,22
2. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à minha função.	3,91	4	1,14
3. Com as oportunidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.	4,08	4	1,05
4. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização de meu trabalho.	4,18	4	1,12
5. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).	3,95	4	1,23
6. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.	4,09	4	1,12
Média das questões	3,98	4	0,99

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos dados indica que os respondentes estão satisfeitos com as oportunidades de crescimento profissional que a empresa oferece.

Comparando as freqüência dos resultados em relação a este fator – satisfeitos e insatisfeitos (TABELA 57), verifica-se que 41% dos respondentes do Paraná, 39% dos respondentes de Minas Gerais e 25% da Bahia estão insatisfeitos com as premissas desse fator.

TABELA 57

Resultados do fator satisfação com as *oportunidades de crescimento profissional*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Insatisfeitos (1 – 3,5)	% Insatisfeitos	Satisfeitos (3,6 – 6)	% Satisfeitos	Total
Paraná	13	41	19	59	32
Minas Gerais	22	39	34	61	56
Bahia	10	25	30	75	40
Total	45	35	83	65	128

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que, apesar de a média geral revelar satisfação com as oportunidades de crescimento profissional oferecidas pela empresa, 35% dos funcionários estão insatisfeitos com os quesitos constantes neste fator. As principais sugestões feitas pelos funcionários portadores de deficiência em relação a esse fator foram:

- Melhorar o acompanhamento individual de desempenho, para melhor aproveitamento das habilidades dos seus colaboradores, adequando a política de carreira funcional.
- Ampliar os acessos de formação profissional e treinamento.
- Adaptar os cursos oferecidos pela empresa para que possam ser realizados pelos portadores de deficiência auditiva e visual (cursos em braille, intranet mais acessível, grupo de discussão das pessoas com deficiência na intranet, programas da TV Corporativa em LIBRAS).
- Capacitar os educadores para lidar com as pessoas com deficiência, além de desenvolver estratégias de ensino-aprendizagem que contemplem as diversas necessidades.
- Promover curso de gestão de carreira: “coisa bem específica, onde ir, o que fazer, para nos auxiliar”.
- Criar um fórum para discussão das oportunidades de ascensão profissional das pessoas com deficiência.

- Eliminar preferências pessoais na escolha para exercer atividades em caráter de promoção, estabelecendo critérios objetivos e a discriminação de condição física para ascensão na carreira.
- Oferecer oportunidades de crescimento profissional às pessoas com deficiência, tratá-las em igualdade de condições com os demais e não subestimar sua capacidade/potencial antes de checar sua capacidade/incapacidade para a tarefa.

Essas sugestões indicam as principais fontes de insatisfação com este fator, as quais precisam ser verificadas pela empresa.

#### *Fator 5 – Satisfação com a integração social na organização*

A Tabela 58 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 58

Estatística descritiva do fator satisfação com a *integração social na organização*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
1. Com o relacionamento social que mantenho com meus superiores.	4,71	4	0,84
2. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de trabalho.	4,95	5	0,81
3. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho na instituição.	4,48	4	0,87
4. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho.	4,66	4	1,00
5. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.	4,15	4	1,03
6. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.	4,56	4	1,05
Média das questões	4,58	4	0,76

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos resultados indicam que os respondentes estão satisfeitos com sua integração social na empresa.

Comparando as freqüência dos resultados em relação a este fator – satisfeitos e insatisfeitos (TABELA 59), verifica-se que 16% dos respondentes do Paraná, 11% dos respondentes de Minas Gerais e 5% da Bahia estão insatisfeitos com as premissas desse fator.

TABELA 59

Resultados do fator satisfação com a *integração social na organização*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Insatisfeitos (1 – 3,5)	% Insatisfeitos	Satisfeitos (3,6 – 6)	% Satisfeitos	Total
Paraná	5	16	27	84	32
Minas Gerais	6	11	50	89	56
Bahia	2	5	38	95	40
Total	13	10	115	90	128

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que 10% das pessoas com deficiência estão insatisfeitas com sua integração social, predominando a satisfação em relação a este fator. No entanto, algumas queixas e sugestões foram apresentadas pelos portadores de deficiência nos questionários e nas entrevistas, as quais sugerem necessidade de capacitar os gestores e colegas de trabalho, além de promover integração entre as pessoas com deficiência:

- “Eles não sabem o que podemos fazer. Quando eles tentam descobrir junto conosco, é uma vantagem para nós, mas esse desconhecimento pode implicar em nos encostar em atividades que não dê trabalho para eles”;
- “A empresa não está preparada para receber deficientes como eu (auditivo), pois não há nenhuma preparação/instrução aos funcionários de como se comunicar com um deficiente auditivo”. “Os meus colegas ficam muito impacientes comigo, pois eu só me comunico através de leitura labial. Engraçado que os clientes nunca reclamaram de mim e são muito mais pacientes que meus colegas”;

- “Maior conhecimento sobre como ajudar uma pessoa com deficiência por parte dos funcionários. Seria interessante para facilitar a vida das pessoas com necessidades especiais”.
- “Eu gostaria que houvesse maior possibilidade de integração entre os surdos e entre os surdos e os ouvintes da empresa”;
- Proporcionar uma integração entre as pessoas com deficiência física.

*Fator 6 – Satisfação com os direitos na instituição*

A Tabela 60 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 60

Estatística descritiva do fator satisfação com os *direitos na instituição*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
1. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.	4,57	4	1,06
2. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos em lei.	4,43	4	1,10
3. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência.	4,55	4	1,24
4. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados em lei.	4,37	4	1,18
5. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato de minha classe.	4,52	4	1,03
6. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus companheiros fazemos.	4,03	4	1,05
Média das questões	4,41	4	0,93

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos dados indica que os respondentes estão satisfeitos com a maneira como a empresa respeita seus direitos, indicando uma percepção de garantia da justiça nos tratamentos dentro da organização.

Comparando as freqüência dos resultados em relação a este fator – satisfeitos e insatisfeitos (TABELA 61), verifica-se que 16% dos respondentes do Paraná, 16% dos respondentes de Minas Gerais e 15% da Bahia estão insatisfeitos com as premissas deste fator.

TABELA 61

Resultados do fator satisfação com os *direitos na instituição*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Insatisfeitos (1 – 3,5)	% Insatisfeitos	Satisfeitos (3,6 – 6)	% Satisfeitos	Total
Paraná	5	16	27	84	32
Minas Gerais	9	16	47	84	56
Bahia	6	15	34	85	40
Total	20	16	108	84	128

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que, apesar de haver predominância de satisfação em relação a este fator, 16% das pessoas com deficiência estão insatisfeitas com o respeito aos seus direitos nos três estados. As sugestões e queixas das pessoas com deficiência foram:

- “É importante que informações como restrições de atividades, restrições para locação em determinada unidade e demais informações sobre atribuições que o portador de deficiência possa, ou não, ter cheguem ao próprio portador de deficiência e àqueles que com ele convivam no trabalho”;
- “Treinar os superiores para nos receber, e não tratar-nos como coitados e sim como profissionais”.

#### *Fator 7 – Satisfação com o equilíbrio trabalho e vida*

A Tabela 62 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 62

Estatística descritiva do fator satisfação com o *equilíbrio trabalho e vida*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
1. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	4,40	4	1,06
2. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	4,38	4	1,15
3. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	4,35	4	1,10
4. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.	4,74	4	1,10
Média das questões	4,46	4	0,97

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos dados indica que os respondentes estão satisfeitos com o equilíbrio alcançado entre o trabalho e a vida pessoal.

Comparando as freqüência dos resultados em relação a este fator – satisfeitos e insatisfeitos (TABELA 63), verifica-se que 19% dos respondentes estão insatisfeitos. Ao analisar por estado constata-se que 19% dos respondentes do Paraná, 16% dos respondentes de Minas Gerais e 23% da Bahia estão insatisfeitos com a relação trabalho e vida que possuem.

TABELA 63

Resultados do fator satisfação com o *equilíbrio trabalho e vida*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Insatisfeitos (1 – 3,5)	% Insatisfeitos	Satisfeitos (3,6 – 6)	% Satisfeitos	Total
Paraná	6	19	26	81	32
Minas Gerais	9	16	47	84	56
Bahia	9	23	31	77	40
Total	24	19	104	81	128

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam haver uma predominância nos resultados de satisfação em relação a este fator. A sugestão apresentada foi:

- “Com o baixo número de funcionários da unidade, a carga de trabalho está muito grande, inclusive no que tange à cobertura de metas. Sugiro o retorno da contratação de novos funcionários, o que também deixaria mais tempo para podermos negociar os produtos (metas). Essa sobrecarga acaba invadindo nossa vida pessoal porque ficamos preocupados com os resultados”.

#### *Fator 8 – Satisfação com a relevância do trabalho*

A Tabela 64 apresenta os principais resultados das estatísticas descritivas em relação a este fator.

TABELA 64

Estatística descritiva do fator satisfação com a *relevância do trabalho*

Descrição do item	Média	Moda	Desvio Padrão
1. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição a qual pertencço.	4,76	4	0,92
2. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	4,64	4	0,98
3. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	4,71	4	0,99
4. Com a importância das atividades que executo.	4,63	4	1,04
5. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.	4,50	4	1,04
6. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	4,52	4	1,16
Média das questões	4,62	4	0,87

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

A análise dos dados indica que os respondentes estão satisfeitos com a relevância social de seus trabalhos e com o respeito conferido pela sociedade à empresa que trabalham.



Comparando as freqüência dos resultados em relação a este fator – satisfeitos e insatisfeitos (TABELA 65), verifica-se que 6% dos respondentes do Paraná, 16% dos respondentes de Minas Gerais e 3% da Bahia estão insatisfeitos com a relevância conferida aos seus trabalhos e à empresa a que pertencem.

TABELA 65

Resultados do fator *relevância do trabalho*, segundo o estado a que pertencem os respondentes

Estado	Insatisfeitos (1 – 3,5)	% Insatisfeitos	Satisfeitos (3,6 – 6)	% Satisfeitos	Total
Paraná	2	6	30	94	32
Minas Gerais	9	16	47	84	56
Bahia	1	3	39	97	40
Total	12	9	116	91	128

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados encontrados indicam que, de forma geral, as pessoas estão satisfeitas com este fator (91% do total da amostra), o que é corroborado pelas entrevistas, nas quais todos os entrevistados enfatizaram a importância do trabalho na vida deles. Afirmaram que o trabalho é uma possibilidade de demonstrar suas capacidades e de dar contribuições para a sociedade. Disseram também que o trabalho é uma forma de mostrar que não são inválidos e que podem contribuir, ser independentes e úteis. “Sem o trabalho não se é feliz por inteiro” (portador de deficiência).

#### 7.7.1 Análise dos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho em relação ao estado de origem dos respondentes

Foi realizado teste de qui-quadrado para verificar se as freqüências observadas de respondentes satisfeitos ou insatisfeitos com as questões do Inventário de Qualidade de Vida

no Trabalho independiam do estado a que pertenciam os respondentes, conforme resultados mostrados na Tabela 66:

TABELA 66

Teste de Qui-Quadrado de Independência entre os estados e a frequência observada de satisfeitos e insatisfeitos em relação aos fatores de *qualidade de vida no trabalho*

Fatores	Valor Qui-Quadrado	Graus de Liberdade	Significância (2-sided)
1. Satisfação com a remuneração	1,155	2	0,561
2. Satisfação com as condições de trabalho	1,305	2	0,521
3. Satisfação com o uso e desenvolvimento das capacidades	2,626	2	0,269
4. Satisfação com as oportunidades de crescimento profissional	2,649	2	0,266
5. Satisfação com a integração social na organização	2,233	2	0,327
6. Satisfação com os direitos na instituição	0,020	2	0,990
7. Satisfação com o equilíbrio trabalho e vida	0,633	2	0,729
8. Satisfação com a relevância do trabalho	5,549	2	0,062

Fonte: DADOS DA PESQUISA, 2006

Os resultados do teste em todos os fatores de *qualidade de vida no trabalho* não foram considerados significativos (nível de significância  $> 0,05$ ), o que leva à aceitação da hipótese nula:

$H_0$  = os resultados obtidos nos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho independem do estado a que pertence o respondente.

No entanto, é necessário verificar em futuras pesquisas se efetivamente a satisfação com a relevância do trabalho não se diferencia entre os estados (nível de significância = 0,062).

Além disso, esses resultados indicam que as políticas corporativas da empresa e as práticas de inserção têm implicado na manutenção da satisfação das pessoas com deficiência em aspectos considerados relevantes para a qualidade de vida no trabalho, independentemente do estado a que pertence essas pessoas.

## 7.8 Conclusões a partir dos resultados do estudo de caso

Os resultados do estudo de caso é, como o próprio nome indica, um caso particular dentro da amostra pesquisada (possível). A análise dos dados descritivos confirmam os resultados do *survey* em relação às *concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho* realizado e aprofundam sua compreensão em uma realidade dada.

De forma geral, a utilização dos construtos de *concepções de deficiência*, de *ações de adequação das condições e práticas de trabalho* e de *qualidade de vida no trabalho* possibilitou uma compreensão mais sistematizada da gestão do trabalho de pessoas com deficiência em uma empresa específica.

Pode-se constatar a realidade de uma empresa que, muito provavelmente, está à frente da maioria das empresas do País em relação a essa dimensão da diversidade, mas que também reconhece suas fragilidades e tem interesse em conhecê-las, o que pode ser verificado na apresentação de seus resultados.

Fazendo uma análise geral das *concepções de deficiência* presentes na empresa, verifica-se a predominância de um discurso pautado na *matriz da inclusão* e com ênfase nos fatores da *matriz técnica (desempenho, benefícios da contratação e treinamento, principalmente)*, o que referenda a literatura que indica um deslocamento da preocupação em relação à dimensão social da diversidade para uma dimensão técnica, como recurso a ser administrado (ALVES e GALEÃO-SILVA, 2004). A percepção da diversidade como uma questão social é “privatizada” pela empresa, que assume em seus princípios de responsabilidade socioambiental seu compromisso social com esta questão, não apenas cumprindo a lei como uma obrigação a ser realizada.

Contudo, a gestão da diversidade mostra-se complexa, pois, apesar do predomínio de concordância com algumas concepções de deficiência, as outras também apareceram na organização, tornando a administração da co-existência de concepções, às vezes, antagônicas, um desafio para a área de Gestão de Pessoas.

Encontram-se gerentes com uma *concepção espiritual* da deficiência e constata-se algumas implicações dessa concepção para o acompanhamento e a avaliação do desempenho das pessoas com deficiência, como atitudes paternalistas e conflitos entre as exigências da empresa e as crenças de “caridade” dessas pessoas. Por outro lado, a concepção da deficiência pautada em pressupostos de *normalidade* também está presente na empresa e tem implicações para as pessoas com deficiência, principalmente quando dependem da avaliação dos gerentes para sua progressão vertical (carreira), e esses gerentes fazem a análise de suas possibilidades pelo que lhes faltam (deficiências), e não pelo que possuem (habilidades, potencialidades etc.), o que é referendado pelas manifestações das pessoas com deficiência no fator referente às oportunidades de crescimento profissional.

Além disso, a concepção baseada em pressupostos da *inclusão*, além de ter um *status* de discurso privilegiado na empresa, reflete uma atitude recorrente de buscar dar oportunidades iguais a todos, o que é confirmado pela inserção de pessoas com deficiência nas diferentes atividades da empresa, não havendo comportamento de segregação em áreas ou funções especificamente destinadas a elas. Essa atitude da empresa também é confirmada pela satisfação das pessoas com deficiência em relação ao uso e desenvolvimento de suas capacidades no cotidiano de trabalho.

Outra questão referente às *concepções de deficiência* está relacionada ao fator percepção das necessidades de *treinamento*, que demonstra ser um aspecto não consensual entre os gerentes e que é indicado como um fator de insatisfação das pessoas com deficiência,

no que se refere ao fator *integração social* (a necessidade de capacitar gestores e funcionários para o trabalho com as pessoas com deficiência).

Além disso, os resultados obtidos nos fatores do construto *concepções de deficiência* demonstram que a co-existência dessas concepções ocorre nos três estados que participaram da pesquisa.

Em relação ao construto *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, os resultados da análise descritiva foram similares ao do *survey* realizado, proporcionando o aprofundamento das análises em uma realidade particular.

Em relação ao fator *sensibilização*, os resultados revelaram uma dependência para com o estado do respondente, indicando que é necessário verificar os procedimentos específicos de sensibilização adotados pelas Diretorias Regionais de Gestão de Pessoas, visando verificar os possíveis motivos das diferenças entre os estados.

As *adaptações* são as ações privilegiadas pela empresa neste processo de gestão da diversidade, embora ainda existam demandas e insatisfação de pessoas com deficiência em relação às condições de trabalho.

Em relação às *práticas de Recursos Humanos*, os resultados indicam que a empresa precisa definir basicamente as suas estratégias de treinamento relacionadas à evacuação de área por parte das pessoas com deficiência, garantir a igualdade de oportunidades nos processos de promoção e transferência dessas pessoas e divulgar essas ações entre as gerências.

Em relação aos fatores de *qualidade de vida no trabalho*, de forma geral, as pessoas com deficiência estão satisfeitas com os aspectos pesquisados. No entanto, os fatores relacionados a remuneração e a oportunidades de crescimento profissional indicam insatisfação de mais de 30% das pessoas com deficiência na empresa. Com relação ao salário, pôde-se verificar durante a pesquisa que a empresa não distingue pessoas com e sem

deficiência. Contudo, as insatisfações manifestadas em relação às oportunidades de crescimento profissional indicam que as pessoas com deficiência percebem diferenças no tratamento destinado a elas nesse processo. Isso parece refletir as *concepções de deficiência espiritual* (19% das gerências) e baseadas na *normalidade* (21% das gerências), ainda presentes na empresa, além do percentual de gerentes (19%) que discordam das premissas da *matriz da inclusão* (as pessoas podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho desde que realização as adequações nas condições e instrumentos de trabalho), dando ênfase na deficiência como impedimento ao desempenho e às possibilidades de crescimento profissional.

Um fator ainda não mencionado nas análises diz respeito à satisfação com a garantia dos direitos pela empresa, em que as duas demandas apresentadas pelas pessoas com deficiência – acesso às informações que lhes dizem respeito e tratamento igualitário, confirmam as indicações de procedimentos recomendados pela literatura na área (OLIVER, 1992; MORRIS, 1992; SASSAKI, 1999; THOMAS, 2004; AGÊNCIA EUROPÉIA PARA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO, 2005).

