



**Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

LORENA DE MORAES NASCIMENTO LEITE

**INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS: UMA ANÁLISE
ENTRE DOIS BANCOS**

Brasília
2016

LORENA DE MORAES NASCIMENTO LEITE

**INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS: UMA ANÁLISE
ENTRE DOIS BANCOS**

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de Pessoas e Coaching

Orientador: Prof. MSc. Erika Gagliardi

Brasília
2016

LORENA DE MORAES NASCIMENTO LEITE

**INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIAS: UMA ANÁLISE
ENTRE DOIS BANCOS**

Trabalho apresentado ao Centro
Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD)
como pré-requisito para a obtenção de
Certificado de Conclusão de Curso de
Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão de
Pessoas e Coaching

Orientador: Prof. MSc. Erika Gagliardi

Brasília, ____ de _____ de 2016.

Banca Examinadora

Prof. Dr. Nome completo

Prof. Dr. Nome completo
AGRADECIMENTO(S)

Agradeço à professora Érika Gagliardi pela disposição em orientar um tema desafiador, e por ter me apoiado mesmo quando a ideia inicial não deu certo.

Agradeço à minha mãe por ser a minha maior incentivadora nos meus estudos. Por ter sido minha patrocinadora, minha motorista, meu despertador, minha cozinheira, minha psicóloga por uma vida inteira.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é investigar como as instituições bancárias estão implantando sua política de integração de pessoas com deficiência (PCDs). Isso aconteceu por meio da análise de ambientação de tais pessoas no ambiente de trabalho, da interação entre as políticas de Gestão de Pessoas com a política de inclusão, da presença da política de inclusão nas orientações estratégicas, e da estrutura física, motora e ocupacional dentro das empresas selecionadas. Nenhuma das empresas contatadas permitiu a realização da pesquisa com seus funcionários. Assim, os dados foram acessados de maneira secundária, coletados nos relatórios de sustentabilidade disponibilizados nos sítios eletrônicos das empresas analisadas (um banco público e um banco privado). A análise, feita a partir da categorização de conteúdo dos dados, demonstrou que a aplicação da política de inclusão nas empresas ainda está em processo inicial, sendo realizada ainda de maneira superficial e incipiente, apesar dos primeiros passos já terem sido dados. Isso demonstra a necessidade de uma produção maior de estudos nessa área.

Palavras-chave: Inclusão.Acessibilidade.Pessoas com deficiência.Política de Integração.Bancos.

1 INTRODUÇÃO

O estudo da temática da deficiência é recente na história da produção acadêmica brasileira. Piccolo e Mendes (2013), em sua busca por trabalhos acadêmicos de Sociologia que envolvam o assunto “*Disability Studies*”, obtiveram resultados escassos. Conforme esses autores, nos últimos dez anos de produção científica brasileira, acharam-se apenas dez trabalhos que versaram sobre o problema.

Isso, talvez, seja o espelho de uma sociedade que, apesar da marcada discriminação ao longo dos séculos, passou a preocupar-se com a inclusão de pessoas com deficiências de maneira mais evidente apenas a partir dos anos 90, época em que a dureza das ditaduras fez crescer a mobilização pelos direitos humanos e pelo direito das minorias. Um exemplo foi a Conferência Mundial de Educação Especial realizada em 1994 em Salamanca, Espanha, em que se trouxe à tona o tema da inclusão educacional de crianças com necessidades especiais. (MACIEL, 2000).

Ademais, a implementação de uma política de inclusão e integração ainda é muito recente quando comparada com os séculos de discriminação pelos quais as pessoas com deficiência (PCDs) passaram. Quinze anos de vigência (a lei foi sancionada em 1991) não são suficientes para garantir uma inclusão de fato. É visível a dificuldade das empresas em conseguir atingir a meta (que varia de 2% a 5%, a depender do número total de funcionários). A obrigatoriedade que elas possuem de cumprir uma cota de inclusão não necessariamente garante o processo de inclusão.

A experiência profissional que a pesquisadora deste estudo obteve com o processo de recrutamento e seleção de profissionais PCDs em um contrato

temporário com uma empresa de seguros foi outro motivador para o estudo. Ela percebeu que a preocupação em cumprir uma cota se sobrepunha à preocupação de verificar com os profissionais se suas necessidades de acessibilidade, socialização, ambientação, treinamento e desenvolvimento estavam sendo atendidas. Tal experiência chamou sua atenção para a maneira com a qual estaria acontecendo a integração de PCDs no setor financeiro.

Esse conjunto de fatores despertou a autora para o questionamento acerca da política de inclusão das empresas que se encaixam na lei de cotas. A pergunta norteadora dessa pesquisa: qual a abrangência da política de inclusão de PCDs em bancos?

