

# ANÁLISE DO PROCESSO DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM UMA ORGANIZAÇÃO HOSPITALAR EM SANTA CRUZ DO SUL

Acadêmica: Letícia Maria Drumm dos Santos

Orientadora: Letícia Schramm Arend

## RESUMO

Esse presente trabalho foi elaborado a partir de um estudo de caso chamado de análise do processo de inclusão de pessoas com deficiência em uma organização hospitalar em Santa Cruz do Sul. No intuito de compreender a importância das pessoas com deficiência no mercado de trabalho; entender como funciona o processo de inclusão de pessoas com deficiência na instituição escolhida; verificar a percepção dos colaboradores com deficiência sobre o processo de inclusão de pessoas com deficiência na instituição analisada; analisar a rotatividade de pessoas com deficiência na empresa escolhida. Para alcançar esses objetivos, então foi feita uma pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, observações *in loco*, aplicação de uma entrevista semiestruturada com os profissionais de gestão de pessoas da empresa; aplicação de um questionário com as pessoas com deficiência da organização. Além disso, através da coleta e análise de dados foi possível descobrir que a instituição analisada neste trabalho está no caminho certo, referente a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. À vista disso, a empresa analisada então torna-se um exemplo a ser seguido por outras organizações, acerca do processo de inclusão de pessoas com deficiência, bem como os instrumentos de pesquisa e as sugestões de melhorias apresentada nesse artigo. Desse modo, contribuindo também para a evolução da gestão de pessoas nas organizações. Sendo assim, esse presente trabalho é um degrau alcançado na busca por uma sociedade mais inclusiva, pela relevância que o tema abordado possui. Portanto, esse trabalho possui uma importância acadêmica, empresarial, mas principalmente social, devido a sua importância. Este tema precisa ser discutido, abordado na sociedade como forma de conscientização e reflexão sobre o assunto. Para que seja possível ter uma sociedade mais inclusiva, de modo geral, para todos os cidadãos, não somente para as pessoas com deficiência. Afinal, todos somos pessoas com deficiência em algum aspecto da vida.

**Palavras-Chave:** Gestão de pessoas; Pessoa com deficiência; Processo de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

## 1 INTRODUÇÃO

As pessoas são um elemento fundamental de uma empresa e sem elas uma organização não existe. Em vista disso, perceber-se a importância que as pessoas têm para uma organização. Sendo assim, o tema apresentado nesse artigo refere-se a área de gestão de pessoas dentro do contexto corporativo. Para que a organização e as pessoas que fazem parte dela se desenvolvam, é fundamental que a mesma saiba trabalhar o fator humano. Para que isso ocorra, é necessário que as empresas se tornem mais inclusivas, com políticas, ações de inclusão, valorizando as pessoas, focando na humanização.

O assunto pesquisado torna-se ainda mais relevante no contexto corporativo. Se as pessoas são um elemento importante para as organizações, então essa premissa é válida, também para pessoas com deficiência, conforme prevê a legislação. Nesse sentido, questiona-se como ocorre o processo de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho? Para conseguir responder essa questão, foi escolhida uma empresa para analisar os processos de inclusão dessas pessoas dentro da instituição em forma de um estudo de caso.

O estudo também possui extrema relevância para o desenvolvimento pessoal e profissional da autora, já que a mesma atua como colaboradora, fazendo parte do quadro de colaboradores com deficiência na instituição analisada. Enfim, levando em conta todos os aspectos aqui mencionados sobre o tema, justifica-se a relevância do presente trabalho.

Desse modo, o objetivo geral desse trabalho foi analisar o processo de inclusão de pessoas com deficiências em uma organização hospitalar. Em relação aos objetivos específicos estão: Compreender a importância do processo de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho; Entender como funciona o processo de inclusão de pessoas com deficiência na instituição escolhida; Verificar a percepção dos colaboradores com deficiência sobre o processo de inclusão na empresa analisada; Analisar a rotatividade de pessoas com deficiência na organização escolhida;

A instituição analisada nesse presente artigo, conta com uma equipe multidisciplinar que engloba mais de 600 colaboradores. Entre esses colaboradores mais de 20 são colaboradores que fazem parte do quadro de pessoas com deficiência. A empresa busca oferecer o atendimento de qualidade para seus pacientes, como também para seus colaboradores. Assim como outras organizações, a instituição também se preocupa com o processo de inclusão de pessoas com deficiência, buscando preparação, reflexão, ação e engajamento para esse processo ocorra de forma mais adequada, trazendo benefícios para os colaboradores e para a organização. Vale ressaltar aqui que para fins de apresentação desse presente trabalho foi usado um nome fictício para mencionar a empresa escolhida na realização desse estudo.

## **2 REVISÃO DE LITERATURA**

### **2.1 Deficiência e Pessoas com Deficiência**

Primeiramente, é preciso entender alguns conceitos e o impacto disso na gestão de pessoas nas organizações. Assim sendo apresenta-se a definição de deficiência, conforme o artigo 1º da Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, incluída na Legislação Brasileira sobre Pessoas Portadoras de Deficiência em 2009 e publicada pela Câmara de Deputados em 2011:

O termo deficiência significa uma restrição física, mental, ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária, causada ou agravada pelo ambiente econômico e social. (CÂMARA DE DEPUTADOS, 2011, p.305)

Partindo desse pressuposto, então pode-se perceber também o conceito de pessoas com deficiência, como sendo a pessoa que possui algum tipo de deficiência. Desse modo, a convenção também reafirma:

As pessoas portadoras de deficiência têm os mesmos direitos que as demais pessoas, inclusive o direito de não ser submetidas a discriminação com base na deficiência. Emanam da dignidade e da igualdade que são inerentes a todo ser humano. (CÂMARA DE DEPUTADOS, 2011, p.304)

### **2.2 Mercado de Trabalho para Pessoas com Deficiência**

A autora Koepp (2011, p.78), afirma que “a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, é acolher as diferenças, é evoluir do desconhecido para o conhecido.”

Conforme a convenção sobre o direito das pessoas com deficiências publicada em 2011, ela reconhece também que a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras que precisam enfrentar no ambiente e nas atitudes. Isso impacta na efetiva e plena participação dessas pessoas na sociedade no que se refere a igualdade de oportunidade em relação as pessoas que não possuem algum tipo de deficiência.

