



FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS – FATECS
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
ÁREA: ADMINISTRAÇÃO GERAL

**INCLUSÃO SOCIAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
COMO FATOR ESTRATÉGICO NAS ORGANIZAÇÕES**

RENATO KINAIP
RA: 2072110/2

PROFESSOR ORIENTADOR: MARCELO GAGLIARDI

Brasília/DF, Novembro de 2009.

RENATO KINAIP FARIA NETO

**INCLUSÃO SOCIAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
COMO FATOR ESTRATÉGICO NAS ORGANIZAÇÕES**

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Professor Orientador: Marcelo Gagliardi

Brasília/DF, Novembro de 2009.

RENATO KINAIP FARIA NETO

**INCLUSÃO SOCIAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA
COMO FATOR ESTRATÉGICO NAS ORGANIZAÇÕES**

Monografia apresentada como um dos
requisitos para conclusão do curso de
Administração do UniCEUB – Centro
Universitário de Brasília.

Professor Orientador: Marcelo Gagliardi

Brasília/DF, de de 2009.

Banca examinadora:

Professor Marcelo Gagliardi
Orientador

Professor (a):
Examinador (a)

Professor (a):
Examinador (a)

"Todo e qualquer empreendimento que visa à Inclusão só terá bons resultados quando o diferente for aceito como parte integrante e indissolúvel do ser humano."

Rosicler Netto.

Dedico este trabalho aos meus pais,
minha família, e minha namorada, que me
apoiaram intensamente nesse trabalho.

Agradeço,

Aos meus pais, César e Orinda, que me apoiaram a todo instante nas minhas decisões e minhas escolhas.

À minha namorada, Bruna, pela paciência e por tudo que ela tem passado ainda sim conseguir forças para vencer e me ajudar em todos os aspectos.

E ao Professor Marcelo Gagliardi, pelo apoio, paciência e dedicação que foram de vital importância para essa realização.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Pirâmide da responsabilidade social	18
Figura 2 – Relação de imagem e essência socialmente responsável.....	25
Figura 3 – Os três pilares da Responsabilidade Socioambiental nos negócios do Banco do Brasil.....	34

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Percentual de cotas em relação ao número de funcionários.....	21
--------------------------------------------------------------------------	----

LISTA DESIGLAS

AACD – Associação de Assistência a Criança com Deficiência

ABDV – Associação Brasileira de Deficientes Visuais

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

APABB – Associação de pais, amigos e pessoas com deficiência, de funcionários do Banco do Brasil

APAE – Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais

BB – Banco do Brasil

CORDE – Coordenadoria nacional para Integração da pessoa portadora de deficiência

dB – Decibel

FEBRABAN – Federação Brasileira dos Bancos

GPA – Grupo Pão de Açúcar

MP – Ministério Público

OIT – Organização Internacional do Trabalho

ONU – Organização das Nações Unidas

PCD – Pessoa com Deficiência

RESUMO

O presente trabalho tem como tema central a inclusão social de pessoas com deficiência (PCD's) como fator estratégico nas organizações, e tem como objetivo verificar se realmente há ganhos provenientes dessa prática e se pode ser considerado um diferencial frente aos concorrentes. Em nossa sociedade, apesar dos grandes avanços, ainda há muito preconceito e discriminação com as pessoas com deficiência (PCD). No entanto, foi constatado que em parceria com essas pessoas, as organizações, a sociedade, e os próprios PCD's saem ganhando. Além do compromisso ético com a sociedade, as organizações fazendo sua parte conseguem reduzir o preconceito e ainda ajudam o desenvolvimento do país. Foi realizado um estudo bibliográfico, inicialmente sobre conceitos referentes à inclusão social. A seguir, as barreiras e os aspectos que facilitam em inclusão social enfrentadas pelas empresas no ato da contratação, seguido de fatores pertinentes às empresas, como imagem, reconhecimento, e fortalecimento da marca, bem como aspectos negativos da não responsabilidade social. Na etapa seguinte, foram realizados dois estudos de caso em empresas que adotam e praticam a inclusão social de PCD's com sucesso. Foram apresentadas as empresas e suas respectivas ações de responsabilidade social e em seguida uma análise crítica abordando como principais assuntos da revisão teórica com o observado na prática. Por fim, a conclusão do tema, com as limitações envolvidas na elaboração do trabalho e a resposta do problema com o cumprimento dos objetivos do trabalho.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1. Tema	13
1.2. Delimitação do tema.....	13
1.3. Problema	13
1.4. Objetivos.....	13
1.5. Justificativas	13
1.6. Estrutura do Trabalho.....	14
2. METODOLOGIA.....	15
2.1. Método de abordagem	15
2.2. Método de procedimento	15
2.3. Técnicas de pesquisa.....	15
2.4. Técnica de Coleta de Dados.....	16
2.5. Instrumento	16
2.6. Procedimentos Empíricos	16
2.7. Procedimentos de Análise dos Dados	16
3 EMBASAMENTO TEÓRICO	17
3.1. Conceitos de responsabilidade social corporativa, Inclusão Social e deficiência.....	17
3.2. Contexto histórico da inclusão social.....	20
3.3. Barreiras e facilitadores da inclusão social.....	20
3.4. Responsabilidade social nas empresas.....	23
3.5. A responsabilidade social: Essência X Imagem	25
3.6. Fortalecimento da marca e outros benefícios provenientes da pratica da inclusão social	27
4. CASOS EMPRESARIAIS DE INCLUSÃO SOCIAL.....	31
4.1. Estudo de caso Nº 1: Grupo Pão de Açúcar.....	31
4.2. Estudo de caso Nº 2: Banco do Brasil	33
4.3. Análise Crítica	38
5. CONCLUSÃO	43
BIBLIOGRAFIA.....	45
APÊNDICE	46