Também a análise dos dados permitiu a verificação de algumas correlações entre os construtos *concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho*. Os dados empíricos confirmaram que a concepção baseada na inclusão está relacionada positivamente com as ações de sensibilização e as com as práticas de Recursos Humanos, e vice-versa. Essas constatações têm um desdobramento prático, pois pressupõe-se também que implementando ações de sensibilização e adequando as práticas de Recursos Humanos, aumenta-se a percepção das pessoas de que o ambiente de trabalho precisa ser acessível a todos. Essas correlações reafirmam o pressuposto de que a maior ou menor adequação de práticas de gestão de pessoas com deficiência (sensibilização e práticas de RH) modifica a relação de forças entre pessoas *com e sem* deficiência, pois têm uma relação direta

com a forma como as pessoas concebem a deficiência na empresa, no caso específico, com a presença da concepção baseada na inclusão.

Verifica-se, ainda, que a percepção dos benefícios da contratação de pessoas com deficiência está associado com as ações de sensibilização, o que implica também que aumentando-se as ações de sensibilização aumenta-se esse tipo de percepção entre as pessoas.

Também foi constatado que quanto mais os gerentes acreditam que não é necessário treinamento para a inserção de pessoas com deficiência, menos eles sabem se as práticas de Recursos Humanos foram adaptadas, visando à inserção dessas pessoas, reafirmando a necessidade tanto do treinamento quanto da divulgação das práticas existentes.

É importante considerar também que a empresa objeto do estudo de caso faz parte do segmento Serviços/Banco (TABELA 24), apresentada no capítulo anterior, em que se analisaram os resultados do *survey*. Conforme resultados da Análise de *Cluster*, as empresas pertencentes a este grupo possuem 60,7% dos respondentes no *cluster hesitantes*, 16,8% no *Cluster tratamento igualitário* e 22,4% no *cluster adeptos à inserção*.

Esse grande percentual de respondentes entre o *cluster hesitantes* (60,7%) indica a cisão que ocorre entre a construção das políticas de inserção – que busca uma coerência com a missão da empresa e sua expectativa de ser um vetor de transformação – e os procedimentos efetivamente realizados no sentido de treinar e sensibilizar os gestores para esse processo. Além disso, reforça o argumento de alguns profissionais de Gestão de Pessoas de que a empresa precisa discutir claramente os direcionamentos e expectativas em relação à inserção e gestão do trabalho das pessoas com deficiência.

Por último, é importante sublinhar que tanto a realização do *survey* quanto a do estudo de caso permitiram colocar à *prova* os construtos de *concepções de deficiência* e de *ações de*

*adequação das condições e práticas de trabalho*, fazendo-os funcionar tanto numa análise horizontal, contemplando várias empresas simultaneamente, quanto em uma análise vertical, como um caso particular dentro da amostra pesquisada. Também foi possível verificar algumas implicações dos resultados obtidos nas análises dos construtos *concepções de deficiência e ações de adequação das condições e práticas de trabalho* com os resultados de satisfação dos fatores de *qualidade de vida no trabalho*.

No próximo capítulo, serão apresentadas as conclusões, limitações e recomendações para futuras pesquisas.



## 8 CONCLUSÃO

Neste capítulo, são apresentadas as conclusões da pesquisa, levando-se em conta os dados empíricos e o referencial teórico adotado no estudo; indicadas as contribuições e limitações da investigação; e formuladas recomendações para futuras pesquisas.

### ➤ Dados empíricos e referencial teórico

Procurou-se aqui retomar a discussão teórica sobre a diversidade; mais especificamente, sobre a inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência, considerando os resultados da pesquisa empírica, compreendendo: a) as interpretações sobre a deficiência – *concepções de deficiência* – e as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência; b) a questão da adequação do espaço para a inserção de pessoas com deficiência na empresa; c) a questão da qualidade de vida no trabalho e a percepção das pessoas com deficiência sobre os aspectos relevantes para sua inserção; d) a retomada do modelo heurístico hipotetizado para a pesquisa e sua confrontação com as informações geradas pela pesquisa.

#### a) Concepções de Deficiência e os resultados empíricos

Os resultados da pesquisa empírica confirmaram o pressuposto teórico da coexistência de múltiplas concepções de deficiência, que se organizam em modalidades relativamente estáveis de pensamento, que tanto implicam no reconhecimento e na qualificação do que seja

deficiência quanto admitem formas específicas de lidar com elas e com o trabalho das pessoas com deficiência.

Além disso, foi verificado que os padrões de relações que caracterizam uma determinada concepção de deficiência, apesar de suas origens serem localizadas em períodos específicos da história, ainda permanecem na atualidade, reafirmando a fertilidade da perspectiva estrutural no desenvolvimento do conhecimento.

A tipificação das concepções de deficiência permitiu que se caracterizassem padrões de percepções sobre a deficiência e sobre o trabalho de pessoas com deficiência, auxiliando na compreensão do processo de inserção e gestão do trabalho dessas pessoas nas empresas. As principais *concepções de deficiência* construídas ao longo da história e ainda mantidas na atualidade são: a *espiritual*, a baseada na *normalidade*, a baseada na *inclusão* e a *técnica*, conforme síntese dos resultados apresentados a seguir.

Foi constatado que 13% dos respondentes do *survey* e 19% dos respondentes do estudo de caso têm na *matriz espiritual* uma forma possível de se conceber a deficiência, o que tem como consequência uma ação pautada na ética da caridade, cujo valor é o auxílio às pessoas com deficiência, visto como uma possibilidade de redenção do ser humano. Essa forma de ver a deficiência é antagônica às exigências de desempenho e de resultado das empresas modernas, gerando conflitos para os gestores que compartilham dessa concepção, principalmente quando o desempenho das pessoas com deficiência sob suas responsabilidades não atendem às demandas esperadas. Essa contradição parece manter os gestores em um estado de tensão e construção de soluções provisórias: não falar sobre o desempenho do subordinado, assumir atitudes paternalistas etc. No entanto, essas são constatações que necessitam de novas pesquisas para sua ratificação ou retificação.

Quanto à matriz baseada em pressupostos da *normalidade* pode ser constatado, tanto no *survey* como no estudo de caso, que cerca de 20% dos respondentes ainda compartilham o pressuposto de que somente alguns setores são adequados ao trabalho das pessoas com deficiência, reiterando a perspectiva de que o critério de alocação na função é o tipo de deficiência, já que esta se constitui em um “desvio” da normalidade. Essa concepção de deficiência pode ter um impacto na carreira das pessoas com deficiência, conforme pode ser observado nas sugestões (queixas) dos funcionários da empresa contemplada no estudo de caso, em que é sugerido que se elimine a “discriminação de condição física para ascensão na carreira”. Considerando que o gestor tem um papel fundamental na carreira de seu subordinado, em função da avaliação que faz de seu desempenho, uma concepção de deficiência que considera que o fator de distinção do desempenho seja a própria deficiência muito provavelmente terá repercussões nas possibilidades de crescimento profissional dessas pessoas. No entanto, é necessário realizar novos estudos para confirmar essas suposições.

A concepção baseada na *inclusão* é compartilhada pela maioria dos gestores, tanto no *survey* como no estudo de caso, indicando uma modificação nos modelos de interpretação da deficiência que passam a ser considerados como um fenômeno contingencial, sendo necessário a remodelação das ações e do ambiente de trabalho para ser acessível a todos. No entanto, é necessário considerar que as empresas que participaram da pesquisa têm a prática de divulgar seus resultados em balanços sociais, fazendo questão de associar seu nome à imagem de uma empresa socialmente responsável. Nesse sentido, não é possível generalizar e dizer que existe uma emergência de uma nova concepção de deficiência entre as empresas nacionais mais calcada na inclusão, mesmo porque a maioria das empresas que fazem parte desse universo (147 empresas em 2004) não se dispôs a fazer parte da pesquisa, o que parece indicar resistência, fruto da insegurança e dos receios em revelar suas experiências, havendo a predominância de ações e políticas ainda não consolidadas.

A *concepção técnica* da deficiência e seus fatores verificados na pesquisa – *desempenho, vínculo, benefícios da contratação e necessidade de treinamento* – reforçaram a perspectiva do trabalho das pessoas com deficiência como um recurso a ser gerenciado dentro das organizações, o que implica em percepção do desempenho compatível com as pessoas não portadoras de deficiência e benefícios para a imagem da empresa. No entanto, a questão da necessidade de treinamento para a inserção de pessoas com deficiência se caracterizou como uma questão controvertida, dividindo as opiniões das pessoas tanto no *survey* como no estudo de caso, configurando-se como uma questão que precisa ser investigada em futuras pesquisas. Também a questão do vínculo, que partia da premissa de que a estabilidade e o comprometimento das pessoas com deficiência eram maiores do que o das demais pessoas, em função das dificuldades de inserção no mercado de trabalho, não se confirmou na presente pesquisa, sendo necessário produzir pesquisas que se debrucem sobre a questão do vínculo das pessoas com deficiência e o trabalho.

Além disso, a constatação da presença de diversas concepções de deficiência em uma mesma empresa revela a complexidade da gestão da diversidade nas organizações, pois implica a necessidade de um equacionamento de questões relacionadas às formas como os gestores percebem o trabalho das pessoas com deficiência e, em consequência, a gestão e avaliação do trabalho dessas pessoas.

## b) Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho e os resultados empíricos

Partindo do pressuposto de que a possibilidade de inserção das pessoas com deficiência em igualdade de condições com as demais pessoas está condicionada às ações de adequação das condições e práticas de trabalho, pressuposto este coerente com o modelo social de análise das deficiências compartilhado pelos pesquisadores do *Disability Studies* (FREUND, 2001; KITCHIN, 1998; BARNES, 1999; OLIVER, 1992, dentre outros), verificou-se, a partir dos resultados empíricos, uma tendência das empresas em realizar as modificações necessárias nas condições de trabalho, visando garantir oportunidades iguais a essas pessoas.

Foram verificados que alguns aspectos são relevantes na análise da adequação do espaço para a inserção de pessoas com deficiência: o fator *sensibilização*, que diz respeito às ações de formação e informação para as pessoas com deficiência no que se refere à saúde e segurança no trabalho e à sensibilização das chefias e grupos de trabalho para a inserção dessas pessoas nas organizações; o *adaptações*, que se refere às adaptações e modificações nos locais de trabalho, além de adequações ou aquisições de instrumentos que ofereçam igualdade de oportunidades de desempenho às pessoas com deficiência; e o fator *práticas de Recursos Humanos*, que se refere às ações de treinamento, promoção, transferência e seleção que não coloquem as pessoas com deficiência em desvantagem em relação às demais pessoas.

Com relação aos resultados encontrados, o fator *adaptações* foi objeto de maior consenso entre os respondentes, indicando que as empresas têm priorizado as modificações nas condições de trabalho para ser acessível a todos.

No entanto, o espaço diz respeito ao espaço material (condições) e ao espaço social (relações) que inclui as práticas de trabalho, tais como, as atividades de sensibilização e

práticas de Recursos Humanos. Esses fatores ligados ao espaço social não têm sido objeto de consenso nas empresas. Uma hipótese que precisa ser verificada é se as pessoas consideram como necessárias apenas as modificações no espaço físico como garantia à inserção, não considerando que as modificações de práticas e procedimentos também sejam necessárias para garantir a igualdade de oportunidades.

Por outro lado, é necessário novamente considerar que as empresas que estão realizando ações de adequação das condições de trabalho têm características específicas e que esta premissa não pode ser generalizada para todas as empresas nacionais.

### c) Perfil de Qualidade de Vida no Trabalho

A avaliação da satisfação das pessoas com deficiência em relação a aspectos da qualidade de vida no trabalho mostrou-se relevante empiricamente, pois possibilitou verificar, numa realidade dada, a percepção dessas pessoas sobre seus trabalhos: remuneração, condições de trabalho, possibilidades de uso e desenvolvimento de suas capacidades, oportunidade de crescimento profissional, integração social na organização, garantia e respeito aos direitos, equilíbrio trabalho e vida, e relevância do trabalho, conforme apresentado no referencial teórico.

Os resultados empíricos mostraram que as pessoas com deficiência na empresa pesquisada estão satisfeitas com todos os fatores pesquisados, apesar de ter sido constatado que cerca de 30% das pessoas com deficiência estão insatisfeitas com a remuneração e as oportunidades de crescimento oferecidas pela empresa, conforme pode ser verificado na apresentação dos resultados do estudo de caso.

Além disso, os dados revelaram uma expectativa de participação das pessoas com deficiência na definição das políticas e práticas de inserção da empresa, indicando que, embora tenha sido priorizado a influência do ambiente na avaliação da satisfação dessas pessoas, as estratégias adotadas de pesquisa permitiram a expressão desses sujeitos e a explicitação de suas demandas de participação. Por outro lado, as divergências nas percepções das pessoas em relação aos fatores analisados revelam que, embora a empresa tenha procedimentos definidos para todo o grupo, as formas como eles são realizados e a percepção de seus resultados variam de pessoa para pessoa, reafirmando o pressuposto assumido nesta pesquisa de que a realidade é simultaneamente externa ao indivíduo e produto de sua consciência interna, numa relação dialética de mútua transformação.

No entanto, se a preocupação é verificar como têm ocorrido a inserção e a gestão do trabalho de pessoas com deficiência, a ênfase maior nas percepções compartilhadas pela maioria das pessoas é mais relevante que o enfoque nas idiosincrasias.

*d) O modelo hipotetizado, as hipóteses levantadas e as informações geradas pela pesquisa*

O modelo heurístico proposto para a presente pesquisa pressupõe que as dimensões analisadas estão inseridas em um contexto histórico e social determinado. Em outras palavras, pode-se concluir que o contexto atual, de desenvolvimento científico e tecnológico, abre novas possibilidades de compreender as deficiências, traz avanços no desenvolvimento de programas e *softwares*, revela novos conhecimentos e reflexões, e proporciona possibilidades de práticas que auxiliam no processo de inclusão de minorias no mundo do trabalho, pois modificam as formas de ver a deficiência e a possibilidade de trabalho das pessoas com deficiência, o que é reafirmado pela grande concordância por parte dos respondentes de todas as empresas em relação à concepção baseada na *inclusão*. Além disso, a legislação, os

movimentos de minorias e a pressão de organismos internacionais funcionam como forças coercitivas, obrigando as empresas a repensar suas práticas.

É necessário também considerar que a questão da gestão da diversidade faz parte de um contexto organizacional específico, que varia de empresa para empresa e que depende de muitos fatores, tais como a definição das políticas e estratégias da empresa junto ao mercado e aos funcionários, capital para investimento em modificações das condições de trabalho e vontade política dos dirigentes, todos constatados em pesquisa anterior desenvolvida por Hanashiro e Godoy (2004).

No entanto, foi constatado que as empresas pesquisadas são bastante homogêneas na forma de conceber a deficiência e em suas ações de adequação das condições de trabalho. Verificou-se que os respondentes das empresas participantes da pesquisa se dividem em três agrupamentos, conforme suas *concepções de deficiência*: o grupo dos *hesitantes*, o grupo de *tratamento igualitário* e o grupo dos *adeptos da inserção*.

A maioria dos respondentes das empresas pesquisadas encontra-se entre o agrupamento denominado *hesitantes*, grupo que se caracteriza pelas dúvidas que possui em relação a praticamente todos os aspectos relacionados à inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência, indicando a ausência de aprofundamento teórico sobre a deficiência e suas implicações para o trabalho, possivelmente realizando a inserção apenas em função da Lei de Cotas.

Também se verificou que não existe diferença entre os três agrupamentos de *concepções de deficiência* no que se refere às *ações de adequações das condições e práticas de trabalho* implementadas nas empresas. Esse resultado, tomado no contexto atual – de pressões internacionais, das exigências legais, do desenvolvimento de uma ética da inclusão veiculada pela mídia nacional e do possível interesse das empresas em serem consideradas socialmente responsáveis – indica que a inserção de pessoas com deficiência está ocorrendo,



entre as empresas pesquisadas, de forma não estruturada. Em outras palavras, as empresas têm priorizado as modificações que visam à acessibilidade – realizados mais rapidamente e que dão maior visibilidade, ao passo que a definição de políticas internas, o estabelecimento de procedimentos, o aumento da consciência dos gestores e as discussões mais amplas das formas de ver as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência têm sido postergados, sendo implementados sempre que surge uma necessidade, isto é, em caráter reativo.

No entanto, verifica-se a ocorrência de respondentes pertencentes aos dois outros agrupamentos em muitas das empresas pesquisadas: o grupo *tratamento igualitário* e o grupo dos *adeptos à inserção*. Isto favorece as discussões e implementações de medidas que efetivamente contribuam para a inserção de pessoas com deficiência, que desmistifiquem a ética da caridade (*matriz espiritual*); que propiciem adequação das condições e instrumentos de trabalho para oferecer igualdade de oportunidades para essas pessoas (*matriz da inclusão*); que avaliem as pessoas por suas potencialidades, e não por suas deficiências, como é feito na *matriz da normalidade*, que considerem o trabalho dessas pessoas como um recurso real para as organizações trazendo benefícios para a imagem da empresa (*matriz técnica*).

Além disso, foi possível verificar a indicação de possíveis correlações entre diversos fatores dos construtos *concepções de deficiência e ações e adequações das condições e práticas de trabalho*.

A análise dos resultados conjuntos de todas as empresas indicou que existem indícios de correlação entre a percepção positiva do desempenho das pessoas com deficiência e as adaptações das condições de trabalho realizadas. Embora não tenha sido confirmada quantitativamente, tal correlação foi verificada qualitativamente no estudo de caso, em que se verificou que a ausência das adaptações de trabalho pode ocasionar tanto uma percepção negativa do desempenho da pessoa com deficiência como uma insatisfação por parte desta em relação às suas condições de trabalho. Também foram verificados no *survey* indícios de

correlação positiva entre a percepção positiva do desempenho das pessoas com deficiência e as ações de sensibilização realizadas pelas empresas.

Essas constatações implicam a confirmação empírica de um pressuposto importante para a gestão do trabalho de pessoas com deficiência, isto é, que modificações nas ações de sensibilização e adaptações das condições de trabalho modificam a percepção do desempenho dessas pessoas no cotidiano de trabalho. Isso também reafirma as prerrogativas dos pesquisadores que atuam segundo o modelo social que define a deficiência como um fenômeno contingencial e afirma que as deficiências estão nas falhas da sociedade para atender às necessidades dessas pessoas (vide referencial teórico sobre as discussões sociológicas sobre a deficiência).

