

# **INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO**

## **INCLUSION OF THE DISABLED PERSON IN THE LABOR MARKET**

### **INCLUSIÓN DE LA PERSONA CON DISCAPACIDAD EN EL MERCADO DE TRABAJO**

FERNANDA CRIVARO CUSTÓDIO<sup>1</sup>

JOSIELE DA SILVA FERNANDES<sup>2</sup>

#### **RESUMO**

O presente artigo está fundamentado em compreender porque as empresas não conseguem preencher as cotas reservadas para pessoas com deficiência, haja vista a existência de lei que garante uma reserva de cotas de vagas de emprego, voltadas para esse profissional.

A pesquisa elaborada é de natureza exploratória, caracterizada como quantitativa e qualitativa, baseando-se em um questionário semiestruturado, aferindo que a falta de capacitação por pessoas com deficiência é o maior obstáculo para o preenchimento das vagas reservadas a elas, logo após, tão somente a falta de Pessoa com deficiência disponível para ingressar no mercado de trabalho.

No decorrer da pesquisa, foi constatado também que existem outras questões que dificultam a qualificação destes profissionais, tais como: resistência da família e necessidade de investimento em equipamento, mobiliários e acessibilidade arquitetônica por parte das empresas.

Palavras-chave: Pessoas com deficiência. Inclusão. Mercado de trabalho

#### **ABSTRACT**

The present article is based on understanding why companies can not fill the

---

<sup>1</sup> Cursou Administração pelas Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU).

<sup>2</sup> Cursou Administração pelas Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU).

quotas reserved for people with disabilities, given the existence of a law that guarantees a reserve of job vacancies, aimed at this professional.

The research developed is exploratory in nature, characterized as quantitative and qualitative, based on a semi-structured questionnaire, noting that the lack of qualification by persons with disabilities is the greatest obstacle to fill the vacancies reserved for them, just after, only the lack of people with disabilities available to enter the labor market.

In the course of the research, it was also observed that there are other issues that hinder the qualification of these professionals, such as: family resistance and the need for investment in equipment, furniture and architectural accessibility by companies.

Keywords: Disabled people. Inclusion. Job market

## **RESUMEN**

El presente artículo está fundamentado en comprender por qué las empresas no pueden llenar las cuotas reservadas para las personas con discapacidad, habida cuenta de la existencia de una ley que garantiza una reserva de cuotas de puestos de trabajo, dirigidas a ese profesional.

La investigación elaborada es de naturaleza exploratoria, caracterizada como cuantitativa y cualitativa, basándose en un cuestionario semiestructurado, señalando que la falta de capacitación por personas con discapacidad es el mayor obstáculo para el llenado de las vacantes reservadas a ellas, luego, tan sólo, la falta de Persona con discapacidad disponible para ingresar en el mercado de trabajo.

En el transcurso de la investigación, se constató también que existen otras cuestiones que dificultan la calificación de estos profesionales, tales como: resistencia de la familia y necesidad de inversión en equipamiento, mobiliario y accesibilidad arquitectónica por parte de las empresas.

Palabras clave: Personas con discapacidad. Inclusión. Mercado de trabajo

## 1. INTRODUÇÃO

A discussão referente a inclusão social das pessoas com deficiência (PESSOA COM DEFICIÊNCIA) no mercado de trabalho cresce no Brasil, sendo sustentada pela constituição de 1988, que prega em seu artigo 3º, parágrafo IV -" promover o bem de todos, sem preconceito de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação, garantindo assim, o direito de igualdade a essas pessoas.

De acordo com o Censo Demográfico de 2010, realizado pelo IBGE, dos 190.755.799 milhões de habitantes que compunham a população do País, 61.368.845 milhões eram pessoas com algum tipo de deficiência, divididos em 35.774.392 deficientes visuais, 9.717.318 deficientes auditivos, 13.265.599 deficientes motores e 2.611.536 deficientes mental ou intelectual.

Da população com deficiência, 23.707.414 milhões não possuíam ocupação no mercado de trabalho, ou seja, um terço dela estavam sem emprego. Com relação ao número total da população desocupada, a fatia referente as pessoas com deficiência representam 31,3%.

Outra questão apontada pelo Censo, é que das pessoas com deficiência que estão inseridas no mercado de trabalho, 46,4% recebiam até um salário mínimo ou ainda, não tinham rendimento. No que se refere às Pessoa com deficiência, nota-se que, para essa fração da população, os desafios de empregabilidade são mais expressivos, devido a insuficiências orgânicas ou a convicções de incapacidade atreladas à uma pessoa deficiente.

Um grande marco para essa questão foi o "Ano Internacional da Pessoa Deficiente", determinado pelas Nações Unidas em 1981, visando enfatizar a igualdade de oportunidades, reabilitação e a prevenção de deficiência. O que resultou no Programa Mundial de Ação para pessoas com deficiência, elaborado em 1982 pela Assembleia Geral das Nações Unidas.

No Brasil, acompanhando o movimento mundial, em 1987 foi criada a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE, disciplinando o apoio e a integração da pessoa com deficiência. Em 1988, com a Constituição da República Federativa foram estabelecidas as definições dos direitos para os portadores de deficiências.

