

SOU DIFERENTE? UM ESTUDO SOBRE A INCLUSÃO DE PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS EM UMA PEQUENA EMPRESA NA CIDADE DE APUCARANA

Aliny Mariana da Silva¹
Larissa Estela Berehulka Balan Leal²
Maria Aparecida Gagliardi³
Marcela Mayumi Ignácio⁴

RESUMO: O presente trabalho buscou evidenciar as práticas e efeitos para uma empresa na cidade de Apucarana, que optou por realizar a contratação de portadores de necessidades especiais, especificamente com deficiência auditiva. Fleury (2000) aponta o crescimento e inserção de categorias de trabalhadores até então excluídas no contexto empresarial. Para tanto, utilizou-se pesquisa qualitativa exploratória, o método de coleta de dados utilizado foi o de entrevista semi-estruturada e para a análise dos dados utilizou-se a técnica de análise de conteúdos, a qual permitiu a classificação das falas em categorias de análise onde os resultados apresentaram-se favoráveis à empresa com relação aos efeitos da contratação deste perfil de mão-de-obra.

Palavras-chaves:

ABSTRACT:

Key-words:

1. INTRODUÇÃO

É possível notar que no cenário do mundo de negócios, as relações de trabalho passaram a ter novas configurações. Robbins (2003) acredita que várias foram as mudanças que ocorreram no contexto das organizações. Mudanças essas que impactaram direta ou indiretamente nas relações de trabalho.

¹ Graduada em Administração – FECEA / UNESPAR.

² Consultora de Mercado. Professora da FACNOPAR. Mestre em Administração de Negócios pela UEL.

³ Professora e Coordenadora do Curso de Direito da FACNOPAR. Mestre em Teoria do Estado pela Fundação Ensino Eurípedes Soares da Rocha. Advogada.

⁴ Graduada em Administração – FECEA / UNESPAR.

No que tange especificamente a área de gestão de pessoas, observou-se novas configurações das equipes de trabalho, de acordo com Zaraffian (2002), na atualidade, as organizações tem buscado diferentes competências em pessoas de forma a aperfeiçoar resultados. Emerge então, o cenário de diversidade no ambiente organizacional.

Especificamente no Brasil, Fleury (2000) afirma que estudos têm apontado o crescimento e inserção de categorias de trabalhadores até então excluídas no contexto empresarial. No plano de governo, Grin (2005) especifica a diversidade dessa categoria, onde entram raça, gênero, sexo, religião e deficiências.

Apesar de existir uma legislação nacional que prevê vagas específicas para portadores de necessidades especiais nas empresas com mais de 100 funcionários, muitas pessoas com deficiência que buscam uma oportunidade de emprego não tem acesso a uma ocupação remunerada devido a muitos empecilhos. (OIT, 2006)

Desta forma, o presente trabalho buscou compreender as práticas gerenciais relativas à gestão de pessoas portadoras de deficiência auditiva em uma empresa do ramo de confecção de uniformes, conhecendo assim as práticas de contratação e movimentação desses trabalhadores e compreender a partir da visão deles, as relações no ambiente de trabalho, elaborando um diagnóstico dessa situação e uma proposta de melhorias. Para tanto a metodologia utilizada para a pesquisa é qualitativa exploratória, o método de coleta de dados utilizado foi o de entrevista semi-estruturada e para a análise dos dados utilizou-se a técnica de análise de conteúdos, identificando motivos e efeitos da contratação de pessoas portadoras de necessidades.

2. A MUDANÇA ORGANIZACIONAL

Foi possível notar que várias foram as mudanças que ocorreram no contexto das organizações. Mudanças essas que impactaram direta ou indiretamente nas relações de trabalho. Mas o conceito de organização ainda pouco evoluiu. Para Robbins (2003, p.31) o conceito de organização é “um arranjo sistemático de duas ou mais pessoas que cumprem papéis formais e compartilham um propósito comum.” Ou seja, uma entidade pode ser considerada organização se

obedecer a três características: possuir um propósito (metas ou conjunto de metas), ser composta de pessoas e por fim, ter uma estrutura sistemática onde define papéis formais e estabelece limites nos comportamentos de seus membros.

Para tanto, Zarifian (2001) descreve pelo menos três mudanças que aconteceram nas organizações e que impactaram no surgimento de novos modelos de gestão, como o modelo de competências para gestão de pessoas. Uma das primeiras mudanças refere-se ao aparecimento de incidentes e imprevistos, aquilo que não é programado, que vem atrapalhar o andamento normal da empresa, ultrapassando a rotina, fez com que a competência não esteja limitada nas predefinições das tarefas. Os trabalhadores agora estão utilizando cada vez mais recursos para resolver novas situações. Uma segunda mudança, foi na comunicação, havendo a existência da essencialidade de pessoas compreenderem o outro e a si mesmas para compartilharem normas e objetivos organizacionais. E por último, a centralização e presença da noção de serviços e atendimento de clientes que podem ser externos ou internos (ZARAFIAN, 2001). Nesse sentido, Oliva (2003), alega que há uma tendência entre uma parte considerável dos executivos que se preocupa mais com o que ocorre no dia-a-dia de suas empresas, ao invés de refletir sobre o que ocorrerá em longo prazo. Por muitas vezes, preferem adotar atitudes como o downsiwing, realizando cortes de pessoal e reengenharias para resolver problemas de curto prazo e deixam de aproveitar novas oportunidades, de estudar o comportamento dos clientes e de construir novas competências. É importante notar que uma fatia empresarial, não está preocupada em garantir a sua vantagem competitiva, pois não enxergam que a empresa é um portfólio de competências e que a liderança em produtos é precedida da liderança em competências essenciais.