1. INTRODUÇÃO

A responsabilidade social é um tema historicamente debatido pela sociedade e pelos órgãos governamentais do planeta. Não se trata apenas da inclusão, mas sim do respeito mútuo, conhecimento e responsabilidades. Entidades como a ONU e a OIT vêm fazendo programas para a inclusão social em diversas áreas para expandir a consciência da importância que a responsabilidade social traz para a sociedade em geral. Em um dos últimos grandes encontros para debate e o assunto, convencionou-se o termo “pessoa com deficiência”, e não mais “pessoa portadora de necessidades especiais” como eram chamados.

Para as organizações, esse assunto vem ganhando cada vez mais importância nos últimos anos, pelo fato de a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, a lei orgânica da assistência social, a famosa lei de cotas, estar sendo cada vez mais rígida com as empresas que não cumprem com seus deveres nesse sentido.

A Inclusão social das pessoas com deficiência é um fator preponderante para uma sociedade mais digna. O presente trabalho tem a intenção de demonstrar os benefícios que a prática da responsabilidade social ocasiona nas organizações e na sociedade. As empresas não devem somente se preocupar em cumprir a lei, mas sim pensar nos benefícios em que isso lhe causará na sua imagem, reputação e respeito dos consumidores e clientes.

O fator estratégico, que é o objetivo do estudo, busca provar que, com políticas de inclusão social, as empresas fortalecem suas marcas, valorizam seus produtos/serviços, ganham respeito no mercado, além de contribuírem para uma sociedade mais igualitária e humanizada e de se tornar um incentivo para o governo agir de forma mais concreta, e outras organizações adotarem tais práticas.

No Brasil, a Lei ficou esquecida por quase uma década, até ser aplicada na prática. Isso mostra o não comprometimento que as autoridades políticas brasileiras têm pelas classes mais necessitadas. Esse não é um assunto de responsabilidades somente do governo e sim de todos nós, o que causa uma preocupação maior ainda em adaptar nossas empresas, facilitando a acessibilidade.

1.1. Tema

Inclusão social.

1.2. Delimitação do tema

A inclusão social da pessoa com deficiência como fator estratégico nas organizações.

1.3. Problema

A inclusão social de pessoas com deficiência pode ser de fato considerado um fator competitivo nas organizações?

1.4. Objetivos

1.4.1. Geral

Fazer um estudo a fim de identificar os fatores positivos que envolvem a inclusão social das pessoas com deficiência nas organizações.

1.4.2. Específicos

- a. Entender o conceito de inclusão social e suas implicações legais;
- b. Identificar fatores que facilitam ou dificultam a contratação da pessoa com deficiência;
- c. Identificar fatores positivos na inclusão social que influenciam na competitividade da organização;

1.5. Justificativas

1.5.1. Acadêmica/científica

É um tema que, apesar de sua grande importância, é muito pouco debatido na sociedade. Após busca nos sites populares de pesquisa de artigos científicos e acadêmicos com as palavras chaves deficiente, trabalho e inclusão, notou-se a pouca bibliografia publicada sobre o assunto, a maioria dos artigos tratam somente das visões, conceitos e o que as organizações fazem sobre tal assunto. Notando

uma clara defasagem sobre os reais benefícios que as organizações e a sociedade ganham com a prática da responsabilidade social.

1.5.2. Aplicada/gerencial

Nota-se que apesar de leis sobre a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, as empresas ainda têm dificuldades de se adequarem a lei, ou não se adéquam pelo fato de não conhecerem os verdadeiros benefícios trazido pela pratica de inclusão social, ou por simplesmente comodismo.

1.5.3. Social

Observa-se que as empresas e a sociedade ainda não têm a compreensão necessária para adotarem praticas de inclusão social sem a necessidade de fatores que os influenciam, cujo principal fato é a própria lei de cotas. E nota-se, com isso, a importância de mais trabalhos sociais voltado para as práticas de inclusão social no mercado de trabalho.

1.6. Estrutura do Trabalho

O presente trabalho será estruturado em quatro partes. Introdução, contendo aspectos introdutórios como os conceitos de inclusão social e pessoa com deficiência, o desenvolvimento histórico de aspectos inclusivistas, fatores político-legais e uma abordagem geral sobre o assunto.

Na introdução também terá o resumo do trabalho, o tema com sua delimitação, problema, objetivos e as justificativas do porque da escolha do assunto.

O capítulo de Metodologia conterà os aspectos de como será realizada a pesquisa, tais como métodos de abordagem, procedimentos, e a técnica utilizada.

Logo em seguida, na terceira parte, o embasamento teórico, que será relativo ao desenvolvimento do trabalho e a própria pesquisa, contendo uma pequena introdução quanto aos temas a serem estudados, logo em seguida a pesquisa propriamente dita. Por fim, apresenta-se as conclusões da pesquisa.

2. METODOLOGIA

Nesse capítulo será apresentado a metodologia utilizada, como sua abordagem e os procedimentos aplicados na pesquisa. Também serão demonstradas as técnicas empregadas, que envolvem as ferramentas e os tipos de pesquisas, assim como será feita a coleta de dados.

