

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - GOVERNADOR VALADARES**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

**Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves**

**A deficiência e o mercado de trabalho:** Um estudo de caso sobre o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral de um supermercado

Governador Valadares

2022

**Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves**

**A deficiência e o mercado de trabalho:** como acontece o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral de um supermercado - um estudo de caso

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração na Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Dra. Stela Cristina Hott Corrêa

Governador Valadares

2022

Ficha catalográfica elaborada através do programa de geração automática da Biblioteca Universitária da UFJF,  
com os dados fornecidos pela autora

de Oliveira Gonçalves, Maria Eduarda.

A deficiência e o mercado de trabalho: Um estudo de caso sobre o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral de um supermercado / Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves. -- 2022.

95 p.

Orientadora: Stela Cristina Hott Corrêa

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) - Universidade Federal de Juiz de Fora, Campus Avançado de Governador Valadares, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, 2022.

1. Pessoa com Deficiência. 2. Inclusão. 3. Supermercado.  
4. Contratação. 5. Treinamento e Desenvolvimento. 6. Gestão de Pessoas. 7. Atividade Laboral I. Hott Corrêa, Stela Cristina , orient. II. Título.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA

Secretaria do ICESA do Campus GV

ufjf | CAMPUS GV

**Universidade Federal de Juiz de Fora  
Campus Avançado Governador Valadares  
Instituto Ciências Sociais Aplicadas  
Departamento de Administração**

### **ATA DE DEFESA - TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Às 13h30min do dia 21 do mês de dezembro do ano de 2022, no Departamento de Administração da Universidade Federal de Juiz de Fora Campus Avançado Governador Valadares, compareceram para defesa de trabalho de conclusão curso – TCC o(a) discente Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves, tendo como título do trabalho A deficiência e o mercado de trabalho: Um estudo de caso sobre o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral de um supermercado e a Banca Examinadora composta por: Professor(a) Dra. Stela Cristina Hott Corrêa (orientador(a)), Professor(a) Dra. Marina Oliveira Guimarães (examinador(a)), Professor(a) Dr. Alcielis de Paula Neto (examinador(a)).

Após a apresentação e conseqüente debate, a banca examinadora se reuniu em sessão fechada, considerando o (a) discente aprovada. O resultado deverá ser lançado em seu histórico escolar quando da entrega da versão final e definitiva impressa e em meio digital.

Eu, Dra. Stela Cristina Hott Corrêa (orientador(a)), lavrei a presente ata que segue assinada por mim e pelos demais membros da Banca Examinadora.

Observações: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Governador Valadares, 21 de dezembro de 2022.

\_\_\_\_\_  
Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves  
Discente

\_\_\_\_\_  
Dra. Stela Cristina Hott Corrêa  
Orientadora

\_\_\_\_\_  
Dra. Marina Oliveira Guimarães  
Examinadora 1

\_\_\_\_\_  
Dr. Alcielis de Paula Neto  
Examinador 2



Documento assinado eletronicamente por Stela Cristina Hott Correa, Professor(a), em 22/12/2022, às 13:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por Alcielis de Paula Neto, Professor(a), em 22/12/2022, às 13:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por Marina Oliveira Guimarães, Professor(a), em 22/12/2022, às 19:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves, Usuário Externo, em 22/12/2022, às 20:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no Portal do SEI-Uffj ([www2.uffj.br/SEI](http://www2.uffj.br/SEI)) através do ícone Conferência de Documentos, informando o código verificador 1089833 e o código CRC 03B59A35.

**Referência: Processo nº 23071.947380/2022-23**

**Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves**

**A deficiência e o mercado de trabalho:** como acontece o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral de um supermercado - um estudo de caso

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Administração na Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Aprovada em (dia) de (mês) de (ano)

**BANCA EXAMINADORA**

---

Dra. Stela Cristina Hott Corrêa - Orientadora  
Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares

---

Dr. Alcielis de Paula Neto  
Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares

---

Dra. Marina Oliveira Guimarães  
Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares

## Termo de Declaração de Autenticidade de Autoria

Declaro, sob as penas da lei e para os devidos fins, junto à Universidade Federal de Juiz de Fora – Campus Avançado Governador Valadares, que meu Trabalho de Conclusão de Curso é original, de minha única e exclusiva autoria e não se trata de cópia integral ou parcial de textos e trabalhos de autoria de outrem, seja em formato de papel, eletrônico, digital, audiovisual ou qualquer outro meio.

Declaro ainda ter total conhecimento e compreensão do que é considerado plágio, não apenas a cópia integral do trabalho, mas também parte dele, inclusive de artigos e/ou parágrafos, sem citação do autor ou de sua fonte. Declaro por fim, ter total conhecimento e compreensão das punições decorrentes da prática de plágio, através das sanções civis previstas na lei do direito autoral<sup>1</sup> e criminais previstas no Código Penal<sup>2</sup>, além das cominações administrativas e acadêmicas que poderão resultar em reprovação no Trabalho de Conclusão de Curso.

Governador Valadares, 12 de Dezembro de 2022.

Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves

Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves

201801004GV

---

<sup>1</sup> LEI Nº 9.610, DE 19 DE FEVEREIRO DE 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e dá outras providências.

<sup>2</sup> Art. 184. Violar direitos de autor e os que lhe são conexos: Pena - detenção, de 3 (três) meses a 1 (um) ano ou multa.

Dedico este trabalho à minha família, meus amigos e meu noivo que me inspiram e me auxiliaram na realização.



## AGRADECIMENTOS

Agradeço, em primeiro lugar, ao movimento Fé e Luz, o qual faço parte desde o meu nascimento e me inspirou para a realização deste trabalho.

Aos meus pais, Sabrina Nalon e Wesley Freitas, por terem me dado força no início do curso para chegar a esse momento. Em especial à minha mãe, pelo apoio, incentivo e inspiração nos momentos difíceis ao longo da vida universitária, e por não permitir que eu desistisse.

Aos meus irmãos, Raul Augusto e Maria Sofia, que sempre foram uma das minhas maiores alegrias, por me ensinarem a amar, dividir e lutar. Vocês são a razão da minha vida e de todas as minhas conquistas.

Às minhas tias Sara Nalon, Samanta Nalon e Samara Nalon e minha avó Célia Nalon, pela dedicação que sempre tiveram por mim e por acreditarem na minha formação profissional.

Ao meu noivo, Frederico Mendes, pela dedicação oferecida, pelos momentos de companheirismo, pela compreensão nos momentos de ausência e por acreditar nos meus sonhos.

À professora Dra. Stela Cristina Hott Corrêa, pela oportunidade de me orientar na conclusão deste trabalho, perdendo momentos em casa com a família para poder estar presente e me ajudar na realização deste, além de me auxiliar com muita paciência, agradeço por suas correções e seus incentivos.

Ao corpo docente do curso de Administração da UFJF-GV, pelas correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho e por me proporcionarem o conhecimento não apenas racional, mas a manifestação do caráter e afetividade da educação no processo de formação profissional, não somente por terem me ensinado, mas por terem me feito aprender.

À Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares, pela oportunidade de realizar esse curso e pelo ambiente amigável que proporciona.

Por fim, quero agradecer a todos os meus amigos, com quem divido minhas alegrias e angústias, em especial às minhas colegas da universidade Laura Ripani, Samara Gabriela, Thays Freitas, Mahatla Kelvia e Isabella Carvalho, que estiveram comigo ao longo dessa jornada, pela amizade e pelo conhecimento adquirido juntas.

“Mesmo quando tudo parece desabar, cabe a mim decidir entre rir ou chorar, ir ou ficar, desistir ou lutar, porque descobri no caminho incerto da vida, que o mais importante é o decidir.” (CORA CORALINA).

## RESUMO

Apesar da Legislação Brasileira já ter a Lei de Cotas Nº 8.213/91, ainda existem barreiras relacionadas à discriminação e preconceito, que marcam as relações sociais, laborais e econômicas vivenciadas por pessoas com deficiência. Estes são obstáculos empresariais, familiares e pessoais e que merecem atenção e discussão. Neste contexto, o objetivo deste trabalho é analisar como acontece o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral de um supermercado. A pesquisa possui natureza exploratória e empregou como método o estudo de caso. A análise dos dados foi feita de acordo com as proposições teóricas previamente estabelecidas a partir do referencial teórico. Os resultados revelaram que a empresa estudada não possui uma quantidade ideal de colaboradores com deficiência, de acordo com a legislação. Mas está em constante procura para que as vagas sejam preenchidas, não só pelo cumprimento da Lei, mas também pela responsabilidade social enraizada na organização. Os relatos das pessoas com deficiência recolhidas no estudo em relação às condições oferecidas pelo supermercado apontam para a existência de boas condições de trabalho e de um clima organizacional inclusivo. Do exposto, conclui-se que a contratação e acompanhamento da pessoa com deficiência não é apenas uma questão de seguir a legislação, ela requer cuidados específicos como a correta descrição dos cargos e o acompanhamento das suas atividades no dia-a-dia para saber se estão tendo alguma dificuldade. Além disso, deve-se contratar a pessoa com deficiência pensando em sua capacidade e em como ela daria conta do serviço para o qual foi contratada, pois com cuidados especiais e trabalhando em um cargo compatível com sua deficiência, a pessoa com deficiência produz o mesmo benefício que um colaborador sem deficiência. Por fim, é necessário conhecer a deficiência do futuro colaborador, para saber se há necessidade de alterar alguma estrutura física do local de trabalho.

Palavras-chave: Pessoa com Deficiência; Inclusão; Supermercado; Contratação; Treinamento e Desenvolvimento; Gestão de Pessoas; Atividade Laboral.

## ABSTRACT

Although the Brazilian Legislation already has the Quota Law N° 8.213/91, there are still barriers related to discrimination and prejudice, which mark the social, labor and economic relationships experienced by disabled people. These are business, family and personal obstacles that deserve attention and discussion. In this context, the objective of this work is to analyze how the process of insertion and ascension of disabled people in the work activity of a supermarket takes place. The research has an exploratory nature and was used as a case study method. Data analyses was carried out in accordance with previously established theoretical propositions based on the theoretical framework. The results revealed that the company studied does not have an ideal number of employees with disabilities, according to the legislation. But it is constantly looking for vacancies to be filled, not only for compliance with the law, but also for the social responsibility rooted in the organization. The reports of people with disabilities collected in the study regarding the conditions offered by the supermarket point to the existence of good working conditions and an inclusive organizational climate. From the foregoing, it is concluded that hiring and monitoring people with disabilities is not just a matter of following the legislation, it requires specific care such as the correct description of positions and monitoring their day-to-day activities to know if are having some difficulty. In addition, people with disabilities should be hired thinking about their ability and how they would handle the service for which they were hired, because with special care and working in a position compatible with their disability, people with disabilities produce the same benefit than a non-disabled employee. Finally, it is necessary to know the disability of the future employee, to find out if there is a need to change any physical structure of the workplace.

Keywords: Disabled People; Inclusion; Supermarket; Hiring; Training and Development; People Management; Labor Activity.

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1	– Distribuição dos Empregos Formais das Pessoas com Deficiência em 2017.....	24
Tabela 2	– Número de Matrícula em Cursos de Graduação de Alunos com Deficiência.....	27

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AFT	Audidores Fiscais do Trabalho
CID	Classificação Internacional de Doenças
CIF	Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
GEM	Global Entrepreneurship Monitor
IBDD	Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICIDH	Classificação Internacional de Incapacidades, Deficiência e Desvantagens
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
LIBRAS	Linguagem Brasileira de Sinais
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
PcD	Pessoa com Deficiência
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
RH	Recursos Humanos
TEA	Transtorno do Espectro Autista
UPIAS	União dos Deficientes Físicos Contra a Segregação

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1	MODELOS DA DEFICIÊNCIA.....	15
2.1.1	Modelo Religioso da Deficiência.....	15
2.1.2	Modelo Médico da Deficiência.....	16
2.1.3	Modelo Social da Deficiência.....	17
2.1.4	Modelo Biopsicossocial da Deficiência.....	18
2.2	POLÍTICAS PÚBLICAS E A LEI DE COTAS PARA O TRABALHO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	18
2.2.1	Evolução de Políticas no Brasil.....	18
2.2.2	A Lei de Cotas.....	21
2.3	FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	21
2.3.1	Problemática da Inclusão.....	22
2.3.2	Educação Profissional e Empregabilidade.....	24
2.3.3	Barreiras à Acessibilidade no Mercado de Trabalho.....	27
2.3.4	Empreendedorismo da Pessoa com Deficiência.....	31
2.4	ATIVIDADE LABORAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	34
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>39</b>
3.1	CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO.....	40
3.2	ESTUDO DE CASO .....	40
3.3	SELEÇÃO DO CASO.....	41
3.4	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	41
3.5	CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DOS PARTICIPANTES...	42
<b>4</b>	<b>DESCRIÇÃO DO CASO.....</b>	<b>43</b>
4.1	APRESENTAÇÃO DA EMPRESA.....	43
4.2	MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	43
4.3	CONTRATAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	44
4.4	CAPACITAÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	45
4.5	ATIVIDADE LABORAL.....	46
4.6	PAPEL DA FAMÍLIA.....	47

4.7	RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS DE TRABALHO.....	48
4.8	ADAPTAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO.....	49
4.9	VISÃO DO CLIENTE.....	50
4.10	BENEFÍCIOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E PARA A EMPRESA.....	50
<b>5</b>	<b>ANÁLISE DOS RESULTADOS.....</b>	<b>51</b>
5.1	CAPACITAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	52
5.2	RECRUTAMENTO, ADAPTAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO E ATIVIDADE LABORAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	53
5.2.1	Recrutamento da Pessoa com Deficiência.....	53
5.2.2	Adaptações no Ambiente de Trabalho.....	55
5.2.3	Atividade Laboral da Pessoa com Deficiência.....	56
5.3	RELACIONAMENTOS.....	60
5.3.1	Relacionamento com Colegas de Trabalho.....	60
5.3.2	Relacionamento com Clientes.....	61
5.4	PAPEL DA FAMÍLIA.....	61
5.5	BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA E PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	63
<b>6</b>	<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>65</b>
<b>7</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>67</b>
<b>8</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>75</b>
8.1	TABELA QUESTIONÁRIO RECURSOS HUMANOS.....	75
8.2	TABELA QUESTIONÁRIO COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA..	81
8.3	TABELA QUESTIONÁRIO COLEGA DE TRABALHO.....	85
8.4	TABELA QUESTIONÁRIO ENCARREGADO.....	87
8.5	TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	90



## 1 INTRODUÇÃO

A história da pessoa com deficiência no Brasil apresentou uma jornada semelhante ao resto do mundo, tendo a fase da intolerância, da invisibilidade, e do assistencialismo, em que foi orientada pelos direitos humanos, quando emergiram direitos direcionados à inclusão social, como o direito à educação e ao trabalho. Mesmo nesta última fase, houve um período onde o objetivo foi o de integração da pessoa com deficiência, e hoje, o propósito é a inclusão deste indivíduo (AZEVEDO; FERNANDES; ROSSI, 2021).

Todas as políticas, em sua particularidade, possuem seus aspectos relevantes e simbolizam grandes marcos para a história de lutas traçadas pelas pessoas com deficiência. No que diz respeito ao mercado de trabalho, destaca-se a Lei Nº 8.213 do ano de 1991 (ou Lei de Cotas), uma vez que aborda mais especificamente a regulamentação no âmbito empresarial, estabelecendo cotas empregatícias para pessoas com deficiência (TRÉSSINO, 2022).

Porém, apesar da Legislação Brasileira ser favorável a essas pessoas, ainda existem barreiras relacionadas à discriminação e preconceito, que marcam as relações sociais, laborais, econômicas e políticas vivenciadas por pessoas com deficiência, são obstáculos empresariais, familiares e pessoais e que merecem atenção e discussão (SILVA; FURTADO; ANDRADE, 2018).

As questões ligadas à temática das pessoas com deficiência e trabalho são, cada vez mais, assunto de interesse da sociedade e objeto de estudo no ambiente científico. Dentro deste contexto, o presente estudo será norteado pelo seguinte problema de pesquisa: como ocorre o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho? Esse problema nos remete ao objetivo primordial de analisar como acontece o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral de um supermercado. Com os objetivos específicos:

- a) Identificar como a pessoa com deficiência constrói as suas competências e habilidades;
- b) Apontar as atividades laborais da pessoa com deficiência na empresa;
- c) Analisar como ocorre o crescimento pessoal da pessoa com deficiência dentro da empresa;

d) Identificar como a empresa se prepara para receber a pessoa com deficiência (Como ocorre as contratações, como as aptidões em relação à vaga são identificadas);

e) Verificar quais são as adaptações ambientais e tecnológicas para receber a pessoa com deficiência no ambiente de trabalho;

f) Verificar a existência e o trabalho de uma equipe de suporte para atender necessidades específicas;

g) Conhecer o papel da família no âmbito profissional da pessoa com deficiência;

h) Analisar como os clientes percebem a presença do profissional com deficiência na loja;

i) Identificar se as empresas contratam pessoas com deficiência apenas para o cumprimento da Lei.

O tema em questão é palco para inúmeros trabalhos e pesquisas de pessoas que buscam entender e questionar o sistema empregatício do Brasil, visto que é desigual e excludente. Dessa forma, foram levantados outros trabalhos desenvolvidos sobre a problemática da empregabilidade de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Portanto, a proposta do trabalho justifica-se relevante por analisar como se dá o processo de inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho e examinar a representatividade da pessoa com deficiência na atuação no setor varejista da cidade de Montes Claros, bem como, os desafios enfrentados por elas em busca de conciliar deficiência e o trabalho.

Além disso, se mostra necessário para o estudante de Administração pois intenciona conhecer o ponto de vista do profissional de Recursos Humanos no momento da contratação do colaborador com deficiência, as adaptações necessárias para manter esse público no ambiente de trabalho e o papel da liderança quanto às necessidades que podem surgir no dia-a-dia do trabalhador com deficiência.

Por fim, o estudo tem a intenção de ampliar as discussões sobre o assunto abordado e pretende contribuir para o avanço da mentalidade brasileira em relação ao papel social da pessoa com deficiência. Através das reflexões e da análise dessa pesquisa que o conhecimento produzido proporcione a mudança da visão organizacional sobre a deficiência, atingindo não

só na amostra analisada, mas também uma perspectiva geral, que torne visível a problemática e dissemine ela para que novas pesquisas sejam feitas e novas discussões sejam levantadas.

O trabalho será apresentado em cinco partes. A primeira é a introdução, na qual foi contextualizada a pesquisa e apresentados o problema de pesquisa e os objetivos. Na sequência, um referencial teórico, com a história da pessoa com deficiência na sociedade, as políticas públicas e Lei de Cotas para o trabalho da pessoa com deficiência, a problemática da inclusão e as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência para a introdução no mercado de trabalho. A terceira parte descreve o método utilizado para atingir os objetivos. Posteriormente serão discutidos os resultados encontrados, e por fim, as conclusões sobre a pesquisa, enfatizando a relevância dos seus achados, assim como suas limitações.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 MODELOS DA DEFICIÊNCIA**

#### **2.1.1 MODELO RELIGIOSO DA DEFICIÊNCIA**

Com o surgimento do Cristianismo, o ser humano passou a ser visto como imagem e semelhança de Deus. A religião cristã influenciou de modo notável a conduta do Imperador Constantino, que passou a não mais admitir que crianças e pessoas com deficiência fossem sacrificadas, algo muito comum na Grécia e Roma Antigas (CARVALHO-FREITAS, 2017).

Porém, outra noção a respeito da pessoa com deficiência era vivida na Idade Média, uma concepção mística que tratava a deficiência sendo uma consequência da ira divina (CARVALHO-FREITAS, 2017).

Na Idade Média, a Igreja Católica tinha grande influência sobre a sociedade, a qual considerava que os deficientes vieram desta forma para pagar pelos seus pecados, acreditando-se então que em outras vidas cometeram algo que posteriormente teriam que pagar (LOPES; MENDES; FARIA, 2005). No modelo religioso, a deficiência era vista como uma forma de castigo ou como uma condição espiritual (MARAVALHAS, 2020).

Nessa época, o conceito de deficiência surge atrelado ao pecado e à impureza. Segundo Fontes (2016, p.23), as pessoas com deficiência eram consideradas “seres impuros,

contaminadores e profanadores”. Assim sendo, esses indivíduos não eram batizados e deviam se manter afastados dos locais sagrados e das funções litúrgicas (MARAVALHAS, 2020).

O período do Renascimento trouxe algumas mudanças positivas sobre a deficiência. O corpo humano começou a ser cada vez mais estudado e disciplinas como a anatomia tornaram-se mais comuns. Dessa forma, a área cirúrgica evoluiu bastante (MARAVALHAS, 2020).

Isso acabou levando à “negação de muitos dos anteriores mitos que haviam marcado a existência das pessoas com deficiência” (FONTES, 2016, p.27). A deficiência já não era vista como uma punição ou algo impuro.

### 2.1.2 MODELO MÉDICO DA DEFICIÊNCIA

O modelo médico da deficiência surgiu com o final da primeira guerra mundial, no início do século XX, como seguimento do modelo religioso que era utilizado anteriormente (MARAVALHAS, 2020). Foi quando a deficiência passou a ser vista como uma condição médica, através de uma perspectiva científica. Dessa forma, o objetivo principal passou a ser a restauração dos indivíduos, que eram vistos como anormais e precisavam ser curados, para assim, serem capazes de viver em sociedade (MELO, 2019).

O corpo incomum passou a ser diagnosticado como anormal ou deficiente, buscando o conhecimento e o controle sobre o mesmo (GAUDENZI; ORTEGA, 2016). Os avanços da medicina levaram ao surgimento deste modelo, que encara as pessoas com deficiência como problemas a serem resolvidos (RETIEF; LETŠOSA, 2018).