Porém, existe a relevância das competências essenciais, mencionadas por Barney (1991, apud Fleury et al) e Porter (1985, apud Fleury et al) a vantagem competitiva existe quando as estratégias estipuladas pelas empresas respondem às mudanças ambientais e unem as forças da organização com as oportunidades externas. O que é definido nas estratégias molda o ambiente e os setores empresariais. Neste contexto, por a empresa ser constituída de capacidades e habilidades particulares e únicas, e que exercem influência sobre o desenvolvimento de seu amadurecimento estratégico, recentemente voltou-se a atenção na estratégia baseada nos recursos ou experiência, ou seja, cada dia mais

valorizando a gestão por competências.

Para tanto Zarifian (2001, p.68) define o termo competência em como “o tomar iniciativa” e “o assumir responsabilidade” diante de situações profissionais com as quais os indivíduos se deparam. Através dessa formulação é possível perceber mudanças significativas nas organizações como o retrocesso da prescrição e o início para a automobilização e autonomia dos indivíduos que a compõem.

Assumir a competência na visão de Zarifian (2001) é um resultado de um procedimento do próprio indivíduo, no sentido de que ele aceita uma determinada situação de trabalho e ainda ser responsabilizado por ela. Sendo assim, existe a possibilidade da competência ser delegada, quando, por exemplo, uma hierarquia que é estruturada confia uma responsabilidade a uma agente. A automobilização, ou seja, mesmo que seja sob pressão, o envolvimento pessoal do indivíduo se dá neste caso, de uma forma essencial e inevitável. Pode até mesmo trazer efeitos positivos sob o trabalhador, fazendo com que reencontre de forma plena o interesse por um serviço no qual se envolve.

De forma mais específica, Zaraffian (2001), conceitua iniciativa, como sendo uma palavra é originada do verbo iniciar, em outros termos, começar alguma coisa no planeta. Por ser um verbo, é logicamente uma ação, que modifica algo existente, que traz novidade, que inicia alguma coisa, que cria. Pode-se destacar duas situações principais sobre o verbo iniciar. A primeira é que em dado uma série de ações, o indivíduo escolhe a mais adequada, a iniciativa se dá na seleção e na escolha da melhor opção. A segunda situação é quando um evento ocorre e as normas estipuladas pela empresa, não tratam sobre este determinado assunto. Neste caso, a iniciativa é extremamente importante, visto que será necessário criar ou inventar uma resposta adequada, usando conhecimentos preexistentes para solucionar o caso.

Desta forma, observa-se que organizações tem buscado diferentes competências em pessoas de forma a aperfeiçoar resultados. Emerge então, o cenário de diversidade no ambiente organizacional. Diversidade essa, caracterizando diferentes arquétipos no contexto da força de trabalho das empresas. Portadores de necessidades especiais, diferentes etnias, idades, opção sexual, são algumas das diferentes características que acompanham a nova força de trabalhadores no Brasil.

3. A DIVERSIDADE NO TRABALHO

Estudos desenvolvidos por pesquisadores da área, têm apontado o crescimento e inserção de categorias de trabalhadores até então excluídas no contexto empresarial (Fleury, 2000). Nesse sentido, Brah (2006, p.331) afirma que “diferença, diversidade, pluralismo, hibridismo – esses são alguns dos termos mais debatidos e contestados do nosso tempo.” Para tanto, torna-se relevante aprofundar pesquisas sobre o tema, a fim de compreender o que tangem de fato a aceitação desta nova proposta de gestão de pessoas.

Na Declaração Universal Sobre a Diversidade Cultural feita pela UNESCO (2002) consta que a diversidade cultural é patrimônio comum da humanidade e é possível conceituar a diversidade como “conjunto dos traços distintivos espirituais e materiais, intelectuais e afetivos que caracterizam uma sociedade ou um grupo social e que abrange, além das artes e das letras, os modos de vida, as maneiras de viver juntos, os sistemas de valores, as tradições e as crenças”. E de acordo com a Declaração, além de ser fonte de desenvolvimento ampliando as possibilidades de escolha que se oferece a todos, a diversidade cultural se manifesta na pluralidade que caracteriza as sociedades e grupos que compõem a humanidade e que é indispensável garantir uma interação harmoniosa entre pessoas de diferentes identidades culturais.

Nesse sentido, Fleury (2000, p.20) contribui com um conceito sobre a diversidade e afirma que:

A diversidade é definida como um mix de pessoas com identidades diferentes interagindo no mesmo sistema social. Nesses sistemas, coexistem grupos de maioria e de minoria. Os grupos de maioria são os grupos cujos membros historicamente obtiveram vantagens em termos de

PARECE QUE FALTA UM PEDAÇO DA CITAÇÃO....

Conforme apontado por Grin (2005) faz-se relevante, especificar de maneira mais minuciosa os tipos de diversidade considerados pelo plano de governo. Para Fleury (2000, p.20) “Há diversos aspectos a serem considerados ao se pensar no que significa **diversidade**: sexo, idade, grau de instrução, grupo étnico, religião, origem, raça e língua”. Sendo assim, é possível verificar no plano de

governo (2005) a referência aos tipos de diversidade, sendo elas: raça, gênero, sexo, religião e deficiências.

Outro tipo de diversidade que vem sendo tratado com frequência no Brasil é a de portadores de necessidades especiais, o Censo 2000 revelou que 14,5% da população brasileira possuem algum tipo de deficiência, a publicação feita pelo Governo “Construindo um Mercado de Trabalho Inclusivo” (2003) explica que a sociedade brasileira vem se esforçando para respeitar e acolher o portador de deficiência com dignidade, mas que este é um processo relativamente lento, pois implica na mudança do pensar social, das atitudes sociais e da implementação de adaptações que atendam a necessidade dessas pessoas.