De acordo com os autores Del Prette, Pereira e Del Pretre (2008), ao realizar o processo de inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, é importante levar em conta que as dificuldades desses colaboradores até se adaptarem ao trabalho e questões emocionais relacionadas a isso. Assim como também é necessário de acompanhar e oferecer condições para adaptação do colaborador por parte dos profissionais da empresa. Nesse contexto, então, para as pessoas com deficiência o trabalho está diretamente ligado a questões de identidade, desenvolvimento pessoal, social e econômico dessas pessoas.

Ademais, no artigo 27 desta convenção ainda é mencionado em relação ao mercado de trabalho e as pessoas com deficiências que possuem o direito de “[...] oportunidade de se manter como um trabalho de sua livre escolha ou aceitação no mercado laboral, em ambiente de trabalho que seja aberto inclusivo e aceita as pessoas com deficiência [...]” (2011, p.114)

Os autores Gomes e Carvalho (2010) citam o artigo 93 da lei 8.213/91, lei que deu início aos direitos das pessoas com deficiência. Essa lei decreta que toda empresa com 100 ou mais colaboradores, devem reservar de 2% a 5% de suas vagas para pessoas com deficiência e reabilitados do trabalho. A legislação segundo as mesmas autoras, foi o início da garantia de inserção da população de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Entretanto, segundo a autora Koepp (2011), apenas a garantia de inserção no mercado de trabalho não basta, e sim oferecer possibilidades para que essas pessoas permaneçam no mercado de trabalho de forma justa e humana, conquistando seu espaço, favorecendo a autoestima, desenvolvendo sua identidade pessoal e profissional. Assegurando assim, o exercício da cidadania. Dessa forma, auxiliando para a construção de uma sociedade que prevaleça o respeito ao ser humano, suas necessidades e interação perante a vida.

Então, vale ressaltar ainda, que para o processo de inclusão precisa ter o envolvimento de toda a sociedade. Portanto, é necessário ter coragem para enfrentar os desafios que envolvem esse processo. Incluir é muito mais do que apenas contratar as pessoas com deficiência, só para estar em conformidade com a legislação. Em outras palavras, a verdadeira inclusão está na diversidade como parte da cultura organizacional e estratégia de crescimento da empresa, segundo as autoras Gomes e Carvalho (2010).

Então, por sua vez, as pessoas com deficiência também têm um papel fundamental nesse processo de inclusão. Elas devem demonstrar seu potencial, buscando o próprio crescimento e desenvolvimento profissional, tornando-se também mais autônomas e independentes. Dessa forma, também estariam preparadas para alcançar as metas e resultados esperados pela organização, segundo o autor Ribas (2010).

De acordo com os autores Freitas e Marques (2010), as empresas buscam formas de incluir as pessoas com deficiências no mercado de trabalho. Isto é, buscando formas de tornar a organização do trabalho mais acessível para todos. Para isso ocorrer, é necessário primeiramente adequar os processos de recrutamento e seleção, dando condições dessas pessoas concorrerem com igual oportunidades por uma vaga no mercado de trabalho.

Além disso, segundo os mesmos autores citados acima, deve-se envolver também a avaliação de diversos profissionais desde os recursos humanos até segurança, medicina e enfermagem do trabalho nesse processo, para que ofereça as melhores condições de trabalho para essas pessoas, conversando abertamente sobre inclusão, formas de adaptá-las ao trabalho. Essa é uma das formas de dar atenção às pessoas, enganá-las e motivá-las, pois se sentem respeitadas.

Os autores Freitas e Marques (2010), ainda complementam afirmando que é preciso que haja uma sensibilização por parte da empresa perante o tema. Considerando que é necessário promover reflexões em que seja possível dialogar sobre o assunto, oferecendo informações e amenizando as dúvidas sobre as possibilidades de trabalho que uma pessoa com deficiência dentro da organização possa ter. Conversar sobre a concepção de deficiência que as pessoas têm, os gestores e os colegas de equipe que venham a trabalhar ou trabalham com as pessoas com deficiência dentro da empresa. Assim, é uma forma de garantir que o processo de inclusão dessas pessoas em relação ao seu trabalho ocorre efetivamente.

Por outro lado, segundo os mesmos autores Marques e Freitas (2010), deve haver também as adaptações às condições de trabalho e os instrumentos de trabalho que ser desenvolvido para cada organização dependendo do seu mercado. Facilitando o acesso das pessoas com deficiência ao trabalho e adaptando suas necessidades específicas e assegurando o desenvolvimento de suas potencialidades. Esse papel não só é desenvolvido pela área de recursos humanos ou o gestor da pessoa com deficiência da organização, mas sim também pelas áreas de medicina e segurança do trabalho, ou até mesmo com auxílio da própria pessoa com deficiência. Por fim, as adequações das práticas de recursos humanos consistem na formação dessas práticas desde a seleção adaptando conforme as necessidades dos processos da empresa e das pessoas com deficiência.

Nesse sentido, a satisfação no trabalho das pessoas com deficiência se torna importante para analisar e verificar as ações desse processo de inserção dessas pessoas no mercado de trabalho. Como dizem os mesmos autores, existem fatores que são impactados por isso como, por exemplo: a percepção que as pessoas têm em relação ao seu trabalho, as condições que possuem para realizar o seu trabalho, os fatores que envolvem a qualidade de vida no trabalho e a satisfação dessas pessoas, explicam os autores Freitas e Marques (2010).

### **3 METODOLOGIA**

No que diz respeito a metodologia da pesquisa pode-se classificar como uma abordagem quali-quantitativa, ou seja, aspectos qualitativos e quantitativos serão necessários para desenvolver a pesquisa. Já em relação ao objetivo da pesquisa se caracteriza como sendo descritivo através de um estudo de caso. Portanto, foi feita uma análise do processo de inclusão de pessoas com deficiências na empresa escolhida para o estudo de caso.

Segundo Vergara (2016), uma pesquisa pode ser classificada de acordo com os fins e quanto aos meios. Com base nesse método de classificação da autora, pode-se afirmar que se trata de uma pesquisa descritiva quanto aos seus fins.

O estudo de caso conforme a autora Zenella (2011), tem o intuito de preservar o caráter do objeto estudado; descrever a situação do contexto de investigação; formular hipóteses e ou desenvolver teorias; explicar as variáveis causais de determinada situação ou fenômeno. Dessa forma, o presente trabalho também se caracteriza como um estudo de caso.