Segundo esse modelo, o objetivo principal é a cura destes indivíduos e a sua normalização. Sendo assim, a medicina consiste nos esforços para reparar os obstáculos do corpo e as desvantagens naturais para que os indivíduos possam igualar-se a um padrão de funcionamento típico da espécie (BISOL; PEGORINI; VALENTINI, 2017).

Este modelo é espelhado na Classificação Internacional de Incapacidades, Deficiência e Desvantagens (ICIDH), publicada pela Organização Mundial da Saúde, em 1980 (MARAVALHAS, 2020). Fontes (2016, p.35) afirma que esta classificação está centrada em “noções de normalidade” e “ignora o impacto de fatores sociais na incapacidade”. Fontes também alega que estes fatores levaram a um grande número de críticas após a publicação de seu livro.

Segundo Retief e Letšosa (2018), o modelo médico da deficiência concede um poder exagerado aos médicos que realizam diagnósticos às pessoas com deficiência, tendo em vista que os critérios se baseiam no pensamento daquilo que é tido como “normal”. Fontes (2016, p.36), também argumenta sobre a existência deste desequilíbrio de poder entre os médicos e as pessoas com deficiência, tendo em vista que as suas necessidades foram alteradas para “necessidades especiais, controladas e geridas por profissionais e especialistas médicos”.

### 2.1.3 MODELO SOCIAL DA DEFICIÊNCIA

O modelo social da deficiência surgiu a partir do clima de contestação social vivido nas décadas de 1960 e 1970, atrelado ao ativismo político, principalmente nos Estados Unidos e Reino Unido (MARAVALHAS, 2020).

Desta forma, surgiram críticas ao modelo médico. O novo modelo sugere que “as diferenças corporais, sensoriais e intelectuais não constituem anomalias ou doenças” (BISOL; PEGORINI; VALENTINI, 2017). Em vez disso, deve-se acabar com a noção de funcionamento “normal” do corpo, e ver diferentes formas de funcionamento da estatura.

Fontes (2016, p. 37) afirma que a principal caracterização deste modelo é que não é a deficiência que impede que as pessoas sejam membros da sociedade, mas sim a construção social da deficiência e as “barreiras sociais, políticas, físicas e psicológicas criadas pela sociedade”.

No modelo social da deficiência surgiu uma importante instituição que é referida por vários autores, a Union of the Physically Impaired Against Segregation (UPIAS), - União dos Deficientes Físicos Contra a Segregação, em sua tradução livre. Esta instituição defende que as pessoas com deficiência constituem um grupo oprimido pela sociedade e que são as barreiras impostas pela mesma que impedem a sua participação na sociedade (MARAVALHAS, 2020).

Embora represente uma evolução no âmbito da deficiência, o modelo social foi cercado por algumas críticas. A abordagem da UPIAS foi criticada pela utilização do termo “incapacidade física”, que deveria ser substituído por “incapacidade”, de forma a incluir aqueles com deficiências intelectuais ou sensoriais (RETIEF; LETŠOSA, 2018).

Outra grande crítica foi o fato deste modelo se focar apenas no aspecto social da deficiência e “menosprezar o significado do corpo, da experiência do corpo e as limitações de atividades produzidas pela própria incapacidade” (FONTES, 2016, p.38).

#### 2.1.4 MODELO BIOPSIKOSSOCIAL DA DEFICIÊNCIA

O modelo biopsicossocial da deficiência surgiu no início do século XXI, em 2001. Ele manifestou-se na Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), publicada pela Organização Mundial de Saúde. Esta Classificação surgiu como uma revisão da anterior ICIDH, publicada pela OMS com caráter experimental (MARAVALHAS, 2020).

Segundo a Organização Mundial de Saúde (2004, p.7), o principal objetivo deste documento é “proporcionar uma linguagem unificada e padronizada assim como uma estrutura de trabalho para a descrição da saúde e de estados relacionados com a saúde”.

Assim, a OMS declara que os modelos médico e social são parcialmente válidos, mas nenhum deles é adequado. A deficiência é um conceito amplo, que abrange tanto a vertente física como social, pelo que é importante que exista um modelo que reúna estas perspectivas. Dessa forma, surge o modelo biopsicossocial, na qual a CIF é baseada.

A novidade trazida pela CIF está no fato de esta defender que a deficiência resulta da interação dos fatores médicos e individuais com fatores ambientais, que, para Fontes (2016), podem ser de natureza social (atitudes sociais, estruturas sociais e políticas, etc.) ou pessoais (gênero, idade, profissão, entre outros).

## 2.2 POLÍTICAS PÚBLICAS E A LEI DE COTAS PARA O TRABALHO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

### 2.2.1 EVOLUÇÃO DE POLÍTICAS NO BRASIL

São inúmeros os desafios para a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, tanto pelos vários tipos de deficiência, quanto pela discriminação social. Dessa forma, as Políticas Públicas e a Lei de Cotas são fundamentais para essa inclusão.

As pessoas com deficiências são asseguradas pela legislação, sendo algumas delas a Constituição federal de 1988, leis complementares - Lei 7.853/89 - e normas internacionais, das quais tem-se a Convenção 159-83 OIT e a Convenção Interamericana Para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra Pessoas Portadoras da Deficiência (Ministério do Trabalho e Emprego-Brasil, 2007).

Realizada na 69ª Conferência em Genebra, no dia 1º de junho de 1983, a Convenção 159 - Organização Internacional do Trabalho (OIT), determina que todos os países membros devem considerar a finalidade da reabilitação profissional e permitir que a pessoa com deficiência obtenha e conserve um emprego e progrida e se promova, para que haja a inserção ou a reinserção dessa pessoa na sociedade (SILVA, 2015). Esta Convenção foi ratificada por meio do Decreto nº 129, de 18 de maio de 1991, sendo, então, lei no Brasil desde esta data (Ministério do Trabalho e Emprego-Brasil, 2007).

A Constituição Federal de 1988, no seu Artigo 5º, garante a igualdade entre todos os cidadãos brasileiros.

Art. 5º - Todos são iguais perante a Lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade (...)

A Lei assegura à pessoa com deficiência os direitos iguais, e mesmo com o disposto legal, há presença da desigualdade. Causada pela limitação da própria deficiência, e também associada ao preconceito, o qual gera a exclusão social. Por isso, vê-se a necessidade das cotas ou de outros incentivos que objetivem a inclusão no mercado de trabalho (SILVA, 2015).

Com a Lei Nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, concede o apoio da pessoa com deficiência sobre sua agregação social. Dessa forma, todas as pessoas com deficiência terão os mesmos direitos constitucionais de igualdade da pessoa humana.

A Lei N º 8.213/91, impõe que as empresas contratem colaboradores com deficiência. Porém, o país não garante às pessoas com deficiência oportunidades de formação profissional suficiente, há, de forma evidente, a ausência de políticas públicas de qualidade voltadas para essa questão. O Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência (IBDD), busca intervir nessa situação, oferecendo cursos que visam a capacitação técnica da pessoa com deficiência, tendo como foco a sua inserção no mercado de trabalho (SILVA, 2015).

A Convenção Interamericana Para Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra Pessoas Portadores da Deficiência foi nomeada como Convenção da Guatemala, recebendo o nome da cidade onde foi realizada, em 28 de maio de 1999, segundo a OIT. A Convenção afirma que as pessoas com deficiência têm os mesmos direitos humanos e liberdades fundamentais que outras pessoas, e que estes direitos, até mesmo o direito de não serem submetidas à discriminação com base na deficiência, procedem da dignidade e da igualdade que são pertencentes a todo ser humano (Ministério do Trabalho e Emprego-Brasil, 2007).

Em 19 de dezembro de 2000 o Congresso Nacional decreta a Lei Nº 10.098, esta Lei estabeleceu normas gerais e critérios básicos para promover a acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (TRÉSSINO, 2022).

Outro avanço foi a Lei Nº11.180/2005, ela prevê a possibilidade de as empresas contratarem aprendizes com deficiência, independentemente de sua idade. Além desse progresso, em 2013 o Brasil teve outro marco importante a favor das pessoas com deficiência, a edição da Lei Complementar 142, que regulamentou a concessão de aposentadoria da pessoa com deficiência, segurada do Regime Geral de Previdência Social (TRÉSSINO, 2022).

Sendo uma das maiores conquistas de diversos movimentos que lutaram por melhores condições políticas e uma legislação favorável à inclusão social, em 2015 foi determinada a Lei Nº 13.146, que instituiu a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). A Lei aborda temáticas importantes, tais como os direitos da pessoa com deficiência, a acessibilidade à ciência e tecnologia, além de garantir acesso à justiça diante de situações de discriminação (SILVA; LEITÃO; DIAS, 2016).

Portanto, é possível notar que foram anos de evolução no âmbito empregatício e social na luta pelos direitos das pessoas com deficiência. Por mais que esse tema ainda seja bastante pertinente e necessário de ser discutido, está tomando cada vez mais espaço e tendo maior visibilidade, o que gera incentivos e torna indispensável a continuidade dessa tendência de elevação da inclusão (TRÉSSINO, 2022).

No que se refere ao mercado de trabalho, o presente trabalho tende a enfatizar a Lei de Cotas (Lei Nº 8.213/91), tendo em vista que é a legislação brasileira com maior impacto para a inserção de pessoas com deficiência no emprego formal em empresas privadas, a qual tem como



papel fundamental minimizar a discriminação quanto à admissão dessas pessoas, garantindo, assim, oportunidades e integração ao convívio social.

### 2.2.2 A LEI DE COTAS

Todas as políticas, em sua particularidade, possuem seus aspectos relevantes e simbolizam grandes marcos para a história de lutas e dificuldades traçadas pelas pessoas com deficiência. No que concerne à economia e ao mercado de trabalho, destaca-se a Lei Nº 8.213 do ano de 1991 (ou Lei de Cotas), uma vez que aborda mais especificamente a regulamentação no âmbito empresarial, estabelecendo cotas empregatícias para pessoas com deficiência em relação ao número total de funcionário que a empresa possui (TRÉSSINO, 2022).

Segundo a Lei de Cotas (Lei Nº 8.213/91), dispõe a garantia de acesso ao trabalho para as pessoas com deficiência, é prevista tanto na Legislação Internacional, como na brasileira.

No Brasil, as cotas de vagas para pessoas com deficiência foram definidas na Lei de 1991, mas só passaram a ter eficácia no final de 1999, quando foi publicado o decreto Nº 3.298. A legislação determina que a empresa privada com cem ou mais empregados está submetida a contratar pessoas com deficiência. A lei prevê que a pessoa com deficiência seja contratada na seguinte proporção: até duzentos empregados, dois por cento; de duzentos e um a quinhentos empregados, três por cento; de quinhentos e um a mil empregados, quatro por cento; ou mais de mil empregados, cinco por cento (BRASIL, 1999).

O valor da multa para o caso de descumprimento da Lei é variável conforme a gravidade da infração, e varia de R\$2.519,31 a R\$251.929,36, de acordo com a Portaria Nº 914, de 13 de janeiro de 2020 (Brasil, 2020). O método utilizado pelo governo para fiscalizar o cumprimento da Lei é através dos Auditores Fiscais do Trabalho (AFT) - um setor da Secretaria do Ministério da Economia -, os quais, além de fiscalizar, geram dados e estatísticas da relação entre o total de colaboradores e o número de colaboradores com deficiência de uma empresa (TRÉSSINO, 2022). Porém, a Lei só entrou em vigor a partir de 2000, desde a edição da Lei de Cotas até a conclusão das regulamentações e regras para fiscalização, passou-se praticamente uma década.

Outro ponto importante desta Lei é que só considera vínculos empregatícios diretos, não incluindo aprendizes deficientes. Sendo que, para considerar uma pessoa com deficiência legalmente, necessita-se de um laudo médico que contenha informações especificando o tipo

de deficiência conforme o código da Classificação Internacional de Doenças (CID), ateste a deficiência de acordo com as definições do parágrafo 1º do Art. 5 do Decreto Nº 5.296/2004 - decreto que substituiu o Decreto Nº 3.298/99 -, sendo elas pessoas com limitações ou incapacidade para o desempenho de atividades (TRÉSSINO, 2022).

Segundo o Decreto Nº 5.296/2004, as deficiências podem ser classificadas como: Deficiência física - alteração do(s) segmento(s) do corpo humano que acarrete o comprometimento da função física (exemplo: amputação, paraplegia, ostomia, paralisia cerebral, etc.); Deficiência auditiva – perda bilateral, parcial ou total da audição; Deficiência visual - cegueira ou baixa visão (dentro de limites estabelecidos pelo decreto); Deficiência mental - funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com limitações relacionadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas (comunicação, saúde e segurança, cuidado pessoal, etc.); Deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências; e TEA (Transtorno do Espectro Autista - distúrbio do neurodesenvolvimento caracterizado por desenvolvimento atípico, manifestações comportamentais, déficits na comunicação e na interação social (BRASIL, 2004). Os autistas passaram a ter os benefícios assegurados na Lei de Cotas apenas em 2012, com a Lei Nº 12.764/12 (TRÉSSINO, 2022).

Dessa forma, é importante que haja um controle sobre a contratação e uma regulação no âmbito da proteção ao emprego. Para isso, as normas gerais da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) são aplicadas de forma igualitária para pessoas deficientes e não deficientes, não admitindo discriminação no que se diz respeito à salário e critérios de admissão (TRÉSSINO, 2022).

## **2.3 FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

### **2.3.1 PROBLEMÁTICA DA INCLUSÃO**

A história da pessoa com deficiência no Brasil apresentou uma jornada semelhante ao processo no resto do mundo, com várias fases: primeiro, a fase da intolerância, quando a pessoa com deficiência era suprimida; logo depois, a fase de invisibilidade, quando a pessoa com deficiência era afastada do convívio social e colocada em instituições de acolhimento; e por fim, a fase de assistencialismo, em que as organizações civis se ocuparam do cuidado dessa pessoa, fase em que foi orientada pelos direitos humanos, quando emergiram direitos direcionados à inclusão social, como o direito à educação e ao trabalho. Mesmo nesta última

fase, houve um período onde o objetivo foi o de integração da pessoa com deficiência, e hoje, o objetivo é a inclusão deste indivíduo (AZEVEDO; FERNANDES; ROSSI, 2021).

Segundo Sasaki (2010), uma sociedade inclusiva

[...] é aquela onde a sociedade e a pessoa com deficiência procuram adequar-se mutuamente tendo em vista a equiparação de oportunidades e conseqüentemente, uma sociedade para todos. A inclusão [...] significa que a sociedade deve adequar-se às necessidades da pessoa com deficiência para que esta possa desenvolver-se em todos os aspectos de sua vida (SASSAKI, 2010, p. 175).

Parte dessas mudanças ocorrem em decorrência de as pessoas com deficiência estarem se descobrindo como pessoas, cidadãs, que possuem limitações e não defeitos ou doenças e que querem ter o direito de exercer sua cidadania e construir sua identidade (AZEVEDO; FERNANDES; ROSSI, 2021).

Segundo Silva (2014), as empresas que se submeterem a ser inclusivas deverão estar dispostas a investir em tecnologias assistivas, diagnósticos de áreas e atividades possíveis de adaptação, além de promoverem ações para a sensibilização e capacitação de equipe para o recebimento e inclusão efetiva da pessoa com deficiência.

O Censo Demográfico de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE), contabilizou quase 46 milhões de brasileiros que declararam possuir algum tipo de deficiência. Relacionando com as classificações de deficiências do Decreto Federal 5.296/2004, dentre esses quase 46 milhões, 23,9% possui pelo menos uma das deficiências; 18,6% possui deficiência visual; 5,1% deficiência auditiva; 7% deficiência motora e 1,4% deficiência intelectual.

Segundo dados da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), em 2017, do total de 46,3 milhões de vínculos empregatícios formais, 441,3 mil foram declarados como pessoas com deficiência, o equivalente a 1% do total de empregos formais no Brasil. A tabela 1 apresenta a distribuição dos empregos por tipo de deficiência.

**Tabela 1 - Distribuição dos Empregos Formais das Pessoas com Deficiência em 2017**

Tipo de Deficiência	Total (mil)	(%)
Física	212,9	48,24%
Auditiva	83,2	18,85%
Visual	62,1	14,07%
Intelectual	36,7	8,32%
Múltipla	7,7	1,74%
Reabilitado	38,7	8,77%
Total	441,3	100%

Fonte: Adaptado de Azevedo, Fernandes e Rossi, 2021

Comparando-se o número de pessoas declaradas com deficiência e a quantidade de pessoas com deficiência com empregos formais no Brasil, é possível notar que o acesso da pessoa com deficiência ao mercado de trabalho ainda é iniciante. Existem barreiras que impedem ou, no mínimo, dificultam as pessoas com deficiência de exercerem seu direito ao trabalho. Assim, faz-se necessário a eliminação dessas barreiras e a acessibilidade de todos, independentemente de quaisquer características associadas às deficiências (AZEVEDO; FERNANDES; ROSSI, 2021).

Garcia e Galvão Filho (2012) definem que a questão da acessibilidade, de modo especial para a pessoa com deficiência, deve ser tratada como “um direito fundamental que possibilita o exercício pleno da cidadania e o acesso a outros direitos básicos como aprender, comunicar-se, trabalhar, divertir-se, etc.” (GARCIA; GALVÃO FILHO, 2012, p.60).

### 2.3.2 EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E EMPREGABILIDADE

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), instituída em 1996, estabelece as diretrizes e as regras que dão base à educação no Brasil. No ano de 2008, foi promulgada a Lei 11.741 que traz uma nova redação para a LDB, a partir daí a expressão Educação Profissional passou a ser designada como Educação Profissional e Tecnológica (EPT). A LDB, nos artigos 39 ao 42, prevê a integração da EPT com os diferentes níveis e modalidades da Educação e às dimensões do trabalho, da ciência e da tecnologia. Também define a abrangência dos cursos desta modalidade educacional: custos de formação inicial e

continuada ou qualificação profissional; de educação profissional técnica de nível médio e de educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação, organizados de forma a proporcionar o aproveitamento contínuo dos estudos (AZEVEDO; FERNANDES; ROSSI, 2021).

A educação profissional passa a ser entendida por meio de uma nova dimensão, voltada para o desenvolvimento pessoal e social do educando e para as exigências do mundo do trabalho em permanente transformação (SALES; OLIVEIRA, 2011). Para Sales e Oliveira (2011):

É necessário, portanto, construir um processo de socialização e qualificação para o trabalho, por meio da apropriação de saberes relativos à ciência, às técnicas, às tecnologias e às múltiplas culturas, essenciais ao mundo do trabalho, que integra novas bases científicas e tecnológicas, e demanda, cada vez mais, o desenvolvimento intelectual dos trabalhadores (SALES e OLIVEIRA, 2011, p.1).

Lima e Cappelle (2013) afirmam que cada indivíduo possui um conjunto de saberes que lhe é particular, resultado de um histórico de oportunidades de aprendizagens anteriores e das suas características pessoais; essas particularidades devem ser consideradas em sala de aula para se adotar medidas adaptativas que favoreçam a aprendizagem e promovam a inclusão. Não basta estar inserido no mercado de trabalho, é preciso ter condições de ser manter no mundo do trabalho. Abbud (2017, p.34) diz que esse cenário evoca uma nova ordem que “concebe, estrutura, organiza, pensa e significa modos de ser profissional”, ou seja, seu estado de empregabilidade.

Alkmin (2015), em seu estudo sobre o conceito de empregabilidade, identifica que não há um consenso sobre o termo, sendo o mesmo objeto de controvérsias. Minarelli (1995, p.11) descreve a empregabilidade como a capacidade do trabalhador de “dar e conseguir emprego para os seus conhecimentos, habilidades e atitudes intencionalmente desenvolvidos pela educação e treinamento, sintonizados com as necessidades do mercado de trabalho”. A concepção de empregabilidade como uma capacidade individual é controversa, já que esse conceito revela a ideia de que o desemprego está associado à suposta falta de preparo e à inadequação dos perfis de qualificação dos trabalhadores frente às novas exigências do mercado de trabalho, e não à falta de oferta de empregos (AZEVEDO; FERNANDES; ROSSI, 2021).

A educação, no entanto, aparece como elemento comum em todas as concepções sobre empregabilidade e é destacada como fator de vital importância para a aquisição dos conhecimentos que o indivíduo necessita para se manter ativo no mundo do trabalho, conforme destaca Alkmin (2015), o que também se observa para o aluno da educação especial.

O Plano Nacional de Educação determina:

“Universalizar, para a população de 4 (quatro) a 17 (dezesete) anos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, o acesso à educação básica e ao atendimento educacional especializado, preferencialmente na rede regular de ensino, com a garantia de sistema educacional inclusivo, de salas de recursos multifuncionais, classes, escolas ou serviços especializados, públicos ou conveniados” (PNE, decênio 2014/2024, meta 4).

Em 2020, segundo o Censo Escolar, o Brasil tinha 1,3 milhão de crianças e jovens com deficiência na Educação Básica. Desses, 13,5% estavam em salas ou escolas exclusivas, e 86,5% estudavam nas mesmas turmas dos demais alunos. Em 2005, o cenário era inverso: das 492.908 pessoas com deficiência matriculadas, a maioria (77%) permanecia em espaços exclusivos para alunos com deficiência, apenas 23% eram incluídas nas salas regulares.

A mais recente Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) – também elaborada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e divulgada em agosto de 2021 – revelou o tamanho da lacuna educacional das pessoas com deficiência da população brasileira: 67% não tinha instrução alguma ou tinham apenas o ensino fundamental incompleto.

A reserva de vagas para pessoas com deficiência, mais conhecida como cotas, tem o objetivo de melhorar a representatividade de estudantes deficientes nas universidades. Ainda que 6,2% da população brasileira tenha algum tipo de deficiência, o percentual de pessoas com deficiência nas universidades não chega a 1% (MURÇA, 2020).

