

UFGD
FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO, CIÊNCIAS CONTÁBEIS E ECONOMIA
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

LARISSA BENITEZ DE OLIVEIRA

**INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS EMPRESAS: O CASO DE
UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO NA CIDADE DE DOURADOS-MS**

Dourados/MS

2014

LARISSA BENITEZ DE OLIVEIRA

**INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS EMPRESAS: O CASO DE
UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO NA CIDADE DE DOURADOS-MS**

Trabalho de Graduação apresentado à Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia da Universidade Federal da Grande Dourados, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Narciso Bastos Gomes

Banca Examinadora:

Professor(a) Me. Alexandre de Souza Correa

Professor(a) Dr. Fabiano Palhares Galão

Dourados/MS

2014

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS EMPRESAS: O CASO DE UMA
COOPERATIVA DE CRÉDITO NA CIDADE DE DOURADOS-MS

LARISSA BENITEZ DE OLIVEIRA

Esta monografia foi julgada adequada para aprovação na disciplina de Trabalho de Graduação II, que faz parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Administração pela Faculdade de Administração, Ciências Contábeis e Economia – FACE da Universidade Federal da Grande Dourados – UFGD.

Apresentado à Banca Examinadora integrada pelos professores:

Narciso Bastos Gomes
Presidente

Alexandre de Souza Correa
Avaliador

Fabiano Palhares Galão
Avaliador

DEDICATÓRIA

À minha mãe que em todos os momentos é meu porto seguro e me ensinou a ter Fé.

AGRADECIMENTOS

A Deus pela minha vida.

A esta Universidade, seu corpo docente, direção e administração.

A instituição que proporcionou realizar a pesquisa.

Ao meu professor orientador Narciso Bastos Gomes pela paciência e pelo suporte.

Aos meus amigos da faculdade por esses cinco anos de amizade, em especial Kátia e Jaqueline.

Ao meu namorado Wellington Nogueira Leite da Silva por sempre me apoiar.

A todos que direta ou indiretamente fizeram parte da minha formação, o meu muito obrigado.

RESUMO

O presente estudo analisa as dificuldades enfrentadas pela Sede de uma Cooperativa de Crédito situada na cidade de Dourados-MS, visando compreender como a empresa lida com a inclusão de pessoas com deficiência, com vista a atender o artigo 93 da Lei nº 8.213/91. O estudo caracteriza-se por um estudo de caso único de natureza qualitativa que possui como objetivo analisar os fatores internos ou externos que dificultam a contratação e retenção dos trabalhadores com deficiência na cooperativa. Buscou-se compreender se essas dificuldades estão relacionadas à sua política de recrutamento e seleção para contratar pessoas com deficiência. Os dados foram coletados mediante entrevista semiestruturada com roteiro pré-estabelecido com três gerentes de três setores da cooperativa, as entrevistas foram gravadas com o uso de um smathphone. Ao todo foram determinadas dez categorias para análise. As entrevistas foram analisadas fazendo o uso da técnica de análise de conteúdo onde buscou-se refletir acerca dos dados coletados associando aos objetivos preteridos pelo estudo. Por meio da discussão levantada e dos resultados obtidos nota-se um desconhecimento da lei por parte dos gerentes da cooperativa. O estudo evidenciou que a estrutura física da cooperativa, que necessita de melhorias para atender aos colaboradores, e a falta de competências exigidas pela cooperativa são fatores que dificultam a contratação de pessoas com deficiência. E por fim o estudo mostrou que a contratação de pessoas com deficiência está relacionada com as políticas de recrutamento e seleção da cooperativa.

Palavras-chave: mercado de trabalho; pessoa com deficiência; políticas de recrutamento e seleção, lei de cotas.

ABSTRACT

The current study analyzes the difficulties found by the head office of a Credit Cooperative, located in the city of Dourados MS, in order to understand how the firm treats the inclusion of people with disabilities in order to meet the Article 93 of Law No. 8.213 / 91. The research is a unique case study, which is qualitative by nature and its objective is to analyze the internal and external factors that hinder the recruitment and retention of disabled workers in the cooperative. The research has the intention to understand also whether these difficulties are related to their recruitment and selection policy to hire people with disabilities. Data were collected through semi-structured interviews with a pre-established script face to face with three managers of three sectors of the Cooperative, where the interviews were recorded with the use of a smartphone. In all, it was determined ten categories for analysis. The interviews were analyzed making use of content analysis technique where it sought up to reflect on the data collected by linking to the study goals. Through discussion raised and the results obtained, it is possible to note that there is lack of knowledge of the law by the cooperative managers.

The research showed that the physical structure of the cooperative needs improvement to meet the staff, and the lack of skills required by the cooperative are factors that hinder the hiring of PCDs. Finally the study showed that hiring people with disabilities is related to the recruitment and selection policies of the cooperative.

Key words: labour market; people with disabilities; recruitment and selection policy; quota law.

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 - Processo de construção de teorias a partir do método de estudo de casos	29
Quadro 02 - Matriz de amarração constructo da pesquisa.....	35
Quadro 03 - Categorias de análise	36
Quadro 04 - Políticas de contratação de pessoas com deficiência e cumprimento da Lei 8.213/91	41
Quadro 05 - Etapas e processos de recrutamento e seleção	43
Quadro 06 - Estrutura Física Adaptada	45
Quadro 07 - Dificuldades encontradas para contratação de pessoas com deficiência e existência de programas para integrar as pessoas no trabalho.....	47
Quadro 08 - Políticas e práticas para capacitar os líderes para trabalhar com pessoas com deficiência.....	48
Quadro 09 - Políticas e práticas de capacitação para pessoas com deficiência para retê-las na empresa.....	51
Quadro 10 - Políticas e práticas de capacitação dos colaboradores	52
Quadro 11 - Dificuldades dos empregados para interagir com os empregados que são pessoas com deficiência.....	55
Quadro 12 - Limitações do mercado de trabalho	57
Quadro 13 - Convênios com organizações externas para contratar pessoas com deficiência ..	59

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

NBR – Normas Brasileira de Regulação
PCD – Pessoa com Deficiência
PNE – Pessoa com Necessidades Especiais
PPD – Pessoa Portadora de Deficiência

SUMÁRIO

CAPÍTULO I	12
1. INTRODUÇÃO	12
1.1 DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA	15
1.2 OBJETIVOS	15
1.2.1 Objetivo Geral	15
1.2.2 Objetivos Específicos	15
1.3 JUSTIFICATIVA	16
CAPÍTULO II	17
2. REVISÃO TEÓRICA	17
2.1 FUNDAMENTOS DA DEFICIÊNCIA	17
2.2 A DEFICIÊNCIA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE	18
2.3 A DEFICIÊNCIA NA REALIDADE BRASILEIRA	20
2.4 A DEFICIÊNCIA NO CONTEXTO DAS EMPRESAS	22
2.5 A DEFICIÊNCIA NO CONTEXTO DA LEI 8.213/91 (ART. 93)	26
CAPÍTULO III	28
3. METODOLOGIA	28
3.1 DELINEAMENTOS DA PESQUISA	28
3.2 TIPO DE PESQUISA	29
3.2.1 Pesquisa descritiva	30
3.3 NATUREZA DA PESQUISA	30
3.4 ESTRATÉGIAS DE PESQUISA	31
3.4.1 Estudo de caso	31
3.5 O CASO SELECIONADO	32
3.6 COLETA DE DADOS	33
3.7 ANÁLISE DOS DADOS	35
CAPÍTULO IV	37
5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	
5.1 ANÁLISES DE CASO	
5.1.1 Cooperativa de crédito	37
5.2 POLÍTICAS DE CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	40
5.3 PROCESSOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	43
5.4 ESTRUTURA FÍSICA ADAPTADA	45
5.5 DIFICULDADES ENCONTRADAS PARA CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E EXISTÊNCIA DE PROGRAMAS PARA INTEGRAR AS PESSOAS NO TRABALHO	47

5.6 POLÍTICAS E PRÁTICAS PARA CAPACITAR OS LÍDERES PARA TRABALHAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	48
5.7 POLÍTICAS E AÇÕES PARA CAPACITAÇÃO E RETENÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS.....	50
5.8 POLÍTICAS E PRÁTICAS PARA CAPACITAR COLABORADORES PARA TRATAR E TRABALHAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS.....	52
5.9 DIFICULDADES DOS EMPREGADOS PARA INTERAGIR COM OS EMPREGADOS QUE SÃO PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	54
5.10 LIMITAÇÕES DO MERCADO DE TRABALHO	56
5.11 CONVÊNIOS COM ORGANIZAÇÕES EXTERNAS PARA CONTRATAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	59
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	61
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	68
APÊNDICE B - TERMO DE CESSÃO DE DIREITOS AUTORAIS E AUTORIZAÇÃO PARA INSERÇÃO DE TRABALHO DE GRADUAÇÃO NOS MEIOS ELETRÔNICOS DE DIVULGAÇÃO DISPONIBILIZADOS E UTILIZADOS PELA UFGD.....	69

CAPÍTULO I

1. INTRODUÇÃO

A inclusão de pessoas com deficiência nas organizações tem sido alvo de discussões e debates nas empresas, órgãos governamentais e dos próprios profissionais com deficiência desde o século XX.

No Brasil, a inclusão de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho é alvo de discussões acentuadas e, embora seja um tema recente, tem ganhado cada vez mais força no cenário nacional. O termo “inclusão” invadiu o discurso nacional recentemente, passando a ser usada amplamente, em diferentes contextos e mesmo com diferentes significados (ARANHA, 2001, p. 01).

A Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, ao dispor, mormente sobre planos de benefício da previdência social, incluiu em seu texto disposição atinente à inserção e manutenção de empregados portadores de deficiência no mercado de trabalho. Como matéria de ordem pública[3], o artigo 93, da Lei nº 8.213/91, manifesta ação afirmativa em favor das pessoas com deficiência.

A inclusão de pessoas com deficiência no âmbito empresarial é um ato repleto de responsabilidade, pois possui um grande valor social e resulta em inúmeras transformações de comportamento que conseqüentemente refletem na conduta e na maneira de gerir pessoas dentro de um ambiente organizacional.

Tanaka e Manzini (2005) ressaltam que algumas empresas não apresentam preparo adequado em sua estrutura para receber PCDs no ambiente de trabalho. Afirmam que apesar de existirem leis que obrigam as empresas a admitirem deficientes, estas exigências legais não garantem seu acesso e permanência no ambiente de trabalho, pois existem, ainda, alguns fatores que necessitam ser analisados para a inserção da população de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, que se definem como o preparo profissional e social da pessoa com deficiência, condições estruturais, funcionais e sociais do ambiente que irá recebê-lo.

Segundo dados do IBGE (2010), cerca de 23,9% da população brasileira, totalizando 45.606.042 pessoas, apresenta algum tipo de deficiência, sendo elas visual, auditiva, motora, mental ou intelectual. São cerca de 25.800.681 mulheres e 19.805.367 homens, sendo que a deficiência visual apresenta maior ocorrência, totalizando 18,6% da população, 7% apresentam deficiência motora, 5,10% deficiência auditiva e 1,4% deficiência mental ou intelectual.

Estudos realizados por Tanaka e Manzini (2005, p. 283) evidenciam que no momento em que são disponibilizadas vagas para as pessoas com deficiência, as organizações estabelecem alguns critérios para contratação, e alegam encontrar grandes dificuldades, pois a falta de qualificação profissional e preparo social dessas pessoas tornam-se itens impeditivos para selecioná-las.

Na organização o gestor que recebe uma pessoa com deficiência em sua equipe de trabalho enfrenta um novo desafio: desenvolver competências que lhes permitam administrar com sucesso a inclusão, uma vez que a prescrição dos manuais corporativos ou institucionais não garante, por si só, o desenvolvimento das capacidades necessárias para ser bem sucedido como agente do processo inclusivo (SERRANO E BRUNSTEIN, 2011, p.360).

O relatório mundial sobre a deficiência, disponibilizado pela Organização Mundial de Saúde (2011), aponta a legislação antidiscriminação como um ponto de início para a promoção da inclusão de pessoas com deficiência no emprego. É ressaltado nesse relatório que os empregadores são obrigados por lei a fazer adaptações razoáveis, consideradas como procedimentos acessíveis de recrutamento e seleção, adaptações no ambiente de trabalho, modificações na jornada de trabalho, aumento do acesso ao local de trabalho e oferta de tecnologia.

É fato que as dificuldades estão presentes no cotidiano para ambos os lados, porém é necessário que as diversidades sejam compreendidas e que ao invés dos membros de uma organização se distanciarem por causa das limitações dos PCDs, os gestores devem se aproximar deles, buscando sempre proporcionar a melhor condição possível à pessoa com deficiência, para que juntos possam ser partes responsáveis pela boa gestão de pessoas da organização.

A inclusão das pessoas com necessidades especiais no mercado de trabalho é uma questão societária e também um dever legal positivo, que determina a integração social destas pessoas por meio do trabalho, direito este garantido pela Constituição da República de 1988. Ao impor a contratação de tais pessoas pelas empresas, o legislador brasileiro intenta garantir que elas possam deter poder econômico e ter condições de enfrentar os desafios da sociedade, proporcionando-lhes real possibilidade de alcançar seus interesses pessoais.

Para o Instituto Ethos (2012), as empresas podem contribuir muito para reduzir a distância entre os trabalhadores com deficiência e o mercado de trabalho. Podem, antes de tudo, contratar, manter e promover pessoas com deficiência, reconhecendo suas potencialidades e dando-lhes condições de desenvolvimento profissional, preparando e criando estruturas

adequadas para a acessibilidade dos trabalhadores nessas condições, e que estão disponíveis no mercado de trabalho.

Neste contexto, para Instituto Ethos (2012) as empresas podem ir além das necessidades básicas dos trabalhadores portadores de deficiências e se preparar além do que determina a lei para atender esta parcela da população, atuando junto aos seus parceiros, à comunidade e entidades governamentais, contribuindo para mudanças de cultura e comportamento que tornem a própria sociedade mais inclusiva.

Visando reduzir as dificuldades para que os portadores de necessidades especiais fossem inseridos no mercado de trabalho, a partir do início dos anos 90 passaram a existir leis federais, principalmente a Lei 8.213/91 (art. 93), a chamada Lei de Cotas, que legitima a contratação de funcionários com deficiência, onde estabelece que a empresa com 100 ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% à 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência. Desta forma foi estabelecida a seguinte proporção: até 200 funcionários devem ser destinados 2% das vagas para profissionais com deficiências; de 201 à 500 funcionários são 3% das vagas; de 501 à 1.000 funcionários são 4% das vagas; de 1.001 funcionários em diante é obrigatório o preenchimento de 5% das vagas. (BRASIL, 1991). Assim, percebe-se que na medida em que aumenta o efetivo da organização, maior será a quantidade de vagas que esta deverá destinar ao profissional com deficiência.

A Lei de Cotas pode ser considerada como uma garantia de estabilidade e ampliação de oportunidades para a pessoa com deficiência (SOUZA E KAMIMURA, 2009), pois estima-se que em 2010, do total de 86,4 milhões de pessoas que estavam ativas no mercado de trabalho, 20,4 milhões eram pessoas com deficiência, ou seja, 23,6% do total (Cartilha do Censo, 2010).

O cumprimento da legislação aplicada às organizações, que orienta a inclusão de pessoas com deficiência, consiste em um desafio destas empresas em direcionar-se para sanar as suas fragilidades internas quanto a acessibilidade de profissionais com deficiências, de forma a minimizar as dificuldades que encontram para contratar e manter trabalhadores nessas condições.

Por ser um tema que contempla todos os tipos de organizações, sejam elas públicas, privadas ou não governamentais, optou-se em selecionar um ramo específico de negócio, que neste estudo é a Sede de uma Cooperativa de Crédito estabelecida na cidade de Dourados.

O cooperativismo é um instrumento de organização econômica da sociedade. Criado na Europa no século XIX caracteriza-se como uma forma de ajuda mútua através da cooperação e da parceria. A sociedade cooperativa é uma associação autônoma de pessoas unidas

voluntariamente para satisfazer suas necessidades econômicas, sociais e culturais em comum, por meio de uma empresa de propriedade conjunta e de gestão democrática (SICREDI, 2014).

Dentre esses vários tipos de Cooperativas, existem as de Crédito que buscam auxiliar seus associados com soluções financeiras atendendo suas principais necessidades.

Neste contexto se estabelece as razões da pesquisa deste estudo, formulando a seguinte questão: Quais as dificuldades enfrentadas pela Sede de uma Cooperativa de Crédito na cidade de Dourados-MS para cumprir e reter trabalhadores com deficiência?

1.1 DEFINIÇÃO DA PROBLEMÁTICA

Quais as dificuldades enfrentadas pela Sede de uma Cooperativa de Crédito na cidade de Dourados-MS para cumprir a Lei 8.213/91 e reter trabalhadores com deficiência?

1.2 OBJETIVOS

Para Gressler (2004) o objetivo da pesquisa é direcionar o trabalho do pesquisador e deve ser apresentado o que se pretende alcançar com o desenvolvimento do estudo. Portanto os objetivos da pesquisa compreende o resultado total final que se pretende alcançar Na sua elaboração devem-se contemplar resultados quantitativos ou qualitativos que se pretende alcançar. Neste contexto é que foram estabelecidos o objetivo geral e os objetivos específicos.

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar as dificuldades enfrentadas pela Sede de uma Cooperativa de Crédito na cidade de Dourados-MS para cumprir a Lei 8.213/91 e reter trabalhadores com deficiência.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Caracterizar o perfil da Cooperativa de Crédito e dos gerentes que contratam e administram trabalhadores com deficiências;
- b) Verificar o conhecimento que os gerentes têm sobre a Lei 8.213/91;
- c) Levantar os fatores internos e externos que dificultam o cumprimento da Lei 8.213/91;
- d) Analisar se as dificuldades para contratar trabalhadores com deficiências na Cooperativa estão relacionadas com suas políticas de recrutamento e seleção.

1.3 JUSTIFICATIVA

A inclusão de pessoas com deficiência vem sendo um assunto tratado em várias esferas da sociedade, dentre elas, as empresas, que com a instituição da lei 8.213/91, a chamada Lei de Cotas, são obrigadas a contratar pessoas deficientes, considerando-se o percentual legalmente estabelecido. A mencionada legislação impõe que as empresas que possuam 100 ou mais empregados estão obrigadas a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras deficiência.