Em agosto de 2016 o site do G1 divulgou pesquisas realizadas pelos sites Vagas.com e Talento Incluir, que abordou como tema a dificuldade que o

profissional com deficiência enfrenta no trabalho. De acordo com os dados 62% desse público já tiveram algum tipo de problema, sendo que 66% desse percentual aponta a de falta de oportunidade. Logo após estão: baixos salários (40%), ausência de plano de carreira (38%) e falta de acessibilidade (16%).

Ainda em 2016, a i.Social divulgou a pesquisa “Profissionais de recursos humanos” expectativas e percepções sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho”, onde 1.459 participantes foram entrevistados, o que permitiu destacar os principais avanços e pontos de melhoria dos processos.

Um dos dados mais expressivos é que 86% dos profissionais de RH alegam que as empresas admitem os candidatos apenas pelo cumprimento da Lei de Cotas (Lei nº 8.213/91 que obriga empresas com 100 ou mais funcionários a reservar de 2% e 5% de suas vagas para profissionais com deficiência). As empresas ainda encaram a contratação de uma pessoa com deficiência como um ônus e não como um investimento, por esse motivo, acabam deixando de disponibilizar recursos, tempo e profissionais que possam integrar um processo de inclusão de qualidade.

Com o intuito de permitir o acesso ao método de determinação, elaboração e verificação das políticas voltadas à pessoa com deficiência, o governo brasileiro criou o CONADE no ano de 1999, promovendo assim o acompanhamento e avaliação do desenvolvimento da política nacional.

Para viabilizar a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, PESSOA COM DEFICIÊNCIA (Secretária de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência) criou o Programa de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência. Em associação com a Serasa Experian, o Instituto Ethos e a Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho, que disponibiliza capacitação através do Programa Estadual de Qualificação (PEQ). O projeto inclui políticas públicas junto aos empregadores e uma gama variada de cursos.

Com a concepção de metodologias avançadas e de impacto social a ASID atua desde 2008, possibilitando o desenvolvimento da pessoa com deficiência, criando uma sociedade inclusiva, trabalhando com desenvolvimento de programas que envolvem capacitação, sensibilização e atuação dos colaboradores das empresas, utilizando-se da sensibilização como pilar do processo de inclusão das pessoas com deficiência no mercado trabalho por meio de um processo que envolve o desenvolvimento dos colaboradores das empresas parceiras e possibilita que as pessoas com deficiência envolvidas utilizem seu potencial ao máximo.

Em busca de promover a inclusão de jovens e adultos com deficiência intelectual no mercado de trabalho, a ADERE (Associação para desenvolvimento, Educação e Recuperação do Excepciona), desde 1972 atende pessoas com diferentes desejos e desafios, acompanhando os primeiros passos em um novo caminho, pois mais do que conhecer cada atendido, visam conhecer suas famílias e tratá-las como clientes, pois, mais do que entender problemas, acreditam no potencial de realizar sonhos.

Incumbida de formular e aplicar as normas internacionais do trabalho a OIT (Organização Internacional do Trabalho) estabeleceu as recomendações 99, 111, 150 e 168 e das convenções 111 e 159, ambas ratificadas pelo Brasil, tendo como objetivo promover a inclusão social do deficiente. O Brasil faz parte dos membros fundadores da OIT e contribui com a Conferência Internacional do Trabalho desde a primeira reunião.

Em consulta às principais bases de dados abertas de periódicos foi possível aferir a publicação de 15.300 pesquisas no período de 2015 a 2016, e de 26.000 no período de 2016 até o período atual, relacionadas a palavra-chave 'Pessoa com deficiência, Trabalho, inclusão '.

## **2. OBJETIVO(S)**

Considerando o contexto apresentado, este artigo tem como objetivo principal compreender a dificuldade das organizações em preencher as vagas referentes as cotas direcionadas à pessoa com deficiência.

Para contribuir com o alcance do propósito da pesquisa foram estabelecidos os seguintes objetivos secundários:

- Identificar as principais barreiras encontradas pelas empresas e como essas barreiras podem ser contornadas visando de fato a integração da Pessoa com deficiência no mercado de trabalho.
- Entender como a capacitação das pessoas com deficiência podem influenciar no preenchimento das cotas.

A pesquisa será executada em empresas de Call Center, que contam com mais de 100 (cem) funcionários, de acordo com a Lei de acessibilidade, localizadas no Município de São Paulo, devido à sua importância nos quesitos empregabilidade e economia do País.

### **3. PROBLEMA DE PESQUISA**

As organizações encontram certa dificuldade no preenchimento das vagas destinadas as pessoas com deficiência, isso porque faltam candidatos devidamente qualificados profissionalmente para inserção no mercado de trabalho.

Além da questão da capacitação profissional, outro elemento que contribui para a exclusão da pessoa com deficiência é a ausência de reciclagem por parte das empresas.

Projetos de qualificação e o apoio da família se fazem necessários para que a pessoa com deficiência possa desenvolver suas habilidades, criar sua independência, autonomia, socialização e autoestima, o que permitirá o seu ingresso, permanência e progresso efetivo no mercado de trabalho.

pois para que a empresa tenha sucesso nesta integração,

Frente ao contexto exposto, o problema de pesquisa está baseado no seguinte questionamento: Porque as empresas não conseguem preencher as cotas reservadas para pessoas com deficiência?