Do ano de 2017 para 2018, o número de estudantes com deficiência matriculados na universidade por meio da reserva de vagas cresceu mais de 70%, de acordo com o Censo Superior da Educação. O número de matriculados com deficiência por cotas passou de 2.962 (0,04% do total de matriculados), em 2017, para 5.053 (0,06% do total de matriculados), em 2018 (MURÇA, 2020). Apesar do crescimento, as pessoas com deficiência ainda representam apenas 0,52% do total de matriculados em cursos de graduação do Ensino Superior.

A Tabela 2 demonstra a quantidade de pessoas com deficiência matriculadas no Ensino Superior:

Tabela 2 - Número de matrículas em cursos de graduação de alunos com deficiência

Ano	Número de matrículas de pessoas com deficiência	Percentual em relação ao total de matrículas em cursos de graduação
2009	20.530	0,0034%
2010	19.869	0,0031%
2011	22.455	0,0033%
2012	26.663	0,0038%
2013	29.221	0,004%
2014	33.475	0,0043%
2015	37.986	0,0047%
2016	35.891	0,0045%
2017	38.272	0,0046%
2018	43.633	0,0052%

Fonte: Adaptado de Murça, 2020

### 2.3.3 BARREIRAS À ACESSIBILIDADE NO MERCADO DE TRABALHO

São inúmeras as barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência para conseguirem introduzir no mercado de trabalho, são obstáculos empresariais, familiares e pessoais. A principal barreira empresarial é a exigência da escolaridade e/ou preparações profissionais para inserir no emprego (SILVA; FURTADO; ANDRADE, 2018). Como apontam os dados citados anteriormente, a quantidade de pessoas com deficiência que possuem algum tipo de instrução é mínima, ou seja, nem todos estão preparados para entrar no mercado de trabalho com esses requisitos.

Em um estudo realizado por Lima, Avelar, Seixas Filho e Dusek (2021), 85% dos participantes afirmaram que têm dificuldades ao inserir no mercado de trabalho por conta de barreiras empresariais, a falta de qualificação ou experiência foi citada, além dela, um grande motivo colocado foi a ausência de políticas empresariais para a contratação da pessoa com deficiência. Outro obstáculo enfrentado tem relação com dificuldades para a participação em processos seletivos, 55% dos participantes afirmaram que tiveram problemas, tendo a maioria citado barreiras físicas ou arquitetônicas, como a ausência de sinalização em braile ou piso tátil. É possível notar então uma falta de preparação das empresas ao receber a pessoa com deficiência, desde o momento do processo seletivo, até a falta de políticas empresariais.

Podemos perceber ainda o despreparo em empresas em um outro estudo realizado por Silva, Prais e Silveira (2014), onde foram realizadas entrevistas com representantes de

empresas. Podemos ver uma visão de preconceito acerca às pessoas com deficiência, quando as empresas relatam que esses indivíduos possuem descompromisso com o trabalho, falta de pontualidade, além de exigirem um tratamento diferenciado. “A pessoa com deficiência, às vezes, não quer cumprir as normas e regras, quer ter uma carga horária menor, quer um tratamento diferente, privilegiado”, fala de um entrevistado (SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014, p. 2554).

Porém, é necessário evidenciar que a pessoa com deficiência necessita, em alguns casos, de horários mais flexíveis, pois, devido a sua condição física, precisa de tratamentos de reabilitação, como fisioterapia, fonoaudiologia ou terapia ocupacional, para que possa ter qualidade de vida e para que exerça o trabalho de maneira mais produtiva. Neste caso, a falta de informação por parte das empresas sobre as condições das pessoas com deficiência dificulta a contratação ou permanência delas no trabalho (SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014). Dessa forma, é importante que a empresa seja maleável à adaptação para que consiga ter um ambiente inclusivo para receber colaboradores com deficiência.

Segundo Silva, Prais e Silveira (2014), a existência de uma pessoa com deficiência em uma família muda completamente o ambiente familiar e exige que seus membros assumam os cuidados e as responsabilidades necessários para a proteção da saúde e da vida deste indivíduo. Muitos familiares desconhecem as capacidades dessas pessoas e não sabem como ajuda-las a desenvolver suas potencialidades, o que acaba os tratando como incapazes. Esse ambiente superprotetor afeta nas relações sociais da pessoa com deficiência e no seu comportamento no ambiente de trabalho.

A família é o primeiro ambiente social de qualquer indivíduo, é dentro deste grupo que a criança aprende a se relacionar com os demais, a lidar com as frustrações, a apresentar suas opiniões, lutar pelos seus direitos, reconhecer seus deveres, entre outras ações associadas ao convívio social (SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014). Assim, essa superproteção acaba se tornando uma barreira à inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, já que não permite que ela aprenda a lidar com as obrigações da vida social, o que acaba afetando o seu comportamento dentro das empresas.

Ainda segundo a pesquisa de Silva, Prais e Silveira (2014), as famílias demonstram receios com relação ao tratamento que as pessoas com deficiência receberão no ambiente de trabalho, considerado por elas agressivo. Elas têm medo de as expor ao preconceito, ao abuso sexual, ao abuso de poder e ao assédio moral. Podemos perceber que o envolvimento da família



é importante no processo de inclusão, quando a família não estimula o filho a buscar trabalho, a inclusão fica prejudicada, mas quando ela participa e apoia, este processo é facilitado.

Quanto às barreiras pessoais, muitas estão ligadas às barreiras familiares, já que, com a superproteção e excesso de cuidado, a pessoa com deficiência se sente incapaz de introduzir no mercado de trabalho. Porém, outra barreira encontrada é o fato de a pessoa com deficiência não buscar um trabalho formal para não abrir mão do Benefício da Prestação Continuada (BPC).

O Benefício da Prestação Continuada é um benefício da assistência social, disposto pela Constituição de 1988 e regulamentado pela Lei Nº 8.742/93, a Lei Orgânica da Assistência Social. O BPC prevê a transferência de renda como um direito social destinado às pessoas com deficiência, cujas famílias possuem renda mensal per capita inferior a um quarto do salário mínimo (SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014).

No estudo realizado por Lima, Avelar, Seixas Filho e Dusek (2021), 30% das pessoas com deficiência entrevistadas afirmaram que não estavam em busca de oportunidades de trabalho em razão do recebimento do BPC. Segundo Araújo (2017), o medo pode motivar que muitas pessoas se abstenham de tentar uma colocação formal, o que demonstra um problema para aplicação do Artigo 93 da Lei Nº 8.213/91, Lei de Cotas, causado pela falta de segurança do trabalhador com deficiência na empresa que o contrata somente para cumprimento da lei, e não por conhecer a necessidade de inclusão social.

Uma grande problemática é que muitas vezes o mercado de trabalho oferece aos funcionários com deficiência um salário igual ou inferior ao benefício que eles recebem, por conta disso, esses indivíduos preferem permanecer em casa com a segurança do benefício, do que se arriscar em um ambiente de trabalho incerto (SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014).

Com a Lei de Cotas, que prevê a contratação de 2% a 5% de funcionários com deficiência a cada 100 colaboradores, muitas empresas acabam realizando a contratação somente para cumprir com a legislação. Dessa forma, o ambiente de trabalho acaba não se tornando favorável para a pessoa com deficiência. É necessário que haja adaptação e treinamentos para que a empresa não somente esteja de acordo com a lei, e sim se torne um ambiente inclusivo e de crescimento pessoal e profissional para a pessoa com deficiência.

Um ponto fundamental para a preparação do ambiente de trabalho para receber o trabalhador com deficiência é o treinamento dos colaboradores que serão colegas de trabalho destes indivíduos.

A empresa de cosméticos Natura é um grande exemplo disso, além de trabalhar continuamente em palestras com o objetivo de orientar a inclusão para todos seus funcionários, a organização conta com um projeto de apadrinhamento de pessoas com deficiência: os ouvintes da empresa são convidados a participar de cursos de Libras e se tornarem padrinhos dos colegas com deficiência que entram na organização, esses padrinhos acompanham os novos companheiros nas atividades diárias, auxiliando no processo de inclusão. Outra coisa que chama atenção na Natura, é que sua porcentagem de colaboradores com deficiência ultrapassa a mínima exigida por lei (INCLUSÃO, 2020).

Outra empresa que trabalha em prol da inclusão é a Magazine Luiza, desde 2013 a empresa oferece um programa com treinamentos e incentiva todos os seus funcionários a compartilhar experiências e se sensibilizarem pela inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. Com a implementação do programa, a organização percebeu que muitos colaboradores tinham receios de como lidar corretamente com um colega com deficiência. Dessa forma, a empresa desenvolveu estratégias de comunicação interna com o objetivo de engajar toda a equipe, esclarecendo dúvidas e proporcionando conhecimento (INCLUSÃO, 2020).

Outra forma de preparação no ambiente de trabalho vai além do relacionamento, e sim o próprio ambiente físico. Como citado anteriormente, muitas pessoas têm dificuldades com as barreiras arquitetônicas da empresa antes mesmo de ser contratado. Para isso, é necessário que a organização seja flexível e consiga se adaptar às necessidades dos colaboradores.

A empresa IBM passou por algumas alterações para receber funcionários com deficiência intelectual. A organização realizou reformas nas salas e incluiu novos equipamentos, isso ocorreu devido aos novos funcionários serem sensíveis à luz forte, barulhos altos e muito contato humano (SARAIVA, 2021).

Outro exemplo é a fábrica da Dell Technologies no Brasil, que conta com 20% de colaboradores com deficiência. A empresa foi responsável por desenvolver três soluções tecnológicas que melhoram a inclusão e o desempenho da pessoa com deficiência. As iniciativas formaram o Projeto de Inclusão Global de Pessoas com Deficiência, que em junho de 2021 recebeu o prêmio “Power of the Profession People Breakthrough” da consultoria Gartner. Entre as soluções está o STEVE, um exoesqueleto que funciona como uma cadeira de rodas motorizadas, capaz de guiar as pessoas que não conseguem movimentar os membros inferiores, com ele, os funcionários podem ir e voltar com segurança até sua estação na linha

de montagem. Fora ele, a empresa ainda incluiu o braile, sistema de escrita tátil para deficientes visuais, em todas as sinalizações da fábrica, além de implementar treinamentos voltados à inclusão dos profissionais com deficiência e oferecer um curso de linguagem de sinais (SARAIVA, 2021).

Além de toda preparação no ambiente de trabalho, tanto de forma física, como com orientações para os colaboradores, é possível que a empresa ofereça cursos a fim de profissionalizar a pessoa com deficiência. Algumas organizações utilizam isso como forma de promover o conhecimento e desenvolver o funcionário.

O banco Bradesco também é uma organização que aposta na capacitação e na inclusão de pessoas com deficiência. A empresa ofereceu o Programa Bradesco de Capacitação à Pessoa com Deficiência, que, até o ano de 2019, formou 39 profissionais, todos contratados como funcionários da instituição. Depois da contratação, os colaboradores também receberam um curso de gestão bancária na Unibrad por seis meses. Durante essa capacitação, os demais colaboradores passaram por uma série de treinamentos e palestras para receber os novos colegas de maneira mais empática (SARAIVA, 2021).

#### 2.3.4 EMPREENDEDORISMO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Conforme os dados apresentados anteriormente, as pessoas com deficiência representam 1% dos empregos formais do Brasil. Porém, não podemos descartar também o empreendedorismo da pessoa com deficiência que optam em empreender como forma de inserção no mercado de trabalho.

Para uma primeira discussão, devemos compreender o empreendedorismo. Apesar de no senso comum o empreendedorismo estar relacionado à abertura de novas empresas, existem diversas perspectivas acerca de empreender. Segundo Oliveira (1995), o empreendedorismo está diretamente ligado ao próprio negócio, sendo o empreendedor aquele que organiza seus recursos de modo particular e inovador. Bessant e Tidd (2009) complementam esta ideia ao definirem que a inovação se resume a uma compreensão dos fatores primordiais para o sucesso ou fracasso do empreendimento.

Atualmente, os relatórios do Global Entrepreneurship Monitor (GEM), sendo o maior estudo unificado sobre a atividade empreendedora do mundo, volta o entendimento sobre o

empreendedorismo como ação de se iniciar ou ter um negócio próprio (GEM, 2019). Podemos concluir que o empreendedorismo é a abertura de um novo negócio, por um indivíduo empreendedor que organiza e reorganiza seus recursos para manter sua empresa.

Segundo Dolabela e Torquato (2015), empreender é um excelente caminho para a inclusão social e qualidade de vida para pessoas com deficiência. Uma das vantagens é que há possibilidade de definir com autonomia o próprio ambiente de trabalho, incluindo rotinas e tarefas, o que nem sempre é possível em um emprego formal. “O empreendedor não é alguém especial e sim alguém que desenvolveu esse potencial, tal qual outros potenciais como falar, calcular, imaginar e correr. Empreendedor é aquele que transforma inovando e gerando valor positivo para o coletivo, não somente para si” (DOLABELA; TORQUATO, 2015, p.95).

Um estudo realizado pelo Sebrae-SP em 2014 constatou que cerca de 27% dos empreendedores no estado de São Paulo possuem algum tipo de deficiência, e que desse grupo, 94% realizam as atividades por conta própria, sem nenhum sócio. A pesquisa também relatou que cerca de 6% oferecem empregos e quase metade realiza seu trabalho em casa (SEBRAE, 2014).

42% a 54% dos empreendedores com deficiência trabalham no próprio domicílio, segundo o SEBRAE-SP. Com o avanço do trabalho remoto e novas ferramentas de comunicação, pessoas com deficiência encontram mais oportunidades para montar o próprio negócio e ter independência financeira.

Pereira (2020) afirma que assim como para pessoas sem deficiência, o empreendedorismo por necessidade representa grande parte da origem dos empreendimentos criados por pessoas com deficiência e famílias que contêm deficientes, principalmente aqueles em situação de vulnerabilidade e moradoras de comunidades de baixa renda.

O empreendedor por necessidade é aquele que decide investir em um negócio próprio porque a situação em que se encontra o acabou levando a isso. Como o nome sugere, o empreendedorismo por necessidade surge quando a pessoa se vê sem outras possibilidades de garantir o seu sustento. Então, parte para uma iniciativa própria, com autonomia, para gerar renda (MARQUES, 2022).

Em famílias que possuem filhos ou dependentes com deficiência, geralmente um membro acaba se dedicando exclusivamente para acompanhar a pessoa com deficiência, o que acaba dificultando a permanência em um trabalho formal e isso afeta negativamente a renda de

famílias em vulnerabilidade social. A dificuldade do desenvolvimento da pessoa com deficiência e sua família provoca problemas financeiros, emocionais e sociais (PEREIRA, 2020).

A americana Hilary Jastram, autora do livro *Sick Success*, afirma que é importante criar oportunidades para que as pessoas com deficiência vivam com dignidade, gerando riqueza e fazendo a diferença no mundo. Ainda segundo Hilary, as pessoas com deficiência empreendem de maneira mais inteligente, não mais difícil, e sabem identificar soluções alternativas que os permitem prosperar. Em 2017, a autora abriu a *Sick Biz*, uma organização que oferece suporte para empreendedores com deficiência ou alguma doença crônica (PEREIRA, 2020).

As dificuldades de acessibilidade se refletem também no perfil dos empreendedores com deficiência. Uma pesquisa revelou que entre 51% a 61,3% dos empreendedores com deficiência têm no máximo ensino fundamental incompleto. E de 60,1% a 71,8% têm rendimento de até um salário mínimo (SEBRAE, 2014).

Ainda segundo a pesquisa, os empreendedores com deficiência, em sua maior parte, possuem deficiência física. Mais de 55% dos empreendedores com deficiência são do sexo masculino e mais de 45% possuem 50 anos ou mais. O setor em maior parte é o setor industrial, com mais de 30% (SEBRAE, 2014).

Uma cafeteria em São Paulo é um exemplo de pequena empresa, Jéssica Pereira, que tem síndrome de down, quis virar empreendedora no ramo de alimentação após tanto ver e ajudar a mãe na cozinha. Jéssica queria montar um restaurante, mas a irmã sugeriu algo mais simples, um bistrô que também servisse pratos rápidos. Além do local ser um empreendimento de uma pessoa com deficiência, ele é um exemplo de ambiente inclusivo, já que todos os seus funcionários possuem algum tipo de deficiência (GARCIA, 2018).

“Sou muito feliz de mostrar para todo mundo que sou capaz de ter meu próprio café. Quero que todos venham aqui nos conhecer e ver eu e meus amigos trabalhando de verdade. Acordo cedo todos os dias, chego no café 8 horas da manhã e não reclamo de nada não, só tenho que agradecer papai do céu que me deu uma família boa que está realizando o meu sonho de cozinhar”, diz Jéssica (BATISTOTI, 2017).

Para abrir a cafeteria, Jéssica pegou de sua poupança, pois já havia trabalhado em outros lugares, e contou com a ajuda de sua irmã, Priscila, e seu cunhado, que entraram como

investidores no negócio. Além da ajuda financeira, toda sua família a apoia e auxilia todos os dias (BATISTOTI, 2017).

Outro exemplo de empreendimento de pessoa com deficiência no Brasil é do Gabriel Bernardes, também com síndrome de down, que com apenas 21 anos criou a empresa de brigadeiros gourmet Downlícia, com a ajuda da mãe e da irmã. A mãe de Gabriel, Martha, descobriu que o filho tinha síndrome de down ainda na gestação, quando Gabriel nasceu, ela não perdeu tempo e logo começou o tratamento do filho, para o ajudar a superar as próprias limitações. Gabriel fez alguns cursos de gastronomia e Martha teve a ideia de gravar ele em casa, fazendo algumas receitas, para mostrar do que ele era capaz, além de estimular outras famílias a dar mais liberdade a seus filhos (GARCIA, 2018).

Com os exemplos acima, é possível notar a importância do apoio familiar. Além de ver os benefícios pessoais que os empreendimentos trouxeram para cada um, eles se sentem capazes e importantes por conseguirem realizar esses feitos.

## **2.4 ATIVIDADE LABORAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

Em algumas empresas, apenas o cumprimento das cotas para a contratação de pessoas com deficiência já é suficiente, pois elimina os problemas judiciais, porém, conforme a Lei de Cotas Nº 8.213/91, cabe às empresas se adaptarem com o foco na qualificação dessas pessoas e lhes oferecer ferramentas, subsídios e capacitações necessárias para que executem suas tarefas (LINO; WELLICHAN, 2019).

Tanaka e Manzini (2005) destacaram a qualificação profissional como uma necessidade para que a Lei de Cotas se torne executável nas empresas, pois, em geral, se caracterizam como ineficientes e falhas. Porém, percebe-se que além da falta de capacitação nos recrutadores das empresas diante da deficiência, há a falta de qualificação profissional das próprias pessoas, “[...] em contraponto com a necessidade de pessoas capacitadas [...], gera um problema e dificulta a execução das leis que tratam do trabalho como um direito.” Essa dificuldade no cumprimento da legislação comprova a necessidade de um plano de qualificação profissional eficiente (PHILERENO et al., 2015, p.163).

Essa necessidade de qualificação também é compartilhada por Marque, Toldrá e Brunello (2010) quando descrevem que os aspectos comportamentais e as habilidades precisam

ser considerados para atender às realidades do mundo real de trabalho e às expectativas que ele exige. As autoras sugerem, também, que os programas de qualificação sejam desenvolvidos pelas entidades que julgarão as habilidades da pessoa com deficiência, a fim de direcioná-la a uma colocação profissional, pois foi constatado em sua pesquisa que empresas com programas voltados à qualificação profissional e atividades de apoio à inclusão no ambiente de trabalho possuem maior diversidade.

Os cursos citados são atividades de aprendizagem de habilidades e vivências de preparação para o trabalho, uma espécie de treinamento, realizados pela própria instituição com intervenção de uma equipe de profissionais junto aos usuários, apoiando-se nas ideias das oficinas terapêuticas (MARQUE; TOLDRÁ; BRUNELLO, 2010).

Porém, essa qualificação também deve ser pensada pela pessoa com deficiência, não se pode esperar até a inserção no mercado de trabalho para que haja um curso profissionalizante dentro da empresa. De acordo com Ferronato, Wagner e Falkenbach (2008), a preparação e qualificação profissional das pessoas com deficiência se dá desde a inserção escolar, na infância, juntamente com atividades que contribuem para o desempenho de diferentes papéis sociais.

Assim como para todos os indivíduos, o trabalho para a pessoa com deficiência representa uma contribuição para a satisfação de necessidades econômicas, psicológicas e sociais (DEJOURS, 2004). Segundo Araújo (1994), a pessoa com deficiência considera o trabalho como uma maneira importante para sua inclusão social, um direito à seu próprio sustento, e é um meio de firmar-se pessoal e socialmente que assegura dignidade às pessoas com deficiência e tende a projetá-las para o futuro.

Uma pesquisa realizada pelos autores Lino e Wellichan (2019) demonstra um trecho de uma entrevista em que uma pessoa surda afirma ter a mesma capacidade de uma pessoa ouvinte, ela ajuda a família e procura estudar e fazer cursos para ser promovida de cargo dentro da empresa em que atua. Consegue comprar tudo o que precisa, mas pretende ser uma surda de sucesso e tem inteligência suficiente para isso.

Uma pesquisa realizada pelos autores Lino e Wellichan (2019) demonstra um trecho de uma entrevista em que uma pessoa surda afirma ter a mesma capacidade de uma pessoa ouvinte, ela ajuda a família e procura estudar e fazer cursos para ser promovida de cargo dentro da

empresa em que atua. Consegue comprar tudo o que precisa, mas pretende ser uma surda de sucesso e tem inteligência suficiente para isso.

É possível notar por esse relato, a satisfação e a preocupação do entrevistado com o trabalho, pois ele representa, não só a manutenção material, como também uma forma de cidadania e subsistência. Assim, a conquista e o reconhecimento de sua capacidade lhe permitem renda para a família e para si, além da possibilidade de crescimento pessoal por uma promoção de cargo e salário (LINO; WELlichan, 2019).