No estudo de caso também foram constatados indícios de correlações entre os fatores dos dois construtos elaborados: a correlação entre a concepção de deficiência baseada na inclusão e as ações de sensibilização e adequações das práticas de Recursos Humanos, o que reafirma que a modificação no espaço social (práticas) tem uma implicação direta numa perspectiva mais inclusiva de se ver o trabalho das pessoas com deficiência. Além disso, também foi verificado que a percepção dos benefícios da contratação de pessoas com deficiência está correlacionada positivamente com as ações de sensibilização e que a pouca adequação das práticas de Recursos Humanos implica uma menor percepção das necessidades de treinamento por parte dos gestores.

Verificou-se, no entanto, que, além de pouco intensas, as correlações encontradas foram diferentes no *survey* e no estudo de caso. A hipótese levantada para esse resultado é que as características dos respondentes das empresas, predominantemente pertencente ao grupo *hesitantes*, podem ter contribuído para uma menor associação entre *concepção de deficiência* e *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*, uma vez que a característica

desse grupo é não ter um posicionamento definido sobre o que seja deficiência e sobre as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência.

Também se verificou que o modelo de *qualidade de vida no trabalho*, adaptado de Walton (1973), constituiu-se em um importante instrumento de análise de fatores relacionados – qualitativamente – tanto com o contexto, quanto com as concepções de deficiência, quanto com as ações de adequação das condições e práticas de trabalho na empresa estudada; possibilitando incluir a percepção das próprias pessoas com deficiência nas análises de aspectos considerados nos dois construtos propostos na pesquisa. Além disso, reafirmou-se a importância do trabalho para as pessoas com deficiência.

Foi possível verificar, ainda, a capacidade heurística do modelo proposto, na medida em que permitiu caracterizar dimensões consideradas importantes para a gestão do trabalho de pessoas com deficiência – as formas de ver a deficiência e o trabalho das pessoas com deficiência, as ações necessárias para a adequação do espaço social de trabalho dessas pessoas, além de demonstrar a existência de correlações entre esses dois construtos.

Considerando as possibilidades de análise ensejadas pelo modelo heurístico proposto na pesquisa, torna-se importante sublinhar que o conceito de diversidade, quando contempla minorias – pessoas com deficiência, precisa necessariamente levar em consideração o contexto histórico e o espaço social em que elas estão inseridas, pois eles oferecem as possibilidades de classificação, atribuição de características distintivas e as justificativas para as ações relacionadas a essas minorias, modificando a relação de forças entre pessoas *com* e *sem* deficiência.

Por último, foi possível constatar que os instrumentos utilizados para analisar a inserção e gestão do trabalho das pessoas com deficiência nas empresas – Inventário de Concepções de Deficiência e Inventário de Ações de Adequação das Condições e Práticas de Trabalho – desenvolvidos e testados para esta pesquisa (CARVALHO-FREITAS e MARQUES, 2006) revelaram eficácia e potencialidade para a avaliação da gestão da diversidade nas organizações. Além disso, é importante sublinhar que o Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho e as entrevistas qualitativas, que aprofundou as questões dos inventários, permitiram um melhor entendimento da realidade organizacional, possibilitando a verificação de como esse tipo de diversidade vem sendo gerido pelas empresas, dentro dos aspectos considerados, e possibilitaram a constatação de lacunas que precisam ser cuidadas pelas organizações.

### ➤ **Principais contribuições da pesquisa**

As principais contribuições da pesquisa foram avaliadas pelos membros do Núcleo de Pesquisa em Comportamento e Mudança Organizacional (NECOM), na qual esta pesquisa se insere. São elas:

- Organizar a literatura sobre a inserção, no que se refere às variáveis estudadas.
- Mapear a realidade brasileira e constatar que, apesar do empenho e boa vontade das empresas, a inserção e gestão do trabalho das pessoas com deficiência no País ainda é uma experiência não consolidada.
- Possibilitar às pessoas com deficiência avaliarem suas condições de trabalho e indicar possibilidades de melhoria nas políticas de inserção.
- Construir e testar instrumentos para a análise da inserção e gestão da diversidade que se mostraram adequados e eficazes no trabalho de pesquisa.
- Demarcar um ponto de partida para os estudos nacionais no que se refere à inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência em relação às variáveis estudadas.

### ➤ **Limitações da pesquisa**

São várias as limitações da presente pesquisa. Algumas estão relacionadas à própria produção do conhecimento humano, as quais dizem respeito tanto às dificuldades e limitações cognitivas e ideológicas da própria pesquisadora quanto à complexidade da realidade social. No entanto, considera-se que a principal limitação da pesquisa foi a falta de possibilidade de generalização dos resultados em função da amostra utilizada. Assim, qualquer discussão sobre

a inserção e gestão no trabalho de pessoas com deficiência que se ancorar nos resultados desta pesquisa sempre deverá considerar que tais resultados foram obtidos a partir da análise das opiniões de um conjunto não necessariamente representativo da população de gestores e profissionais que atuam com a inserção em empresas.

Essas limitações necessariamente não esgotam o conjunto de limitações teórico-metodológicas desta investigação, mas constituem-se em constatações importantes que deverão ser cuidadas em futuras pesquisas.

#### ➤ **Recomendações para futuras pesquisas**

Além de várias sugestões de novas pesquisas anunciadas ao longo da análise dos resultados, a pesquisa ora apresentada poderia ser enriquecida, por exemplo, com:

- reaplicações dos procedimentos adotados em outras amostras de empresas, com vistas ao acúmulo de informações e ao aumento do conhecimento sobre o processo de inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência;
- reaplicações dos questionários em amostras aleatórias de gerentes, visando ao aperfeiçoamento dos instrumentos e ao aumento das possibilidades de generalização dos resultados;
- realização de pesquisa qualitativa visando compreender as implicações das concepções de deficiência no cotidiano de trabalho;
- realização de pesquisa qualitativa visando entender o processo de socialização profissional de pessoas com deficiência, com vistas a contribuir com o processo de gestão do trabalho dessas pessoas, dentre outras.

Considerando-se que a temática da diversidade é nova no campo dos estudos organizacionais, as possibilidades de desenvolvimento de novas pesquisas são infinitas. Como já referido, existem poucas pesquisas neste campo e a realização de novas investigações pode contribuir para uma maior democratização dos processos de trabalho e para a diminuição das desigualdades sociais de minorias, como a dos portadores de deficiência, o que representa um campo desafiador de estudos.

## REFERÊNCIAS

- ADORNO, R. D.; MARQUES, A. L.; BORGES, R. S. G. A LDB/96 e a Qualidade de Vida no Trabalho: com a palavra os docentes da rede pública de Belo Horizonte. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., 2005, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2005. Cd-rom.
- AGÊNCIA EUROPÉIA PARA A SEGURANÇA E A SAÚDE NO TRABALHO. Garantir a segurança e a saúde dos trabalhadores com deficiência. *Facts*, edição 53. Disponível em: <<http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/53/pt/index.htm>>. Acesso em: 24 jan. 2005.
- AGOSTINO, C. G. W. *Operação Eutanásia*. Disponível em: <<http://www.ifcs.ufrj.br/tempo/depd32.html>>. Acesso em: 27 dez. 2004.
- ALVES, M. A; GALEÃO-SILVA, L. G. A crítica da gestão da diversidade nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*, v. 44, n. 3, p. 20-29, jul./set. 2004.
- AMIRALIAN, M. L. T. M. *Psicologia do Excepcional*. São Paulo: EPU, 1986. 76 p. (Temas básicos de psicologia, v. 8).
- \_\_\_\_\_. *et al.* Conceituando deficiência. *Revista de Saúde Pública*, v. 34, n. 1, p. 97-103, fev. 2000.
- ANACHE, A. A. O deficiente e o mercado de trabalho: concessão ou conquista? *Revista Brasileira de Educação Especial*, v. 2, n. 4, p. 119-126, 1996.
- ANDERSON, D. R. *et al.* *Estatística aplicada à Administração e Economia*. 2. ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002. 642 p.
- ANDRADE, M. F. M. *et al.* Influência do sobrepeso na qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso em uma montadora de automóveis. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 27., 2003, Atibaia. *Anais eletrônicos...* Atibaia: EnANPAD, 2003. Cd-rom.
- ARANHA, M. S. F. Integração social do deficiente: análise conceitual e metodologia. *Temas em Psicologia*, n. 2, p. 63-70, 1995.
- ARISTÓTELES. *A Política*. Rio de Janeiro: Tecnoprint S.A., 1988. 187 p. (Coleção Universidade de Bolso).
- BABBIE, E. *Métodos de pesquisas de survey*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2003. 519 p.
- BARBOSA, I.; CARDOSO, C. C. Managing diversity in the academic context: a challenge to organizational culture. 4<sup>th</sup> Iberoamerican Academy of Management, 2005, Lisboa. *Anais eletrônicos...* Lisboa: 4<sup>th</sup> Iberoamerican Academy of Management, 2005. Cd-rom.
- BARNES, C. Disability Studies: new or not so new directions? *Disability & Society*, v. 14, n. 4, p. 577-580, 1999.



\_\_\_\_\_; MERCER, G.; SHAKESPEARE, T. *Exploring disability: a sociological introduction*. Cambridge: Polity, 1999. 282 p.

\_\_\_\_\_; OLIVER, M.; BARTON, L. *Disability Studies Today*. Cambridge: Polity, 2002. 280 p.

BARROS, R.; COSSIO, M. B.; TELES, J. L. A eficácia das políticas de trabalho e renda no combate à pobreza. In: VELLOSO, J. P. R. *et al.* (coord.). *Soluções para a questão do emprego*. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001. p. 49-63.

BASTOS, A. V. B.; SOUZA, J. J.; COSTA, V. M. G. Programas de Qualidade de Vida no Trabalho em contextos diferenciados de inovação: uma análise multivariada. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 30., 2006, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: EnANPAD, 2006. Cd-rom.

BATAVIA, A. I.; SCHRINER, K. The Americans with Disabilities Act as engine of social change: models of disability and the potential of civil rights approach. *Policy Studies Journal*, v. 29, n. 4, p. 690-702, 2001.

BATISTA, C. A. M. *Inclusão: construção na diversidade*. Belo Horizonte: Armazém de Idéias, 2004. 188 p.

BIANCHETTI, L. Aspectos históricos da apreensão e da educação dos considerados deficientes. In: BIANCHETTI, L.; FREIRE, I. M. (Org.). *Um olhar sobre a diferença: interação, trabalho e cidadania*. Campinas: Papirus, 1998. p. 21-51.

BISPO, A. C. K. A.; SÁ, M. A. D.; MENDES, N. M. D.; TRINDADE, U. C. M.; MACIEL, S. E. V. Empresas de Economia de Comunhão: uma busca de Qualidade de Vida no Trabalho? Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., 2005, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2005. Cd-rom.

BOHLANDER, G. *et al.* *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Thomson, 2003. 547 p.

BOURDIEU, P. *Razões práticas: sobre a teoria da ação*. Campinas: Papirus, 1996. 224 p.

\_\_\_\_\_. *O poder simbólico*. 3. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000. 311 p.

\_\_\_\_\_. Compreender. In: BOURDIEU, P. *et al.* *A miséria do mundo*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1998. p. 70-106.

BOUDON, R. *Para que serve a noção de estrutura?* Rio de Janeiro: Livraria Eldorado Tijuca Ltda, 1974. 158 p.

BRANDÃO, Zaia. Entre questionários e entrevistas. *Apostila n. 84*. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Educação, 10 p., maio 1999.

BRASIL. *Lei n. 7.853*, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e dá outras providências.

BRASIL. *Lei n. 8.213*, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.

BRASIL. *Decreto n. 3.298*, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei n. 7.853, consolida as normas de proteção e dá outras providências.

BRIGHENTI, G. C. *et al.* Qualidade de vida no trabalho: um estudo dos fatores e dimensões presentes e percebidas na central de relacionamento com os clientes da TIM celular de Santa Catarina. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 26., 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: EnANPAD, 2002. Cd-rom.

BURKE, R. J.; COOPER, C. L. The new organizational reality: transition and renewal. In: \_\_\_\_\_. *The organization in crisis*. Oxford: Blackwell Publishers, 2000. p. 37–49.

BURRELL, G; MORGAN, G. *Sociological paradigms and organisational analysis*. England: Heinemann Educational Books, 1979. 426 p.

CARREIRA, D. A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho. In: MANTOAN, M. T. E. (org.). *A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema*. São Paulo: Memonn, 1997. p. 95-114.

CARVALHO, V. *et al.* Qualidade de vida em organização de trabalho voluntário: o modelo de Hackman e Oldham aplicado à pastoral da criança. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 27., 2003, Atibaia. *Anais eletrônicos...* Atibaia: EnANPAD, 2003. Cd-rom.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L.; SCHERER, F. L. Inclusão no mercado de trabalho: um estudo com pessoas portadoras de deficiência. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 28., 2004, Curitiba. *Anais eletrônicos...* Curitiba: EnANPAD, 2004. Cd-rom.

\_\_\_\_\_; MARQUES, A. L. Construção e validação de instrumentos de avaliação da Gestão da Diversidade. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 30., 2006, Salvador. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2006. Cd-rom.

CASTEL, R. *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salariado*. Petrópolis: Vozes, 1998. 421 p.

CHALMERS, A. F. *O que é ciência afinal?* São Paulo: Brasiliense, 1993. 225 p.

COUTINHO, L. A especialização regressiva: um balanço do desempenho industrial pós-estabilização. In: VELLOSO, J. P. R. (coord.). *Brasil: desafios de um país em transformação*. Rio de Janeiro: José Olympio, 1997. p. 54-71.

COX JR., T. *Cultural diversity in organizations: theory, research and practice*. San Francisco: Berrett-Koehler, 1993. 294 p.

\_\_\_\_\_.; BLAKE, S. Managing cultural diversity: implication for organizational competitiveness. *The Academy of Management Executive*, v. 5, n. 3, p. 45-56, Aug. 1991.

CROCHÍK, J. L. Preconceito, indivíduo e sociedade. *Temas em Psicologia*, n.3, p. 47-70, 1996.

CROSS, E. Y., KATZ, J. H., MILLER, E., SEASGIREM E, W. *The promise of diversity*. Burr Ridge, IL: Irwin, 1994. 414 p.

DADFAR, H.; GUSTAVSSON, P. Competition by effective management of cultural diversity. *International Studies of Management & Organization*, v. 22, p. 81-92, 1992.

DEWSBURY, G. *et al.* The anti-social model of disability. *Disability & Society*, v. 19, n. 2, p. 145-158, March 2005.

DEJOURS, C. *et al.* *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994. 145 p.

DINIZ, M. G. Fatores ergonômicos das condições de trabalho e a qualidade de vida no trabalho no setor de transportes urbanos rodoviários: estudo dos casos de Campina Grande e Lisboa. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 25., 2001, Campinas. *Anais eletrônicos...* Campinas: EnANPAD, 2001. Cd-rom.

DOMINGUES, I. *Epistemologia das ciências humanas – Tomo I: Positivismo e Hermenêutica – Durkheim e Weber*. São Paulo: Loyola, 2004. v.1. 435 p.

DONAIRE, D; ZACHARIAS, J. J.; PINTO, A. D. L. Um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho nas agências bancárias do Vale do Ribeira: uma contribuição à estratégia de gestão de pessoas. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., 2005, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2005. Cd-rom.

DOURADO, D. P.; CARVALHO, C. A. Controle do Homem no Trabalho ou Qualidade de Vida no Trabalho. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., 2005, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2005. Cd-rom.

DUBAR, C. *A socialização: construção das identidades sociais e profissionais*. Portugal: Porto Editora, 1997. 239 p.

DUTRA, J. S. A utopia da mudança nas relações de poder na gestão de recursos humanos. In: FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. (coord.). *Cultura e poder nas organizações*. São Paulo: Atlas, 1992. p. 155-168.

DEJOURS, C. *et al.* *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994. 145 p.

DINIZ, M. G. Fatores ergonômicos das condições de trabalho e a qualidade de vida no trabalho no setor de transportes urbanos rodoviários: estudo dos casos de Campina Grande e

Lisboa. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 25., 2001, Campinas. *Anais eletrônicos...* Campinas: EnANPAD, 2001. Cd-rom.

EL-AOUAR, W. A. Com músicos, com qualidade e com vida: contribuições teórico-metodológicas aos estudos em qualidade de vida no trabalho. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 27., 2003, Atibaia. *Anais eletrônicos...* Atibaia: EnANPAD, 2003. Cd-rom.

FELLOWS, A. Z. Diversidade Cultural: competências para gerenciá-la. In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., 2005, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2005. Cd-rom.

FISCHER, R. M. “Pondo os pingos nos is” sobre as relações do trabalho e políticas de administração de recursos humanos. In: FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R. M. *Processo e relações do trabalho no Brasil*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1987. p. 19-50.

FLEURY, M. T. L. Gerenciando a diversidade cultural: experiências de empresas brasileiras. *Revista de Administração de Empresas*, v. 40, n. 3, p. 18-25, jul./set. 2000.

FRANÇA, J. L.; VASCONCELLOS, A. C. *Manual para normalização de publicações técnico-científicas*. 7. ed. Belo Horizonte: UFMG, 2004. 242 p.

FREUD, S. O Estranho (1919). In: FREUD, S. *Obras Psicológicas Completas*. Rio de Janeiro: Imago, 1976 (v. XVII, 1917-1919). p. 273-318.

\_\_\_\_\_. O mal estar na civilização (1930). In: FREUD, S. *Obras Psicológicas Completas*. Rio de Janeiro: Imago, 1976 (v. XXI, 1927-1931). p. 75-171.

FREUND, J. *Sociologia de Max Weber*. Rio de Janeiro: Forense-Universitária, 1975. 232 p.

FREUND, P. Bodies, disability and spaces: the social model and disabling spatial organisations. *Disability & Society*, v. 16, n. 5, p. 689-706, 2001.

FOUCAULT, M. *Vigiar e punir: história da violência nas prisões*. 7. ed. Petrópolis: Vozes, 1989. 314 p.

GAARDER, J. *O mundo de Sofía: romance da história da filosofia*. São Paulo: Companhia das Letras, 1995. 555 p.

GALLAGHER, H. G. “Slapping up spastics”: the persistence of social attitudes toward people with disabilities. *Law & Medicine*, v. 10, issue 4, Spring 95. Disponível em: EBSCOhost (database: Business Source Premier). Acesso em: 30 nov. 2004.

GARCIA, R. M. C. G. A proposta de expansão da educação profissional: uma questão de integração? Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação, 24., 2001, Caxambú. *Anais eletrônicos...* Caxambú: ANPED, 2001. Cd-rom.