### **4. RELEVÂNCIA**

Esse tema foi escolhido, pois embora exista uma Lei que determina o preenchimento de cotas para pessoas com deficiência no mercado de trabalho, as organizações ainda encontram dificuldades em cumpri-la. Ainda há despreparo por parte das empresas no que diz respeito a treinamento das equipes para receber esse público, bem como a ausência de infraestrutura que promova acessibilidade física adequada, tendo em vista o custo dessa adequação. Outro fator que implica no preenchimento das vagas é a falta de pessoas com deficiência capacitadas profissionalmente, atendendo as demandas atuais do mercado de trabalho.

Duas pesquisas se destacaram entre os anos de 2013 e 2016 e demonstram a importância de estudos na temática do presente artigo.

A primeira delas traz informações sobre o cenário da qualificação das pessoas com deficiência para seu ingresso no mercado de trabalho, considerando a garantia das vagas por meio da lei de cotas. Conforme os dados obtidos, observa-se uma ineficiência nos programas de capacitação profissional de pessoa com deficiências elaborados pelas instituições, onde as organizações não constataram uma variação nas qualificações.

Apurou-se ainda a existência de fatores que são desfavoráveis à qualificação e inclusão da pessoa com deficiência nas organizações, tais como a objeção familiar e a necessidade de empregar fundos nas ações de capacitação, não deixando isso como responsabilidade somente da empresa (HILERENO; KREWER; OLIVEIRA; ROTTA; SARTOR. 2015).

A próxima pesquisa apresentou as providências tomadas no tocante à qualificação e inserção da pessoa com deficiência intelectual no mercado de trabalho. Aponta-se que o montante de pessoas com deficiência intelectual no mercado é menor em comparação com o número de pessoas com outras deficiências.

Os dados coletados através da pesquisa permitiram aos autores chegar à conclusão de que há a falta de perfil dos alunos para as vagas disponibilizadas, dificuldade de desvinculação da família dos alunos aos benefícios recebidos e superproteção familiar, implicando diretamente na inclusão da pessoa com deficiência intelectual no quadro funcional das empresas (CARDOSO; KERN. 2016).

## **5. REFERENCIAL TEÓRICO**

O presente estudo está focado nas dificuldades das organizações em preencher as vagas reservadas à pessoa com deficiência e, partindo desse princípio, é fundamental expor os aspectos que compõem esse método.

O ponto de vista inicial refere-se ao conceito de mercado de trabalho, em seguida será abordada a questão de acessibilidade das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, posteriormente abordando os métodos de capacitação do deficiente, e por fim a legislação aplicada, considerando a sua relevância no cenário afeto ao problema de pesquisa.

## **6. MERCADO DE TRABALHO**

Em geral, o conceito de mercado de trabalho é estabelecido como o ambiente em que ocorre conflito entre oferta e procura de emprego, bem como o ajuste dos mesmos em função do salário. (OLIVEIRA; PICCININI, 2011).

Ainda do ponto de vista dos autores, entende-se o mercado de trabalho como o ambiente onde há a interligação entre as pessoas, as organizações e a sociedade, além do fato de sua transformação contínua, que contribui com a dinâmica da sociedade.

O contexto composto pelo atributo dinâmico apontado, os impactos da globalização e o avanço das tecnologias exige das organizações perfeição em sua metodologia, a condição de habilidade para competir para sustentar-se ativos, que modifica a maneira de esboçar o trabalho. Desse modo:

Desse modo verifica-se que o mundo do trabalho passa por uma profunda transformação, e esse processo tem início a partir da globalização do capital que se desenvolve num complexo de reestruturação produtiva, com impactos profundos nas relações de trabalho. (PEREIRA, 2004, p. 14).

Assim, Correia (2012) destaca que os colaboradores se tornaram fator de distinção, e o seu reconhecimento aumentou. Ainda no ponto de vista de Wilhelm e Perrone (2012), ressalta-se a globalização, atrelada à tecnologia, como agente de modificação dos mecanismos de produção das organizações, mudou a percepção do trabalho e assim a forma de procurar por mão de obra também foi alterada.

A procura passou a focar nas pessoas que apresentavam os requisitos estimados em relação às competências, habilidades e atitudes, além de versatilidade. Estar pronto, nessa situação, significa aprimorar-se como profissional em vários ângulos.

Para Bruno (2011), no cenário da globalização, as empresas estão buscando uma preparação profissional em diversas vertentes, tais como: desenvolvimento no campo de escolaridade, boa comunicação, competências técnicas, proatividade e bom relacionamento interpessoal.

O mercado de trabalho, como um universo que segue o dinamismo social, abrange também a diversidade nele presente. Dessa maneira compreende-se que é:

[...] um meio de inserção do sujeito na sociedade, de afirmação das relações interpessoais, exigindo, para tanto, ambientes e meios apropriados que possibilitem a convivência com as adversidades, deficiências e diferenças. (LEAL; MATTOS; FONTANA, 2013, p. 60).

Sendo assim, entende-se o mercado de trabalho como ambiente de inclusões, independentemente de diferenças e a inclusão das pessoas com deficiência, nesse cenário, como meio de interação social.

## 6.1. Acesso das pessoas com deficiência ao mercado de trabalho

Segundo Lara (2003, p. 11), “é o trabalho que viabiliza o exercício do usufruto da cidadania” que, na concepção de Bombassaro, Ri Júnior e Paviani (2004), está vinculado aos direitos dos indivíduos e ao tratamento de igualdade a todos. Acompanhando o mesmo raciocínio, compreende-se como fundamental a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, tendo em vista a garantia de direito social, cujas todas as pessoas devem poder alcançar.