Para isso, é necessário investigar como tem acontecido a integração nas empresas dentro das possibilidades e diante dos obstáculos que enfrentam. Assim, o objetivo geral é investigar como as instituições bancárias estão implantando sua política de inclusão de pessoas com deficiência (PCDs). A escolha pelos bancos se deve à experiência de trabalho da pesquisadora como recrutadora de pessoas com deficiências em uma corretora de seguros de um banco público.

Os objetivos específicos são verificar os processos de integração existentes nas empresas; analisar como ocorre a ambientação das pessoas com deficiência dentro da empresa selecionada; e analisar as condições de acessibilidade das empresas às pessoas com deficiências.

Para isso, estruturou-se o trabalho nas seguintes seções: na seção dois, apresenta-se o referencial teórico, em que constam a legislação, os desafios da inclusão e seus instrumentos. Na seção três, detalha-se a metodologia, que baseou-se na análise documental e análise de conteúdo. Na quarta seção, há os resultados e discussão. A seção cinco conclui o trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Legislação aplicada a PCD

A aprendizagem e o desenvolvimento das potencialidades humanas não cessam com a conclusão da escola formal, mas prosseguem com o ingresso das pessoas no ambiente de trabalho. Assim como foi feito nas escolas, buscou-se no Brasil uma política de inclusão de pessoas com necessidades especiais no mercado de trabalho. A lei 7852/89 (BRASIL, 1989), regulamentada pelo decreto 3298/99 (BRASIL, 1999) foi o marco legal que delimitou a questão da inclusão de pessoas com deficiência no ambiente ocupacional.

A lei que instituiu formalmente a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência foi a lei 8213/1991 (BRASIL, 1991), que se utilizou do Programa Nacional de Direitos Humanos para nortear o estabelecimento de seus princípios. Tal Política impõe que, a partir de 100 funcionários, as empresas brasileiras devem possuir no seu quadro de funcionários, obrigatoriamente, de 2% a 5% de colaboradores que possuem deficiência.

Reproduzindo fielmente o art. 93, Subseção II, que trata da Habilitação e Reabilitação Profissional, é dito que:

A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados.....	2%;
II - de 201 a 500.....	3%;
III - de 501 a 1.000.....	4%;
IV - de 1.001 em diante.....	5%.

(art.93, lei 8213/1991)

Contudo, é uma lei limitada. Solitária, ela não fala de inclusão, apenas de uma obrigatoriedade jurídica sujeita à fiscalização do Ministério do Trabalho e Emprego. A falta de regulamentação impediu que a legislação fosse aplicada. A situação só mudou em 1999, quando o Decreto 3298 foi regulamentado.

No decreto 3298/99, a questão da deficiência é tratada de maneira mais abrangente, explicitando desde a conceituação de deficiência até a amplitude das áreas em que a inclusão deve acontecer - saúde, educação, trabalho, esporte, assistência social, edificação pública, previdência social, cultura, desporto e lazer.

Em suas Diretrizes, ele cita a inclusão da pessoa portadora de deficiência no trabalho, e da ampliação das alternativas de sua inserção econômica por meio da qualificação profissional e incorporação no mercado de trabalho. Também fala de fornecer assistência a essas pessoas sem um cunho assistencialista.

Como objetivo, tem-se a formação de recursos humanos para essas pessoas. O decreto coloca a legislação 8213/91 não somente como instrumento da política, mas também como um fiscalizador. No art 15, que trata da Equiparação de oportunidades, garante-se a formação profissional e sua qualificação para o trabalho. Na seção III, que trata da Habilitação e Reabilitação Profissional, diz-se que, independente da origem de sua deficiência, o trabalhador deve ser preparado para o trabalho e nele conseguir se manter, bem como possuir perspectivas de progredir.

A seção IV fala especialmente do Acesso ao Trabalho. Nela, trata-se da inserção laboral, em que se garante a colocação competitiva, seletiva e a promoção do trabalho por conta própria das pessoas com deficiências (PCDs). Para auxiliar nesse processo, consta nessa Seção a possibilidade de contar com o auxílio de entidades sociais na interface empresa-trabalhador, além da flexibilidade de jornada,

horário e adequação do ambiente de trabalho para o funcionário. O §8º cita a promoção de programas de prevenção de doenças e de redução da capacidade laboral, e de programas de reabilitação caso ocorram patologias.

Diante de todos esses aspectos enquadrados pela PNIPPD (Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, em suas Diretrizes), questiona-se se as empresas têm conseguido aplicar tantas nuances e detalhes da lei. O decreto propõe muitos desafios para terem sido todos aplicados em apenas dezessete anos.