2.1. Método de abordagem

A pesquisa foi exploratória, com abordagem qualitativa. O método utilizado foi o dedutivo, pois a partir de uma lógica utilizada, pretende-se chegar a uma conclusão formal (GIL, 2002).

Na pesquisa exploratória, tem-se o objetivo de tornar o objeto da pesquisa um tema mais aprimorado e esclarecedor, a partir da construção de uma idéia (GIL, 2002). O método de abordagem do problema foi qualitativo, direcionado aos objetivos buscando explicar o fenômeno a partir da sua essência (NEVES, 1996).

2.2. Método de procedimento

O procedimento utilizado na pesquisa foi basicamente a coleta de dados. Foram coletados dados de livros, artigos, revistas e publicações. Onde grande parte foi em bibliotecas e sites científicos de pesquisa. Também foi coletado dados em uma empresa presencialmente, e através de sites institucionais.

2.3. Técnicas de pesquisa

As técnicas de pesquisa empregadas foram através de pesquisa documental e bibliográfica, entrevistas, e visitas de campo.

De acordo com Gil (2002), a pesquisa bibliográfica se refere a aquelas por meio de livros ou artigos científicos publicados. Já na pesquisa documental são usados documentos em posse de órgãos públicos ou privados sem um tratamento analítico sobre tal.

As entrevistas foram realizadas nas visitas de campo, sendo entrevistas não estruturadas. Que ao decorrer da conversa, novas questões são formuladas chegando a novas análises sobre o tema.

2.3.1 Participantes

Duas empresas que empregam e desenvolvem programas sociais com pessoas com deficiência. Sendo uma organização privada no ramo de varejo, e uma instituição financeira de poder público. Todas atuam no âmbito local e nacional, e foram selecionadas por conveniência através de suas ações de responsabilidade social.

2.4 Técnica de Coleta de Dados

Entrevista não estruturada. E pesquisa bibliográfica através do site das próprias organizações.

2.5 Instrumento

Roteiro de 10 perguntas que no decorrer da entrevista foram se modificando e se adaptando para melhor absorção de dados.

2.6 Procedimentos Empíricos

Foi feito uma entrevista presencial, registrada por meio de anotações, com recebimento de materiais e panfletos por parte das instituições que auxiliaram na análise dos dados.

2.7 Procedimentos de Análise dos Dados

Os dados foram analisados por meio da técnica de análise temática. A entrevista e os materiais foram divididos em vários assuntos, de acordo com a resposta do entrevistado e com o conteúdo adquirido, que foram categorizados a partir da seleção dos fatores que norteiam estrategicamente as organizações, de acordo com a pesquisa dos autores pesquisados.

3 EMBASAMENTO TEÓRICO

Neste capítulo apresenta-se uma síntese da teoria propriamente dita. Está estruturado em subcapítulos (dois níveis), que irá facilitar o entendimento do assunto. Apresentam-se as idéias dos autores, e de empresas que praticam a responsabilidade social com a inclusão de pessoas com deficiência.

Inicialmente abordam-se os conceitos de inclusão e responsabilidade social para entendimento do assunto, com seus aspectos relacionados às organizações; em seguida as visões das empresas chegando, por fim a análise dos dados para a conclusão da pesquisa.

3.1 Conceitos de responsabilidade social corporativa, Inclusão Social e deficiência.

Muitos autores citam responsabilidade social de maneiras diferentes, mas a base para todos está na ética nas ações de responsabilidade social.

Froes e Neto (2001) em seu livro de gestão da responsabilidade social corporativa citam que a ética não deve ser aplicada somente nas ações sociais. Como os autores citam, muitas organizações focam somente um alvo específico para aplicar suas ações de responsabilidade social, com foco na imagem corporativa, mas se esquecem do seu próprio ambiente organizacional. Os autores também dividem em quatro campos em que as organizações se destacam quando agem com responsabilidade social: Comportamento social (cidadania), econômico, cultural e político.

Em contrapartida a Froes e Neto (2001), Tenório (2004) amplia as dimensões de responsabilidade social para: econômica, legal, ética e filantrópica.

Seguindo o mesmo conceito de Carroll (1999 *apud* LOURENÇO e SCHODER, 2003). Na imagem 1 a seguir pode se observar como as ações de responsabilidades são seqüenciadas até se chegar a seu topo, onde as ações são feitas de total voluntariedade, sem obrigações financeiras, legais ou éticas.