### **3.3.1 População/amostra ou seleção dos casos/sujeitos da pesquisa**

Vergara (2016, p. 40), conceitua população como “conjunto de elementos que possuem características que serão objeto de estudo.” Já mostra a autora explica que é “uma parte do universo (população) escolhida segundo algum critério de representatividade.”

Portanto, a população dessa presente pesquisa foi todos os colaboradores da empresa X sendo mais de 600 colaboradores. Nesse sentido, devido ao tema e objetivo deste presente trabalho ser voltado para as pessoas com deficiência, então a amostra da pesquisa foi todos os colaboradores com deficiência da empresa, totalizando 24 colaboradores. Além disso, mais 3 pessoas que são profissionais da área de gestão de pessoas da instituição participaram da pesquisa com parte da coleta de dados, através de uma entrevista semiestruturada.

### **3.3.2 Técnicas de coletas de dados**

Referente à coleta de dados pode-se destacar que esse presente trabalho possuiu vários instrumentos para coletar dados da pesquisa. Entre eles estão: pesquisa bibliográfica, documental nos registros da instituição, entrevista semiestruturada com profissionais de Recursos Humanos e Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho da empresa, envolvendo a Coordenadora de Recursos Humanos, Psicóloga Organizacional e Enfermeira do Trabalho que foi realizada no mês de janeiro e fevereiro de 2020.

Foi feita aplicação de um questionário com todas as pessoas com deficiência da empresa que são a amostra da pesquisa, e observação *in loco*, ou seja, observação participativa. Ademais, foi realizado também um pré-teste do questionário com seis pessoas que fazem parte da amostra da pesquisa.

Após realizar o pré-teste do questionário com algumas pessoas com deficiência que fazem parte da amostra da pesquisa que foram 6 pessoas e as 3 profissionais da área de gestão de pessoas, totalizando 9 pessoas.

Para Gil (2008, p.109), entrevista é “a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado ele faz perguntas, para coletar dados que interessam à investigação [...] uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.”

Em relação ao instrumento de pesquisa, o questionário, Gil (2008, p.121), afirma que é “a técnica de investigação composta por um conjunto de questões são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações.” O autor ainda complementa explicando que ao construir

um questionário, deve-se integrar aos objetivos da pesquisa através de questões específicas. Essa técnica proporciona descrever as características da população pesquisada ou testar hipóteses.

### **3.3.3 Técnicas de análise dos dados**

Conforme Vergara (2016, p. 56), “Tratamento de dados [...] explícita para o leitor como se pretende tratar os dados a coletar, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto.”

Assim sendo, quanto à análise dos dados pode-se afirmar que a abordagem a ser usada é quali-quantitativa. Os dados coletados durante a pesquisa foram tratados em forma de texto, gráficos, fazendo análises e interpretações, argumentos, reflexões sobre o assunto. Além disso, também será utilizada análise quantitativa, devido ao fato de a pesquisa também apresentar um questionário como instrumento de pesquisa, sendo mais prático mensurar através de dados quantitativos. Essas formas de apresentar os dados podem facilitar no desenvolvimento do trabalho, bem como na análise e interpretação dos dados e para sugerir melhorias no processo de inclusão da empresa.

## **4 ANÁLISE DE RESULTADOS**

### **4.1 Importância do processo de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**

Ter um processo de inclusão de pessoas com deficiência em uma empresa é importante para que o mercado de trabalho receba as pessoas com deficiência de maneira mais eficaz. Esse processo envolve alguns fatores como: social, empresarial e humano, sendo fundamental para as duas partes envolvidas, ou seja, empresa e colaborador.

A inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é importante, pois contribui para o desenvolvimento do cidadão, garantindo também a inserção social, confiança, autoestima e oportunidade de se inserir no mercado de trabalho.

Outro ponto que deve ser levado em consideração, para que se tenha cada vez mais pessoas com deficiência em postos de trabalho, que assim como todo cidadão garante o direito ao trabalho, é a chamada lei das cotas. Essa lei busca inserir essas pessoas no mundo laboral, também beneficia as organizações que recebem pessoas motivadas e engajadas para o trabalho, gerando também mais oportunidades de trabalho.

A autora Janine Koepp (2011, p.78), afirma que “a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, é acolher as diferenças, é evoluir do desconhecido para o conhecido.”

Pensando nisso, os autores Freitas e Marques (2010), dizem que as empresas buscam formas de incluir as pessoas com deficiências no mercado de trabalho para torná-lo mais acessível a elas.

#### **4.2 O processo de inclusão de pessoas com deficiência na empresa X**

Conforme a Psicóloga e a Coordenadora de RH, a empresa vê o mercado de trabalho para as pessoas com deficiência como oportunidade para elas se desenvolverem e ao mesmo tempo contribuir com a empresa e vice-versa. Visto que a instituição acredita na Responsabilidade Social e na importância de seu papel na construção de uma sociedade mais digna e justa para todos.

Portanto, segundo a Psicóloga Organizacional, a instituição possui ações que visam integrá-los em um ambiente de trabalho produtivo e agradável. Ademais, proporcionando trocas de experiências de vida entre os colaboradores, provocando a sensibilização da sociedade para a questão, de forma a minimizar preconceitos e provocar o entendimento quanto à capacidade produtiva e de socialização das pessoas com deficiência.

Conforme ainda a Psicóloga Organizacional da instituição, a Empresa X desenvolve um programa de Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho, potencializando as habilidades das pessoas que fazem parte do quadro de colaboradores com deficiência da instituição. Esse programa chama-se Programa Incluir e possui cerca de 24 colaboradores que fazem parte do quadro de pessoas com deficiência da empresa.

O processo de inclusão que existe na instituição abrange como um todo, desde a etapa do recrutamento e seleção dos candidatos, até o acompanhamento diário do desempenho de suas atividades no setor no qual será inserido e o acolhimento da Pessoa com Deficiência pelos líderes, equipes da instituição e os colegas do setor que o colaborador for destinado.

No que diz respeito as ações de inclusão dentro do Programa Incluir são realizadas: rodas de conversa, ação dia da inclusão, parceria com o Programa Reabilitar (do INSS), parceria com a APAE local, com o SINE local e outras parcerias que envolvam as pessoas com deficiência. Além disso, também é feito um trabalho com os líderes para receber esses colaboradores da melhor forma possível.

Ademais, ações diretas nas equipes, bem como a participação da Psicologia Organizacional nas reuniões setoriais em diversos momentos para abordarmos o tema da inclusão. As ações também são abordadas com as equipes de trabalho através da participação em reuniões setoriais, em capacitações e em seminários que envolvam este tema.