O censo de 2010, realizado pelo IBGE, para identificar pessoas portadoras de deficiências, mostrou que cerca de 45,6 milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência. Desse total identificou-se que do total de 86,4 milhões de pessoas que estão empregadas, apenas 20,4 milhões eram pessoas com deficiência, sendo 23,6% do total. Havia 44.073.377 pessoas pelo menos com uma deficiência em idade ativa, mas 23,7 milhões não estavam empregadas. Na região da Grande Dourados foi apontado que a população douradense contava com cerca 196.035 habitantes, e dentre essa população, estimou-se que cerca de 38.918 pessoas apresentam algum tipo de deficiência permanente.

Segundo o perfil socioeconômico da cidade de Dourados-MS (Dourados, 2013), existem cerca de 13.245 empresas na região, que estão ganhando destaque no âmbito estadual por conta de sua localização, potencialidade econômica, das universidades e oportunidades de emprego, tanto no comércio, agricultura e pecuária quanto nos serviços.

A temática deste estudo foi selecionada em razão da necessidade de administradores e futuros administradores em desenvolver um olhar especial para as questões de responsabilidade social e para o cumprimento das normas de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações.

Por outro lado, a investigação realizada em periódicos e sites da Internet evidenciou uma gama de trabalhos sobre portadores de deficiências no mercado de trabalho, no entanto, não foram localizados trabalhos que contemplassem o universo de pesquisa desejado, isto é, uma Cooperativa de Crédito da região da grande Dourados-MS.

CAPÍTULO II

2. REVISÃO TEÓRICA

Este capítulo apresenta a base teórica deste estudo e os principais autores que tratam sobre o tema em estudo, de forma a apresentar os conceitos, elementos e os fundamentos que explicam o problema de pesquisa, os objetivos e que também auxiliarão na interpretação dos dados e conclusão do estudo.

2.1 FUNDAMENTOS DA DEFICIÊNCIA

A deficiência é tratada como uma dificuldade em que pessoas portadoras são parcialmente ou totalmente limitadas a executar atividades na vida ou no ambiente de trabalho. Amiralian et al (2000) define deficiência como perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente. Incluem-se nestas, a ocorrência de uma anomalia, defeito ou perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer outra estrutura do corpo, inclusive das funções mentais.

A deficiência passa a ser contingencial no momento em que pessoas começam a compreender que alguém é deficiente somente em um contexto temporal, espacial e socialmente determinado, entendendo que é necessário especificar os critérios segundo os quais ele é deficiente (OMOTE,1996).

Quanto aos significados da deficiência há duas maneiras de compreendê-la. A primeira abordagem observa a deficiência como uma manifestação da diversidade humana, que demanda adequação social para ampliar a sensibilidade dos ambientes ligados a essa questão. A segunda defende que a deficiência é uma restrição corporal que necessita de avanços na área da Medicina e Genética para oferecer melhorias no bem estar de pessoas com algum tipo de deficiência (SANTOS, 2008).

Neste mesmo sentido, Smart (2009) apud Moreira (2011) apresenta três modelos que buscam explicar a deficiência: o modelo biomédico, o modelo funcional e o modelo sociopolítico. Segundo o mesmo autor, “o modelo biomédico possui autoridade e prestígio, devido a sua objetividade e rigor. Define a deficiência como uma patologia, desordem, disfunção ou deformidade que um indivíduo possui. Nesse modelo, a deficiência pode ser quantificada, classificada, mensurada e padronizada”.

Já o modelo funcional de acordo com Smart (2009) apud Moreira (2011) defini deficiência como “uma “falha de papel”, ou seja, significa que o indivíduo não é capaz, devido

a sua deficiência, de desempenhar suas funções ou papéis. Nesse modelo, a deficiência não seria sempre presente, porque para certas funções, a deficiência não apresentaria dificuldades.” E por último, o modelo sociopolítico, conceituando-se que as pessoas com deficiência são vistas como pertencentes a um grupo minoritário, negados, pertencentes à inferioridade social e civil. Assim para o mencionado autor, compreender esses três modelos é parte essencial para que se possa propor algo realmente significativo para modificar a realidade dos indivíduos que têm algum tipo de deficiência.

2.2 A DEFICIÊNCIA NO CONTEXTO DA SOCIEDADE

Ao contextualizar a deficiência em esfera social, depara-se com uma variedade de conceitos e relatos históricos, dentre estes trabalhos destaca-se Aranha (2001) que contribui com uma contextualização do termo deficiência, apresentando informações de seu tratamento na Idade Média com os espartanos, dizendo que os deficientes eram rejeitados e atirados em esgotos. Na Idade Antiga, nos países ocidentais, a organização hierárquica separava as pessoas em nobres e serviçais, onde cada um desempenhava as funções a eles estabelecidas de acordo com sua posição na sociedade, nesse âmbito o deficiente não representava nenhum valor social, ou seja, eram descartáveis. Para Maciel (2000):

A estrutura das sociedades, desde os seus primórdios, sempre inabilitou os portadores de deficiência, marginalizando-os e privando-os de liberdade. Essas pessoas, sem respeito, sem atendimento, sem direitos, sempre foram alvo de atitudes preconceituosas e ações impiedosas (MACIEL, 2000, p.51).

Com a chegada do cristianismo todos passaram a ser considerados como filhos de Deus, a partir de então, a visão sobre os deficientes foi sendo modificada. Neste contexto a deficiência era tratada como um castigo divino ou até mesmo consideravam a possibilidade da pessoa estar possuída por demônio.

No período da Revolução Burguesa, Aranha (2001) ressalta que houve mudanças na organização social com o surgimento de novas classes, e o homem passou a traçar novas metas de crescimento por meio do capitalismo mercantil. Neste momento surge o primeiro hospital psiquiátrico que possuía como finalidade o isolamento dos deficientes do restante da sociedade.

Durante o predomínio do capitalismo comercial do século XVII, passou a ser compreendido que todas as pessoas possuem alguma semelhança, porém as pequenas diferenças deveriam ser respeitadas. A partir deste século surgiram novas intenções em pesquisas sobre a deficiência, tanto na área da saúde, quanto da educação. Desde então

surgiram, também, as primeiras iniciativas para a educação de pessoas com deficiência (ARANHA 2001, p.7).

Dentre os primeiros passos dados na direção de mudar as características da relação da sociedade com as pessoas com deficiência, encontram-se os esforços de Jacob Rodrigues Pereira, em 1747, na tentativa de ensinar surdos congênitos a se comunicar. Tais tentativas foram tão bem sucedidas que estimularam a busca de formas para lidar com outras populações, especialmente a de pessoas com deficiência mental (ARANHA, 2001, p.7).

Logo estas tentativas surtiram efeitos, quando em 1800 foi criada uma instituição para auxílio às pessoas deficientes, sendo assim um dos primeiros lugares a apresentar preocupação e cuidados para com esse público. Dessa forma, criou-se uma nova maneira de manter as pessoas com deficiência longe dos familiares, criando uma visão de proteção, tratamento ou de processo educacional (Aranha, 2001).

Apesar dessas instituições existirem desde o século XVI, foi a partir da década de 60 que o ambiente das instituições passou a ser um local onde todos aqueles excluídos pela sociedade poderiam levar conjuntamente uma vida normal. Neste sentido, Aranha (2001) afirma que esta perspectiva é aceita até os dias de hoje, diz ainda que, a partir dessa visão, houve muitas manifestações de outros autores debatendo que essa ambientação não apresentaria eficiência para com o propósito, que era o de cuidar da recuperação das pessoas a fim de que voltassem a viver em sociedade (Aranha, 2001, p.9).

Quanto à duração deste cenário, Aranha (2001) ressalta que a década de 60 foi marcada pelas mudanças das relações da sociedade para com as pessoas com deficiência, pois foi demonstrado que a intenção de socialização do indivíduo foi fracassada, iniciando-se, dessa forma, uma nova visão tida pela autora como a “desinstitucionalização”, que passa a ser uma nova forma de interagir as pessoas com deficiência na sociedade.

A palavra desinstitucionalização tem um prefixo que per se sugere o afastamento de uma instituição. Os primeiros usos da palavra descreviam os esforços para tirar as pessoas de instituições, colocando-as num sistema, o mais próximo possível, do que fosse o estilo de vida normal numa comunidade (ARANHA, 2001, p.11).

A partir dessa nova visão de desinstitucionalização foi se introduzindo uma nova maneira de relação da sociedade com as pessoas com deficiência, estabelecendo assim o Paradigma de Serviços, que tem como objetivo ajudar as pessoas com deficiência a viver de maneira mais próxima a realidade vivida na sociedade, argumenta Aranha (2001). Os institutos de direitos humanos, devido ao momento de instabilidade do sistema da época, aproveitaram-

se do processo de desinstitucionalização para facilitar a difusão da ideia de integração da pessoa com deficiência.

Em um determinado momento não havia mais interesse em manter as pessoas com deficiência em ambiente para recuperação, mais sim criar uma forma para que essas pessoas pudessem retornar à sociedade, dessa forma, foi estabelecido o conceito de integração, no qual o interesse era de trabalhar as pessoas com deficiência para que chegassem próximo aos níveis de normalidade. Assim, o conceito de integrar, na verdade, era de localizar na pessoa com deficiência um objetivo de mudança, sendo necessário também que a sociedade contribuísse favoravelmente, principalmente com a oferta de serviços e atividades que lhes auxiliassem na tentativa de aproximá-los o máximo possível do “normal” (Aranha, 2011, p.16).

O forte debate que buscava fazer com que os deficientes fossem respeitados e tivessem seus direitos garantidos perante a sociedade, fez com que a ideia de “normalização” perdesse força e com isso, para que os deficientes pudessem ser considerados cidadãos, era necessária uma revisão sobre a maneira pela qual a sociedade os tratava, ou seja, deveria haver uma reorganização social, buscando estabelecer uma relação legalmente inclusiva entre a sociedade e as pessoas com deficiência (ARANHA, 2011).

2.3 A DEFICIÊNCIA NA REALIDADE BRASILEIRA

No Brasil, considerando-se a população total, o número de deficientes é bem representativo. De acordo com o IBGE existem cerca de 45,6 milhões de pessoas que possuem deficiência, aproximadamente $\frac{1}{4}$ da população brasileira. Detalhando, é possível observar que 35.791.488 das pessoas que possuem deficiência visual, 528.624 não enxergam de modo algum; 6.056.684 pessoas possuem grande dificuldade para enxergar e 29.206.180 possuem alguma dificuldade (IBGE, 2010).

Dos 9.722.163 de deficientes auditivos, 347.481 pessoas não conseguem escutar de modo algum; 1.799.885 pessoas têm grande dificuldade para escutar e 7.574.797 possuem alguma dificuldade (IBGE, 2010).

Quando se trata de pessoas com deficiência motora é possível identificar 13.273.969, destas 740.456 pessoas não exercem nenhuma atividade motora; 3.701.790 possuem grande dificuldade, 8.831.723 possuem alguma dificuldade e, por fim, temos 2.617.025 de pessoas que possuem deficiência mental/intelectual (IBGE, 2010).

Existe um forte dualismo referente a empresas que contratam os PCDs, as conscientes de sua responsabilidade social versus aquelas que contratam esses colaboradores apenas para se livrarem das burocracias judiciais, não havendo nestes ambientes qualquer capacitação,

condição e oportunidades necessárias para que os PCDs desempenhem sua função dentro da organização.

Ao se referir ao papel que as empresas devem desempenhar, não preocupados apenas com suas obrigações legais mais sim com um compromisso social, Araújo (2006, p.242) afirma que embora a legislação deixe explícita a responsabilidade que as empresas devem desempenhar na ocupação de um percentual variável de vagas no serviço público e privado, o princípio norteador dessas ações afirmativas é a tentativa de assegurar a igualdade de oportunidade de acesso ao mercado de trabalho a essas pessoas, e não apenas impor procedimentos assistencialistas às empresas.

Para isso as políticas públicas já estão caminhando juntamente com as organizações, desenvolvendo metas que possibilitem uma busca por igualdade e oportunidades de crescimento no mercado de trabalho àqueles que estão à margem da sociedade.

Com relação às políticas públicas exercidas no Brasil, que apoiam os direitos dos PCDs, Oliveira et al. (2009) faz uma grande contribuição, dizendo que os objetivos das políticas públicas explicitados no Decreto 3.298/99 se referem, de um lado, à promoção da inclusão social das pessoas com deficiência, de outro à prevenção e eliminação das diferentes causas da deficiência.

Nesse sentido, embora o Decreto 3.298/99 faça menção aos princípios da inclusão, os objetivos nele contidos parecem não explicitar de forma clara a mudança no foco de atenção advinda desse paradigma, representada pela necessidade de reconstrução do espaço social para atender às necessidades de todo e qualquer segmento populacional. Barnes (2000), citado por Oliveira et al. (2009, p 225), complementa esta afirmação quando fala a respeito das desvantagens que os PCDs possuem com relação as pessoas que não possuem deficiência, e ainda propõe ao final de sua fala uma nova forma de se entender as relações de trabalho dentro das organizações:

A pessoa com deficiência tem desvantagens quanto aos demais no acesso ao mercado de trabalho e isso deve ser considerado, uma vez que estas representam apenas uma das inúmeras barreiras que esse segmento populacional encontra para participar efetivamente das instâncias relativas ao trabalho. (BARNES APUD OLIVEIRA ET AL, 2009, p. 225).

Neste contexto do estudo, a deficiência é caracterizada como perda da estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente, conforme afirma Amiralian et al (2000). A partir do momento em que leis foram estabelecidas, assegurando a inserção dos portadores dessas deficiências dentro das organizações, passou também a ser muito discutido pelas mesmas, pois no cotidiano vivido pelas empresas, estas se deparam com

enormes dificuldades em selecionar os colaboradores com deficiência que possuam as habilidades desejadas, bem como na adequação do ambiente físico e na inserção destes trabalhadores no meio organizacional. Ademais, discute-se também se os profissionais responsáveis pela contratação de pessoas com deficiência nessas organizações possuem o conhecimento necessário sobre as leis e estratégias de gestão da sua equipe, para que haja um bom desempenho de todos.

2.4 A DEFICIÊNCIA NO CONTEXTO DAS EMPRESAS

As organizações, consideradas como um sistema sociotécnico, têm suas finalidades sociais e, assim, se deparam o tempo todo com a necessidade de contratação de mão de obra qualificada. A administração de recursos humanos existe para suprir a necessidade de encontrar colaboradores que possuam as competências desejadas. Chiavenato (2010, p. 9) define a administração de recursos humanos como um conjunto de políticas e práticas necessárias para conduzir os aspectos da posição gerencial relacionados com as “pessoas” ou recursos humanos, incluindo recrutamento, seleção, treinamento, recompensas e avaliação de desempenho.

Em determinado momento dentro do ambiente organizacional, os gerentes também têm a função de gerenciar pessoas, pois eles participam diretamente do recrutamento, seleção e entrevistas dos novos colaboradores. Dessa forma a administração de recursos humanos funciona como um conjunto de decisões que estão diretamente ligadas à eficácia dos funcionários e das organizações. (CHIAVENATO, 2010, p.9).

A inserção de pessoas com deficiência no ambiente empresarial faz parte de discussões no ambiente educacional já há algum tempo, mas para o ambiente organizacional, passou a se destacar a partir do momento em que leis específicas asseguram o direito do deficiente (Tanaka e Manzini, 2005).

Afirmando sobre a necessidade das organizações se atentarem para mudanças, Heinski(2003) diz que o cenário de mudanças que caracteriza o mundo globalizado impõe às empresas novos desafios e demandas, e que essa modernização trouxe a necessidade de responsabilidade com a vida do planeta e com cada ser humano. Assim, as preocupações das empresas, que antes versavam apenas sobre o lucro e questões econômicas e financeiras, atualmente começam a ampliar o foco, direcionando-se também para questões ambientais e sociais (HEINSKI, 2003, p.1). As organizações empenhadas em atender as legislações que orientam e determinam a inclusão de pessoas com deficiências, quando tomam iniciativas para isto, se deparam com limitações internas ou ameaças externas. Para Maciel (2000), uma destas

limitações é a falta de preparo e de estrutura para o efetivo cumprimento da Lei 8.231/91, que determina as cotas de contratação de pessoas com deficiência.

A falta de preparo das empresas poderá acarretar a má postura do mesmo ao lidar com pessoas com deficiência, é o que diz Maciel (2000):

A falta de conhecimento da sociedade, em geral, faz com que a deficiência seja considerada uma doença crônica, um peso ou um problema. O estigma da deficiência é grave, transformando as pessoas cegas, surdas e com deficiências mentais ou físicas em seres incapazes, indefesos, sem direitos, sempre deixado para o segundo lugar na ordem das coisas. É necessário muito esforço para superar este estigma (MACIEL, 2000, p. 53).

Ainda tratando sobre as dificuldades, limitações e sobre a postura omissa por parte de empresas, órgãos públicos e educadores relacionados ao cumprimento dos direitos dos PCDs, Maciel (2000) ressalta que as dificuldades são imensas para sensibilizar executivos de empresas privadas, técnicos de órgãos públicos e educadores sobre a questão do cumprimento dos direitos dos portadores de deficiência. Um sentimento de omissão aparece, consciente ou inconscientemente, em técnicos, executivos e burocratas, quando necessitam decidir sobre o atendimento às necessidades dos portadores de deficiência (MACIEL, 2000, p.53).

Carvalho Freitas (2009, p.123) aponta que vários estudos sobre a gestão de pessoas com deficiência apresentaram três dificuldades em comum que as organizações encontram, sendo elas as formas como os gestores veem a deficiência, a adequação das condições e práticas de trabalho por parte das empresas e a necessidade de avaliar a satisfação das pessoas com deficiência inseridas no mercado de trabalho.

Quando uma empresa deseja recrutar e selecionar pessoas que são portadores de deficiência, Fernandes e Silva (2008, p. 189) vão dizer que é necessário avaliar alguns fatores, como quantas pessoas deverão ser contratadas, quais habilidades necessárias, como e quando devem ser recrutadas, decidir a natureza das vagas e as qualificações necessárias para preenchê-las. Ressaltam ainda que esse tipo de planejamento auxiliará no momento para identificar o número e o tipo de trabalhadores que deverão ser contratados.