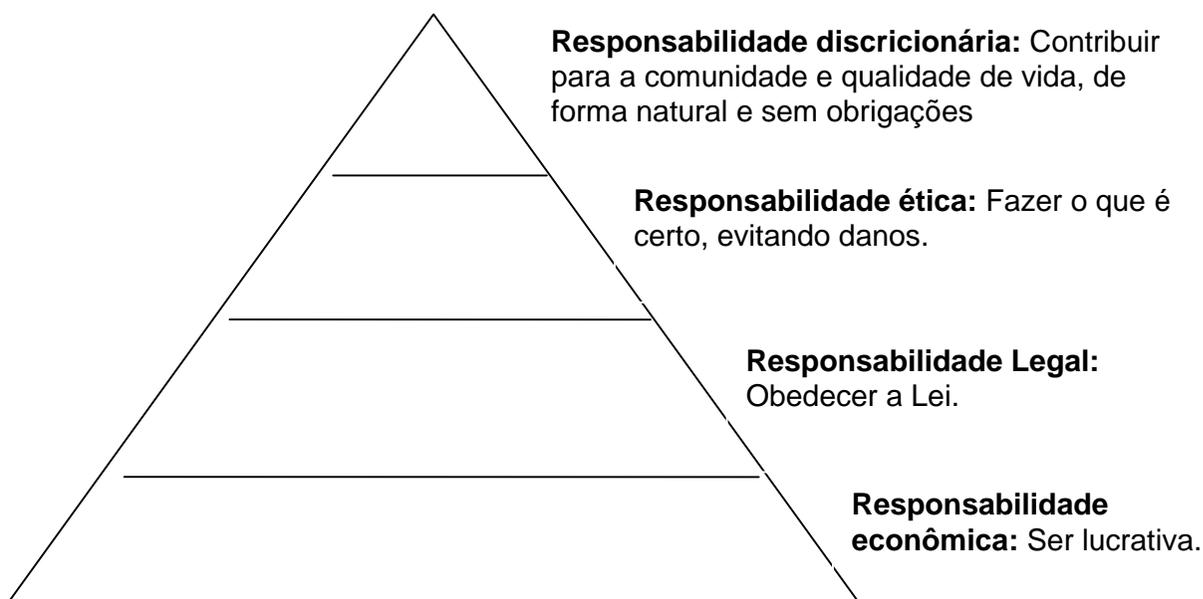


Figura 1 – Pirâmide da responsabilidade social
 Fonte: Lourenço e Schroder (2003, p. 87)

Outra visão encontrada para o conceito de responsabilidade social é a de Ashley (2002). Para ela, as ações de responsabilidade social podem ser de forma concentrada, ou numa abordagem mais ampla. Segundo seu conceito, responsabilidade social é o ato praticado pelas organizações (ou pela própria sociedade) em que há uma conscientização para a melhoria dos problemas sociais de forma ativa e consistente.

Partindo agora para um ramo mais específico, em que a pesquisa a ser realizada focará, é a inclusão social de pessoas com deficiência.

Segundo Sasaki (1999), a inclusão social é um processo do qual as organizações ou a própria sociedade se adapta para receber pessoas com deficiência em seus sistemas. Tanaka e Manzini (2005) complementando os estudos de Sasaki (1999) lembram que essas pessoas com deficiência por sua vez, se preparam para assumir seus papéis na sociedade, seja se qualificando profissionalmente ou com empenho e vontade de superar suas limitações.

O termo “pessoa com deficiência” (PCD) surgiu na Convenção Internacional dos direitos da pessoa com deficiência (ONU, 2007). Abordando que o principal fator para a exclusão social provém das questões ambientais (acessibilidade) e atitudinais. Que é o preconceito e a falta de oportunidades para essas pessoas.

O Decreto Nº 5.269 de 2 de Dezembro de 2004 define deficiência em quatro tipos listados abaixo:

3.1.1 Deficiência física

“Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, tetraplegia, tetraparesia, triparesia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho das funções”;

3.1.2 Deficiência auditiva

“Perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz.”;

3.1.3 Deficiência visual

“Cegueira, na qual acuidade visual é igual ou menos que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou ocorrência simultânea em quaisquer das condições anteriores”;

3.1.4 Deficiência mental

“Funcionamento intelectual significativamente inferior a média, com manifestações antes dos 18 anos e limitações associadas à duas ou mais áreas de habilidades adaptativas.”

3.2 Contexto histórico da inclusão social

Segundo França e Pagliuca (2008), este processo não teria forças para continuar se não fosse com ajuda de órgãos mundiais como a ONU e a OIT.

- Em 1960 foram enunciados os primeiros discursos em defesa dos PCDs;
- Em 1979 movimento por cartas e protestos em jornais;
- Movimento mundial levou à proclamação dos Direitos das Pessoas Deficientes;
- A ONU recomendou que o ano de 1981 fosse o ano internacional das PCDs, políticas de Equiparação de Oportunidades para PCDs e o registro na declaração de salamanca, pela UNESCO, do termo sociedade inclusiva;
- Em 1986 sancionado o decreto de Nº 93.481/86 criando a Coordenadoria nacional para integração da pessoa portadora de deficiência (CORDE);
- Em 24 de out. de 1989: Sancionada a Lei 7.853/89 dispendo sobre o apoio às PCDs, sua integração social e disciplinando a atuação do MP (Ministério Público);
- Em 1991 houve a criação do programa de atenção à Saúde da PCD;
- Em 1994, a Declaração de Salamanca teve uma contribuição de vital importância para a inclusão social das pessoas com deficiência;
- Decreto nº 3.298/99 regulamenta a Lei nº 7.853/89 dispendo sobre a Política Nacional para a integração da PCD.

3.3 Barreiras e facilitadores da inclusão social

Analisando artigos e trabalhos de Aloisi (1999), Carneiro e Ribeiro (2008), Tanaka e Manzini (2005) e Araujo e Schmidt (2006), foi possível descrever algum dos principais fatores que dificultam ou facilitam a entrada da pessoa com deficiência no mercado de trabalho.

Primeiramente, os mais importantes fatores inclusivistas são os político-legais. Deve-se citar principalmente o Artigo 93 da Lei 8.213/91, a Lei orgânica da assistência social ou como é chamada popularmente Lei de cotas. Essa lei institui cotas para contratação de pessoas com deficiência em empresas com mais de cem funcionários (ARAÚJO e SCHIMDT, 2006).

Na tabela abaixo 01 se encontra a porcentagem para determinado numero de funcionários que a empresa possui.