Nessa percepção, Batista et al. (1998, p. 13) justifica que “[...], para a pessoa portadora de deficiência, o trabalho vai possibilitar que pareça um sujeito adulto, criativo, produtivo e responsável. Resgatará a sua dignidade perante a sociedade e sua família.” Assim, o trabalho, para uma pessoa com deficiência, torna-se uma oportunidade de se integrar a sociedade de modo atuante, entretanto é necessária uma qualificação profissional que esteja à altura das exigências das empresas, para que sua integração seja efetiva.

De acordo com Oliveira (2002), mais do que capacitação profissional, é crucial que a integração aconteça em conformidade com a necessidade do mercado, a ausência de reciclagem é um elemento de exclusão. Tanaka e Manzini (2005) ressaltam a qualificação profissional como um fator determinante que torna executável a lei que determina cotas nos contextos operacionais das empresas. Nesse âmbito, Sasaki (2006) afirma que a pessoa com deficiência adequadamente qualificada, exhibe qualidades consideráveis e que há empresas inclusivas que proporcionam à essas pessoas a realização de seu trabalho. Contudo, reconhece que a ausência de capacitação profissional desencadeia um obstáculo nos processos de inclusão.

Nota-se que a falta de qualificação profissional das pessoas com deficiência conciliada com a necessidade de pessoas capacitadas, para conquistarem uma posição no mercado de trabalho, origina um problema que dificulta o cumprimento das leis que protegem o trabalho como um direito. A dificuldade na execução das leis indica a necessidade de um projeto de qualificação profissional efetivo.

## 6.2. Capacitação profissional da pessoa com deficiência

Para que as Pessoas com deficiência ingressem no mercado de trabalho é necessário que ela esteja preparada para tanto, nesse sentido há necessidade de desenvolver suas competências e habilidades tornando a apta para explorar seus

conhecimentos por meio de atitudes no âmbito profissional, essa preparação visa não somente seu ingresso no mercado de trabalho, mas também que ela possa se manter nesse mercado e até mesmo ascender dentro da empresa que o contratar.

Segundo Gil (2002) as contratações de pessoas com deficiência deveriam ter critérios estabelecidos entre empregado Pessoa com deficiência e empregador a respeito da avaliação da performance profissional do colaborador, assim como acontece nas contratações de pessoas sem deficiência, o acompanhamento deste trabalho é realizado na sequência da contratação.

Esclarece a autora que muitas organizações e entidades trabalham em conjunto na realização de cursos de capacitação profissional e estão ligadas diretamente no processo de recrutamento e seleção das pessoas com deficiência, as direcionando para vagas adequadas ao perfil de cada candidato. Do seu ponto de vista é de suma importância a ligação entre organizações e entidades, porque costumeiramente o candidato com deficiência recorre a entidade que o atende habitualmente a fim de ser inserido no mercado de trabalho.

No mesmo sentido, Sasaki (2006) indica que muitas entidades filantrópicas em conjunto com órgãos governamentais, têm desenvolvido trabalhos que buscam a inserção da Pessoa com deficiência no mercado de trabalho, mapeando as vagas disponíveis visando sua condução no processo de inserção, ele acredita que as entidades são os principais desenvolvedores dos deficientes para o mercado de trabalho

Contudo, Tanaka e Manzini (2005) ratificam que é necessária uma análise criteriosa dos cursos ofertados para as Pessoas com deficiências visto que grande parte deles têm finalidade terapêutica não abrangendo dessa forma as necessidades que o mercado de trabalho busca, ainda nesta linha de raciocínio Hansel (2009), enfatiza sobre a importância das instituições elaborarem cursos visando a qualificação profissional dessas pessoas de acordo com as exigências do mercado, tornando possível o direcionamento das atividades de acordo com o perfil do colaborador e a demanda da empresa, pois de acordo com Batista et al. (1998), o trabalho das entidades é finalizado, com a inclusão da Pessoa com deficiência na sociedade, por meio de sua inserção no mercado de trabalho, proporcionando a ele se tornar um ser de fato, produtivo.

Já Marque e Toldrá (2008) ressaltam a obrigação de capacitação da Pessoa com deficiência como um todo, desde as perspectivas comportamentais, bem como

competências e também habilidades, entretanto é necessário analisar o real cenário de trabalho e suas perspectivas, esclarecem ainda, que o ideal seria que os programas de qualificação elaborados pelas entidades fossem utilizados como meio de averiguação das habilidades da Pessoa com deficiência, visando seu desenvolvimento com destaque nesses âmbitos, de forma que sua colocação no mercado de trabalho seja a mais assertiva.

Segundo Batista et al. (1998), as entidades envolvidas no processo de qualificação profissional devem propiciar vivências reais de trabalho, a fim de identificar as competências habilidades e atitudes da Pessoa com deficiência, além de observar a dinâmica do mercado, visando adequar seus cursos de capacitação voltados para essa dinâmica, além de buscar parcerias com organizações e sensibilizá-las quanto a necessidade de capacitar esse tipo de mão de obra. Hansel (2009) nota que os programas de capacitação elaborados no mundo ocupacional exigem que esses profissionais tenham bem desenvolvidas suas habilidades e competências, que em conjunto tendem favorecer a empresa com um profissional melhor qualificado quanto o profissional em ser melhor aproveitado no mercado de trabalho.

