

UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS – UNISINOS
MBA EM GESTÃO DE PESSOAS

ANDRÉIA GONÇALVES

INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:
ESTUDO DE CASO NA EMPRESA TERRA NETWORKS

PORTO ALEGRE

2011

Andréia Gonçalves

Inclusão de Pessoas com Deficiência: Estudo de Caso na Empresa Terra Networks

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, pelo MBA em Gestão de Pessoas, da Universidade do Vale do Rio dos Sinos.

Orientador: Profa. Dra. Maria Beatriz Rodrigues

Porto Alegre

2011

RESUMO

A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho é uma realidade das empresas hoje. Além da lei de cotas, foi aprovada pela ONU a Convenção dos Direitos do Deficiente, sendo que o trabalho é uma das dimensões destes direitos. Este trabalho foi realizado como estudo de caso na empresa Terra Networks visando analisar o processo de seleção das pessoas com deficiência e sua inclusão na empresa. Foram levantados os dados históricos de entrada de profissionais PCD, mapeado o processo de seleção através de entrevista com o a área de Recursos Humanos, feito um questionário com os profissionais com a intenção de entender a origem e expectativas. Também foi trazida a opinião da delegada do Ministério do Trabalho, responsável pela fiscalização do cumprimento das cotas nas empresas. A pesquisa demonstra que o atingimento de cotas parte de um planejamento e ações efetivas da área de recursos humanos da empresa estudada.

Palavras-chave: inclusão. PCD. Cotas.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA E PERGUNTA DE PESQUISA	6
1.2 OBJETIVOS.....	7
1.2.1 Objetivo geral	7
1.2.2 Objetivos específicos.....	7
1.3 JUSTIFICATIVA.....	7
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
2.1 Gestão da Diversidade	9
2.2 Lei de Cotas	10
2.3 Números da Inclusão no Brasil.....	12
3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS	14
3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA	14
3.2 DEFINIÇÃO DA UNIDADE DE ANÁLISE.....	14
3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	14
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS.....	15
3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO.....	16
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	17
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35

1 INTRODUÇÃO

Com o Artigo 93 da Lei 8213/91 de 24/07/91, também conhecida como lei de cotas, as empresas estão obrigadas a contratar um percentual de pessoas com deficiência (PCD) de acordo com o tamanho de seu quadro funcional. O que se vê hoje no mercado é que as empresas tem dificuldade em cumprir a legislação, queixando-se que não encontram profissionais com a formação necessária para preenchimento de seus quadros. O Ministério do Trabalho defende a necessidade de legislação para prover o acesso, como medida regulamentadora. A intenção da pesquisa é mostrar a realidade atual de emprego dos PCD, as dificuldades e como a empresa estudada vem buscando atender a sua cota.

No capítulo 1 trata-se da preocupação da empresa em atender as cotas definidas por lei e qual o histórico da empresa, área de negócios onde está inserida, produtos e mercado e alguns pré-requisitos das vagas trabalhadas pelo RH. Traça os objetivos da pesquisa, dentre eles entender como tem sido o trabalho do RH, qual a origem dos profissionais PCD trabalhando na empresa, suas perspectivas e dificuldades. Entre os objetivos também está colher a opinião do Ministério do Trabalho como contraponto a posição da empresa.

O capítulo 2 traz a fundamentação teórica necessária a discussão do tema, iniciando com a gestão da diversidade, que em resumo visa maximizar os resultados considerando as diferenças. Segue com uma descrição da lei de cotas, acrescido de um comparativo de legislação internacional, onde se obtém que o movimento de cotas não é uma questão localizada no Brasil, estando presente em outros países. O capítulo encerra-se com os números da inclusão no Brasil, fornecidos pelo Ministério do Trabalho e obtidos através do Relatório Anual de Informações Sociais (RAIS) do ano de 2010.

Através do capítulo 3 são descritos os métodos e procedimentos da pesquisa. Escolhido o formato de estudo de caso, definidas como ferramentas as entrevistas com o RH da empresa e a Delegada do Ministério do Trabalho como contraponto; análise dos documentos de registro de entrada de profissionais e questionário com intenção de colher as perspectivas e dificuldades dos profissionais PCD contratados. Discorre também sobre as técnicas que foram utilizadas para interpretação dos dados.

No capítulo 4 faz-se a análise dos dados coletados, reunindo as informações coletadas em cada uma das ferramentas anteriormente citadas. Neste pretende-se interpretar o que foi pesquisado com a intenção de encaminhar-se para as respostas da pergunta de pesquisa.

Encerrando o trabalho, o capítulo 5 com as considerações finais traz o que foi descoberto através da pesquisa, quais as dificuldades encontradas, além das oportunidades visualizadas.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMÁTICA E PERGUNTA DE PESQUISA

Com a fiscalização cada vez maior do Ministério do Trabalho para o cumprimento das cotas estabelecidas pela Lei 8213/91 de 24/07/91 (Lei de Cotas), as empresas tem um trabalho bastante importante na área de RH para buscar e manter os PCD em seu quadro funcional. Existe dificuldade em encontrar profissionais com qualificação, principalmente em empresas em que este é um pré-requisito para a contratação.

Esta pesquisa será realizada na empresa Terra Networks do Brasil, pertencente ao grupo Telefônica da Espanha. É a maior empresa de mídia *online* da América Latina, com 70 milhões de visitantes/mês através de seus portais, oferecendo entretenimento, notícias e esportes. Está presente em 17 países da América Latina e EUA. Possui escritórios em São Paulo, Porto Alegre, Buenos Aires (Argentina), Santiago (Chile), Lima (Peru), Bogotá (Colômbia), cidade do México (México), Miami e Nova York (EUA). Os principais produtos do Terra são o Sonora (música) e o Terra TV (conteúdo de vídeo). Além disso, anualmente produz o Planeta Terra, festival de música.

Com 650 funcionários em suas áreas fim, o Terra tem um cota de 26 profissionais PCD a cumprir (Porto Alegre e São Paulo). Desde o ano de 2005 vem contratando PCD, inicialmente em sua área de tecnologia.

Visto que para atuação nas áreas de negócio é necessário conhecimento e/ou formação, o Terra tem demonstrado uma boa estratégia de RH no recrutamento e seleção para as vagas destinadas a PCD. O objeto do estudo é exatamente entender como o RH da empresa vem trabalhando e qual a efetividade da política de inclusão dentro da empresa.

Este trabalho buscou responder a pergunta: quais estratégias de gestão de pessoas a área de Recursos Humanos da empresa estudada tem implementado para atender as exigências estabelecidas pela lei 8213/91?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Analisar que estratégias de gestão de pessoas a área de Recursos Humanos da empresa estudada tem implementado para atender as exigências estabelecidas pela lei 8213/91.

1.2.2 Objetivos específicos

- Analisar o processo de recrutamento e seleção utilizado para a contratação dos profissionais PCD na empresa.
- Captar as perspectivas e origens dos profissionais PCD atualmente trabalhando na empresa, buscando informações através de aplicação de questionários.
- Verificar o resultado das ações de RH, utilizando os dados históricos da empresa de entrada e estabilidade dos profissionais.

1.3 JUSTIFICATIVA

O tema foi escolhido por tratar de uma realidade importante para a maioria dos profissionais de Recursos Humanos nas empresas, a inclusão dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho. Embora o assunto não seja recente, muito ainda tem que ser feito para que o processo ocorra de forma natural. A lei de cotas não é uma realidade somente do Brasil, existindo algum tipo de regulamentação em vários países e inclusive sendo os direitos dos deficientes tornados constitucionais através da aprovação pela Organização das Nações Unidas (ONU) da Convenção Internacional de Direitos da Pessoa com Deficiência, sendo um deles o direito ao trabalho de forma digna e integral. Este e outros fatores serão melhor explorados no decorrer da pesquisa.

Quando a pesquisa estiver concluída pode apoiar a empresa pesquisada a mapear historicamente o processo de seleção PCD, visualizando os pontos de melhoria e de acerto, possibilitando a evolução da questão dentro do RH e junto aos gestores das áreas onde os profissionais PCD são incluídos.

O projeto é viável devido ao interesse da empresa na questão da inclusão, que é uma das pautas da diretoria de RH para este ano. Além disso, foi facilitado o acesso a todos os dados dos funcionários e ao processo de recrutamento dos PCD na empresa.

Como aluna o projeto é importante porque tive a oportunidade de receber na minha equipe de trabalho um colega deficiente visual e pude presenciar o quanto esta inclusão derrubou pré-conceitos que todos temos com respeito a capacidade e dificuldades dos deficientes.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para entender a questão da inclusão, acredita-se necessário começar o referencial teórico pela gestão da diversidade. Gerenciar a diversidade significa planejar e implementar sistemas e práticas organizacionais de gestão de pessoas, a fim de maximizar as vantagens potenciais da diversidade e minimizar suas desvantagens (COX, 1991).

A lei de cotas está prestes a completar 20 anos e o que vemos é a dificuldade das empresas em contratar PCD para seus quadros. De acordo com Jaime (2007), a maior dificuldade é a falta de capacitação, sendo que é difícil até mesmo ocupar cargos de baixo nível educacional. Outra dificuldade é ocupar vagas em áreas que exigem capacitação física plena, como segurança e limpeza.