Numero de funcionários:	Cotas:
0-99	Isenta
100-200	2%
201-500	3%
501-1.000	4%
+ de 1.001	5%

Tabela 1 – Percentual de cotas em relação ao numero de funcionários.
Fonte: Artigo 93 da Lei 8.213 de 24 de julho de 1991.

A Lei de Cotas é considerada entre os autores, o maior facilitador para a inclusão social, pois muitas empresas sem tais responsabilidades são obrigadas a destinar um percentual de seu quadro de funcionários para pessoas com deficiências, sendo obrigadas também a adaptar suas organizações a essas pessoas.

Ainda no fator político-legal, Tanaka e Manzini (2005) abordam em seus estudos que muitas empresas criticam que não basta apenas incluir as PCDs em seus ambientes de trabalho. É importante que haja treinamento dos funcionários para se relacionarem com os PCDs, capacitação dos PCDs, adaptação por parte das organizações, etc. E isso acaba gerando um custo extremamente alto para as organizações que não possuem apoio do governo.

Essas adaptações são tanto arquitetônicas quanto tecnológicas, no sentido de criação de rampas, elevadores especiais e móveis. Já na parte tecnológica, softwares, computadores e acessórios especiais. A principal reivindicação dessas empresas são as multas altíssimas que são aplicadas e a alegação da falta de recursos para se adequarem às normas.

Com isso, muitas empresas acabam procurando formas para burlar a lei. Como conclui um estudo de Carneiro e Ribeiro (2008), o percentual de empresas que contratam PCDs de forma satisfatória, como consta na Lei, é de apenas 30% do total, um número que mostra total desrespeito a lei de cotas. Os autores também concluem que o percentual de PCD contratadas pelas empresas vem aumentando em ritmo muito lento. O que demonstra um desinteresse imenso das empresas quanto à inclusão social, apesar de tanta repercussão que é causada.

Outro fator de grande importância na inclusão social se diz respeito à qualificação das PCDs. Araujo e Schimidt (2006) evidenciam que a baixa escolaridade e junto com a baixa qualificação profissional são os principais motivos que geram a exclusão social.

Com a globalização a todo vapor, as empresas necessitam de cada vez mais produtividade com mais eficiência. As organizações alegam que não possuem estrutura física para criação de oficinas ou escolas qualificadoras para oferecer aos seus funcionários que possuem algum tipo de deficiência (ARAÚJO e SCHMIDT, 2006).

As organizações, com isso, delegam essa responsabilidade às instituições especializadas em PCDs. Que por sua vez alegam faltar recursos e incentivos do governo para tal tarefa (ARAÚJO e SCHMIDT, 2006).

Tanaka e Manzini (2005), por sua vez, apontam que os gestores desconhecem a verdadeira capacidade dos PCDs ao alocarem essas pessoas às atividades propostas. Colocando-os em tarefas simples em que as PCDs não têm condições de desenvolvimento, demonstrando suas reais capacidades intelectuais.

Em continuidade aos conceitos relatados pelos autores Tanaka e Manzini (2005), Aloísi (1999) demonstra em pesquisa feita com 40 empregadores, cerca de 75% e 62% deles temem que as PCDs contratadas não tenham bom desempenho técnico e baixa produtividade, respectivamente.

Esses dados comprovam que a grande parte das organizações demonstra certo preconceito ao admitirem PCDs. Tanaka e Manzini (2005) definem

preconceito como sendo o ato de uma sociedade que degrine a imagem de quem que os considera diferente, imperfeita, estranha ou incapaz.

Outro dado também apontado por Tanaka e Manzini (2005), é a falta de interesse das PCDs pelo trabalho. Muitas vezes desmotivados por não encontrarem trabalhos condizentes com sua capacidade de produção. E acabam se contentando apenas com benefícios do governo.

Por fim, o ultimo fator de grande importância na inclusão social diz respeito à acessibilidade. Um assunto também focado por Tanaka e Manzini (2005). A Constituição Federal de 1988, com amparo do Decreto Nº 3.298/99, institui normas específicas em questão à acessibilidade.

O Decreto estabelece que na construção e reforma de edifícios, nos meios de transporte e meios de comunicação, é necessária a implantação de rampas ou elevadores que facilitem a acessibilidade da pessoa com deficiência, sendo necessária também a remoção de quaisquer obstáculos e barreira que dificultem a mobilidade da pessoa com deficiência.

Tanaka e Manzini (2005) enfocam, inclusive, que nem o próprio governo cumpre tais normas. As organizações, por sua vez, também não se preocupam em se adaptar para receber essas pessoas com deficiência. Ainda há muito para evoluir nesse aspecto. As organizações muitas vezes não se preocupam em adaptar seu ambiente físico para facilitar a acessibilidade do PCD, com simples adaptações, como prateleiras mais baixas, mesas mais largas, ou até compra de softwares especiais.

3.4 Responsabilidade social nas empresas

A responsabilidade social, segundo Mendonça e Gonçalves (2002) é, para muitas empresas, uma forma de melhorar sua imagem corporativa. Os autores pressupõem que as empresas, ao desenvolverem ações de cargo social, acreditam que conseguem desenvolver sua imagem positivamente em meio à sociedade.

Para tal abordagem, é importante que as ações de responsabilidade social estejam incorporadas nas organizações. Segundo Coutinho e Soares (2002), as organizações precisam passar por mudanças em todas as suas divisões até atingir

transformações significativas em sua cultura. Isso se deve ao fato de que não adianta apenas ter uma imagem responsável, sem a real essência da responsabilidade social (MENDONÇA e CONÇALVES, 2002).