Simonelli e Camarotto (2010, p.13) explicam a relação da pessoa com deficiência e o mercado de trabalho nos estudos de Sasaki (1999), que sistematiza essa relação em quatro fases:

- 1) Exclusão – quando se considerava uma crueldade que deficientes trabalhassem, prevalecendo o protecionismo e a visão de que os deficientes não tinham capacidade laborativa;

- 2) Segregação – quando as pessoas com deficiência ficavam internadas em instituições e ali trabalhavam, com remuneração baixa e sem vínculo de emprego, ainda prevalecendo o elo paternalista;
- 3) Integração – quando as pessoas já obtêm vínculo de emprego, mas não se faz qualquer adaptação nas empresas, salvo pequenos ajustes nos postos de trabalhos e com frequência são criados setores exclusivos de deficientes;
- 4) Inclusão – em que o mundo do trabalho tende a considerar os dois lados, o da pessoa com deficiência e o da empresa, que precisam ser preparados para uma nova relação de convívio, uma situação de inclusão.

Embora nesses estudos sejam usadas terminologias que nos dias atuais são questionadas, vale ressaltar a organização e a coerência utilizadas no trabalho de Sasaki (1999) apud Simonelli e Camarotto (2010, p.13), buscando compreender as relações de trabalho estabelecidas entre PCDs e as empresas. Neste contexto, Simonelli e Camarotto (2010, p. 15) propõe um modelo de inclusão baseado na atividade que vai analisar as potencialidades, conhecimentos, as barreiras e os facilitadores da execução de atividades; os locais de trabalho, posturas exigidas pelas tarefas laborais, movimentos, requisitos técnicos e conhecimentos necessários, por meio do uso do método da análise da atividade das pessoas sem deficiência que trabalham nos postos.

O intuito da análise é, dentre outros objetivos, observar e adequar as capacidades dos PCDs às possíveis atividades dentro da organização, bem como acompanhar o seu desenvolvimento.

De acordo com Marques e Abreu (2007, p.10) as organizações possuem uma certa limitação ao olhar para o potencial dos PCDs, e não se mostram interessadas em mudar este tipo de pensamento, e apenas demonstram uma grande hipocrisia e ignorância:

As organizações além de desconhecerem as diversas atividades possíveis de serem realizadas pela pessoa com deficiência, ainda tenham o receio quanto à integração da mesma no grupo de trabalho. Também é importante deixar claro que a pessoa com deficiência não precisa e, nem todas, desejam o sentimento de pena de ninguém, apenas buscam condições humanas e materiais que lhe permitam viver como as demais pessoas (MARQUES E ABREU, 2007, p.10).

Ainda abordando este aspecto, Marques e Abreu (2007) desta vez se apropriam da fala de Sasaki (2003, p. 3) que aponta para o fato de que muitas pessoas com deficiência são excluídas do mercado de trabalho por falta de reabilitação física e profissional, falta de escolaridade, falta de meios de transporte, falta de apoio da própria família e falta de qualificação para o mercado.

Para Marques e Abreu (2007) é necessário que o gestor de recursos humanos seja qualificado para lidar com os PCDs, pois do contrário estará fazendo parte de uma grande porcentagem de gestores sem qualificações para lidar com este assunto. Para Marques e Abreu (2007):

A chegada da pessoa com deficiência na empresa provoca situações que denunciam a falha curricular na formação do gestor, já que muitas vezes este tema é abordado de modo frágil, e em outras situações nem são abordados. Não temos o objetivo de suprir esta falha curricular, mas sim, de refletir sobre possíveis situações que o gestor pode vir a enfrentar e sugerir alguns encaminhamentos (MARQUES E ABREU, 2007, p. 4).

Os referidos autores (p.10) mostram que a falta de capacitação dos profissionais dentro das organizações conduzem a possíveis comportamentos preconceituosos relacionados a capacidades dos PCDs dizendo o seguinte:

Os gestores devem ter consciência que possuir uma deficiência não faz de um cidadão melhor ou pior do que um sem deficiência. Este pensamento é extremamente preconceituoso. Portanto, a ideia de que todo profissional com deficiência é incapaz é tão preconceituosa quanto a de que todo deficiente é completamente competente. As duas formas de pensar são equivocadas, já que ao se estereotipar um grupo, corre-se o risco de sobrecarregá-lo (MARQUES E ABREU, 2007, p.10).

Como isso, o fracasso ao lidar com a inclusão desses PCDs no ambiente de trabalho vai se refletir em outros casos gerando, portanto, uma espécie de bloqueio de novas contratações (Marques e Abreu, 2007).

Ao fim de seu pensamento, os autores convidam os líderes das organizações a refletirem sobre sua conduta de trabalho e as formas de lidarem com a integração de PCDs na empresa dizendo:

Todos precisamos refletir sobre o que estamos perdendo quando reduzimos nossos relacionamentos e o que podemos ganhar quando interagimos e compartilhamos nossas vivências. Precisamos, mais do que incluir, interagir para conhecer e ser conhecido. Desta maneira, as expectativas sobre esta contratação devem ser iguais a de qualquer outro funcionário (MARQUES E ABREU, 2007, p.10).

O direito à acessibilidade está previsto nas Leis 10.048/00 e 10.098/00, regulamentadas pelo Decreto 5.296/04. No que diz respeito ao meio físico, a promoção da inclusão passa pela construção de rampas de acesso, banheiros acessíveis, livre circulação, instalação de piso tátil, comunicação visual e sonora, prevendo adequação tanto do meio urbano quanto dos demais espaços (Febraban, 2006).

Segundo o relatório mundial sobre a deficiência, disponibilizado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) 2011, existe a legislação antidiscriminação que é considerada como um ponto do início para a promoção da inclusão das pessoas com deficiência no emprego.

Ressalta ainda que os empregadores são obrigados por lei a fazer adaptações razoáveis, considerados como procedimentos acessíveis de recrutamento e seleção, adaptações no ambiente de trabalho, modificações na jornada de trabalho, aumento do acesso ao local de trabalho e oferta de tecnologias assistivas. Essas técnicas podem ser utilizadas pra diminuir a discriminação no emprego, aumentar o acesso ao local de trabalho e mudar as percepções sobre a habilidade das pessoas com deficiência, como sendo trabalhadores produtivos.

Fernandes e Silva (2008) ressaltam sobre a receptividade do ambiente organizacional para receber e incluir a pessoa com deficiência, dizendo que:

A adaptação do local de trabalho não deve ser somente da estrutura física da empresa. A empresa deve sensibilizar seus funcionários, procurando estabelecer uma integração por meio de conversas em grupo, palestras e depoimentos de pessoas que trabalham com portadores de deficiência e da própria PPD. Essa atitude irá estimular o respeito à diferença, esclarecer as dúvidas quanto ao tratamento da PPD e ajudar no processo de inclusão (FERNANDES E SILVA 2008, p. 193).

A Organização Mundial da Saúde (2001, p.16) destaca que alguns tipos de programas dentro das empresas que podem auxiliar pessoas que desenvolveram algum tipo de deficiência durante o período que estiverem empregadas, como por exemplo, gestão de casos, educação de supervisores, adaptações do local de trabalho, retorno rápido ao trabalho com suportes apropriados – aumentaram as taxas de retorno ao trabalho. Complementa ainda, dizendo que para algumas pessoas com deficiência incluindo aquelas com significativas dificuldades funcionais, programas de emprego apoiado podem facilitar o desenvolvimento de habilidades profissionais.

2.5 A DEFICIÊNCIA NO CONTEXTO DA LEI 8.213/91 (ART. 93)

A Constituição Brasileira de 1988 (Art. 37, VIII c/c 7º, XXXI) assegura o acesso dos PCDs ao mercado de trabalho, bem como veda qualquer discriminação no tocante aos salários desses trabalhadores. A lei 8.112/90 (Art. 5º, §2º), por sua vez, disciplinou a reserva de até 20% das vagas em concursos públicos de provimento de cargos e empregos públicos para essas pessoas.

A Lei 8.213/91 (art. 93), a chamada Lei de Cotas, estabeleceu que todas as empresas privadas com mais de 100 funcionários devem preencher entre 2 e 5% de suas vagas com trabalhadores que tenham algum tipo de necessidade especial. Esse percentual varia em função do número de funcionários da instituição: empresas com até 200 funcionários devem ter 2% de suas vagas preenchidas por PNE's; entre 201 e 500 funcionários, 3%; entre 501 e 1000

funcionários, 4%; empresas com mais de 1001 funcionários, 5% das vagas. (ARAÚJO, 2006, p.242).

Apesar do que reza o Artigo 93 da Lei 8.213/91, ela passou a ter eficácia a partir da publicação do Decreto nº 3.298 em 20 de dezembro de 1999, quando se estabeleceu uma política nacional para a integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho e na sociedade. Ademais, o mencionado decreto regulamentou a Lei 7.853/89, que dispõe, dentre outras coisas, sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência e sua integração social, além de ter fixado multa no valor de R\$1.105,00 para cada funcionário não contratado, nos casos de descumprimento do art 93 da Lei 8.231/91.

Existem outras leis e decretos que têm sido muito utilizados pelas empresas. Nesse sentido, destaca-se o Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, as quais estabelecem, respectivamente, regras acerca do atendimento prioritário e condições gerais de acessibilidade.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGIA

Este capítulo apresenta os métodos, estratégias e procedimentos metodológicos de pesquisa que foram empregados para o levantamento e tratamento dos dados. Assim, apresenta-se o tipo de pesquisa, a natureza da pesquisa, o tipo de estudo de caso, o delineamento da amostra, os procedimentos para coleta e análise dos dados e os instrumentos de pesquisa bem como a sua validação.

Para Rodrigues (2007) a metodologia é um conjunto de abordagens, técnicas e processos utilizados pela ciência para formular e resolver problemas de aquisição objetiva do conhecimento, de maneira sistemática e contribuem para encontrar respostas e soluções para o problema de pesquisa proposto.

3.1 DELINEAMENTOS DA PESQUISA

O delineamento deste trabalho seguirá as etapas sugeridas por Eisenhardt (1989) apresentadas no Quadro 01, no sentido de alinhar a coleta de dados empíricos e sua análise à luz da base teórica pertinente.

Etapa	Atividade	Justificativa
Abordagem inicial (primeiros passos)	Definição da questão de pesquisa. Definição de construtos <i>a priori</i> . Evitar definição teórica ou hipóteses.	Enfoque na unidade de pesquisa a ser investigado. Melhora a base para a medida de aspecto do construto. Mantém Flexibilidade Teórica Para atingir esse objetivo, é necessária a saturação da investigação bibliográfica.
Seleção unidades de pesquisa	Especificar população (amostragem não aleatória)	Consiste em identificar as unidades de pesquisa e selecionar o caso a ser estudado O objetivo será atingido mediante o levantamento em sites, banco de dados acadêmicos, institucionais e por visitas prévias às instituições existentes.
Construção de técnicas de coletas de dados	Confrontar dados coletados, manter flexibilidade e oportunismo na coleta de dados.	Para essa etapa serão apropriadas técnicas já existentes e utilizadas em outros estudos sobre o tema. Será construído também um roteiro para coleta de dados.

Continua

Continuação

Etapa	Atividade	Justificativa
Análise dos dados	Análise interna do caso	Familiarizar-se com os dados e buscar insights no confronto com teoria. Ampliar visão do pesquisador a partir de abordagens múltiplas. Nessa etapa os dados serão analisados utilizando-se da técnica da análise de conteúdo. Softwares também serão utilizados para categorização dos dados colhidos nas entrevistas.
Exploração da revisão teórica	Comparação com base teórica conflitante Comparação com base teórica similar	Essa etapa consiste todas as fases deste estudo e auxiliará na compreensão dos fenômenos identificados, bem como a reconstruir paradigmas do pesquisador.
Conclusão	Saturação teórica dos dados desejável	Permite finalizar a discussão dos dados com avanços marginais, após a análise de conteúdo e a comparação dos resultados a luz das teorias consultadas na literatura.

Quadro 01- Processo de construção de teorias a partir do método de estudo de casos

Fonte: Em Eisenhardt (1989)

3.2 TIPO DE PESQUISA

Qualquer trabalho científico para o alcance de seus resultados deve pautar-se pelo planejamento da pesquisa, com especial atenção para a metodologia que será desenvolvida, considerando todos os aspectos que possam delimitar os caminhos a serem seguidos pelo pesquisador, de modo que este não fuja ao foco de sua abordagem de pesquisa, seja ela qualitativa, quantitativa ou mista (CRESWELL, 2010).

Quanto ao método de pesquisa, este estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória e descritiva.

Para Mattar (1996), a pesquisa exploratória visa estabelecer critérios, métodos, técnicas para o estudo em andamento, de forma a oferecer informações sobre o objeto e o problema de pesquisa. Seu objetivo é a caracterização inicial do problema, sua classificação e sua definição.

Neste estudo a pesquisa exploratória se constitui como o primeiro estágio da pesquisa científica, conforme as perspectivas de (RODRIGUES, 2007), e foi onde possibilitou maior familiaridade com o problema de pesquisa formulado para o estudo.

Neste estudo a pesquisa exploratória auxiliou nas respostas às questões de pesquisa formuladas: Quais as dificuldades enfrentadas pela Sede de uma Cooperativa de Crédito na cidade de Dourados-MS para cumprir a Lei 8.213/91 e reter trabalhadores com deficiência?

3.2.1 Pesquisa descritiva

A pesquisa descritiva é do tipo que engloba várias pesquisas com características comuns, com o profundo conhecimento do problema a ser estudado. Como o próprio nome diz, a pesquisa descritiva é onde os fatos são observados, registrados, analisado, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles, como ensina Andrade (1997). Assim, consiste na investigação empírica com a finalidade de delinear ou analisar as características de fatos ou fenômenos, visando descrever, sistematicamente, os fatos e características de uma dada população ou área de interesse em estudo.

Desta forma, ao adotar a pesquisa descritiva para este estudo, os dados foram observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem interferência do pesquisador através de técnicas padronizadas de coleta de dados (questionário e observação sistemática) (Rodrigues, 2007, p. 08).

3.3 NATUREZA DA PESQUISA

Quanto à abordagem e natureza de pesquisa, este estudo se caracteriza como qualitativa. A abordagem qualitativa para Roesch (1999, p. 155) é apropriada para avaliação formativa, quando se trata de melhorar a efetividade de um programa ou plano, ou mesmo quanto é o caso da proposição de planos, ou seja, quando se trata de selecionar as metas de um programa e construir uma intervenção. Entretanto, não é adequada para avaliar resultados de programas ou planos.

Apesar da predominância das pesquisas quantitativas em diversas áreas de conhecimento, inclusive no campo da Administração, vários autores como (CRESWELL, 2010), DENZIN e LINCOLN (1994, 2000) defendem o uso da pesquisa qualitativa por permitir aos pesquisadores a possibilidade de capturar nuances e dimensões do fenômeno, e realizar uma análise mais densa da complexidade inerente às relações sociais, em oposição à parcimônia e generalização dos métodos quantitativos.

Os dados obtidos a partir de pesquisas qualitativas são ricas fontes de descrições por permitirem preservação dos fluxos cronológicos, identificação dos dados inesperados e revisão dos modelos conceituais. Enfim, esses dados são vívidos, têm sabores que acabam envolvendo

muito mais o pesquisador ao público ao qual se apresenta do que fazem os números (MILES; HUBERMAN, 1994).

Neste estudo a abordagem qualitativa contribui para a investigação com maior profundidade a partir da vivência da pesquisadora na unidade investigada. O estudo de caso realizado, com vistas conhecer a realidade da Cooperativa de Crédito, contemplou a análise qualitativa dos elementos, dificuldades e políticas de recrutamento e seleção de pessoas portadoras de deficiências, com vistas atender o artigo 93 da lei 8.213/91. Assim, nesta abordagem de pesquisa, as perguntas sobre quais as dificuldades, e quais as políticas predominantes na cooperativa, foram analisadas qualitativamente.

3.4 ESTRATÉGIAS DE PESQUISA

Ressalta Yin (2010) que a escolha de estratégias de pesquisa deve ser analisada a partir de três condições: (a) tipo de questão proposta; (b) a extensão do controle que o pesquisador tem sobre eventos comportamentais efetivos e (c) o grau de enfoque em acontecimentos históricos em oposição a acontecimentos contemporâneos. Com base nessas condições, o autor classifica as estratégias de pesquisas em ciências sociais aplicadas em cinco categorias: experimento, levantamento, análise de arquivos, pesquisa histórica e estudo de caso.

3.4.1 Estudo de caso

O estudo de caso por tratar-se de uma abordagem metodológica de investigação especialmente adequada aos pesquisadores que procuram explorar e compreender, ou descrever acontecimentos e contextos complexos, os quais estão simultaneamente envolvidos. Coutinho (2008) postula que o estudo de caso caracteriza-se como uma estratégia de pesquisa e tem sido cada vez mais difundido e utilizado em estudos com foco nas questões de gestão, incluindo as ciências gerenciais (Consoli, 2008).

Este fato se constata pela frequência em que este método é utilizado para os estudos qualitativos, e utilizados nas áreas de conhecimento da psicologia, sociologia, medicina, gestão e administração, dentre outras. Independentemente de seu rigor metodológico utilizado em alguns estudos, este método é orientado e considerado válido por estudiosos reconhecidos, dentre os quais destaca-se Yin (2010).

Yin (2010) define estudo de caso como uma estratégia de pesquisa que investiga um fenômeno contemporâneo no seu contexto da vida real, especialmente quando não estão claramente definidos os limites entre o fenômeno e o contexto. Para fins de delineamento da pesquisa, Yin (2010), aponta cinco componentes: (a) a questão de estudo; (b) as proposições de

estudo; (c) as unidades de análise; (d) a lógica ligando os dados às preposições e (e) o critério para interpretação dos resultados.

Nesta monografia o estudo de caso foi adotado por possibilitar a vivência no ambiente investigado e por permitir aprofundar as questões por meio de entrevista semiestruturada, de forma a obter dados e informações junto aos gerentes da Sede da Cooperativa de Crédito na cidade de Dourados-MS, que contratam em seus setores pessoas com deficiência. Assim, esta estratégia possibilitou responder o problema de pesquisa e atingir o objetivo específicos deste estudo.

Na perspectiva de Kerlinger (1996), este estudo caracteriza-se pela análise de um caso único, afirmando que quando estudados isoladamente, os indivíduos servem como instrumento legítimo de investigação, objetivando fazer uma análise generalizante e não particularizante.