Os números da inclusão no Brasil ainda são tímidos e de acordo com os dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) do ano de 2007, 44,5% das empresas cumprem a determinação da lei de cotas. Gil (2002) destaca a importância da fiscalização do Ministério Público do Trabalho, para garantir o acesso.

2.1 Gestão da Diversidade e Inclusão

De acordo com Fleury (1999), a diversidade é definida como um conjunto de pessoas com identidades diferentes interagindo no mesmo sistema social. Nestes sistemas coexistem grupos de maioria e de minoria. Os grupos de maioria são os grupos cujos membros historicamente obtiveram vantagens em termos de recursos econômicos e de poder em relação aos outros.

Em Werneck (2001), “o processo para chegar aos direitos iguais é equivocado se você não passa por uma ampla e profunda reflexão sobre diversidade. Se você pula isso, não chega a equidade, mas a uma falsa igualdade”. Complementa ainda que somente quando se percebe o quanto somos diferentes é que conseguimos buscar direitos iguais.

Gerenciar a diversidade significa planejar e implementar sistemas e práticas organizacionais de gestão de pessoas, a fim de maximizar as vantagens potenciais da diversidade e minimizar as suas desvantagens (COX, 1991). Além disso, sua visão do objetivo do gerenciamento da diversidade é maximizar as habilidades de todos os empregados para contribuir para os objetivos organizacionais e para alcançar o completo potencial facilitado pelas identidades grupais, adicionando valor à organização. Para ele, no mercado

atual caracterizado por empresas globais, crescimento da força de trabalho e migração dos profissionais, não cabe uma discussão sobre o impacto da diversidade, positivo ou negativo. É a diversificação da força de trabalho que promoveu nas organizações o desafio da gestão, porque ela é crucial para a realização dos objetivos da organização.

Ainda nesta linha, existe a necessidade do respeito ao indivíduo e a aceitação do outro, isento de discriminação, estigmas e preconceitos; o que contribui para a criação de possibilidades para que todos os empregados sintam-se comprometidos com os objetivos da empresa e busquem desenvolver novas competências que adicionem valor ao negócio (HEINSKI, 2003).

Cox (1991) afirma que existem três forças que estimulam a diversidade nas organizações: objetivos morais e éticos, obrigações legais e desempenho econômico.

No caso da inclusão de deficientes no mercado de trabalho, a legislação e a fiscalização efetiva é que fazem com que o processo de contratação de profissionais com deficiência esteja acontecendo nas empresas, embasado pela Lei de Cotas.

2.2 Lei de Cotas

A legislação estabeleceu através do Artigo 93 da Lei 8213/91 de 24/07/91 a obrigatoriedade das empresas com mais de cem empregados preencherem uma parcela de seus cargos com a contratação de pessoas com deficiência. A reserva legal de cargos é também conhecida como Lei de Cotas.

A cota depende do número total de empregados na empresa, seguindo a proporção de 2% de 100 a 200 empregados; de 3% de 201 a 500 empregados; de 4% de 501 a 1.000 empregados; de 5% acima de 1.000 empregados.

Para fins de reserva de cotas, é considerada pessoa com deficiência uma limitação física, mental, sensorial ou múltipla que incapacite a pessoa para o exercício de atividades normais da vida e que, em razão dessa incapacitação a pessoa tenha dificuldades de inserção social. O Decreto nº 3.298/99 dispõe sobre os tipos de deficiência e quais os índices para que se beneficie da reserva de cotas e exclui alguns desvios que aconteciam até então, com o uso de cotas por pessoas com surdez parcial, deficiência mental leve, visão monocular que não implicavam em impossibilidade de execução normal das atividades corporais.

No mundo todo existem políticas de incentivo ao trabalho das pessoas com deficiência, envolvendo providências que vão desde a reserva obrigatória de vagas até

incentivos fiscais e contribuições empresariais em favor de fundos públicos de custeio a programas de formação profissional. Em muitos deles a questão é tratada de forma diferenciada na iniciativa privada e no serviço público.

Quadro 1 – Comparativo da lei em diversos países

País	Lei/Ano	Ano	Iniciativa Privada	Serviço Público	Tamanho empresa	Outros
Portugal	art. 28 da lei 38/04	2004	2%	5%		
Espanha	Lei nº 66/97	1997	2%		mais de 50 trabalhadores fixos	Concede benefícios fiscais, redução de 50% das cotas patronais de seguridade social
França	L323-1		6%		mais de 20 empregados	
Itália	Lei nº 68/99	1999	7%		mais de 50 empregados	duas pessoas em empresas de 36 a 50 empregados; 1 pessoa entre 15 e 35 empregados
Alemanha			6%		mais de 16 empregados	incentiva doação para fundo de formação profissional
Áustria			4%		mais de 25 empregados	admite contribuição para o fundo de formação profissional
Bélgica						Existe sistema de cotas, porém os percentuais são negociados por sindicatos e representantes patronais para cada ramo da economia
Holanda			3% a 7%			percentual é firmado por negociação coletiva, dependendo do ramo de atuação e tamanho da empresa
Irlanda				até 3%		
Reino Unido						É vedada a discriminação dos deficientes em relação ao acesso, conservação e progresso no emprego. Organiza o acesso das pessoas portadoras de deficiência. O poder judiciário ao ser provocado pode fixar cotas caso constatare que há falta de correspondência entre o percentual de empregados com deficiência na empresa e no local onde se situa.
Argentina	Lei nº 25.687/98	1998		4%		Incentivos para que empresas privadas contratem deficientes
Colômbia	Lei nº 361/97	1997				Concedem benefícios de isenção de tributos nacionais e taxas de importação para empresas que tenham, no mínimo, 10% dos funcionários com deficiência
El Salvador	Decreto legislativo nº 888					Empresas com mais de 25 empregados, devem contratar uma pessoa com deficiência
Honduras	Decreto nº 17/91	1991				até 4 pessoas para empresas de até 1000 empregados
Nicarágua	Lei nº 185					Uma pessoa com deficiência para cada 50 trabalhadores
Panamá	Lei nº 42/99	1999	2%		mais de 50 empregados	Incentivos para que empresas privadas contratem deficientes, obrigação do governo a empregar pessoas com deficiência em todas suas instituições
Peru						benefícios tanto para as pessoas com deficiência quanto para as empresas, como obtenção de créditos preferenciais, preferência em processos de licitação e etc.
Uruguai	Lei nº 16.095			4%		exige para concessão de bens ou serviços públicos a particulares, que estes contratem pessoas com deficiência, sem estabelecer um percentual
Venezuela		1997				Uma pessoa com deficiência para cada 50 trabalhadores
EUA						Não existem cotas, mas descreve como os deficientes devem ser recebidos no mercado de trabalho.
Japão		1998	1,80%		mais de 56 empregados	existe um fundo mantido por contribuições das empresas que não cumprem a cota
China			1,5% a 2%			dependendo da regulamentação de cada município

Fonte: Ministério do Trabalho

O quadro 1 traz um comparativo entre os países, trazendo os dados disponíveis sobre as leis, ano de implementação, percentuais de cota para a iniciativa privada e/ou serviço público e outros comentários sobre como o país trata essa reserva de vagas.

Além da regulamentação nos países ter iniciado ao longo dos anos 90, a Organização das Nações Unidas (ONU) aprovou em 13 de dezembro de 2006 o primeiro documento de direitos humanos do milênio, conhecido como Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Esta convenção revigora os direitos humanos atendendo aos direitos deste grupo que tem necessidades bastante específicas. A convenção estabelece direitos à saúde, educação inclusiva em escolas comuns, transporte, lazer, cultura, esporte, habilitação e reabilitação, trabalho e formação profissional. No que tange ao trabalho, reafirma a ideia de inclusão das pessoas com deficiência de forma digna e integral.

Através da lei de cotas podemos perceber a realidade do país já em ritmo de mudança. Visualizando os números atuais de emprego formal no Brasil, através do relatório da RAIS 2010, podemos verificar como se encontram os níveis de emprego dos deficientes.

2.3 Números da Inclusão no Brasil

A RAIS - Relação Anual de Informações Sociais é um Registro Administrativo criado pelo Decreto nº 76.900/75, com declaração anual e obrigatória a todos os estabelecimentos existentes no território nacional e apresenta os números de emprego e renda formais. Os dados usados nesta pesquisa são do relatório de 31 de Dezembro de 2010. Nesta data, dos 44,1 milhões de vínculos ativos, 306 mil foram declarados como pessoas com deficiência, representando 0,7% do total de vínculos empregatícios. Esse resultado apresentou uma elevação do número de empregos em relação ao registrado em 2009 (288,6 vínculos empregatícios).

Do total de trabalhadores com deficiência em 2010, verifica-se a predominância dos classificados como deficiência física (54,47%), seguida dos deficientes auditivos (22,49%), deficientes visuais (5,79%), deficientes mentais (5,10%) e deficiências múltiplas (1,26%). Na situação de empregados reabilitados foram declarados 10,90% do total de pessoas com deficiência.

Quanto a gênero, os homens tem maior representatividade em todos os tipos de deficiência, sendo que a média de participação masculina é de 65,42%. Dividindo-se por deficiência, a representatividade dos homens é de 64,34% nos deficientes físicos, 65,99% nos

deficientes auditivos, 64,45% nos deficientes visuais, 71,97% nos deficientes mentais e 66,68% nas deficiências múltiplas.