De acordo com Lino e Cunha (2008), são muitos os projetos elaborados no que tange a qualificação e ou capacitação profissional das pessoas com deficiência, porém, muito do que é definido não é praticável devido ao seu contexto por existir alguns impedimentos. Já Costa et al. (2011) diz que a qualificação da Pessoa com deficiência envolve múltiplos agentes com diversas perspectivas, sendo assim, criam-se divergências em alguns casos, como por exemplo no âmbito familiar, por medo de perderem o benefício assistencial disposto pelo governo, algumas famílias se posicionam contrárias a qualificação de seus familiares.

Assim sendo é de suma importância que o interesse dessas pessoas em se qualificarem, sejam levados em consideração.

## **7. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL E EXIGIDA**

Visando diminuir a diferença na atividade social das pessoas com deficiência, surgem projetos de leis, dirigidos a integração dessa parte da população à sociedade, em virtude também do mercado de trabalho, objeto de estudo do presente artigo. Nesse raciocínio, Carvalho (2012), declara essencial o

desenvolvimento de políticas públicas, tendo em vista a uniformidade de oportunidades e ingresso ao mercado de trabalho.

No âmbito nacional, a Constituição Federal de 1988 assegura os direitos básicos da sociedade, e de acordo com o artigo 5, “Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza.” Nesse ponto de vista, Carvalho (2012, p. 137) indica que “a Constituição de 1988 é a primeira a afirmar que os direitos sociais são direitos fundamentais, tendo aplicabilidade imediata”. A mencionada Constituição aponta o direito ao trabalho como essencial a sociedade em geral e tem como objetivo garantir esse direito às pessoas com deficiência, além da igualdade nos fatores de admissão e salários.

As vagas destinadas às pessoas com deficiência são garantidas pela Lei nº 8.213/91, determinando que empresas com mais de 100 funcionários devem destinar 2% de suas vagas as pessoas com deficiência; de 201 a 500, 3%; de 501 a 1.000, 4%, e acima de 1.001, 5%. O surgimento da Lei de Cotas viabilizou o acesso da pessoa com deficiência ao mercado de trabalho, bem como sua fiscalização, contudo é perceptível que o despreparo da sociedade e da pessoa com deficiência no contexto profissional elementos que limitam inclusão desses nas empresas. Conforme Tanaka e Manzini (2005) afirmam, a criação da lei não é a única forma de garantir o acesso ao trabalho para a pessoa com deficiência e sua continuidade nele.

Existem outras questões que precisam ser analisadas antes de inserir essa pessoa no mercado de maneira efetiva e eficiente. A legislação visa possibilitar benefícios auxiliares às pessoas com deficiência e a Lei nº 8.742/93, Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS), teve como objetivo oferecer um benefício as pessoas com deficiência e as pessoas idosas a partir de 70 anos que não tivessem condições de realizar uma atividade que lhes proporcionasse uma renda necessária para sobrevivência, o qual foi nomeado como de “Benefício de Prestação Continuada” (BPC). Vale considerar que o benefício é válido para os que nem mesmo os familiares são capazes de mantê-los financeiramente. No artigo 2º, inciso V, é garantido o pagamento de um salário mínimo para os beneficiados.

Ainda sobre o BCP, o artigo 20 da Lei nº 12.435/11 explana sobre a relação do recebimento do benefício com a inserção no mercado de trabalho e compreende que nesta ocasião, deve ser cessado o pagamento do benefício, no entanto ele pode

ser restabelecido, uma vez que se comprove a real precisão, atendendo aos critérios da Lei.

Na percepção de Bordignon e Sarmiento (2011), é preciso analisar essa política, de maneira que ela não se torne um obstáculo para a inclusão da pessoa com deficiência ao mercado de trabalho, considerando que ao ingressar, o benefício é interrompido.

De um modo geral, o mecanismo de leis em relação a inclusão de pessoas com deficiência é amplo e oferece fundamentos, suficientes para seu exercício. Entretanto, é necessário avaliar o desenvolvimento do mecanismo legal (que, no geral, é contrário à realidade social) e as circunstâncias para aplicação das diretrizes, pois o cenário onde devem ser utilizadas não favorece o seu exato exercício.

## **8. AS PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE NAS ORGANIZAÇÕES**

Com o advento do Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, que regulamentou a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispendo sobre a Política Nacional para a Integração da pessoa portadora de deficiência, em seu artigo 19 as empresas que contratarem pessoa com deficiência, passam a oferecer a elas ajuda técnica, possibilitando assim que ela se desenvolva e desempenhe seu trabalho da melhor maneira, são consideradas ajudas técnicas:

- Próteses auditivas, visuais e físicas;
- Órteses que favoreçam a adequação funcional;
- Equipamentos e elementos necessários à terapia e reabilitação da pessoa portadora de deficiência;
- Equipamentos, maquinarias e utensílios de trabalho especialmente desenhados ou adaptados para uso por pessoa com deficiência;
- Elementos de mobilidade, cuidado e higiene pessoa l necessários para facilitar a autonomia e a segurança da pessoa com deficiência;
- Elementos especiais para facilitar a comunicação, a informação e a sinalização para pessoa portadora de deficiência;

- Equipamentos e material pedagógico especial para educação, capacitação e recreação da pessoa portadora de deficiência;
- Equipamentos e material pedagógico especial para educação, capacitação e recreação da pessoa portadora de deficiência;
- Adaptações ambientais e outras que garantam o acesso, a melhoria funcional e a autonomia pessoal;
- Bolsas coletoras para os portadores de ostomia;

Com a sanção da Lei 12.907 de 15 de abril de 2008, por intermédio de seus Artigos 13 e 14, começou-se a desenvolver critérios e normas, visando promover a acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, por meio da cessação de obstáculos e barreiras nas vias e espaços públicos, no mobiliário e equipamentos urbanos, na construção e reforma dos edifícios e nos meios de transporte e comunicação.