A unidade do caso a ser estudado foi uma a organização privada, estabelecida na cidade de Dourados e localizada do interior do Estado de Mato Grosso do Sul. Esta organização desenvolve a atividade de cooperativismo de crédito, oferecendo atendimento e serviços a seus associados.

O caso a ser estudado foi selecionado por conveniência, dentre as cooperativas de crédito localizadas na cidade de Dourados-MS, portanto de fácil acesso a pesquisadora.

3.5 O CASO SELECIONADO

A unidade de pesquisa é a Sede da Cooperativa de Crédito, localizada na região da Grande Dourados- MS. Pertence a uma rede de quatro cooperativas centrais, presentes em 11 estados brasileiros, contando com mais de mil pontos de atendimento. Está no estado de Mato Grosso do Sul há 25 anos, sendo este mesmo período presente na cidade de Dourados-MS.

O caso a ser estudado foi selecionado por conveniência, dentre as cooperativas de crédito localizadas na cidade de Dourados-MS.

A justificativa para seleção do caso a ser estudado baseou-se nos seguintes critérios:

- a) a organização está envolvida e comprometida com a inserção de deficientes;
- b) a organização concede a permissão para o pesquisador realizar entrevistas com diferentes atores envolvidos no processo de contratação.

3.6 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada pessoalmente com os gerentes de três setores da Cooperativa de Crédito, adotando-se a entrevista semiestruturada e com utilização do roteiro semiestruturado.

Para Martins e Theophilo (2009), a entrevista é uma técnica de pesquisa para coleta de informações, dados e evidências, cujo objetivo básico é compreender e precisar o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações em contextos que não foram estruturados anteriormente, com base nas suposições e conjecturas do pesquisador.

A entrevista semiestruturada é conduzida com uso de um roteiro que permitirá fazer perguntas livres, porém, dentro do contexto do que se espera conhecer. Creswell (2010) aponta algumas vantagens e limitações de dados qualitativos por meio da utilização da entrevista semiestruturada:

- a) Pode ser face a face – entrevista interpessoal um a um;
- b) Útil quando os participantes não podem ser diretamente observados;
- c) Proporciona informações indiretas, filtradas pelos pontos de vista dos entrevistados.

O roteiro das entrevistas foi elaborado com auxílio da base teórica da literatura sobre a inclusão de pessoas com deficiência no ambiente organizacional assegurada pela Lei 8.213/91, em seu artigo 93, e também com base nas preposições de estudos elaboradas, de forma a estabelecer provisoriamente as categorias de análise.

Os dados primários foram obtidos em fontes primárias mediante consultas nos textos produzidos e mediante a entrevista semiestruturada com utilização de um roteiro igualmente estruturado, visando estabelecer o perfil das organização, dados e realidade da organização sobre o processo de recrutamento e seleção de pessoas com algum tipo de deficiência.

Foram necessárias as entrevistas "de profundidade" em virtude do estudo de caso; não foram conduzidas sem um questionário formal, mas, a partir de um roteiro básico e de uma Matriz de Amarração, no qual o entrevistado se expressou livremente sobre os tópicos abordados, de maneira a evidenciar os fatores implícitos e determinantes no fenômeno estudado.

Os dados secundários foram obtidos por meio de pesquisa em documentos da empresa, matérias em sites da própria organização ou em sites que fazem referências à mesma.

Para Harling Misser (1998) o processo de coleta, seleção e estudo exaustivo de dados secundários relevantes, antes da realização das entrevistas semiestruturadas, possibilita uma

série de vantagens à pesquisa: (I) valoriza os entrevistados e sinaliza o grau de seriedade e empenho do pesquisador; (II) permite ao pesquisador conduzir as entrevistas com astúcia e foco, de maneira a explorar temas relevantes de forma efetiva e (III) estimula o entrevistado a fazer ilações importantes frente ao alto nível da discussão.

Para responder os objetivos específicos deste estudo, foram construídos os constructos de pesquisa que são definidos por Abbagnano (1970, p.153) apud Martins e Pelissaro (2005) como as funções de organizar e de prever que exercem os tipos fundamentais dos conceitos científicos que não são nem descritivos nem classificatórios: isto é, os modelos, os conceitos matemáticos e as construções (constructos).

Objetivo Geral: Analisar as dificuldades enfrentadas pela Sede de uma Cooperativa de Crédito na cidade de Dourados-MS para cumprir a Lei 8.213/91 e reter trabalhadores com deficiência.			
Objetivos Específicos	Proposições de Pesquisa	Perguntas	Base Teórica
<ul style="list-style-type: none"> Caracterizar o perfil da Cooperativa de Crédito e dos gerentes que absorvem trabalhadores com deficiências 	A cooperativa se enquadra na Lei 8.112/91.	<ul style="list-style-type: none"> Qual o número de funcionários que a organização possui? Existem PCDs integrados na organização? 	Lei 8.213/91 (Art. 93)
<ul style="list-style-type: none"> Verificar o conhecimento que os gerentes tem sobre a Lei 8.213/91. 	Os gerentes tem conhecimento da Lei 8.213/91.	<ul style="list-style-type: none"> O gerente sabe o que é a Lei de cotas? Tem conhecimento da multa aplicada à organização que não cumprir a Lei? 	Carvalho e Freitas (2009) Chiavenato (2010) Maciel (2000) Oliveira, Silva, Palazi (2007) Pastore (2000)
<ul style="list-style-type: none"> Levantar os fatores internos e externos dificultam o cumprimento da Lei 8.213/91 	O ambiente organizacional favorece a inclusão de pessoas com deficiência.	<ul style="list-style-type: none"> Existe algum tipo de trabalho para conscientizar os colaboradores para receber os novos colaboradores portadores de deficiência? Existe algum treinamento especial para atendimento? 	Chiavenato (2006) Coradini e Murini (2009) Organização Mundial da Saúde (2011) Schwarz e Haber (2009) Pastore (2000)

Continua

Continuação

Objetivos Específicos	Proposições de Pesquisa	Perguntas	Base Teórica
<ul style="list-style-type: none"> Analisar se as dificuldades para contratar trabalhadores com deficiências na Cooperativa estão relacionadas com suas políticas de recrutamento e seleção. 	Existem pré-requisitos solicitados para a contratação de pessoas com deficiência.	<ul style="list-style-type: none"> São realizadas divulgações das vagas? Quais as exigências para contratar os colaboradores com deficiência? 	Maciel (2000) Decreto nº5. 296/2004 Organização Mundial da Saúde (2011) Tanaka e Manzini (2005) Pastore (2000)

Quadro 02 – Matriz de amarração constructo da pesquisa
Fonte: Elaborado pela autora e adaptado de Mazzon (1978)

3.7 ANÁLISE DOS DADOS

Para Creswell (2010, p.217), o processo de análise dos dados envolve extrair sentido dos dados do texto e da imagem e a preparação para os mesmos. Assim, a análise dos dados é um processo que envolve reflexões contínuas sobre os dados coletados, exigindo que o entrevistador formule questões analíticas e faça anotações diversas pertinentes à pesquisa, durante o processo de coleta de dados e de todo o estudo, pois a pesquisa qualitativa por sua subjetividade gera um volume de dados que requer do pesquisador uma técnica de organização e categorização, para que seja possível a análise e a compreensão dos dados coletados, para que possa ir além da análise qualitativa básica.

Neste estudo adotou-se a técnica de análise de conteúdo na perspectiva de Bardin (2009), que considera que este tipo de estudo visa iniciar uma investigação na tarefa seguinte: o jogo entre as hipóteses, entre a ou as técnicas e a interpretação. “Isto porque a análise de conteúdo se faz pela prática” (BARDIN, 2009, p.51). Mozzato e Grzybovski (2011) destacam que “no campo da produção científica de Administração tem crescido o interesse pela análise de conteúdo como técnica de análise de dados com destaque entre os métodos qualitativos, ganhando legitimidade”.

Para Krippendorff (1980) análise de conteúdo, enquanto conjunto de técnicas de análise de comunicações, ao longo dos anos, sofreu reformulações desde os primeiros preceitos da Análise de Conteúdo Clássica de acordo com estudos propostos por até os dias atuais, com uma análise mais contemporânea, já de acordo com preceitos metodológicos influenciados pelo uso do computador.

Para a análise de conteúdo, seguem-se as orientações de Franco (2010), que orienta para a construção de categorias após a elaboração dos textos produzidos nas entrevistas com os

atores envolvidos na pesquisa. Desta forma, neste estudo, conforme a perspectiva de Franco (2010), foram criadas 10 categorias de análise, conforme apresentadas no quadro 03.

Após a construção destas categorias, os textos foram traduzidos em expressões que evidenciam os sentimentos e as opiniões dos gerentes entrevistados na Cooperativa sobre suas políticas de recrutamento e seleção, sobre as dificuldades internas e externas para contratar e reter pessoas com deficiência e se essas limitações internas e externas estão relacionadas com as políticas de recrutamento e seleção para pessoas com deficiência da cooperativa.

DEFINIÇÃO DE CATEGORIAS DE ANÁLISE		
	CATEGORIAS	ANÁLISES
01	Políticas de contratação de deficientes	Nessa categoria analisa-se a forma com que a organização pensa e define a contratação de pessoas com deficiência. Analisa-se também as restrições e as exigências para que as pessoas com deficiência sejam contratadas.
02	Etapas e processos de recrutamento	Analisa as etapas seguidas pela organização para fazer o recrutamento e seleção das pessoas com deficiência.
03	Estrutura física adaptada	Analisa a estrutura física adaptada para que os portadores de deficiência contratados possam ter mobilidade no trabalho.
04	Dificuldades encontradas para contratação de pessoas com deficiência e existência de programas para integrar essas pessoas no trabalho.	Analisa as dificuldades existentes para contratar as pessoas com deficiência e a existência de programas para integrar essas pessoas no trabalho.
05	Políticas e práticas para capacitar os líderes a trabalhar com pessoas com deficiência.	Analisa a existência de políticas e práticas de capacitação de líderes para trabalhar com pessoas com deficiência.
06	Políticas e práticas de capacitação para pessoas com deficiência, a fim de retê-las na empresa.	Analisa se a organização adota políticas e práticas para reter pessoas com deficiência na empresa.
07	Políticas e práticas de capacitação dos colaboradores.	Analisa se a organização cria ou possui políticas para capacitação dos colaboradores para trabalhar em conjunto com pessoas com deficiência.
08	Dificuldades dos empregados para interagir com os empregados portadores de alguma deficiência.	Analisa se os empregados apresentam alguma dificuldade para interagir com os colegas portadores de deficiência.
09	Limitações do mercado de trabalho.	Dificuldades e limitações encontradas no mercado de trabalho para contratar pessoas com deficiência. Restrições legais e geográficas que a organização encontra para contratar.
10	Convênios com organizações externas para contratação de pessoas com deficiência.	Analisa se a organização tem convênios com instituições externas para localizar e identificar as pessoas com deficiência para contratar.

Quadro 03 – Categorias de análise

Fonte: Elaborada pela autora (2014) com apoio de Franco (2010).

CAPÍTULO IV

5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados da pesquisa, políticas de contratação e as dificuldades encontradas no mercado de trabalho para contratar pessoas com deficiência na Cooperativa de Crédito analisada. Neste estudo foi possível identificar essas dificuldades encontradas pela organização e também analisar de que maneira são exercidas as políticas de contratação, as etapas do processo de recrutamento e seleção, se a cooperativa desenvolve integração das pessoas com deficiência contratadas e se existe treinamentos destinados aos demais empregados não portadores de deficiência para trabalhar e interagir com os empregados deficientes.

A análise da realidade da Cooperativa foi realizada por meio de estudo de caso, onde foi possível observar com profundidade os fenômenos predominantes na organização e entrevistar os gerentes responsáveis por recrutar pessoas em seu setor. Assim, por meio da análise intracaso apresenta-se, nesta monografia, as políticas de recrutamento e seleção para contratação de pessoas com deficiência, os processos para contratar estas pessoas e as dificuldades encontradas pela Cooperativa para contratar e manter na organização pessoas nessa condição, para que a empresa cumpra as cotas estabelecidas pela Lei nº 8.213/91.

Para apresentação dos resultados este capítulo se divide em duas seções, sendo que a primeira apresenta o perfil da empresa, sua história, missão, visão, o perfil dos gerentes entrevistados, nível de formação, tempo da organização e capacidade de gestão. A segunda apresenta as categorias analisadas para compreensão da inclusão de pessoas com deficiência na empresa.

5.1 ANÁLISES DE CASO

Esta subseção apresenta o perfil da Cooperativa de Crédito pesquisada, caracterizando o seu histórico e sua realidade organizacional, conforme o que estabelece a Lei nº 5.764 de 16 de dezembro de 1971 para a existência e funcionamento de uma Cooperativa de Crédito.

5.1.1 Cooperativa de crédito

A cooperativa deste estudo está situada no estado de Mato Grosso do Sul e possui 21 unidades de atendimento, sendo que a Sede da Cooperativa onde a pesquisa foi realizada está situada na cidade de Dourados-MS. Conta com cerca de 330 empregados na região e destes,

cerca de sete são pessoas com deficiência, representando aproximadamente 2% o efetivo pessoal da Cooperativa.

No Brasil, a primeira Cooperativa de Crédito foi constituída em 28 de dezembro de 1902, no município de Nova Petrópolis - Rio Grande do Sul, através do Padre Jesuíta Theodor Amstadt que trouxe para o Brasil e implantou o princípio do cooperativismo. No início a primeira cooperativa chamava-se Caixa de Economia e Empréstimos Amstad, atualmente é conhecida com uma das maiores do Brasil.

Em meados de 1925 ocorreu a criação da primeira Central de Caixas Rurais no Rio Grande do Sul, que reuniu 66 cooperativas até 1964. Já em 1967, esta central foi transformada na Cooperativa de Crédito Sul Rio-Grandense. Sob a denominação de Caixas Populares Raiffeisen, existiam 66 cooperativas de crédito com papel expressivo no Sistema Financeiro do Rio Grande do Sul. Neste mesmo ano, ocorreu a reformulação do Sistema Financeiro Nacional, que impôs restrições normativas ao funcionamento das cooperativas de crédito brasileiras.

A partir de 1964 com a aprovação da reforma bancária - Lei 4595/64 - e a institucionalização do crédito rural - Lei 4829/65, as restrições normativas e a perda de competitividade fazem desaparecer mais de 50 cooperativas de crédito no Rio Grande do Sul, mais precisamente no período compreendido entre 1970 e 1980.

No dia 27 de outubro de 1980 foi constituída a Cooperativa Central de Crédito do Rio Grande do Sul - Cocecrer/RS, fruto da união de nove cooperativas de crédito remanescentes do sistema Raiffeisen no Rio Grande do Sul. A partir do segundo semestre, são constituídas as três primeiras cooperativas de crédito rural do Paraná, onde a partir daí as cooperativas começaram a expandir-se por outros estados do Brasil.

Em julho de 1989 foram criadas 10 cooperativas de crédito em Mato Grosso do Sul, sendo elas nos municípios de Dourados, Maracaju, Ponta Porã, Naviraí, Rio Brillhante, Caarapó, Itaporã, Sidrolândia, Fátima do Sul e Bonito. No dia 10 de novembro do mesmo ano foi criada a Cooperativa Central de Crédito Rural do Mato Grosso do Sul - Cocecrer/MS.

A Cooperativa tem como sua missão: “Como sistema cooperativo, valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade”. Como seus valores: preservação irrestrita da natureza cooperativa do negócio, respeito à individualidade do associado, valorização e desenvolvimento das pessoas, preservação da instituição como sistema, respeito às normas oficiais e internas e eficácia e transparência na gestão.

Dentre suas principais soluções financeiras são oferecidos pela Cooperativa: cartões, créditos, investimentos, seguros, consórcios, recebimentos, pagamentos, previdência, etc.

A Cooperativa de Crédito possui um código de conduta para seus colaboradores, que surgiu com a necessidade de um alinhamento sistêmico das políticas para promover a autorregulação, tornar clara a conduta esperada dos colaboradores a partir dos princípios e valores da instituição e orientar a tomada de decisão dos gestores. Este código de conduta da cooperativa reforça entre os colaboradores o compromisso da Cooperativa com as regras e boas práticas do sistema financeiro para a prevenção de atos ilícitos em suas operações. A aderência às regras é assegurada ainda no início do processo de admissão dos novos funcionários e reforçada por treinamento.

A Cooperativa implantou em 2011 sua política de sustentabilidade seguida da criação do comitê de sustentabilidade, ratificou a opção pelo desenvolvimento sustentável, deixando clara a convergência com a estratégia corporativa.

Na construção da sua visão da sustentabilidade, a Cooperativa partiu do pressuposto de que as cooperativas, pela sua forma e natureza jurídica própria e em razão de seus princípios, já têm a sustentabilidade na essência, pois trabalham para o desenvolvimento econômico e social de suas comunidades.

Para a análise das políticas de recrutamento e seleção, bem como a identificação dos processos de contratação de pessoas com deficiência e conhecer as dificuldades da Cooperativa para atender as cotas previstas na Lei 8.213/91, foram entrevistados, por meio da técnica da entrevista com profundidade, três gerentes de distintos setores da empresa.

A técnica da análise de conteúdo foi utilizada para a construção dos textos e das categorias de análises, para que fosse possível chegar na apresentação da realidade da Cooperativa de Crédito em estudo.

Os entrevistados são profissionais contratados pela Cooperativa e ocupam cargos de destaque na mesma.

O primeiro entrevistado é responsável pela área de Gestão de Pessoas está no cargo há dois anos, é formado em Administração de Empresas e possui MBA em Gestão de Pessoas.

O entrevistado dois é gerente da Unidade de Relacionamento da empresa, graduado em Turismo, está na organização há cinco anos, porém ocupa o atual cargo há seis meses.

O entrevistado três é Diretor de Operações da organização, graduado em Ciências Contábeis, está na empresa há 13 anos, porém ocupa o atual cargo há um ano.

No estudo os entrevistados foram tratados como gerentes, para o melhor entendimento nas análises. Para a apresentação dos dados, os entrevistados serão tratados por Gerente 01, 02 e 03.