2.2 Os desafios da inclusão

Araújo e Schmidt (2006) entendem que a integração pode acontecer de algumas maneiras: a partir de uma integração plena – em que o ambiente não é adaptado para o que a deficiência do trabalhador exige - a partir de uma semi-integração, em que o trabalhador só trabalha em certos setores, promovendo uma segregação de certa forma; ou a partir da integração real - em que as empresas alteram o ambiente em favor do trabalhador. Assim, vê-se que uma lei que estabelece um percentual obrigatório de contratação pode produzir diferentes tipos de integração, e gerar os mais diversos efeitos. Como essas mesmas autoras se posicionam, a existência da legislação não garante a implantação da integração.

Carvalho-Freitas (2007) cita as ações de adequações e práticas no trabalho que possibilitam a integração de pessoas com e sem deficiência: Sensibilização (atentar-se para a percepção das pessoas em relação à empresa), Adequação (percepção das pessoas em relação às adaptações e condições de trabalho que facilitem a inserção) e Práticas de RH (percepção em relação às

práticas de Treinamento, Seleção, Promoção e Transferência). Tais categorias revelam as nuances e resultados que podem existir num processo de integração.

Segundo Kamimura e Souza (2010), há uma resistência dos colegas de trabalho a enxergarem as PCDs com o mesmo potencial, apesar da diferença de habilidades, e de outras pequenas dificuldades. A competição típica do mercado de trabalho capitalista é ainda mais acirrada para eles. Isso porque a padronização social do homem exclui os que fogem à curva normal. Além da competição típica e esperada do modelo capitalista de mercado, as pessoas com deficiência ainda têm de lutar pela visibilidade, para que sejam enxergados como capazes e competentes para garantir o seu espaço no mercado de trabalho.

Para Tanaka e Manzini (2005 *apud* KAMIMURA; SOUZA, 2016), outro fator que atua como mais um obstáculo à inclusão é a baixa escolaridade e a má qualificação profissional. Apesar do esforço de incluir crianças com necessidades especiais no sistema educacional, a sua qualificação continua deixando a desejar. Ainda há dificuldades de adequação do currículo às necessidades especiais pelo sistema educacional brasileiro, e a qualificação acaba acontecendo por meio de programas de oficinas pedagógicas por instituições protegidas. Acontece uma formação educacional, mas ainda de forma segregada, o que acaba refletindo na transição da pessoa deficiente para o mercado ocupacional.

Outro aspecto que atrapalha uma inclusão total é a predileção por deficiências. Ribeiro e Carneiro (2009) indicam que pessoas com deficiências visual, auditiva, e física são alvos de recrutadores preocupados em preencher as vagas determinadas pelo Ministério do Trabalho e Emprego, ficando outros tipos de deficiência excluídas do recrutamento. Devido à pressão para não sofrer sanções, as empresas acabam procurando o que é mais viável diante das características dos

cargos disponíveis, sem importar-se de fato com a inclusão. A meta é não sofrer fiscalizações para não pagar multas. A responsabilidade socioempresarial de recrutar e desenvolver minorias torna-se uma corrida para fugir de penalidades. Deficiências como a mental, deficiência múltipla e autismo são mais graves e difíceis de lidar. As pessoas que nascem com elas começam a ter possibilidades reduzidas desde a sua escolarização, que requer estrutura mais complexa e professores qualificados para isso, necessidades deficientes no sistema educacional brasileiro. Quando, mesmo com as adversidades, pessoas com esse tipo de deficiência conseguem se qualificar, elas tendem a ser discriminadas.

As instituições educacionais que promovem a qualificação de deficiências mais graves relataram intolerância, impaciência e falta de solidariedade por parte das empresas que possuem pessoas assim em seu quadro. Araújo; Oliveira e Romagnoli (2006) acreditam que essas pessoas só tiveram acesso ao trabalho por ocasião de uma imposição legal, e não por uma vontade ou preocupação genuína dos empresários de promover a inclusão.

A mídia brasileira ilustra alguns casos que exemplificam alguns fenômenos aqui relatados. Em sua reportagem, Caoli (2014) relata uma pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Recursos Humanos que traz alguns dados acerca da realidade de contratação de pessoas com deficiências. Dos recrutadores, 4% afirmaram que contratam essas pessoas porque acreditam em seu potencial, e 12% os contratariam se não existisse a lei. A reportagem também expõe a experiência de um jovem que, mesmo com dupla pós-graduação, foi contratado para fazer tarefas aquém de sua qualificação.

Salomão (2016) realizou uma matéria mostrando os mitos sobre a contratação de pessoas com deficiência. São eles a escassez de profissionais

deficientes, falta de qualificação, a preferência por benefícios ao invés do salário, o alto custo para a empresa, baixa produtividade do funcionário deficiente e o fato de não ser vantajoso para a empresa.

O que se pode perceber nesses relatos midiáticos é a presença do preconceito, que engendram as práticas e as maneiras de pensar das empresas. Esse é mais um fator que corrobora com a importância da pesquisa acerca da aplicação da política de integração.