## **9. METODOLOGIA**

Para responder o objetivo deste artigo, foi realizada uma pesquisa de caráter exploratório, com abordagem qualitativa e quantitativa, adotando como procedimento metodológico um questionário virtual. As perguntas foram direcionadas à gestores de recursos humanos de empresas do seguimento de Call Center, localizadas no Município de São Paulo. questionário foi elaborado com base na problemática da referida pesquisa, sendo disponibilizado no site survio.com durante o período de (7) sete dias, contendo 5 questões compostas por perguntas com respostas únicas e aberta.

Para tanto as questões elaboradas foram baseadas na problemática da referida pesquisa, as quais foram inseridas no site supracitado de maneira bem simples e objetiva, para que esses Gestores pudessem responder ao questionário de forma rápida e simples. Cada um dos quesitos é resultante da associação dos objetivos de pesquisa e do referencial teórico estabelecido, conforme Quadro 1, a seguir:

### **QUADRO 1: Construção do roteiro de entrevistas**

QUESITO	CONCEITO ASSOCIADO	AUTOR
1. Qual o número de funcionários da empresa?	Lei nº 8213/91, obriga empresas com 100 ou mais funcionários a reservar de 2% a 5% de suas vagas para Pessoa com deficiência.	Poder Legislativo
2. Qual a quantidade de Pessoa com deficiência contratada?	Lei nº 8213/91, obriga empresas com 100 ou mais funcionários a reservar de 2% a 5% de suas vagas para Pessoa com deficiência.	Poder Legislativo
3. Você encontra dificuldade de contratar Pessoa com deficiência para empresa?	Reconhece que a ausência de capacitação profissional desencadeia um obstáculo nos processos de inclusão.	Sasaki 2006
4. Se sim, qual motivo para essa dificuldade?	Ressaltam a qualificação profissional como um fator determinante que torna executável a lei que determina cotas nos contextos operacionais das empresas.	Tanaka e Manzini (2005)
5. Após a contratação sua empresa oferece cursos de capacitação e reciclagem para essas pessoas?	Mais do que capacitação profissional, é crucial que a integração aconteça em conformidade com a necessidade do mercado, a ausência de reciclagem é um elemento de exclusão.	Oliveira (2002)

Fonte: Fernanda Crivaro Custódio e Josiele Fernandes (2017)

A pesquisa ocorreu no mês de outubro de 2017, em empresas de prestação de serviços da área de Call Center, por meio da utilização de ferramenta eletrônica de comunicação pela qual foi possível coletar as respostas dos gestores de forma clara e objetiva.

É importante esclarecer que em pesquisa no sítio da internet, foi possível verificar que existe em média 100 empresas desse seguimento atuando na Cidade de São Paulo.

Desse montante, 21 empresas responderam ao questionário e suas respostas vão ao encontro do problema de pesquisa, apontando dessa forma uma resposta para essa problemática.

## **10. ANÁLISE DE RESULTADOS**

Após a tabulação dos dados foi possível verificar um conjunto de fatores críticos relacionados à problemática do presente artigo.

Na primeira questão buscou-se identificar o número de colaboradores das empresas que se dispuseram a responder o questionário. Das 21 respondentes, 18 delas são elegíveis à aplicação da lei de cotas para pessoas com deficiência.

Em seguida, questionou-se o número de pessoas com deficiência que integram o quadro de funcionários de cada empresa.

Com relação ao preenchimento das cotas, 85,7% das empresas que responderam o questionário, apontam que encontram dificuldade para contratação de pessoas com deficiência.

Segundo 66,7% das empresas, a maior dificuldade para o preenchimento das cotas está voltada para o fato de que os candidatos disponíveis no mercado não possuem capacitação profissional adequada. A ausência de pretendentes às vagas disponibilizadas pelas organizações foi apontada por 19% das empresas como um elemento que contribui negativamente para o cumprimento da lei. O alinhamento de perfil em relação as vagas, a acessibilidade e a aceitação dos gestores também foram citados.

Quanto à capacitação e reciclagem, 76,2% das empresas afirmam que oferecem cursos que contribuem para o desenvolvimento dos colaboradores.

O Quadro 2, a seguir apresenta os fatores segundo frequência nos discursos dos participantes da pesquisa.

### **QUADRO 2: Frequência Fatores Críticos**

<b>FATOR</b>	<b>PORCENTAGEM</b>
1. Falta de capacitação profissional	14

2. Falta de candidatos com algum tipo de deficiência no mercado	4
3. Não encontra dificuldades	1
4. Outros motivos	2

---

Fonte: Autores Fernanda Crivaro Custódio e Josiele Fernandes (2017)

### 10.1. Achados de pesquisa

No decorrer dessa pesquisa percebeu-se que muitas pessoas com deficiência não contam com o apoio de suas famílias para se capacitarem, pois, as famílias ora as protegem demais, ora têm medo de perderem o benefício concedido pelo Governo.