Um ponto fundamental no que se refere à atividade laboral, é a compreensão das atividades que serão realizadas no dia-a-dia do colaborador, não basta somente oferecer a vaga de trabalho para a pessoa com deficiência, é necessário que a atividade seja explicada para o colaborador com deficiência que adentra a organização, tirar suas dúvidas e apoiá-lo. Assim, descrever as atividades é o que se espera quando se pensa em inserir uma pessoa com deficiência no mercado de trabalho formal.

Um estudo realizado por Lino e Wellichan (2019) mostra essa realidade, um entrevistado afirma que já trabalhou em diversas empresas, e que muitas vezes pediu demissão ou foi demitida sem justa causa por não compreender as atribuições que o cargo exigia.

Ao ser inserida na empresa sem os devidos cuidados (comunicação, capacitação, adaptações, acompanhamento e avaliação), a pessoa com deficiência pode reafirmar suas dificuldades e comprometer seu trabalho, gerando situações desnecessárias.

Na mesma pesquisa feita por Lino e Wellichan (2019), outra entrevistada relata que ajuda a descarregar as mercadorias que chegam de caminhão e organiza as roupas no estoque e nos cabides, ela afirma que a líder responsável pelo seu departamento mostrou como deve fazer o serviço, e ela faz. Porém, acha muito pesado e somente as mulheres fazem isso, seu corpo fica bem dolorido. Também relata se sentir incomodada por não ter colegas de trabalho que se comuniquem em Libras, tendo que escrever o tempo todo em papel, além disso, nas reuniões é mostrado documentos escritos que ela não consegue compreender completamente. Outro problema é a expressão de descontentamento que a líder faz, ela pode perceber que fez algo errado, porém a líder não explica, o que acaba desanimando a entrevistada a ir trabalhar. Outra situação que ocorreu com a mesma entrevistada é que ela teve suspensão e advertência, mas por não lhe explicarem os motivos, ela acabou não assinando.



É possível perceber que a grande dificuldade encontrada por essa colaboradora com deficiência diz respeito à falta de comunicação e informação. Uma solução encontrada pelos autores foi a possibilidade de contratação de um intérprete de libras, para que a colaboradora seja mais ativa nas reuniões e para que evite a exclusão (LINO; WELlichAN, 2019).

De acordo com a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 1988) e a Lei Nº 7.853 de 1989 (BRASIL, 1996), é proibido qualquer tipo de discriminação do trabalhador com deficiência, tanto no processo de admissão, quanto no dia-a-dia e no salário, mas, como percebemos, a teoria na prática não se concretiza.

Ao se considerar apenas a obrigatoriedade da contratação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho e mediante a realidade empresarial, surge a necessidade de um olhar atento para as demandas dessa população no processo de inserção no mercado de trabalho, possibilitando a qualidade de vida. Exige cuidados para evitar fatores de risco, como o estresse, que pode evoluir para um quadro depressivo pela falta de adaptação de equipamentos; buscar apoio nos recursos da tecnologia assistiva para a comunicação e providenciar a capacitação dos colaboradores para a aprendizagem (LINO; WELlichAN, 2019).

Para Klein (2005), o ambiente de trabalho é um local que pode ser favorável para que a deficiência possa ser superada e fundamenta sua afirmação com os dizeres de um cartaz distribuído pela FENEIS (Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos): “[...] O trabalho é o principal meio de integração do homem na sociedade. É através deste que o indivíduo comprova sua capacidade igualitária de produção”.

Maturana e Yáñez (2009, p. 127-128) expressam a interação existente: “[...] abre-se espaço para que tudo mude em torno das relações que se conservam” e, sobre isso, descrevem que a falta dessas relações afeta toda a produtividade.

Uma pesquisa realizada por Lino e Wellichan (2019), uma entrevistada com deficiência afirma que não gosta da maneira que os colegas de trabalho a olham, pois consegue sentir o preconceito deles, relata não haver interação com ela, e que a líder do seu setor não gosta que faça perguntas durante as reuniões, e faz um resumo escrito de tudo o que aconteceu, além de que está sempre sozinha na empresa.

Percebe-se uma situação angustiante quanto à discriminação e falta de comunicação, pois esta colaboradora com surdez não compreende o que ocorre a seu redor e não é

compreendida. Em tempos de inclusão social das pessoas com deficiência, essa se encontra bem excluída.

Na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, o artigo 27 se refere à importância da promoção ao trabalho e apresenta alguns fatores para essa realidade: o descumprimento dos atributos legais, a carência de programas de formação profissional e a falta de acessibilidade nas empresas (TANAKA; MANZINI, 2005; ARAÚJO; SCHMIDT, 2006; LOBATO, 2009; MASSON, 2009).

A realidade das pessoas com deficiência ainda é bem diferente do que a convenção estabelece, a falta de capacitações ou atualizações profissionais para que as pessoas com deficiência assumam as suas funções na empresa compromete seu desenvolvimento e sua atuação profissional, o que pode acarretar no possível fracasso da pessoa com deficiência contratada e interferir negativamente no desempenho profissional (LINO; WELLICHAN, 2019).

Nas práticas empresariais prevalecem a falta de acessibilidade e adequação das condições de trabalho; a ausência de representatividade das pessoas com deficiência em atividades simples; baixo grau de mobilidade e difícil ascensão entre as funções; falta de contato em setores específicos das empresas; não entendimento do trabalho como fator importante na melhora de condição de vida da pessoa com deficiência; contratos empresariais que visam apenas o marketing institucional e empresas que somente cumprem a determinação legal (ANACHE, 1996; LANCILLOTTI, 2003; BATISTA, 2004; CARVALHO-FREITAS, 2009).

A inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho não deveria se limitar às leis aplicadas e projetos sociais desenvolvidos por empresas. A capacitação para o mercado de trabalho deve ser eficaz e iniciar em escolas, em cursos e projetos profissionalizantes, além de considerar as dificuldades da primeira experiência laboral (LINO; WELLICHAN, 2019).

Ainda na pesquisa de Lino e Wellichan (2019), uma participante da entrevista relata alguns benefícios que o trabalho lhe trouxe, ela e o marido são proprietários de um imóvel e no momento não tem nenhuma necessidade. É pelo trabalho que a pessoa com deficiência almeja adquirir bens para a sua subsistência, além de manter cuidados com a saúde física e mental da família e se projetar para um futuro melhor e mais digno.

A partir da teoria estudada é possível formular as seguintes proposições teóricas:

Proposição 1. A família possui um papel fundamental para a tomada de decisão da pessoa com deficiência se inserir no mercado de trabalho (objetivo g - autor SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014).

Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho (objetivo e - autor - SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014).

Proposição 3. Algumas empresas contratam pessoas com deficiência apenas para cumprir com a Lei de Cotas (objetivo i - autor LINO; WELLICHAN, 2019).

Proposição 4. O trabalho auxilia no crescimento pessoal da pessoa com deficiência (objetivo c - autor LINO; WELLICHAN, 2019).

Proposição 5. Há falta de preparação ao receber a pessoa com deficiência no momento do processo seletivo (objetivo d - autor LIMA; AVELAR; SEIXAS FILHO; DUSEK, 2021).

Proposição 6. A descrição da atividade laboral do colaborador com deficiência é de extrema importância (objetivo b - autor LINO; WELLICHAN, 2019).

Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência (objetivo e - autor LINO; WELLICHAN, 2019).

Proposição 8. A qualificação profissional da pessoa com deficiência se inicia na vida escolar, desde a infância (objetivo a - autor FERRONATTO; WAGNER; FALKENBACH, 2008)

Proposição 9. A quantidade de pessoas com deficiência que possuem estudo e instrução é mínima (objetivo a - autor MURÇA, 2020).

Proposição 10. Algumas empresas possuem equipes profissionais para o apoio aos colaboradores com deficiência (objetivo f - autor MARQUE; TOLDRÁ; BRUNELLO, 2010).

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO**

Este trabalho pretende responder à questão norteadora “Como se dá o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho?”, sendo o objetivo geral analisar como acontece o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral de um supermercado. Para isso, é necessário definir quais tipos de pesquisas serão utilizados para estabelecer um marco teórico e confrontá-lo com os dados da realidade. De início, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, que segundo Gil (2002) é o desenvolvimento de um referencial teórico com base em um material já elaborado, primordialmente constituído por livros e artigos científicos.

Foi utilizado uma abordagem qualitativa que, segundo Godoy (1995), é a obtenção de dados sobre pessoas e lugares através do contato direto do pesquisador com a situação analisada, com o objetivo de compreender os fenômenos pelo ponto de vista dos sujeitos participantes da situação estudada. E como essa pesquisa visa entender um fenômeno social a partir de um estudo teórico, a abordagem qualitativa será essencial, pois segundo o mesmo autor, ela “tem como preocupação fundamental o estudo e a análise do mundo empírico em seu ambiente natural” (GODOY, 1995).

Segundo Martins (2008), a abordagem qualitativa é adequada na área das Ciências Sociais Aplicadas, pois existem fenômenos de elevada complexidade que se tornam de difícil quantificação, como a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, que será estudado neste trabalho.

### 3.2 ESTUDO DE CASO

O objetivo de um Estudo de Caso é o estudo de uma unidade social que se analisa profunda e intensamente, para isso, é necessário o uso de métodos específicos para a coleta de dados qualitativos. O Estudo de caso trata-se de uma investigação empírica que pesquisa fenômenos dentro de seu contexto real, onde o pesquisador não tem controle sobre eventos e variáveis, buscando aprender a totalidade de um situação, e descrever, compreender e interpretar a complexidade de um caso concreto. Através de um aprofundamento em um objeto determinado, o problema de pesquisa. O Estudo de Caso possibilita a introdução na realidade social, não conseguida plenamente pela avaliação quantitativa (MARTINS, 2008).

### 3.3 SELEÇÃO DO CASO

Para o estudo foi realizada uma pesquisa em uma empresa no setor varejista na cidade de Montes Claros, Minas Gerais. A empresa foi escolhida pois, efetivamente emprega pessoas com deficiência a partir do ano de 2005, se intensificando no ano presente de 2022, e sendo uma prática conhecida na cidade de Montes Claros. No dia-a-dia é possível notar a atuação dessas pessoas na loja, e em todas as vagas de emprego divulgadas nas redes sociais da empresa há a informação de que todas as oportunidades são abrangentes às pessoas com deficiência. Além disso, há facilidade para adquirir os dados necessários para a pesquisa.

O caso é um caso crítico pois reúne informações que permitem determinar se as proposições teóricas estão corretas ou se algum conjunto alternativo de explicações pode ser mais relevante. Dessa forma, o caso possibilita confirmar, desafiar ou ampliar a teoria ou as proposições teóricas previamente estabelecidas, abrindo um novo olhar ao investigar novos casos no mesmo contexto (YIN, 2015).

Apesar do estudo se realizar em uma empresa privada, não será um estudo sobre a instituição em geral, mas sobre as práticas de integração das pessoas com deficiência e os benefícios trazidos neste local de trabalho.

### 3.4 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Segundo Martins (2008), a entrevista é uma técnica de pesquisa cujo objetivo básico é entender e compreender o significado que os entrevistados atribuem a questões e situações, em contextos que não foram estruturados anteriormente, com base nas suposições do pesquisador. A técnica da entrevista permite que o entrevistado expresse suas percepções de um acontecimento ou de uma situação, as suas interpretações ou suas experiências, e o entrevistador deve facilitar essa expressão (POCINHO, 2012).

Para Martins (2008), para um Estudo de Caso é mais comum a condução de entrevistas de forma mais espontânea, como na entrevista semi-estruturada, em que o pesquisador pretende obter informações por meio de uma conversação livre, com pouca atenção ao roteiro de perguntas previamente elaborado.

A ferramenta de coleta de dados utilizada é a entrevista semi-estruturada, que consiste em um instrumento de coleta de informação sobre uma situação ou fenômeno experienciado pelo entrevistado (MCINTOSH; MORSE, 2015). Embora exista um roteiro de entrevista

elaborado previamente, as entrevistas semiestruturadas decorrem de uma forma conversacional, permitindo aos entrevistados falarem livremente sobre os aspectos que acham mais relevantes (LONGHURST, 2016). O entrevistador também tem a liberdade de acrescentar questões que ache pertinentes durante o decorrer da entrevista.

Para este estudo de caso foram utilizados quatro questionários semiestruturados de entrevista: um destinado ao gerente dos Recursos Humanos, responsável pela contratação, treinamento e adaptações no ambiente de trabalho; outro destinado aos colaboradores com deficiência empregados na empresa, foco da pesquisa; o terceiro, destinado aos encarregados dos colaboradores com deficiência, a fim de entender melhor como se dá a atividade laboral diária da pessoa com deficiência; e o último, para os colegas de trabalho, os quais mantêm uma convivência cotidiana com os colaboradores com deficiência.

### 3.5 CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DOS PARTICIPANTES

No âmbito deste estudo de caso, foram entrevistadas seis pessoas, incluindo um representante do RH da empresa, um colega de trabalho de pessoa com deficiência, que atua como auxiliar operacional, um encarregado de frente de loja e três pessoas com deficiência, sendo dois atuantes como auxiliar operacional e um como operador comercial.

O quadro abaixo apresenta as características sociodemográficas de cada participante, dentre elas o sexo, idade, estado civil, grau de instrução e ocupação atual.

A escolha dos participantes foi feita de forma intencional, onde os entrevistados foram escolhidos pelo critério do investigador, o qual acredita que possuem as características necessárias para obter os resultados.

Quadro 1 - Perfil dos Entrevistados

	Sexo	Idade	Estado Civil	Grau de Instrução	Ocupação Atual	Deficiência
EC (Encarregada)	Feminino	25 Anos	Casada	Ensino Médio Completo	Encarregada de Frente de Loja	Não
RH (Recursos Humanos)	Feminino	30 Anos	Casada	Pós Graduação	Psicóloga Organizacional	Não
CT (Colega de Trabalho)	Masculino	25 Anos	Solteiro	Ensino Médio Completo	Auxiliar Operacional	Não
PcD1 (Pessoa com Deficiência)	Masculino	46 Anos	Solteiro	Ensino Superior Completo	Operador Comercial	Deficiência Intelectual
PcD2 (Pessoa com Deficiência)	Masculino	49 Anos	Solteiro	Ensino Médio Completo	Auxiliar Operacional	Deficiência Física
PcD3 (Pessoa com Deficiência)	Feminino	59 Anos	Solteira	Ensino Médio Completo	Auxiliar Operacional	Deficiência Auditiva

Fonte: Dados da Pesquisa

## **4 DESCRIÇÃO DO CASO**

### **4.1 APRESENTAÇÃO DA EMPRESA**

O presente trabalho utilizará o nome Super Plus como nome fictício, para manter sigilo e preservar os dados da mesma.

A empresa Super Plus, escolhida para a pesquisa, atua no setor varejista na cidade de Montes Claros. Começou com um pequeno açougue e depois uma, também modesta, mercearia. Esses dois projetos se tornaram um só, um dos supermercados de maior expressão do norte de Minas Gerais.

A empresa está presente nas casas e na mente dos mineiros há mais de 20 anos, mas essa história começou bem antes disso. No início dos anos 90, mais precisamente em 1991, foi inaugurada uma casa de carnes e três anos depois, surgiu uma mercearia, com o mesmo nome e no mesmo bairro que residia, sede da loja matriz até os dias de hoje.

Atualmente conta com seis Lojas e dois Centros de Distribuição modernos que, juntos, geram mais de 1200 empregos. Todos os empreendimentos estão instalados em Montes Claros, cidade natal dos negócios, pois a marca é completamente ligada às raízes e tradições familiares.

O Supermercado busca constantemente a melhoria dos processos e também da estrutura física com um único objetivo, encantar o cliente. Está, também, sempre focado no atendimento das necessidades de cada consumidor, buscando continuamente os melhores produtos ao menor preço possível.

### **4.2 MISSÃO, VISÃO E VALORES**

A missão de uma empresa é aquilo que ela determina como a razão de ser do negócio, a entrega ao cliente. Como a empresa é um ser vivo e mutável, a missão pode ser revista ao longo do tempo, se adequando às novas necessidades do mercado. A visão de uma empresa é onde ela quer chegar em um determinado tempo. É importante ter a visão sempre no horizonte, pois as ações presentes devem estar alinhadas com onde se quer chegar. E, os valores são o DNA da organização. São os ideais de atitude, comportamento e busca de resultados comuns

aos empregados, líderes e acionistas mais relações com clientes, fornecedores, comunidade, parceiros e governos.

A missão, visão e valores do Super Plus são apresentados pela empresa durante o Treinamento de Integração dos funcionários e está presente nos seus crachás. Missão: “Encantar o cliente com serviços e produtos diferenciados no segmento supermercadista, em um ambiente agradável e familiar, tornando a vida mais saudável”.

A visão da organização é “Tornar-se referência no segmento supermercadista, reconhecido por nossos clientes e colaboradores como o melhor da região”. E, os valores incluem: “Acreditamos em Deus; Valorizamos nosso colaborador e acreditamos no trabalho em equipe; Somos honestos, simples, comprometidos e trabalhamos com responsabilidade social; E, buscamos a satisfação do nosso cliente que é a razão do nosso negócio”.

A empresa assume um papel participativo perante a sociedade e comunidades em que atua, valorizando a inclusão e mantendo a responsabilidade social como uma das regras da empresa.

A empresa contrata pessoas com deficiência para cumprir a legislação e também porque está na sua cultura a responsabilidade social. Este fato é confirmado pela gerente de RH quando ela fala:

“A gente trata como uma junção das duas coisas. Primeiro a social, que a empresa tem nos nossos valores as questões sociais envolvidas, da responsabilidade social. E unido a isso, o cumprimento, obviamente, da legislação que tem uma cota mínima de pessoas com deficiência, e a empresa precisa estar dentro desses parâmetros, perante a legislação. Mas no geral é uma junção das duas coisas” (RH).

Outra forma de participação com a comunidade em que reside é uma ação muito conhecida da empresa, o Troco Solidário, uma campanha social do supermercado. Todos os meses é escolhida uma instituição da cidade para que seja doada uma quantia que é arrecadada com o troco dos clientes nos caixas do supermercado. Se trata de uma ação dos clientes da empresa, para as instituições, o supermercado serve como uma ponte, e todos os meses é feita a entrega simbólica do cheque e vídeos em nossas redes sociais, para que seja realizado uma prestação de contas.

#### 4.3 CONTRATAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA



Se tratando de local de trabalho, a empresa é muito conhecida como um ótimo ambiente para trabalhar, mostrando relações muito boas entre colegas de trabalho e também entre diretoria e colaboradores. O supermercado também se mostra uma referência na contratação da pessoa com deficiência, onde é possível ver a atuação dessas pessoas no dia-a-dia das lojas.

O processo de recrutamento e seleção dos candidatos com deficiência é um pouco diferente das pessoas que não têm deficiência. No processo seletivo comum, as entrevistas são feitas de forma coletiva e contam com um teste psicotécnico, já para futuros colaboradores com deficiência, a entrevista é feita de forma individual, a fim de entender melhor as suas expectativas e limitações, além disso, não é aplicado o teste psicotécnico.

Quando possui algum candidato com surdez, há uma colaboradora do RH que faz a linguagem de sinais e consegue facilitar a comunicação dessas pessoas. E quando um candidato possui deficiência intelectual, geralmente é acompanhado de algum familiar, o que auxilia o RH a destinar a melhor vaga possível para a pessoa.

Outro ponto interessante no recrutamento da pessoa com deficiência na empresa, é que o processo de decisão de qual vaga será destinada ao colaborador é feito ao contrário. Primeiro, a empresa conhece o candidato, seu potencial e suas limitações, para depois decidir em qual cargo ela será atribuída. Isso é possível pois, por ser um supermercado, o Super Plus conta com diversos cargos e setores.

#### 4.4 CAPACITAÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Dentre os colaboradores com deficiência do Super Plus, o nível de escolaridade que prevalece é entre o ensino fundamental e o ensino médio. Quanto aos entrevistados, um participante afirma ter o ensino médio completo, outro participante possui um curso técnico de contabilidade, e outro colaborador com deficiência possui o ensino superior completo em Normal, uma ramificação da pedagogia. Se tratando dos cargos que possuem hoje, os colaboradores com deficiência não acreditam que os cursos que fizeram os auxiliaram a introduzir na empresa: “Bom, eu fiz esse curso, eu queria inserir, mas eu fiz mais por conta da curiosidade. Hoje o cargo que tenho não tem a ver com o meu curso, mas pretendo fazer outro curso para especializar na minha função” (PcD1).

Em geral, a empresa está sempre motivando os funcionários a realizarem cursos profissionalizantes, incluindo as pessoas com deficiência. O Super Plus conta com gerentes e encarregados dentro da cota de pessoas com deficiência, que devem participar de cursos e palestras de liderança, também conta com motoristas com deficiência, todos os motoristas devem realizar o curso de motofretista, então há várias pessoas dentro da empresa que contam com cursos de capacitação.

O supermercado também oferece cursos e palestras que auxiliam na capacitação do colaborador com deficiência, há um constante treinamento sobre o padrão de atendimento ao cliente, também há cursos de padeiros e pizzaiolos, sempre inclusivos para que todos os funcionários interessados possam participar:

“Quando temos um treinamento de padrão de atendimento ao cliente fazemos turmas em todas as lojas para todos os colaboradores, e fazemos uma turma separada para as pessoas com surdez, onde vai uma pessoa especificamente para comunicar para eles e tirar as possíveis dúvidas que eles possam ter de forma mais focal. Mas os demais tipos de deficiência participam com os outros colaboradores, e acaba um ajudando o outro também, eles não gostam muito de serem tratados de forma muito isolada, muito diferente, eles preferem estar junto dos colegas” (RH).

O Super Plus está sempre incentivando e motivando os seus colaboradores a realizarem treinamentos e cursos profissionalizantes, pois sabem que isso será um investimento para a própria empresa e para seus colaboradores.