Portanto, como relatado, a instituição possui ações para receber as pessoas com deficiência, tanto em relação a liderança com a equipe de trabalho e os colegas da instituição, bem como o preparo das equipes de trabalho para receber essas pessoas.

Há também um trabalho para ressocialização das pessoas com deficiência na empresa que está ligado ao próprio processo de inclusão no mercado de trabalho. Isso está ligado ao fato de que a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho tem uma importância social. Além disso, o desenvolvimento pessoal e profissional da pessoa com deficiência.

O autor Chiavenato (2014, p.164) explica sobre a socialização organizacional que é a forma de integrar os novos colaboradores adequadamente a força de trabalho da empresa. “A socialização visa a criar um ambiente favorável imediato de trabalho e receptivo durante a fase inicial do emprego.”

Logo, essa lógica também se enquadra em relação a inclusão de pessoas com deficiência. Visto que é uma das formas de se adaptar ao mundo do trabalho e ao mesmo tempo contribuir para o aspecto social que possibilita essas pessoas se desenvolverem.

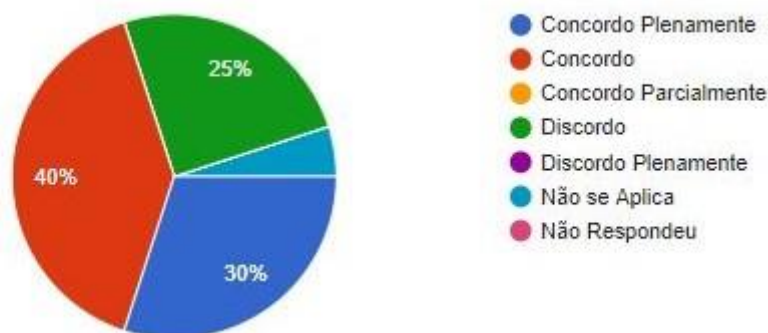
#### **4.3 Rotatividade de pessoas com deficiência na empresa analisada**

No que diz respeito a rotatividade de pessoas com deficiência na instituição, segundo a Coordenadora de Recursos Humanos, afirma que não há um controle separado, apenas para as pessoas com deficiência, o que é o controle geral de todos os colaboradores, no índice de rotatividade. Entretanto, a psicóloga organizacional e o SESMT possuem um controle manual em planilha eletrônica sobre as pessoas com deficiência. No momento em que sai ou entra alguém esse controle é feito manualmente, não há rotatividade pelo fato de substituição do quadro de PCDs, quando necessário.

#### **4.4 Percepção dos colaboradores com deficiência sobre o processo de inclusão na instituição escolhida**

Ao total foram 20 respostas da pesquisa, sendo que outras 4 não responderam pois estavam ausentes da empresa. A seguir, apresentam-se as respostas e análises da pesquisa em relação a percepção dos colaboradores referente ao processo de inclusão.

**Figura 1 – Pessoa com Deficiência no mercado de trabalho**



Fonte: Elaborada pela autora (2020)

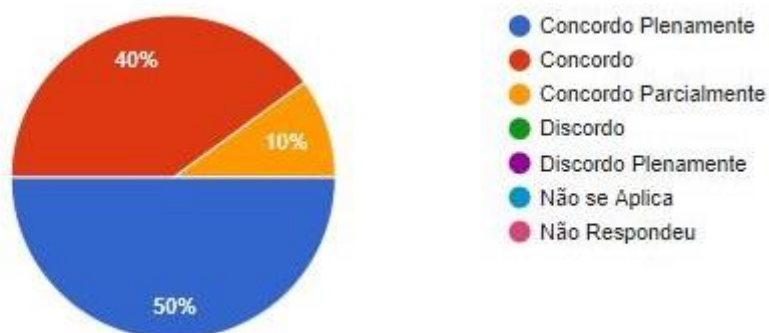
Na figura 1, apresenta as respostas dos entrevistados na pesquisa ao serem questionados sobre a inserção no mercado de trabalho, ou seja, se a instituição é a primeira empresa que o colaborador PCD está atuando. Então, obteve-se as seguintes respostas: 40% dos entrevistados responderam que concordam; 30% responderam que concordam plenamente; 25% responderam que discordam e outros 5% responderam que não se aplica. Essas respostas significam que 70% dos entrevistados afirmam que já trabalharam em outra empresa como PCD antes de vim atuar na instituição.

Esse dado da pesquisa vai de encontro com um dos objetivos do trabalho relacionado à importância das pessoas com deficiência dentro do mercado de trabalho. Visto que a maioria dos entrevistados 70%, possuem outras experiências profissionais que agregam ao seu trabalho na instituição, bem como têm uma percepção mais próxima da realidade quanto ao processo de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Os demais entrevistados que responderam ser o seu primeiro emprego na instituição 30%, considerando os 25% que responderam a alternativa de discordo referente a resposta não e outros 5% que não se aplica também entram nesse contexto de respostas. Esse dado representa que a empresa deu a oportunidade que essas pessoas precisavam para serem inseridos no mercado de trabalho e terem a chance de se desenvolver profissionalmente e pessoalmente.

Em relação à importância das oportunidades no mercado de trabalho para as pessoas com deficiência a empresa possui essa preocupação. Isso se mostra um ponto positivo no sentido de a empresa oferecer novas oportunidades de trabalho de recolocação no mercado, contratando novamente as pessoas com deficiência para estarem atuando na instituição, contribuindo com a empresa através de suas experiências.