Ao realizar o questionário, foi possível identificar que além de não haverem pessoas com a qualificação adequada, ainda há a questão de alinhamento do perfil dos candidatos disponíveis no mercado com as vagas em aberto, bem como a acessibilidade da empresa, que se refere a estrutura adequada para receber essas pessoas e a aceitação dos gestores.

## 11. CONCLUSÃO

O objetivo principal deste estudo foi compreender quais as dificuldades que as empresas de call center encontram para preencherem as vagas destinadas as cotas para pessoas com deficiência no município de São Paulo-SP.

Para responder a esse objetivo, selecionou-se a pesquisa de caráter exploratório, com abordagem qualitativa e quantitativa e estudo de caso, empregando a técnica de questionário virtual.

Percebeu-se que muitas pessoas com deficiência não contam com o apoio de suas famílias para se capacitarem, seja por excesso de proteção ou receio de perder o benefício disponibilizado pelo governo.

Outro fator expressivo é que 86% dos profissionais de RH alegam que as empresas admitem os candidatos apenas pelo cumprimento da Lei de Cotas.

Em resposta ao problema de pesquisa constatou-se que os maiores fatores impeditivos no preenchimento das vagas direcionadas a pessoa com deficiência é a

capacitação profissional e o número de candidatos Pessoa com deficiência disponível no mercado, respectivamente.

## REFERÊNCIAS

BATISTA, Cristina. BORGES, Maria do Rosário. BRANDÃO, Tânia. MADER, Gabriela. ALCÂNTARA, Maria Helena. SAMPAIO, Desire. SASSAKI, Romeu. Educação Profissional e Colocação no Trabalho: uma nova proposta de trabalho junto à pessoa portadora de deficiência. 2. ed. Brasília: Federação Nacional das Apaes, 1997. Disponível em: <[http://jornadacientifica.xpg.uol.com.br/educacao\\_profissional\\_colocacao\\_no\\_trabalho.pdf](http://jornadacientifica.xpg.uol.com.br/educacao_profissional_colocacao_no_trabalho.pdf)>. Acesso em: 15 out. 2017.

BOMBASSARO, Luiz Carlos; RI JÚNIOR, Arno Dal; PAVIANI, Jayme (Orgs.).

As interfaces do humanismo latino. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004. Disponível

em:<[https://books.google.com.br/books?id=rwLpGOR3fYC&printsec=frontcover&dq=BOMBASSARO,+Luiz+Carlos;+RI+JÚNIOR,+Arno+Dal;+PAVIANI,+Jayme+\(Orgs.\)>](https://books.google.com.br/books?id=rwLpGOR3fYC&printsec=frontcover&dq=BOMBASSARO,+Luiz+Carlos;+RI+JÚNIOR,+Arno+Dal;+PAVIANI,+Jayme+(Orgs.)>)>. Acesso em: 14 out. 2017.

BORDIGNON, Priscila Mallmann; SARMENTO, Dirléia Fanfa. Capacitação profissional de pessoas com deficiência: um estudo de caso no Secap/Faders. Boletim Técnico do Senac: A Revista da Educação Profissional, v.37, n.1, p.34-47, jan-abr, 2011. Disponível em: <<http://www.bts.senac.br/index.php/bts/article/view/200>>. Acesso em: 22 out. 2017.

BRASIL. Constituição (1988). Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 15 out. 2017.

BRASIL. Lei Nº 3.298, de 20 de Dezembro de 1999. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm)>. Acesso em 15 out. 2017.

BRASIL. Lei Nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm)>. Acesso em: 15 out. 2017.

BRASIL. Lei Nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8742.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8742.htm)>. Acesso em: 15 out. 2017.

BRASIL. Lei Nº 12.435, de 6 de Julho de 2011. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12435.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12435.htm)>. Acesso em: 15 out. 2017.

BRUNO, Lúcia. Educação e desenvolvimento econômico no Brasil. Revista Brasileira de Educação. Rio de Janeiro, RJ, vol.16, n.48, p.545-562, set-dez, 2011. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v16n48/v16n48a02.pdf>>.

Acesso em: 14 out. 2017.

CORDE: <http://www.bengalalegal.com/corde-historia-pcd>> acesso em 10 Nov. 2017

CONADE: <http://www.bengalalegal.com/corde-historia-pcd>> acesso em 20 Out. 2017

CARDOSO, Laysa Karoline; KERN, Cristina Adriana Rodrigues. Capacitação da pessoa com deficiência intelectual ao mercado de trabalho: numa APAE do sul de Santa Catarina. Revista de Ciências Humanas, 2016. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/revistacfh/article/viewFile/2178-4582.2016v50n2p437/33933>>. Acesso em 17 set. 2017.

CARVALHO, Maria de Lourdes. A empresa contemporânea: sua função social em face das pessoas com deficiência. Belo Horizonte: Del Rey, 2012.

CORREIA, Luis Adonis. Riscos do Capital Humano: talentos, processos e crenças. Rio de Janeiro: Brasport, 2012.