Informações sobre experiências internacionais sobre a inclusão de portadores de necessidades especiais no ambiente de trabalho podem ser relevantes para maior compreensão de como a gestão da diversidade vem sendo tratada no mundo nos últimos anos, para isso, Queiroz, Alvarez e Moreira (2001) afirmam que desde a década de 60, os Estados Unidos e o Canadá promulgaram leis para que todos os grupos sociais pudessem ter oportunidades iguais de emprego e educação.

Já na Índia, a partir dos anos 70, a preocupação com os portadores de necessidades especiais no trabalho surgiu em forma de reivindicações, e esta preocupação foi aumentando com o passar dos anos e assim foram criadas leis e programas para a inserção de indivíduos desta categoria no mercado de trabalho, e hoje, existe um sistema misto com quotas e programas consagrados na legislação de 1996, que garante a reserva de 3% dos postos de trabalho a pessoas com deficiências, em órgãos públicos e em organizações educacionais que recebem ajuda do governo, sendo assim, a Índia se mostra um país em que a sociedade e o governo demonstram disposição em integrar portadores de necessidades especiais por meio de ações afirmativas e de combate a discriminação. Na Alemanha, desde 1952, conta com uma legislação que obriga o oferecimento de vagas no mercado de trabalho para deficientes. A partir de 1974, o governo começa a promover ações de proteção contra demissões de pessoas com deficiências comprometedoras de 50% de sua capacidade de trabalho e também garante a reserva de 6% dos postos de trabalho para essas pessoas em empresas com mais de 16 funcionários, e as empresas que não cumprem esta quota devem pagar um imposto compensatório para o governo (QUEIROZ; ALVAREZ; MOREIRA, 2001).

Então, Cyrillo, Paulani e Agazzi (1999) concluem que a maior parte dos países, incluindo o Brasil, contam com um sistema misto, onde os portadores de necessidades especiais contam com quotas a serem preenchidas nas empresas privadas e também possuem ações afirmativas que visam a sua integração na sociedade e no mercado de trabalho.

Para o presente trabalho, torna-se relevante o conhecimento mais aprofundado sobre os portadores de necessidades especiais, com ênfase nos portadores de deficiência auditiva, sendo assim, o próximo capítulo busca esclarecer os tipos de deficiências existentes, com um maior aprofundamento na questão dos deficientes auditivos e a informações sobre como a gestão da diversidade vem sendo tratada no país através de estatísticas.

A. PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS

O tema inclusão social tem sido muito discutido no Brasil, principalmente no cenário organizacional, mas a inserção de portadores de necessidades especiais na sociedade e no ambiente de trabalho ainda é um tema relativamente recente (FREITAS, 2007).

A tabela a seguir, retirada da publicação do governo “Construindo um Mercado de Trabalho Inclusivo” especifica os tipos de deficiências físicas:

| Tipo | Definições |
|--------------------|---|
| Paraplegia | • perda total das funções motoras dos membros inferiores. |
| Paraparesia | • perda parcial das funções motoras dos membros inferiores. |
| Monoplegia | • perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou superior). |
| Monoparesia | • perda parcial das funções motoras de um só membro(inferior ou superior). |
| Tetraplegia | • perda total das funções motoras dos membros inferiores e superiores. |
| Tetraparesia | • perda parcial das funções motoras dos membros inferiores e superiores. |
| Triplegia | • perda total das funções motoras em três membros. |
| Triparesia | • perda parcial das funções motoras em três membros. |
| Hemiplegia | • perda total das funções motoras de um hemisfério do corpo(direito ou esquerdo). |
| Hemiparesia | • perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo). |
| Amputação | • perda total ou parcial de um determinado membro ou segmento de membro. |
| Paralisia Cerebral | • lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central, tendo como consequência alterações psicomotoras, podendo ou não causar deficiência mental. |

Para o presente trabalho, é relevante o conhecimento mais aprofundado sobre a deficiência auditiva. O artigo 4º do Decreto 3.298, de 20 de dezembro de 1999 também define o deficiente auditivo:

II - deficiência auditiva - perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz.

No Manual de Convivência, Gabrilli (2011) explica que existem quatro níveis de deficiência auditiva, a surdez leve, moderada, severa e profunda. Na surdez leve, a pessoa não escuta sons baixos e tende a elevar o tom da voz, mas não tem necessidade de fazer uso de aparelhos auditivos, normalmente, quem possui surdez leve, não identifica o problema com facilidade. Na surdez moderada, a pessoa costuma pedir para outras pessoas repetirem o que disseram, tem dificuldade para escutar o telefone e já precisam de um apoio visual para entender o que esta sendo dito. Na surdez severa, a pessoa não consegue escutar sons importantes do dia-a-dia, como a televisão, a campainha, o telefone, escuta apenas sons fortes e a surdez profunda impede que a pessoa escute todos os sons, exceto sons que emitem vibração, como um trovão, por exemplo.

De acordo com o art. 93 da lei nº 8.213, De 24 De Julho De 1991, as empresas com mais de 100 funcionários são obrigadas a preencher de dois a cinco de seus cargos com funcionários reabilitados ou portadores de deficiência, na seguinte proporção: até 200 funcionários, 2%, de 201 a 500 funcionários, 3%, de 501 a 1000 funcionários, 4%, e empresas com mais de 1000 funcionários, 5% das vagas.

No Censo realizado no ano 2000 (IBGE) constatou que a população brasileira era composta de 169.799.170 habitantes, já no Censo de 2010 houve um avanço para 190.732.694 pessoas, uma diferença positiva de 20.933.524 pessoas. A região sul foi a que apresentou menor índice na taxa de crescimento, 0,87%, uma média geométrica de crescimento anual, que foi calculada sobre o período 2000/2010.