5.2 POLÍTICAS DE CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As políticas de Recrutamento e Seleção são essenciais para que a organização estabeleça os caminhos, os procedimentos, as etapas, os processos, as limitações, para atrair e selecionar pessoas para ocupar cargos, como ressalta França (2009, p. 33) “Torna-se necessário no processo de recrutamento e elaboração das diretrizes e políticas de planejamento, descrevendo os propósitos e objetivos do empregador no recrutamento, com intuito de delegar autoridade e responsabilidade apropriadas à função”.

No quadro 04 apresentam-se as categorias de análise sobre as políticas de contratação de pessoas com deficiência na cooperativa. As políticas de recrutamento e seleção segundo Chiavenato (1999) são atividades estratégicas de suma importância para a gestão de pessoas. É através de um processo de recrutamento e seleção bem elaborado que as instituições podem identificar talentos.

CATEGORIA 01 - POLÍTICAS DE CONTRATAÇÃO E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E CONHECIMENTO DA LEI 8.213/91	
<ol style="list-style-type: none"> 1. No seu setor você contrata ou contratou pessoas com deficiência? 2. Conhece a Lei Brasileira 8.213/91? Sabe o que ela contempla? 3. Para a contratação de pessoas com deficiência a empresa define regras? Essas regras são escritas ou verbais? 4. Quais elementos contemplam essas regras? 5. Você aplica essas políticas no momento de contratar pessoas com deficiência? 6. Além das políticas da empresa, quais exigências você adota para contratar pessoas com deficiência em seu setor? 7. As regras e políticas de contratação de sua empresa levam em consideração aspectos legais, inclusive o da convenção? 	
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • Sim, limita um número de vagas na empresa para pessoas com deficiência. • Sim, participo pois sou o responsável por todo o processo de seleção e contratação de pessoas. • Sim, hoje nós temos duas políticas de atração e captação. Uma sendo interna e outra externa e ambas contemplam a questão de disponibilidade de qualquer vaga que esteja disponível, ela também está disponível para pessoas com deficiência e hoje temos um total de sete pessoas com deficiência contratadas. Hoje todo o processo de atração e captação, está bem desenhado, escrito, sistemicamente em todas as 99 cooperativas do sistema, seguem essa política de atração e captação, além dos sistemas informatizados todos contemplando a contratação de pessoas com deficiência.

Continua

Continuação

Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • Toda a contratação de colaborador é baseada principalmente em competências, o que buscamos hoje em uma pessoa com deficiência, uma pessoa que tenha uma capacidade de trabalhar em equipe, capacidade de entrega de resultados ou seja competências essenciais para um colaborador, para uma pessoa que ela possa entrar na empresa e não ser uma pessoa com deficiência que vai ficar jogada num canto, que seja uma pessoa com deficiência que tenha possibilidade de crescimento, que possa aproveitar todas as oportunidades que a gente disponha, tanto é que hoje nós temos inclusive gerentes de unidade pessoa com deficiência, ou seja, isso não impede hoje do crescimento. • Sim, hoje todo o processo de atração e captação, o primeiro passo, o primeiro item, a primeira regra das políticas de contratação de atração e captação são as leis e acordos coletivos e tudo mais referente a legislação. A partir da legislação temos algumas outras regras mas sempre a gente segue primeiro a lei do nosso país.
02	<ul style="list-style-type: none"> • Eu já ouvi falar pelo setor de gestão de pessoas que existe uma lei por traz e que é obrigado a contratar pessoas com deficiência, mas como disse a fundo não tenho conhecimento.
03	<ul style="list-style-type: none"> • Sabemos que existe algumas legislações e algumas regulamentações que implicam na contratação de pessoas com deficiência, especificamente a lei que você mencionou eu sei que ela está relacionada à esse tipo e contratação mais os detalhes mais específicos eu precisaria me inteirar. • A empresa procura atender a legislação, de acordo com aquilo que é pedido a empresa procura seguir esse regramento.

Quadro 04 - Políticas de contratação de pessoas com deficiência e conhecimento da lei 8.213/91

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

A Contratação de pessoas com deficiência pela organização passou a ser imposta pela Lei 8.213/91, estabelecendo cotas para empresas que possuam 100 ou mais empregados. Dessa forma, as organizações tiveram que repensar as suas políticas de recrutamento e seleção de pessoal, incluindo-se nestas, elementos das Leis 10.048/00 e 10.098/00, regulamentadas pelo Decreto 5.296/04, que regulamenta o direito a acessibilidade e ambiente adaptado para receber as pessoas com deficiência.

Uma vez formuladas as políticas de recrutamento e seleção pela organização, torna-se necessário que todos os envolvidos no processo de recrutamento e seleção, dentre estes, os gerentes e outros profissionais, tenham conhecimento destas políticas, principalmente dos aspectos da Lei 8.213/91. Esta realidade na cooperativa pode ser evidenciada no relato do gerente, quando diz que:

“Hoje todo o processo de atração e captação, o primeiro passo, o primeiro item, a primeira regra das políticas de contratação de atração e captação são as leis e acordos coletivos e tudo o mais referente à legislação. A partir da legislação temos algumas outras regras, mas sempre a gente segue primeiro a lei do nosso país” (Gerente 01).

Na Sede da Cooperativa onde foi realizada a pesquisa, as políticas de recrutamento e seleção, contemplando o recrutamento, seleção e contratação de pessoas com deficiência, estão estabelecidas por políticas internas de acesso aos gerentes da empresa. Quanto à contratação de

deficientes na Cooperativa, o estudo mostrou que a instituição contrata deficientes, conforme evidencia o relato do Gerente 01:

“Sim, hoje nós temos duas políticas de atração e captação. Uma sendo interna e outra externa e ambas contemplam a questão de disponibilidade de qualquer vaga que esteja disponível, ela também está disponível para pessoas com deficiência e hoje temos um total de sete pessoas com deficiência contratadas” (Gerente 01).

Sobre o conhecimento da legislação que determina vagas para os colaboradores com deficiência, foi possível verificar que os gerentes possuem uma pequena ideia do que a Lei 8.213/91 impõe, porém o conhecimento pleno do que ela estabelece não foi constatado, conforme relata as falas dos Gerentes 02 e 03:

“Eu já ouvi falar pelo setor de gestão de pessoas que existe uma lei por trás e que é obrigado a contratar pessoas com deficiência, mas como disse a fundo não tenho conhecimento” (Gerente 02).

“Sabemos que existe algumas legislações e algumas regulamentações que implicam na contratação de pessoas com deficiência, especificamente a lei que você mencionou eu sei que ela está relacionada a esse tipo de contratação, mas os detalhes mais específicos eu precisaria me inteirar” (Gerente 03).

A falta de conhecimento dos gestores perante os princípios da Lei 8.213/91 poderá acarretar em dificuldades para liderar esses profissionais, conforme argumenta Carvalho e Freitas (2009). Os estudos com foco em pessoas com deficiência indicam dificuldades dos gestores para inserir e gerir o trabalho delas, como a forma em que os gestores percebem a deficiência, as condições e práticas do trabalho na empresa.

Esta categoria constatou-se que a cooperativa estabelece políticas de recrutamento e seleção também para os trabalhadores com deficiência, onde ressalta que todas as vagas disponibilizadas também estão acessíveis para os trabalhadores com deficiência. Embora, se verifica que as políticas não são específicas para contratação de pessoas com deficiência, a cooperativa procura atender a legislação que estabelece as cotas para as contratações, no entanto, os procedimentos e etapas profissionais, são os mesmos para o recrutamento e seleção de pessoas que não possuem deficiência.

Ao falar sobre o conhecimento da Lei nº 8.213/91, a Lei de Cotas, o que se pode perceber na cooperativa é que dos três gerentes entrevistados, apenas um tem conhecimento do que a lei estabelece, sendo este o responsável pela área de gestão de pessoas da cooperativa. Outro aspecto ressaltado é que a organização não cumpre a proporção estabelecida pela lei, pois de seus 330 funcionários apenas sete são pessoas com deficiência, totalizando 2% das vagas. Vale lembrar que a Lei de Cotas estabelece de 201 a 500 funcionários o total das vagas é de 3% para pessoas com deficiência.

Desta forma, na análise desta categoria, o que se pode evidenciar é que existem políticas de recrutamento e seleção que predominam em todas as cooperativas do grupo e não políticas específicas para a região na cooperativa analisada e que a cooperativa cumpre parcialmente o que estabelece a Lei de Cotas.

5.3 PROCESSOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Esta categoria busca analisar as etapas seguidas pela organização para fazer o recrutamento, a seleção e a contratação das pessoas com deficiência.

CATEGORIA 02 - ETAPAS E PROCESSOS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	
1. Quais as etapas/processos você segue para recrutar pessoas com deficiência em seu setor? 2. Quais as habilidades geralmente são exigidas para os deficientes contratados para preencher vagas em seu setor?	
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • Hoje, vistas às competências que falei anteriormente, sempre passa primeiramente por uma avaliação, ou seja, provas de avaliação, testes por escrito, redação, conhecimentos de instituição financeira, conhecimento de instituição cooperativa e posterior a isso a gente passa por mais três fases. Uma entrevista com serviço de gestão de pessoas, outra entrevista comigo como assessor de gestão de pessoas e outra entrevista com o gestor da vaga. A partir daí a gente passa também a pessoa com deficiência necessariamente pelo médico do trabalho e para verificar se a pessoa realmente se enquadra como pessoa com deficiência, para daí a gente contratar. Se a pessoa é potencial, independente de se enquadrar ou não, cumprindo os requisitos a gente busca contratar ou deixar no banco de talentos. Mas hoje a busca é incessante por pessoas com deficiência, tanto é hoje temos um déficit de três vagas, e a gente busca exatamente isso, pessoas que tenham um potencial para chegar e crescer dentro da organização. • Hoje buscamos as competências de trabalho em equipe, entrega de resultado, uma entrega mínima para que a pessoa esteja satisfeita também com o trabalho e não seja uma pessoa, como disse anteriormente, que não fique num canto jogada. Que seja uma pessoa que realmente seja um profissional que vai fazer entregas de resultado e que esteja satisfeito, que olhe para dentro e possa dizer que consiga aproveitar as oportunidades. Uma coisa que a gente cita muito aqui, é que a gente contrata pessoas que tenham vontade. Porque uma pessoa que tem vontade, independente de qualquer deficiência que possua, ela consegue superar obstáculos.
02	<ul style="list-style-type: none"> • Precisa ter conhecimento básico de informática, saber trabalhar com planilhas em Excel e boa comunicação.
03	<ul style="list-style-type: none"> • Uma exigência, que talvez não seria exigência, mas a pessoa ao ser contratada deve atender minimamente aquilo que a empresa necessita, não tem com simplesmente colocar uma pessoa dentro da empresa simplesmente, talvez, apenas para atender uma legislação e essa pessoa não ter um aproveitamento mínimo que vá agregar positivamente dentro da empresa, então o que a gente procura é de acordo com a deficiência, adequá-la para que também possa produzir dentro daquilo que a gente espera. • Uma habilidade básica é que ela tenha um conhecimento mínimo de informática, porque geralmente trabalha-se com isso e assim de uma maneira geral procura-se adequar a necessidade a deficiência que a pessoa apresenta.

Quadro 05 – Etapas e processos de recrutamento e seleção

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

O processo de recrutamento e seleção torna-se o mais importante nos ambientes organizacionais, pela capacidade de atrair potenciais candidatos com habilidades e

competências diversas para disputar as vagas oferecidas. Conforme ensina Coradini e Murini (2009), o processo de recrutamento “convida” as pessoas no mercado de mão de obra para participarem no processo de seleção na empresa, tendo como objetivo atrair o número necessário de participantes para uma futura ocupação de um cargo.

Chiavenato (2006) afirma que a seleção é o processo que a organização escolhe dentre uma lista de candidatos, a pessoa que melhor alcança os critérios para a posição disponível. Ainda, lista várias etapas do processo de seleção que a organização pode adotar: análise curricular, testes, entrevistas, verificação de referência e dinâmica em grupo.

Perante esses processos pode-se verificar que a organização executa os procedimentos de recrutamento e seleção para pessoas com deficiência, conforme evidenciado no relato do gerente 01:

“Hoje, vistas às competências que falei anteriormente, sempre passa primeiramente por uma avaliação, ou seja, provas de avaliação, testes por escrito, redação, conhecimentos de instituição financeira, conhecimento de instituição cooperativa e posterior a isso a gente passa por mais três fases. Uma entrevista com serviço de gestão de pessoas, outra entrevista comigo como assessor de gestão de pessoas e outra entrevista com o gestor da vaga. A partir daí a gente passa também a pessoa com deficiência necessariamente pelo médico do trabalho e para verificar se a pessoa realmente se enquadra como pessoa com deficiência, para daí a gente contratar. Se a pessoa é potencial, independente de se enquadrar ou não, cumprindo os requisitos a gente busca contratar ou deixar no banco de talentos. Mas hoje a busca é incessante por pessoas com deficiência, tanto é hoje temos um déficit de três vagas, e a gente busca exatamente isso, pessoas que tenham um potencial para chegar e crescer dentro da organização.” (Gerente 01)

Esta categoria buscou analisar se a cooperativa realiza o processo de recrutamento e seleção para pessoas com deficiência e quais habilidades são solicitadas destes para o processo. A cooperativa realiza o processo de recrutamento e seleção de acordo com suas políticas internas da empresa, por meio de provas de conhecimentos e entrevistas. Por último o candidato com deficiência é encaminhado para avaliação no médico do trabalho para constatar a sua real deficiência.

Pode-se verificar que não existe distinção entre o processo de recrutamento e seleção para os PCDs, uma vez que este processo conforme ressaltado pelo gerente é exatamente igual para todos os colaboradores, assim como as vagas disponibilizadas também estão à disposição de qualquer candidato, seja ele PCD ou não PCD.

Relacionado as habilidades que a cooperativa busca em seus candidatos, o que pode ser constatado é que as competências buscadas para as vagas, na maioria das vezes não são encontradas nos candidatos, conforme ressaltado pelo gerente. Fato que justifica-se tanto pela própria estrutura física da cooperativa, que acaba por limitar os colaboradores que podem ser

contratados, quanto pelas próprias exigências das políticas internas da empresa. Isso mostra uma preocupação da empresa com os profissionais que contrata, pois a mesma não quer apenas contratar para estar de acordo com a lei, mas sim oferecer condições efetivas de trabalho para estes profissionais.

Simonelli e Camarotto (2010) apresentam um modelo em que a empresa pode estar se apoiando para analisar de melhor forma a vaga para ser disponibilizada para o candidato que é PCD, onde estabelece primeiramente o modelo de inclusão, onde irá analisar as potencialidades, barreiras, conhecimentos, ambiente de forma que auxiliará a cooperativa.

5.4 ESTRUTURA FÍSICA ADAPTADA

Analisa a estrutura física adaptada para que os portadores de deficiência contratados possam ter mobilidade no trabalho.

Categoria 03 - Estrutura Física Adaptada	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Em seu setor existe estrutura adaptada para pessoas com deficiência trabalhar? 2. A estrutura adaptada existente para pessoas com deficiência segue os padrões exigidos por lei? 3. Existe estrutura adaptada para quais tipos de pessoas com deficiência em seu setor? 	
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • Hoje em toda contratação, em todo novo processo seletivo, as unidades ou os locais que não estejam adequados a essas pessoas, já são mapeadas antes da contratação. Nós verificamos a deficiência que a pessoa tem e já adaptamos previamente, e até concomitantemente à entrada da pessoa na empresa. É o caso dessa pessoa com baixa visão, por exemplo, hoje ele utiliza um monitor bem maior; nós fizemos uma pesquisa com ele recentemente para verificar em quê mais poderíamos apoiá-lo, para ele estar adaptado no trabalho e ter mais facilidade em executá-lo; sabemos que cem por cento da dificuldade dele não vamos conseguir sanar, até porque não seria uma deficiência, mas o que a gente pode fazer pra adaptá-lo, pra ele ter o maior conforto e comodidade no trabalho nós fazemos. • O que fazemos é procurar direcionar as pessoas que têm algum tipo de necessidade de acesso, que são cadeirantes ou que são paraplégicos, usam muleta ou alguma coisa nesse sentido, para outras unidades de atendimento. Como temos hoje mais quatro pontos de atendimento aqui em Dourados, isso já sana nossa necessidade, e conseguirmos direcionar essas pessoas para outras unidades quando necessário.
02	<ul style="list-style-type: none"> • Não tenho conhecimento, porém o pessoal trabalha totalmente da mesma forma. A deficiência do colaborador que trabalha conosco não afeta tanto o serviço, não impacta em nenhum momento no serviço, então a gente não adaptou. Mas eu acredito que se houvesse a necessidade de adaptar a empresa com certeza se adequaria.

Continua

Continuação

Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
03	<ul style="list-style-type: none"> • Depende da deficiência, se for uma deficiência de locomoção acredito que a gente tenha que melhorar. Especificamente aqui na nossa Sede, não está adaptada, mas a maioria das unidades de atendimento ou quase que cem por cento, já possuem essa adaptação para mobilidade dessas pessoas. • Sim, nas unidades sim. Hoje aqui na Sede, até por uma questão de ocupar um segundo piso, a gente não tem essa estrutura adaptada, mas as unidades procuram se adequar, até porque também atendem ao público, e há uma grande preocupação em atendê-los de maneira satisfatória.

Quadro 06 - Estrutura Física Adaptada

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

O direito a acessibilidade está prevista no Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, onde regulamenta as leis 10.048/00 e 10.098/10, que estabelecem normas gerais e critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (Brasil, 2004).

Para a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a NBR 9050:2004 define acessibilidade como “a possibilidade e a condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário ou equipamento urbano”. São critérios que devem ser observados em construções, instalações, adaptação de edificações, espaços, equipamentos urbanos para condições de acessibilidade.

Na organização analisada pode-se verificar que não existe total adaptação da estrutura física, apenas em algumas unidades de atendimento, como ressalta o entrevistado:

“Hoje em toda contratação, em todo novo processo seletivo, as unidades ou os locais que não estejam adequados a essas pessoas, já são mapeadas antes da contratação. Nós verificamos a deficiência que a pessoa tem e já adaptamos previamente, e até concomitantemente à entrada da pessoa na empresa.” (Gerente 01).

“Depende da deficiência, se for uma deficiência de locomoção acredito que a gente tenha que melhorar. Especificamente aqui na nossa Sede, não está adaptada, mas a maioria das unidades de atendimento ou quase que cem por cento, já possuem essa adaptação para mobilidade dessas pessoas.” (Gerente 03).