Seguindo esse mesmo pensamento, Ostergard (1999, *apud* ASHLEY, COUTINHO e TOMEI, 2000), é necessário que as organizações adéqüem isso as suas estratégias de negocio, alinhando com os objetivos da organização.

Também como parte das estratégias organizacionais, Tenório (2004) afirma que ao implementar ações de responsabilidade social, as empresas devem estar atentas ao seu plano de marketing.

O marketing apesar de não integrar os atos de responsabilidade social, atua como forma de ampliar e aprimorar essas ações. Basicamente como forma de conscientização e auxílio dos consumidores e dos colaboradores internos e externos à organização (TENÓRIO, 2004).

Ashley (2002, p.72) aponta outras variáveis que são de fundamental importância para as organizações. As variáveis sociais, políticas, culturais são de grande importância para o bom desempenho das empresas.

No Brasil é muito comum afirmar que tal empresa é socialmente responsável. Mas a cultura brasileira muitas vezes é incompatível com essa questão. Ashley (2002 p. 60) aponta que essa é a possível explicação para que as ações de cunho social sejam mais teóricas que praticas em nossa sociedade.

Finalizando esse capítulo, surge um grande dilema proposto por Mendonça e Gonçalves (2002). Tais autores apontam que muitas organizações apesar de não praticar atos de responsabilidade social, tentam demonstrar uma imagem ética e responsável frente à sociedade.

Muitas organizações acreditam que ao praticar responsabilidade social, há um retorno financeiro esperado (FROES e NETO, 2001).

Tal abordagem é comprovada pelo Instituto Ethos (2000, *apud* ASHLEY, 2002, p. 73) ao afirmar que 31% dos consumidores brasileiros avaliam a ética empresarial

como forma de punição ou prestígio. Sendo fator de grande importância no momento da escolha.

Com isso, percebe-se a importância de tais práticas sociais e éticas. Mas deve-se ter uma consciência ao analisar se as empresas realmente são éticas, ou apenas utilizam-se disso para tirar vantagem sobre a comunidade e o consumidor (MENDONÇA e GONÇALVES, 2002).

3.5 A responsabilidade social: Essência X Imagem

Uma pergunta que Mendonça e Gonçalves (2002) questionam é se as empresas realmente têm a responsabilidade social na essência da cultura ou apenas na imagem com o público. Na imagem 2 a seguir, pode-se observar as três ocasiões em que as empresas estão em relação aos seus atos de responsabilidade social.

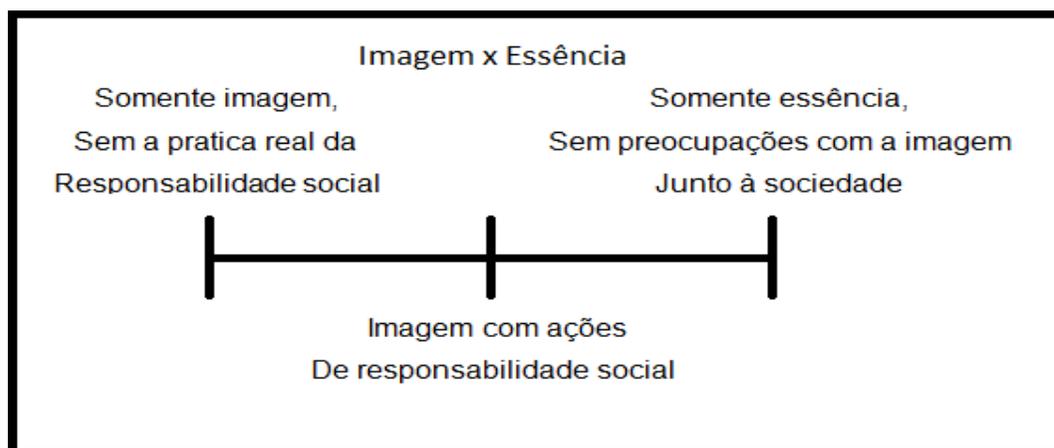


Figura 2 – Relação de imagem e essência socialmente responsável.
Fonte: Mendonça e Gonçalves (2002)

Tenório (2004, p. 33), em seu estudo sobre a prática de responsabilidade, afirma que existem dois grandes motivos para tais ações: Princípios e questões externas.

Os princípios, para Tenório (2004), se dão de forma íntegra à cultura da organização. Quando isso acontece, os riscos referentes a esses investimentos se reduzem de forma significativa. Esses investimentos são feitos de forma mais concreta.

Dessa forma, o retorno em longo prazo é infinitamente maior que quando são feitos apenas para a organização ser “bem vista” na sociedade. Além disso, a relação com fornecedores, clientes, governo, acionistas, meio ambiente, comunidades, e outros são de certa forma mais confiáveis, havendo um grande vínculo de fidelidade entre ambos.

Nas questões externas, Tenório (2004) aponta alguns fatores que influenciam as organizações a adotarem atos de responsabilidade social. As principais delas se dão em relação às questões legais e à pressão dos consumidores. Essas ações não almejam objetivos financeiros, mas buscam a melhoria da qualidade de vida na sociedade e o ambiente em que ela se enquadra.

Ashley (2002 p.59) faz uma comparação parecida ao relacionar que as organizações brasileiras vivem um dilema que se confrontam entre si. A autora relaciona valores de integridade contra os valores oportunistas.