2.3 Instrumentos de inclusão

Para conseguir avaliar como está se dando a inclusão de PCDs por meio da política de cotas, há de se observar como acontece um processo integrante dos subsistemas de RH muito importante: o treinamento.

O treinamento é uma ferramenta de aprendizagem organizacional, em que conhecimentos, habilidades e atitudes são adquiridas pelos que participam da organização. É por meio dele que se dá a expansão da compreensão da tarefa. Avaliando-se o impacto do treinamento na evolução da tarefa por meio da Avaliação de Desempenho, é possível fornecer subsídios para o Planejamento Organizacional, retroalimentando um ciclo (LACERDA e ABBAD, 2003). A maneira como acontece o treinamento das pessoas com deficiência selecionadas é outra maneira de análise da inclusão. É necessário pesquisar se responsáveis pela execução do treinamento - os gerentes - acreditam na capacidade de desenvolvimento de PCDs, ou se existem crenças acerca do seu potencial que limitam a sua capacidade de desenvolvimento e crescimento dentro da organização.

Marras (2008) destaca que o treinamento é um grande influenciador do comportamento humano no ambiente de trabalho. É a partir do treinamento que o funcionário constrói sua confiança no trabalho, desenvolve os valores que a empresa deseja que ele tenha, desenvolve-se pessoal e profissionalmente, torna-se mais produtivo e eficiente. Há de se saber como está acontecendo o treinamento com PCDs e como ele impacta no desenvolvimento e na inclusão dos profissionais.

Outra questão acerca do treinamento a se investigar é se ele está sendo utilizado para esclarecer os funcionários da importância da política de inclusão de PCDs. O treinamento é uma ótima ferramenta de sensibilização dos pares. A partir dela, pode-se mostrar que atitudes e ações são preconceituosas e discriminatórias e como é possível substituí-las por ações inclusivas. Segundo Freschi e Duarte (2013), “Para administrar um quadro de funcionários com deficiência é preciso inserir a visão inclusiva na instituição” (p.25). Pelos mesmos autores, a empresa deve estar preparada física e psicologicamente para receber o público portador de deficiência, e o treinamento é essencial nesse preparo.

No âmbito físico, há de se atentar para o grau de acessibilidade para as pessoas com deficiência. Bahia e Schommer (2010) incluem a acessibilidade como um dos requisitos do processo de inclusão. As medidas de acessibilidade são subdivididas em arquitetônica (ambientais e físicas), comunicacional (oral, escrita, virtual e interpessoal), metodológica (métodos e técnicas de trabalho), instrumental (instrumentos e utensílios de trabalho), programática (intrínsecas nas normas da empresa) e atitudinal (atitudes e comportamentos). Dentre tais possibilidades de acesso, é necessário investigar como ele acontece nas empresas escolhidas para a realização deste trabalho.

Alguns estudos já foram realizados nesse tipo de ambiente organizacional. Em sua tese de doutorado sobre as minorias no setor bancário, Miranda (2014) inclui as pessoas com deficiência. Segundo dados de 2010 da Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), apesar da lei que impõe cotas para PCDs nas empresas, apenas 1,8% dos funcionários dos bancos brasileiros enquadra-se como PCD (FEBRABAN, 2016). Ainda é uma porcentagem distante da ideal que, pela quantidade média de funcionários dos bancos, deveria ser de no mínimo 5%, como assinalado pela legislação. De uma maneira geral, é um setor ainda muito marcado pelas desigualdades, longe de atingir uma população diversa de funcionários, o que traz um recorte da distância que a população brasileira ainda está da diversidade e igualdade de oportunidades.

Miranda (2014) ainda afirma que as organizações possuem a premissa de incluir as minorias em seus programas de diversidade, contudo o que acontece na prática é a simples disseminação de princípios “politicamente corretos” e que não tem efetividade de fato. Em seu estudo, encontrou dados de bancários que afirmaram que a implementação da política de inclusão ficava na cúpula, na diretoria, e que não chegava às operações, na ponta. Um dos grandes motivos para isso seria a falta de capacitação dos gestores de lidar com a equipe sobre a temática.

Nos achados de Brunstein e Serrano (2008), que também pesquisaram instituições financeiras, apenas 20% das empresas implantavam políticas de diversidade mais abrangentes. Somente uma das empresas investigadas incluiu o próprio deficiente na coordenação das políticas inclusivas. Nessa pesquisa, as autoras defendem que a organização deve se adaptar ao funcionário para permitir sua participação plena nas atividades para que a inclusão realmente aconteça. Além

disso, a diversidade tem de ser usada para orientar a aprendizagem e a efetividade do funcionário com deficiência. Concluem afirmando que as ações e os discursos de inclusão das empresas nem sempre confluem com a igualdade de oportunidades necessária em uma população diversa de funcionários.