- GARCIA, C. A. *Subprograma Nacional para Trabalhadores Portadores de Deficiência*. São Paulo: Fundacentro, 2004. 28 p.
- GIL, M. (Coord.). *O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência*. São Paulo: Instituto Ethos, 2002. 95 p.
- GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 1996. 98 p.
- GIORDANO, B. W. *(d)eficiência e trabalho: analisando suas representações*. São Paulo: Annablume/Fapesp, 2000. 168 p.
- GLAT, R. Integração dos portadores de deficiência: uma questão psicossocial. *Temas em Psicologia*, n. 2, p. 89-94, 1995.
- GOSS, D; GOSS, F; ADAM-SMITH, D. Disability and employment: a comparative critique of UK legislation. *The International Journal of Human Resource Management*, 11:4, p. 807-821, Aug. 2000.
- GONÇALVES, C. A.; MEIRELLES, A. M. *Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração*. São Paulo: Atlas, 2004. 199 p.
- GORDON, B. O. *et al.* Bringing disability into the sociological frame: a comparison of disability with race, sex, and sexual orientation statuses. *Disability & Society*, v. 16, n. 1, p. 5-19, 2001.
- GUEIROS, M. G. *et al.* Qualidade de vida no trabalho: um estudo no setor de hotelaria da região metropolitana do Recife. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 26., 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: EnANPAD, 2002. Cd-rom.
- GUIMARÃES, D. C. A responsabilidade social empresarial e a precarização da qualidade de vida no trabalho de uma empresa de *Call Center*. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 28., 2004, Curitiba. *Anais eletrônicos...* Curitiba: EnANPAD, 2004. Cd-rom.
- \_\_\_\_\_ *et al.* Programas de qualidade de vida no trabalho e as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 27., 2003, Atibaia. *Anais eletrônicos...* Atibaia: EnANPAD, 2003. Cd-rom.
- HACKMAN, J. R.; OLDFHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.
- HAIR, J. J. *et al.* *Análise multivariada de dados*. 5. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 593 p.
- HANASHIRO, D. M. M.; GODOY, A. S. Um preâmbulo à gestão da diversidade: da teoria à prática. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 28., 2004, Curitiba. *Anais eletrônicos...* Curitiba: EnANPAD, 2004. Cd-rom.

\_\_\_\_\_.; QUEIROZ, R. C. O efeito da diversidade no desempenho dos times de trabalho: um *trade-off* entre homogeneidade e heterogeneidade? In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., 2005, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2005. Cd-rom.

\_\_\_\_\_. *et al.* Diversidade na liderança: há diferença em gênero? In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., 2005, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2005. Cd-rom.

HARVEY, D. *A justiça social e a cidade*. São Paulo: Hucitec, 1980. 291 p.

\_\_\_\_\_. Class relations, social justice and the politics of difference. In: KEITH, M.; PILE, S. *Place and the politics of identity*. London and New York: Routledge, 1993. p. 41-66.

HEINSKI, R. M. M. S; BIGNETTI, L. P. A inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho. Cladea, 2002. Porto Alegre. *Anais eletrônicos...*, 2002.

HERZBERG, F. *Work and the nature of man*. New York: Thomas Y. Crowell, 1966. 203 p.

HOFSTEDE, G. The cultural relativity fo the quality of life concept. *Academy of Management Review*, v. 9, n. 3, 1984, p. 389-398.

HONÓRIO, L. C.; BRAGA, J. O.; MARQUES, A. L. Qualidade de vida e estresse no trabalho: o caso de uma instituição religiosa. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 24., 2000, Florianópolis. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: EnANPAD, 2000. Cd-rom.

\_\_\_\_\_.; MARQUES, A. L.; MELO, M. S. Qualidade de vida no trabalho em uma micro empresa do comércio varejista. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 25., 2001, Campinas. *Anais eletrônicos...* Campinas: EnANPAD, 2001. Cd-rom.

HUGO, Vitor. *Os trabalhadores do mar*. São Paulo: Círculo do Livro, 1994. 420 p.

HUSE, E.; CUMMINGS, T. *Organization development and change*. Saint Paul: West Publishing, 1985. 384 p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. *Sistema IBGE de recuperação automática – SIDRA*, 2000. Disponível em: <<http://www.sidra.ibge.gov.br>>. Acesso em 14 out. 2002.

JACKSON, S. E. *et al.* Diversity in decision-making team. In: GUZZO, R.A., SALAS, E. (Orgs.). *Team decision making effectiveness in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass, 1995, p. 204-261.

JAMIESON, D., O'MARA, J. *Managing workforce 2000*. San Francisco: Jossey-Bass, 1991. 371 p.

JAPIASSU, H. *As paixões da ciência: estudos de história das ciências*. São Paulo: Letras & Letras, 1991. 336 p.

JARDIM, S. O trabalho e a construção do sujeito. In: SILVA FILHO, J. F.; JARDIM, S. (orgs.). *A danação do trabalho: organização do trabalho e sofrimento psíquico*. Rio de Janeiro: Te Corá Editora, 1997. p. 79-87.

JENKINS, R. Disability and social stratification. *British Journal of Sociology*, v. 42, n. 4, p. 557-580, December, 1991.

KASSAR, M. C. M. *Deficiência múltipla e educação no Brasil: discurso e silêncio na história dos sujeitos*. Campinas: Autores Associados, 1999. 113 p.

KILIMNIK, Z. M.; CASTILHO, I. V. Trajetórias e transições de carreira, um estudo longitudinal sobre a qualidade de vida de profissionais assalariados de recursos humanos que experimentaram a passagem para o trabalho autônomo. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 26., 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: EnANPAD, 2002. Cd-rom.

KITCHIN, R. 'Out of Place', 'knowing one's place': space, power and the exclusion of disabled people. *Disability & Society*, v. 13, n. 3, p. 343-356, 1998.

KONDER, L. *Marx: vida e obra*. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1981. 191 p.

KUHN, T. S. *A estrutura das revoluções científicas*. 5. ed. São Paulo: Perspectiva, 1998. 257 p.

LANCILLOTTI, S. S. P. A integração pelo trabalho na sociedade da exclusão. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação, 24., 2001, Caxambú. *Anais eletrônicos...* Caxambú: ANPED, 2001. Cd-rom.

LEWIN, K. Psycho-sociological problem of a minority group. In: LEWIN, K. *Resolving social conflicts*, 1948. p. 147-158.

\_\_\_\_\_. Self hatred among Jews. In: LEWIN, K. *Resolving social conflicts*, 1948a. p. 186-200.

LEWIS, G. B., ALLEE, C. L. The impact of disabilities on Federal Career Success. *Public Administration Review*, v. 53, n. 4, p. 389-397, july/aug. 1992.

LIMONCIC, F. Eugenia. Disponível em: <<http://www.ifcs.ufrj.br/tempo/depd15.html>>. Acesso em: 27 dez. 2004.

LIPPIT, G. L. Quality of work life: organization renewal in action. *Training and Development Journal*, v. 32, n. 1, p. 4-10, july 1978.

LÜDKE, Menga.; ANDRÉ, Marli E. D. A. *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU, 1986. 99 p.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 719 p.

MANSAN, J. A relação entre a mitologia e a hierarquia de ocupações. In: MANSAN, J. A. Hefestos e os heróis secretos da Grécia Antiga. cap. 3. Disponível em: <<http://historiografia.vilabol.uol.com.br>>. Acesso em: 11 dez. 2004.

MANTOAN, M. T. E. A integração de pessoas com deficiência: contribuições para a reflexão sobre o tema. São Paulo: Memnon, 1997. 258 p.

\_\_\_\_\_. Por uma escola (de qualidade) para todos. In: MANTOAN, M. T. E. (Org.). *Pensando e fazendo educação de qualidade*. São Paulo: Moderna, 2001. p. 51-70. (Educação em pauta: educação e democracia).

\_\_\_\_\_. O direito à diferença na igualdade dos direitos – questões sobre a inclusão escolar de pessoas com e sem deficiências. In: BATISTA, C. A. M. (Coord.). *Ética da Inclusão*. Belo Horizonte: Armazém de Idéias, 2004. p. 94-104.

MARCONDES, D. *Iniciação à história da filosofia: dos pré-socráticos a Wittgenstein*. 7. ed. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2002. 298 p.

MARQUES, C. A. Implicações políticas da institucionalização da deficiência. *Educação e Sociedade*, v. 19, n. 62, p. 1-21, abr. 1998.

\_\_\_\_\_. A construção do anormal: uma estratégia de poder. In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação, 24., 2001, Caxambú. *Anais eletrônicos...* Caxambú: ANPED, 2001. Cd-rom.

MARQUES, L. P; OLIVEIRA, F. D. Inclusão: Os sentidos nas/das dissertações e teses. In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação, 26., 2003, Poços de Caldas. *Anais eletrônicos...* Poços de Caldas: ANPED, 2003. Cd-rom.

MARQUES, A. L.; MORAES, L. F. R. Desenvolvimento gerencial através de cursos de longa duração: um estudo sobre a percepção de eficácia dos cursos de MBA e suas relações com a qualidade de vida e estresse no trabalho. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 28., 2004, Curitiba. *Anais eletrônicos...* Curitiba: EnANPAD, 2004. Cd-rom.

MARTINS, S. M. F. C. Deficiência física e mercado de trabalho: o ponto de vista do trabalhador deficiente. *Consciência*, Palmas-Pr, v. 10, n. 1, p. 55-70, jan./jun. 1996.

MARTINS, A. M. S. Programas de qualidade de vida, satisfação no trabalho e comprometimento organizacional. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 27., 2003, Atibaia. *Anais eletrônicos...* Atibaia: EnANPAD, 2003. Cd-rom.

MARX, K.; ENGELS, F. *Cartas filosóficas e o manifesto comunista de 1848*. São Paulo: Moraes, 1987. 151 p.



- MASLOW, A. *Motivation and personaliy*. New York: Harper, 1954. 411 p.
- MAZZOTTA, M. J. S. *Fundamentos de Educação Especial*. 2. ed. São Paulo: Enio Matheus Guazzelli & Cia. Ltda., 1997. 137 p.
- MAYO, G. E. *The human problems of an industrial civilization*. New York: The Viking, 1968. 355 p.
- MCGREGOR, D. *O lado humano da empresa*. São Paulo: Martins Fontes, 1980. 225 p.
- MELO, M. C. O. L. Negociação coletiva: tratamento teórico e prático. *Revista de Administração de Empresa*, São Paulo, v. 31, n. 4, p. 46-62, out./dez. 1991.
- MENDES, E. G. *et al.* Atitudes e percepções acerca dos indivíduos com necessidades educacionais especiais. *Temas em Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia*, v. 10, n. 2, p. 121-134, 2002.
- \_\_\_\_\_. *et al.* O que a comunidade quer saber sobre educação inclusiva. *Revista Brasileira de Educação Especial*. v. 9., n. 2, p. 181-194, jul./dez. 2003.
- MEUNIER, M. *Nova Mitologia Clássica: a legenda dourada*. 2. ed. São Paulo: IBRASA – Instituição Brasileira de Difusão Cultural S.A., 1976. 391 p. (Biblioteca História, 10).
- MICHELAT, G. Sobre a utilização da entrevista não-diretiva em Sociologia. In: THIOLENT, M. *Crítica metodológica, investigação social e enquete operária*. 5. ed. São Paulo: Polis, 1987. p. 191- 211.
- MORAES, L. F. R.; KILIMNIK, Z. M. *A qualidade de vida no trabalho burocrático automatizado*. Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG, 1989. (Relatório de Pesquisa).
- \_\_\_\_\_. *et al.* Estresse e qualidade de vida no trabalho na polícia militar do Estado de Minas Gerais. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 25., 2001, Campinas. *Anais eletrônicos...* Campinas: EnANPAD, 2001. Cd-rom.
- MORRIS, J. Personal and Political: a feminist perspective on researching physical disability. *Disability, Handicap & Society*, v. 7, n. 2, 12 p. 1992.
- MOURÃO, T. J. L. O.; KILIMNIK, Z. M.; FERNANDES, E. Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso na pró-reitoria de pessoal da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., 2005, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2005. Cd-rom.
- NERI, M. *et al.* *Retratos da Deficiência no Brasil*. Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2003. 188 p.
- NKOMO, S. M.; COX JR., T. Diversidade e identidade nas organizações. In: CLEGG, S. R. *et al.* *Handbook de estudos organizacionais: modelos de análise e novas questões em estudos organizacionais*. v. 1. São Paulo: Atlas, 1998. p. 334-360.

NUNES, L. R. O. P. *et al.* O que revelam as teses e dissertações sobre a autopercepção do portador de necessidades especiais? *Temas em Psicologia da Sociedade Brasileira de Psicologia*, v. 10, n. 2, 2002. p. 135-154.

OLIVER, M. Changing the social relations of research production? *Disability, Handicap & Society*, v. 7, n. 2, p. 101-114, 1992.

OLIVEIRA, M. H. A. Núcleos cooperativos: uma perspectiva profissional para o portador de deficiência. *Em Aberto*, Brasília, ano 13, n. 60, p. 106-108, out./dez. 1993.

OLIVEIRA, N. Mudanças organizacionais e qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativa-temporal em unidades do Banco do Brasil. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 26., 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: EnANPAD, 2002. Cd-rom.

OLIVEIRA, R. C. M.; MORAES, L. F. R. Qualidade de vida no trabalho: uma análise no contexto de trabalho dos detetives da polícia civil metropolitana de Belo Horizonte. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 25., 2001, Campinas. *Anais eletrônicos...* Campinas: EnANPAD, 2001. Cd-rom.

OMOTE, S. Estereótipos a respeito de pessoas deficientes. *Didática*, n.22/23, p. 167-180, 1987.

\_\_\_\_\_. A integração do deficiente: um pseudo-problema científico. *Temas de Psicologia*, n. 2, p. 71-83, 1995.

\_\_\_\_\_. Perspectivas para conceituação de deficiências. *Revista Brasileira de Educação Especial*, v. 2, n. 4, p. 127-135, 1996.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. *CID-IX: Revisão da classificação internacional de doenças*. Porto Alegre: Sagra, 1976.

PAIVA, K. C. M. *et al.* Situação de trabalho, qualidade de vida e estresse no ambiente acadêmico: comparando professores de instituições públicas, privada e confessional. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 26., 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: EnANPAD, 2002. Cd-rom.

PARSONS, T. *The social sistem*. New York: Free Press, 1951. 423 p.

PASQUALI, L. (Org.). *Instrumentos psicológicos: manual prático de elaboração*. Brasília: Prática Gráfica e Editora Ltda, 1999.127 p.

\_\_\_\_\_.; ARAÚJO, R. M. Validação preliminar da bateria de raciocínio diferencial – BRD para o Brasil. *Temas em Psicologia*, v. 6, n. 3, p. 271-290, 1998.

PESSOTTI, I. *Deficiência Mental: da superstição à ciência*. São Paulo: T. A. Queiroz, 1984. 206 p. (Biblioteca de Psicologia e Psicanálise, v. 4).

- PICCININI, V. C.; OLIVEIRA, S. R. Flexibilização, qualidade de vida e empregabilidade: o caso das cooperativas de trabalho de Porto Alegre. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 26., 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: EnANPAD, 2002. Cd-rom.
- POCHMANN, M. *O trabalho sob fogo cruzado: exclusão, desemprego e precarização no final do século*. São Paulo: Contexto, 2000. 204 p.
- \_\_\_\_\_. *O emprego na globalização*. São Paulo: Boitempo Editorial, 2001. 299 p.
- POPOVICH, P. M. *et al.* The assessment of attitudes toward individuals with disabilities in the workplace. *The Journal of Psychology*, v. 137, n. 2, p. 163-177, 2003.
- PRIESTLEY, M. Constructions and creations: idealism, materialism and disability theory. *Disability & Society*, v. 13, n. 1, p. 75-94, 1998.
- PUGH, D. S.; HICKSON, D. J. *Writers on organizations*. 5<sup>th</sup> edition. California: SAGE Publications, 1997. 206 p.
- QUINTÃO, D. T. R. Algumas reflexões sobre a pessoa portadora de deficiência e sua relação com o social. *Psicologia e Sociedade*, v. 17, n. 1, p. 17-28, jan/abr. 2005.
- REED, M. Teorização organizacional: um campo historicamente contestado. In: CLEGG *et al.* (Orgs.). *Handbook de estudos organizacionais: modelos de análise e novas questões em estudos organizacionais*. v.1. São Paulo: Atlas, 1999. p. 61-98.
- REILY, L.; REILY, D. A. A igreja monástica e a constituição da língua de sinais e do alfabeto manual. In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação, 26., 2003, Poços de Caldas. *Anais eletrônicos...* Poços de Caldas: ANPED, 2003. Cd-rom.
- RIBAS, J. B. C. *O que são pessoas deficientes*. São Paulo: Nova Cultural, Brasiliense, 1985. 103 p. (Coleção Primeiros Passos).
- RIFKIN, J. *The end of work: the declive of global labor force and the post-market era*. New York: Tarcher, 1995. 398 p.
- ROBBINS, S. P. *Comportamento organizacional*. São Paulo: Prentice Hall, 2002. 637 p.
- RODRIGUES, A. *A pesquisa experimental em psicologia e educação*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1976. 250 p.
- RUSSELL, M. What Disability Civil Rights cannot do: employment and political economy. *Disability & Society*, v. 17, n.2, p. 117-135, 2002.
- SALIM, C. A. Aposentadorias por acidentes de trabalho e doenças profissionais no Estado de Minas Gerais entre 1998 e 2000, segundo a RAIS: uma contribuição à prospecção e análise. In: SALIM, C. A.; CARVALHO, L. F. *Saúde e segurança no ambiente de trabalho: contextos e vertentes*. Belo Horizonte: Fundacentro/UFSJ, 2002. p. 61-73.

SAMPAIO, J. R. Psicologia do trabalho em três faces. In: GOULART, I. B.; SAMPAIO, J. R. (orgs.). *Psicologia do trabalho e gestão de recursos humanos: estudos contemporâneos*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1998. p. 19-40.

SANT'ANNA, A. S.; COSTA, R. C. M. M.; MORAES, L. F. R. Qualidade de vida no trabalho: uma análise em unidades de Ensino Básico. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 24., 2000, Florianópolis. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: EnANPAD, 2000. Cd-rom.

SANTOS, M. *Espaço e sociedade*. Petrópolis: Vozes, 1979.