Segundo a RAIS – Relação Anual de Informações Sociais do ano de 2010, o número de empregos formais no Brasil foi de 44,1 milhões nesse ano, 6,94 por cento maior que o estoque de emprego de dezembro de 2009. Esses números são equivalentes ao acréscimo de 2,9 milhões de postos de trabalhos formais que foram criados no mesmo mês e ano. (MTE, 2010).

Sob a perspectiva por Unidade de Federação o Paraná foi o terceiro Estado a possuir a menor taxa de crescimento de 2000/2010, 0,88%. Segundo a mesma pesquisa, a população do município de Apucarana em 2000 era de 107.827 e em 2010 passou para 120.884, sendo 58.630 homens e 62.254 mulheres. Nesta cidade, 114.104 são consideradas pertencentes ao grupo de população de área urbana e 6.780, rural. (Censo 2010)

Segundo a RAIS PR – Relação Anual de Informações Sociais do Estado do Paraná, os setores que apresentaram melhores índices foram o da construção civil com aumento de 24 mil novos postos de trabalho, o a extrativa mineral com 1,2 mil novos postos, acompanhados dos setores de serviços, comércio e indústria e transformação, respectivamente. (MTE, 2010)

No município de Apucarana, segundo dados do Censo do ano de 2010 realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 250 homens entre 15 e 59 anos identificaram-se como responsáveis pelos seus domicílios, porém não recebiam nenhum rendimento ao mês contra 16.252 que recebiam. Já com relação às mulheres entre 15 e 59 anos, das que informaram serem responsáveis pelos seus domicílios, 206 naquele momento não tinha rendimento mensal ao contrário de

9.477 que possuíam renda per capita ao mês.

Enfim, em todo o globo os portadores de necessidades especiais participam da esfera do trabalho, contribuindo em todos os níveis. Mas devido a muitos empecilhos muitas pessoas com deficiência que buscam uma oportunidade de emprego não têm acesso a uma ocupação remunerada. Sobre essa questão, a Organização Internacional do Trabalho (2006) contrasta o nível de desempregos de PNE's e de pessoas consideradas "normais":

O desemprego entre os 386 milhões de pessoas com deficiência, com idade para trabalhar, é muito maior do que para indivíduos ainda economicamente ativos, podendo as taxas de desemprego, no primeiro grupo, chegar a 80 por cento. Embora se reconheça que o desenvolvimento econômico possa induzir maiores oportunidades de emprego, este Repertório ressalta as práticas que permitem aos empregadores fazer melhor uso das habilidades e do potencial de pessoas com deficiência, no contexto das condições predominantes em cada país. (OIT, 2006 p.7)

Conforme o exposto acima há muito a ser explorado quando o assunto é o trabalho de portadores de necessidades especiais. Eles não só podem contribuir de maneira considerável para a economia nacional como também, através de seus empregos, reduzem o custo das aposentadorias por invalidez e podem até ajudar na diminuição do nível geral de pobreza. Aqueles que contratam trabalhadores com deficiência, ou mantêm funcionários que adquiriram alguma deficiência se beneficiam, pois conservam valiosas competências que foram adquiridas durante o emprego e durante a formação orientada para o emprego. (OIT, 2006)

No ano de 2010, de 44,1 milhões de vínculos empregatícios, 306,0 mil trabalhadores declararam como sendo portadores de deficiências, contabilizando 0,7% desta esfera. Isso representa um avanço comparando-se o ano de 2009, que registrou 288,6 mil vínculos com PNE's. Foi possível observar que e 2010, a participação de trabalhadores com alguma deficiência física teve um predomínio de 54,47%, acompanhada dos auditivos 22,49%, visuais 5,79%, mentais 5,10% e deficiências múltiplas 1,26%. O índice de empregados reabilitados foi de 10,90% do total das pessoas com deficiência. (DataSenado, apud IBDD, 2010)

No que tange ao gênero, os homens são maioria. Eles representam 65,42% de trabalhadores portadores do ano de 2010, um número inferior ao ano antecessor de 2009, que era de 65,57%. Isso se deve à redução da participação do

gênero masculino em todos os tipos de deficiências. “A representatividade masculina entre os trabalhadores com deficiência física é de 64,34%, sendo 65,99% referente à deficiência auditiva, 64,45% à visual, 71,97% às mentais e 66,68% às deficiências múltiplas”. (MTE, 2010, p. 27)

Os portadores de deficiência auditiva tiveram uma diferença apresentada no que diz respeito aos rendimentos entre os gêneros. Os homens receberam uma remuneração média de R\$ 2.255,21 e as mulheres, R\$ 1.282,27. Segundo a RAIS (MTE, 2010 p. 28) “com relação às demais pessoas com deficiência, os dados revelam uma menor disparidade entre os rendimentos médios auferidos por ambos os gêneros, variando de 71,48% para os deficientes físicos a 86,75% para os assalariados com deficiência mental.”