**Figura 2 – Acolhimento da equipe de trabalho para receber um PCD**



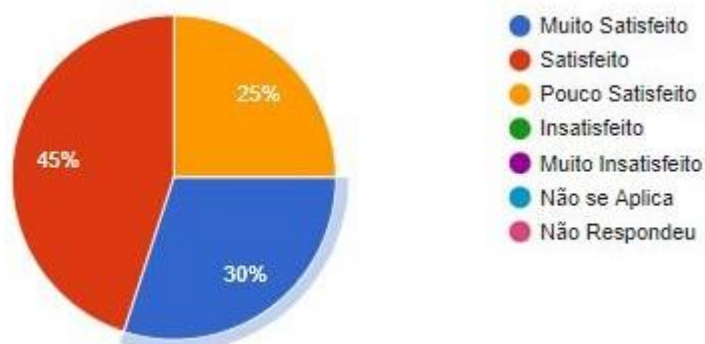
Fonte: Elaborada pela autora (2020)

A figura acima, representa as respostas dos entrevistados referentes a percepção sobre o acolhimento da equipe de trabalho para receber um PCD. Então, obteve-se as seguintes respostas: 50% dos entrevistados responderem que concordam plenamente; 40% responderam que concordam; os demais 10% responderam que concordam parcialmente. Essa informação permite perceber que 90% do total de entrevistados responderam que foram bem acolhidos pelos colegas de setor da sua equipe de trabalho quando iniciaram suas atividades na empresa. Os demais 10% que responderem parcialmente referem-se aqueles onde tem algo a melhorar para contribuir com o processo de inclusão da empresa. Vale ressaltar que o contexto mostra a percepção dos colaboradores e que uma pessoa pode ter outra opinião referente ao mesmo assunto do que outra pessoa. Portanto, pode-se perceber que a empresa está fazendo um bom trabalho com as equipes, através de ações e treinamentos com as equipes de trabalho, visto que 90% dos entrevistados comprovam essa informação.

Segundo o autor Chiavenato (2014), as equipes de trabalho são mais do que grupo de pessoas que trabalham juntas, elas possuem características específicas que tem um objetivo comum de auxiliar a organização. Por isso, é importante que as pessoas que compõem a equipe desenvolvam a capacidade de trabalharem juntas, para ajudar no seu próprio desenvolvimento, como também da organização.

Nesse sentido, essa pergunta vai de encontro com a afirmação do autor, no que diz respeito a equipe de trabalho. Além de as pessoas trabalharem em equipe, também é necessário desenvolver a capacidade de receber uma pessoa nova. Estar receptivo para auxiliar o novo membro no início de suas atividades na empresa, bem como oferecer apoio para que se sinta adaptado no novo contexto.

**Figura 3 - Sentimento de acolhimento e valorização do colaborador**



Fonte: Elaborada pela autora (2020)

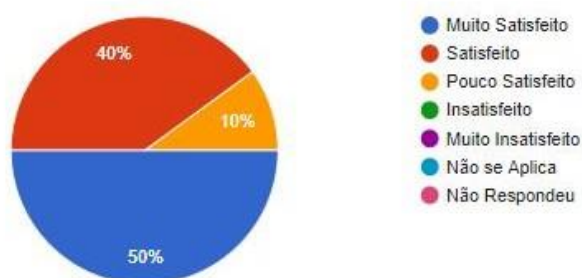
Na figura 3, apresenta na figura com as respostas dos entrevistados em relação a percepção de acolhimento e valorização da empresa por parte do colaborador. As respostas obtidas foram as seguintes: 45% responderam que estão satisfeitos; 30% muito satisfeito e o restante 25% estão pouco satisfeitos com o acolhimento e valorização da instituição.

Essas informações permitem compreender que 75% dos entrevistados se sentem acolhidos e valorizados pela empresa e os 25% se sentem parcialmente acolhidos e valorizados. Isso nos mostra que para esses 25% algum aspecto deve ser melhorado na empresa, por isso a necessidade de sugestão de melhorias para o processo de inclusão analisado.

Logo, percebe-se que a empresa acolhe o colaborador com deficiência, através da chamada “magia do acolher” que é a forma como a empresa chama ao atender os pacientes e colaboradores, valorizando o fator humano na prestação do serviço.

Já no que diz respeito a valorização, vale a mesma a explicação, para a forma de empresa oferecer ao colaborador o auxílio que precisa. Ademais, a empresa oferece benefícios para os colaboradores, que também se enquadra para os PDCs, por exemplo, para quem ainda estuda, a empresa oferece o auxílio estudo, em alguns momentos do ano para auxiliar o colaborador nos estudos.

**Figura 4 – Satisfação em trabalhar na instituição**



Fonte: Elaborada pela autora (2020)

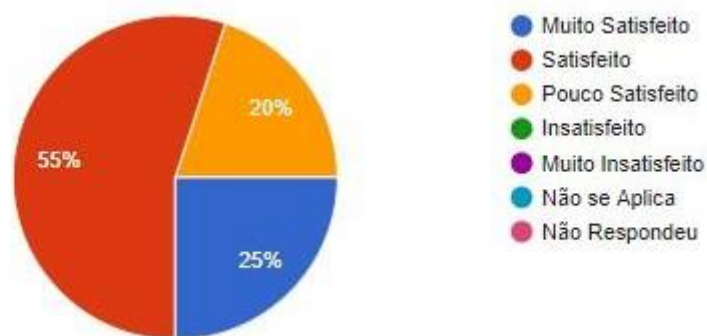
Na figura 4, apresenta-se o gráfico com as respostas dos entrevistados quando perguntado sobre a sua satisfação em trabalhar na instituição. Obteve-se as seguintes respostas com a pesquisa: 50% dos entrevistados responderam muito satisfeitos; 40% responderam estarem satisfeitos ao trabalharem na instituição.

E os 10% restantes responderam estarem satisfeitos parcialmente. Isso permite concluir que a empresa possui um índice de satisfação dos colaboradores PCDs em relação ao trabalho na instituição de 90% do total de entrevistados. E os 10% com a satisfação parcial, ainda pode ser sugeridas melhorias para auxiliarem e podendo até mesmo aumentar ainda mais esse índice de satisfação.

O autor Chiavenato (2014), explica sobre a satisfação das pessoas com relação ao trabalho. Conforme o mesmo autor, as pessoas precisam sentir-se satisfeitas e felizes para aumentar a produtividade, sendo parte das suas competências e uma fonte de identidade pessoal. Sendo assim, a felicidade e a satisfação no trabalho são elementos que auxiliam também no desempenho organizacional.

Nesse sentido, percebe-se que a empresa analisada está alcançando o objetivo de satisfação dos colaboradores ao trabalhar na instituição. Levando em conta as respostas dos entrevistados para essa questão da pesquisa e também a explicação do autor acima sobre o assunto.