3 METODOLOGIA

3.1 EMPRESA

A análise documental aconteceu entre dois bancos brasileiros - um de capital público e outro de capital privado – ambos fundados em território brasileiro. Esse recorte foi feito para representar cada setor (público e privado) e, assim, compará-los. O banco público foi denominado “banco A”; e o banco privado, “banco B”. As informações foram retiradas de seus sítios eletrônicos

3.2 INSTRUMENTO

Os instrumentos de análise foram os relatórios mais recentes que versam sobre a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Socioambiental encontrados nos sítios eletrônicos dos bancos analisados.

3.3 PROCEDIMENTO DE COLETA

Coletaram-se os dados em uma fonte secundária, isto é, em um documento que dispõe sobre as políticas de integração de cada banco. Essa maneira indireta de acessar as informações se deu pela impossibilidade de coletar os dados na fonte primária devido à não autorização das entidades procuradas.

3.4 ANÁLISE DOS DADOS

A análise ocorreu a partir do estudo da política de sustentabilidade e responsabilidade socioambiental apresentada pelas empresas, em que geralmente encontram-se as diretrizes que norteiam as ações de sua política de integração de PCDs.

O referencial adotado para a análise deste trabalho foi o da pesquisa qualitativa, em que se enfoca a qualidade do conteúdo dos dados. Dessa forma, analisou-se o texto em categorias de conteúdo, segundo proposto por Bardin (2009), de acordo com os objetivos deste trabalho e com o tipo de informação fornecida pelos sítios.

Para saber como ocorre a ambientação das pessoas com deficiência, verificou-se se há treinamentos específicos para PCDs, se as organizações preocupam-se com o clima para a integração desses, e quais são as crenças implícitas acerca da capacidade deles. Para identificar a existência de preocupação das empresas em integrar as PCDs, verificou-se a realização de ações internas de inclusão e a porcentagem desses funcionários no quadro funcional. Para analisar as condições de acessibilidade das PCDs, identificou-se as condições ergonômicas de trabalho e adaptações tecnológicas para acesso a informação.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados encontrados foram (Tabela 1):

Tabela 1 - Ambientação das pessoas com deficiência

Categorias	Resultados	
	Banco A	Banco B
Crenças implícitas acerca da capacidade de PCDs	Não há dados	Sinaliza acreditar em sua capacidade (programa de capacitação direcionado)

Fonte 1 - Elaborado pela autora

Não foram encontrados dados que permitissem inferir uma posição do banco A em relação a categoria “Crenças implícitas acerca da capacidade de PCDs”. O banco B sinaliza acreditar na capacidade das pessoas com deficiência, pois criou programas de capacitação direcionados especialmente a esse público (o Programa de Capacitação Profissional com Ênfase na Educação Inclusiva, conduzido em parceria com a Fundação do banco), além do Programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência do Setor Bancário, da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN). Esse dado indica que talvez a temática não seja trabalhada o suficiente para que os funcionários formasse uma opinião acerca do que pensam a pessoas com deficiência no ambiente de trabalho.

(Tabela 2)

Tabela 2 - Clima para a integração de PCDs

Categorias	Resultados	
	Banco A	Banco B
Processos de integração de PCDs (ações internas de inclusão)	Realiza um programa específico de inclusão (Cartilha de Diversidade)	Realiza treinamentos com os funcionários com temas voltados a direitos humanos

Fonte 2 - Elaborado pela autora

Em relação à “Processos de integração de PCDs”, o banco A trabalha desde 2005 com um programa que busca incentivar a diversidade no ambiente organizacional. Tal programa tem investido na mudança cultural interna e externa através da valorização da diversidade de perfis de colaboradores, de flexibilização da infraestrutura e de compromissos setoriais e públicos. Os processos do banco B são os treinamentos com os funcionários sobre temas voltados a direitos humanos com duração total de 89.435 horas em 2015. Nesses treinamentos, participaram 25% dos funcionários e colaboradores. Além disso, o banco B possui uma Ouvidoria para receber denúncias de práticas discriminatórias. No mesmo ano de 2015, 24 casos foram reportados, dos quais 23 foram resolvidos, e 1 manteve-se em análise. A queda de denúncias foi brusca, se comparada às 66 ocorrências de 2014. Ambos parecem preocupar-se com o tema e realizar ações nesse sentido. Resta saber se, como visto no estudo de Miranda (2014), tais ações permitem a igualdade de oportunidades, possibilitando uma inclusão real, ou se caracterizam pela simples disseminação de uma imagem correta da empresa. Há de se ir à fonte primária para investigar a profundidade com a qual as cartilhas e os treinamentos sobre Direitos Humanos impactam na inclusão de PCDs. (Tabela 3)

Tabela 3 - Treinamentos para PCDs

Categorias	Resultados	
	Banco A	Banco B
Treinamentos específicos para pessoas com deficiência	Não há dados	Programa de Capacitação à Pessoa com Deficiência