SASSAKI, R. K. *Inclusão*. 3. ed. Rio de Janeiro: WVA, 1999.

SCHUR, L. The difference a job makes: the effects of employment among people with disabilities. *Journal of Economic Issues*, v. 36, n. 2, p. 339-348, jun. 2002.

SIEVERS, B. Além do sucedâneo da motivação. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 30, n. 1, p. 5-16, jan./mar. 1990.

SILVA, O. M. *Uma questão de competência*. São Paulo: Memnon, 1993, 127 p.

SILVA, L. V.; ANTUNES, E. D. Influência das relações flexíveis de trabalho na qualidade de vida do trabalhador: a visão de seus atores sociais. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 26., 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: EnANPAD, 2002. Cd-rom.

SLONGO, L. A.; BOSSARDI, G. Orientação para o mercado e qualidade de vida no trabalho: um estudo em empresas metalúrgicas, metal-mecânicas e material elétrico de Caxias do Sul. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 28., 2004, Curitiba. *Anais eletrônicos...* Curitiba: EnANPAD, 2004. Cd-rom.

SMITS, S. J. Disability and employment in the USA: the quest for best practices. *Disability & Society*, v. 19, n. 6, p. 647-662, October, 2004.

SOARES, J. F. *et al. Introdução à Estatística*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1991. 378 p.

SOUZA, W. J.; MEDEIROS, J. P.; FERNANDES, C. J.; PAIVA, J. A.; MORAIS, R. L. Qualidade de Vida no Trabalho: interfaces com a qualidade em serviços no ramo da comercialização de combustíveis automotivos. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., 2005, Brasília. *Anais eletrônicos...* Brasília: EnANPAD, 2005. Cd-rom.

SPECTOR, P. E. *Summated rating scale construction: na introduction*. Age Series: Quantitative Applications in the Social Sciences. v. 82. Los Angeles: Sage, 1992.

SPINK, P. A perda, redescoberta e transformação de uma tradição de trabalho: a teoria sociotécnica nos dias de hoje. *Organizações e Sociedade*, v. 10, n. 28, p. 117-129, set./dez. 2003.

STONE, D. L.; COLELLA, A. A model of factors affecting the treatment of disabled individuals in organizations. *Academy of Management Review*, v. 21, Issue 2, 28 p. April, 1996.

SUMARES, M. Diversidade/Diferença. In: LOGOS. *Enciclopédia Luso-Brasileira de filosofia*. Lisboa/São Paulo: Editorial Verbo, 1997. p. 1416-1419.

TANNERY, P. Platão – Vida, Obra, Doutrina. In: PLATÃO. *Diálogos: Mênon – Banquete – Fedro*. 3. ed. Rio de Janeiro: Globo, 1954. p. 13-52.

TAYLOR, C. R. Qualidade de vida no trabalho: resultados a partir da implantação de um modelo de qualidade total. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 24., 2000, Florianópolis. *Anais eletrônicos...* Florianópolis: EnANPAD, 2000. Cd-rom.

THÉRIAULT, R. Qualité de vie au travail: implication sur la gestion de la rémunération. In: BOISVERT, M. *La qualité de la vie au travail*. Ottawa: Agence d'Arc, 1980. p. 147-183.

THOMAS, JR., R. R. *Beyond race and gender: unleashing the power of your total work force by managing diversity*. New York: AMACOM, 1991. 249 p.

THOMAS, C. How is disability understood? na examination of sociological approaches. *Disability & Society*, v. 19, n. 6, 569-583, October, 2004.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. A qualidade de vida no trabalho nas melhores empresas para trabalhar no Brasil: disjunções entre a teoria e a prática. Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 26., 2002, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: EnANPAD, 2002. Cd-rom.

TREGASKIS, C. Social Model Theory: the story so far.... *Disability & Society*, v. 17, n. 4, p. 457-470, 2002.

TRIANDIS, H. C. *et al.* Workplace diversity. In: TRIANDIS, H. C. *et al.* (Orgs.). *Handbook of Industrial and organizational psychology*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1994. p. 45 – 67.

VROOM, V. H. *Work and motivation*. Nova York: John Wiley, 1964. 257 p.

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. 205 p.

YOUNG, I. *Justice and the politics of difference*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press, 1990. 254 p.

WALTON, R. Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review*. 1973. p. 11-21.

WEBER, Max. *A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo*. 6. ed. São Paulo: Pioneira, 1989. 233 p.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. *Administração de pessoal e Recursos Humanos*. São Paulo: McGraw-Hill, 1983. 317 p.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, v. 32, n. 2, p. 11-123, 1979.

WOODHAMS, C; DANIELI, A. Disability and diversity – a difference too far? *Personnel Review*, v. 29, n. 3, 15 p., 2000.

## APÊNDICES

## APÊNDICE 1

### INVENTÁRIO DE CONCEPÇÕES DE DEFICIÊNCIA - ICP

Neste questionário estão listados alguns itens relacionados a diversas concepções de deficiência.

**Concepção de deficiência pode ser definida como a percepção que você possui sobre as pessoas portadoras de deficiência (visual, auditiva, física ou motora sem comprometimento intelectual). Nesta parte do questionário – Concepções de Deficiência – não está sendo considerado nenhum tipo de deficiência mental.**

**Por favor, leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los.**

**A escala avalia quanto você se identifica com cada item.**

1	2	3	4	5	6
Discordo Totalmente	Discordo muito	Discordo pouco	Concordo Pouco	Concordo Muito	Concordo Totalmente

**POR FAVOR, NÃO DEIXE QUALQUER ITEM SEM RESPOSTA!**

<b>AFIRMATIVAS</b>	Discordo totalmente	Discordo muito	Discordo pouco	Concordo pouco	Concordo muito	Concordo totalmente
1. A deficiência é uma manifestação de um poder divino que define as características que o ser humano deverá possuir em sua vida terrena.	1	2	3	4	5	6
2. A deficiência é necessariamente uma doença.	1	2	3	4	5	6
3. A pessoa com deficiência é a maior responsável por sua própria qualificação profissional.	1	2	3	4	5	6
4. As pessoas com deficiência precisam de assistência especializada no trabalho, de acordo com suas dificuldades.	1	2	3	4	5	6
5. As pessoas portadoras de deficiência devem ser separadas das demais pessoas sem deficiência, através de entidades assistenciais, educativas e de saúde.	1	2	3	4	5	6
6. A deficiência é uma marca que indica uma preferência divina.	1	2	3	4	5	6
7. O melhor que a empresa pode fazer pelas pessoas portadoras de deficiência é contribuir com entidades que desenvolvam atividades de trabalho específicas para elas.	1	2	3	4	5	6
8. A empresa precisa modificar suas condições de trabalho para receber a pessoa portadora de deficiência.	1	2	3	4	5	6
9. As pessoas portadoras de deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho desde que modificadas as condições (retirar – e instrumentos) de trabalho.	1	2	3	4	5	6
10. As pessoas com deficiência devem trabalhar em setores separados das pessoas não portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
11. A qualidade do trabalho de uma pessoa com deficiência é inferior ao das pessoas não portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
12. As chefias não estão preparadas para supervisionar o trabalho de pessoas portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
13. A contratação de pessoas portadoras de deficiência estimula a solidariedade.	1	2	3	4	5	6



<b>AFIRMATIVAS</b>	Discordo totalmente	Discordo muito	Discordo pouco	Concordo pouco	Concordo muito	Concordo totalmente
14. O trabalho das pessoas portadoras de deficiência diminui as vantagens competitivas da empresa.	1	2	3	4	5	6
15. As pessoas com deficiência desempenham o trabalho com baixa produtividade.	1	2	3	4	5	6
16. As pessoas portadoras de deficiência devem desenvolver seus trabalhos em instituições especializadas.	1	2	3	4	5	6
17. As pessoas portadoras de deficiência são mais adequadas em trabalhos repetitivos.	1	2	3	4	5	6
18. Somente alguns setores são adequados para o trabalho de pessoas com deficiência.	1	2	3	4	5	6
19. A convivência com pessoas com deficiência melhora o clima da empresa.	1	2	3	4	5	6
20. Contratar pessoas portadoras de deficiência melhora a imagem da empresa junto aos <b>clientes</b> .	1	2	3	4	5	6
21. Contratar pessoas portadoras de deficiência melhora a imagem da empresa junto aos <b>funcionários</b> .	1	2	3	4	5	6
22. As pessoas portadoras de deficiência podem assumir atitudes inadequadas na empresa provocando situações embaraçosas.	1	2	3	4	5	6
23. As pessoas portadoras de deficiência são mais propensas a se acidentar que as demais pessoas.	1	2	3	4	5	6
24. As pessoas portadoras de deficiência são mais produtivas que as demais.	1	2	3	4	5	6
25. As pessoas portadoras de deficiência são mais comprometidas que as demais.	1	2	3	4	5	6
26. As pessoas portadoras de deficiência são mais estáveis no emprego que as demais.	1	2	3	4	5	6
27. As pessoas portadoras de deficiência têm maiores dificuldades para trabalhar em postos de trabalho flexíveis.	1	2	3	4	5	6
28. As pessoas com deficiência têm pior desempenho no trabalho.	1	2	3	4	5	6
29. As empresas com grande número de pessoas com deficiência são menos competitivas que as demais.	1	2	3	4	5	6
30. As instituições especializadas são mais aptas a trabalhar com pessoas com deficiência que as empresas.	1	2	3	4	5	6
31. As pessoas com deficiência têm uma missão especial em suas vidas.	1	2	3	4	5	6
32. As pessoas com deficiência podem desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho desde que realizadas as adequações necessárias nos instrumentos de trabalho.	1	2	3	4	5	6
33. As pessoas com deficiência costumam ter problemas no relacionamento com as pessoas não portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
34. Os funcionários precisam ser treinados para trabalhar com pessoas com deficiência.	1	2	3	4	5	6

## APÊNDICE 2

### INVENTÁRIO DE AÇÕES DE ADEQUAÇÃO DAS CONDIÇÕES E PRÁTICAS DE TRABALHO - IACPT

Desejamos saber sua opinião sobre as afirmativas que se seguem. Use a escala abaixo, marcando em cada questão o número que mais se aproxima de sua percepção sobre as ações de adequação das condições de trabalho realizadas na empresa em que você trabalha.

1	2	3	4	5	6
Discordo Totalmente	Discordo muito	Discordo pouco	Concordo Pouco	Concordo Muito	Concordo Totalmente

**POR FAVOR, NÃO DEIXE QUALQUER ITEM SEM RESPOSTA!**

AFIRMATIVAS	Discordo totalmente	Discordo muito	Discordo pouco	Concordo pouco	Concordo muito	Concordo totalmente
35. Foram realizadas adaptações de instalações de trabalho visando à inserção de pessoas portadoras de deficiência (por exemplo: rampas, elevadores, degraus sinalizados com cores vivas, adaptação de banheiros, de bebedouros etc.).	1	2	3	4	5	6
36. É feita a alocação das pessoas portadoras de deficiência em áreas de fácil acesso.	1	2	3	4	5	6
37. Foram feitas aquisições ou modificações de equipamentos de trabalho conforme as necessidades das pessoas portadoras de deficiência contratadas.	1	2	3	4	5	6
38. Existe sinalização dos locais de trabalho facilitando a locomoção e o acesso das pessoas portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
39. São fornecidas informações sobre segurança e saúde no trabalho de forma acessível a todas as pessoas portadoras de deficiência contratadas.	1	2	3	4	5	6
40. Ocorre a redistribuição de tarefas conforme necessidades das pessoas portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
41. São feitas alterações e adequações de horários de trabalho visando à inserção de pessoas portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
42. São promovidas atividades de formação, instrução e informação das pessoas portadoras de deficiência que não as coloquem em desvantagem em relação às demais pessoas no que se refere às informações de segurança e saúde no trabalho.	1	2	3	4	5	6
43. É realizada a sensibilização das chefias em relação à inserção de pessoas portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
44. É feita a sensibilização dos grupos de trabalho para a inserção de pessoas portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
45. É realizado treinamento aos membros das Brigadas de Incêndio para a evacuação de pessoas portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6
46. Os procedimentos de promoção e transferência das pessoas portadoras de deficiência são sistematizados tendo por critério sua capacidade para o trabalho.	1	2	3	4	5	6
47. Os procedimentos de promoção e transferência das pessoas portadoras de deficiência são sistematizados tendo por critério sua experiência de trabalho.	1	2	3	4	5	6
48. Os procedimentos de seleção foram modificados assegurando a possibilidade de realização pelas pessoas portadoras de deficiência.	1	2	3	4	5	6

**CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE**

49. Cargo/função do respondente da pesquisa: \_\_\_\_\_

50. Nome da empresa: \_\_\_\_\_

51. Tempo que trabalha na empresa: \_\_\_\_\_

52. Tempo que você trabalha com pessoas com deficiência: \_\_\_\_\_

53. Escolaridade: \_\_\_\_\_

54. Sexo: \_\_\_\_\_ 55. Idade: \_\_\_\_\_

56. e.mail para contato: \_\_\_\_\_

57. Setor de atividade da empresa:

( ) Agricultura

( ) Indústria

( ) Construção

( ) Público

( ) Serviços

( ) Outros

58. Controle acionário da empresa

( ) nacional privado

( ) nacional público

( ) estrangeiro

( ) controle misto

59. Estado(s) em que se localiza(m) a empresa \_\_\_\_\_

60. Comentários que julgar importante sobre a inserção de pessoas com deficiência na empresa

---

---

---

---

**OBRIGADA POR SUA CONTRIBUIÇÃO!**

(A próxima parte do inventário é destinada apenas ao responsável pela inserção de pessoas com deficiência da empresa.)

**DADOS SOBRE A EMPRESA – A SER RESPONDIDA PELO RESPONSÁVEL PELA  
INSERÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA DA EMPRESA**

61. Número de funcionários da empresa: \_\_\_\_\_

62. Efetivo total e atual de pessoas portadoras de deficiência contratadas pela empresa: -- \_\_\_\_

63. Número de pessoas portadoras de deficiência

	SETOR/ÁREA						
	Operacional	Administra tiva	De apoio (serviços gerais)	Técnica	Comercial	Chefia ou gerência	Outro Citar
Mental							
Visual							
Auditiva							
Física							
Múltipla (mais de 1 deficiência)							
Nº de trabalhadores acidentados e reabilitados							

64. Número de pessoas portadoras de deficiência, conforme escolaridade:

0 a 4 anos de estudo \_\_\_\_\_ PPDs

4 a 8 anos de estudo \_\_\_\_\_ PPDs

9 a 12 anos de estudo \_\_\_\_\_ PPDs

Acima de 12 anos de estudo \_\_\_\_\_ PPDs

Superior completo \_\_\_\_\_ PPDs

Pós-graduação \_\_\_\_\_ PPDs

65. Número de pessoas portadoras de deficiência, por modalidade de contrato

Trabalho tempo integral \_\_\_\_\_ PPDs

Trabalho tempo parcial \_\_\_\_\_ PPDs

Trabalho temporário \_\_\_\_\_ PPDs

Estágio \_\_\_\_\_ PPDs

Terceirização \_\_\_\_\_ PPDs

Contrato por tempo indeterminado – efetivo \_\_\_\_\_ PPDs

Contrato por tempo determinado \_\_\_\_\_ PPDs

66. Há quanto tempo a empresa contrata pessoas com deficiência

Menos de 1 ano \_\_\_\_\_

De 1 a 3 anos \_\_\_\_\_

De 3 a 5 anos \_\_\_\_\_

De 6 a 10 anos \_\_\_\_\_

Mais de 10 anos \_\_\_\_\_

67. O salário das pessoas portadoras de deficiência em relação às demais pessoas que ocupam o mesmo cargo/função

Igual \_\_\_\_\_

Menor \_\_\_\_\_

Maior \_\_\_\_\_

68. Qual (is) dos motivos abaixo levou (ram) a empresa a contratar um trabalhador portador de deficiência?

- (    ) Para se adequar à legislação, lei n. 8213/91
- (    ) Para melhorar a imagem da empresa
- (    ) Porque faz parte das ações sociais da empresa
- (    ) Por solicitação de funcionário
- (    ) Por solicitação da diretoria da empresa
- (    ) Outro. Especificar

---

69. Outros comentários que julgar necessário sobre a inserção de pessoas com deficiência na empresa

---

---

---

**OBRIGADA POR SUA CONTRIBUIÇÃO!**

## APÊNDICE 3

### QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Neste questionário estão listadas características de trabalho que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação.

Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo com o seu sentimento sobre eles.

1	2	3	4	5	6
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

**POR FAVOR, NÃO DEIXE QUALQUER ITEM SEM RESPOSTA!**

#### *Bloco I: Sobre sua Remuneração*

<b>AFIRMATIVAS</b>	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1. Com relação ao salário que recebo.	1	2	3	4	5	6
2. Quando comparo o meu salário às atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6
3. Quando comparo o meu salário com o salário de meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6
4. Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguros etc.) a que tenho direito.	1	2	3	4	5	6

#### *Bloco II: Sobre suas Condições de Trabalho*

1. Com minha jornada de trabalho.	1	2	3	4	5	6
2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes), que sinto, ao realizar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.).	1	2	3	4	5	6
6. Com as modificações de equipamentos para facilitar o meu trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.).	1	2	3	4	5	6
7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.	1	2	3	4	5	6

#### *Bloco III: Sobre o Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades*

1. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
2. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6
3. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou habilidades que possuo.	1	2	3	4	5	6
4. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.	1	2	3	4	5	6
5. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo.	1	2	3	4	5	6
6. Com as informações, relativas ao meu trabalho, que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.	1	2	3	4	5	6

Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo com o seu sentimento sobre eles.

1	2	3	4	5	6
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

**Bloco IV: Sobre suas Oportunidades de Crescimento Profissional**

<b>AFIRMATIVAS</b>	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
	1. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.	1	2	3	4	5
2. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à minha função.	1	2	3	4	5	6
3. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
4. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização de meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).	1	2	3	4	5	6
6. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.	1	2	3	4	5	6

**Bloco V: Sobre a Integração Social na Organização**

1. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.	1	2	3	4	5	6
2. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho.	1	2	3	4	5	6
3. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição.	1	2	3	4	5	6
4. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.	1	2	3	4	5	6
6. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.	1	2	3	4	5	6

**Bloco VI: Sobre seus Direitos na Instituição**

1. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.	1	2	3	4	5	6
2. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei.	1	2	3	4	5	6
3. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência.	1	2	3	4	5	6
4. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados por lei.	1	2	3	4	5	6
5. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato de minha classe.	1	2	3	4	5	6
6. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus companheiros fazemos.	1	2	3	4	5	6

Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo com o seu sentimento sobre eles.