Embora a preocupação em relação à estrutura física adaptada deste estudo seja apenas com os colaboradores, a organização demonstrou também interesse em atender seus associados, apropriando-se da fala do gerente 03:

“As unidades procuram se adequar, até porque também atendem ao público, e há uma grande preocupação em atendê-los de maneira satisfatória” (Gerente 03).

Preocupação esta ressaltada também na fala de Maciel (2000) quando diz respeito de que a sociedade, tanto empresas privadas, quanto órgãos públicos demonstram dificuldades em ser sensibilizados perante o cumprimento dos direitos das pessoas com deficiência. Aspecto que na organização estudada pode-se verificar que é relevante.

A análise desta categoria é relacionado à estrutura física da cooperativa quanto ao que está previsto do Decreto nº5.296/04, estabelecendo normas e critérios para a acessibilidade. Diante das informações obtidas, pode-se verificar no local onde a pesquisa foi aplicada, na Sede da Cooperativa, que ainda existem melhorias a serem realizadas na estrutura, pois está situada no primeiro andar de um prédio, onde há apenas escadas. Sendo assim um cadeirante não poderá ser contratada para o setor.

Em relação às unidades de atendimento da cooperativa, também é possível verificar que não atende as necessidades para contratação de um profissional com deficiência conforme as normas estabelecidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) encontradas no relatório mundial sobre a deficiência, porém a cooperativa procura realizar as mudanças precisas para efetivar a contratação dos empregados com deficiência.

5.5 DIFICULDADES ENCONTRADAS PARA CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E EXISTÊNCIA DE PROGRAMAS PARA INTEGRAR AS PESSOAS NO TRABALHO

Analisa as dificuldades existentes para contratar as pessoas com deficiência e a existência de programas para integrar as pessoas com deficiência no trabalho.

CATEGORIA 04 - DIFICULDADES ENCONTRADAS PARA CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E EXISTÊNCIA DE PROGRAMAS PARA INTEGRAR AS PESSOAS NO TRABALHO.	
1. Você já deixou de contratar algum deficiente por falta de alguma estrutura adaptada em seu setor? 2. Existe programa para integração de pessoas com deficiência em seu setor?	
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • Hoje nós temos além do direcionamento do gestor e seu acompanhamento, nós temos o nosso sistema de educação corporativa online, que disponibiliza cursos tanto pra equipe que vai receber o colega que tenha deficiência, tanto para a própria pessoa com deficiência. Hoje essa é a ferramenta de capacitação para recebimento e acompanhamento do colega, e conhecimento de toda legislação, além do fortalecimento que a gente faz para que os gestores façam um acompanhamento especial à essa pessoa; a equipe é sempre bem receptiva.
02	<ul style="list-style-type: none"> • Não, até porque a gente deve adaptar o setor à pessoa. Como no meu setor, são realizadas somente ligações telefônicas, acho que é tranquilo de adaptar, mas por conta de deficiência não deixaria de contratar.
03	<ul style="list-style-type: none"> • Sim, na verdade como precisávamos de uma pessoa para trabalhar com cadastro e o cadastro ficava no segundo piso, tinha uma escada e essa que tínhamos como candidato certamente não se adaptaria, então teria que ser uma outra pessoa. • Especificamente não tenho conhecimento de algum programa para integração de pessoas com deficiência.

Quadro 07 – Dificuldades encontradas para contratação de pessoas com deficiência e existência de programas para integrar as pessoas no trabalho
 Fonte: Elaborado pela autora (2014)

A principal finalidade que as organizações realizam os processos de recrutamento e seleção é de encontrar pessoas com as habilidades e requisitos necessários para preencher as

vagas, conforme aconselha Chiavenato (2008, p. 161) “A eficácia reside em alcançar resultados e atingir objetivos: saber trazer os melhores talentos para a empresa, e tornar a empresa cada dia melhor com as novas aquisições de pessoal”.

Apesar de no momento do processo seletivo ser solicitado requisitos como conhecimentos e habilidades, ao contratar o candidato que as possua, a organização não demonstra capacidade para atender suas necessidades, devido à estrutura física não estar adequada. Assim, a organização estará descumprindo o que é estabelecido por lei, como destaca a Organização Mundial da Saúde (2011), os empregadores são obrigados por lei a fazer adaptações razoáveis, considerados como procedimentos acessíveis de recrutamento e seleção, adaptações no ambiente de trabalho, modificações na jornada de trabalho, aumentar o acesso ao local de trabalho e oferta de tecnologias.

Constatou-se por meio das entrevistas que a organização já deixou de contratar uma pessoa com deficiência por falta de adaptação no local de trabalho:

“Sim, na verdade como precisávamos de uma pessoa para trabalhar com cadastro e o cadastro ficava no segundo piso, tinha uma escada e essa que tínhamos como candidato certamente não se adaptaria, então teria que ser outra pessoa” (Gerente 03).

5.6 POLÍTICAS E PRÁTICAS PARA CAPACITAR OS LÍDERES PARA TRABALHAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Analisa a existência de políticas e práticas de capacitação de líderes para trabalhar com pessoas com deficiência.

CATEGORIA 05 - POLÍTICAS E PRÁTICAS PARA CAPACITAR OS LÍDERES PARA TRABALHAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Está fazendo alguma capacitação para trabalhar/liderar pessoas com deficiência em seu setor? 2. Qual a periodicidade que ocorre as capacitações na empresa para lidar com pessoas com deficiência? 3. A empresa adota práticas de atualização de seus gerentes/líderes com pessoas com deficiência? 4. Você mantém contato com associações de deficientes para aprender/atualizar-se com a integração de pessoas com deficiência? 	
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • Hoje faz parte da nossa formação, principalmente por estar na área de gestão de pessoas, nós temos uma formação funcional que contempla a atração e capacitação, assim como toda atuação com pessoas com deficiência. • O que nós fazemos hoje é orientação prática com base nas informações que nós temos, quanto à área de gestão de pessoas. Nós orientamos direcionar essas pessoas para as unidades que vão contratar ou que já têm pessoas com deficiência, e isso ocorre uma vez ao ano. • Sim, o nosso relacionamento vai desde as pesquisas para atração e captação. Nós temos mais de três entidades que buscam esses profissionais, que nos indicam e que inclusive acompanham o nosso trabalho, além do Ministério do Trabalho. Então, estamos sempre em contato para receber essas pessoas, entrevistando para conhecer um pouco mais do trabalho dessas entidades para poder apoiar naquilo que for possível.

Continua

Continuação

Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
02	<ul style="list-style-type: none"> • A única capacitação que fiz até agora foi libras que a empresa ofereceu, é um curso para todos os funcionários, não é obrigatório, porém eu fiz, até porque o setor abre para contratação de deficientes. • Não, até porque não é um forte da nossa cidade. É mais forte na área de outras empresas, e na minha área não tem muita divulgação disso. Não fiz parte e nem faço parte ainda.
03	<ul style="list-style-type: none"> • Não, mas há uma preocupação da empresa para que algumas pessoas nas unidades tenham uma formação, principalmente com relação à libras, para poder lidar com pessoas com deficiência.

Quadro 08 – Políticas e práticas para capacitar os líderes para trabalhar com pessoas com deficiência
 Fonte: Elaborado pela autora (2014)

No ambiente organizacional é necessário que todos os seus gestores estejam qualificados para participar do processo e seleção de pessoas com deficiência, como também, posteriormente liderá-los no alcance da eficiência na organização, como ressalta Chiavenato (2010), dizendo que todos os gerentes também têm função de gerente de pessoas, pois eles participam do processo de recrutamento, seleção e entrevista dos novos colaboradores. Devendo assim, estar aptos através de treinamentos para o atendimento à estes profissionais.

Heinski (2003) ressalta que as organizações estão frente a mudanças contínuas do mundo globalizado e que esses novos desafios trazem necessidade de responsabilidade para questões sociais e ambientais.

A falta de informação sobre as pessoas com deficiência pode fazer com que a organização ou sociedade as transforme em pessoas incapazes e indefesas, sempre deixando-as para o segundo lugar das coisas (Maciel, 2000). Neste aspecto analisado por Maciel, foi possível identificar, em primeiro momento, que na organização estudada são colocados em prática:

“Hoje faz parte da nossa formação, principalmente por estar na área de gestão de pessoas, nós temos uma formação funcional que contempla a atração e capacitação, assim como toda atuação com pessoas com deficiência.” (Gerente 01)

De acordo com o mesmo entrevistado, essas capacitações são realizadas para seus colaboradores:

“O que nós fazemos hoje é orientação prática com base nas informações que nós temos, quanto à área de gestão de pessoas. Nós orientamos direcionar essas pessoas para as unidades que vão contratar ou que já têm pessoas com deficiência, e isso ocorre uma vez ao ano.” (Gerente 01)

Após esse questionamento foi verificado com os demais gerentes entrevistados sobre o conhecimento de algum tipo de treinamento ou capacitação para o acompanhamento dos colegas que possuem deficiência, verificando-se que apesar de existirem essas capacitações, alguns gestores não possuem conhecimento:

“A única capacitação que fiz até agora foi libras que a empresa ofereceu, é um curso para todos os funcionários, não é obrigatório, porém eu fiz, até porque o setor abre para contratação de deficientes” (Gerente 02).

“Não, mas há uma preocupação da empresa para que algumas pessoas nas unidades tenham uma formação, principalmente com relação à libras, para poder lidar com pessoas com deficiência” (Gerente 03).

Ao falar de capacitação dos gestores e líderes analisados neste estudo, pode-se verificar que os gerentes entram em contradição, afirmando que a cooperativa realiza orientação via rede colaborativa para acompanhamento dos profissionais com deficiência. Já outros afirmaram que a única capacitação para acompanhamento destes profissionais é o treinamento de Libras.

Conforme ressaltam Marques e Abreu (2007) esse tipo de atitude é uma limitação que a organização possui em relação ao PCD. Onde Carvalho-Freitas (2009) também afirmam que dificuldades em relação à percepção dos PCDs, são inerentes de como os gestores veem a deficiência.

Apoiando-se na fala de Marques e Abreu (2007), são as organizações que estão perdendo quando reduzem o vínculo de relacionamento. Devem interagir e aprofundar-se nas expectativas de contratação desse novo colaborador.

Dessa forma a cooperativa e os gerentes devem buscar conhecimentos, oferecer melhores recursos para a inserção e integração desse novo colaborador, pois conforme diz Chiavenato (2010) todos os gerentes devem estar aptos por meio de treinamentos para o atendimento à estes profissionais.

5.7 POLÍTICAS E AÇÕES PARA CAPACITAÇÃO E RETENÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS

O quadro 09 busca analisar se a organização adota políticas e práticas para reter pessoas com deficiência na empresa.

CATEGORIA 06 - POLÍTICAS E PRÁTICAS DE CAPACITAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PARA RETÊ-LAS NA EMPRESA.
<ol style="list-style-type: none"> 1. A empresa desenvolve treinamentos/capacitações para deficientes? 2. Quais os objetivos destes treinamentos? 3. Qual a periodicidade que ocorre as capacitações na empresa para pessoas com deficiência? 4. Quais as limitações a empresa encontra para treinar/desenvolver os deficientes que trabalhar? 5. Para fazer treinamentos/capacitações dos deficientes em seu setor você conta com o apoio de associações destes deficientes ou outros órgãos?

Continua

Continuação

Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • O que nós fazemos hoje é orientação prática com base nas informações que nós temos, quanto à área de gestão de pessoas. Nós orientamos direcionar essas pessoas para as unidades que vão contratar ou que já têm pessoas com deficiência, e isso ocorre uma vez ao ano. • Atualmente, em todo treinamento que é oferecido pela empresa, nós buscamos colocar as atividades e o formato do treinamento já voltado para atender as pessoas com deficiência, para que não haja segregação dessas pessoas, e que elas não se sintam em grupos específicos, separados, mas para que elas façam realmente parte da equipe. Assim, a nossa busca é pela integração dessas pessoas junto aos demais. • O que temos hoje é uma instituição financeira bastante específica, pois o ramo é bastante específico, e um tanto restrito em termo de acesso a informação. Não podem ser disponibilizadas as informações e as próprias políticas internas requerem um sigilo maior, então o que acaba ocorrendo é que a gente tem que acabar capacitando as pessoas internas para que elas tenham condições de treinar essas pessoas. Como nós não podemos abrir muito a informação da instituição financeira, mesmo que para as entidades, nós acabamos absorvendo internamente e treinando por aqui mesmo.
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
02	<ul style="list-style-type: none"> • Não, o deficiente que trabalha conosco tem deficiência física, mas não é complicado de adaptar, então nós não temos essa capacitação.
03	<ul style="list-style-type: none"> • Não, os treinamentos são similares aos demais colaboradores. • Especificamente para os treinamentos também não, pois os treinamentos são ministrados conforme já mencionei, da mesma forma que são ministrados para os demais. Assim, as pessoas são capacitadas e os colaboradores encarregados se adequam à necessidade de cada pessoa.

Quadro 09 – Políticas e práticas de capacitação para pessoas com deficiência para retê-las na empresa
 Fonte: Elaborada pela autora (2014)

Os treinamentos na organização devem ser realizados com frequência para seus colaboradores. Como leciona Milioni (2010), treinamento “é a ação sistematizada de educação para a capacitação, o aperfeiçoamento e o desenvolvimento do indivíduo”.

Esses treinamentos devem atingir o indivíduo de forma a estimulá-los a exercer o melhor papel possível, ou seja, tornarem-se mais produtivos para a organização, como afirma Magalhães et. al. (2010) “o que se verifica atualmente é que o processo de treinamento visa desenvolver competências nas pessoas, no sentido de tornarem-se mais produtivas para contribuir para organização”.

Quanto às políticas e ações para treinar os empregados portadores de deficiências, visando uma maior permanência destes na cooperativa, o estudo mostra que há ações de treinamento não específicos, mas que as mesmas ações que são desenvolvidas para os empregados não deficientes, é aplicado aos empregados portadores de necessidades especiais.

Os relatos dos gerentes entrevistados evidenciam a existência de ações de treinamento, mas o que se constata, é que não há treinamentos específicos para os portadores de deficiências na Cooperativa, conforme o relato do Gerente 01:

“Atualmente, em todo treinamento que é oferecido pela empresa, nós buscamos colocar as atividades e o formato do treinamento já voltado para atender as pessoas com deficiência, para que não haja segregação dessas pessoas, e que elas não se sintam em grupos específicos, separados, mas para que elas façam realmente parte da equipe. Assim, a nossa busca é pela integração dessas pessoas junto aos demais” (Gerente01).

O relato do gerente 01 não é compartilhado pelos demais gerentes entrevistados. Fica evidente em seu relato, que ao estabelecer as ações de treinamento, a empresa procura não fazer e desenvolver ações diferenciadas, ou seja, os treinamentos específicos são para todos os funcionários, conforme consta na Convenção dos Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência da Presidência da República Brasileira de 2008, artigo 27, onde diz que deverá ser possibilitado às pessoas com deficiência o acesso efetivo a programas de orientação técnica e profissional, e a serviços de colocação no trabalho e de treinamento profissional e continuado.

“Especificamente para os treinamentos também não, pois os treinamentos são ministrados conforme já mencionei, da mesma forma que são ministrados para os demais. Assim, as pessoas são capacitadas e os colaboradores encarregados se adequam à necessidade de cada pessoa” (Gerente 03).

5.8 POLÍTICAS E PRÁTICAS PARA CAPACITAR COLABORADORES PARA TRATAR E TRABALHAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS

Este quadro busca analisar se a organização cria ou possui políticas para capacitação dos colaboradores para trabalhar em conjunto com as pessoas com deficiência.

CATEGORIA 07 - POLÍTICAS E PRÁTICAS DE CAPACITAÇÃO DOS COLABORADORES.	
1. No seu setor você desenvolve treinamentos/capacitações para sua equipe para lidar com o empregado deficiente? 2. Se sim, o que contempla este treinamento/capacitação?	
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> Hoje nós temos além do direcionamento do gestor e seu acompanhamento, nós temos o nosso sistema de educação corporativa online, que disponibiliza cursos tanto pra equipe que vai receber o colega que tenha deficiência, tanto para a própria pessoa com deficiência. Esse curso está disponível sistemicamente para todos os mais de 17 mil colaboradores da empresa. Hoje essa é a ferramenta de capacitação para recebimento e acompanhamento do colega, e conhecimento de toda legislação, além do fortalecimento que a gente faz para que os gestores façam um acompanhamento especial à essa pessoa; a equipe é sempre bem receptiva.
02	<ul style="list-style-type: none"> Não, até porque o pessoal trata todo mundo igual, então a gente até esquece que tem alguém com deficiência trabalhando com a gente, então não é necessário.
03	<ul style="list-style-type: none"> Os treinamentos são ministrados para todos, independentemente da pessoa possuir ou não a deficiência.

Quadro 10 – Políticas e práticas de capacitação dos colaboradores
 Fonte: Elaborado pela autora (2014)

A falta de capacitação dos profissionais com a chegada de um colaborador com deficiência, poderá induzi-los à má gestão para com este, devido à falta de informação ou preconceito existente, devendo dessa forma ser trabalhado o processo de inclusão na organização. Schwarz e Haber (2009) observam que as empresas devem preparar-se adequadamente, buscando informações abrangentes e de qualidade para receber os profissionais com deficiência e, desse modo, conseguir resultados efetivos.

O que se constata no estudo é que a cooperativa desenvolve junto aos seus empregados, ações para que as pessoas que não são pessoas com deficiência se interajam e convivam harmonicamente, sem, no entanto, ficar claro ou evidenciado pelos os gerentes entrevistados, se é uma preocupação da cooperativa adaptar as pessoas que não tem deficiência com as pessoas que tem deficiência.

“Hoje nós temos além do direcionamento do gestor e seu acompanhamento, nós temos o nosso sistema de educação corporativa online, que disponibiliza cursos tanto pra equipe que vai receber o colega que tenha deficiência, tanto para a própria pessoa com deficiência. Esse curso está disponível sistemicamente para todos os mais de 17 mil colaboradores da empresa. Hoje essa é a ferramenta de capacitação para recebimento e acompanhamento do colega, e conhecimento de toda legislação, além do fortalecimento que a gente faz para que os gestores façam um acompanhamento especial à essa pessoa; a equipe é sempre bem receptiva” (Gerente 01).