Fonte 3 - Elaborado pela autora

Na categoria “Treinamentos específicos para pessoas com deficiência”, não foi possível achar dados do banco A para deduzir suas ações. Já o banco B informa possuir um programa voltado para capacitação de PCDs. É o chamado Programa de Capacitação à Pessoa com Deficiência, que possibilita a formação profissional e o ingresso da pessoa com deficiência em agências e departamentos da Organização por meio da valorização da diversidade e do exercício da cooperação nas salas de aula. Em 2015, realizou-se o curso Técnico em Administração, que atendeu 40 funcionários do banco com deficiências física, auditiva e visual. Por estarem os dois bancos enquadrados em um universo financeiro, tendo como maior diferença a detenção do capital, uma provável explicação para esse resultado é a maior cobrança de produtividade que o setor privado pode ter em relação ao setor público. Ambos sofrem pressão do MTE (Ministério do Trabalho e Emprego) para o cumprimento das cotas; mas enquanto o setor público preocupa-se apenas em recrutar (por meio de concurso) tais funcionários, o setor privado preocupa-se em fazê-los produzir ao máximo. No banco privado é possível visualizar um dono que será beneficiado com a máxima produção, enquanto no banco público, não há um dono concreto: o dono é o Estado. Logo, a

pressão pela produção tende a ser maior em instituições privadas. Hoefel e Jacques (2006) vão ao encontro desse pensamento, pois constataram em um estudo comparativo entre bancos públicos e privados que os trabalhadores do privado sofrem mais ansiedade, depressão e desesperança, explicitando as consequências da pressão mais acentuada no setor privado. (Tabela 4)

Tabela 4 - Porcentagem

Categorias	Resultados	
	Banco A	Banco B
Porcentagem de PCDs	1,29% do quadro funcional	2,2 % do quadro funcional

Fonte 4 - Elaborado pela autora

Sobre a “Porcentagem de PCDs”, o relatório traz que 1, 29% do quadro funcional do banco A é composto por pessoas com deficiência. Destes, 48,31% exercem função gratificada. No banco B, 2092 dos 93000 funcionários ativos em 2015 eram PCDs, ou seja, 2,2%. Tais índices se aproximam da Literatura, pois a média entre 1,29% e 2,2% é 1,8%, exatamente o resultado fornecido pela FEBRABAN em 2016 em sua pesquisa sobre a composição de PCDs nos quadros funcionais dos bancos. Ainda é um resultado distante do exigido pela legislação, pela qual cada banco deveria enquadrar pelo menos 5% de seus funcionários na categoria Pessoas com Deficiência, o que permite afirmar que a aplicação da lei é feita parcialmente. (Tabela 5)

Tabela 5 - Ambientação de PCDs

Categorias	Resultados	
	Banco A	Banco B
Clima propício para a integração dos profissionais PCDs	Introduziu 16 Comissões Regionais de Diversidade, espalhadas pelo país, para combater a discriminação de clientes e colaboradores PCDs	Não há dados.

Fonte 5 - Elaborado pela autora

Na categoria “Clima propício para a integração dos profissionais PCDs”, o banco A declara possuir um pilar de combate à discriminação e o estímulo a práticas que permitam oportunidades iguais para homens e mulheres e acessibilidade para clientes e colaboradores com deficiência. Isso acontece por meio das 16 Comissões Regionais de Diversidade, espalhadas pelo país. O banco B não trouxe dados em seu Relatório de Sustentabilidade referentes a esses temas. A impossibilidade de analisar os impactos causados pelas Comissões Regionais de Diversidade não permite concluir sobre a efetividade desse programa. Há a possibilidade dessa ação encontrada no banco A estar alinhada ao que Miranda (2014) afirma - as organizações possuem a premissa de incluir as minorias em seus programas de diversidade, contudo o que acontece na prática é a simples disseminação de princípios “politicamente corretos”; bem como há a possibilidade do banco ir além das aparências e conseguir atingir a integração em algum nível. Mais uma vez, buscar seu impacto na fonte primária ajudaria a solucionar essa dúvida. (Tabela 6)

Tabela 6 - Condições de acessibilidade

Categorias	Resultados	
	Banco A	Banco B
Condições de acesso a portadores de deficiência	Plataforma de acesso ao internet banking adaptada para deficientes visuais.	Diversas ações para facilitar o acesso à informação para as diferentes modalidades de deficiência.