#### 4.5 ATIVIDADE LABORAL

As descrições de cargos da empresa são padronizadas, não tendo diferenças nas descrições de atividades entre pessoas com deficiência, e pessoas que não têm deficiência. Porém, a empresa entende que algumas pessoas precisam de uma forma de comunicação diferente da outra para a compreensão do trabalho.

Atualmente, as atividades laborais das pessoas com deficiência na empresa são mais simples, a maioria está na função de auxiliar operacional, as atividades feitas são: ajudar o cliente a embalar as compras; recolher os carrinhos no estacionamento; varrer a calçada; recolher o lixo; limpar a vitrine da loja; fazer entregas, dentre outros.

Já o cargo de operador comercial, popularmente conhecido como “caixa” ou operador de caixa, também é realizado por alguns colaboradores com deficiência, as atividades feitas são:

registrar as compras dos clientes; receber o pagamento; fazer o atendimento padrão do supermercado, dentre outras.

Quando é acrescentada uma nova atividade ao colaborador com deficiência, é perguntado previamente se ele tem condições e capacidade de realizar a atividade proposta, quando ele se diz capaz, ele realiza a atividade, caso ele diga que não, não é feito.

A realização de tarefas mais simples traz benefícios para os colaboradores com deficiência, porém a empresa abre espaço para que a pessoa consiga se desenvolver ao longo da experiência na empresa, segundo a representante de RH:

“Muitas vezes a gente é surpreendido. A gente faz uma adaptação para uma tarefa mais simples e às vezes a pessoa começa a se desenvolver e ela consegue até superar a nossa expectativa neste trabalho. Então essa parte do acolhimento, a gente começa do básico e começa a ver até onde a pessoa consegue entregar. Então muitas vezes a gente até percebe que a dificuldade maior é das outras pessoas enxergarem o potencial daquela pessoa com deficiência e não da pessoa com deficiência em si, às vezes é uma troca interessante que eles têm e muitas vezes eles se superam e a gente se surpreende também. Então acho que vem daí este benefício, da pessoa ter condições de ir se desenvolvendo aos poucos” (RH).

Hoje, o setor administrativo é onde as pessoas com deficiência são sub representadas, contando com apenas 1 colaborador com deficiência. Já a função de auxiliar operacional é a que mais representa os colaboradores com deficiência da empresa.

#### 4.6 PAPEL DA FAMÍLIA

Além da importância de a família estar presente no momento do recrutamento da pessoa com deficiência, o apoio familiar é de extrema importância para o suporte e adaptação na nova rotina:

“Eu acredito que o papel da família é de dar o suporte nos bastidores. A gente sabe que a rotina da família inteira vai mudar porque a pessoa com deficiência está trabalhando. Então, coisas simples, às vezes uma ajuda com o uniforme, uma alimentação no horário certo, que eles vão precisar para poder conseguir estar trabalhando direitinho e chegando no horário certo. Então, a gente vê assim, que nos bastidores, a família tem que estar junta, dando aquele empurrãozinho para dar tudo certo” (RH).

Já em vista dos colaboradores com deficiência, o papel da família também é de extrema importância para que se mantenham fortes na caminhada profissional:

“Quando tomei a decisão de procurar um emprego, minha mãe ficou meio sentida tadinha, mas sabe como é coração de mãe, né? Porque eu morava no município que é mais interior. Aí foi isso aí, a mãe fica sentida, preocupada. Mesmo assim, tive o apoio dela e foi fundamental, o apoio da família é bem-vindo” (PcD1).

“Sobre o processo de decisão de trabalhar, vim de uma família que é muito pobre. Eu comecei a trabalhar muito cedo. Então no decorrer do tempo a gente mesmo tem que ir se adaptando às dificuldades. Porque o mundo dele não vai mudar porque outro deficiente. O deficiente ele tem que se adaptar às mudanças, às dificuldades que ele vai encontrando pela frente. Sempre falam para mim procurar permanecer, porque aqui, de todos os lugares que eu trabalhei, foi a única empresa que me reconheceu como deficiente. A família é a origem da sua vida. A sua família é tudo” (PcD2).

“Quando tomei a decisão de voltar a trabalhar, minha família ficou muito feliz, porque eu estava entrando em depressão, então eles acreditaram que aquilo poderia me ajudar a melhorar. E me ajudou a melhorar muito. Ter esse apoio naquele momento foi muito importante” (PcD3).

A presença da família desde o momento de decisão de procurar o emprego, até a adaptação no ambiente de trabalho foi de extrema importância.

#### 4.7 RELACIONAMENTO COM OS COLEGAS DE TRABALHO

A organização incentiva a boa recepção de qualquer colaborador, em especial, as pessoas com deficiência. Constantemente é feito o treinamento com o trabalho de respeito ao próximo. A empresa também está sempre incentivando os demais funcionários a realizarem o curso de libras para que tentem preparar a equipe para receber pessoas surdas.

Essa afirmação pode ser comprovada com a fala da representante de RH:

“Sim, a gente incentiva a boa recepção de qualquer colaborador e ainda em especial as pessoas com deficiência tendo em vista que muitos precisam, de um ambiente um pouco mais acolhedor, um pouco mais humanizado para poder conseguir entregar um bom trabalho dentro das condições deles” (RH).

No geral, o relacionamento das pessoas com deficiência com os colegas de trabalho é muito bom, segundo um colaborador com deficiência: “Aqui com todo mundo a convivência é muito boa, a convivência com os colegas de trabalho aqui é muito, muito boa, eles tratam a gente muito bem. Eles não olham para a gente e vê deficiência, de jeito nenhum” (PcD2).

O bom relacionamento entre os colegas de trabalho e pessoas com deficiência, impacta positivamente o desempenho e os resultados no exercício das atividades do colaborador com deficiência (LINO; WELLICHAN, 2019).

Além da preparação com a equipe para receber um colega com deficiência, a empresa está sempre buscando algumas medidas para que os funcionários com deficiência não sejam discriminados e para que garanta a inclusão. Há sempre oportunidades de participação em cursos e treinamentos que a empresa oferece, muitas vezes são feitos cursos de padeiros, cursos de líderes, dentre outros, e neles há sempre uma colaboradora intérprete de LIBRAS disposta a interpretar, eles sempre são convidados e têm a acessibilidade de acordo com a necessidade de cada um.

#### 4.8 ADAPTAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO

Até o momento o Super Plus não teve nenhuma alteração física nos postos de trabalho, tendo em vista que não houve necessidade de adaptações para os colaboradores com deficiência da empresa: “Em relação a minha condição, a minha deficiência, para mim, está tudo bem. Eu me adequei bem aqui, no ambiente, no tipo de trabalho e no jeito que a empresa trabalha” (PcD2).

Porém, a representante do RH acredita que ainda possam haver melhorias para que o supermercado se torne ainda mais inclusivo:

“Hoje não temos condições de ter operador de caixa cadeirante, não é uma adaptação tão difícil de fazer, então acredito que futuramente a gente vai conseguir implantar isso. Também vemos a necessidade de estruturar a acessibilidade no setor administrativo, a gente só tem escadas, não temos rampa, elevadores, então essa é uma questão futura a ser melhorada, uma delas” (RH).

Até o momento, a empresa age em cada caso de uma forma, a fim de ajudar o colaborador com deficiência na adaptação do ambiente. Um exemplo foi a introdução de um colaborador com uma deficiência nas pernas, em que uma perna era maior do que a outra, não foi feita uma adaptação física no ambiente de trabalho do colaborador, mas foi oferecido um EPI (Equipamento de Proteção Individual) para que ele conseguisse se equilibrar, evitando problemas na coluna do funcionário.

“No caso das das pessoas que a gente tem hoje talvez uma palestra, algo de integração para as pessoas entenderem e quisessem entender, porque as pessoas não têm paciência ou fala e a pessoa não escuta, a pessoa nem sabe que a pessoa também estuda para trabalhar. Então assim, quem trabalha no setor já conhece o número, mas é uma pessoa de outro setor, às vezes até o próprio cliente, uma campanha de conscientização, alguma coisa que diz” (EC).

#### 4.9 VISÃO DO CLIENTE

Se tratando dos clientes que deparam com colaboradores com deficiência nas lojas, no geral, há muito respeito, mas às vezes a empresa se depara com alguns problemas com a comunicação, principalmente quando se tratam de funcionários com surdez. Antes era permitido que pessoas com deficiência fossem identificadas com um colete avisando que era surda e por esse motivo ela não iria responder na hora, mas hoje não é permitido mais o uso desse colete, justamente para evitar a diferenciação e a discriminação da pessoa surda. Segundo a representante do RH:

“Muitos clientes ficam chateados, achando que o colaborador está fazendo pouco caso dele, que estavam desenhando dele, depois tem que chegar um uma terceira pessoa e informar que o colaborador é surdo e que tem que tocar nele para que possa atender, a gente sempre conseguiu sair dessa situação e explicar ao cliente que às vezes fica sem graça, mas faz parte também” (RH).

Em um geral, as pessoas com deficiência não se sentem discriminadas pelos clientes, pelo contrário: “Eu, particularmente, tenho uma convivência muito boa com os clientes” (PcD2). Outro entrevistado afirma: “Nunca vi atos discriminatórios contra a minha pessoa” (PcD1).

Já para um colega de trabalho, a presença de colaboradores com deficiência nas lojas pode servir de incentivo para a inclusão de pessoas com deficiência:

“Aqui a gente vê que o cliente é mais fixo, mas quando você vê um cliente diferente ele acha interessante. Ainda mais quando as duas pessoas surdas estão conversando em LIBRAS eles acham muito interessante” (CT).

#### 4.10 BENEFÍCIOS PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E PARA A EMPRESA

A presença de pessoas com deficiência na empresa agrega benefícios, não só para a organização, como para os colaboradores com deficiência. Se tratando de benefícios pessoas, o trabalho proporciona a pessoa a se sentir útil e sentir parte de algo: “O benefício que eu visou é

ser útil e crescer profissionalmente. A gente tem que visar os desafios que nos são impostos, mas cabe a gente enfrentá-los” (PcD1).

O trabalho também proporciona bens materiais e a liberdade: “Hoje eu tenho a minha casa de morada, eu tenho uma casa de aluguel. Eu ando de moto, sou habilitado. Eu tenho habilitação para carro e moto” (PcD2).

A empresa também ganha com a inclusão, hoje é um exemplo de supermercado que atende pessoas cadeirantes. A organização também proporciona a curiosidade dos demais colaboradores e também de clientes à estudarem a Linguagem de Sinais, incentivando o estudo.

## 5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste trabalho, a autora se propõe a desenvolver um estudo de caso aplicado em um supermercado de Montes Claros, com o objetivo principal analisar como acontece o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral. Para que seja possível atingir tal objetivo, será realizada uma análise de acordo com as proposições teóricas, de acordo com Yin (2015). Uma das vantagens da opção pelo estudo de caso único está em verificar se as proposições retiradas da teoria estão corretas, ou se algum conjunto alternativo de explicações pode ser mais relevante (YIN, 2015).

Tendo ênfase anteriormente, a norma mais significativa a respeito do trabalho da pessoa com deficiência é a Lei Nº 8.213 do ano de 1991 (ou Lei de Cotas). Atualmente a empresa Super Plus não possui uma quantidade ideal de colaboradores com deficiência, tendo apenas quarenta e uma pessoas, por apresentar mais de 1.200 colaboradores, 5% desses colaboradores deveriam ser colaboradores com deficiência, seguindo a legislação, ou seja, deveria contar com mais de sessenta funcionários com deficiência. Mas a empresa está em constante procura para que as vagas sejam preenchidas, não só pelo cumprimento da Lei, mas também pela responsabilidade social enraizada na empresa.

“A gente trata como uma junção das duas coisas. Primeiro a social, que a empresa tem nos nossos valores as questões sociais envolvidas, da responsabilidade social. E unido a isso, o cumprimento, obviamente, da legislação que tem uma cota mínima de pessoas com deficiência, e a empresa precisa estar dentro desses parâmetros, perante a legislação. Mas no geral é uma junção das duas coisas” (RH).

Essa descoberta torna a Proposição 3 contraditória, pois ela afirma que “algumas empresas contratam pessoas com deficiência apenas para cumprir com a Lei de Cotas”, com base na teoria que diz que em algumas empresas, apenas o cumprimento das cotas para a contratação de pessoas com deficiência já é suficiente, pois elimina os problemas judiciais (LINO; WELLICHAN, 2019).

### 5.1 CAPACITAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Segundo Ferronato, Wagner e Falkenbach (2008), a preparação e qualificação profissional das pessoas com deficiência se dá desde a inserção escolar, na infância, juntamente com atividades que contribuem para o desempenho de diferentes papéis sociais. De acordo com a representante do RH, o nível de escolaridade dos funcionários com deficiência que prevalece na empresa é o ensino médio.

Um entrevistado com deficiência, que possui o ensino superior completo, afirma:

“Tive dificuldades para me inserir na escola durante a infância. Bom, eu tive não no psicológico, mas na coordenação, minha coordenação era muito falha, para escrever. Eu tinha uma certa deficiência nisso aí, que eu demorei a desenvolver, eu fui desenvolver isso a partir dos onze anos pra cima da escola” (PcD1).

Os outros dois entrevistados com deficiência também possuem o ensino médio completo e afirmam que não tiveram dificuldades na inserção na escola, “pra te falar a verdade essa foi a primeira empresa que me colocou como deficiente. Ninguém nunca me viu como deficiente” (PcD2).

Se tratando dos cargos que possuem hoje, os colaboradores com deficiência acreditam que os cursos que fizeram não os auxiliaram a introduzir na empresa: “Bom, eu fiz esse curso, eu queria inserir, mas eu fiz mais por conta da curiosidade. Hoje o cargo que tenho não tem a ver com o meu curso, mas pretendo fazer outro curso para especializar na minha função” (PcD1).

“Depois que eu formei queria fazer faculdade, mas eu não tinha condições. Ai eu fiquei procurando emprego pra mim trabalhar fora. Então eu fiz esse curso técnico de contabilidade, depois que formei também fiz um curso de costureira. Assim que terminei tive que parar para cuidar do meu pai que estava doente por quase 10 anos, só depois que consegui esse emprego. Mas o curso que fiz não tem relação com o trabalho que faço hoje” (PcD3).



Segundo Lino e Wellichan (2019), cabe às empresas se adaptarem com o foco na qualificação das pessoas com deficiência e lhes oferecer ferramentas, subsídios e capacitações necessárias para que executem suas tarefas. A empresa Super Plus está sempre investindo na capacitação dos seus funcionários, incluindo os colaboradores com deficiência.

“Vários colaboradores com deficiência já fizeram cursos de capacitação na empresa. A gente tem gerente dentro da cota, encarregados, pessoa no administrativo, tem entregador, o entregador, por exemplo, tem que fazer o curso de motofretista, então existe essa gama de cursos” (RH).

Além desse, há outros cursos de capacitação dentro da empresa. Por se tratar de supermercado, há uma grande variedade de setores e cargos. Dessa forma, a Super Plus coloca seus colaboradores em diversos cursos para que haja uma oportunidade de crescimento dos seus funcionários e para o próprio investimento para a empresa.

Todos os cursos disponibilizados são inclusivos, a fim de se ter um maior entendimento. A empresa oferece cursos de liderança, treinamento, pizzaiolos, padeiros, entre outros.

“Quando temos um treinamento de padrão de atendimento ao cliente fazemos turmas em todas as lojas para todos os colaboradores, e fazemos uma turma separada para as pessoas com surdez, onde vai uma pessoa especificamente para comunicar para eles e tirar as possíveis dúvidas que eles possam ter de forma mais focal. Mas os demais tipos de deficiência participam com os outros colaboradores, e acaba um ajudando o outro também, eles não gostam muito de serem tratados de forma muito isolada, muito diferente, eles preferem estar junto dos colegas” (RH).

Dessa forma se comprova a Proposição 8 a qual afirma que “a qualificação profissional da pessoa com deficiência se inicia na vida escolar, desde a infância” (FERRONATTO; WAGNER; FALKENBACH, 2008). Porém, não há evidências para confirmar a Proposição 9 que estipula que “a quantidade de pessoas com deficiência que possuem estudo e instrução é mínima” (MURÇA, 2020), pois de acordo com os dados extraídos do estudo, temos uma pessoa com deficiência com ensino médio, uma com curso técnico e uma com ensino superior completo.

## 5.2 RECRUTAMENTO, ADAPTAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO E ATIVIDADE LABORAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

### 5.2.1 RECRUTAMENTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

As pessoas com deficiência têm dificuldades ao se inserir no mercado de trabalho por conta de barreiras empresariais, um grande motivo é a ausência de políticas empresariais para a contratação da pessoa com deficiência. Outro obstáculo enfrentado tem relação com dificuldades para a participação em processos seletivos, havendo uma falta de preparação das empresas ao receber a pessoa com deficiência, desde o momento do processo seletivo (LIMA; AVELAR; SEIXAS FILHO; DUSEK, 2021).

No processo seletivo comum da Super Plus, as entrevistas são feitas de forma coletiva e contam com um teste psicotécnico, já para futuros colaboradores com deficiência, a entrevista é feita de forma individual, a fim de entender melhor as suas expectativas e limitações, além disso, não é aplicado o teste psicotécnico. Quando possui algum candidato com surdez, há uma colaboradora do RH que faz a linguagem de sinais e consegue facilitar a comunicação dessas pessoas. E quando um candidato possui deficiência intelectual, geralmente é acompanhado de algum familiar, o que auxilia o RH a destinar a melhor vaga possível para a pessoa:

“A gente sempre analisa o tipo de deficiência para levar em consideração no processo seletivo. Por exemplo, em um processo seletivo comum, a gente faz a entrevista de forma coletiva. Então, as pessoas são convidadas a participar, elas participam de uma entrevista presencial, coletiva, fazem uma apresentação, fazem testes psicotécnicos. No caso da pessoa com deficiência não, a gente chama de forma mais individual, até para entender melhor quais são as suas expectativas e as limitações que ele vai poder apresentar futuramente. Então, a gente leva em consideração isso. A gente não aplica teste psicotécnico, quando é um candidato surdo, a gente tem uma pessoa no RH que faz linguagens sinais que já convive com os surdos há muito tempo aqui dentro da empresa, então ela consegue ter a comunicação facilitada com o surdo, aí especificamente nesse caso. Quando é uma pessoa com algum tipo de deficiência mental, geralmente eles vem acompanhado de algum familiar que nos ajuda ali também a entender, perceber em qual função melhor colocado aquela pessoa. Então, a diferença é essa” (RH)

Os colaboradores com deficiência lembram de como foi o processo seletivo para que ingressasse na empresa:

“Eu passei por 3 etapas de entrevistas. Primeiro foi a apresentação, depois avaliativo, depois teste prático, enfim, comecei a trabalhar. Não tenho conhecimento sobre alguma diferença entre o seu processo de recrutamento e de uma outra pessoa que não tenha deficiência” (PcD1).

“Ninguém nunca me viu como deficiente. Eu cheguei aqui, passei na seletiva, depois que eu passei na seletiva a moça me chamou no cantinho e falou assim: “eu estou vendo que o senhor tem uma deficiência, não estou desfazendo não, mas você quer entrar no programa de deficientes da empresa?” Aí ela me fez o convite e eu falei que sim. Foi assim que aconteceu aqui, até então nenhuma empresa tinha me contratado como deficiente” (PcD2).

Outra ressalva sobre o recrutamento da pessoa com deficiência na Super Plus, é que o processo de decisão de qual vaga será destinada ao colaborador é feito ao contrário. Primeiro, a empresa conhece o candidato, seu potencial e suas limitações, para depois decidir em qual cargo ela será atribuída.

Dessa forma não se comprova a Proposição 5 que estabelece que “há falta de preparação ao receber a pessoa com deficiência no momento do processo seletivo” (LIMA; AVELAR; SEIXAS FILHO; DUSEK, 2021), já que é possível perceber que há uma preparação para receber os candidatos com deficiência na empresa.

E se comprova a Proposição 10 que estabelece que “algumas empresas possuem equipes profissionais para o apoio aos colaboradores com deficiência” (MARQUE; TOLDRÁ; BRUNELLO, 2010), considerando que a empresa conta com uma pessoa para atender as necessidades dos colaboradores surdos.

### 5.2.2 ADAPTAÇÕES NO AMBIENTE DE TRABALHO

Se tratando da preparação dos colegas de trabalho e das adaptações físicas no ambiente de trabalho, é importante que a empresa seja maleável à adaptação para que consiga ter um ambiente inclusivo para receber colaboradores com deficiência (SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014).

O colega de trabalho afirma que não houve preparação da empresa para receber um colaborador com deficiência: “Não, não teve preparo. Quando entrei já tinha funcionários com deficiência. Mas não teve diferença, já conheci várias pessoas com deficiência” (CT).

Já a encarregada afirma que o relacionamento com as pessoas com deficiência é construído no dia-a-dia. Quando se tornou encarregada do setor, já haviam pessoas com deficiência trabalhando no local e já haviam outras pessoas que sabiam como lidar com a personalidade de cada um, dessa forma, sua preparação se deu com outros colegas de trabalho:

“É mais no dia-a-dia mesmo, porque as necessidades que eles têm são coisas que você não consegue prever. Então às vezes você chega pensando que vai encontrar uma coisa, que a pessoa vai ser de uma forma, e a pessoa age de outra. Então quando eu entrei, quando eu cheguei nessa loja já tinha pessoas que estavam acostumadas com as pessoas com deficiência, que sabiam lidar com eles, então eles me falaram: “olha, com fulano tem que ser assim, com essa pessoa cuidado com isso”, então é um ajudando o outro mesmo, quem já sabe fazer vai orientando os outros” (EC).

Além disso, a representante de RH afirma que sempre está incentivando os funcionários a realizarem o curso de LIBRAS para tentar preparar a equipe para receber as pessoas surdas.