Os rendimentos médios das pessoas com deficiência foram de R\$ 1.922,90, superiores à média dos rendimentos do total de vínculos formais (R\$1.742,00). O diferencial apresentado entre os rendimentos das pessoas com deficiência e o rendimento médio nacional pode ser atribuído à remuneração média percebida pelos trabalhadores reabilitados (R\$ 2.107,27), pelos trabalhadores com deficiência física (R\$ 2.025,96) e pelos portadores de deficiência auditiva (R\$1.925,67), cujos rendimentos situam-se acima da remuneração média desse contingente de trabalhadores. Por outro lado, pode-se verificar que os assalariados portadores de deficiência mental são aqueles cujos rendimentos são os menores (R\$ 772,20).

Os trabalhadores deficientes auditivos são os que apresentam maior diferença entre rendimentos levando em conta o gênero (56,85%), sendo R\$ 2.255,51 para os homens e R\$ 1.282,27 para as mulheres. Com relação às demais pessoas com deficiência, os dados revelam uma menor disparidade entre os rendimentos médios auferidos por ambos os gêneros, variando de 71,48% para os deficientes físicos a 86,75% para os assalariados com deficiência mental.

Na figura 1, temos a relação entre emprego, gênero, escolaridade e tipo de deficiência.

Figura 1 – Número de Empregos por Gênero, Escolaridade e Tipo de Deficiência

NÚMERO DE EMPREGOS POR GÊNERO, ESCOLARIDADE E TIPO DEFICIÊNCIA

ESCOLARIDADE	FISICA	AUDITIVA	VISUAL	MENTAL	MULTIPLA	REABILITADO	TOTAL DEFICIENTES	TOTAL DE EMPREGOS
Analfabeto	1.054	742	124	933	87	186	3.126	222.251
Até o 5º ano Incomp. do Ensino Fundamental	6.055	4.345	666	2.389	331	1.257	15.043	1.566.581
5º ano Completo do Ensino Fundamental	8.215	4.900	673	1.103	284	1.820	16.995	2.001.548
Do 6º ao 9º ano Incomp. do Ensino Fundamental	15.347	8.946	1.489	3.211	477	3.541	33.011	3.447.128
Ensino Fundamental Completo	22.823	9.451	1.880	2.085	500	4.471	41.210	5.798.913
Ensino Médio Incompleto	13.546	6.516	1.401	1.690	344	2.214	25.711	3.497.540
Ensino Médio Completo	69.092	24.857	7.875	3.839	1.285	14.200	121.148	18.443.083
Educação Superior Incompleta	7.982	2.086	904	126	110	1.458	12.666	1.819.366
Educação Superior Completa	22.576	6.976	2.698	230	427	4.196	37.103	7.271.945
Total	166.690	68.819	17.710	15.606	3.845	33.343	306.013	44.068.355

Fonte: Rais 2010

A remuneração média por gênero, relacionada com Escolaridade e tipo de deficiência é mostrada na Figura 2.

Figura 2 – Remuneração Média por Gênero, Escolaridade e Tipo de Deficiência

RAIS - REMUNERAÇÃO MÉDIA (R\$) EM 31/12/2010 POR GÊNERO, ESCOLARIDADE E TIPO DE DEFICIÊNCIA.

ESCOLARIDADE	FISICA	AUDITIVA	VISUAL	MENTAL	MULTIPLA	REABILITADO	TOTAL DEFICIENTES	TOTAL DE EMPREGOS
Analfabeto	820,00	859,77	780,12	665,64	676,81	858,33	778,72	785,09
Até o 5º ano Incomp. do Ensino Fundamental	1.021,30	1.175,01	990,49	698,96	974,07	1.271,62	1.030,98	981,59
5º ano Completo do Ensino Fundamental	1.509,41	1.461,81	1.094,06	721,50	1.107,58	1.519,10	1.419,86	1.060,34
Do 6º ao 9º ano Incomp. do Ensino Fundamental	1.069,34	1.281,71	1.055,46	662,01	969,88	1.576,36	1.139,13	1.051,91
Ensino Fundamental Completo	1.419,16	1.548,67	1.132,47	801,28	1.256,29	1.796,77	1.441,92	1.136,66
Ensino Médio Incompleto	1.053,90	1.240,16	1.005,45	701,45	978,26	1.743,54	1.131,70	1.042,11
Ensino Médio Completo	1.622,27	1.732,33	1.326,34	817,33	1.212,19	2.009,89	1.639,60	1.363,42
Educação Superior Incompleta	1.942,97	2.375,58	1.749,50	1.358,31	1.675,71	2.539,07	2.060,00	2.028,85
Educação Superior Completa	5.461,78	5.262,87	4.574,22	2.646,49	3.356,24	3.715,54	5.127,19	4.125,06
Total	2.025,96	1.925,67	1.768,54	772,20	1.376,38	2.107,27	1.922,90	1.742,00

Fonte: RAIS 2010

3 MÉTODOS E PROCEDIMENTOS

3.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para esta pesquisa foi utilizado o método de estudo de caso, que de acordo com Hoppen (1997), examina um fenômeno em seu meio natural, a partir de múltiplas fontes de evidências (indivíduos, grupos, organizações) empregando vários métodos de coleta e análise de dados (entrevistas, questionários, documentos, etc.).

Este método foi escolhido porque permite a descrição de uma situação, o seu desenvolvimento e uma conclusão sobre os fatos, possibilitando o posicionamento do autor na interpretação dos dados.

3.2 DEFINIÇÃO DA UNIDADE DE ANÁLISE

A pesquisa foi realizada na empresa Terra Networks do Brasil, pois tem demonstrado um esforço do área de Recursos Humanos para preenchimento das vagas de PCD, em uma área onde é necessário um nível de conhecimento ou formação maior. Além disso, a empresa cedeu livre acesso as informações do objeto do estudo, incentivando a pesquisa.

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Para coletar os dados serão utilizadas as seguintes técnicas: questionários, entrevistas em profundidade, documentos.

- a) Questionários: foi aplicado aos funcionários PCD pertencentes ao quadro da empresa, com o objetivo de avaliar dados como nível de escolaridade, escolaridade dos pais, tempo de experiência, estado civil, filhos, moradia própria, tempo de empresa, tendo em vista entender como se deu o acesso ao emprego e quais suas perspectivas. Foi enviado um formulário eletrônico através do correio corporativo da empresa (e-mail), convidando os profissionais a participarem da pesquisa com uma introdução do trabalho. Foram enviados questionários a todos os profissionais PCD, num total de 26 profissionais. O prazo para resposta ao formulário foi de uma semana.
- b) Entrevistas em profundidade: foram duas entrevistas. Uma com a pessoa responsável pelo RH da empresa, a fim de entender como é o processo de RH para os PCD; outra com a delegada da Delegacia Regional do Trabalho Porto Alegre, para captar a percepção do poder público sobre o nível atual de atingimento das cotas nas empresas.
- c) Documentos: análise do histórico de recrutamento, seleção, contratação e evolução dos profissionais PCD dentro da empresa, a fim de avaliar principalmente o processo de recrutamento e seleção e mapear como foi a evolução das contratações dentro da empresa.

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DE DADOS

De acordo com Yin (2001), a análise de dados consiste em examinar, categorizar, classificar em tabelas/quadros, recombina as evidências tendo em vista as proposições iniciais de um estudo de caso.

- a) Questionários: foram tabuladas as respostas dos funcionários para avaliação dos níveis de cada uma das questões levantadas.
- b) Entrevistas em profundidade: na entrevista com o RH foi feito o levantamento dos processos do departamento na contratação de PCD; na entrevista com a delegada da Delegacia Regional do Trabalho buscou-se a percepção do processo do órgão regulatório.
- c) Documentos: tabulação dos dados de entrantes, tempo de permanência, carreira, rotatividade, estabelecimento de perfil.

3.5 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

Como limitação inicial do método de estudo de caso está a impossibilidade de generalização das conclusões desta pesquisa para outras empresas, visto que é aplicável para a realidade da empresa estudada, apesar de que sejam possível generalizações ou avanços teóricos a partir dele.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo será explanada a análise dos dados levantados durante a pesquisa. Com a intenção de capturar quais são as origens e a percepção dos profissionais com deficiência, foi enviado um questionário a todos os funcionários PCD.

Para entender como a empresa Terra Networks tem atuado para o atendimento a lei de cotas, foi feita uma entrevista com a profissional de RH responsável pelo programa em Porto Alegre, de acordo com um roteiro de perguntas pré-formatado.

Outra ferramenta utilizada para apresentação dos dados neste capítulo foi a análise de documentos de registro dos profissionais.

Encerrando a análise, foi feita uma entrevista com a delegada do Ministério do Trabalho em Porto Alegre, a fim de entender um pouco mais da lei e como as empresas tem se adequando ao atendimento da mesa.

3.1 Questionário com PCD da empresa

Foi enviado um questionário aos PCD da empresa para colher as perspectivas e entender um pouco mais da origem dos candidatos. No Apêndice A encontram-se as perguntas do questionário, enviado a cada profissional através de um link por e-mail corporativo, anexado da explicação da pesquisa e garantindo sigilo da identidade na participação. Foi utilizado para a captura das respostas e tabulação dos dados a ferramenta Google Docs. Foram enviados os questionários aos 26 profissionais, tendo retorno de treze formulários (50% de resposta), em um prazo de uma semana.