Fonte 6 - Elaborado pela autora

Quanto a “Condições de acesso a portadores de deficiência”, o banco A demonstra preocupar-se, pois seu sítio eletrônico possui uma plataforma de acesso ao internet banking adaptada para deficientes visuais. O banco B possibilita meios de acesso à informação pelos clientes do banco de diversas maneiras. Ações como saque de dinheiro em libras; cartões de crédito com relevo em *braille*; mouse visual para pessoas com deficiência motora; kit de boas-vindas em *braille*, extrato de movimentações financeiras em *braille*; *software* de leitor de telas para deficientes visuais; *software* de voz, marcações táteis e dispositivos com regulação de altura para cadeirantes no autoatendimento; gabarito para preenchimento de cheque em *braille* ou fonte ampliada; ouvidoria para quem possui deficiência auditiva ou de fala; acessibilidade em seu sítio eletrônico. Vê-se que o banco B explicita possuir maior disponibilidade em fornecer condições de acesso. Contudo, há de se verificar se tal disposição tem como objetivo atingir principalmente ao cliente do banco, pois são ações voltadas para o público externo. Aparentemente, a preocupação com o funcionário ficou em segundo plano, e os benefícios adquiridos parecem ser resquícios do agrado ao cliente. De qualquer forma, conforme Bahia e Schommer

(2010), ambos conseguiram avançar no processo de inclusão comunicacional, que incluem a comunicação oral, escrita, virtual e interpessoal. (Tabela 7)

Tabela 7- Ergonomia

Categorias	Resultados	
	Banco A	Banco B
Ergonomia para funcionários PCDs	Relata realizar análises ergonômicas de trabalho, e laudos técnicos de condições de trabalho, mas nada explicitamente focado para profissionais PCDs.	Não há dados

Fonte 7- Elaborado pela autora

Os dados encontrados não permitem afirmar que as empresas tiveram o mesmo avanço em relação à acessibilidade instrumental (BAHIA e SCHOMMER, 2010). Na categoria “Ergonomia para funcionários PCDs”, o banco A relata realizar análises ergonômicas de trabalho, e laudos técnicos de condições de trabalho, mas nada direcionado a profissionais PCDs. O banco B não forneceu informações suficientes para inferências.

4 CONCLUSÃO

A análise dos resultados mostra que foram pequenos os avanços dos bancos na política de inclusão de pessoas com deficiência. As instituições financeiras descrevem ações incompletas para o processo de inclusão, como a produção de cartilhas e a realização de ações que não falam diretamente da

temática. Os programas voltados para pessoas com deficiência limitam-se às capacitações que o banco B declarou realizar, e às Comissões Regionais de Diversidade pelo banco A. As ações internas das empresas ainda são incipientes para concretizar uma política de inclusão.

Conclui-se, dessa forma, que a abrangência da política de inclusão de PCDs do banco A e do banco B é curta. Os bancos ainda deixam a desejar em suas ações de ambientação de PCDs e de acessibilidade, que ainda são superficiais e não garantem uma inclusão completa. Aparentemente, pela diversidade de ações e pelo espaço que elas ocupam nos relatórios, são as iniciativas referentes à acessibilidade as que tiveram maior investimento. Contudo, o foco parece ser o atendimento do público externo, pois não se encontrou ações específicas para o público interno.

Os dados que as empresas se propuseram a divulgar para o público externo em seus sítios eletrônicos mostram que as ações de inclusão ainda não são suficientes para equiparar as PCDs às não PCDs em oportunidades de crescimento e ascensão profissional.

Diante de tais resultados e da obtenção dos dados de maneira indireta e secundária, sugere-se a realização de pesquisas mais aprofundadas acerca da temática em sua fonte primária. É essencial investigar fatores que fazem os bancos investirem em ações diferentes, identificar os indicadores que discriminam as diferenças entre a integração plena e a semi-integração de PCDs, investigar o impacto de ações de clima na política de inclusão, pesquisar sobre a eletividade de deficiências (preferência pela contratação de certos tipos de deficiência) e sobre as possibilidades de inserção de adaptações ergonômicas para as PCDs.

ABSTRACT

This paper's goal is to investigate how the banks are applying their disabled people integration policy. To achieve this goal is necessary to analyze how are the banking institutions climate, the interaction between people management policys and inclusion policys, the presence of inclusion policys in the strategical directions and the ocupacional, motor and physical structures into the selected enterprises. None of the companies allowed the research with any employees. Therefore, the date were accessed indirectly. The solution was to access the date by the reports about sustentability available in their websites of the analized companies (a public and a private banks). The analysis happened through content class and revealed that inclusion policy in the enterprises is still in the beginning process, in incipient and superficial level, regardless the baby steps that it already achieved. This shows that is necessary to produce more studies in this field.

Key words: Inclusion. Acessibility. Disabled People. Integration Policy. Banks.

4 REFERÊNCIAS

ARAÚJO, José Newton Garcia; OLIVEIRA, Jacqueline Moreira de; ROMAGNOLI, Roberta Carvalho. Dificuldades relativas à inclusão social das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. *Latin-American Journal of Fundamental Psychopathology on Line*, v.6, n.1, p. 77-89, maio.2006.