Sobre as adaptações físicas no ambiente, a Super Plus não fez nenhuma alteração. “Em relação a minha condição, a minha deficiência, para mim, está tudo bem. Eu me adequei bem aqui, no ambiente, no tipo de trabalho e no jeito que a empresa trabalha” (PcD2). “Então, essa adaptação não foi feita. Atualmente a gente não tem deficientes físicos que precisam dessa adaptação” (EC).

O RH também trata cada caso de uma forma:

“Já houve um caso de um colaborador que tinha uma deficiência física na perna, ele tinha, não me lembro o nome da condição médica, mas ele tinha uma perna maior do que a outra. A gente chegou a fornecer um EPI diferente, uma bota diferente pra ele e conseguir se equilibrar, porque se não ia dar problema na coluna dele. Então às vezes a empresa tem que entrar nessa questão assim, mais as ferramentas do que na questão de si. Então a gente vê cada caso de uma forma, tentando ajudá-lo a adaptar o ambiente às suas necessidades” (RH).

Porém, acredita-se que seja possível tornar o local de trabalho ainda melhor para os colaboradores com deficiência:

“Hoje não temos condições de ter operador de caixa cadeirante, não é uma adaptação tão difícil de fazer, então acredito que futuramente a gente vai conseguir implantar isso. Também vemos a necessidade de estruturar a acessibilidade no setor administrativo, a gente só tem escadas, não temos rampa, elevadores, então essa é uma questão futura a ser melhorada, uma delas” (RH).

Assim, se comprova a Proposição 2 quando afirma que “para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho”, de acordo com os autores Silva, Prais e Silveira (2014).

### 5.2.3 ATIVIDADE LABORAL DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

De acordo com Lino e Wellichan (2019), a pessoa com deficiência ao ser inserida na empresa sem os devidos cuidados (comunicação, capacitação, adaptações, acompanhamento e avaliação), pode reafirmar suas dificuldades e comprometer seu trabalho, gerando situações desnecessárias. Dessa forma é necessário que haja uma comunicação sobre as atividades que irão fazer da maneira mais clara possível.

Os profissionais com deficiência do Super Plus recebem o treinamento necessário para exercer suas funções, conforme relatado pelo entrevistado PcD1: “Sim, fui treinado para fazer tais funções”. Por sua vez, as descrições de cargo não são realizadas no supermercado. No

entanto, este fato não exclui a oferta de treinamento e assistência individualizada do funcionário com deficiência para o exercício da sua função, conforme relatado pela gestão de RH:

“As descrições de cargo são padronizadas, então não tem uma diferença específica por escrito, mas a gente sabe que na loja em algumas coisas eles vão precisar um pouco mais de tempo, eles vão precisar de uma outra forma de comunicação, do que um funcionário que não tem nenhum tipo de deficiência” (RH).

Sobre alterações nas atividades para que as pessoas com deficiência pudessem executar com êxito, a representante do RH afirma:

“Eles cumprem a mesma jornada de um funcionário comum. Tarefas mais simples em alguns casos é possível, por exemplo, no auxiliar operacional, que seria o embalador. No nosso padrão de atendimento ele pergunta pro cliente se ele encontrou tudo, se ele precisa de mais alguma coisa. Então no caso da pessoa com deficiência a gente não exige isso, às vezes há uma dificuldade na fala, não só os surdos. Uma dificuldade ali na fala, na dicção mesmo, de comunicação, às vezes no treinamento do autista a gente tem algumas questões que a gente não pontua, nem na avaliação de desempenho deles. Então, a gente sabe que não é uma questão de desempenho de condição física” (RH).

Hoje os colaboradores com deficiência estão mais representados no cargo de auxiliar operacional, mais conhecido como embalador. As atividades mais comuns são: ajudar o cliente a embalar as compras; recolher os carrinhos no estacionamento; varrer a calçada; recolher o lixo; limpar a vitrine da loja; fazer entregas, dentre outros.

Já o cargo de operador comercial, popularmente conhecido como “caixa” ou operador de caixa, também é realizado por alguns colaboradores com deficiência, as atividades feitas são: registrar as compras dos clientes; receber o pagamento; fazer o atendimento padrão do supermercado, dentre outras.

“Minhas tarefas são limpar os vidros, recolher lixo, pegar os carrinhos e colocar lá no lugar certo, pra não ficar dentro das lojas porque atrapalha os clientes, embalar compras e entregar para os clientes. Também faço embalagens para presentes, tudo direitinho, tem cliente aqui que me elogia, fala que eu faço tudo direitinho” (PcD 3).

“Bom, a minha atividade como operador comercial é atender o cliente da melhor forma possível. Nossos olhos são clientes. Nós temos que atender o cliente da melhor forma possível. Eu gosto de atender o outro como se o outro estivesse me atendendo. E trabalhar da melhor forma possível. Porque em questão de consciência e que eu tô sendo pago para executar a minha função bem feita e não mal feita, tem que ser um ao final de conta tem que ser um bom ser humano e um bom profissional também. Quando eu entrei fui treinado para fazer tais funções” (PcD1)

Dois dos colaboradores entrevistados começaram em outros cargos quando entraram na empresa, a PcD1 começou na empresa como auxiliar operacional e depois foi elevado como

operador comercial. “Comecei como auxiliar operacional e agora sou operador comercial, evoluiu um pouco, mas meu sonho é evoluir mais (PcD1).

Já a PcD3, entrou na empresa como zeladora no setor de padaria, onde tinha que realizar a limpeza do local e das panelas utilizadas, que eram muito grandes e muito pesadas: “eu era zeladora, eu fiquei tão bem porque o encarregado pediu pra eu ficar na padaria, mas eu fiquei com medo tudo que dentro da padaria é muito pesado pra mim. E pra frente de loja, onde estou hoje é melhor, mais tranquilo” (PcD3).

Quanto às dificuldades que podem surgir no dia-a-dia, é possível perceber que os colaboradores com deficiência estão tranquilos em realizar suas atividades. Veja os comentários das PcD1, PcD2 e da PcD3:

“Graças a Deus eu não tenho ainda não né. Pinta uma ou outra porque ninguém sabe tudo. Mas até agora não” (PcD1).

“Não, aqui é normal, para o auxiliar aqui é tudo muito fácil. Não há nada aqui que requer dificuldade” (PcD2).

“Para mim está tranquilo hoje” (PcD3).

É possível notar que as tarefas realizadas pelas pessoas com deficiência no Super Plus são adaptadas para que sejam mais simples. A realização de tarefas mais simples traz benefícios para os colaboradores com deficiência, porém a empresa abre espaço para que a pessoa consiga se desenvolver ao longo da experiência na empresa, segundo a representante de RH:

“Muitas vezes a gente é surpreendido. A gente faz uma adaptação para uma tarefa mais simples e às vezes a pessoa começa a se desenvolver e ela consegue até superar a nossa expectativa neste trabalho. Então essa parte do acolhimento, a gente começa do básico e começa a ver até onde a pessoa consegue entregar. Então muitas vezes a gente até percebe que a dificuldade maior é das outras pessoas enxergarem o potencial daquela pessoa com deficiência e não da pessoa com deficiência em si, às vezes é uma troca interessante que eles têm e muitas vezes eles se superam e a gente se surpreende também. Então acho que vem daí este benefício, da pessoa ter condições de ir se desenvolvendo aos poucos” (RH).

Além disso, a empresa também abre espaço para que os colaboradores com deficiência falem sobre suas dificuldades, e quando é incrementada mais atividades é perguntado ao colaborador se ele é capaz de executar: “às vezes quando eles me chamam pra mim fazer algo de diferente, me perguntam: você tem capacidade de fazer? Você é capaz de fazer? Se eu falar sim, eu vou, se eu falar que não, eu não vou. É desse jeito” (PcD2).

“De tempos em tempo as pessoas são avaliadas, não só pelo gestor imediato, mas até pelo cliente, pelo gerente da loja. Então a gente está sempre em contato com eles,

entendendo também as expectativas dele com relação a empresa. Em geral, a gente vê que eles estão satisfeitos, muitos tem até um tempo de casa considerável aí já alcançaram funções que, quando eles entraram, eles não imaginavam que poderiam estar hoje, então a gente percebe uma situação muito bacana. As pessoas com deficiência dão sugestões e expressam suas opiniões sobre as condições de trabalho de forma aberta. A gente tem uma cultura aqui na empresa de ouvir em primeiro lugar. Então eles podem tanto falar com a gente, a porta do RH está sempre aberta, quanto a gente vai à loja também para estar mais próximo, a gente anda, o gerente da loja também, até o presidente da empresa costuma ir, a gente busca ouvir todos, todo mundo” (RH).

Foi questionado se as pessoas com deficiência se sentem incluídas na empresa:

“Muito, muito, elas ficam muito satisfeitas. Todo mundo que trabalha com a gente, que tem deficiência, sempre fala que é muito agradecido, que é muito feliz de trabalhar aqui e quando tem uma dificuldade, ele fica muito à vontade na empresa, encontram com os diretores e comunicam, então é muito tranquilo” (RC).

Dessa forma se comprova a Proposição 6 que afirma “a descrição da atividade laboral do colaborador com deficiência é de extrema importância” (LINO; WELLICHAN, 2019), já que a empresa apresenta a descrição do cargo para o colaborador, o treina e abre espaço para que ele se abra dizendo como está sendo a execução das atividades.

## 5.3 RELACIONAMENTOS

### 5.3.1 RELACIONAMENTO COM COLEGAS DE TRABALHO

Para Klein (2005), o ambiente de trabalho é um local que pode ser favorável para que a deficiência possa ser superada e fundamenta sua afirmação com os dizeres de um cartaz distribuído pela FENEIS (Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos): “[...] O trabalho é o principal meio de integração do homem na sociedade. É através deste que o indivíduo comprova sua capacidade igualitária de produção”.

Um trabalho realizado por Lino e Wellichan (2019) demonstra uma situação angustiante em que se trabalha uma pessoa com deficiência, com olhares de julgamento e discriminação, o que acabou afetando seu desempenho na realização de suas atividades no dia-a-dia.

No Super Plus, a empresa está sempre incentivando a boa recepção de qualquer colaborador, em especial, as pessoas com deficiência. Constantemente é feito o treinamento com o trabalho de respeito ao próximo. A empresa também está sempre incentivando os demais funcionários a realizarem o curso de libras para que tentem preparar a equipe para receber pessoas surdas.

Essa afirmação pode ser comprovada com a fala da representante de RH:

“Sim, a gente incentiva a boa recepção de qualquer colaborador e ainda em especial as pessoas com deficiência tendo em vista que muitos precisam, de um ambiente um pouco mais acolhedor, um pouco mais humanizado para poder conseguir entregar um bom trabalho dentro das condições deles” (RH).

No geral, o relacionamento das pessoas com deficiência com os colegas de trabalho é muito bom, segundo um colaborador com deficiência:

“Aqui com todo mundo a convivência é muito boa, a convivência com os colegas de trabalho aqui é muito, muito boa, eles tratam a gente muito bem. Eles não olham para a gente e vê deficiência, de jeito nenhum” (PcD2).

“Tudo é tudo ótimo. Me tratam muito bem, os colegas me ajudam muito. Às vezes me pedem pra ir até outra loja trabalhar, mas eu já falo que não vou porque eu prefiro trabalhar aqui, tenho muita amizade aqui, gosto demais de todos eles” (PcD3).

Para o representante do RH, o relacionamento dos profissionais com deficiência com os colegas é um relacionamento normal:

“Para a pessoa com deficiência a gente observa que ela a todo momento, muitas vezes, tenta provar de que ela está ali porque ela dá conta. Justamente quando ela vai a um novo setor que ela não estava habituada, uma nova função que ela não estava habituada. Aí a gente vê assim, quando ela tem uma boa receptividade, ela se junta e fica feliz da vida. Então assim, se a gente não prepara esse campo antes, ela não consegue ir bem, às vezes quer voltar para o setor que estava anteriormente ou até mesmo sair da empresa” (RH).

Assim, se comprova a Proposição 7 que declara que “um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência” (LINO; WELLICHAN, 2019). Como percebemos, a empresa sempre preza pelo bom relacionamento, o que gera satisfação na realização das atividades.

### 5.3.2 RELACIONAMENTO COM CLIENTES



Se tratando dos clientes que se deparam com colaboradores com deficiência nas lojas, no geral, há muito respeito, mas às vezes a empresa se depara com alguns problemas com a comunicação, principalmente quando se tratam de funcionários com surdez.

“Muitos clientes ficam chateados, achando que o colaborador está fazendo pouco caso dele, que estavam desdenhando dele, depois tem que chegar um uma terceira pessoa e informar que o colaborador é surdo e que tem que tocar nele para que possa atender, a gente sempre conseguiu sair dessa situação e explicar ao cliente que às vezes fica sem graça, mas faz parte também” (RH).

Em um geral, as pessoas com deficiência não se sentem discriminadas pelos clientes, pelo contrário: “Eu, particularmente, tenho uma convivência muito boa com os clientes” (PcD2). Outro entrevistado afirma: “Nunca vi atos discriminatórios contra a minha pessoa” (PcD1).

Já para um colega de trabalho, a presença de colaboradores com deficiência nas lojas pode servir de incentivo para a inclusão de pessoas com deficiência:

“Aqui a gente vê que o cliente é mais fixo, mas quando você vê um cliente diferente ele acha interessante. Ainda mais quando as duas pessoas surdas estão conversando em LIBRAS eles acham muito interessante” (CT).

#### 5.4 PAPEL DA FAMÍLIA

A família é o primeiro ambiente social de qualquer indivíduo, é dentro deste grupo que a criança aprende a se relacionar com os demais, a lidar com as frustrações, a apresentar suas opiniões, lutar pelos seus direitos, reconhecer seus deveres, entre outras ações associadas ao convívio social (SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014). Assim, essa superproteção acaba se tornando uma barreira à inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, já que não permite que ela aprenda a lidar com as obrigações da vida social, o que acaba afetando o seu comportamento dentro das empresas.

Ainda segundo a pesquisa de Silva, Prais e Silveira (2014), as famílias demonstram receios com relação ao tratamento que as pessoas com deficiência receberão no ambiente de trabalho, considerado por elas agressivo. Elas têm medo de as expor ao preconceito, ao abuso sexual, ao abuso de poder e ao assédio moral. Podemos perceber que o envolvimento da família é importante no processo de inclusão, quando a família não estimula o filho a buscar trabalho, a inclusão fica prejudicada, mas quando ela participa e apoia, este processo é facilitado.

Foi perguntado aos entrevistados com deficiência qual foi a reação da família ao tomar a decisão de trabalhar. E foi possível perceber a importância da família naquele momento para eles:

“Quando tomei a decisão de procurar um emprego, minha mãe ficou meio sentida tadinha, mas sabe como é coração de mãe, né? Porque eu morava no município que é mais interior. Aí foi isso aí, a mãe fica sentida, preocupada. Mesmo assim, tive o apoio dela e foi fundamental, o apoio da família é bem- vindo” (PcD1).

“Sobre o processo de decisão de trabalhar, vim de uma família que é muito pobre. Eu comecei a trabalhar muito cedo. Então no decorrer do tempo a gente mesmo tem que ir se adaptando às dificuldades. Porque o mundo dele não vai mudar porque outro deficiente. O deficiente ele tem que se adaptar às mudanças, às dificuldades que ele vai encontrando pela frente. Sempre falam para mim procurar permanecer, porque aqui, de todos os lugares em que eu trabalhei, foi a única empresa que me reconheceu como deficiente. A família é a origem da sua vida. A sua família é tudo” (PcD2).

“Quando tomei a decisão de voltar a trabalhar, minha família ficou muito feliz, porque eu estava entrando em depressão, então eles acreditaram que aquilo poderia me ajudar a melhorar. E me ajudou a melhorar muito. Ter esse apoio naquele momento foi muito importante” (PcD3).

Se tratando do ponto de vista do RH, percebemos a importância da família desde o processo de recrutamento, quando o familiar de uma pessoa com deficiência está presente, auxiliar a empresa a definir qual o melhor cargo será destinado à ele, além de entender quais são suas expectativas e suas maiores dificuldades.

Porém, sabemos que com a inserção no mercado de trabalho, a rotina da família de uma pessoa com deficiência muda completamente, então a família tem um papel fundamental para apoio e suporte no momento de adaptação da pessoa na empresa:

“Eu acredito que o papel da família é de dar o suporte nos bastidores. A gente sabe que a rotina da família inteira vai mudar porque a pessoa com deficiência está trabalhando. Então, coisas simples, às vezes uma ajuda com o uniforme, uma alimentação no horário certo, que eles vão precisar para poder conseguir estar trabalhando direitinho e chegando no horário certo. Então, a gente vê assim, que nos bastidores, a família tem que estar junta, dando aquele empurrãozinho para dar tudo certo” (RH).

Dessa forma, é possível comprovar a Proposição 1 que estabelece “a família possui um papel fundamental para a tomada de decisão da pessoa com deficiência se inserir no mercado de trabalho” (SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014).

## 5.5 BENEFÍCIOS PARA A EMPRESA E PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A pessoa com deficiência considera o trabalho como uma maneira importante para sua inclusão social, um direito ao seu próprio sustento, e é um meio de firmar-se pessoal e socialmente que assegura dignidade às pessoas com deficiência e tende a projetá-las para o futuro (ARAÚJO, 1994).

Alguns benefícios do trabalho ficaram evidentes. Um colaborador com deficiência entrevistado afirma: “O benefício que eu visio é ser útil e crescer profissionalmente. A gente tem que visar os desafios que nos são impostos, mas cabe a gente enfrentá-los” (PcD1). Com essa fala, possível perceber a importância do trabalho para garantia de dignidade da pessoa com deficiência.

Além disso, a conquista e o reconhecimento de sua capacidade lhe permitem renda para a família e para si, além da possibilidade de crescimento pessoal por uma promoção de cargo e salário (LINO; WELLICHAN, 2019). Percebemos que além do benefício de se sentir capaz, o trabalho também proporciona para a pessoa com deficiência bens materiais e liberdade econômica: “Hoje eu tenho a minha casa de morada, eu tenho uma casa de aluguel. Eu ando de moto, sou habilitado. Eu tenho habilitação para carro e moto” (PcD2).

Porém, além do benefício para a pessoa com deficiência, a empresa também tende a ganhar com a prática. Para o colega de trabalho: “Um benefício que eu vejo ali é o interesse das pessoas em conhecer a linguagem de sinais, a linguagem das LIBRAS” (CT). Além deste, a representante do RH coloca outros benefícios, tais como a representatividade e a melhoria da acessibilidade nas lojas para os clientes com deficiência, sendo possível notar em sua fala:

“Muitas vezes a pessoa com deficiência coloca pra gente uma percepção que a gente não teria condições de enxergar na correria do dia a dia. Então assim, até para com o tratamento do próprio cliente, o cliente com deficiência, o cliente representado quando ele vê uma pessoa com deficiência trabalhando, às vezes ele tem até aquela pessoa já como referência de atendimento pra ele. Então, assim, as principais consequências, eu acredito que seja a questão da representatividade, de ter uma figura, que vai entender a dor do cliente e entender as necessidades do cliente na pele, e eles passam muito pras pessoas, aos demais, sugestões de melhorias, por exemplo, como podemos colocar uma placa de oferta numa altura de visão que dê para um cadeirante conseguir identificar ou como que eu posso expor um produto que também vai atender a pessoa com deficiência visual. Então assim, coisas que a gente talvez não teria condições de visualizar e eles conseguem trazer isso pra empresa. Só tem a ganhar com a diversidade mesmo, porque diferentes pontos de vista trazem novos clientes inclusive. Tanto é que assim que a Super Plus hoje é referência em atender pessoas cadeirantes. Às vezes a gente tem notícia de loja que o cliente só desce do carro na hora de pagar. Ele entrega a listinha, depois o funcionário faz a compra, a separação toda e na hora de ir no caixa ele desce, o cadeirante vai e efetua o pagamento. Porque também se tivesse outro jeito a gente fazia também, mas como não tem, ele tem esse suporte. Isso

tudo é a ideia de pessoas que trabalham com a gente e viu a necessidade de ter essa visão mais humanizada também com o meu atendimento” (RH).

“Eu acho que tem o benefício como se fosse contratar qualquer outra pessoa, porque a pessoa que tem deficiência atende as demandas como qualquer outra pessoa que não tenha deficiência, então a pessoa que tem deficiência trabalha como a outra” (EC). O encarregado também afirma que apesar de ter o lado positivo, muitas vezes precisa ser mais rígido com os colaboradores com deficiência, pois, em algumas situações, falam que não querem e não vão realizar a tarefa proposta. Quando isso acontece, a encarregada afirma que deve adular, insistir, explicar a atividade novamente ou, em alguns casos, agir de forma mais enérgica e impor que ele precisa realizar aquela atividade, até que o colaborador com deficiência faça a tarefa.

Dessa forma se comprova a Proposição 4 que estabelece que “o trabalho auxilia no crescimento pessoal da pessoa com deficiência” (LINO; WELLICHAN, 2019). Além disso, foi possível perceber os benefícios da contratação da pessoa com deficiência para a empresa, pois a pessoa com deficiência atende as demandas necessárias da mesma forma que pessoas que não têm deficiência, além disso, o colaborador com deficiência consegue sugerir melhorias para clientes com deficiência, a fim de tornar o ambiente mais inclusivo e acessível.

## **6 CONCLUSÕES**

Através deste estudo, pretende-se conhecer e analisar como acontece o processo de inserção e ascensão das pessoas com deficiência na atividade laboral de um supermercado de Montes Claros. Para que fosse possível atingir o objetivo geral do trabalho, foi utilizado como método de pesquisa o estudo de caso e a análise dos dados foi feita de acordo com as proposições teóricas previamente estabelecidas a partir do referencial teórico, de acordo com Yin (2015).