COSTA, Mariela Cristina de Aguiar. COMELLO, Débora Mantovani. TETTE, Raissa Pedrosa Gomes. RESENDE, Michelli Godoi. NEPOMUCENO. Maristela Ferro. Inclusão Social pelo Trabalho: a qualificação profissional para pessoas com deficiência intelectual. Revista Interinstitucional de Psicologia. Juiz de Fora, MG, vol.4, n.2, p.200-214, jul-dez, 2011. Disponível em: <<http://www.fafich.ufmg.br/gerais/index.php/gerais/article/viewFile/190/214>>. Acesso em 22 out. 2017.

GIL, Marta (Cord.). O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência. São Paulo: Instituto Ethos, 2002. Disponível em: <

<https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/25.pdf>>. Acesso em 21 out. 2017.

HANSEL, Tânia Dubou. A empregabilidade de pessoas com deficiências: possibilidades e limitações. Cuiabá: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, 2009. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Educação Profissional e Tecnológica Inclusiva) Departamento de Pesquisa e Pós-Graduação, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, 2009. Disponível em: <[http://bento.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/201007111045971tania\\_dubou.pdf](http://bento.ifrs.edu.br/site/midias/arquivos/201007111045971tania_dubou.pdf)>. Acesso em: 21 out. 2017.

HILERENO, Deivis Cassiano; KREWER, Evandro José; OLIVEIRA, Sandra Maria de; ROTTA, Cláudio; SARTOR, Natália;. Qualificação das pessoas com deficiência para o mercado de trabalho: Um estudo de caso de Caxias do Sul – RS. Univates, 2015. Disponível em: <<http://www.meep.univates.br/revistas/index.php/estudoedebate/article/viewFile/637/627>>

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo demográfico 2010. 2010. Disponível em: <<https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default.shtm>>. Acesso em: 30 set. 2017.

LARA, Xico. Trabalho, educação, cidadania: reflexões a partir de educação entre trabalhadores. Rio de Janeiro: CAPINA/CERIS/MAUAD, 2003.

LEAL, Débora Ribas; MATTOS, Gisele Domingues de; FONTANA, Rosane Teresinha. Trabalhador com deficiência física: fragilidades e agravos autorreferidos. In: Revista Brasileira de Enfermagem. Brasília, DF, vol.66, n.1, p.59-66, jan-fev, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v66n1/v66n1a09.pdf>>. Acesso em: 14 out. 2017.

LINO, Michelle Villaça; CUNHA, Ana Cristina Barros da. Uma questão de cotas? Como as pessoas com deficiência percebem sua inserção no mercado de trabalho com base em políticas públicas de inclusão. Revista Pesquisas e Práticas Psicossociais. São João del Rei, MG, vol. 3, Nº. 1, p. 65-74, 2008. Disponível em: <

[https://ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/revistalapip/volume3\\_n1/pdf/Lino\\_Cunha.pdf](https://ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/revistalapip/volume3_n1/pdf/Lino_Cunha.pdf)>. Acesso em: 22 out. 2017.

SÁ, *Maria José Comparini Nogueira de*; TOLDRÁ, Rosé Colom. A profissionalização de pessoas com deficiência em Campinas: fragilidades e perspectivas, 2008. Disponível em: < <http://www.periodicos.usp.br/rto/article/view/14027> >. Acesso em: 21 out. 2017.

OLIVEIRA, Maria Beatriz Loureiro de. Escola, trabalho e qualificação profissional. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

Disponível em: <[https://books.google.com.br/books?id=S4oVoa3S\\_IEC&pg=PP1&dq=Escola,+trabalho+e+qualificação+profissional](https://books.google.com.br/books?id=S4oVoa3S_IEC&pg=PP1&dq=Escola,+trabalho+e+qualificação+profissional) >. Acesso em: 21 out. 2017.

OLIVEIRA, Sidinei Rocha de; PICCININI, Carolina Valmiria. Mercado de trabalho: múltiplos (des) entendimentos. In: Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, RJ, vol.45, n.5, p.1517-1538, set-out, 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122011000500012](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122011000500012)>. Acesso em: 08 out. 2017.

PEREIRA, Josecleto Costa de Almeida. Globalização do trabalho: desafios e perspectivas. Curitiba: Juruá, 2004. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=hx5bhrOAEc&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>> Acesso em: 08 out. 2017.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: Construindo uma sociedade para todos. 7. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SCHWARZ Andrea, HABER Jaques. O preconceito como barreira na inclusão de pessoas com deficiência. São Paulo, 2009. i.social: Disponível em: <<http://blog.isocial.com.br/o-preconceito-como-barreira-na-inclusao-de-pessoas-com-deficiencia>>

TANAKA, Eliza Dieko Oshiro; MANZINI, Eduardo José. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência. In: Revista Brasileira de

Educação Especial, v. 11, n.2, p.273-294, maio-ago, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbee/v11n2/v11n2a8.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2017.

WILHELM, Fernanda; PERRONE, Cláudia Maria. Produção de subjetividade frente ao mercado de trabalho no contexto da organização estudantil. In: Psicologia & Sociedade. Belo Horizonte, MG, Vol. 24, Nº. 1, p. 160-169, jan-abr, 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822012000100018&lang=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822012000100018&lang=pt)>. Acesso em 08 out. 2017.

<http://g1.globo.com/economia/concursos-e-emprego/noticia/2016/08/profissional-com-deficiencia-enfrenta-dificuldades-no-trabalho-diz-pesquisa.html>