No gráfico 1 tem-se a distribuição dos respondentes por deficiência. Houve maior resposta entre os deficientes auditivos (seis respondentes), considerando-se a participação de 66,66% da população total da deficiência na empresa. Em seguida, os deficientes físicos (quatro respondentes), participando 30% da população da deficiência na empresa e dos deficientes visuais (dois respondentes), significando 50% da população desta deficiência na empresa. A deficiência que não tinha sido mapeada foi nanismo, com um respondente.

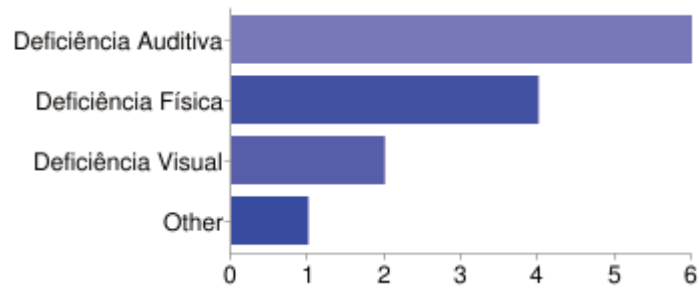


Gráfico 1 - Distribuição por deficiência

Quanto a escolaridade, os respondentes ficaram distribuídos na maior parte em ensino superior (69,23%), seguido de ensino médio (23,07%) e especialização (7,69%), conforme o gráfico 2. Esta distribuição é indicativo de que os cargos na empresa tem perfil de educação maior. Também é importante para validar que as pessoas estão tendo oportunidades de trabalho em uma área onde a escolaridade pode ajudar no acesso ao emprego.

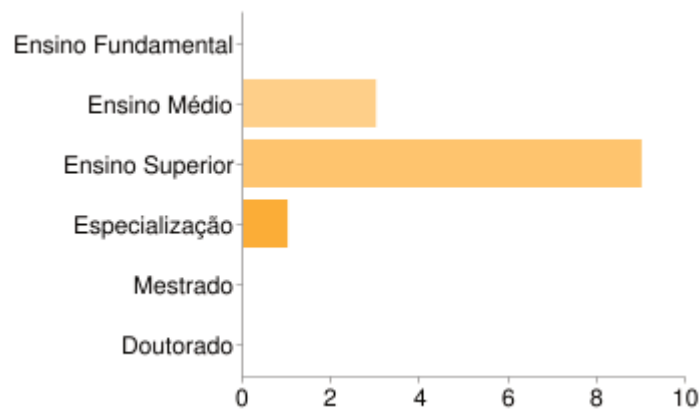


Gráfico 2 – Distribuição por escolaridade

Conforme a escolaridade dos pais, a maioria ficou com Ensino Médio (54%), seguido de Ensino Fundamental (23%), Ensino Superior (15%), Especialização (15%), conforme o gráfico 3. A estrutura familiar como hipótese de oportunidades melhores ao profissional com deficiência também pode ser um indicativo deste item, levando a pensar que pais com maior escolaridade têm maiores condições de trabalhar as dificuldades do filho com deficiência e ajudá-lo a buscar melhores oportunidades.

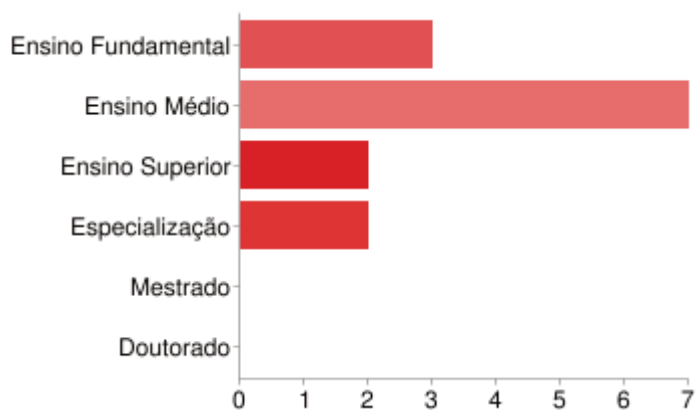


Gráfico 3 – Distribuição por escolaridade dos pais

Quanto à existência de deficiência em um ou ambos os pais, a maioria respondeu Não (77%) e Sim (23%), conforme o gráfico 4. Apesar de existir relação entre a deficiência dos pais, a relação é baixa dentre a população respondente.

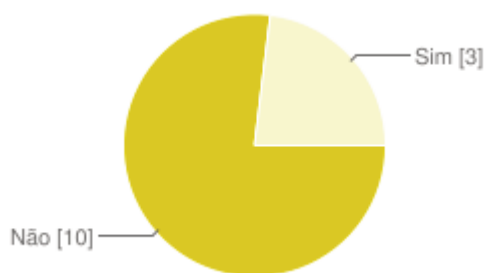


Gráfico 4 – Pais possuem deficiência?

No gráfico 5, dos pais que possuem algum tipo de deficiência, dois possuem deficiência auditiva (15,38%) e dois possuem outro tipo de deficiência (15,38%). Analisando a tabulação das respostas, a deficiência citada nos quatro casos é a mesma dos pais.

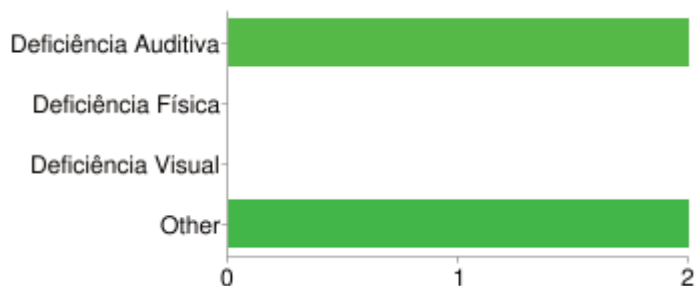


Gráfico 5 – Tipo deficiência pais

Perguntados se possuem ou não irmãos, 85% responderam Sim e 15% responderam Não (gráfico 6).

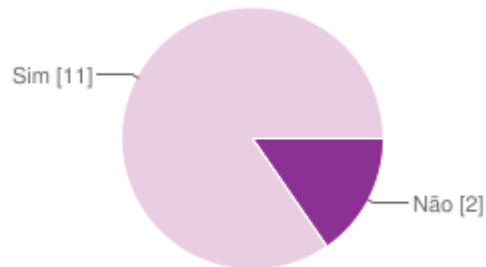


Gráfico 6 – Se tem irmãos

No gráfico 7, dos irmãos que possuem deficiência, 15,38% possuem deficiência auditiva e 15,38% possuem outra deficiência. A incidência de deficiência entre irmãos foi de 36,36%.

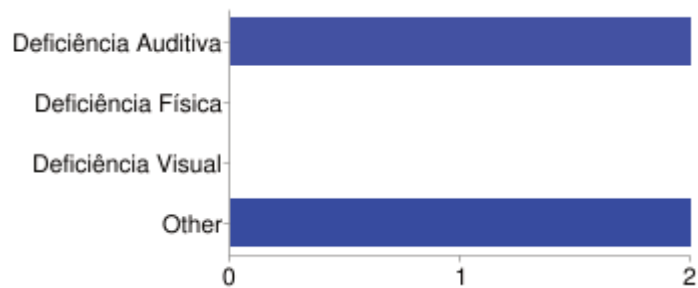


Gráfico 7 – Se irmãos possuem deficiência

No estado civil, 46,15% respondeu como casado, 38,46% como solteiro e 15,38% como união estável. O percentual dos respondentes em um relacionamento estável é de 61,64% o que pode demonstrar um bom nível de autonomia na vida dos respondentes (gráfico 8).

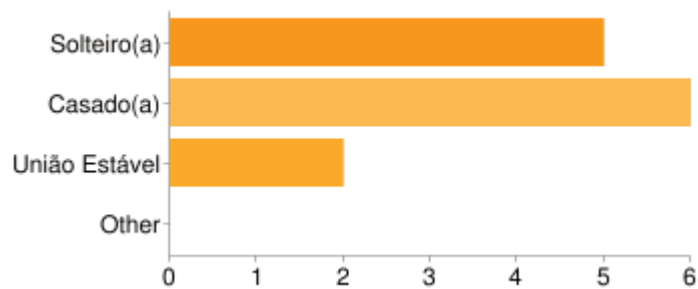


Gráfico 8 – Estado Civil

Dos respondentes, 53,85% não possuem filhos, enquanto 46,15% possuem, conforme o gráfico 9.



Gráfico 9 – Filhos

Na questão a respeito de moradia, 38,46% possuem casa própria, 30,77% moram com os pais, 23,08% mora de aluguel e 15,38% paga financiamento. Se formos considerar como fator de independência os itens casa própria, aluguel e financiamento somam 69,23% dos respondentes, de acordo com o gráfico 10.

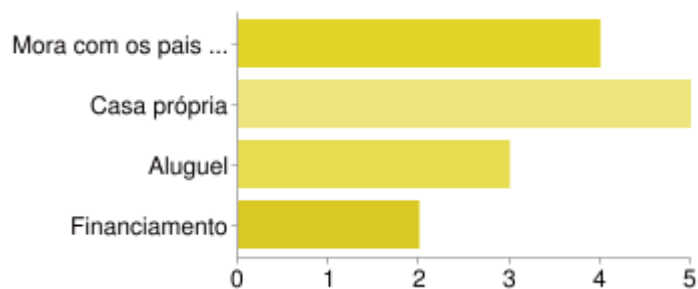


Gráfico 10 – Moradia

Quanto a participação de associação de apoio a deficiência, 30,77% afirma participar de uma associação, destacando-se que todos são deficientes auditivos (gráfico 11).