O estudo mostra que apesar de existirem ações que priorizam a educação com base a tornar conhecida a legislação por parte dos empregados, não há evidências de que a cooperativa alinhe o conteúdo legal ao de sua realidade, isto é, que a cooperativa trabalhe pontos específicos da legislação com seus empregados.

No relato dos gerentes há ações efetivas de capacitação sistêmica de seus empregados via Universidade Corporativa. Noutro momento, os gerentes relatam que a equipe existente na cooperativa, incluindo-se os empregados que não são pessoas com deficiência, são sempre receptivos, mas não ficou evidenciado se estes empregados foram capacitados quanto aos aspectos para a boa receptividade. Para a Febraban (2006, p 01), uma empresa que contempla a diversidade entre seus colaboradores adquire, naturalmente, um diferencial competitivo, pois, diante de mercados cada vez mais globalizados, saber lidar com as diferenças é fundamental para o sucesso e a sustentabilidade do negócio.

Essa iniciativa demonstrada pela empresa em capacitar seus colaboradores, apresenta-se pertinente diante de políticas de inclusão, conforme o Instituto Ethos (2002) afirma que o processo de inclusão não ocorre apenas por aspectos legais, existem outros fatores como preocupação em promover a imagem institucional, formação e capacitação profissional.

Porém, não fica evidenciado se estas ações são fontes de inclusão ou formas de tolerância, conforme os princípios gerais que assentam a valorização da diversidade humana e da não tolerância com as mais diversas formas de discriminação contra as pessoas com deficiência, estabelecida na Convenção dos Direitos Humanos das Pessoas com Deficiência da Presidência da República Brasileira de 2008. Assim, neste estudo não estão evidenciadas as ações em forma de capacitação para lidar com deficiências específicas e, conseqüentemente, se as capacitações possibilitam as reabilitações dos próprios PCDs, uma vez que nos cursos e treinamentos oferecidos pela organização, não faz distinção entre PCD e pessoa não deficiente.

Neste mesmo contexto, o estudo não evidenciou se os gerentes são capacitados e preparados pela Cooperativa para trabalhar com as pessoas portadoras de deficiência. Para Oliveira, Silva, Palazi (2007), mais atenção dos gestores ao problema, e maior abertura para a contratação destas pessoas, poderia resolver o problema das empresas não conseguirem cumprir a cota exigida por lei. Há uma grande oportunidade para capacitação de PCDs, e sugere-se contato com associações e representantes dos deficientes no sentido de propor ações para capacitação.

A cooperativa não apresentou capacitações diferenciadas, sendo que os treinamentos são os mesmos tanto para os profissionais sem deficiência quanto para os profissionais com deficiência, não procurando desenvolver ações diferenciadas.

Conforme ressalta Fernandes e Silva (2008) a empresa deve sensibilizar seus funcionários para integração quanto ao relacionamento com o PCD, por meio de palestras e treinamentos. Mediante esta afirmação a organização pode ir além de suas redes corporativas de ensino, promovendo ações presenciais para estímulo aos colaboradores que não possuem deficiência.

5.9 DIFICULDADES DOS EMPREGADOS PARA INTERAGIR COM OS EMPREGADOS QUE SÃO PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.

Esta categoria irá analisar se os empregados apresentam alguma dificuldade para interagir com os colegas que são PCDs.

CATEGORIA 08 - DIFICULDADES DOS EMPREGADOS PARA INTERAGIR COM OS EMPREGADOS QUE SÃO PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.	
1.	Existe dificuldades de membros de sua equipe para lidar com empregados/colegas deficientes no local de trabalho?
2.	Quais são as dificuldades?

Continua

Continuação

Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • Hoje eu vejo na organização uma equipe que mais apoia do que tem dificuldade com essa questão. Nós temos pessoas com deficiência, e a equipe está sempre disponível para apoiar, para ajudar essas pessoas no momento do trabalho. É claro que toda equipe espera o máximo possível de autonomia das pessoas, mas penso que o contra ponto da deficiência acaba equilibrando, uma pelo bom senso e outra pelo senso de equipe mesmo.
02	<ul style="list-style-type: none"> • Como disse anteriormente não vejo dificuldade dos outros membros, pois todos são tratados iguais.
03	<ul style="list-style-type: none"> • Não percebo isso em meu setor.

Quadro 11 – Dificuldades dos empregados para interagir com os empregados que são pessoas com deficiência
Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Em qualquer organização é essencial que exista um bom relacionamento entre seus membros, perfeita harmonia para que as estratégias possam ser executadas da melhor forma possível para o alcance dos resultados. Isso se faz, também, através da inclusão, porque uma empresa considerada inclusiva é sinal de fortalecimento e sinergia em torno dos objetivos.

Integração é uma ideia-chave para qualquer reflexão sobre deficiência, pois integrar significa oferecer oportunidades iguais de acesso ao mundo físico, ao mundo das relações sociais, ao mundo escolar, do trabalho, cultura e lazer (AMARAL, 1994).

“Hoje eu vejo na organização uma equipe que mais apoia do que tem dificuldade com essa questão. Nós temos pessoas com deficiência, e a equipe está sempre disponível para apoiar, para ajudar essas pessoas no momento do trabalho. É claro que toda equipe espera o máximo possível de autonomia das pessoas, mas penso que o contra ponto da deficiência acaba equilibrando, uma pelo bom senso e outra pelo senso de equipe mesmo” (Gerente 01).

Diante da afirmativa do gerente, é possível verificar que na organização os colaboradores não demonstram dificuldades para incluir e trabalhar com as PCDs. Marques e Abreu (2007) ensinam que precisamos mais que incluir, mas também interagir para conhecer e ser conhecido.

Em contrapartida, ao entrar para o mercado de trabalho, a pessoa com deficiência procurará demonstrar o melhor resultado possível para a organização, de forma que apesar de suas limitações, os seus maiores desafios são os de superar as barreiras do preconceito, discriminação e a escassa conscientização da sociedade (OLIVEIRA, SILVA E PALLAZI, 2007).

Devido à tentativa dos PCDs em demonstrar sua capacidade de trabalho para a organização, os gerentes podem não perceber que, ao invés de apenas constatarem a não existência de dificuldade na interação entre todos os colaboradores como alegam, pode existir na verdade um grande esforço vindo por parte dos PCDs, na busca pelo seu próprio desenvolvimento.

Existem entidades de e para portadores de deficiência que tem um papel fundamental. As primeiras são criadas pelos próprios portadores de deficiência, e, a segunda, por profissionais especializados no atendimento dos mesmos, e tem como objetivo: a) entidades de portadores de deficiência: promover campanhas educativas, formular medidas legislativas, acompanhar decisões judiciais; b) entidades para portadores de deficiência: ajudar a promover a recuperação física, funcional e social, qualificar e reabilitar os portadores de deficiência. (PASTORE, 2000)

Sobre o acolhimento dos PCDs na cooperativa, pode-se verificar que os gerentes relatam que não encontram dificuldades em relação aos seus empregados. No entanto grande parte desta visão podem estar atreladas ao esforço do PCD na inserção na organização, como ressalta Oliveira, Silva e Pallazi (2007) afirmando que os PCDs procuram demonstrar melhor resultado superando as barreiras existentes.

Para que a cooperativa não venha ter problemas com preconceito entre seus colaboradores, pode procurar a prevenção por meio de instituições que auxiliam as pessoas com deficiência, pois lá pode-se encontrar profissionais especializados no atendimento destes, conforme Pastore (2007).

5.10 LIMITAÇÕES DO MERCADO DE TRABALHO

Esta categoria busca analisar as limitações encontradas no mercado de trabalho para contratar pessoas com deficiência. Restrições legais, geográficas que a organização encontra para contratar.

CATEGORIA 09 - LIMITAÇÕES DO MERCADO DE TRABALHO.	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Sua empresa encontra dificuldades para encontrar/contratar deficientes por falta de candidatos no mercado? 2. Quais as limitações existentes no mercado de trabalho você encontra para contratar deficientes? 3. A empresa encontra restrições ou dificuldades com órgãos externos (Ministério do Trabalho) para contratar deficientes? 	
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • Temos duas limitações que eu vejo como as mais severas: uma que a grande maioria das pessoas com deficiência não tem a qualificação mínima exigida por uma instituição financeira, principalmente; e a outra limitação que eu vejo é que uma boa parte tem falta de vontade muito grande, colocando-se uma limitação maior do que a própria deficiência. Isso acaba por não colocar a pessoa numa boa posição em relação até mesmo com as próprias pessoas com deficiência que nós temos na empresa hoje. Como nós precisamos de competências mínimas para que essas pessoas não fiquem “jogadas num canto”, e para que possam ter condições de crescer e se desenvolver, eu vejo esses dois fatores como as principais dificuldades.

Continua

Continuação

Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> Mas a principal delas, com certeza, é a falta de qualificação mínima para trabalhar em uma instituição financeira. Hoje não vejo essa dificuldade com relação aos órgãos públicos. A nossa maior dificuldade é a questão da acessibilidade, mas em todas as cidades nós temos pelo uma unidade, com pelo menos um local adaptado, seja um local de atendimento ou algo assim. Nesse sentido, estamos adaptados para receber qualquer tipo de deficiente.
02	<ul style="list-style-type: none"> Sim, o meu setor precisa trabalhar com o “visual”, então eu não posso contratar uma pessoa que é totalmente cega, já é uma dificuldade. Encontramos muitos candidatos com deficiência visual. Até já foi conversado com o pessoal do RH que havia vários candidatos, mas não poderiam ser contratados para o meu setor, para a minha área, porque trabalham diretamente com planilhas e computador. No meu setor até já foi contratado portador de deficiência visual, porém não era total, ele tinha um pouco de visão, então foi mais fácil de adaptar.
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
03	<ul style="list-style-type: none"> No momento sim, até porque, conforme já foi dito, às vezes algumas limitações do deficiente não nos permite contratá-lo. Então demanda um certo tempo para que possamos encontrar uma pessoa que também preencha os requisitos que demandamos, aquilo que a Cooperativa anseia. A Cooperativa não encontra limitações perante os órgão públicos para essas contratações.

Quadro 12 – Limitações do mercado de trabalho

Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Com a implantação da Lei de Cotas nos anos de 1990, Sólera (2008) diz que a partir deste momento iniciou-se uma mobilização para inclusão de pessoas com deficiência nas organizações. Embora a lei tenha como eixo central a inclusão e a acessibilidade do PCD no mercado de trabalho, para Pastore (2000), algumas estratégias de sucesso na inclusão de pessoas com deficiência é inibir as práticas discriminatórias e gerar condições para que os profissionais com deficiência sejam vistos com admiração pelas suas competências. Neste mesmo sentido, embora sendo crítico em relação a obrigatoriedade desta lei, o mesmo autor ressalta que as organizações são desafiadas a implantar e desenvolver políticas internas em quatro áreas: (1) superação das apreensões: necessário primeiramente separar os conceitos de preconceitos; (2) definir o trabalho certo para pessoa certa, onde a empresa deverá identificar as atividades onde os portadores de deficiência possam exercer seu trabalho sem prejudicar as performances desejadas; (3) preparar o ambiente de trabalho, realizando as modificações necessárias; (4) capacitar-se para recrutar e reter os portadores de deficiência.

Quanto às dificuldades da Cooperativa analisada, o estudo mostrou que, diante do processo de contratação, os gestores encontram algumas dificuldades e limitações, quanto às atividades de seleção dos PCDs, conforme relato dos gerentes entrevistados na Cooperativa, eles assim afirmam:

“Temos duas limitações que eu vejo como as mais severas: uma que a grande maioria das pessoas com deficiência não tem a qualificação mínima exigida por uma instituição financeira, principalmente; e a outra limitação que eu vejo é que uma boa parte tem falta de vontade muito grande, colocando-se uma limitação maior do que a própria deficiência. Isso acaba por não colocar a pessoa numa boa posição em relação até mesmo com as próprias pessoas com deficiência que nós temos na empresa hoje. Como nós precisamos de competências mínimas para que essas pessoas não fiquem “jogadas num canto”, e para que possam ter condições de crescer e se desenvolver, eu vejo esses dois fatores como as principais dificuldades. Mas a principal delas, com certeza, é a falta de qualificação mínima para trabalhar em uma instituição financeira”. (Gerente 01)

“O meu setor precisa trabalhar com o “visual”, então eu não posso contratar uma pessoa que é totalmente cega, já é uma dificuldade. Encontramos muitos candidatos com deficiência visual. Até já foi conversado com o pessoal do RH que havia vários candidatos, mas não poderiam ser contratados para o meu setor, para a minha área, porque trabalham diretamente com planilhas e computador. No meu setor até já foi contratado portador de deficiência visual, porém não era total, ele tinha um pouco de visão, então foi mais fácil de adaptar”. (Gerente 02)

Referente à falta de qualificação dos PCDs mencionada pelos gerentes, Oliveira, Silva e Palazi (2007, p. 4) dizem que o mercado de trabalho, em todos os países, é mais restrito aos portadores de deficiência e suas causas são múltiplas. De um lado a falta de qualificação, do outro lado à falta de esclarecimento e também a falta de estímulos que facilitam a sua contratação.

Tanaka e Manzini (2005) mencionam que as organizações estabelecem alguns critérios para contratação, alegam que encontram grandes dificuldades, pois a falta de qualificação profissional e preparo social das pessoas com deficiência, tornam-se itens impeditivos ao selecioná-los.

Para que haja uma inserção desses profissionais no mercado de trabalho, é possível apoiar-se na fala de Pastore (2000), quando diz que a inserção de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho dependerá de um conjunto de programas e mecanismos de estímulos as empresas e órgãos públicos.

Quanto as limitações encontradas pela cooperativa no mercado de trabalho para recrutar e contratar pessoas com deficiências, o estudo mostrou que segundo o relato dos entrevistados os candidatos disponíveis no mercado e potenciais alvo para trabalhar na cooperativa, em sua maioria não apresentam a qualificação exigida para desempenhar as funções estabelecidas na cooperativa, em outro momento demonstram-se com falta de vontade para desempenhar as funções. Neste caso cabe a empresa, o desafio de superar as dificuldades

Tendo em vista que cooperativa não apresentou outras medidas para a captação de trabalhadores com deficiência, apoiando-se na fala de Pastore (2000) a cooperativa poderá incluir alguns itens em sua política interna para a captação, sendo eles (1) superação das apreensões, onde é necessário primeiramente separar os conceitos de preconceitos; (2) definir

o trabalho certo para pessoa certa, onde a empresa deverá identificar as atividades onde os portadores de deficiência possam exercer seu trabalho sem prejudicar as performances desejadas; (3) preparar o ambiente de trabalho, realizando as modificações necessárias; (4) capacitar-se para recrutar e reter os portadores de deficiência.

Sendo estes umas das alternativas para uma busca eficaz por profissionais qualificados para o preenchimento das vagas oferecidas pela cooperativa, também oferecendo alternativas de retenção desses trabalhadores, possibilitando grandes aprendizados no setor em que atuarão, assim também como novas oportunidades de crescimento destes na cooperativa.

5.11 CONVÊNIOS COM ORGANIZAÇÕES EXTERNAS PARA CONTRATAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Esta categoria busca analisar se a organização tem convênios com instituições externas para localizar e identificar as pessoas com deficiência para contratar.

CATEGORIA 10 - CONVÊNIOS COM ORGANIZAÇÕES EXTERNAS PARA CONTRATAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.	
1. Você utiliza as associações de deficientes para buscar/contratar deficientes? Estas associações dificultam estas contratações?	
Gerente	Aspectos relevantes da entrevista
01	<ul style="list-style-type: none"> • Sim, como a gente tem um relacionamento bem estreito com essas instituições, todos os meses eles mesmos encaminham pessoas para nós conhecermos e avaliarmos, e para passarem pelo processo seletivo da empresa.
02	<ul style="list-style-type: none"> • Não utilizo, pois eu não sabia da existência dessas associações, e essa pode ser uma alternativa para encontrar os profissionais para a vaga.

Quadro 13 – Convênios com organizações externas para contratar pessoas com deficiência
Fonte: Elaborado pela autora (2014)

Quanto às dificuldades das organizações em recrutar ou selecionar PCDs no mercado de trabalho, Pastore (2000) afirma que o processo para recrutar e selecionar pessoas com deficiência é intenso, e nessas situações as empresas podem recorrer à organizações que estejam qualificadas para identificar pessoas e vagas que podem ser preenchidas por elas no mercado de trabalho.

Ressalta-se as entidades de e para pessoas com deficiência, que possuem um papel fundamental nessas seleções, pois são formadas por pessoas com deficiência e por profissionais especializados no atendimento dos mesmos, possuindo objetivos que são os de promover campanhas educativas, formular medidas legislativas, acompanhar decisões judiciais, ajudar a

promover a recuperação física, funcional e social, qualificar e reabilitar os portadores de deficiência (PASTORE, 2000).

De acordo com a importância destas organizações também para o ambiente das organizações, pode-se perceber que a empresa estudada utiliza-se deste meio para contratar pessoas com deficiência, conforme a fala do gerente 01:

“Sim, como a gente tem um relacionamento bem estreito com essas instituições, todos os meses eles mesmos encaminham pessoas para nós conhecermos e avaliarmos, e para passarem pelo processo seletivo da empresa.” (Gerente 01)

Apesar do gerente 01 ser Assessor de Gestão de Pessoas e ter afirmado que a organização possui convênios com outras instituições para recrutar pessoas com deficiência, não ficaram claros quais são os tipos de instituições que a Cooperativa é parceira. Ante as falas dos outros gerentes, pode-se perceber que estes não possuem conhecimento da existência dessas organizações, nem de que elas podem auxiliar no processo de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência para a organização.

Em relação as parcerias ou convênios que a cooperativa desenvolve com organizações externas, foi constatado que utilizam dessas práticas para contratar PCDs, porém não ficou claramente estabelecido quais os tipos de parcerias e instituições que são contatadas.

Nesta situação a cooperativa deverá fazer melhor uso destas organizações. De acordo com Pastore (2000) as organizações podem recorrer às instituições que estão mais preparadas e qualificadas para identificar e indicar pessoas às vagas que estão a disposição.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo, de natureza qualitativa e exploratória, teve como objetivos analisar por meio da estratégia do estudo de caso, quais as dificuldades pela Sede de uma Cooperativa de Crédito na cidade de Dourados-MS para cumprir a Lei 8.213/91 e reter trabalhadores com deficiência.