Em termos diferenciados, pode-se chamar o valor da integridade como idoneidade empresarial, a qual visa a uma valorização de exemplos éticos, fazendo-os refletir nos atos organizacionais. Em confronto a isso se tem o oportunismo, chamado de “jeitinho brasileiro” de ser, no qual as ações sociais estão ligadas diretamente a uma imagem falsa da verdadeira essência da empresa. Isso acontece quando a organização não tem o espírito social, mas por algum motivo em algum momento é de importância relevante para tal.

Não se deve tratar essas ações como ato de caridade apenas, mas sim fomentando em certa parte da ética e da preocupação com o bem estar da comunidade (MENDONÇA e GONÇALVES, 2002).

Por fim, vale salientar que o estudo presente tem como intenção principal o foco na inclusão social nas organizações. Esse foco se dá não de maneira única e exclusiva na imagem corporativa, mas sim em aproveitar o potencial de certas pessoas que apesar de serem exclusas da sociedade, são um exemplo de vida para qualquer outra pessoa.

Chega-se a uma conclusão de que não basta apenas ter uma boa imagem frente à sociedade. Saber administrar responsabilidade social com a cultura da

organização tem um retorno muito mais que apenas financeiro diretamente. Em longo prazo tais ações quando ligadas com o espírito social podem trazer diversos benefícios à organização. Tais benefícios serão listados e discutidos a seguir.

3.6 Fortalecimento da marca e outros benefícios provenientes da prática da inclusão social

São muitos os benefícios provenientes da responsabilidade social. O que irá ser apresentado nesse capítulo são as conseqüências positivas quando uma organização tem em sua cultura a essência da responsabilidade social. O foco específico está na promoção da inclusão social de pessoas com deficiência.

Os benefícios provenientes da inclusão social estão em sua grande maioria ligados aos *stakeholders* internos e externos à organização. *Stakeholders* são os grupos diretamente, ou indiretamente ligados a organização que colaboram para o seu desenvolvimento (DAFT, 1999 apud LOURENÇO e SCHODER, 2003).

Dentre os *stakeholders* acima citados, podem ser diferenciados por externos: Investidores, fornecedores, clientes, comunidade, governo, e os próprios concorrentes. Já os *stakeholders* internos citados são: Acionistas e funcionários.

Visto isso, é de vital importância que as ações tenham algum efeito positivo nesses grupos.

Froes e Neto (2001) falam sobre o retorno da responsabilidade social. O retorno social se dá quando os consumidores reconhecem que certa organização participa de ações sociais e privilegiam tal empresa em relação à concorrência.

O retorno social também tem outras conseqüências positivas. Talvez a mais importante dela se diz respeito ao fortalecimento da marca. Outras vantagens são citadas também no âmbito externo, como ampliação de sua imagem, fidelização de clientes e aumento na participação do mercado. No âmbito interno, torna os funcionários mais orgulhosos e leais à organização.

Ashley (2002, p. 73) constata que 51% dos consumidores avaliam a ética da empresa, como sendo um fator se tal empresa é boa ou não.

Com uma concorrência cada vez mais acirrada no mercado, o reconhecimento frente aos concorrentes é de vital importância para a sobrevivência da empresa (FROES e NETO, 2001).

Martinelli (2000) *Apud* Lourenço e Schroder (2003) observa que há empresas que agem de forma geral, buscando otimizar suas relações com todos os grupos envolvidos. E há empresas que tratam cada *stakeholder* de forma diferente, com o objetivo apenas de resolver certos conflitos. Pois cada *stakeholder* tem objetivos diferentes junto à organização.

Lourenço e Schroder (2003) afirmam que um bom desempenho social gera um bom desempenho econômico. Isso se deve, pois as práticas de inclusão social gera uma diferenciação em relação aos concorrentes. Tal diferenciação se dá em relação à conscientização sociocultural que a organização tem em relação à comunidade.

Além da vantagem sobre os concorrentes, Lourenço e Schroder (2003), também citam pontos fortes na relação com o governo. Ações sociais podem impedir que certas sanções legais restrinjam, de alguma forma, suas atividades.

Outro benefício visado pelas empresas, são as deduções fiscais. O Governo brasileiro tem projeto para redução de impostos fiscais quando pessoas jurídicas investem em ações sociais (LOURENÇO e SCHRODER, 2003).

Por fim, um último grupo de *stakeholder* de vital importância para as organizações são os próprios empregados.

O procurador Ricardo Fonseca, deficiente visual, em uma entrevista à Associação Brasileira de Deficientes Visuais (ABDV), afirmou que a inclusão social de pessoas com deficientes traz uma grande vantagem as organizações. O procurador diz que ter uma pessoa com deficiência dentro de uma empresa pode ser um estímulo motivacional a todos os seus empregados (ABDV, 2006).

Os deficientes por suas limitações são considerados como grandes vencedores, apesar de suas limitações reais, muitos deficientes podem facilmente trabalhar com tanta eficácia quanto uma pessoa normal. Isso gera um estímulo

imenso que motiva todos seus colegas de trabalho, afirma o procurador Ricardo Fonseca (ABDV, 2006).

Com isso, percebe-se que muito mais que apenas o fortalecimento da imagem meio à sociedade, a inclusão social pode ser considerado uma atitude estratégica dentro da organização.

Praticando ações certas, com total dispor e vontade, é possível as organizações fazerem a diferença. Transformando vidas, que muitas vezes são discriminadas, em oportunidade de crescimento.

Não se deve entender a responsabilidade social como um custo, e sim como investimento. A responsabilidade social deve estar presente dia-a-dia, na cultura, nos valores e nas atitudes de todos que fazem parte da organização.