De acordo com uma pesquisa realizada pelo DataSenado (2010) baseada num cadastro cedido pelo IBDD – Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência, com entrevistas de 1.165 pessoas portadoras de deficiência, para 43% a discriminação sofrida no ambiente de trabalho ainda é real. Isso foi revelado por 63% dos deficientes auditivos entrevistados, por 44% dos deficientes visuais e para 36% dos deficientes físicos. Dos entrevistados 52% acreditam de a legislação incentivou a introdução de PNE's no ambiente empresarial. Mas dificuldades ainda são percebidas por 33% dos deficientes auditivos, por 20% dos deficientes visuais e 17% dos deficientes físicos. Para 38% dos entrevistados, o emprego, a inclusão no mercado de trabalho é o maior desafio, pois faz parte do cotidiano destes e contribui na melhoria da qualidade de vida. Esse índice predominante é seguido da saúde, com 22%, depois da educação com 19%, transporte 13%, habitação 5% e lazer 3%. A pesquisa indicou ainda a necessidade de o Estado ser mais participativo na prevenção e tratamento da pessoa com deficiência. (DataSenado, apud IBDD, 2010)

Das empresas localizadas no Brasil, o setor privado é o que mais oferece oportunidades de trabalho para os portadores, sendo que 75% dos empregados em empresas privadas entendem que suas empresas atendem a cota da Lei nº8.213. A pesquisa apontou que essa legislação trouxe melhoras em geral para os PNE's, porém necessita de ajustes em alguns casos específicos. Aponta também que a preferência do emprego por parte do trabalhador deficiente é por aquele com Carteira de Trabalho assinada e mostrou que a qualificação profissional é almejada, no entanto não garante emprego. (DataSenado, apud IBDD, sem ano)

De acordo com o inciso XV do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil do ano de 1988 (Brasil, 2010) é um direito e uma garantia fundamental a “locomocão no território nacional em tempo de paz, podendo qualquer pessoa, nos termos da lei, nele entrar, permanecer ou dele sair com seus bens”. Mas isso se contrasta com o apresentado na pesquisa do DataSenado e IBDD (sem ano), visto que se concluiu que de 10 pessoas portadoras de algum tipo de deficiência, 4 já deixaram de ir a algum lugar por falta de adaptação, tanto estruturais como na questão de transporte, ou seja, à mobilidade urbana.

Sobre isso nota-se a necessidade das empresas observarem a Lei nº 10.098, de 19 de setembro de 2000 (Brasil, 2000) que delinea normas gerais e critérios básicos para a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, por meio da eliminação de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação. É vital também que considerem a Norma Regulamentadora nº 17 (MTE, 2007), pois segundo o primeiro item da mesma, foi elaborada para “estabelecer parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.”

4. METODOLOGIA

Com a natureza da pesquisa, utilizou-se o método qualitativo, que de acordo com Bauer e Gaskel (2002), a pesquisa qualitativa não lida com números, mas sim com interpretações das realidades sociais e que provavelmente o protótipo mais conhecido seja a entrevista em profundidade.

Já quanto ao tipo de estudo utilizado, fez-se uso do método exploratório, que de acordo com Marconi e Lakatos (2010), objetiva a formulação de questões ou de um problema e pode ter como finalidade desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com o ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa, ou modificar e clarificar conceitos.

Desta forma, para esta pesquisa, delimitou-se como universo a empresa Commanders Indústria e Comércio de Confecções LTDA, visto que a empresa emprega um número considerável de portadores de necessidades especiais, em especial, deficientes auditivos. Já em relação aos sujeitos da

pesquisa, a empresa conta com um quadro de três portadores de deficiência, sendo que os mesmos possuem deficiência auditiva.

Com relação à coleta de dados, os dados primários foram obtidos por meio de entrevistas semi-estruturadas com a totalidade de funcionários portadores de deficiência da empresa. Torna-se relevante ressaltar, que devido os sujeitos da pesquisa serem deficientes auditivos, tendo a fala fragilizada, foi necessária a presença de uma intérprete de libras para execução das entrevistas. Ressalta-se também que o registro das entrevistas ocorreu por vídeo, para possibilitar a correta transcrição e também por questões éticas e de veracidade da pesquisa.

Já, os dados secundários foram obtidos por meio de entrevistas com a direção da empresa. Para a caracterização da empresa, utilizou-se como roteiro para a coleta dos dados, o modelo desenvolvido por Kunsch (1986). Faz-se importante ressaltar que o modelo não foi utilizado na íntegra, ou seja, utilizou-se uma adaptação do modelo da autora.

Para a análise dos dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. De acordo com Bauer e Gaskell (2002), para esta análise é necessária a transcrição clara das entrevistas e o objetivo amplo da análise é procurar sentidos e compreensão. Eles afirmam que “O que é realmente falado constitui os dados, mas a análise deve ir além da aceitação deste valor aparente. A procura é por temas com conteúdo comum e pelas funções destes temas”.

5. RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo apresentam-se as categorias de análise extraídas a partir da interpretação das entrevistas. Como ressaltado no capítulo anterior da metodologia, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo para a interpretação e a categorização das entrevistas, a fim de reduzir o texto e propiciar melhor compreensão do fenômeno. Torna-se relevante ressaltar, que os trechos das entrevistas que são apresentados na sequência, encontra-se transcritos na terceira pessoa do singular, em virtude das mesmas terem sido realizadas em linguagem brasileira de sinais e com o auxílio de uma intérprete.