#### **Figura 5 – Avaliação do processo de inclusão de pessoas com deficiência**



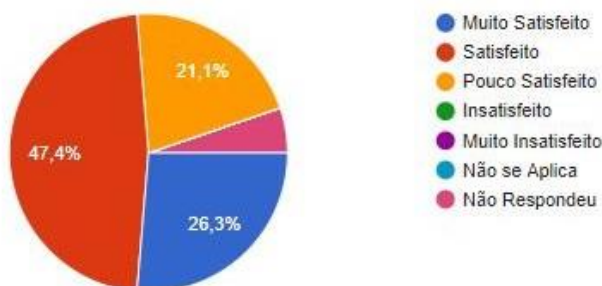
Fonte: Elaborada pela autora (2020)

Na figura 5, apresenta o gráfico acima as seguintes respostas em relação a avaliação do processo de inclusão das pessoas com deficiência na instituição: 55% dos entrevistados responderam satisfeitos; 25% responderam muito satisfeito; os demais 20% responderam pouco satisfeitos.

A maioria 80% do total de entrevistados afirmaram estarem satisfeitos com o processo de inclusão de pessoas com deficiência na instituição. Já os 20% que mencionaram parcialmente acreditam que alguns aspectos poderiam ser melhorados, como as ações de inclusão serem mais

divulgados para os colaboradores, ter ações voltadas para o público PCD, etc. Essas sugestões de melhorias também estão descritas logo abaixo no capítulo de sugestões de melhoria nesse presente trabalho.

**Figura 6 – Avaliação das ações de inclusão para as pessoas com deficiência**

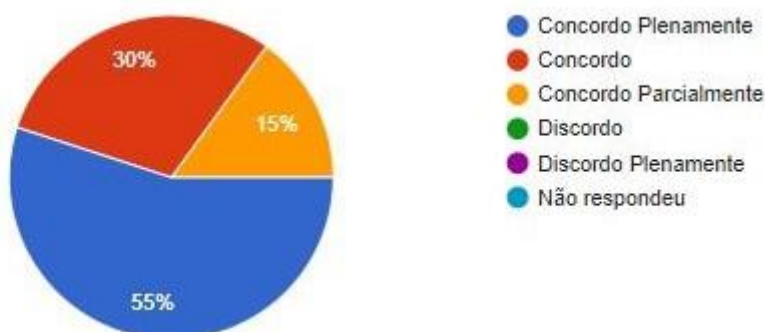


Fonte: Elaborada pela autora (2020)

Na figura 6, o gráfico representa as respostas sobre a avaliação das ações de inclusão para PCD na instituição. Foram as seguintes: 47,4% satisfeitos; 26,3% muito satisfeitos; 21,1% pouco satisfeitos; 5,2% não responderam.

Scott e Bohlander (2016) explicam que as ações afirmativas para o gerenciamento da diversidade correspondem a igualdade de oportunidade, para evitar a discriminação no trabalho. Sendo assim, as organizações que adotam as ações afirmativas no auxílio da inclusão, estão abertas a diversidade no trabalho, as oportunidades e remover as barreiras que venham ocorrer.

**Figura 7 – Percepção do PCD em relação a uma proposta de ação de inclusão**



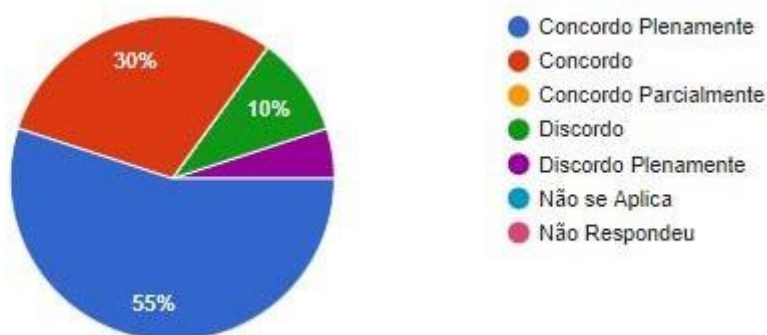
Fonte: Elaborada pela autora (2020)

Na figura 7, apresentada com o gráfico acima as respostas sobre a pergunta referente a percepção dos colaboradores com deficiência em relação a uma proposta de ação de inclusão na instituição. Obteve-se as seguintes respostas: 55% concordo plenamente; 30% concordo; 15% concordo parcialmente.

A satisfação no trabalho das pessoas com deficiência se torna importante para analisar e verificar as ações desse processo de inserção dessas pessoas no mercado de trabalho. Existem fatores que são impactados por isso como, por exemplo: a percepção que as pessoas têm em relação ao seu trabalho, as condições que possuem para realizar o seu trabalho, os fatores que envolvem a qualidade de vida no trabalho e a satisfação dessas pessoas, explicam os autores Frete e Marques (2008).

Assim, cerca de 85% dos entrevistados afirmaram concordar com a proposta de ter uma ação de inclusão para o público PCD. Os 15% restantes são aqueles que não concordam ou não querem participar, pois possuem uma resistência pessoal, referente ao fato de ser PCD e pertencer nas cotas, pois acham que a sua deficiência não impacta na sua vida e no trabalho. Entretanto, reconhecem a importância das ações desenvolvidas em relação a inclusão, bem como da ação proposta, para os demais colegas PCDs de acordo com sua necessidade.

**Figura 8 – Participação do PCD na proposta de ação de inclusão**



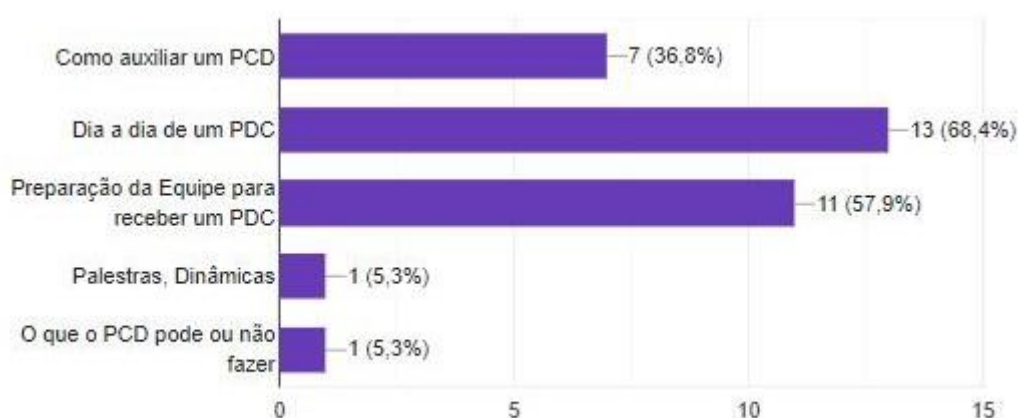
Fonte: Elaborada pela autora (2020)

No gráfico acima representado na figura 8, refere-se as respostas dos entrevistados na pesquisa sobre a aceitação de participação deles na proposta de ação de inclusão na empresa para os PCDs. As respostas foram as seguintes: 55% responderam concordo plenamente; 30% responderam que concorda; 10% respondeu que discorda; e 5% respondem que discorda plenamente.