A partir dos dados analisados constata-se que o supermercado estudado tomou a iniciativa de contratar pessoas com deficiência não só para o cumprimento da legislação, mas também em razão da responsabilidade social, um dos valores da empresa. Apesar de ainda não cumprir com a Lei de Cotas, o supermercado está em constante busca de colaboradores com deficiência e está sempre divulgando vagas para essas pessoas.

A Secretaria Regional do Trabalho fiscaliza o cumprimento da Lei de Cotas, seja por uma fiscalização de rotina ou por denúncia. Há uma notificação emitida pelo Órgão para que a

empresa cumpra com a legislação, caso a notificação não for cumprida pelo tempo determinado, a empresa pode ser penalizada por uma multa mínima de R\$2.519,31 (BRASIL, 2020).

Atualmente a empresa conta com um desfalque grande em seus funcionários em geral, e está com grandes projetos para contratações. Dentre essas contratações, todas as vagas divulgadas pela empresa se encontram extensivas para pessoas com deficiência, para que atinja ou ultrapasse o número ideal de colaboradores com deficiência.

No geral, as opiniões recolhidas neste estudo são positivas, sendo que as opiniões das pessoas com deficiência entrevistadas em relação às condições oferecidas pelo supermercado apontam para a existência de boas condições de trabalho e de um clima organizacional inclusivo.

Um aspecto que merece destaque na pesquisa é a boa interação da pessoa com deficiência com seus colegas de trabalho, refletindo positivamente no bom ambiente de trabalho. É igualmente importante o fato de que as pessoas com deficiência contribuem para o bom funcionamento da área em que se encontram alocadas e, portanto, da organização como um todo, o que pode ser traduzido em bons resultados para que os objetivos organizacionais sejam atingidos.

Em termos de condições físicas de trabalho, o Super Plus ainda não realizou alterações nos postos de trabalho das pessoas com deficiência contratadas, tendo em vista que ainda não foi necessário realizar adaptações levando em consideração as necessidades dos colaboradores com deficiência contratados. Cada caso é visto de uma forma, entendendo a necessidade de cada um. Contudo, ainda existe espaço para melhorias neste âmbito, como instalação de elevadores e rampas, tendo em vista que somente as lojas contam com rampas de acesso e os demais locais de trabalho de acesso aos funcionários contam somente com escadas.

Este estudo também aponta que as pessoas com deficiência se sentem incluídas na organização, e que existe uma relação de ajuda e de partilha de conhecimento. As conclusões do estudo também revelam que o Super Plus está sempre garantindo a igualdade de oportunidades e de participação das pessoas com deficiência, tendo em vista que há possibilidade de ascensão de cargo para todos os funcionários, inclusive para os colaboradores com deficiência, de acordo com todos os cursos de capacitação oferecidos e indicados pelo supermercado.

Além disso, é possível notar uma boa interação dos clientes das lojas com os colaboradores com deficiência, quando os entrevistados afirmam que nunca notaram atos discriminatórios contra eles e que há um relacionamento respeitoso por parte dos clientes.

Sobre a capacitação profissional da pessoa com deficiência, é possível notar que há dificuldade para a formação, como um dos entrevistados relata a dificuldade nos movimentos das mãos durante sua fase de infância na introdução escolar. Além disso, conclui-se a importância da presença da família tanto no momento da capacitação, quanto na tomada de decisão de inserção ao mercado de trabalho.

Se tratando das práticas de recrutamento e seleção, o Super Plus conta com o apoio da família para que seja possível entender as expectativas e dificuldades dos futuros colaboradores com deficiência, também há o suporte de um colaborador do RH que traduz LIBRAS para que este momento se torne mais inclusivo para as pessoas com deficiência auditiva.

Ademais, o recrutamento e seleção da empresa é aberto, ou seja, todas as vagas são extensivas para pessoas com deficiência, fazendo com que elas concorram de igual para igual. Dessa forma, é possível notar o valor dos profissionais com deficiência.

O presente trabalho apresenta informações sobre a evolução da legislação que trata sobre a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Por se tratar de um estudo de caso, o estudo tem exemplos práticos que podem servir de referência para profissionais da Gestão de Pessoas, notadamente do âmbito do recrutamento, seleção e desenvolvimento de pessoal. Além disso, ele coloca em discussão a inserção das pessoas com deficiência no trabalho, apresentando a percepção tanto do gestor quanto do profissional com deficiência, bem como de seus colegas trazendo informações para outras áreas do conhecimento, que se relacione direta ou indiretamente com as pessoas com deficiências.

Como limitações do estudo, apesar de a empresa estar bastante presente na cidade de Montes Claros e ser de porte grande, tem características bastante peculiares. Dessa forma, a análise feita sobre o Super Plus e as conclusões extraídas dessa análise podem não ser generalizáveis para outras empresas. Ademais, há a possibilidade de que os entrevistados não tenham dito a verdade por trás das perguntas propostas. Do exposto, o trabalho apresentado atingiu seus objetivos propostos inicialmente.

Espera-se que este estudo possa contribuir e instigar novos estudos a respeito da inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, para futuros trabalhos voltados ao

tema, sugere-se o desenvolvimento mais aprofundado sobre as políticas e os programas de inclusão da pessoa com deficiência, o reconhecimento da capacidade de pessoas com deficiência e de planejamento para um bom ambiente de trabalho, bem como políticas de inclusão no setor varejista.

## 7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABBUD, C. F. A pedagogia da empregabilidade no site da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH). 180 f. Tese (Doutorado em Educação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, Porto Alegre, 2017.

ALKMIM, G. V. Empregabilidade dos egressos dos cursos superiores de Tecnologia em diferentes regiões do Estado de Minas Gerais: o caso do curso de Análise e Desenvolvimento e Sistemas. 238 f. Tese (Doutorado em Educação). Universidade Federal de Minas Gerais - UFMG, Belo Horizonte, 2015.

ARAÚJO, Josemar Figueiredo. Depois da Lei de Cotas: um estudo dos resultados da Política de Inclusão das Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho. 2. ed. Rio de Janeiro: Josemar Araújo, 2017.

AZEVEDO, M. M.; FERNANDES, S. A.F.; ROSSI, L. Trabalho e Educação: instrumentos de inclusão da pessoa com deficiência na sociedade. Revista Eletrônica Pesquiseduca, Santos, v. 13, n. 29, p. 136-158, jan.-abr. 2021.

BATISTOTI, Vitória. Empreendedora com síndrome de down abre negócio de café em SP. **Pequenas Empresas & Grandes Negócios**, 2017. Disponível em: <https://revistapegn.globo.com/Mulheres-empendedoras/noticia/2017/08/empreendedora-com-sindrome-de-down-abre-negocio-de-cafe-em-sp.html>.

BESSANT, J. e TIDD, J. Inovação e empreendedorismo. Porto Alegre: Bookman, 2009. 512 p.s.

BISOL, C. A., PEGORINI, N. N., & VALENTINI, C. B. (2017). Pensar a deficiência a partir dos modelos médico, social e pós-social. Cadernos de Pesquisa. 24(1), 87-100. doi.org/10.18764/2178-2229.v24n1p87-100. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cadernosdepesquisa/article/view/6804/4367>

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm).

BRASIL. Decreto Nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm).

BRASIL. Decreto Nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)

BRASIL. Decreto Nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei n. 10.098 de 19 de dezembro de 2000. Publicada no Diário Oficial da União em 22/12/2005. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm).

BRASIL. Lei Nº 7.853, de 24 de Outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Diário Oficial [da República Federativa do Brasil, Brasília. Disponível em: [https://presidencia.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L7853.htm](https://presidencia.gov.br/ccivil_03/Leis/L7853.htm).

BRASIL. Lei Nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm).

BRASIL. Lei Nº 11.741, de 16 de julho de 2008. Altera dispositivos da Lei Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, para redimensionar, institucionalizar e integrar as ações da educação profissional técnica de nível médio, da educação de jovens e adultos e da educação profissional e tecnológica. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/11741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11741.htm).



BRASIL. Lei Nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista; e altera o § 3º do art. 98 da Lei Nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Disponível em: [planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2012/lei/112764.htm](http://planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/112764.htm).

BRASIL. Lei Nº 13.146 de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm).

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Secretaria de Inspeção do Trabalho. A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. 2. ed. Brasília: MTE, 2007.

BRASIL. Ministério do Trabalho. Relação anual de informações sociais. 2017. Disponível em: <http://pdet.mte.gov.br/rais>.

BRASIL. Portaria Nº 914 de 13 de janeiro de 2020. Dispõe sobre o reajuste dos benefícios pagos pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS e dos demais valores constantes do regulamento da previdência social - RPS. Disponível em: <https://www.normaslegais.com.br/legislacao/portaria-me-914-2020.htm>.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso. *Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 13, ed. esp. p. 121-138, 2009.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Diversidade em Contextos de Trabalho: Pluralismo Teórico e Questões Contextuais. *Revista Economia & Gestão*, Belo Horizonte, v. 17, n. 18, 2017.

DEJOURS, C. Addendum: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho. In: LANCMAN, S.; SZNELWAR, L. I. (Org.). *Christophe Dejours: da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho*. Rio de Janeiro: Fiocruz; Brasília: Paralelo15, 2004.

DOLABELA, Fernando. TORQUATO, Cid. *Empreendedorismo sem Fronteiras: Um excelente caminho para Pessoas com Deficiência*. 1ª Edição. Rio de Janeiro. Brasil. Alta Books. 2015.

FERRONATTO, Bianca Correia; WAGNER, Luciane Carniel; FALKENBACH, Atos Prinz. Inclusão laboral da pessoa portadora de deficiência. **Revista Digital**, Buenos Aires, n. 117, fev., 2008. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd117/inclusao-laboral-da-pessoa-portadora-de-deficiencia>.

FONTES, F. Pessoas com deficiência em Portugal. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos, 2016.

GARCIA, J. C. D.; GALVÃO FILHO, T. A. Pesquisa Nacional de Tecnologia Assistiva. São Paulo: ITS BRASIL/MCTI-SECIS, 68 p, 2012.

GARCIA, Vera. Empreendedora com síndrome de down cria café bistrô e emprega apenas pessoas com deficiência. **Deficiente Eficiente**, 2018. Disponível em: <https://www.deficienteciente.com.br/empreendedora-com-sindrome-de-down-cria-cafe-bistro-e-emprega-apenas-pessoas-com-deficiencia.html>.

GARCIA, Vera. Inspirador: jovem com down abre marca de brigadeiro “Downlicia”. **Deficiente Eficiente**, 2018. Disponível em: <https://www.deficienteciente.com.br/inspirador-jovem-com-down-abre-marca-de-brigadeiro-downlicia.html>.

GAUDENZI, Paula; ORTEGA, Francisco. Problematizando o conceito de deficiência a partir das noções de autonomia e normalidade. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro 2016, v. 21, n. 10, p. 3061-3070, out. 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/csc/v21n10/1413-8123-csc-21-10-3061.pdf>. Acesso em 10/05/2019.

GEM. Global Entrepreneurship Monitor. (2017). Global Report 2016. Disponível em: <http://www.gemconsortium.org/report/49812>.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2002

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

IBDD – Instituto Brasileiro dos direitos da pessoa com deficiência. Mudança das empresas na contratação de pessoas com deficiência, 2012. Disponível em: <http://www.ibdd.org.br/>.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. Cartilha do Censo Demográfico 2010 – Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Rio de Janeiro, 2010, 215p.

INCLUSÃO & Mercado de Trabalho, conheça 6 empresas com programas para pessoas com deficiência. **FREEDOM**, 2020. Disponível em: <https://blog.freedom.ind.br/conheca-empresas-com-programas-para-pessoas-com-deficiencia/>.

LAPAN, S. D., QUARTAROLI, M. T., & RIEMER, F. J. (2011). Qualitative Research: Na Introduction to Methods and Design [PDF]. Disponível em: <https://books.google.co.zm/books?id=m509ra2MVogC&printsec=frontcover&hl=ptPT#v=onepage&q&f=false>

LIMA, M. M., K. E. Santos AVELAR, J. Teixeira de SEIXAS FILHO, e P. M. DUSEK. “Um Panorama Do Mercado De Trabalho Da Pessoa Com Deficiência Visual Na Cidade Do Rio De Janeiro”. *Interações (Campo Grande)*, vol. 22, nº 1, junho de 2021, p. 211-23, doi:10.20435/inter.v22i1.2835.

LINO, Carla Cristine Tescaro Santos; WELICHAN, Danielle da Silva Pinheiro. O Mercado de Trabalho Diante da Deficiência: Estudo de Caso de Uma Repositora de Mercadorias Surda em uma Loja de Departamentos. *Revista Diálogos e Perspectivas em Educação Especial*, São Paulo, v. 6, n. 2, p. 109-126, jul. 2019.

LOPES, K. R.; MENDES R. P.; FARIA, V. L. B. (Orgs). Coleção Pró Infantil: programa de formação inicial para professores em exercício na educação infantil. Brasília: MEC, 2005.

LONGHURST, R. Semi-structured interviews and Focus Groups. In Clifford, N., Cope, M., Gillespie, T., & French, S (Ed.), *Key Methods in Geography* (pp. 143-156) 2016. Disponível em: [https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=7hcFDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=semi+structured+interviews&ots=TCTSvs3VfD&sig=9nI6e4W2BuPF7tFz08XvSUGiRtI&redir\\_esc=y#v=onepage&q=semi%20structured%20interviews&f=false](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=7hcFDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA143&dq=semi+structured+interviews&ots=TCTSvs3VfD&sig=9nI6e4W2BuPF7tFz08XvSUGiRtI&redir_esc=y#v=onepage&q=semi%20structured%20interviews&f=false)

MARAVALHAS, Inês Filipa dos Santos. Práticas de integração de pessoas com deficiência no trabalho: um estudo de caso. INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO POLITÉCNICO DO PORTO, Porto, Portugal, 2020.

MARTINS, G. A. Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisa no Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações**, [S. l.], v. 2, n. 2, p. 9-18, 2008. DOI: 10.11606/rco.v2i2.34702. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rco/article/view/34702>.

MARQUE, C. B.; TOLDRÁ, R. C. Profissionalização de pessoas com deficiência mental no município de Campinas: estudo de programas e projetos. ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA PUC, 13. 2008, Campinas. In: Anais... Campinas, 2008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rto/article/download/14099/15917/>.

MARQUES, José Roberto. As principais diferenças entre empreendedor por necessidade e oportunidade. **IBC**, 2022. Disponível em: <https://www.ibccoaching.com.br/portal/as-principais-diferencas-entre-empendedor-por-necessidade-e-oportunidade/#:~:text=Empreendedorismo%20por%20necessidade,tempo%20e%20n%C3%A3o%20consegue%20emprego.>

MCINTOSH, M. J., & MORSE, J. M. (2015). Situating and Constructing Diversity in Semi-Structured Interviews. *Global Qualitative Nursing Research*, 2.

MACK, N., Woodsong, C., MacQueen, K. M., Guest, G., & Namey, E. (2005). *Qualitative Research Methods: A Data Collector's Field Guide*. Disponível em: [file:///C:/Users/ifsan/Desktop/APA\\_%20manual%20ref%20bibliograficas.pdf](file:///C:/Users/ifsan/Desktop/APA_%20manual%20ref%20bibliograficas.pdf)

MASON, J. (2002). *Qualitative Researching* [PDF]. Disponível em: <https://books.google.pt/books?id=SqbmAgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=ptPT#v=onepage&q=interpretivist&f=false>

MELO, Thanyson Dornelas de. O modelo médico e sua importância para a inclusão social da pessoa com deficiência no Brasil. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. Ano 04, Ed. 07, Vol. 12, pp. 169-179. Julho de 2019. ISSN: 2448-0959. Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/ciencias-sociais/modelo-medico>

MINARELLI, J. A. *Empregabilidade: o caminho das pedras*. 6. ed. São Paulo: Gente, 1995.

Ministério do Trabalho e Emprego. *Relação Anual de Informações Sociais (2017) Análise dos principais resultados*. Brasília, MTb, Setembro/2018.

OIT – Organização Internacional do Trabalho. Convenção 159, art. 1, de 1983. Relativa à Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1990-1994/D0129.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0129.htm).

MURÇA, Giovana. Número de Estudantes com Deficiência Cresce no Ensino Superior, mas Permanência Esbarra na Falta de Acessibilidade. **Quero Bolsa**, 2020. Disponível em: <https://querobolsa.com.br/revista/numero-de-estudantes-com-deficiencia-cresce-no-ensino-superior-mas-permanencia-esbarra-na-falta-de-acessibilidade.>

OLIVEIRA, M. A. **Valeu! Passos na trajetória de um Empreendedor**. São Paulo: Nobel, 1995.

Organização Mundial de Saúde (2004). Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. Lisboa: Direção-Geral da Saúde. Disponível em <https://www.dgs.pt/estatisticas-de-saude/documentos-para-download/classificacao-internacional-de-funcionalidade-incapacidade-e-saude-cif.aspx>

Organização das Nações Unidas (2006). Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Nova Iorque. Disponível em [http://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/instrumentos/pessoas\\_deficiencia\\_convencao\\_sobre\\_direitos\\_pessoas\\_com\\_deficiencia.pdf](http://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/instrumentos/pessoas_deficiencia_convencao_sobre_direitos_pessoas_com_deficiencia.pdf)

PEREIRA, Vinicius Riechi. Pessoas com Deficiência no Empreendedorismo. **Empreender 360**, 2020. Disponível em: <https://empreender360.org.br/pessoas-com-deficiencia-no-empendedorismo/>.

POCINHO, M. (2012). Metodologia de Investigação e Comunicação do Conhecimento Científico. Lisboa: Lidel – Edições Técnicas.

RETIEF, M., & LETŠOSA, R. (2018). Models of disability: a brief overview. *HTS Teologiese Studies/Theological Studies*.

SALES, P. E. N.; OLIVEIRA, M. A. M. Políticas de educação profissional no Brasil: trajetórias, impasses e perspectivas. In M. L. M. Carvalho (Org.) *Cultura, saberes e práticas: memórias e história da educação profissional*, São Paulo: Centro Paula Souza, p. 165-184, 2011.

SASSAKI, R. K. Como chamar as pessoas que têm deficiência?. *Revista da Sociedade Brasileira de Ostromizados*, ano I, n. 1, 1º sem, 2003, p.8-11. [Texto atualizado em 2009]

SARAIVA, Maria Laura. No clima da paralimpíada: 5 empresas que estão mudando a realidade de profissionais com deficiência no Brasil. **Forbes**, 2021. Disponível em: <https://forbes.com.br/carreira/2021/08/no-clima-da-paralimpiada-5-empresas-que-estao-mudando-a-realidade-de-profissionais-com-deficiencia-no-brasil/#foto2>.

SEBRAE. Empreendedores com deficiência no estado de São Paulo: Análise do perfil dos empreendedores. 2014. Disponível em: [https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/09/pesquisa\\_acessibilidade.pdf](https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/09/pesquisa_acessibilidade.pdf).

SILVA, A.A.B. LEITÃO, A.S.; DIAS, E.R. O caminho da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: onde estamos? *Revista Opinião Jurídica*, v. 14, n. 18, p.13-43, 2016.

SILVA, Luzia Félix da. A Inclusão da Pessoa com Deficiência no Mercado de Trabalho: Desafios e Superações no Ambiente de Trabalho. Trabalho de Conclusão de Curso do Serviço Social: Universidade Estácio de Sá, 2015, 59 p.

SILVA, Nara Liana Pereira; FURTADO, Adelaine Vianna; ANDRADE, Jaqueline Ferreira Condé de Melo. A Inclusão no Trabalho sob a Perspectiva das Pessoas com Deficiência Intelectual. Trends in Psychology, Ribeirão Preto, ano 2018, v. 26, n. 2, p. 1003-1016, 1 jun. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tpsya/ZK6HxCDKT9dGw4dDXrYw5DK/?lang=pt&format=pdf>

SILVA, R. S. A inclusão no mercado de trabalho formal e a construção da identidade de pessoas com deficiência: um estudo de caso. 89 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração). Centro Universitário UNA, Belo Horizonte, 2014.

SILVA, Priscila Neves-Silva; PRAIS, Fabiana Gomes; SILVEIRA, Andréa Maria. Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil: cenário e perspectiva. Ciência & Saúde Coletiva, São Paulo, v. 20, n. 8, p. 2549-58, 2015.

TRÉSSINO, Vitória Maria. Avaliação de impacto da lei de cotas para pessoas com deficiência em Minas Gerais sobre os indicadores de inserção no mercado de trabalho. 2022. 53 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências Econômicas) – Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2022.

TOLDRÁ, R. C.; De MARQUE, C. B.; BRUNELLO, M. I. B. Desafios para a inclusão no mercado de trabalho de pessoas com deficiência intelectual: experiências em construção. Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo, v. 21, n. 2, p. 158-165, maio/ago. 2010. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rto/article/view/14099>.