1	2	3	4	5	6
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

**Bloco VII: Sobre o Equilíbrio Trabalho e Vida**

<b>AFIRMATIVAS</b>	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
	1. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	1	2	3	4	5
2. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	1	2	3	4	5	6
3. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	1	2	3	4	5	6
4. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.	1	2	3	4	5	6

**Bloco VIII: Sobre a Relevância de seu Trabalho**

1. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição a qual pertencço.	1	2	3	4	5	6
2. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	1	2	3	4	5	6
3. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	1	2	3	4	5	6
4. Com a importância das atividades que executo.	1	2	3	4	5	6
5. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.	1	2	3	4	5	6
6. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6

**Bloco IX: DADOS PESSOAIS**

1. Sexo

( ) Masculino

( ) Feminino

2. Faixa Etária

1. ( ) Abaixo de 20 anos

2. ( ) 20 - 25 anos

3. ( ) 26 - 30 anos

4. ( ) 31 - 35 anos

5. ( ) Acima de 35 anos

3. Estado civil

1. ( ) Solteiro (a)

2. ( ) Casado (a)

3. ( ) Desquitado (a)

4. ( ) Divorciado (a)

5. ( ) Viúvo (a)

6. ( ) Outro \_\_\_\_\_



4. Indique seu grau de escolaridade mais elevado:

1. ( ) 1º grau incompleto
2. ( ) 1º grau completo
3. ( ) 2º grau incompleto
4. ( ) 2º grau completo
5. ( ) Superior incompleto – Curso\_\_\_\_\_
6. ( ) Superior completo – Curso\_\_\_\_\_
7. ( ) Especialização – Curso\_\_\_\_\_
8. ( ) Mestrado – Curso \_\_\_\_\_
9. ( ) Doutorado – Curso \_\_\_\_\_

5. Tipo de deficiência:

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

#### **Bloco X: DADOS FUNCIONAIS**

1. Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?

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

2. Área em que trabalha : \_\_\_\_\_

3. Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

4. Por favor, indique seu nível salarial total:

1. ( ) Até 3 salários-mínimos
2. ( ) De 4 a 7 salários-mínimos
3. ( ) De 8 a 10 salários-mínimos
4. ( ) De 11 a 15 salários-mínimos
5. ( ) De 16 a 20 salários-mínimos
6. ( ) Acima de 20 salários-mínimos

5. Caso queira, coloque sugestões para melhorar as condições de trabalho na empresa:

\_\_\_\_\_

**OBRIGADA POR SUA CONTRIBUIÇÃO!**

## APÊNDICE 4

### ROTEIRO DE ENTREVISTA - GERÊNCIAS

**Público alvo: responsável pela inserção na empresa; responsáveis pela Saúde e Segurança no Trabalho e chefias imediatas das pessoas com deficiência**

**NOME:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

**TEMPO QUE TRABALHA NA EMPRESA:** \_\_\_\_\_

**TEMPO QUE TRABALHA COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:** \_\_\_\_\_

**IDADE:** \_\_\_\_\_ **FORMAÇÃO:** \_\_\_\_\_

**NOME DO SUBORDINADO:** \_\_\_\_\_

**TIPO DE DEFICIÊNCIA DO SUBORDINADO:** \_\_\_\_\_

**UNIDADE DA EMPRESA:** \_\_\_\_\_

1. Como a empresa tem absorvido a questão da Lei de Cotas para pessoas com deficiência? Você considera essa lei adequada ou não? Qual é a forma mais adequada de inserir essas pessoas na sua opinião?

### **2. Quais os pontos positivos para a empresa desse tipo de programa (inserção de pessoas com deficiência proposto pelo governo)?**

3. A empresa tem uma política de gestão de pessoas direcionada para a inserção de pessoas com deficiência? Quais são os principais objetivos e ações esperadas desta política?

4. Como as ações de inserção ocorrem no cotidiano de trabalho (procedimentos: recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, administração de recompensas, política de carreira e adequação das condições de trabalho)?

5. Quais foram as principais dificuldades encontradas?

6. Reaplicar o Inventário de Ações de Adequação das Condições de Trabalho, pedindo para justificar as respostas.

7. Como você percebe:

- Desempenho da pessoa com deficiência em relação às demais pessoas – competitividade da empresa
  
- Benefícios da contratação de pessoas com deficiência (clima e imagem da empresa)
  
- Vínculo da pessoa com deficiência com a empresa (comprometimento e estabilidade)
  
- Atitudes das pessoas com deficiência que se desviam da normalidade (situações embaraçosas, propensão à acidentes, problemas de relacionamento)
  
- Origem da deficiência – por que algumas pessoas nascem ou adquirem deficiência?
  
- Necessidade de treinamento para chefias e colegas de trabalho das pessoas com deficiência
  
- A adequação dos instrumentos e condições de trabalho tem algum impacto no desempenho das pessoas com deficiência?

8. Você tem pessoas com deficiência na família? Amigo próximo?

9. Comentários que desejar fazer.

## APÊNDICE 5

### ROTEIRO DE ENTREVISTA – PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

**NOME:** \_\_\_\_\_

**CARGO:** \_\_\_\_\_

**TEMPO QUE TRABALHA NO BANCO:** \_\_\_\_\_

**NOME DA CHEFIA IMEDIATA:** \_\_\_\_\_

**TIPO DE DEFICIÊNCIA:** \_\_\_\_\_

**IDADE:** \_\_\_\_\_

**FORMAÇÃO:** \_\_\_\_\_

**UNIDADE DA EMPRESA:** \_\_\_\_\_

1. Qual é o significado do trabalho para você?
  
2. Como você percebe o processo de inserção de pessoas com deficiência através do trabalho?  
Política de cotas?
  
3. A empresa tem uma política de gestão de pessoas direcionada para a inserção de pessoas com deficiência? Quais são os principais objetivos e ações esperadas desta política?
  
4. Como as ações de inserção ocorrem no cotidiano de trabalho (procedimentos: recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, administração de recompensas, política de carreira e adequação das condições de trabalho)?
  
5. Quais foram as principais dificuldades encontradas?
  
6. Aplicar o Inventário de Ações de Adequação das Condições de Trabalho, pedindo para justificar as respostas.

7. Quais são os fatores contribuem ou impedem sua satisfação no trabalho?

- Sobre a sua remuneração
  
- Condições de trabalho
  
- Uso e desenvolvimento de suas capacidades
  
- Oportunidades de crescimento profissional
  
- Integração social na organização
  
- Direitos na instituição
  
- Equilíbrio trabalho e vida
  
- Relevância social de seu trabalho

8. Comentários que desejar fazer.

## APÊNDICE 6

### ROTEIRO PARA A CARACTERIZAÇÃO DA POLÍTICA DE GESTÃO DA DIVERSIDADE

1. Histórico da política de inserção de pessoas com deficiência na empresa (desde quando, objetivos, áreas a que pertenceu o programa, a qual diretoria está vinculada, por quê...)
2. Cartilha – além da Febraban?
3. Principais objetivos da Política de Gestão da Diversidade na empresa.
4. Políticas de:
  - Recrutamento e Seleção: quem faz, adequação das condições para realização da seleção, critérios específicos para seleção de pessoas com deficiência, impacto da política de cotas na seleção...?
  - Treinamento inicial: como é feito
  - Trabalho do SESMT: processo de seleção, treinamento, acompanhamento, adequação das condições de trabalho...
  - Acompanhamento: como é feito, com que frequência, quem acompanha, critérios...
  - Avaliação do Estágio Probatório
  - Avaliação de Desempenho
  - Demais treinamentos
  - Sensibilização
  - Brigadas de Incêndio
  - Procedimentos de promoção e transferência
5. Carreira interna dos funcionários da empresa: etapas – mesmo processo para pessoas com deficiência? (auto-atendimento primeiro, atendimento...).
7. Diversidade na empresa: quais ações foram desenvolvidas pela empresa visando a inserção de pessoas com deficiência?

# A N E X O S

## ANEXO 1

DECRETO Nº 3.298, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1999

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

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** , no uso das atribuições que lhe confere o art.84, incisos IV e VI, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I****DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art 1º** A Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência compreende o conjunto de orientações normativas que objetivam assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência.

**Art 2º** Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público assegurar à pessoa portadora de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

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

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

II - deficiência permanente - aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e



III - incapacidade - uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

**Art 4º** É considerada pessoa portadora de deficiência a que se enquadra nas seguintes categorias:

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

II - deficiência auditiva - perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando de graus e níveis na forma seguinte:

a) de 25 a 40 decibéis (db) - surdez leve;

b) de 41 a 55 db - surdem moderada;

c) de 56 a 70 db - surdez acentuada;

d) de 71 a 90 db - surdez severa;

e) acima de 91 db - surdez profunda; e

f) anacusia;

III - deficiência visual - acuidade visual igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção, ou campo visual inferior a 20º (tabela de Snellen), ou ocorrência simultânea de ambas as situações;

IV - deficiência mental - funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

a) comunicação;

b) cuidado pessoal;

c) habilidades sociais;

d) utilização da comunidade;

e) saúde e segurança;

f) habilidades acadêmicas;

g) lazer; e

h) trabalho;

V - deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS PRINCÍPIOS**

**Art 5º** A Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, em consonância com o Programa Nacional de Direitos Humanos, obedecerá aos seguintes princípios;

I - desenvolvimento de ação conjunta do Estado e da sociedade civil, de modo a assegurar a plena integração da pessoa portadora de deficiência no contexto socioeconômico e cultural;

II - estabelecimento de mecanismos e instrumentos legais e operacionais que assegurem às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciam o seu bem-estar pessoal, social e econômico; e

III - respeito às pessoas portadoras de deficiência, que devem receber igualdade de oportunidades na sociedade por reconhecimento dos direitos que lhes são assegurados, sem privilégios ou paternalismos.

## **CAPÍTULO III**

### **DAS DIRETRIZES**

**Art 6º** São diretrizes da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

I - estabelecer mecanismos que acelerem e favoreçam a inclusão social da pessoa portadora de deficiência;

II - adotar estratégias de articulação com órgãos e entidades públicos e privados, bem assim com organismos internacionais e estrangeiros para a implantação desta Política;

III - incluir a pessoa portadora de deficiência, respeitadas as suas peculiaridades, em todas as iniciativas governamentais relacionadas à educação, à saúde, ao trabalho, à edificação pública, a previdência social, à assistência social, ao transporte, à habitação, à cultura, ao esporte e ao lazer;

IV - viabilizar a participação da pessoa portadora de deficiência em todas as fases de implementação dessa Política, por intermédio de suas entidades representativas;

V- ampliar as alternativas de inserção econômica de pessoas portadora de deficiência, proporcionando a ela qualificação profissional e incorporação no mercado de trabalho; e

VI - garantir o efetivo atendimento das necessidades da pessoa portadora de deficiência sem o cunho assistencialista.

## **CAPÍTULO IV**

### **DOS OBJETIVOS**

**Art 7º** São objetivos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

I - o acesso, o ingresso e a permanência da pessoa portadora de deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade;

II - integração das ações dos órgãos e das entidades públicos e privados nas áreas de saúde, educação, trabalho, transporte, assistência social, edificação pública, previdência social, habitação, cultura, desporto e lazer, visando à prevenção das deficiências, à eliminação de suas múltiplas causas e à inclusão social;

III - desenvolvimento de programas setoriais destinados ao atendimento das necessidades especiais da pessoa portadora de deficiência;

IV - formação de recursos humanos para atendimento da pessoa portadora de deficiência; e

V - garantia de efetividade dos programas de prevenção de atendimento especializado e de inclusão social.

## **CAPÍTULO V**

### **DOS INSTRUMENTOS**

**Art 8º** São instrumentos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

I - a articulação entre entidades governamentais e não-governamentais que tenham responsabilidade quanto ao atendimento da pessoa de deficiência, em nível federal, estadual, do Distrito Federal e municipal;

II - o fomento à formação de recursos humanos para adequado e eficiente atendimento da pessoa portadora de deficiência;

III - a aplicação da legislação específica que disciplina a reserva de mercado de trabalho, em favor da pessoa portadora de deficiência, nos órgãos e nas entidades públicos e privados;

IV - o fomento da tecnologia de bioengenharia voltada para a pessoa portadora de deficiência, bem como a facilitação da importação de equipamento; e

V - a fiscalização do cumprimento da legislação pertinente à pessoa de deficiência.

## **CAPÍTULO VI**

### **DOS ASPECTOS INSTITUCIONAIS**

**Art 9º** Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta deverão conferir, no âmbito das respectivas competências e finalidades, tratamentos prioritários e adequado aos assuntos relativos à pessoa portadora de deficiência, visando a assegurar-lhe o pleno exercício de seus direitos básicos e a efetiva inclusão social.

**Art 10.** Na execução deste Decreto, a Administração Pública Federal direta e indireta atuará de modo integrado e coordenado, seguindo planos e programas, com prazos e objetivos determinados, aprovados pelo Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência - CONADE.

**Art 11.** Ao CONADE, criado no âmbito do Ministério da Justiça como órgão superior de deliberação colegiada, compete:

I - zelar pela efetiva implantação da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;

II - acompanhar o planejamento e avaliar a execução das políticas setoriais de educação, saúde, trabalho, assistência social, transporte, cultura, turismo, desporto, lazer, política urbana e outras relativas à pessoa portadora de deficiência;

III - acompanhar a elaboração e a execução da proposta orçamentária do Ministério da Justiça, sugerindo as modificações necessárias à consecução da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;

IV - zelar pela efetivação do sistema descentralizado e participativo de defesa dos direitos da pessoa portadora de deficiência;

V - acompanhar e apoiar as políticas e as ações do Conselho dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência no âmbito dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

VI - propor a elaboração de estudos e pesquisas que objetivem a melhoria da qualidade de vida da pessoa portadora de deficiência;

VII - propor e incentivar a realização de campanhas visando à prevenção de deficiências e à promoção dos direitos da pessoa portadora de deficiência;

VIII - aprovar o plano de ação anual da Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE;

IX - acompanhar, mediante relatórios de gestão, o desempenho dos programas e projetos da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência; e

X - elaborar o seu regimento interno.

**Art 12.** O CONADE será constituído, paritariamente, por representantes de instituições governamentais e da sociedade civil, sendo a sua composição e o seu funcionamento disciplinados em ato do Ministro de Estado da Justiça.

Parágrafo único. Na composição do CONADE, o Ministro de Estado da Justiça disporá sobre critérios de escolha dos representantes a que se refere este artigo, observando, entre outros, a representatividade e a efetiva atuação, em nível nacional, relativamente à defesa dos direitos da pessoa portadora de deficiência.

**Art 13.** Poderão ser instituídas outras instâncias deliberativas pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios, que integrarão sistema descentralizado de defesa dos direitos da pessoa portadora de deficiência.

**Art 14.** Incumbe ao Ministério da Justiça, por intermédio da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, a coordenação superior, na Administração Pública Federal, dos assuntos, das atividades e das medidas que se refiram às pessoas portadoras de deficiência.

§ 1º No âmbito da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, compete à CORDE:

I - exercer a coordenação superior dos assuntos, das ações governamentais e das medidas referentes à pessoa portadora de deficiência;

II - elaborar os planos, programas e projetos da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, bem como propor as providências necessárias à sua completa implantação e ao seu adequado desenvolvimento, inclusive as pertinentes a recursos financeiros e as de carácter legislativo;

III - acompanhar e orientar a execução pela Administração Pública Federal dos programas e projetos mencionados no inciso anterior;

IV - manifestar-se sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência dos projetos a ela conexos, antes da liberação dos recursos respectivos;

V - manter com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e o Ministério Público, estreito relacionamento, objetivando a concorrência de ações destinadas à integração das pessoas portadoras de deficiência;

VI - provocar a iniciativa do Ministério Público, ministrando-lhe informações sobre fatos que constituam objeto da ação civil de que trata a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, e indicando-lhe os elementos de convicção;

VII - emitir opinião sobre os acordos, contratos ou convênios firmados pelos demais órgãos da Administração Pública Federal, no âmbito da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência; e

VIII - promover e incentivar a divulgação e o debate das questões concernentes à pessoa portadora de deficiência, visando à conscientização da sociedade.

§ 2º Na elaboração dos planos e programas a seu cargo, a CORDE deverá:

I - recolher, sempre que possível, a opinião das pessoas e entidades interessadas; e

II - considerar a necessidade de ser oferecido efetivo apoio às entidades privadas voltadas a integração social da pessoa portadora de deficiência.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA EQUIPARAÇÃO DE OPORTUNIDADES**

**Art 15.** Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal prestarão direta ou indiretamente à pessoa portadora de deficiência os seguintes serviços:

I - reabilitação integral, entendida como o desenvolvimento das potencialidades da pessoa portadora de deficiência, destinada a facilitar sua atividade laboral, educativa e social;

II - formação profissional e qualificação para o trabalho;

III - escolarização em estabelecimentos de ensino regular com a provisão dos apoios necessários, ou em estabelecimentos de ensino especial; e

IV - orientação e promoção individual, familiar e social.

## **SEÇÃO I**

### **Da Saúde**

**Art 16.** Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela saúde devem dispensar aos assuntos objeto deste Decreto tratamento prioritário e adequado, viabilizando, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

I - a promoção de ações preventivas, como as referentes ao planejamento familiar, ao aconselhamento genético, ao acompanhamento da gravidez, do parto e do puerpério, à nutrição da mulher e da criança, à identificação e ao controle da gestante e do feto de alto risco, à imunização, às doenças do metabolismo e seu diagnóstico, ao encaminhamento precoce de outras doenças causadoras de deficiência, e à detecção precoce das doenças crônico-degenerativas e a outras potencialmente incapacitantes;

II - o desenvolvimento de programas especiais de prevenção de acidentes domésticos, de trabalho, de trânsito e outros, bem como o desenvolvimento de programa para tratamento adequado a suas vítimas;

III - a criação de rede de serviços regionalizados, descentralizados e hierarquizados em crescentes níveis de complexidade, voltada ao atendimento à saúde e reabilitação da pessoa portadora de deficiência, articulada com os serviços sociais, educacionais e com o trabalho;

IV - a garantia de acesso da pessoa portadora de deficiência aos estabelecimentos de saúde públicos e privados e de seu adequado tratamento sob normas técnicas e padrões de conduta apropriados;

V - a garantia de atendimento domiciliar de saúde ao portador de deficiência grave não internado;

VI - o desenvolvimento de programas de saúde voltados para a pessoa portadora de deficiência, desenvolvidos com a participação da sociedade e que lhes ensejem a inclusão social; e

VII - o papel estratégico da atuação dos agentes comunitários de saúde e das equipes de saúde da família na disseminação das práticas e estratégias de reabilitação baseada na comunidade.