Para tanto, as categorias foram organizadas em seis diferentes tópicos a partir das perguntas realizadas na entrevista, sendo: motivos para o

ingresso, práticas de contratação, práticas de aprendizagem, práticas de comunicação, práticas de relacionamento e efeitos resultantes para a empresa.

i. Motivos para ingresso no trabalho

Nesta categoria, buscou-se verificar quais os motivos que levaram os portadores de deficiência a ingressar junto a empresa estudada. Nota-se que os motivos relacionados a inserção na empresa, originaram-se na maioria pela história de vida de cada entrevistado. Na sequência, apresentam-se trechos das entrevistas:

Por que daí precisava de um surdo pra trabalhar na empresa... e daí tava no terceiro ano já né? Daí ia acabar o curso, então ia ficar livre pra trabalhar (...). Ah então tudo ajuda... Ah, então agora você não precisa pedir dinheiro e agora você ainda ajuda a vovó. Conta... paga água, luz, telefone, ah ainda você comprou uma moto? Falta um mês, é? Tá pagando a prestação, que bom. Comprou sua roupa, vai festar, trabalha... a sua independência então, né. Foi isso que mudou na sua vida... (Entrevistado 001)

Então, ela tinha benefício que é dirigido a todas as pessoas que tem deficiência, só que ela não sabia que ela tinha, e a mãe pegava o dinheiro dela. O primo falou pra ela que ela tinha dinheiro, que ela tinha benefícios, daí ela foi falar pra mãe dela e mãe dela a mandou ficar quieta, que não era pra ela ta sabendo (...). Aí em 2005, começou a trabalhar, aqui foi o primeiro emprego, daí a família não queria que ela trabalhasse, porque daí eles pegavam o benefício... (Entrevistado 002)

Ele casou... Mas antes ele trabalhava na construção, em construção, mas era muito pesado sol quente, muito difícil de trabalhar. Daí o chefe chamou, o dono chamou, ele pra trabalhar aqui porque era bem melhor... Daí ajudou, porque estava procurando emprego melhor, né. (Entrevistado 003)

Torna-se importante ressaltar que o entrevistado 002 faz menção de motivações que não se relacionam apenas a questões econômicas, mas também tinham vínculo com a auto-estima do entrevistado. De acordo com De Masi (2001), trabalhar é uma exigência da sociedade atual, para que o indivíduo receba uma retribuição e viva de uma forma digna para criar e manter casa e família.

ii. Práticas de Relacionamento

Com relação ao relacionamento dos portadores de necessidades especiais e os demais funcionários, foi possível verificar que inicialmente houve algum tipo de resistência inicial a inserção dos mesmos junto à empresa, porém conforme os trechos ilustram, nota-se que este tipo de comportamento foi sendo

amenizado entre o grupo.

Já tiveram preconceito com você, mas agora não. Você superou isso. Aí eles começaram a aceitar você... As pessoas, os funcionários ficavam longe... Não falavam. Eles não conversavam com ele, não chegavam perto. Nada, passavam e não falavam nada com você. (entrevistado 001)

Preconceito tinha aqui? Das pessoas (...) faziam fofoca. (...) Agora não tem mais. Amigos têm muito aqui, amigos? Alguns (...). Então ela sofria preconceito, hoje não mais, o que acontece é essa fofoca, que é normal.. É que antes na verdade, eles não conheciam. (entrevistado 002)

Preconceito aqui tinha, mas ele não ligava, ele olhava, problema não tem, se tiver preconceito contra ele, ele não tem problema nenhum não, ele olha, e cada um se vira né. (...) Tinham preconceito, falavam, morrendo de inveja, fazendo fofoca dele, mas é mais a inveja mesmo, dor de cotovelo, aí as pessoas espalhavam... Aí ele pensava aí que ódio, mas fazer o que, não gostava. (...) Eu acho assim que essas fofocas, essas invejas, mesmo se "surdo não tivesse" seria igual. Ouvinte, surdo, o preconceito é igual dentro de uma empresa. (entrevistado 003)

Tanaka e Manzini (2005) acreditam que medidas importantes vêm sendo tomadas no cenário nacional para que não haja impedimentos ao deficiente de possuir uma vida social plena.

iii. Práticas e Efeitos resultantes para a empresa

O intuito desta categoria foi identificar os possíveis efeitos obtidos pela empresa ao contratar e inserir em seu quadro de funcionários portadores de necessidades especiais. Nesta categoria especificamente, foi possível notar a evolução das atividades desenvolvidas pelos portadores de necessidades especiais, bem como o desenvolvimento de competências a partir da execução de novas tarefas, demonstrando assim que de modo geral, não há restrições em excesso para o exercício das funções. Ainda para melhor enfatizar os possíveis efeitos para a empresa, buscou-se entrevistar a encarregada de produção da empresa, que trabalha diretamente vinculada a mão-de-obra dos funcionários portadores de necessidades especiais. Para tanto, apresenta-se na seqüência trechos da fala da entrevistada também em forma de categoria.

iii – a) Práticas de contratação

Nesta categoria observaram-se resultados semelhantes aos identificados nas entrevistas com os portadores, visto que a encarregada de

produção relata em sua fala o mesmo processo de informalidade no momento de seleção.

O diretor empresa chegava e falava assim, pra mim, vai vir uma pessoa deficiente auditiva, então ela vai vir fazer uma entrevista e fazer um teste, eu falei beleza, pode vir. E aí a hora que a pessoa chegava, ela era tratada como qualquer outra pessoa. (...) Teve um portador eu acho assim, pra mim ele não sabia nada, ele não falava nada, ele falava assim “aaaaaaa aaaa”, só isso, mais nada ele falava. Esse daí veio uma pessoa junto com ele para ajudar a entender o que ele falava.

iii b) Práticas de aprendizagem:

Nesta categoria, a supervisora ressalta o esforço e a facilidade que os portadores de deficiência auditiva possuem no processo de aprendizagem do trabalho.

Você pode até ouvir isso de uma pessoa normal aqui de dentro, mas não deles. “Ah, ela é burra né?”, mas você nunca ouvi falar deles. Eu nunca ouvi falar, que nem eles estão por causa dessa deficiência... eles se sentem na obrigação de aprender mais que você!