Portanto, verificou-se que a ação proposta tem a maioria como apoiador e participante das ações inclusivas, ou seja, 85% dos PCDs afirmaram participar da possível ação proposta da organização. Então, o índice de aceitabilidade da proposta de ação é bom, ou seja, a possível ação sugerida para desenvolver com os PCDs da instituição foi aceita pela maioria dos colaboradores com deficiência da empresa. Já os 15% dos entrevistados que responderam discordar em participar, são aqueles colaboradores que não querem participar da ação, mas entendem a importância para o processo de inclusão de pessoas com deficiência na instituição.

Os autores Bohlander e Scott (2016, p.115), complementam afirmando que as ações afirmativas, não está somente nas decisões em relação a legislação, mas também da atitude dos gestores nas organizações, contribuindo para a inclusão. Assim, reconhecem as diferenças e as atribuições que podem ser feitas para as pessoas serem incluídas na empresa. “Além disso, ter uma força de trabalho diversificada permite que as empresas vivem com as mudanças que ocorrem nos mais variados ambientes competitivos.”

**Gráfico 1 - Possíveis assuntos para serem abordados na proposta ação de inclusão para os PCDS**



Fonte: Elaborado pela autora (2020)

Ao serem questionados sobre a opinião de algumas propostas de assuntos para ser trabalhados na ação de inclusão proposta pela autora do presente trabalho para as pessoas com deficiência participarem, obteve-se as seguintes respostas: 68,4% dos entrevistados marcaram o assunto mais interessante como sendo o dia a dia do PCD; 57,9% responderam ser importante a preparação da equipe para receber um PCD; e 36,8% como auxiliar um PCD sendo as mais votadas. Vale ressaltar ainda que foi permitido nessa questão o entrevistado marcar mais de uma opção de acordo com o seu interesse, bem como sugerir outras ideias de assuntos.

Sendo assim, entre as opções sugeridas pelos próprios colaboradores PCDs referente a assuntos que pode ser trabalhado na ação de inclusão estão: Palestras, Dinâmicas somam 5,3%; o que o PCD pode ou não fazer no sentido de conversar sobre a sua função, suas limitações, como uma das formas de verificar também se o que está fazendo está de acordo com o que pode exercer na empresa.

De acordo com os autores Scott e Bohlander (2016), contratar uma pessoa com necessidades especiais com o que ela pode ou não pode fazer é um efeito positivo também em relação a inclusão no mercado de trabalho e não somente para legislação. Para isso, ocorrer em alguns casos é necessário realizar adaptações para essas pessoas poderem trabalhar.



Essa pergunta da pesquisa tem o objetivo de verificar a opinião dos colaboradores com deficiência referente a algumas sugestões e ideias da autora e dos profissionais de gestão de pessoas referente aos assuntos que podem ser abordados na possível ação proposta. Conforme as respostas obtidas, as pessoas entrevistadas acharam mais interessante na sua maioria 68,4%, abordar no seu dia a dia na ação proposta, em uma roda de conversa. Em segundo lugar 57,9%, ficou a preparação da equipe para receber o PCD, o que explica uma das sugestões de melhorias nesse assunto. Segundo relatos das pessoas que responderam parcialmente, essa é uma das sugestões: trabalhar mais a preparação da equipe.

Apesar de que já são feitas ações voltadas para isso, então deve-se manter essas ações e ainda ser trabalhado esse assunto na ação proposta, com o intuito de melhorar ainda mais os índices de aspectos voltados para a inclusão, com a percepção dos próprios PCDs. Outra abordagem que acharam interessante conversar na roda de conversa está relacionado a formas de auxiliar o PCD.

Vale ressaltar aqui que essa pergunta foi única que foi permitido aos entrevistados marcarem mais de uma opção, ou até sugerir outros assuntos. Esse fato foi levando em conta que no momento da entrevista foi questionado a autora se podia marcar mais de uma opção, pois achou interessante. Isso explica o resultado das porcentagens apresentadas nessa questão, bem como o fato das demais opções serem sugestões dos próprios colaboradores com deficiência. Entre elas estão: Palestras, dinâmicas, o que o PCD pode ou não pode fazer.

## **5 SUGESTÕES DE MELHORIAS**

Entre as sugestões de melhorias referentes ao processo de inclusão dos colaboradores com deficiência entrevistados relataram no desenvolvimento da pesquisa foram as seguintes: ter mais valorização no que diz respeito ao reconhecimento pelo trabalho, conscientização dos colegas, respeito e ser mais ouvido. Isso pode ser melhorado com as ações de preparação da equipe e das lideranças, como mencionado anteriormente, ou seja, manter essas ações e reforçá-las para contribuir ainda mais com o desenvolvimento do processo de inclusão.

Outra sugestão apresentada durante as entrevistas e os relatos se refere a acompanhamento, como está o trabalho e a atividade que desenvolve, o que pode ou não fazer. Nesse sentido, o SESMT vem trabalhando para prestar esse acompanhamento de saúde e apoio junto a psicologia organizacional, através do projeto de acompanhamento de saúde que como relatado aqui no desenvolvimento, já foi iniciado. Além disso, também a própria ação proposta aqui para desenvolver com os PCDs já é também uma forma de atender as sugestões e solicitações dos entrevistados. Além disso, também consegue-se aumentar o índice de

motivação no trabalho e conseqüente com todas as ações inclusivas contribui para melhoria do processo de inclusão como um todo.

Outro aspecto que foi levantado durante a aplicação dos questionários foi referente as condições de trabalho e o que pode ou não fazer. Foi relatado em dois setores que a empresa já tem ciência e já vem buscando formas de auxiliar e adaptar para melhorar o trabalho do colaborador e fazer as adaptações necessárias.

A seguir, também se apresenta as sugestões de melhoria da autora desse trabalho que são as seguintes: Criar um programa de diversidade na organização e desenvolver um grupo, uma roda de conversa com a participação dos colaboradores com deficiência com o intuito de abordar o tema da inclusão e trabalhar as ideias e sugestões levantadas pelos próprios colaboradores nessa pesquisa, como sendo interessante de ser trabalhando, segundo as suas percepções e opiniões.