§ 1º Para os efeitos deste Decreto, prevenção compreende as ações e medidas orientadas a evitar as causas das deficiências que possam ocasionar incapacidade e as destinadas a evitar sua progressão ou derivação em outras incapacidades.

§ 2º A deficiência ou incapacidade deve ser diagnosticada e caracterizada por equipe multidisciplinar de saúde, para fins de concessão de benefícios e serviços.

§ 3º As ações de promoção da qualidade de vida da pessoa portadora de deficiência deverão também assegurar a igualdade de oportunidades no campo da saúde.

**Art 17.** É beneficiária do processo de reabilitação a pessoa que apresenta deficiência, qualquer que seja sua natureza, agente causal ou grau de severidade.

§ 1º Considera-se reabilitação o processo de duração limitada e com objetivo definido, destinado a permitir que a pessoa com deficiência alcance o nível físico, mental ou social funcional ótimo, proporcionando-lhe os meios de modificar sua própria vida, podendo compreender medidas visando a compensar a perda de uma função ou uma limitação funcional e facilitar ajustes ou reajustes sociais.

§ 2º Para efeito do disposto neste artigo, toda pessoa que apresente redução funcional devidamente diagnosticada por equipe multiprofissional terá direito a beneficiar-se dos processos de reabilitação necessários para corrigir ou modificar seu estado físico, mental ou sensorial, quando este obstáculo para sua integração educativa, laboral e social.

**Art 18.** Incluem-se na assistência integral à saúde e reabilitação da pessoa portadora de deficiência a concessão de órteses, próteses, bolsas coletoras e materiais auxiliares, dado que

tais equipamentos complementam o atendimento, aumentando as possibilidades de independência e inclusão da pessoa portadora de deficiência.

**Art 19.** Consideram-se ajudas técnicas, para os efeitos deste Decreto, os elementos que permitam compensar uma ou mais limitações funcionais motoras, sensoriais ou mentais da pessoa portadora de deficiência, com o objetivo de permitir-lhe superar as barreiras da comunicação e da mobilidade e de possibilitar sua plena inclusão social.

Parágrafo único. São ajudas técnicas:

I - próteses auditivas, visuais e físicas;

II - órteses que favoreçam a adequação funcional;

III - equipamentos e elementos necessários à terapia e reabilitação da pessoa portadora de deficiência;

IV - equipamentos, maquinarias e utensílios de trabalho especialmente desenhados ou adaptados para uso por pessoa portadora de deficiência;

V - elementos de mobilidade, cuidado e higiene pessoal necessários para facilitar a autonomia e a segurança da pessoa portadora de deficiência;

VI - elementos especiais para facilitar a comunicação, a informação e a sinalização para pessoa portadora de deficiência;

VII - equipamentos e material pedagógico especial para educação, capacitação e recreação da pessoa portadora de deficiência;

VIII - adaptações ambientais e outras que garantam o acesso, a melhoria funcional e a autonomia pessoal; e

IX - bolsas coletoras para os portadores de ostomia.

**Art 20.** É considerado parte integrante do processo de reabilitação o provimento de medicamentos que favoreçam a estabilidade clínica e funcional e auxiliem na limitação da incapacidade, na reeducação funcional e no controle das lesões que geram incapacidades.

**Art 21.** O tratamento e a orientação psicológica serão prestados durante as distintas fases do processo reabilitador, destinados a contribuir para que a pessoa portadora de deficiência atinja o mais pleno desenvolvimento de sua personalidade.

Parágrafo único. O tratamento e os apoios psicológicos serão simultâneos aos tratamentos funcionais e, em todos os casos, serão concedidos desde a comprovação da deficiência ou do início de um processo patológico que possa originá-la.



**Art 22.** Durante a reabilitação, será propiciada, se necessária, assistência em saúde mental com a finalidade de permitir que a pessoa submetida a esta prestação desenvolva ao máximo suas capacidades.

**Art 23.** Será fomentada a realização de estudos epidemiológicos e clínicos, com periodicidade e abrangência adequadas, de modo a produzir informações sobre a ocorrência de deficiências e incapacidades.

## **SEÇÃO II**

### **Do Acesso à Educação**

**Art 24.** Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela educação dispensarão tratamento prioritário e adequado aos assuntos objeto deste Decreto, viabilizando, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

I - a matrícula compulsória em cursos regulares de estabelecimentos públicos particulares de pessoa portadora de deficiência capazes de se integrar na rede regular de ensino;

II - a inclusão, no sistema educacional, da educação especial como modalidade de educação escolar que permeia transversalmente todos os níveis e as modalidades de ensino;

III - a inserção, no sistema educacional, das escolas ou instituições especializadas públicas e privadas;

IV - a oferta, obrigatória e gratuita, da educação especial em estabelecimentos públicos de ensino;

V - o oferecimento obrigatório dos serviços de educação especial ao educando portador de deficiência em unidades hospitalares e congêneres nas quais esteja internado por prazo igual ou superior a um ano; e

VI - o acesso de aluno portador de deficiência aos benefícios conferidos aos demais educandos, inclusive material escolar, transporte, merenda escolar e bolsas de estudo.

§ 1º Entende-se por educação especial, para os efeitos deste Decreto, a modalidade de educação escolar oferecida preferencialmente na rede regular de ensino para educando com necessidades educacionais especiais, entre eles o portador de deficiência.

§ 2º A educação especial caracteriza-se por constituir processo flexível, dinâmico e individualizado, oferecido principalmente nos níveis de ensino considerados obrigatórios.

§ 3º A educação do aluno com deficiência deverá iniciar-se na educação infantil, a partir de zero ano.

§ 4º A educação especial contará com equipe multiprofissional, com a adequada especialização, e adotará orientações pedagógicas individualizadas.

§ 5º Quando da construção e reforma de estabelecimentos de ensino deverá ser observado o atendimento as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT relativas à acessibilidade.

**Art 25.** Os serviços de educação especial serão ofertados nas instituições de ensino público ou privado do sistema de educação geral, de forma transitória ou permanente, mediante programas de apoio para o aluno que está integrado no sistema regular de ensino, ou em escolas especializadas exclusivamente quando a educação das escolas comuns não puder satisfazer as necessidades educativas ou sociais do aluno ou quando necessário ao bem-estar do educando.

**Art 26.** As instituições hospitalares e congêneres deverão assegurar atendimento pedagógico ao educando portador de deficiência internado nessas unidades por prazo igual ou superior a um ano, com o propósito de sua inclusão ou manutenção no processo educacional.

**Art 27.** As instituições de ensino superior deverão oferecer adaptações de provas e os apoios necessários, previamente solicitados pelo aluno portador de deficiência, inclusive tempo adicional para realização das provas, conforme as características da deficiência.

§ 1º As disposições deste artigo aplicam-se, também, ao sistema geral do processo seletivo para ingresso em cursos universitários de instituições de ensino superior.

§ 2º O Ministério da Educação, no âmbito da sua competência, expedirá instruções para que os programas de educação superior incluam nos seus currículos conteúdos, itens ou disciplinas relacionados à pessoa portadora de deficiência.

**Art 28.** O aluno portador de deficiência matriculado ou egresso do ensino fundamental ou médio, de instituições públicas ou privadas, terá acesso à educação profissional, a fim de obter habilitação profissional que lhe proporcione oportunidades de acesso ao mercado de trabalho.

§ 1º A educação profissional para a pessoa portadora de deficiência será oferecida nos níveis básico, técnico e tecnológico, em escola regular, em instituições especializadas e nos ambientes de trabalho.

§ 2º As instituições públicas e privadas que ministram educação profissional deverão, obrigatoriamente, oferecer cursos profissionais de nível básico à pessoa portadora de deficiência, condicionando a matrícula à sua capacidade de aproveitamento e não a seu nível de escolaridade.

§ 3º Entende-se por habilitação profissional o processo destinado a propiciar à pessoa portadora de deficiência, em nível formal e sistematizado, aquisição de conhecimentos e habilidades especificamente associados a determinada profissão ou ocupação.

§ 4º Os diplomas e certificados de cursos de educação profissional expedidos por instituição credenciada pelo Ministério da Educação ou órgão equivalente terão validade em todo o território nacional.

**Art 29.** As escolas e instituições de educação profissional oferecidas, se necessário, serviços de apoio especializado para atender as peculiaridades da pessoa portadora de deficiência tais como:

I - adaptação dos recursos instrucionais: material pedagógico, equipamento e currículo;

II - capacitação dos recursos humanos: professores, instrutores e profissionais especializados;  
e

III - adequação dos recursos físicos: eliminação de barreiras arquitetônicas, ambientais e de comunicação.

### **SEÇÃO III**

#### **Da Habilitação e da Reabilitação Profissional**

**Art 30.** A pessoa portadora de deficiência beneficiária ou não do Regime Geral de Previdência Social, tem direito às prestações de habilitação e reabilitação profissional para capacitar-se a obter trabalho, conservá-lo e progredir profissionalmente.

**Art 31.** Entende-se por habilitação e reabilitação profissional o processo orientado a possibilitar que a pessoa portadora de deficiência, a partir da identificação de suas potencialidades laborativas, adquira o nível suficiente de desenvolvimento profissional para ingresso e reingresso no mercado de trabalho e participar da vida comunitária.

**Art 32.** Os serviços de habilitação e reabilitação profissional deverão estar dotados dos recursos necessários para atender toda pessoa portadora de deficiência, independentemente da origem de sua deficiência, desde que possa ser preparada para trabalho que lhe seja adequado e tenha perspectivas de obter, conservar e nele progredir.

**Art 33.** A orientação profissional será prestada pelos correspondentes serviços de habilitação e reabilitação profissional, tendo em conta as potencialidades da pessoa portadora de deficiência, identificadas com base em relatório de equipe multiprofissional, que deverá considerar:

I - educação escolar efetivamente recebida e por receber;

- II - expectativa de promoção social;
- III - possibilidades de emprego existentes em cada caso;
- IV - motivações, atitudes e preferências profissionais; e
- V - necessidades do mercado de trabalho.

## **SEÇÃO IV**

### **Do Acesso ao Trabalho**

**Art 34.** É finalidade primordial da política de emprego a inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho ou sua incorporação ao sistema produtivo mediante regime especial de trabalho protegido.

Parágrafo único. Nos casos de deficiência grave ou severa, o cumprimento do disposto no caput deste artigo poderá ser efetivado mediante a contratação das cooperativas sociais de que trata a Lei nº 9.867, de 10 de novembro de 1999.

**Art 35.** São modalidades de inserção laboral da pessoa portadora de deficiência:

I - colocação competitiva: processo de contratação regular, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, que independe da adoção de procedimentos especiais para sua concretização, não sendo excluída a possibilidade de utilização de apoios especiais;

II - colocação seletiva: processo de contratação regular, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, que depende da adoção de procedimentos e apoios especiais para sua concretização; e

III - promoção do trabalho por conta própria: processo de fomento da ação de uma ou mais pessoas, mediante trabalho autônomo, cooperativado ou em regime de economia familiar, com vista à emancipação econômica e pessoal.

§ 1º As entidades beneficentes de assistência social, na forma da lei, poderão intermediar a modalidade de inserção laboral de que tratam os incisos II e III, nos seguintes casos:

I - na contratação para prestação de serviços, por entidade pública ou privada, da pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial; e

II - na comercialização de bens e serviços decorrentes de programas de habilitação profissional de adolescente e adulto portador de deficiência em oficina protegida de produção ou terapêutica.

§ 2º Consideram-se procedimentos especiais os meios utilizados para a contratação de pessoa que, devido ao seu grau de deficiência, transitória ou permanente, exija condições especiais,

tais como jornada variável, horário flexível, proporcionalidade de salário, ambiente de trabalho adequado às suas especialidades, entre outros.

§ 3º Consideram-se apoios especiais a orientação, a supervisão e as ajudas técnicas entre outros elementos que auxiliem ou permitam compensar uma ou mais limitações funcionais motoras, sensoriais ou mentais da pessoa portadora de deficiência, de modo a superar as barreiras da mobilidade e da comunicação, possibilitando a plena utilização de suas capacidades em condições de normalidade.

§ 4º Considera-se oficina protegida de produção a unidade que funciona em relação de dependência com entidade pública ou beneficente de assistência social, que tem por objetivo desenvolver programa de habilitação profissional para adolescente e adulto portador de deficiência, provendo-o com trabalho remunerado, com vista à emancipação econômica e pessoal relativa.

§ 5º Considera-se oficina protegida terapêutica a unidade que funciona em relação de dependência com entidade pública ou beneficente de assistência social, que tem por objetivo a integração social por meio de atividades de adaptação e capacitação para o trabalho de adolescente e adulto que devido ao seu grau de deficiência, transitória ou permanente, não possa desempenhar atividade laboral no mercado competitivo de trabalho ou em oficina protegida de produção.

§ 6º O período de adaptação e capacitação para o trabalho de adolescente e adulto portador de deficiência em oficina protegida terapêutica não caracteriza vínculo empregatício e está condicionado a processo de avaliação individual que considere o desenvolvimento biopsicosocial da pessoa.

§ 7º A prestação de serviços será feita mediante celebração de convênio ou contrato formal, entre a entidade beneficente de assistência social e o tomador de serviços, no qual constará a relação nominal dos trabalhadores portadores de deficiência colocados à disposição do tomador.

§ 8º A entidade que se utilizar do processo de colocação seletiva deverá promover, em parceria com o tomador de serviços, programas de prevenção de doenças profissionais e de redução da capacidade laboral, bem assim programas de reabilitação caso ocorram patologias ou se manifestem outras capacidades.

**Art 36.** A empresa com cem ou mais empregados está obrigada a preencher de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários da Previdência Social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada, na seguinte proporção:

- I - até duzentos empregados, dois por cento;
- II - de duzentos e um a quinhentos empregados, três por cento;
- III - de quinhentos e um a mil empregados, quatro por cento; ou
- IV - mais de mil empregados, cinco por cento.

§ 1º A dispensa de empregado na condição estabelecida neste artigo, quando se tratar de contrato por prazo determinado, superior a noventa dias, e a dispensa imotivada, no contrato por prazo indeterminado, somente poderá ocorrer após a contratação de substituto em condições semelhantes.

§ 2º Considera-se pessoa portadora de deficiência habilitada aquela que concluiu curso de educação profissional de nível básico, técnico ou tecnológico, ou curso superior, com certificação ou diplomação expedida por instituição pública ou privada, legalmente credenciada pelo Ministério da Educação ou órgão equivalente, ou aquela com certificado de conclusão de processo de habilitação ou reabilitação profissional fornecido pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

§ 3º Considera-se também, pessoa portadora de deficiência habilitada aquela que, não tendo se submetido a processo de habilitação ou reabilitação, esteja capacitada para o exercício da função.

§ 4º A pessoa portadora de deficiência habilitada nos termos dos §§ 2º e 3º deste artigo poderá recorrer à intermediação de órgão integrante do sistema público de emprego, para fins de inclusão laboral na forma deste artigo.

§ 5º Compete ao Ministério do Trabalho e Emprego estabelecer sistemática de fiscalização, avaliação e controle das empresas, bem como instituir procedimentos e formulários que propiciem estatísticas sobre o número de empregados portadores de deficiência e de vagas preenchidas para fins de acompanhamento do disposto no caput deste artigo.

**Art 37.** Fica assegurado à pessoa portadora de deficiência o direito de se inscrever em concurso público, em igualdade de condições com os demais candidatos, para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que é portador.

§ 1º O candidato portador de deficiência, em razão da necessária igualdade de condições, concorrerá a todas as vagas, sendo reservado no mínimo o percentual de cinco por cento em face da classificação obtida.

§ 2º Caso a aplicação do percentual de que trata o parágrafo anterior resulte em número fracionado, este deverá ser elevado até o primeiro número inteiro subsequente.

**Art 38.** Não se aplica o disposto no artigo anterior nos casos de provimento de:

- I - cargo em comissão ou função de confiança, de livre nomeação e exoneração; e
- II - cargo ou emprego público integrante de carreira que exija aptidão plena do candidato.

**Art 39.** Os editais de concursos públicos deverão conter:

- I - o número de vagas existentes, bem como o total correspondente à reserva destinada à pessoa portadora de deficiência;
- II - as atribuições e tarefas essenciais dos cargos;
- III - previsão de adaptação das provas, do curso de formação e do estágio probatório, conforme a deficiência do candidato; e
- IV - exigência de apresentação, pelo candidato portador de deficiência, no ato da inscrição, de laudo médico atestando a espécie e o grau ou nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença - CID, bem como a provável causa da deficiência.

**Art 40.** É vedado à autoridade competente obstar a inscrição de pessoa portadora de deficiência em concurso público para ingresso em carreira da Administração

Pública Federal direta e indireta.

§ 1º No ato da inscrição, o candidato portador de deficiência que necessite de tratamento diferenciado nos dias do concurso deverá requerê-lo, no prazo determinado em edital, indicando as condições diferenciadas de que necessita para a realização das provas.

§ 2º O candidato portador de deficiência que necessitar de tempo adicional para realização das provas deverá requerê-lo, com justificativa acompanhada de parecer emitido por especialista da área de sua deficiência, no prazo estabelecido no edital do concurso.

**Art 41.** A pessoa portadora de deficiência, resguardadas as condições especiais previstas neste Decreto, participará de concurso em igualdade de condições com os demais candidatos no que concerne:

- I - ao conteúdo das provas;
- II - à avaliação e aos critérios de aprovação;
- III - ao horário e ao local de aplicação das provas; e
- IV - à nota mínima exigida para todos os demais candidatos.

**Art 42.** A publicação do resultado final do concurso será feita em duas listas, contendo primeira, a pontuação de todos os candidatos, inclusive a dos portadores de deficiência, e a seguir somente a pontuação destes últimos.

**Art 43.** O órgão responsável pela realização do concurso terá a assistência de equipe multiprofissional composta de três profissionais capacitados e atuantes nas áreas das

deficiências em questão, sendo um deles médico, e três profissionais integrantes da carreira almejada pelo candidato.

§ 1º A equipe multiprofissional emitirá parecer observando:

I - as informações prestadas pelo candidato no ato da inscrição;

II - a natureza das atribuições e tarefas essenciais do cargo ou da função a desempenhar;

III - a viabilidade das condições de acessibilidade e as adequações do ambiente de trabalho na execução das tarefas;

IV - a possibilidade de uso, pelo candidato, de equipamentos ou outros meios que habitualmente utilize; e

V - a CID e outros padrões reconhecidos nacional e internacionalmente.