YIN. R. K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

## 8 ANEXOS

### 8.1 TABELA QUESTIONÁRIO RECURSOS HUMANOS

QUESTÃO	OBJETIVO	PROPOSIÇÃO	AUTOR
---------	----------	------------	-------

<b>Contratação da Pessoa com Deficiência</b>			
O que levou a empresa a contratar pessoas com deficiência? (ex. medidas de responsabilidade social, cumprimento de quotas, questão legal)	I	Proposição 3. Algumas empresas contratam pessoas com deficiência apenas para cumprir com a Lei de Cotas	LINO; WELLICHAN, 2019
Como você vê a influência da Lei de Cotas para a contratação da pessoa com deficiência?	I	Proposição 3. Algumas empresas contratam pessoas com deficiência apenas para cumprir com a Lei de Cotas	LINO; WELLICHAN, 2019
Atualmente a empresa está cumprindo com a lei de cotas? Saberá me informar o percentual de pessoas com deficiência contratadas neste estabelecimento?	I	Proposição 3. Algumas empresas contratam pessoas com deficiência apenas para cumprir com a Lei de Cotas	LINO; WELLICHAN, 2019
Quais são as diferenças no processo de recrutamento e seleção quando há candidatos com deficiência? Use as questões seguintes como probes, caso a resposta não traga informações suficientes: Como vocês decidem se uma vaga será destinada a uma pessoa com deficiência? Qual (ais) são o (s) determinante (s) para a criação desta vaga? Como ocorre o processo de seleção e contratação de uma pessoa com deficiência?	F e D	Proposição 5. Há falta de preparação ao receber a pessoa com deficiência no momento do processo seletivo  Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LIMA; AVELAR; SEIXAS FILHO; DUSEK, 2020
Existe alguma equipe de apoio para os colaboradores com deficiência? Tanto no processo de recrutamento, quanto apoio durante as necessidades do dia a dia?	F	Proposição 5. Há falta de preparação ao receber a pessoa com deficiência no momento do processo seletivo  Proposição 10. Algumas empresas possuem equipes profissionais para o apoio aos colaboradores com deficiência	MARQUE; TOLDRÁ; BRUNELLO, 2010
Como vocês conseguem identificar se a pessoa com deficiência tem aptidão para a vaga? (ex. um deficiente visual ser repositor)	D	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de	LIMA; AVELAR; SEIXAS FILHO; DUSEK, 2020

		extrema importância	
Em que departamentos ou funções as pessoas com deficiência estão mais representadas?	B		
Em que departamentos ou funções as pessoas com deficiência ainda estão sub-representadas?	B		
Que planos a empresa têm para contratar pessoas com deficiência para esses departamentos no futuro?	B		
0. Como é feita a descrição do cargo e das atividades laborais para o colaborador com deficiência?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019
<b>Adaptações no Ambiente de Trabalho</b>			
1. Que cuidados são tomados para receber a pessoa com deficiência em um <u>posto de trabalho</u> ?			
2. Que tipo de alterações foram feitas aos <u>postos de trabalho</u> para permitir a contratação de pessoas com deficiência? (ex. uso de computador adaptado)	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
3. Que tipo de alterações foram feitas às <u>infraestruturas</u> da empresa para permitir a contratação de pessoas com deficiência? (perguntar, se não for respondido) (ex. rampas, elevadores)			
4. Há alterações no <u>desenho das funções</u> para o recebimento do profissional com deficiência? Quais? (ex. horário reduzido ou flexível, realização de tarefas mais simples, mais tempo para realizar as tarefas)			



5. Como a equipe reagiu às adaptações necessárias à contratação de pessoas com deficiência? Em que sentido?			
6. Que tipo de críticas ou resistências surgiram por parte dos funcionários mediante a essas alterações?			
7. Que <u>outras melhorias</u> podem ser realizadas para que essa empresa tenha um local de trabalho mais acessível? (se não responderem, pergunte especificamente sobre a preparação da equipe, descrição prévia da atividade laboral para o profissional com deficiência...)			
8. Há uma <u>sensibilização e/ou treinamento</u> da equipe para o recebimento da pessoa com deficiência?			
9. Como estas alterações beneficiam as pessoas com deficiência empregadas na empresa? (ex. horário reduzido ou flexível, realização de tarefas mais simples, mais tempo para realizar as tarefas)	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
10. Como é que os colegas reagiram a essas alterações? Que tipo de críticas ou resistência surgiram com esta alteração?	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014 e LINO; WELLICHAN, 2019
11. Que melhorias poderiam ainda ser feitas para tornar esta empresa um local de trabalho mais acessível para as pessoas com deficiência?	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
<b>Relacionamento com Colegas de Trabalho</b>			

2. Como os colaboradores reagiram à integração de pessoas com deficiência na sua equipe? Consegue lembrar-se de algum exemplo relevante? Conte-me a respeito.	E	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
3. Como é o relacionamento dos profissionais com deficiência com os seus colegas? Me dê exemplos que ilustrem a sua resposta.	E	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
4. De que forma esse relacionamento impacta o desempenho da pessoa com deficiência e o restante da equipe? Me dê exemplos.	E	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
5. Que medidas existem para garantir que as pessoas com deficiência contratadas não sejam excluídas pelos seus colegas?	F	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
6. De que forma a empresa garante a inclusão das pessoas com deficiência? (a inclusão refere-se à igualdade de oportunidades e participação, enquanto que a diversidade se refere apenas à existência de pessoas com características diferentes)	F	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
<b>Qualificação da Pessoa com Deficiência</b>			
7. Qual o nível de escolaridade prevalente do colaborador com deficiência? (escolar)	A	Proposição 8. A qualificação profissional da pessoa com deficiência se inicia na vida escolar, desde a infância	FERRONATTO; CARNIEL; FALKENBACH, 2008
8. Os colaboradores com deficiência que atuam na empresa fizeram	A	Proposição 9. A quantidade de	MURÇA, 2020

algum tipo de curso profissionalizante? Qual?		peessoas com deficiência que possuem estudo e instrução é mínima	
9. A empresa oferece algum tipo de curso ou atividades para a capacitação de pessoas com deficiência? Qual?	A		
<b>Perspectiva dos Clientes</b>			
0. Você sabe me dizer como é a reação do cliente quando vê algum colaborador com deficiência em loja? Me dê exemplos, por favor.	H		
1. Agora, pensando na loja. Foi criada alguma estratégia para o cliente conseguir diferenciar o colaborador com deficiência de um colaborador sem deficiência? (ex. se algum cliente precisar de alguma informação e perguntar a algum colaborador que possui surdez.	H		
<b>Perspectiva da Pessoa com Deficiência</b>			
2. Qual a sua opinião sobre a percepção das pessoas com deficiência sobre as suas condições de trabalho na empresa?			
3. De que forma as pessoas com deficiência dão sugestões ou expressam suas opiniões sobre as suas condições de trabalho?			
4. Como é o desenvolvimento do colaborador com deficiência depois que ingressou na empresa? Me dê exemplos, por favor.	C	Proposição 4. O trabalho traz crescimento pessoal para a pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
<b>Benefícios para a Empresa e para a pessoa com deficiência</b>			
5. Quais as consequências da contratação de pessoas com deficiência para o cotidiano da empresa? (ex. novas ideias, perspectivas, valores, melhoria da rotina, entrosamento entre o grupo...)			
6. Quais benefícios a contratação de pessoas com deficiência trouxe para a empresa?			

7. Qual a sua percepção dos benefícios do trabalho para a pessoa com deficiência?			
<b>Papel da Família</b>			
8. Durante o recrutamento da pessoa com deficiência, ela teve apoio da família? Que tipo de apoio?	G	Proposição 1. A família possui um papel fundamental para a tomada de decisão da pessoa com deficiência se inserir no mercado de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
9. Qual o papel da família no âmbito profissional da pessoa com deficiência?	G	Proposição 1. A família possui um papel fundamental para a tomada de decisão da pessoa com deficiência se inserir no mercado de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014

## 8.2 TABELA QUESTIONÁRIO COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA

QUESTÃO	OBJETIVO	PROPOSIÇÃO	AUTOR
<b>Capacitação da Pessoa com Deficiência</b>			
1. Qual o seu nível de escolaridade?	A	Proposição 8. A qualificação profissional da pessoa com deficiência se inicia na vida escolar, desde a infância	FERRONATTO; CARNIEL; FALKENBACH, 2008
2. Você frequentou a escola durante sua infância? Se sim, como foi esse momento da sua vida? Teve dificuldades para se inserir e adaptar?	A	Proposição 8. A qualificação profissional da pessoa com deficiência se inicia na vida escolar, desde a infância	FERRONATTO; CARNIEL; FALKENBACH, 2008
3. Você possui algum curso profissionalizante que te ajudou a se inserir no mercado de trabalho?	A	Proposição 8. A qualificação profissional da pessoa com deficiência se inicia na vida escolar,	FERRONATTO; CARNIEL; FALKENBACH, 2008

		desde a infância	
4. A empresa que você atua possui atividades ou oferece cursos para capacitação?	A		FERRONATTO; CARNIEL; FALKENBACH, 2008
<b>Recrutamento e Adaptações na Empresa</b>			
5. Por favor, descreva como foi o seu processo de recrutamento e seleção?	D	Proposição 5. Há falta de preparação ao receber a pessoa com deficiência no momento do processo seletivo	LIMA; AVELAR; SEIXAS FILHO; DUSEK, 2020
6. Você tem conhecimento de alguma diferença entre o seu processo de recrutamento e seleção e o processo dos candidatos que não têm uma deficiência? (ex.: diferenças em algum teste psicotécnico ou exclusividade do processo)	D	Proposição 5. Há falta de preparação ao receber a pessoa com deficiência no momento do processo seletivo	LIMA; AVELAR; SEIXAS FILHO; DUSEK, 2020
7. No seu processo de recrutamento e seleção, você se deparou com alguma equipe de apoio para os candidatos com deficiência? Como eles apoiaram os candidatos com deficiência? (dê exemplos)	F	Proposição 10. Algumas empresas possuem equipes profissionais para o apoio aos colaboradores com deficiência	MARQUE; TOLDRÁ; BRUNELLO, 2010
8. Uma vez que você começou a trabalhar você se deparou com alguma equipe de apoio para os colaboradores com deficiência? Como eles apoiam os colaboradores com deficiência? (dê exemplos)	F	Proposição 10. Algumas empresas possuem equipes profissionais para o apoio aos colaboradores com deficiência	MARQUE; TOLDRÁ; BRUNELLO, 2010
<b>Adaptações no Ambiente de Trabalho</b>			
9. Pense nas tarefas que você tem que executar no dia-a-dia do seu trabalho. Houve alterações nestas tarefas para que você pudesse desempenhá-las com êxito? Por favor, dê exemplos. (ex. horário reduzido ou flexível, realização de tarefas mais simples, mais tempo para realizar as tarefas)	E		

10. Agora, pense no seu ambiente de trabalho, foram feitas alterações físicas no seu posto de trabalho para que ele ficasse adequado às suas necessidades? Quais alterações foram realizadas? Dê exemplos.	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
11. Que outras melhorias poderiam ser realizadas para tornar a empresa em que você trabalha um local de trabalho mais adequado às suas necessidades?	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
<b>Relacionamento com Colegas de Trabalho</b>			
12. Conte-me como você foi acolhido por seus colegas de trabalho? Como eles reagiram à sua chegada? Dê exemplos, por favor.			
13. E atualmente, como está o seu relacionamento com seus colegas de trabalho? Vocês possuem boa convivência? Dê exemplos.			
14. Você conhece alguma medida utilizada pela empresa para prevenir que as pessoas com deficiência sejam discriminadas por parte dos seus colegas? Dê exemplos.			
<b>Papel da Família</b>			
15. Como sua família te apoiou quando você tomou a decisão de procurar um trabalho? Dê exemplos.	G	Proposição 1. A família possui um papel fundamental para a tomada de decisão da pessoa com deficiência se inserir no mercado de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
16. Como sua família te apoiou durante o seu processo de adaptação na empresa? E	G	Proposição 1. A família possui um papel fundamental para a tomada de	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014

atualmente, como ela te apoia? Dê exemplos.		decisão da pessoa com deficiência se inserir no mercado de trabalho	
17. Qual a importância deste apoio familiar para você?	G	Proposição 1. A família possui um papel fundamental para a tomada de decisão da pessoa com deficiência se inserir no mercado de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
18. (Caso não tenha tido apoio da família) Se você tivesse apoio da sua família, seu processo de adaptação na empresa seria mais fácil?	G	Proposição 1. A família possui um papel fundamental para a tomada de decisão da pessoa com deficiência se inserir no mercado de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
<b>Atividade Laboral</b>			
19. Quais são as atividades que você realiza durante o dia-a-dia na empresa?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019)
20. Quando você entrou na empresa, você recebeu a descrição das suas atividades?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019)
21. Hoje você sente dificuldades em realizar suas atividades? Se sim, quais são estas dificuldades? Como elas são superadas? Dê exemplos.	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019)
22. Como os clientes reagem quando notam que você é um colaborador com deficiência em atividade na loja?	H		
<b>Benefícios</b>			
23. Que benefícios o trabalho trouxe para você? (ex: liberdade financeira, conquistou independência, bens materiais)	C	Proposição 4. O trabalho traz crescimento pessoal para a pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019

<b>Perspectiva das Pessoas com Deficiência sobre a Empresa</b>			
24. Tendo em conta todos os assuntos que debatemos ao longo da entrevista, qual é a sua opinião sobre a empresa em que você trabalha? (pergunte no geral, pois ele pode ir além da análise do local de trabalho, e se ele não falar sobre o local, vc pergunta)			
25. Considerando as necessidades das pessoas com deficiência, quais as diferenças entre a empresa que você trabalha e outras empresas?			

### 8.3 TABELA QUESTIONÁRIO COLEGA DE TRABALHO

<b>QUESTÃO</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>PROPOSIÇÃO</b>	<b>AUTOR</b>
<b>Recepção da Pessoa com Deficiência</b>			
1. Como avalia o seu relacionamento com os colegas de trabalho com deficiência?	E	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
2. Como você reagiu com a integração de pessoas com deficiência na empresa? Dê exemplos, por favor. (Normalmente, nós, seres humanos não falamos do negativo que há em nós. Normalmente, desejamos mostrar o nosso lado positivo, portanto, talvez ele não mostre os exemplos negativos)	E	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
3. Caso você tenha ficado apreensivo diante da integração de pessoas com deficiência no seu local de trabalho, essa percepção se mantém atualmente ou foi ela foi alterada ao longo do tempo? Em que sentido foi a alteração? Por favor, me dê exemplos.	E	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
4. Se houve uma boa reação no início, ao longo do tempo a boa relação foi	E	Proposição 7. Um bom relacionamento	LINO; WELLICHAN, 2019



mantida? (faça essa pergunta, se o respondente não tiver comentado este tópico ao responder a questão anterior)		com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	
5. Você e seus colegas de trabalho sem deficiência ajudaram na adaptação do colega com deficiência? De que forma?			
<b>Percepção dos Colegas de Trabalho sobre as Pessoas com Deficiência</b>			
6. Como você percebe a adaptação da pessoa com deficiência no dia-a-dia do trabalho?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019
7. Quais foram as dificuldades que você enxergou durante o processo de adaptação da pessoa com deficiência no trabalho?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019
8. Hoje, você ainda percebe alguma dificuldade em relação às atividades realizadas pelas pessoas com deficiência no seu local de trabalho? Se sim, quais são?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019
9. Como você avalia a inclusão das pessoas com deficiência na sua empresa? Dê exemplos. (Se ele não falar sobre o espaço para falarem e serem ouvidas, você comenta e pergunta)			
10. Quais são os benefícios que as pessoas com deficiência trouxeram para a empresa? Dê exemplos. (ex: liberdade financeira, conquista de bens, etc.)	C	Proposição 4. O trabalho traz crescimento pessoal para a pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
<b>Percepção dos Colegas de Trabalho sobre a Empresa</b>			
11. Você conhece alguma medida utilizada pela empresa para prevenir que as pessoas com deficiência sejam discriminadas? Dê exemplos.	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014

12. Como a empresa te preparou para receber um colega com deficiência?	E		
13. No dia-a-dia, como você descreve a reação dos clientes quando notam a presença do colaborador com deficiência na loja? Dê exemplos.	H		
14. Quais são as consequências para a empresa da contratação de pessoas com deficiência?			
15. Quais são os benefícios que as pessoas com deficiência trouxeram para a empresa? Dê exemplos.			
16. Em relação às outras empresas, como você avalia a sua empresa em relação à contratação e acolhimento da pessoa com deficiência?			

#### 8.4 TABELA QUESTIONÁRIO ENCARREGADO

QUESTÃO	OBJETIVO	PROPOSIÇÃO	AUTOR
<b>Adaptações no Ambiente de Trabalho</b>			
1. Vamos conversar sobre o dia-a-dia do trabalho da pessoa com deficiência. Que tipo de alterações foram feitas nos postos de trabalho para permitir que as pessoas com deficiência façam suas atividades?	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
2. Que tipo de alterações foram feitas nas funções desempenhadas pelo colaborador com deficiência para que ele desempenhasse apropriadamente o seu trabalho? (ex. horário reduzido ou flexível, realização de tarefas mais simples, mais tempo para realizar as tarefas)	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
3. Como estas alterações nos postos de trabalho ou nas funções beneficiaram o colaborador com deficiência?			

4. Que melhorias considera que poderiam ainda ser feitas para tornar esta empresa um local de trabalho mais acessível para as pessoas com deficiência?	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
<b>Atividade Laboral</b>			
5. Quais são as atividades que a pessoa com deficiência executa no dia-a-dia sob a sua direção?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019)
5. Como é feito o treinamento do colaborador com deficiência nas funções que ele deve executar empresa?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019)
6. Quando o colaborador com deficiência entrou na empresa, ele recebeu a descrição das atividades de forma clara? Dê exemplos.	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019)
7. Como foi a adaptação dos colaboradores com deficiência nas atividades sob sua direção? Dê exemplos.	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019)
8. Quais foram as maiores dificuldades que você enxergou durante o processo de adaptação dos colaboradores com deficiência sob sua direção?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019)
9. Hoje, você ainda percebe alguma dificuldade em relação às atividades realizadas pelas pessoas com deficiência? Se sim, quais são?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é	LINO; WELLICHAN, 2019)

		de extrema importância	
10. No dia-a-dia, como você descreve a percepção dos clientes quando notam a presença do colaborador com deficiência na loja?	H		
11. Como você avalia o seu relacionamento com o colaborador com deficiência?			
12. Quando a pessoa com deficiência sente dificuldade na realização de alguma tarefa, como você atua em relação a ela?	B	Proposição 6. A descrição da atividade laboral para o colaborador com deficiência é de extrema importância	LINO; WELLICHAN, 2019)
13. Na sua opinião, quais foram os benefícios que o trabalho trouxe para a pessoa com deficiência sob sua direção? (ex: liberdade financeira, conquista de bens, etc.)	C	Proposição 4. O trabalho traz crescimento pessoal para a pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
<b>Relacionamento com os Colegas de Trabalho</b>			
14. Como os colegas de trabalho reagiram à integração de pessoas com deficiência na empresa? Houve alguma reação negativa? Dê exemplos	E	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
15. De que forma os colegas de trabalho ajudaram ao colaborador com deficiência a se adaptarem ao trabalho? Dê exemplos.	E	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	LINO; WELLICHAN, 2019
16. Você conhece alguma medida utilizada pela empresa para prevenir que as pessoas com deficiência sejam discriminadas por parte dos seus colegas? Quais são essas medidas?	E	Proposição 2. Para receber colaboradores com deficiência na empresa é necessário que haja um treinamento de sua equipe e alterações no ambiente de trabalho	LINO; WELLICHAN, 2019

<b>Percepção do Encarregado sobre a Empresa</b>			
17. Como a empresa te preparou para receber um colega com deficiência?	E	Proposição 7. Um bom relacionamento com os colegas de trabalho tem influência sobre o desempenho da pessoa com deficiência	SILVA; PRAIS; SILVEIRA, 2014
18. Quais são as consequências para a empresa da contratação de pessoas com deficiência?			
19. Quais são os benefícios que as pessoas com deficiência trouxeram para a empresa? Dê exemplos.			
20. Como você avalia a inclusão da pessoa com deficiência na empresa? Você percebe se elas se sentem incluídas? Por que? (elas têm espaço para falarem e serem ouvidas)			
21. Em relação às outras empresas, como você avalia a sua empresa em relação à contratação e acolhimento da pessoa com deficiência?			

## 8.5 TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado a participar, como voluntário, de uma pesquisa intitulada: A DEFICIÊNCIA E OS DESAFIOS PARA A INSERÇÃO NO SETOR VAREJISTA DE GOVERNADOR VALADARES, que está sendo desenvolvida pela estudante Maria Eduarda de Oliveira Gonçalves, discente do curso de Administração, da Universidade Federal de Juiz de Fora – Campus GV e orientada pela professora Stela Cristina Hott Correa.

Esta pesquisa tem por objetivo identificar como se dá o processo de inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no setor varejista de Governador Valadares. A sua participação no estudo consiste em responder questões elaboradas pela pesquisadora na forma de entrevista. O roteiro de entrevista semiestruturado inclui questões relacionadas com as atividades desenvolvidas pelas pessoas com deficiência. A duração da entrevista é de aproximadamente 40 a 60 minutos.

Sua participação não é obrigatória e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento, sem que haja qualquer penalização ou prejuízo para você conforme prevê a Res. 466/12 CNS/MS.

Ao decidir participar deste estudo esclareço que:

- Caso não se sinta à vontade com alguma questão da entrevista, o senhor poderá deixar de respondê-la, sem que isso implique em qualquer prejuízo.

• As informações fornecidas poderão, mais tarde, ser utilizadas para trabalhos científicos e a sua identificação será mantida em sigilo, isto é, **não haverá chance de seu nome e o do nome da empresa serem identificados, assegurando-lhe completo anonimato.**

• Devido ao caráter confidencial, essas informações serão utilizadas apenas para os objetivos do estudo. Neste sentido, a entrevista será gravada para possibilitar o registro de todas as informações fornecidas, as quais serão posteriormente transcritas; Tais gravações serão mantidas sob a guarda da pesquisadora que, após a sua transcrição, **sem qualquer identificação sua ou da empresa**, apagará o conteúdo gravado.

Este documento contém duas vias, sendo que uma ficará com você e a outra com a estudante.

Em caso de dúvida ou outra necessidade de comunicação com a pesquisadora, você poderá entrar em contato por meio do telefone:

Maria Eduarda de Oliveira – Telefone: (33) 99168-1478.

Caso você não tenha nenhuma dúvida, por favor assine o termo seguinte:

Eu, \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_ aceito, voluntariamente, o convite de participar deste estudo, estando ciente de que estou livre para, a qualquer momento, desistir de colaborar com a pesquisa, sem que isso acarrete qualquer prejuízo.

Local e data: \_\_\_\_\_

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Assinatura do pesquisador: \_\_\_\_\_