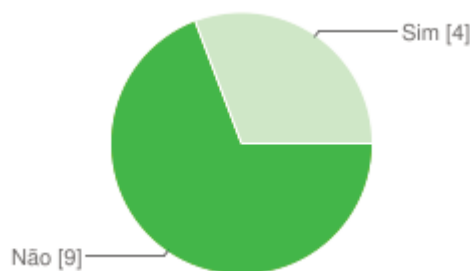


Gráfico 11 – Participação em associações

No que diz respeito a experiência profissional, todos os respondentes possuíam experiência de trabalho anterior, conforme o gráfico 12. Na população analisada, a experiência demonstra um contraponto a ideia de que não existem profissionais qualificados no mercado.

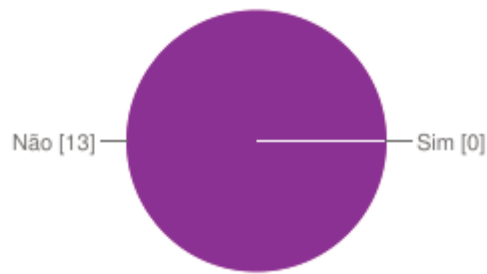


Gráfico 12 – Primeiro emprego

Quanto ao tempo de experiência profissional, a distribuição dos respondentes foi de 69% com mais de 5 anos de experiência, 23% de 3 a 5 anos de experiência e 8% com menos de um ano de experiência (gráfico 13).

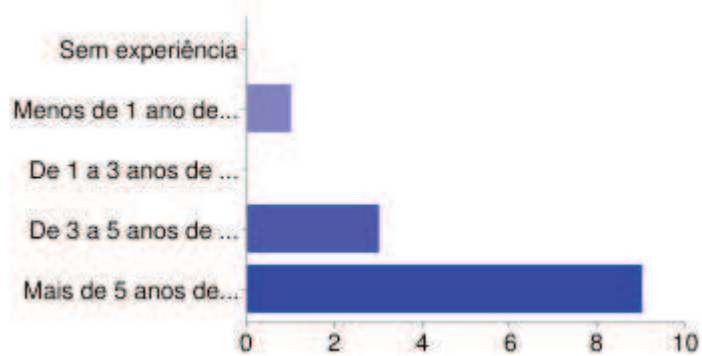


Gráfico 13 – Tempo de experiência

Os respondentes caracterizaram o formato de recebimento da proposta de trabalho como contato direto com a empresa 38,46%, indicação e outros cada um com 23,08%. Receberam a proposta através de consultoria de RH 15,38%, através de divulgação em associação 7,69%, de acordo com o gráfico 14. Pode-se também analisar como um fator importante o fato de se procurar a empresa, demonstrando um bom nível de iniciativa.

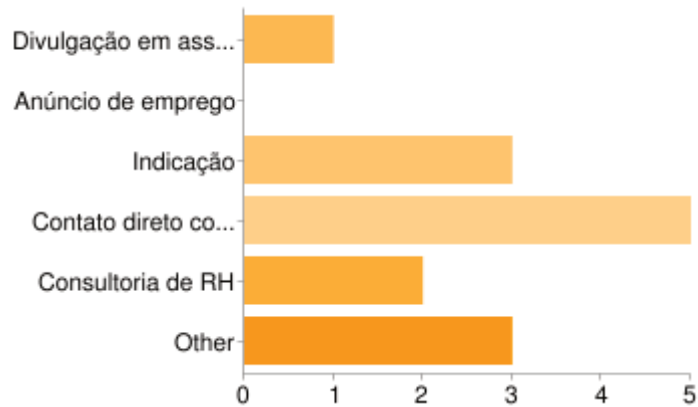


Gráfico 14 – Divulgação da oportunidade

Quanto as perspectivas do trabalho atual, os respondentes foram unânimes em apontar como principal motivo a oportunidade de crescimento profissional, seguida de aperfeiçoamento (46,15%) e por último estabilidade (7,69%), conforme o gráfico 15.

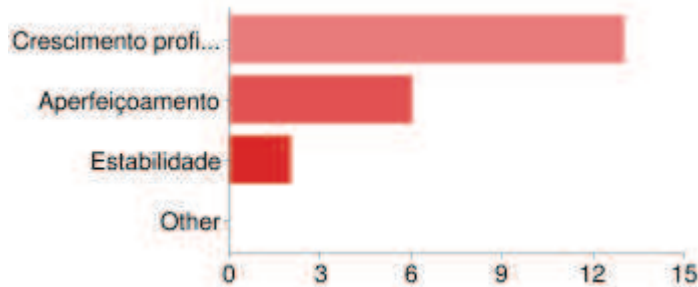


Gráfico 15 – Perspectivas do trabalho atual

Perguntados sobre as três maiores dificuldades no trabalho atual, as respostas que surgiram foram: dificuldade para acompanhar atividades sem interprete (6 ocorrências); não encontra dificuldades (2 ocorrências); uso de imagens nas comunicações corporativas, sem descrição textual (1 ocorrência); excesso de zelo com novas tarefas (1 ocorrência); botões dos elevadores muito altos (1 ocorrência); cadeira poderia ser mais adequada (1 ocorrência).

Questionados também de quais seriam os três aspectos positivos do trabalho atual, responderam: disponibilização do melhor software leitor de tela, identificação dos andares em braile e aceitação dos colegas e da própria empresa; corredores largos, boas cadeiras e pessoas prestativas; bom emprego, amizade, coleguismo, aprendizado; trabalho em grupo, relacionamento com os colegas, troca de ideias e opinião; tratamento igualitário, liberdade e diálogo para mostrar dificuldades enfrentadas; não há discriminação; trabalho em equipe, conforto e tranquilidade, compreensão dos demais funcionários; integração com os colegas,

tudo é acessível; bom relacionamento com os colegas; elevadores e corredores amplos, mobilidade de horário; receptividade, bom ambiente, benefícios; videoconferência, trabalho bom com o acompanhamento do gestor, aos poucos se habituando em como os colegas falam. Reagrupando as respostas, temos os temas relacionados a colegas/equipe (10 ocorrências), acesso/ ferramentas/ meios de trabalho (7 ocorrências), liberdade/ gestão /igualdade/ desenvolvimento (6 ocorrências), empresa/ benefícios (4 ocorrências).

3.2 Entrevista com o RH da empresa Terra Networks

No Apêndice B encontra-se a estruturação da entrevista executada junto ao RH da empresa. A intenção da entrevista era entender como se dá o processo de gestão da pessoa com deficiência na empresa, como tem sido as políticas de gestão e envolvimento do RH.

As ações de RH do Terra para inclusão de deficientes começaram em 2008, por força da legislação. Houve a pressão do Ministério do Trabalho para fechamento de cota, com risco de multa.

O Terra sempre teve quadro funcional enxuto e o RH sabia da dificuldade no mercado de encontrar mão-de-obra qualificada entre os PCD, sendo que naturalmente as pessoas não chegavam aos processos seletivos. Houve uma experiência na área editorial, onde o candidato participou de um processo seletivo normal, foi selecionado e mesmo que a busca não fosse por PCD, o candidato era deficiente físico e foi contratado.

Visto esta dificuldade, normalmente o RH busca os candidatos, garimpando no mercado e tentando trazer para a empresa. No início do processo, as vagas foram divulgadas em todas as associações de pessoas portadoras de deficiência (visual, auditiva, etc.) inclusive no Sistema Nacional de Emprego (SINE). O retorno era muito baixo, pois vinham pessoas com baixa escolaridade e sem experiência de trabalho, o que tornava o trabalho de busca pelos profissionais bastante difícil.

No ano de 2008 foi negociado com a delegacia do trabalho um projeto onde o Terra daria um curso de formação de administração de redes em parceria com o Serviço Nacional do Comércio (SENAC). Eram doze vagas e mesmo sendo totalmente gratuito, houve dificuldades para encontrar candidatos. Participaram onze pessoas e somente oito chegaram ao final da formação. Estas oito pessoas vieram trabalhar no Terra. Este foi o primeiro grupo de deficientes que entrou em 2008 (maio), sendo que todos eram deficientes auditivos.

O programa de formação deu certo, apesar das frustrações com as desistências. Mesmo com esta ação, o RH não conseguiu fechar a cota. Nesta época, a cota era de vinte e dois profissionais PCD, sendo que em 2011 a cota é de vinte e seis profissionais.