§ 2º A equipe multiprofissional avaliará a compatibilidade entre as atribuições do cargo e a deficiência do candidato durante o estágio probatório.

**Art 44.** A análise dos aspectos relativos ao potencial de trabalho do candidato portador de deficiência obedecerá ao disposto no art. 20 da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

**Art 45.** Serão implementados programas de formação e qualificação profissional voltados para a pessoa portadora de deficiência no âmbito do Plano Nacional de Formação Profissional - PLANFOR.

Parágrafo único. Os programas de formação e qualificação profissional para pessoa portadora de deficiência terão como objetivos:

I - criar condições que garantam a toda pessoa portadora de deficiência o direito a receber uma formação profissional adequada;

II - organizar os meios de formação necessários para qualificar a pessoa portadora de deficiência para a inserção competitiva no mercado laboral; e

III - ampliar a formação e qualificação profissional sob a base de educação geral para fomentar o desenvolvimento harmônico da pessoa portadora de deficiência, assim como para satisfazer as exigências derivadas do progresso técnico, dos novos métodos de produção e da evolução social e econômica.

## **SEÇÃO V**

Da Cultura, do Desporto, do Turismo e do Lazer.

**Art 46.** Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela cultura, pelo desporto, pelo turismo e pelo lazer dispensarão tratamento



prioritário e adequado aos assuntos objeto deste Decreto, com vista a viabilizar, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

I - promover o acesso da pessoa portadora de deficiência aos meios de comunicação social;

II - criar incentivos para o exercício de atividades criativas, mediante:

a) participação da pessoa portadora de deficiência em concursos de prêmios no campo das artes e das letras; e

b) exposições, publicações e representações artísticas de pessoa portadora de deficiência;

III - incentivar a prática desportiva formal e não-formal como direito de cada um e o lazer como forma de promoção social;

IV - estimular meios que facilitem o exercício de atividades desportivas entre a pessoa portadora de deficiência e suas entidades representativas;

V - assegurar a acessibilidade às instalações desportivas dos estabelecimentos de ensino, desde o nível pré-escolar até a universidade;

VI - promover a inclusão de atividades desportivas para pessoa portadora de deficiência na prática da educação física ministrada nas instituições de ensino públicas e privadas;

VII - apoiar e promover a publicação e o uso de guias de turismo com informação adequada à pessoa portadora de deficiência; e

VIII - estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte.

**Art 47.** Os recursos do Programa Nacional de Apoio à Cultura financiarão, entre outras ações, a produção e a difusão artístico-cultural de pessoa portadora de deficiência.

**Parágrafo único.** Os projetos culturais financiados com recursos federais, inclusive oriundos de programas especiais de incentivo à cultura, deverão facilitar o livre acesso da pessoa portadora de deficiência, de modo a possibilitar-lhe o pleno exercício dos seus direitos culturais.

**Art 48.** Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta, promotores ou financiadores de atividades desportivas e de lazer, devem concorrer técnica e financeiramente para obtenção dos objetivos deste Decreto.

**Parágrafo único.** Serão prioritariamente apoiadas a manifestação desportiva de rendimento e a educacional, compreendendo as atividades de:

I - desenvolvimento de recursos humanos especializados;

II - promoção de competições desportivas internacionais, nacionais, estaduais e locais;

III - pesquisa científica, desenvolvimento tecnológico, documentação e informação; e

IV - construção, ampliação, recuperação e adaptação de instalações desportivas e de lazer.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DA POLÍTICA DE CAPACITAÇÃO DE PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS**

**Art 49.** Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta, responsáveis pela formação de recursos humanos, devem dispensar aos assuntos objeto deste Decreto tratamento prioritário e adequado, viabilizando, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

I - formação e qualificação de professores de nível médio e superior para a educação especial, de técnicos de nível médio e superior especializados na habilitação e reabilitação, e de instrutores e professores para a formação profissional;

II - formação e qualificação profissional, nas diversas áreas de conhecimento e de recursos humanos que atendam às demandas da pessoa portadora de deficiência; e

III - incentivo à pesquisa e ao desenvolvimento tecnológico em todas as áreas do conhecimento relacionadas com a pessoa portadora de deficiência.

## **CAPÍTULO IX**

### **DA ACESSIBILIDADE NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL**

**Art 50.** Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta adotarão providências para garantir a acessibilidade e a utilização dos bens e serviços, no âmbito de suas competências, à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a eliminação de barreiras arquitetônicas e obstáculos, bem como evitando a construção de novas barreiras.

**Art 51.** Para os efeitos deste Capítulo, consideram-se:

I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das instalações e equipamentos esportivos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

II - barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas, classificadas em:

a) barreiras arquitetônicas urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;

b) barreiras arquitetônicas na edificação: as existentes no interior dos edifícios públicos e privados;

c) barreiras nas comunicações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa.

III - pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida: a que temporária ou permanentemente tenha limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio ambiente e de utilizá-lo;

IV - elemento da urbanização: qualquer componente das obras de urbanização, tais como os referentes a pavimentação, saneamento, encanamentos para esgotos, distribuição de energia elétrica, iluminação pública, abastecimento e distribuição de água, paisagismo e os que materializam as indicações do planejamento urbanístico; e

V - mobiliário urbano: o conjunto de objetos existentes nas vias e espaços públicos, superposto ou adicionados aos elementos da urbanização ou da edificação, de forma que a sua modificação ou traslado não provoque alterações substanciais nestes elementos, tais como semáforo, postes de sinalização, cabines telefônica, fontes públicas, lixeiras, toldos, marquises, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga.

**Art 52.** A construção, ampliação e reforma de edifícios, praças equipamentos esportivos e de lazer, públicos e privados, destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. Para os fins do disposto neste artigo, na construção, ampliação ou reforma de edifícios, praças e equipamentos esportivos e de lazer, públicos e privados, destinados ao uso coletivo por órgão da Administração Pública Federal, deverão ser observados, pelo menos, os seguintes requisitos de acessibilidade:

I - nas áreas externas ou internas da edificação, destinadas a garagem e a estacionamento de uso público, serão reservados dois por cento do total das vagas à pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, garantidas no mínimo três, próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas e com as especificações técnicas de desenho e traçado segundo as normas da ABNT;

II - pelo menos um dos acessos ao interior da edificação deverá estar livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

III - pelo menos um dos itinerários que comuniquem horizontal e verticalmente todas as dependências e serviços do edifício, entre si e com o exterior, cumprirá os requisitos de acessibilidade;

IV - pelo menos um dos elevadores deverá ter cabine, assim como sua porta de entrada, acessíveis para portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, em conformidade com norma técnica especificada da ABNT; e

V - os edifícios disporão, pelo menos, de um banheiro acessível para cada gênero, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de modo que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

**Art 53.** As bibliotecas, os museus, os locais de reuniões, conferências, aulas e outros ambientes de natureza similar disporão de espaço reservado para pessoas que utilize cadeira de rodas e de lugares específicos para pessoas portadora de deficiência auditiva e visual, inclusive acompanhantes, de acordo com as normas técnicas da ABNT, de modo a facilitar-lhes as condições de acesso, circulação e comunicação.

**Art 54.** Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal, no prazo de três anos a partir da publicação deste Decreto, deverão promover as adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios e espaços de uso público e naqueles que estejam sob sua administração ou uso.

## **CAPÍTULO X**

### **DO SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES**

**Art 55.** Fica instituído, no âmbito da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos do Ministério da Justiça, o Sistema Nacional de Informações sobre Deficiência, sob a responsabilidade da CORDE, com finalidade de criar e manter bases de dados, reunir e difundir informações sobre a situação das pessoas portadoras de deficiência e fomentar a pesquisa e o estudo de todos os aspectos que afetem a vida dessas pessoas.

Parágrafo único. Serão produzidas, periodicamente, estatísticas e informações, podendo esta atividade realizar-se conjuntamente com os censos nacionais, nacionais, regionais e locais, em estreita colaboração com universidades, institutos de pesquisa e organização para pessoas portadoras de deficiência.

## **CAPÍTULO XI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art 56.** A Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, com base nas diretrizes e metas do Plano Plurianual de Investimentos, por intermédio da CORDE, elaborará, em articulação com outros órgãos e entidades da Administração Pública Federal, o Plano Nacional de Ações Integradas na Área das Deficiências.

**Art 57.** Fica criada, no âmbito da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, comissão especial, com a finalidade de apresentar, no prazo de cento e oitenta dias, a contar de sua constituição, propostas destinadas a:

I - implementar programa de formação profissional mediante a concessão de bolsas de qualificação para a pessoa portadora de deficiência, com vistas a estimular a aplicação do disposto no art. 36; e

II - propor medidas adicionais de estímulo à adoção de trabalho em tempo parcial ou em regime especial para a pessoa portadora de deficiência.

Parágrafo único. A comissão especial de que trata o caput deste artigo será composta por um representante de cada órgão e entidade a seguir indicados:

I - CORDE;

II - CONADE;

III - Ministério do Trabalho e Emprego;

IV - Secretaria de Estado de Assistência Social do Ministério da Previdência e Assistência Social;

V - Ministério da Educação;

VI - Ministério dos Transportes;

VII - Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicada; e

VIII - INSS.

**Art 58.** A CORDE desenvolverá, em articulação com órgãos e entidades da Administração Pública Federal, programas de facilitação da acessibilidade em sítios de interesse histórico, turismo, cultural e desportivo; mediante a remoção de barreiras físicas ou arquitetônicas que impeçam ou dificultem a locomoção de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

**Art 59.** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

**Art 60.** Ficam revogadas os Decretos n<sup>os</sup> 93.481, de 29 de outubro de 1986, 914, de 6 de setembro de 1993, 1.680, de 18 de outubro de 1995, 3.030, de 20 de abril de 1999, o § 2<sup>o</sup> do

art. 141 do Regulamento da Previdência Social, aprovada pelo Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, e o Decreto nº 3.076, de 1º de junho de 1999.

Brasília, 20 de dezembro de 1999; 178º da Independência e 111º da República.

## ANEXO 2

**Relação das Empresas que publicaram seu balanço social no Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas ([www.balancosocial.org.br](http://www.balancosocial.org.br))**

(continua)

<b>EMPRESA/ANO DE PUBLICAÇÃO DOS RESULTADOS</b>	<b>NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS</b>	<b>NÚMERO DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA</b>
Acesita/2003	3169	46
Ache/2002	2589	19
Açúcar Guarani/2003	2117	44
Açucareira Corona/2003	2529	185
Aes Sul Dist. Gaúcha Energia/2003	1544	21
Agrícola Fraiburgo S/A/2001	1138	45
Amazônia Celular/2003	806	14
Araupel S/A/2003	1544	21
Asbace ATP/1999	1473	5
Banco Bradesco/2003	75781	686
Banco do Brasil/2003	80640	1200
Banco da Amazônia/2003	2693	7
Banco do Nordeste do Brasil/2003	3666	10
Banco Itaú/2003	42450	747
Banrisul/2003	8648	49
Bandeirante Energia/2003	1288	35
Basf/2001	4358	42
Belcar caminhões e máquinas/2003	60	1
Belgo Mineira/2002	6160	85
BNDS/2002	1739	5
Br Telecom Participações/2001	7890	208
Brasil Telecom/2003	5265	418
CAESB/2002	2247	35
CAGECE/2003	1204	10
CAIUÁ/2003	345	4
Calçados Azaléia/2003	15321	764
Camargo Corrêa/2003	32844	1586
Canguru embalagens/2003	945	41
CAO-Cia. Industrial e agrícola Ornetto/2003	132	31
Caramuru alimentos/2003	2182	23
CEDAE/2003	6896	66
CELESC/2003	3625	2
CELG/2001	2217	41
CELPA-Centrals Elétricas do Pará/2003	2352	119
CELPE-Cia. Energética de Pernambuco/2003	1771	53
CEMAT/2003	1671	56
CHESF-Cia. Hidroelétrica do São Francisco/2003	5569	40
Cia. Energética Santa Elisa/2003	3333	36
CEAL-Cia. Energética de Alagoas/2001	963	5
Cia. Nacional de Energia elétrica/2001	134	3
Cia. Carris Porto Alegre/2003	1837	48
Cia. Ind. Cataguases/2003	1205	13
Cia. Energética do Ceará/2003	1375	52
Central Alcool de Lucélia/2002	1238	28
CEPISA/200	1230	38
CET- Cia. de Engenharia de Tráfego/2001	4403	11
Cocal Açúcar e Alcool/2003	2715	21

(continuação)

<b>EMPRESA/ANO DE PUBLICAÇÃO DOS RESULTADOS</b>	<b>NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS</b>	<b>NÚMERO DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA</b>
COHAB-Cia. de Habitação do Estado do Paraná/2003	190	5
COPEL- Cia. Paranaense de Energia/2003	6293	288
COPEL- Cia. Petroquímica do Sul/2003	920	51
<b>CPTM-Cia. Paulista de Trens Metropolitanos/2001</b>	6239	28
CSN- Cia. Siderúrgica Nacional/2002	8470	28
De Nadai/2003	1517	13
Della Coletta Usina de Açúcar e Alcool/2003	100	2
Descartáveis Zanatta/2003	409	4
Dori Alimentos/2003	1939	88
Du Pont/2002	858	16
DURATEX/2003	5829	187
EBAL-Empresa Baiana de Alimentos/2003	4423	11
El Paso/2003	379	1
ECT- Dir. Reg. Rio Grande do Sul/2001	6282	188
ECT Nacional/2003	103066	2788
Embraco/2003	5486	426
EMBRAER/2003	10233	472
Elektroet e Serviço/2003	2307	426
Eletro Norte/2001	2353	3
Eletro Paulo/2003	4006	9
Eli Lilly do Brasil/2001	986	10
EMBRAPA/2000	8530	85
Empresa Elétrica Bragantina/2001	211	7
Energipe- Empresa Brasileira de Sergipe/2001	607	30
Expresso Caxiense/2003	228	7
Faber Castell/2003	2444	105
Fersol/2003	274	10
Ferrari Agroindústria/2003	671	4
Florestal Alimentos/2003	613	25
Furnas Centrais Elétricas/2003	3453	24
Gafisa/2003	747	1
General Motors do Brasil/2003	16945	972
Granvitur Fretamento e Turismo LTDA/2001	322	10
Grupo José Pessoa/2002	7410	37
Grupo Skill/2003	33	1
Hidrelétrica Xanxerê/2001	102	1
Hospital de Clínicas de Poá/2003	3852	103
Hospital Mater Dei/2003	982	11
IBS- Instituto Brasileiro de Siderurgia/2001	54003	596
Imbralit/2003	336	3
Inepar/2003	2867	98
Intelbrás/2002	936	10
Intermédica/2002	3419	19
Intervias/2003	610	33
Ipanema Agrícola/2003	2464	50
Itausa/2000	58850	735
Itautec Philco/2002	4936	130
IRB- Instituto de Resseguros do Brasil/2003	481	36
Jalles Machado/2003	1015	51
Jarí Celulose/2003	737	37
Laboratório Sabin/2003	266	1
Lupatech/2003	496	18



(conclusão)

<b>EMPRESA/ANO DE PUBLICAÇÃO DOS RESULTADOS</b>	<b>NÚMERO TOTAL DE FUNCIONÁRIOS</b>	<b>NÚMERO DE PORTADORES DE DEFICIÊNCIA</b>
Maeda/2002	1083	25
Marcopolo/2003	4968	308
Marelli Móveis/2003	118	3
Metrô São Paulo/2001	7425	176
Milênia Agro Ciências/2003	737	14
Multibrás da Amazônia/2003	742	26
Nitro Química/2000	871	1
Organon/2000	446	5
Orsa Celulose, papel e embalagens/2003	2199	55
Paraíso Bioenergia/2003	572	3
Parks S.A. Comunicações Digitais/2001	212	2
Pesagro-Rio/2000	511	3
Politec/2003	5845	24
Refap/2002	604	15
RGE-Rio Grande Energia/2003	1318	65
RRJ-Transportes de valores, segurança e vigilância/2003	889	36
Sabesp/2003	18546	27
Sadia/2002	32184	127
Saint-Gobain/2002	780	6
Samarco/2003	1286	8
Santander Banespa/2003	21976	453
Serasa/2003	1922	43
Sercomtel Celular/2003	92	2
Sercomtel S.A. Telecomunicações/2003	557	21
Souza Cruz/2003	4275	101
Springer Carrier/2001	1047	12
Sul América Seguros/2003	6229	48
Telemig Celular/2003	1982	88
Tele Celular Sul Participações/2003	5486	426
TRW Automotive/2002	1645	54
Tupy/2003	7096	705
Unialco/2002	158	11
Usiminas/2003	7961	99
Usina Cerradinho/2003	306	15
Usina Ferrari/2002	640	4
Usina Jalles Machado/2002	1874	38
Usina Mandu/2003	466	2
Usina São Domingos/2003	2280	124
Usina São Martinho/2003	3668	179
Usina Santa Cruz/2003	2895	19
Usina São José da Estiva/2003	434	10
Usina São Manoel/2003	1524	117
Usina Vista Alegre/2003	334	7
Viação Campos Gerais/2003	1215	61
Viação Grande Vitória/2001	658	26
Votorantim Celulose e Papel/2003	3702	180
Zanzini Móveis/2002	238	1

## ANEXO 3

### SUMÁRIO DO LAUDO ERGONÔMICO UTILIZADO NA EMPRESA

1. INTRODUÇÃO
2. ANÁLISE DA DEMANDA
  - Definição do problema
  - Consulta aos “atores sociais”
  - Visita à situação de trabalho
  - Dados sobre a dependência
3. ANÁLISE DA TAREFA
  - A tarefa prescrita
  - Dados referentes ao Homem
  - Dados referentes às máquinas
  - Dados referentes às ações
  - Dados referentes ao meio ambiente de trabalho
4. ANÁLISE DAS ATIVIDADES
  - Análise da atividade em termos gestuais
  - Análise da atividade em termos de informação
  - Análise da atividade em termos de regulação (compensação)
5. CADERNOS DE ENCARGOS
  - Decisões de base
  - Implantação geográfica do posto de trabalho
  - Implantação detalhada do posto de trabalho
  - Meio ambiente de trabalho
6. CONCLUSÃO

## 7. ANEXOS

- Características do quadro funcional da dependência
- Funções básicas e responsabilidades do cargo
- Registro Fotográfico das dependências
- Correspondências emitidas