Entretanto, a sugestão de melhoria referente a diversidade já foi conversada com a psicóloga organizacional sobre o assunto e a viabilidade. No entanto, segundo relato da mesma, já foi pensado nessa possibilidade, está buscando forma de tentar realizar, porém é algo mais complexo que o processo de inclusão de pessoas com deficiência, pois é mais amplo, requer quebra de paradigmas além de mexer com a cultura organizacional como um todo. Portanto, a empresa vê isso como algo a ser feito a longo prazo, pois o seu desenvolvimento requer mais prazo, ou seja, já foi pensando e sua análise está em andamento.

Já no que diz respeito ao desenvolvimento de ações voltadas para o público de colaboradores com deficiência, a proposta é a realização de um grupo de roda de conversa para abordar aspectos da inclusão com os mesmos. Em parceria com a Psicologia Organizacional e o SESMT, nessa ação em cada encontro, poderia se trabalhar inicialmente os assuntos que surgiram no desenvolvimento da pesquisa e desse trabalho, com a aplicação dos questionários e a percepção dos PDCs. Outros assuntos que poderia ser aproveitado são as próprias sugestões dos colaboradores, ou seja, o que foi apresentado como maior interesse por parte deles. De acordo com os resultados dessa presente pesquisa, a sugestão de ação teve grande aceitabilidade por parte do público-alvo. A ideia é que a ação aconteça em 2021. Assim, é possível planejar os detalhes para que se realize a ação, como pedir autorização para as lideranças para que os colaboradores possam participar dos encontros, como também organizar os detalhes físicos, agendamentos de datas e horários, reserva de local etc. A intenção inicial é que essa ação não tenha custo para a instituição.

O presente trabalho foi desenvolvido em meio a pandemia de COVID-19, foi levado em consideração que nesse momento, o mais importante é o cuidado e a saúde de todos, sugere-se um possível prazo para a ação ocorrer, mas poderá haver alterações nesse planejamento.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Nessa seção apresenta-se as considerações finais desse presente trabalho de conclusão de curso. De modo geral, conclui-se que todos os objetivos desse trabalho foram alcançados.

Através das coletas e análise de dados, observações *in loco* e pesquisa documental, foi possível alcançar os objetivos de entender o processo de inclusão de pessoas com deficiência na instituição analisada. Além disso, foi descoberto a percepção dos colaboradores com deficiência em relação ao processo de inclusão da empresa.

Outro objetivo alcançado com o desenvolvimento do trabalho foi em relação a rotatividade de colaboradores com deficiência. Isso foi possível com as entrevistas e aplicações de questionários.

Portanto, esse trabalho possui uma importância acadêmica, empresarial, mas principalmente social, devido a sua relevância. Esse tema precisa ser discutido, abordado na sociedade como forma de conscientização e reflexão sobre o assunto. Para que seja possível ter uma sociedade mais inclusiva, de modo geral, para todos os cidadãos, não somente para as pessoas com deficiência. Afinal, todos somos pessoas com deficiência em algum aspecto da vida. Esse presente trabalho é apenas a ponta do *iceberg* de algo bem maior que a inclusão de pessoas com deficiência. Visto que para o desenvolvimento desse presente trabalho foi escolhida uma instituição para a realização de um estudo de caso.

Logo, pode-se concluir que a instituição analisada nesse trabalho está no caminho certo referente a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Ademais, vem buscando cada vez mais forma de aplicar a melhoria continua e com o processo de inclusão de pessoas com deficiência não é diferente.

Á vista disso, a empresa analisada então torna-se um exemplo a ser seguindo por outras organizações acerca do processo de inclusão de pessoas com deficiência, bem como os instrumentos de pesquisa e as sugestões de melhorias apresentada nesse artigo. Desse modo, contribuindo também para a evolução da gestão de pessoas nas organizações. Sendo assim, esse presente trabalho é um degrau alcançado na busca por uma sociedade mais inclusiva, pela a importância que o tema abordado possui.

## REFERÊNCIAS

- BOHLANDER, G. W; SCOTT, S. A; Administração de Recursos Humanos. Cengage Learning, São Paulo: 2016.
- CÂMARA DE DEPUTADOS. Legislação Brasileira sobre Pessoas Portadoras de Deficiência. 5ed. Brasília,2011.
- CAMARA DE DEPUTADOS. Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência. Ed. Câmara. Brasília: 2011.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. 4º ed. Editora Manole: Barueri, 2014.
- DEL PRETTE, A.; PEREIRA, C. S.; DEL PRETTE, Z. A. P. Qual o significado do trabalho para as pessoas com e sem deficiência? *Revista Psico- USF*, v.13, n.1, p.105-114, jan./jun.2008.
- FREITAS, M. N. C; MARQUES, A. L. *Adequação das práticas de trabalho para inserção de pessoas com deficiência*. In: (Org) FREITAS, Maria Nivalda de Carvalho; MARQUES, Antônio Luiz. *Trabalho e Pessoas com Deficiência: Pesquisa Práticas, Instrumentos de Diagnósticos*. 2ºed. Editora Juruá: Curitiba, 2010.
- GIL, Antônio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GOMES, J. F. B; CARVALHO, M. O. *O profissional com deficiência e o mercado de trabalho*. In: (Org) FREITAS, Maria Nivalda de Carvalho; MARQUES, Antônio Luiz. *Trabalho e Pessoas com Deficiência: Pesquisa Práticas, Instrumentos de Diagnósticos*. 2ºed. Editora Juruá: Curitiba, 2010.
- KOEPP, Janine. *Formação e Mercado de Trabalho de Pessoas com Deficiência: Limites e Possibilidades*. Dissertação Mestrado em Educação. (Programa de Pós-Graduação e Mestrado em Educação). Universidade de Santa Cruz do Sul UNISC. Santa Cruz do SUL,2011.
- RIBAS, João Baptista Cintra. Porque empregar pessoas com deficiência? In: FREITAS, Maria Nivalda de Carvalho; MARQUES, Antônio Luiz. *Trabalho e Pessoas com Deficiência: Pesquisa, Práticas, Instrumentos de Diagnósticos*. 2ºed. Juruá Editora. Curitiba, 2010.
- VERGARA Sylvia Constant. *Projetos e Relatório de Pesquisa em Administração*. 16ed. São Paulo: Atlas, 2016.
- ZENELLA, Liane Carly Hermes. *Metodologia de pesquisa*. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração - UFSC, 2011