O RH seguiu com o processo seletivo e entrou outro grupo. A ação neste processo seletivo foi procurar alguém no mercado com qualificações que atendessem as necessidades das áreas e oferecer os currículos recrutados aos gestores. A dificuldade neste momento foi o tamanho do quadro funcional que é bastante reduzido, e o esforço para encontrar pessoas com deficiência e qualificadas. O RH da empresa tinha a ciência de que existem pessoas qualificadas e que não conseguiam colocação, então sabiam que havia um desafio, mas que não era impossível. Outra dificuldade era convencer o gestor de que saindo uma pessoa da equipe dele, aproveitar para colocar uma pessoa com deficiência no lugar, que talvez não tivesse todo o conhecimento que ele estivesse esperando para preencher a vaga. Alguém que era diferente e com outros limitadores que ele deveria administrar. Muitas vezes esta resistência era difícil e o RH percebeu que trabalhar a sensibilização do gestor tomaria um tempo que não se tinha, pois o Ministério do Trabalho estava cobrando o preenchimento das vagas. Então foram negociadas algumas vagas extras exclusivamente para contratação de PCD. Neste momento a situação com os gestores começou a melhorar, visto que ganhariam um profissional a mais em suas áreas e não seria uma substituição. O receio anterior dos gestores estava embasado na crença de substituir alguém com bom rendimento por alguém, que com suas limitações tivesse um rendimento muito menor. Esta ação auxiliou o programa de contratação de PCD a evoluir, contratando mais algumas pessoas. O processo consistia em procurar o profissional no mercado, encontrar alguém que tivesse o perfil da área e oferecer ao gestor. Mesmo assim, ainda não se tinha conseguido atender a cota.

Houve um momento de ruptura junto a fiscalização, em que o jurídico entrou no processo com a proposta de contratar um *call center* terceirizado que tinha 50% das vagas ocupadas por pessoas com deficiência. Apresentou-se como uma forma de preenchimento das vagas, mas durante a apresentação ao Ministério do Trabalho, a solução não foi aceita. Com isso, foi cobrado enfaticamente o cumprimento das vagas ou a multa. Negociou-se então um novo projeto em três frentes: atender a cota, isso tido como inegociável; desenvolver um projeto com o SENAC para fornecer mais quatro cursos profissionalizantes, não como formação de mão-de-obra para o Terra, mas sim para formar para o mercado; a criação de um canal de divulgação da causa da inclusão.

O terceiro pilar do projeto veio para aproveitar o negócio do Terra que é mídia e comunicação desenvolvendo um canal no portal do Terra, chamado Terra da Diversidade

(<http://invertia.terra.com.br/terra-da-diversidade>). O RH trabalhou neste projeto junto com o editorial e marketing, montando um conteúdo que traz informações diversas relativas à inclusão de pessoas com deficiência.

Como ação para o atendimento de cota, o RH buscou como parceiro a Serasa Experian, através do Programa de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência. Este programa atende a uma lacuna que existe com a dificuldade de qualificação e mesmo de postura do profissional PCD entrante no mercado de trabalho. Ainda trabalha a ideia que o próprio deficiente tem a respeito do que é uma empresa e a busca de resultado e o não assistencialismo; que existe uma força na empresa para que a pessoa se adapte, mas ela também vai ter que se esforçar, para também entrar em um contexto diferente para ela. As duas partes precisam trabalhar juntas. O RH do Terra entende que este curso é bem importante porque trabalha um pouco a postura, de trazer a consciência das pessoas de que a empresa busca resultado e é necessário produzir e é por isso as pessoas trabalham nas empresas. Este é um trabalho não só com a pessoa, mas com a família. Às vezes a família vem para a empresa também no processo seletivo, trazendo as preocupações como horário de trabalho, dificuldades de locomoção e autonomia do PCD. O curso tem duração de dois meses, sendo que as pessoas passam a maior parte da semana em treinamento e vem ao Terra somente na sexta-feira. Passados os dois meses elas podem ou não ser contratadas e passam a cumprir a rotina na empresa. Cinco pessoas foram contratadas através deste programa.

Foram ainda contratadas mais duas pessoas conforme os demais processos seletivos para PCD na empresa, e a partir de maio de 2011 o Terra pode cumprir a cota atual de PCD da empresa que é de 26 profissionais. O RH do Terra destaca que todas as ações tomadas fizeram com que se conseguisse atender a cota de uma forma sólida.

O prazo para atendimento da cota pela empresa foi muito maior do que o Ministério do Trabalho esperava, mas, de acordo com o RH do Terra, é um tipo de processo que não adianta acontecer rápido e de uma vez só, porque para o RH tudo era novo, e para os gestores também era novo e ainda é. Então, o RH tem a preocupação de não só fechar a vaga e colocar a pessoa na empresa, mas quer contribuir com o gestor, dando apoio.

O RH admite que ainda se tenha muito a melhorar no apoio ao gestor. Foi feito um trabalho com os gestores, trazendo o João Ribas, Coordenador do Programa de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência da Serasa Experian com a expectativa de trazer uma visão prática e focada do dia-a-dia da inclusão do profissional com deficiência. Também relata sentir a falta de uma consultoria para ajudar as empresas na questão da inclusão, pois mesmo o RH tem dificuldades por falta de conhecimento e experiência. Apesar do RH ter

formação em psicologia, sente falta de um conhecimento específico do universo do deficiente. Continuam buscando esta assessoria, porque tanto o gestor quanto o RH precisam descobrir até onde é necessário um esforço a mais, não negando a diferença e quando não se deve fazer por prejudicar a inclusão. Esta linha é muito tênue. É preciso definir desde as políticas mais básicas, por exemplo, quando vou precisar de interprete de libras ou não, que é uma questão delicada. Como fazer a avaliação de mérito, visto que o Terra usa o sistema de ranqueamento forçado, onde é feita a comparação entre todos os membros de uma mesma equipe. A dúvida é se deve considerar que a pessoa com deficiência é diferente ou não. Foi trazido o caso de um profissional que foi levado dois anos para o comitê da área como merecedor de *desempenho* destacada e somente no segundo ano, com a aprovação dos demais gestores se pode justificar que seu desempenho era acima do esperado para o cargo, independente da deficiência. Este mesmo profissional sempre teve uma postura de incluir-se de buscar o seu espaço e respeito da equipe.

Ainda a respeito de como tem sido o reconhecimento dos PCD na empresa, houve dois casos onde os profissionais tiveram reconhecimento do desempenho. Há casos onde os profissionais são avaliados na média e houve desligamentos motivados pela falta de produtividade na função. A dúvida do RH é se estamos sabendo avaliar, não sabendo se as diferenças devem ser consideradas na avaliação. Acredita que o RH e os gestores ainda não conseguiram desenvolver a maturidade deste processo de avaliação para os PCD.

Outro ponto que preocupa o RH do Terra é a questão de mercado, visto que estes profissionais são muito disputados. Daqui a pouco podemos perder as pessoas para o mercado, porque a deficiência também é um diferencial. Se o profissional tem rendimento e é deficiente, então pode ser disputado no mercado.

Sobre a questão da rotatividade, notou-se que em Porto Alegre é mais baixa que em SP (saíram somente duas pessoas na unidade de Porto Alegre). Houve uma pessoa desligada por baixo desempenho, sendo que a segunda saiu por iniciativa própria. Em SP, houve uma rotatividade maior. Houve desligamentos por questões de comprometimento e pedidos de demissão, de fato, indicando um mercado mais concorrido. Surgindo uma oportunidade melhor e a pessoa troca de emprego.

Quanto ao retorno dos profissionais PCD para a empresa, o RH coloca que o saldo é positivo. Sabem que algumas pessoas não rendem tanto, mas entendem que às vezes a dificuldade pode estar no próprio gestor por falta de conhecimento ou habilidade para lidar com a situação nova. Como o dia-a-dia da empresa é muito ágil, às vezes a pessoa com deficiência pode ficar relegada a fazer sempre o mesmo, aquilo que aprendeu a fazer bem. O

RH quer dar ferramentas para desenvolver os PCD, assim como dá para todas as pessoas que querem oportunidades. Ainda vê dificuldades no desenvolvimento, pois maiores desafios nas ferramentas de apoio. Por exemplo, a necessidade de interprete ou sistemas especiais podem dificultar a participação em treinamentos, ou até mesmo fazer com que o aproveitamento não seja completo. O gestor também tem dificuldade em avaliar se é uma questão de habilidade ou comportamento, ficando temeroso de dar um retorno negativo, sem saber como será a reação do profissional. De uma forma geral o Terra está conseguindo ter um retorno com o trabalho destes profissionais, dando oportunidades sem ter uma postura assistencialista.

Com respeito à alocação em áreas específicas, de início a tecnologia foi a área que primeiro atendeu ao apelo do RH, seguida pelo editorial. As pessoas que vieram do programa de formação da Serasa foram alocadas na área administrativa e áreas de apoio. Um fato interessante é que as áreas começaram a procurar o RH pelo bom resultado que houve em grande parte das áreas, pedindo uma vaga de PCD. Assim foram fechadas as duas últimas vagas. Foi um movimento interessante, de áreas que não tinham ninguém com deficiência e abriram este espaço. O RH do Terra sabe que as vagas tem um diferencial por serem técnicas e exigirem um nível escolaridade e conhecimento maior.

Quanto aos tipos de deficiência, O RH avalia que o deficiente visual que exerce suas funções exclusivamente no computador, apoiado por um software leitor de tela esta de igual para igual com um profissional que vê. O deficiente físico se tem acesso ao local de trabalho, esta em condição de igualdade. O RH entende que a deficiência auditiva requer um pouco mais de esforço por parte da empresa, visto que tem impacto na interação com as pessoas. Se ele está sem interprete, tem uma dificuldade maior podendo afetar a compreensão. A empresa precisa do interprete, mas não tem como adequar isso a rotina da empresa, em todos os momentos. Por isso, foi criada uma política de quando vai haver interprete (em reuniões importantes, treinamentos, quando precise da informação para desenvolver a tarefa). A empresa teve que definir como seria feito.