Eu conversava com eles e tudo, e falava como é o processo, explico e pergunto pra eles, se eles não entendem, eles sempre vão atrás da gente, pra perguntar. Porque a gente instruiu, é uma, duas vezes, eles já pegam, já sabem o que tem que fazer. Sabe por quê? Eu acho que eles, as pessoas que são deficientes em alguma coisa, assim, eles prestam mais atenção, vamos supor, eles sentem a necessidade de aprender mais que você, por isso que eles sempre se destacam mais que os outros.

iii c) Práticas de comunicação:

Em relação a comunicação entre os trabalhadores portadores de deficiência auditiva e os trabalhadores ouvintes, nota-se que não existem grandes dificuldades, pode-se notar na fala da supervisora que ela demonstra-se surpresa com a facilidade no processo de comunicação desses trabalhadores.

É por isso que eu acho tão engraçado, porque às vezes as pessoas pensam: ah, que dificuldade, pra trazer um surdo ou mudo, mas nada a ver, eles se comunicam normal.

iii d) Práticas de relacionamento:

É possível notar que os portadores de deficiência auditiva se relacionam de forma positiva com os outros trabalhadores e não são tratados de

forma diferente pelos seus superiores.

Eles assim, você não pode tirar eles da razão deles, aí eles ficam muito nervosos. (...) As pessoas veem, a gente trata eles muito igual assim, pra mim eles não... Eu nem dou conta que eles têm problema, pra mim é normal. Que nem igual, a gente sempre conversou, tipo ela já me fez confidências, então é como se fosse uma pessoa normal, não tem porque ter um tratamento diferente, nada. Nunca, eu nunca vi aqui na empresa ninguém tratar eles diferente por isso.

iii e) Efeitos resultantes para a empresa:

Com relação aos efeitos para a empresa, nota-se que os resultados são positivos pode-se observar na entrevista com a supervisora, que os portadores de deficiência apresentam bons resultados em questão de desempenho e produtividade.

Porque o funcionário portador mais velho é excelente, nós não temos o que reclamar dele. Ele é rápido, ele aprende fácil, ele trabalha na serigrafia quando precisa. Já a funcionária portadora é uma menina que trabalha quase com todas as máquinas da produção, tem o último portador que ingressou o que ele é da etiquetagem, ele pediu pra ir pro corte, a gente deu a oportunidade pra ele, ele tá lá no corte agora e ele vai lá pro bordado ajudar na parte da manhã, no turno.

Então eles são assim, eles são como qualquer um, às vezes, por isso que eu te falo, até mais, porque tem costureira que tem trinta e cinco anos e costura em apenas em uma máquina, mas eles não... Porque se fosse a outro lugar eles estariam fazendo um serviço só e aqui não. Pra você ver, um deles era da etiquetagem foi pro corte, ele tá aprendendo o bordado agora, e o funcionário portador mais velho sabe todo o serviço de cor, tanto que se for pra sair um encarregado, ele toma conta do setor...

É interessante, porque a gente a ensinou, ela tira os pedidos que precisa e também tem a etiqueta de rastreabilidade, só que assim, esse é mais complicado, porque é feito no Corel, daí você tem que ir lá, você tem que ir ver o número do pedido, ela digita tudo isso, e depois ela tem que deixar certinho, data, o lote, tudo certinho, pra depois imprimir as etiquetas, e ela aprendeu a fazer isso, as meninas ensinaram pra ela umas duas vezes, ela já pegou e hoje ela tá sozinha, ela ficou uma semana, foi a primeira vez que ela foi para o administrativo, então assim, as meninas ensinaram um, dois dias, ela já pegou, ela já prepara as etiquetas, ela já compra as etiquetas, porque cada uniforme nosso vai um tipo de etiqueta, então ela já sabe, ela lê o pedido todo e ela já separa todas as etiquetas que vão para o pedido. Eu só falava assim: “esse aqui é fulano, esse é sicrano tá, explica pra eles”, pronto, eles ensinavam, eles que ensinavam. Porque a gente não tem tempo de ficar ensinando então passava pra eles. Porque aqueles que entravam entendiam o que eles estavam falando. Eles que ensinam, não é a gente.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, esse trabalho teve como objetivo geral a compreensão das práticas gerenciais relativas à gestão de pessoas portadoras de deficiência auditiva em uma empresa do ramo de confecção de uniformes. No decorrer da pesquisa, foi possível constatar e compreender as práticas utilizadas pela empresa estudada.

Visto que não foram identificados pontos desfavoráveis no processo atual de inserção de portadores de deficiência auditiva no universo estudado, observa-se que esta prática da área de gestão de pessoas, também poderia ser utilizada por outras pequenas empresas que atuam no mesmo segmento.

Ao analisar essas práticas, seria possível propor um projeto de melhoria em que fosse possível contemplar práticas de gestão de pessoas mais formalizadas, como, por exemplo, ter um funcionário da área de recursos humanos que tivesse contato com a linguagem de sinais para realizar as entrevistas de contratação de forma mais eficiente.

Como sugestão para pesquisas futuras, sugere-se um novo estudo em outras empresas que também adotaram a inclusão de portadores de necessidades especiais em seus quadros funcionais a fim de mensurar se os efeitos também mostraram-se favoráveis, bem como, ampliar o estudo em outros segmentos de atuação.

De forma despretensiosa, acredita-se que este trabalho tenha contribuído para que pequenas empresas de Apucarana e região possam vislumbrar novas práticas de gestão, estando mais abertas para a inclusão dos portadores de necessidades especiais, e principalmente conseguindo estar em situação regular com a legislação vigente no que tange o processo de inclusão.

REFERÊNCIAS

BAUER, Martin; GASKELL, George W. JJ. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático.** Tradução de Pedrinho A. Guareschi. Petrópolis, RJ. Vozes 2002.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil;** Texto consolidado até a Emenda Constitucional nº 66 de 13 de julho de 2010. Brasília, 2010. Senado Federal, Brasil. Disponível em: <http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_13.07.2010/CON1988.pdf>. Acesso em 01 Novembro 2011.