Os dados para responder ao problema de pesquisa, foram obtidos mediante a entrevista em profundidade, utilizando-se de um roteiro semiestruturado. A análise destes dados foi realizada por meio da análise de conteúdo dos textos que foram construídos após a transcrição dos dados colhidos nas entrevistas com os gerentes da unidade pesquisada.

A temática do estudo e a escolha do método de pesquisa se justificam na medida em que se verificou na literatura acadêmica que não se constata estudos sobre as dificuldades das organizações para recrutar e reter pessoas com deficiências para trabalhar nas organização, de forma com que as organizações possam atender as cotas estabelecidas pela Lei 8.213/91 na cidade de Dourados-MS.

Para a análise dos dados foram criadas dez categorias de análise, conforme orientações de Franco (2008), estas categorias foram criadas após as construções dos textos de análises e seleção das expressões extraídas deste texto, de forma que estas expressões pudessem evidenciar respostas para os objetivos específicos e ao problema de pesquisa. Em linhas gerais este estudo de caso analisou os fatores e as dificuldades enfrentadas pela Sede de uma Cooperativa de Crédito na cidade de Dourados-MS para cumprir o que estabelece a Lei 8.213/91 e reter trabalhadores com deficiência. Também foi analisado se as dificuldades estão relacionadas a sua política de recrutamento e seleção para contratar pessoas com deficiência. Os resultados foram obtidos mediante a observação dos objetivos específicos previamente formulados, que foram:

- a) Caracterizar o perfil da Cooperativa de Crédito na cidade de Dourados-MS e dos gerentes que absorvem trabalhadores com deficiências.

Neste objetivo o estudo mostrou que a Cooperativa de Crédito é uma instituição financeira que busca atender com as melhores soluções aos seus associados e colaboradores, tem como sua missão de sistema cooperativo “valorizar o relacionamento, oferecer soluções financeiras para agregar renda e contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos associados e da sociedade. Como seus valores: preservação irrestrita da natureza cooperativa do negócio, respeito à individualidade do associado, valorização e desenvolvimento das pessoas, preservação da instituição como sistema, respeito às normas oficiais e internas e eficácia e transparência na gestão”.

Possui aproximadamente 330 colaboradores, destes sete são pessoas com deficiência, atendendo portanto o perfil de uma instituição que contempla a problemática deste estudo.

- b) Verificar o nível de conhecimento que os gerentes têm sobre a Lei do Art. 93 8.213/91.

Quanto a este objetivo, constatou-se que os gerentes da cooperativa analisada são profissionais comprometidos com a instituição e apresentam forte compromisso com a cooperativa para contratar pessoas de qualidade para trabalhar. Porém quanto ao que pensam e como agem frente aos desafios da Lei nº 8.213/91, ficou evidenciado no estudo que apenas um gerente tem conhecimento pleno da lei, os outros dois gerentes não a conhecem na íntegra, aconselhando então que estes devem buscar maiores orientações sobre a lei.

- c) Levantar os fatores internos e externos que dificultam o cumprimento da Lei 8.213/91.

Quanto aos fatores internos e externos que dificultam o cumprimento da do Artigo 93 da Lei. 8.213/91, o estudo mostrou que mesmo organizada e voltada para as questões sociais e com responsabilidade, a cooperativa apresenta problemas tais como a estrutura física, pois em determinado momento deste estudo foi constatado que foi deixado de contratar alguns profissionais que possuíam habilidades para as vagas oferecidas, pela estrutura física da cooperativa não estar adequada para receber este profissional.

- d) Analisar se as dificuldades para contratar trabalhadores com deficiências na cooperativa estão relacionadas com as políticas de recrutamento e seleção da cooperativa.

O estudo mostrou que a contratação de pessoas com deficiência está relacionada com as políticas de recrutamento e seleção da cooperativa. Conforme relato dos gerentes entrevistados, as políticas da empresa são claras e não fazem distinção entre portadores de deficiências e não portadores, no momento do recrutamento e seleção. O que evidencia que a maior dificuldade para contratar os profissionais com deficiência segundo os gerentes da cooperativa, é o fato da falta de qualificação dos candidatos as vagas na cooperativa.

Quanto ao se estabelecer na lei a Cooperativa de Crédito atende os requisitos do Artigo 93 da lei nº 8.213/91, o estudo evidenciou que a cooperativa vem atendendo parcialmente os aspectos desta lei, onde seus gerentes até o momento da pesquisa demonstraram ter pouco conhecimento de como esta lei se aplica nas organizações. Dentre as dificuldades encontradas para o cumprimento da mesma, é possível destacar a falta de qualificação dos PCDs às vagas oferecidas e a falta de estrutura que a organização apresenta perante a inserção destes no ambiente organizacional.

Para a realização de estudos futuros, sugere-se o estudo desta temática em outras cooperativas, de crédito ou não, devido as suas particularidades e características e em empresas alvos do Artigo 93 da Lei 8.213/91, para que se possa conhecer melhor a eficácia desta lei, bem como verificar se as pessoas com deficiência estão sendo beneficiadas com as exigências da lei.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMARAL, L. A.; **Pensar a diferença/deficiência**. Brasília, Corde, 1994.
- AMIRALIAN, M. LT.; PINTO, B. E.; GHIRARDI, M. IG.; LICTHING, I.; MASINI, E. FS.; PASQUALINI, L. **Conceituando deficiência**. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v. 34, n. 1, p. 97-103, 2000.
- ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação**. São Paulo: Atlas, 1997.
- ARANHA, M. S. F. **Paradigmas da relação da sociedade com as pessoas com deficiência**. Revista do Ministério Público do Trabalho, Marília, n. 21, p.160-173, 2001.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS**. NBR9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamento urbanos. Rio de Janeiro, 2004.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; Edições 70, LDA, 2009.
- BRASIL. Lei n. 8.213, de 24 de julho de 1991. **Dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Brasília, DF, 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18213cons.htm>. Acesso em: 08/05/2014.
- BRASIL. Decreto n. 5.296, de 2 de dezembro de 2004. **Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Brasília, DF, 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 08/11/2014.
- CAMPOS, J. G. F.; VASCONCELOS, E. P. G.; KRUGLIANKAS. **Incluindo pessoas com deficiência na empresa: estudo de caso de uma multinacional brasileira**. R. Adm. São Paulo, v.128, n.3, p.560-573. Jul./ago./set. 2013.
- CARTILHA DO CENSO 2010 – PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**. Luiza Maria Borges Oliveira / Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) / Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD) / Coordenação-Geral do Sistema de Informações sobre a Pessoa com Deficiência; Brasília: SDH-PR/SNPD, 2012. 32 p.
- CARVALHO-FREITAS, M. N. C. **Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso**. Rac, Curitiba, v. 13, edição especial, p. 121-138, 2009.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. Ed., São Paulo: Atlas, 2006.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.e. Rev. Atual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.e. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- CONSOLI, M.A. et al. **Uma discussão sobre a utilização do estudo de caso como método de pesquisa em ciências gerenciais**. In ENANPAD 2008. Rio de Janeiro, 2008. P. 6-10.
- CORADINI, R. J.; MURINI, L. T. **Recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa**. Disciplinarium Scientia . Série: Ciências Sociais Aplicadas, S. Maria , v. 5, n.1, p. 55-78, 2009.
- COUTINHO, C. P. **Estudo de caso**. Universidade do Ninho. Portugal, 2008.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. 3º. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.
- DENZIN, N. K. & Y. S. LINCOLN .**Introduction: The discipline and practice of qualitative research**, 2000.

- EISENHARDT, K. M. **Building theories from cased study research**. Academy of Management Review, Briarcliff Manor, v. 14, n. 4, p. 522-550, 1989.
- FEBRABAN. **População com deficiência no Brasil: fatos e percepções**. 2006. Disponível em: < www.febraban.org.br>. Acesso em: 27 mai. 2014.
- FERNANDES, A. L.; SILVA, S. M. **Recrutamento e seleção do profissional portador de deficiência nas organizações: integração ou inclusão?** Facef Pesquisa, v. 11, n.2, 2008.
- FRANCO, L. P. B. **Análise de conteúdo**. Brasília: Libes Livro Editora, 2008.
- FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos – PRH: Conceitos, ferramentas e procedimentos**. 1.ed. – 3. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2009.
- O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência** / coordenação Marta Gil. São Paulo: Instituto Ethos, 2002.
- GRESSLER, L. A. **Introdução à pesquisa: projetos e relatórios**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2004.
- HARLING, K.; MISSER, E. **Case wrting an art and science**. *International Food and Agribusiness Management Review*. v1, n. 1, p 119-138, 1998.
- HEINSKI, R. M. M. S. **Um estudo sobre a inclusão da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho**. Porto Alegre: UNISINOS, 2003. Dissertação (Mestrado), Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2003.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo demográfico 2010. Disponível em: <<http://www.cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=500370&search=mato-grosso-do-sul|dourados>>. Acesso em: 27 Jul. 2014.
- KERLINGER, F. **Metodologia da Pesquisa em Ciências Sociais**. São Paulo: EDUSP. 1996.
- KRIPPENDORF, J. **Sociologia do turismo**. Rio de Janeiro: Civ. Brasileira, 1980.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 2.e. São Paulo: Atlas, 1993.
- MACIEL, M. R. C. **Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso**. *Revista São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, v. 14, n. 2, 2000.
- MAGALHÃES, E. M.; OLIVEIRA, A. R.; CUNHA, N. R. S.; LIMA, A. A. T. F. C.; CAMPOS, D. C. S. **A política de treinamento dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Viçosa (UFV) na percepção dos treinados e dos dirigentes da instituição**. *RAP – Rio de Janeiro*. 44 (1): 55-86, Jan/Fev. 2010.
- MARTINS, G. A; PELISSARO, J. **Sobre conceitos, definições e constructos nas ciências contábeis**. *BASE – Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos* 2. 78-84, Maio/Agosto, 2005.
- MARTINS, G. A.; THEÓPHILO, C. R. **Metodologia da investigação científica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- MARQUES, V.; ABREU, J. **Gestão de pessoas com deficiência: um olhar da psicologia**. In: IV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. 2007, Resende. IV Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia. Resende-RJ, 2007.
- MATTAR, F. **Pesquisa de marketing** (edição compacta). São Paulo: Atlas. 1996.
- MAZZON, J. A. **Formulação de um modelo de avaliação e comparação de modelos em marketing**. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, 1978.
- MILES, M. B.; HUBERMAN, AM; **Qualitative data analysis**. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc. 1994.
- MILIONI, B. A. **Integrando o levantamento de necessidades com a avaliação e validação do treinamento**. In: **BOOG, G. G. Manual de treinamentos e desenvolvimento ABTD: um guia de operações**. São Paulo: Makron Books, 2001. p.9-27.

- MOREIRA, L. B. **Socialização organizacional e dinâmica identitária de pessoas com deficiência: um estudo no Brasil e nos Estados Unidos**. Lavras: UFLA, 2011. Dissertação (Mestrado), Universidade Federal de Lavras, 2011.
- MOREIRA, L. B. ET AL. **O trabalho para pessoas com deficiência: uma discussão preliminar sobre diversidade, poder, minoria e deficiência**. Revista Pesquisa e Práticas Sociais, São José, n. 6, n. 1, p. 139-148, 2011.
- MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da Administração: potencial e desafios. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 15, n. 4, p. 731-747, 2011.
- OLIVEIRA, M. A.; GOULART, J. E.; FERNANDEZ, J. M. **Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: considerações sobre políticas públicas nos Estados Unidos, União Europeia e Brasil**. Revista Brasileira Educação Especial, Marília, v. 15, n. 2, p. 219-232, 2009.
- OLIVEIRA, H. L.; SILVA, P. M. B.; PALAZI, E. J. **Inserção de portadores de deficiência nas empresas: um estudo exploratório em Minas Gerais**. Semead – FEA/USP 2007 Art. 384.
- OMOTE, S. **Deficiência e não-deficiência: recortes do mesmo tecido**. Revista Brasileira de Educação Especial, v.1, n.2, p. 65-73, 1994.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAUDE-OMS. **Relatório Mundial sobre a deficiência**. 2011. Disponível em: <http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/en/>. Acesso em 27 mai. 2014.
- PASTORE, J. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência**. São Paulo: LTr, 2000.
- PERFIL SOCIOECONOMICO DE DOURADOS – MS**, 2013. Dourados, Mato Grosso do Sul. Disponível em: <<http://semdes.dourados.ms.gov.br/a-secretaria/perfil-socio-economico>>. Acesso em 09 nov. 2014.
- RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE 2013**. Disponível em [http://www.sicredi.com.br/conheca_responsabilidade_socio.html]. Acesso em 02 nov. 2014.
- RODRIGUES, W. C. **Metodologia científica**. 2007. Disponível em: http://ensinandomonografia.criarumblog.com/admin.php?ctrl=posts&tab=edit&blog=1&action=edit&post_id=2. Acesso em: 05 jul. 2014.
- ROESCH, S. M. A. **Projeto de estagio e pesquisa em administração**. 2.e. São Paulo: Atlas, 1999.
- SANTOS, W. R. **Pessoas com deficiência: nossa maior minoria**. Physis Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v.18, n.3, p. 501-519, 2008.
- SERRANO, C.; BRUSTEIN, J. **O gestor e a PCD: reflexões sobre aprendizagens e competências na construção da diversidade nas organizações**. Read, ed. 69, v.17, n.2, p. 360-395, 2011.
- SCHWARZ, A.; HABER, J. **Cotas: como vencer os desafios da contratação de pessoas com deficiência**. São Paulo: I. Social, 2009.
- SICREDI. Conheça o Sicredi** [Internet]. Dourados; 2014. [acesso em 2014 nov 02]. Disponível em: <http://www.sicredi.com.br>.
- SIMONELLI, A. P.; CAMAROTTO, J. A. **Análise de atividades para a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: uma proposta de modelo**. Revista Gestão de Produção, São Carlos, v. 18, n.1, p. 13-26, 2011.
- SOLERA, M. C. O. G. **É possível a inclusão? Um estudo sobre as dificuldades da relação do sujeito com a diferença**. 2008. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Psicologia da Universidade Federal de São Paulo. São Paulo, Brasil, 2008.
- SOUZA, M. R.; KAMIMURA, A. L. M. **Pessoas com deficiência e Mercado de trabalho**. VII Seminário de Saúde do Trabalhador e V Seminário O Trabalho em debate “Saúde Mental Relacionada ao Trabalho”. Aparu, 2009.

TANAKA, E. D.O.; MANZINI, E. J. **O que os empregados pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência?** Revista Brasileira de Educação Especial, Marília, v. 11, n. 2, p. 273-294, 2005.

YIN, R. 1992. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA

PERGUNTAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. No seu setor você contrata ou contratou pessoas com deficiência? 2. Se sim, para a contratação de pessoas com deficiência, a empresa define regras escritas ou essas regras são tácitas? 3. Caso tenha, o que contempla essas regras? 4. Caso não tenha, como são definidos os critérios para contratação de pessoas com deficiência? 5. Você aplica essas políticas no momento de contratar pessoas com deficiência? 6. Quais os aspectos são contemplados nas políticas de contratação de pessoas com deficiência na empresa? 7. Quais as etapas/processos você segue para adotar pessoas com deficiência em seu setor? 8. Quais exigências você adota para contratar pessoas com deficiência em seu setor? 9. As regras e políticas de contratação de sua empresa levam em consideração aspectos legais, inclusive o da convenção? 10. Quais as habilidades geralmente são exigidas para os deficientes contratados para preencher vagas em seu setor?
<ol style="list-style-type: none"> 11. Em seu setor existe estrutura adaptada para pessoas com deficiência trabalhar? 12. A estrutura adaptada existente para pessoas com deficiência segue os padrões exigidos por lei? 13. Você já deixou de contratar algum deficiente porque ele não se adaptava a estrutura existente em seu setor? 14. Existe estrutura adaptada para quais tipos de pessoas com deficiência em seu setor? 15. Existe programa ou estrutura para integração de pessoas com deficiência em seu setor?
<ol style="list-style-type: none"> 16. Você recebeu ou está fazendo alguma capacitação para trabalhar/liderar pessoas com deficiência em seu setor? 17. A empresa adota práticas de atualização de seus gerentes/líderes com pessoas com deficiência? 18. Qual a periodicidade que ocorre as capacitações na empresa para lidar com pessoas com deficiência? 19. Você mantém contato com associações de deficientes para aprender/atualizar-se com a integração de pessoas com deficiência?

**APÊNDICE B - TERMO DE CESSÃO DE DIREITOS AUTORAIS E AUTORIZAÇÃO
PARA INSERÇÃO DE TRABALHO DE GRADUAÇÃO NOS MEIOS
ELETRÔNICOS DE DIVULGAÇÃO DISPONIBILIZADOS E UTILIZADOS PELA
UFGD**

Eu, Larissa Benitez de Oliveira, auxiliar administrativo, Rua Abílio de Mattos Pedroso, nº 1725, casa 360, portadora do RG: 001.685.531 SSP/MS, CPF 040.289.141-40, aluno do Curso de Administração da Universidade Federal da Grande Dourados, matriculado sob número 2010000266, venho, por meio do presente, **AUTORIZAR** a inserção do meu Trabalho Final de Graduação, Aprovado em banca, intitulado **INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NAS EMPRESAS: O CASO DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO NA CIDADE DE DOURADOS-MS**, nos meios eletrônicos de divulgação disponibilizados e utilizados pela universidade, bem como em qualquer outro meio eletrônico de divulgação utilizado pela Instituição, para os específicos fins educativos, técnicos e culturais de divulgação institucional e não-comerciais.

DECLARO, dessa forma, que **cedo, em caráter gratuito e por tempo indeterminado**, o inteiro teor do meu Trabalho de Graduação acima identificado, cuja cópia, por mim rubricada e firmada, segue em anexo, **para que possa ser divulgada através do(s) meio(s) acima referido(s)**.

DECLARO, ainda, que sou **autor e único e exclusivo responsável** pelo conteúdo do mencionado Trabalho de Graduação.

AUTORIZO, ainda, a Universidade a **remover** o referido Trabalho do(s) local(is) acima referido(s), a **qualquer tempo e independentemente de motivo e/ou notificação prévia** à minha pessoa.

Em Dourados, 17 de Dezembro de 2014.

Assinatura: _____

Nome Completo: Larissa Benitez de Oliveira