Em resumo, o desafio de fechar a cota, foi vencido. Manter e dar ferramenta aos gestores, apoiando na gestão e desenvolvimento dos profissionais é o próximo desafio. Até então o RH não conseguia olhar para isso, porque o desafio era fechar a cota com risco de uma multa imensa. Agora pretendem trabalhar o apoio ao gestor, entender onde ele precisa de ajuda, quais as lacunas, o que se poderia contribuir na gestão, fazendo isso através da criação de política ou consultoria externa.

3.3 Documentos

Interpretação dos documentos fornecidos pelo RH do Terra com o histórico dos profissionais portadores de deficiência.

Na tabela 1 tem-se o número de funcionários por deficiência. Nota-se que a relação é bastante semelhante com os números publicados pela RAIS 2010, onde a maior ocorrência é entre os deficientes físicos com 50%, deficiência auditiva com 34,6% e deficiência visual com 15,4%.

Tipo de Deficiência		%
Deficiência Visual	4	15,4
Deficiência Auditiva	9	34,6
Deficiência Física	13	50
Total	26	100

Tabela 1 – Funcionários atuais x deficiência

Quanto ao nível de escolaridade, a maior ocorrência é de nível Superior Completo com 53,8%, seguida de Superior Incompleto com 26,9%. O Segundo grau completo é de 19,20%. Estes números demonstram que o nível de escolaridade de entrada dos profissionais no Terra é alto (Tabela 2).

Nível de Escolaridade		%
Segundo grau completo	5	19,2
Superior incompleto	7	26,9
Superior completo	14	53,8
Total	26	100

Tabela 2 – Funcionários atuais x nível escolaridade

A relação entre escolaridade e deficiência demonstra que a distribuição do ensino superior completo é de 26,92% para os deficientes físicos, 19,23% para os deficientes auditivos e 7,69% para os deficientes visuais. No ensino superior incompleto, os números são de 15,28% para os deficientes auditivos e 11,54 para os deficientes físicos. O segundo grau completo esta distribuído entre 11,54% para deficientes físicos e 7,69% para os deficientes visuais, conforme a tabela 3.

Escolaridade x Deficiência		
Segundo grau completo		
Física	3	11,54%
Visual	2	7,69%
Superior completo		
Física	7	26,92%
Auditiva	5	19,23%
Visual	2	7,69%
Superior incompleto		
Auditiva	4	15,38%
Física	3	11,54%
Total	26	100,00%

Tabela 3 – Escolaridade x Deficiência

O gráfico 16 demonstra como foi o processo de entradas e saídas dos profissionais na empresa. Nota-se que os picos de entrada têm relacionamento direto com as ações realizadas pelo RH, conforme a tabela 5.

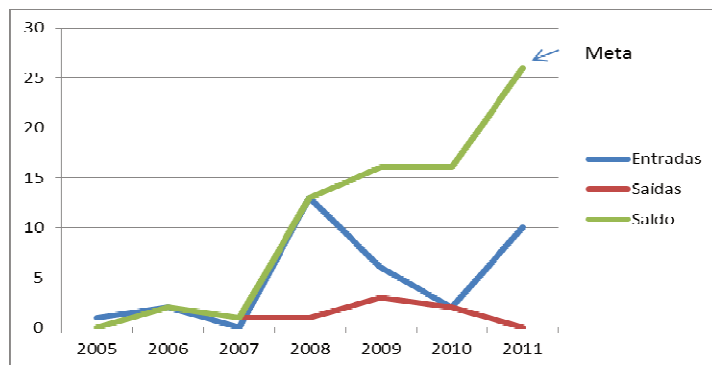


Gráfico 16 – Contratações e Saídas PCD Terra

Contratações por ano	Entradas	Saídas	Saldo	Meta	Ações
2005	1	1	0	22	
2006	2	0	2	22	
2007	0	1	1	22	
2008	13	1	13	22	Treinamento SENAC= 1a rodada + 2a rodada de seleções
2009	6	3	16	26	
2010	2	2	16	26	
2011	10	0	26	26	Terra da Diversidade + Contratações + Convenio Serasa

Tabela 5 – Contratações Anuais Terra

3.4 Entrevista com a Delegada do Ministério do Trabalho

O roteiro da entrevista a delegada do Ministério do Trabalho encontra-se no Apêndice C deste trabalho.

A primeira questão levantada à delegada do Ministério do Trabalho foi quanto ao tempo da lei de cotas, que completa em 2011 seus vinte anos. Ela instruiu que mesmo a lei sendo de 1991, naquela época ainda não se sabia quem era considerado deficiente para fins de cota e não existia definição de quem seria a responsabilidade da fiscalização. Isso ocorria porque esta lei é previdenciária, então a princípio deveriam ser os auditores da previdência que fiscalizariam, por outro lado existe na constituição uma regra, que diz que a competência da fiscalização das relações de trabalho é do Ministério do Trabalho. Então, só quando houve a regulamentação do decreto em dezembro de 1999, essas questões ficaram definidas.

Começa o ano 2000 e as instituições tem que se organizar, visto que os processos de fiscalização não começam de uma hora para outra. Outro fato importante na trajetória da lei é em 1999 os tipos de deficiência não estavam bem definidos. Quando foram definir deficiência auditiva, foi definida qualquer perda auditiva. Então poderia ter perda em um ouvido, uma perda muito leve que não comprometia a comunicação e já poderia ser considerado para fins de cota. O que as empresas fizeram, na medida em que, a lei deixou esta brecha, fizeram audiometria, porque na indústria ou em determinadas atividades onde tem exposição ao ruído obrigatoriamente tem que ter uma audiometria, ou na admissão, ou nos exames periódicos. Elas avaliaram e viram que cumpriam as cotas só com deficiências auditivas. Aí se inverteu completamente o objetivo desta lei, que era uma lei para abrir um campo do mercado de trabalho para pessoas que efetivamente tinham dificuldade de acesso por conta da deficiência. Isto é, não entrava nenhum deficiente no mercado de trabalho e aparentemente estava tudo regularizado.

A fiscalização é que começou a perceber isso e começaram a questionar até que um decreto de 2004 há uma mudança disso, sendo que só quem realmente tem uma deficiência que compromete a comunicação, no exemplo da deficiência auditiva, que é beneficiado. Então, com esta regulamentação é que realmente a lei começa a ser efetiva. Antes disto, algumas pessoas poderiam até ser selecionadas por terem uma deficiência leve e serem ocupantes de cotas mesmo sem saber ou, sabendo, constranger-se do fato. Então, se partirmos destes fatos, a lei não tem tanto tempo, são menos de sete anos.

Quanto às dificuldades da inclusão, a delegada acredita que são as mesmas de toda a sociedade, porque essas dificuldades se observam na escola, nas famílias, nas comunidades. Nas empresas, acredita que ainda se agrava, porque se tem um local onde o objetivo é produzir lucro, onde cada vez mais o corpo de empregados é mais enxuto, as metas são mais puxadas e entrar uma pessoa com limitações, o gestor não tem tempo para qualificar. Então é complexo, tem sido complexo e acredita nos avanços, mas se tem um caminho muito grande

para percorrer. Acredita que apenas começamos, apesar de termos uma mudança visível, se vê pessoas com deficiência em todos os locais, em restaurantes, circulando no centro de Porto Alegre no final da tarde.

Perguntada de como é feita a fiscalização das empresas, a delegada afirma que é feita de empresa a empresa, através de um instrumento importante que é uma das legislações mais avançadas do mundo, que é a legislação de garantia de direitos para pessoas com deficiência. Acredita que a lei de cotas é uma das leis mais efetivas no Brasil. Tem muitas leis que não são cobradas e é difícil a cobrança, acredita que no Brasil é uma lei que se instalou. Tem tanto o Ministério do Trabalho, como o Ministério Público fiscalizando as empresas em relação a isso. Os valores das multas são bem altos, então as empresas estão procurando se adequar. É uma fiscalização uma a uma, chamando as empresas e negociando com elas. Não se quer que as pessoas entrem sem ter um planejamento e uma preparação, seja do ponto de vista de acessibilidade, seja do ponto de vista de sensibilização. Não acredita em colocar uma pessoa na empresa e as pessoas não quererem nem chegar perto dela. Então faz este trabalho com as empresas e impõe alguns prazos. Isso varia um pouco em relação às características de cada empresa, que são diferentes. Sabe que tem empresas com dificuldades imensas, por exemplo, construção pesada de estradas, segurança, enfim, empresas que tem dificuldade de alocar profissionais com deficiência em seus quadros, então a delegada se coloca no papel de analisar a realidade da empresa. Cita o exemplo do Terra que qualificou pessoas, sendo que o primeiro grupo a ser incluído foi de surdos e foi qualificado, por um projeto junto com o SENAC. Então é importante também pensar em formação para que as pessoas possam entrar em um patamar melhor dentro da empresa. Se não qualifica, as vezes os deficientes são relegados a funções braçais, sendo que com a profissionalização e escolaridade as oportunidades são melhores. Vê ainda como problema a resistência das empresas em aderirem aos programas sugeridos, por isso a fiscalização é necessária porque espontaneamente nada seria feito.