CARVALHO, José Jorge de. **Um Espaço Público Encantado**. Pluralidade religiosa e modernidade no Brasil. Brasília, 1999.

CYRILLO, Denise C.; PAULANI, Leda Maria; AGAZZI, Daniela L. **Diversidade no ambiente de trabalho**: Oportunidades de emprego para incapacitados. 2010.

DATASENADO. **Condições de vida das pessoas com deficiência no Brasil – Relatório de Pesquisa de Opinião Pública Nacional**. Secretaria Especial de Comunicação Social; Secretaria de Pesquisa e Opinião Pública: DataSenado. Disponível em: <<http://www.ibdd.org.br/noticias/noticias-noti-58%20pesquisa%20senado.asp>>. Acesso em 01 Novembro 2011.

DE MASI, Domenico. **O futuro do trabalho**: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial. Rio de Janeiro. José Olympio, 2001.

Diversidade religiosa e direitos humanos. Cartilha Impressa no Brasil em novembro de 2007.

FLEURY, Maria Tereza Leme; OLIVEIRA JR, Moacir de Miranda. **Gestão Estratégica do Conhecimento**: integrando aprendizagem, conhecimento e competências. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **GERENCIANDO A DIVERSIDADE CULTURAL: experiências de empresas brasileiras**. RAE - Revista de Administração de Empresas Jul./Set. 2000/EAESP / FGV, São Paulo, Brasil.

FREITAS, Maria Nivalda de Carvalho. **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.

Global Employment Trends 2011: **The challenge of a Jobs recovery / International Labour Office**. - Geneva: ILO, 2011. Tradução: Tendências Globais do Emprego 2011: O desafio de um Gabinete de recuperação de empregos do Trabalho. Disponível em:<http://translate.googleusercontent.com/translate_f>. Acesso em 01 Novembro 2011.

GRIN, Monica. **A celebração oficial da nova diversidade no Brasil**. REVISTA USP, São Paulo, n.68, p. 36-45, dezembro/fevereiro 2005-2006.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2000**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/tabelabrasil111.shtm>>. Acesso em 01 Novembro 2011

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Relação Anual de Informações Sociais. MTE - Ministério do Trabalho e Emprego. 2010**. Disponível em: <http://www.censo2010.ibge.gov.br/resultados_do_censo2010.php>. Acesso em 01 Novembro 2011

JACOB, Cesar Romero. **A diversificação religiosa. ESTUDOS AVANÇADOS** 18 (52), 2004

KUNSCH, Margarida Maria Krohning. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. 3 ed. São Paulo: Summus, 1986.
Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural. UNESCO 2002. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160por.pdf>>. Acesso em 01 Novembro 2011.

LAKATUS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7º Ed – São Paulo. Atlas, 2010.

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego. Brasil – **Evolução do Emprego Formal, do Período de 2003 a 2010, Segundo a RAIS**. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/rais/2010/>>. Acesso em 01 Novembro 2011.

MECCHI, Cassiano Luiz. **Diversidade Sexual e Políticas de Gestão de Pessoas: Um Estudo Exploratório em Três Empresas de Grande Porte**. I Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho. Natal/RN, 2007.

NAMBU, Tais Suemi. **Construindo Um Mercado de Trabalho Inclusivo: Guia prático para profissionais de Recursos Humanos**. Publicação do Governo. Brasília, DF; 2003.

OIT – Organização Internacional do Trabalho. **Gestão de questões relativas a deficiência no local de trabalho: Repertório de recomendações práticas da OIT** /; revisão técnica de João Baptista Cintra Ribas. – 1 ed., rev. – Brasília: OIT, 2006.

OLIVA, Eduardo de Camargo. **Novo controlador? : Práticas adotadas nas gestões de pessoas**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

OLIVEIRA, Josiane Silva de. **Gestão da Diversidade: O desafio dos negros nas organizações brasileiras**. Rio de Janeiro, RJ. 2007. XXXI encontro da AMPAD.

PROBST, Elisiana Renata. **A EVOLUÇÃO DA MULHER NO MERCADO DE TRABALHO**. Instituto Catarinense de Pós-Graduação – ICPG. 2005.

QUEIROZ, Ana Carolina S., ALVAREZ, Izar Munhoz; MOREIRA, Daniel Augusto. **Gestão da Diversidade Cultural, Estratégia e Vantagem Competitiva: Um Estudo de Caso no Brasil**. 2011.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional**. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. 9 Edição. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

_____. **Administração: mudanças e perspectivas**. Tradução Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva 2003.

_____. **Fundamentos do Comportamento Organizacional**. 7º ed. Tradução técnica Reynaldo Marcondes. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares; ZAULI-FELLOWS, Amanda. **Diversidade e Identidade Gay nas Organizações**. 2006.

TANAKA, Eliza Dieko Oshiro; MANZINI, Eduardo José. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? **Rev. Bras. Ed. Esp.**, Marília, Mai.-Ago. 2005 v.11, n.2, p.273-294.

CIA (*Central Intelligence Agency* / Agência Central de Inteligência). **The Word Factbook / O livro dos fatos do mundo**. Disponível em: <<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2129rank.html>>. Acesso em: 01.11.11.

WAGNER III, John A; HOLLENBECK, John R. **Comportamento Organizacional**. Tradução Cid Knipel Moreira: revisão técnica Laura Zaccarelli. São Paulo: Saraiva, 2003.

ZARAFIAN, Philippe. **Objetivo competência: por uma nova lógica**. Tradução Maria Helena C. V. Trylinski. São Paulo: Atlas, 2001.