ARAÚJO, Janine Praça; SCHMIDT, Andreia. A inclusão de pessoas com necessidades especiais no trabalho: a visão de empresas e de instituições educacionais especiais na cidade de Curitiba. *Perspectiva de empresas e instituições sobre o trabalho da pessoa com deficiência*. Rev. Bras. Ed. Esp., Marília, v.12, n.2, p.241-254, mai/ago. 2006

BAHIA, M.S.; SCHOMMER, P.C. Inserção Profissional de Pessoas com Deficiência nas Empresas: Responsabilidades, Práticas e Caminhos. *Organizações & Sociedade*, Salvador, v.17 - n.54, p. 439-461, Julho/Set, 2010

BARDIN, L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa, Edições 70, 2009.

BRASIL. *Decreto nº 3298, de 20 de dezembro de 1999*. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 22 mar. 2016.

----- . *Lei 7852, de 23 de outubro de 1989*. Disponível em Lei nº 7.852, de 23 de Outubro de 1989. Acesso em: 22 mar. 2016.

----- . *Lei 8213, de 24 de julho de 1991*. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm>. Acesso em: 22 mar. 2016.

BRUNSTEIN, J.; SERRANO, C. A. Vozes da diversidade: um estudo sobre as experiências de inclusão de gestores e PCDs em cinco empresas paulistas. *Cadernos EBAPe.BR*, São Paulo, v.6, n.3, Set, 2008.

CAOLI, C. 81% contratam pessoas com deficiência só 'para cumprir lei', 2014. Disponível em: <http://g1.globo.com/concursos-e-emprego/noticia/2014/11/81-contratam-pessoas-com-deficiencia-so-para-cumprir-lei.html>. Acesso em: 8 Ago.2016.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Análise da Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência: um Estudo de Caso. XXXI Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), Rio de Janeiro, 2007.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. Bancos diversos para um Brasil diverso: o pioneirismo do setor bancário brasileiro na valorização de diversidade no ambiente de trabalho. São Paulo, 2010. Disponível em: <http://www.febraban.org.br/Febraban.asp?id_pag_352&id_PaginaDe=95>. Acesso em 10 set. 2016.

FRESCHI, J.C.; DUARTE, Y.M. O papel dos recursos humanos na contratação de pessoas com deficiência – PCD. *Revista Terceiro Setor e Gestão*, Guarulhos, São Paulo, v.7, n. 1, 2013.

HOEFEL, M. G. L.; JACQUES, M. G. C. Síndrome do sobrevivente: um estudo comparativo entre trabalhadores de um banco privado e de um banco público. *Boletim da Saúde*, Porto Alegre, v.20, n. 1, 2006.

KAMIMURA, Ana Lúcia Martins; SOUZA, Mara Rúbia de. Pessoas com deficiência e mercado de trabalho. SEMINARIO DE SAUDE DO TRABALHADOR DE FRANCA, 7., 2010. Disponível em <http://www.proceedings.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=MSC000000112010000100024&lng=en&nrm=abn>. Acesso em 22 mar. 2016

LACERDA, E.R.M.; ABBAD, G. Impacto do Treinamento no Trabalho: investigando variáveis motivacionais e organizacionais como suas preditoras. *Revista de Administração Contemporânea*. Curitiba. Vol.7, N. 4. 2003

MACIEL, M. R. C. Portadores de Deficiências, a questão da inclusão social. *São Paulo em Perspectiva*, São Paulo, v. 14, n.2, jun.2000.

MARRAS, J.P. *Capital-Trabalho*, O desafio da gestão estratégica de pessoas no século XXI. *São Paulo: Futura*. 2008.

MIRANDA, A.R.A. Gestão da Diversidade e Inclusão de Minorias: desigualdades, preconceitos e discriminação no setor bancário. 2014. 245 f. Dissertação (Doutorado em Administração) – Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2014.

PICCOLO, G.M.; MENDES, E.G. Contribuições a um pensar sociológico sobre a deficiência. *Educação e Sociedade*, Campinas, v. 34, n. 123, p. 459-475, abr.-jun. 2013.

RIBEIRO, Marco Antonio; CARNEIRO, Ricardo. A inclusão indesejada: as empresas brasileiras face à lei de cotas para pessoas com deficiência no mercado de trabalho. *Organização & Sociedade*, Salvador, v.16, n.50, p.545-564, jul/set. 2009.

SALOMÃO, K. 6 mitos sobre a contratação de pessoas com deficiência, 2016. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/negocios/noticias/6-mitos-sobre-a-contratacao-de-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 8 Ago.2016.

TANAKA. Eliza Dieko Oshiro; MANZINI. Eduardo José. *Concepções sobre o trabalho da pessoa com deficiência*. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência. Programa de Pós-Graduação em Educação da UNESP 2005.