A delegada também falou de alguns números, que no ano de 2010, 28 mil pessoas foram contratadas mediante ação fiscal, que é um número bastante significativo. Este é o número de entradas, também sabe que existe uma rotatividade imensa. Inclusive o DIEESE está fazendo um estudo no Rio Grande do Sul, uma análise das pessoas que tem nível superior e não são contratadas, para comparar com os mesmos índices dentre os deficientes.

Fala também dos números no Brasil fornecidos pelo Relatório Anual de Informações Sociais 2010 (RAIS 2010), onde existem 44 mil pessoas com deficiências empregadas, significando menos de 1% dos vínculos de emprego do país.

Questionada sobre como vê a lei e se teria alguma sugestão de mudança, a delegada afirma que a lei de cotas é muito recente para ser alterada e que as mudanças são algo sempre sugerido pelas empresas para benefício próprio. Então não é favorável a alterações, acredita que precisamos ter um tempo histórico de lei, avaliar um pouco essa questão para poder entendê-la. Reforça que do ponto de vista das empresas existem muitas reivindicações e que do ponto de vista das pessoas com deficiência, algumas deficiências mais complexas, deveria haver cotas por categorias. Da lei de cotas, acredita que não deveria se mudar nada avalia como precipitada qualquer sugestão de mudança.

O que sugere mudar são as regras para concessão do Benefício de Prestação Continuada (BPC) que atende as pessoas com deficiência muito pobres e com deficiências importantes, que é um benefício assistencial pago pelo governo. Pela forma como hoje esta definida a forma de obtenção deste benefício, as pessoas com deficiência, algumas com condição de trabalho, temem ir para o mercado de trabalho, não de certo e tenham dificuldades de obter novo este benefício. O valor é de um salário mínimo para pessoas com uma renda familiar de 1/4 de salário mínimo per capita, que é uma renda familiar muito baixa. Acredita que existam pessoas pelo Brasil afora, até aqui na nossa região com condições de trabalho, jovens e que as famílias tem muito medo de deixa-los entrar no mercado de trabalho, temendo que futuramente eles não consigam obter novamente o benefício. Acredita que a mudança possa estimular as pessoas a entrar e sair do mercado de trabalho com tranquilidade. Porque às vezes as pessoas não se adaptam ao trabalho e precisam do benefício para subsistir.

Quanto a lei de cotas em contraponto as demais dimensões da vida do deficiente (família, escola, sociedade), a delegada defende que a lei é muito boa, não sozinha, mas amparada pela legislação. Ainda mais agora com a aprovação da convenção da ONU com status constitucional, fazendo com que hoje a lei sobre os direitos da pessoa com deficiência esteja na constituição. Por exemplo, no futuro, não criar acessibilidade vai ser considerado uma discriminação. Acredita que as políticas públicas têm que funcionar em todas as instancias, mas isso enfim, leva um tempo.

A delegada entende que há outras questões muito importantes para a inclusão, mas também sabe das dificuldades econômicas dos estados, por exemplo, para viabilizar ações na educação e na saúde. Existem falhas na questão da reabilitação das pessoas com deficiência, pois ainda existem pessoas que não tem acesso a um processo de reabilitação e isso é importantíssimo. Cita exemplo do cego que não aprende a ter autonomia, a andar sozinho, não pode ir ao trabalho.

Defende que existe uma série de questões que precisam funcionar articuladamente. Acredita que a questão do emprego esteja movimentando outras dimensões da sociedade. Ilustra o caso de mães com filhos deficientes e que fazem um esforço bárbaro carregando até no colo pessoas com deficiência física, buscando uma reabilitação, procurando uma escola. A delegada imagina a esperança destas mães identificando condições de que futuramente o filho delas terá poder de entrar no mercado de trabalho. A motivação para levar essa criança para se reabilitar, para entrar na escola, para fazer um curso profissionalizante seria muito menor sem a lei de cotas.

Acredita que esta exposição do deficiente nos espaços de trabalho mobiliza a sociedade. Até mesmo uma professora quando vê um deficiente trabalhando: "se ele está trabalhando, porque eu não posso ensinar a um deficiente na aula?". Também acredita que os PCD têm trabalhado com um grau de comprometimento grande, dentro de supermercados, por exemplo. Se aqui tem um lugar para eles trabalharem, "porque não tem um lugar para ele na minha escola?".

A delegada ainda ressalta que não entende a defesa de que o movimento de inclusão deveria ser ao contrário: primeiro tudo teria que funcionar na escola, na reabilitação, na saúde para depois vir para o trabalho. Questiona quantos anos as pessoas iriam ficar fora do mercado, esperando que as demais necessidades fossem atendidas. Por isso acredita que as cotas estão mexendo com outras instâncias da sociedade, vindo um pouco "a reboque" disto.

Finalizando, a delegada diz que há quem acredite que as empresas estão fazendo marketing com isso (a inclusão), e ela defende que, se for o caso, é um marketing importante: "Colocar uma pessoa que tem uma deficiência visível em um local de trabalho é importante para muitas pessoas que trabalham lá e para quem circula por este ambiente, já que a aceitação também é importante. Isso é um avanço e estamos avançando rapidamente".

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho realizou-se um estudo de caso na empresa Terra Networks, visando entender como são os processos da área de Recursos Humanos da empresa para o recrutamento, seleção e inclusão de pessoas com deficiência. Através da entrevista com o RH da empresa constatou-se que houve um trabalho sólido da área para o cumprimento das cotas, com ações planejadas e acompanhamento constante. Assim, a partir de maio de 2011 a empresa conseguiu cumprir com a cota de 26 profissionais PCD, contratando profissionais em Porto Alegre e São Paulo.

Os dados de histórico de contratações do Terra demonstram que existe solidez nas contratações, visto que a rotatividade não tem sido vista atualmente como um fator de risco para a estratégia do RH. Apesar disto, apresenta-se uma preocupação em melhorar a qualidade da gestão do PCD a fim de evitar que bons profissionais sejam recrutados por outras empresas, inclusive pelo bom nível de profissionais entrantes que se conseguiu selecionar.

O acesso aos dados demonstra que os profissionais estão alocados em áreas como tecnologia, editorial e administrativa, sendo que estão tendo oportunidades reais de trabalho. Isso demonstra a qualidade das vagas trabalhadas pelo RH e para as quais os profissionais foram selecionados, inclusive aparecendo no resultado do questionário a questão “oportunidade de crescimento profissional/ carreira” como resposta unânime dos respondentes quanto as expectativas do emprego atual.

Também no questionário aos profissionais PCD, apareceu a questão das equipes, colaboração e coleguismo. Estando inserida em um meio de comunicação e tecnologia, acredito que pode trazer a visão dos jovens que aí trabalham: a maior aceitação e menos preconceito.

Com o atingimento das cotas, o RH pretende apoiar os gestores nas demais etapas de desenvolvimento dos profissionais PCD, incluindo melhorias no processo de avaliação, desenvolvimento e carreira destes profissionais.

Acredito que houve algumas limitações na pesquisa, dado o tempo disponível e o próprio formato de pesquisa, em nível de especialização. Em contraponto houve uma grande disponibilidade da empresa, dos PCD respondentes da pesquisa e da delegada do Ministério do trabalho. A qualidade de informação que foi coletada nas entrevistas foi excelente, trazendo a luz tanto as dificuldades da empresa quanto o importante trabalho de fiscalização.

O Ministério do trabalho mostrou-se muito consciente do seu papel para o cumprimento da lei de cotas e também pela disposição de negociação com as empresas.

Quanto as expectativas e oportunidades de pesquisa, acredito que se pode explorar mais as questões de inclusão de determinados grupos de deficiência, como os deficientes auditivos por terem uma forma de comunicação própria e distinta do uso comum nas empresas e seus desafios. Também a inclusão de deficientes visuais ainda apresenta alguns desafios na área de tecnologia, visto que alguns sistemas não são totalmente acessíveis e por isso pode-se perder aproveitamento do profissional nestas ferramentas.

Como aluna do MBA em Gestão de Pessoas, a pesquisa foi muito interessante, pois abriu outra dimensão da inclusão, partindo de um interesse pessoal e curiosidade a um conhecimento mais real da realidade, dificuldades e oportunidades na área de gestão de pessoas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

COX JR., T. Cultural Diversity in Organizations. Theory, research and practice. San Francisco: Berret-Koehler, 1994

FLEURY, M. T. L. Gerenciando a Diversidade Cultural: Experiências de Empresas brasileiras. Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 40, n. 3, p. 18-25, jul./set., 2000

GIL, Marta. O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência. São Paulo: Instituto Ethos, 2002.

HEINSKI, Rosângela Maria Mendonça Soares. 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.

HOPPEN, Norberto et al. Avaliação de artigos de pesquisa em sistemas de informação: proposta de um guia. In.: ENANPAD, 21, 1997, Rio das Pedras. Anais... Rio das Pedras: ANPAD, 1997.

JAIME, L. R. Obrigadas por lei a reservar cotas para deficientes, empresas não conseguem preencher vagas – falta mão-de-obra. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/311007/p_100.shtml> Acesso em: 30 março 2011.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Manual: A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. 3ª ed. – Brasília: MTE, SIT, 2009

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. Relatório: Características do Emprego Formal RAIS 2010 - Principais Resultados.

WERNECK, Cláudia. A humanidade como ela é. Disponível em: <<http://www.educacional.com.br/entrevistas/entrevista0073.asp>>, acesso em 01 Julho 2011

YIN, Robert K. Case study research :design and methods. Newbury Park: Sage, 1990.