Por fim, vale salientar que a inclusão social depende única e exclusivamente de cada indivíduo/ organização. Antes de qualquer coisa, é fundamental que a essência da inclusão social esteja em cada um de nós. O governo faz a parte dele, mas se as pessoas e as organizações não fizerem as delas, pouca coisa irá mudar em nossa sociedade.

Muitos são os fatores externos que impedem a inclusão de uma pessoa com deficiência no mercado de trabalho, mas o principal fator, interno, é a própria consciência das pessoas.

Ao praticar responsabilidade social, é preciso ter em mente que tais ações não terão os mínimos resultados positivo quando feitos sem vontade ou por obrigação. É preciso ter garra e determinação, pois só assim os resultados surgirão. Tais resultados são sempre a longos prazos, mas são firmes e sólidos. Resultados a curtos prazos são frágeis e caros.

Das barreiras da inclusão social, nota-se que muitas delas dependem da própria vontade das pessoas, que não se mobilizam para facilitar tais acessos. Barreiras arquitetônicas, preconceituosas, legais são fatores que devem sempre ser levados em conta ao praticar ações socialmente responsáveis.

Por outro lado, as ações sociais geram grandes resultados em relação ao fortalecimento da marca e reconhecimento por parte dos consumidores. Pesquisas provam que ações sociais são bem vistas pela sociedade, e podem ser até fator de decisão na escolha do produto.

A seguir serão relatados casos de empresas que com determinação conseguem fazer a diferença em uma sociedade, transformando assim, a vida de muitas pessoas, e da própria organização.

4. CASOS EMPRESARIAIS DE INCLUSÃO SOCIAL

Neste capítulo serão apresentados 2 estudos de casos que melhor ilustra o presente trabalho. São empresas que adotam programas e praticas de inclusão social com sucesso. Primeiramente será falado do Grupo pão de açúcar, depois do Banco do Brasil.

4.1. Estudo de caso Nº 1: Grupo Pão de Açúcar

O estudo de caso a seguir foi realizado por meio de entrevista no departamento de RH do hipermercado Extra Brasília Norte, juntamente com o Código de ética, que rege o Grupo Pão de Açúcar (2009) e sua rede.

O Hipermercado Extra foi escolhido após uma pesquisa realizada na APAE (Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais) sobre as empresas que mais haviam empregado pessoas com deficiência no ano de 2009. O Hipermercado estava na lista dos 10 maiores empregadores.

Inicialmente foi realizada uma entrevista no setor de RH do Hipermercado Extra Norte, localizado no final da W3 sul em Brasília. A entrevista foi rápida e simples, em torno de 10 minutos. E não se obteve todas as informações necessárias para ser realizado o estudo de caso, com isso foi necessário recorrer ao código de ética da empresa.

O Grupo Pão de Açúcar (GPA) surge com uma simples doçaria em 1948, a partir de seu fundador, Valentin dos Santos Diniz. Ela não apenas cumpria suas funções comerciais, mas já se interessava em cumprir funções sociais, desde doações a ajudas comunitárias. Atualmente o Grupo é formado por Abílio Diniz (filho de Valentin Diniz) e o grupo francês Casino. O grupo possui em sua rede algumas grandes empresas de nome no Brasil, entre elas: Sendas, Pão de Açúcar, Compre Bem e Ponto Frio.

O código de ética que rege o Grupo Pão de Açúcar tem por objetivo definir a conduta ética e os princípios relacionados ao que cada profissional deve adotar

como busca pela qualidade dos produtos e serviços. E ainda rege a participação do Grupo com as responsabilidades do bem-estar dos colaboradores internos e externos, da sociedade como um todo, e com o meio ambiente. O código de ética do Grupo também rege a conduta ética quanto: às situações e conflito; divulgação de documentos; e cumprimento de Leis.

O Grupo acredita que as práticas de responsabilidade social trazem a marca do compromisso com uma realidade mais justa, favorecendo tanto aqueles que são excluídos da sociedade, quanto o país em geral.

O GPA em parceria com suas lojas, também arrecadam fundos para doações a instituições sociais como a “Associação de Assistência a Criança com Deficiência” (AACD).

Atualmente o grupo tem um programa chamado “GPA para todos”. O programa “Grupo Pão de Açúcar para todos” tem por objetivo a prática da inclusão de pessoas com deficiência nas empresas Pão de Açúcar. O programa pode ser percebido ao ver pessoas portadoras de deficiência em plena atividade na organização. Essas pessoas são direcionadas a trabalhos que instiguem a superação de suas próprias limitações, podendo assim criar estímulos para continuar crescendo cada vez mais.

Com o programa “GPA para todos”, a organização acredita que a inclusão de pessoas com deficiência pode ser um diferencial para a organização. Cujo pelo próprio *Slogan*, percebe-se isso: “A diferença da nossa gente faz a diferença”.

No ano de 2008, o Grupo Pão de Açúcar criou o chamado “Grupo de Trabalho (GT)”, voltado para a área socioambiental. Um dos últimos grandes movimentos em prol da sociedade. O GT tem por objetivo aliar as políticas e práticas de sustentabilidade, responsabilidades socioculturais e ambientais em todos os setores da organização. Ele é liderado por uma área exclusivamente voltado para as práticas socioambientais, e realizou grandes transformações nos anos de 2008 e 2009.

As empresas do Grupo Pão de Açúcar mantêm alta empregabilidade de pessoas com deficiência, dando-lhes totais auxílios e benefícios legais. Para o Grupo,

tal ação demonstra que as empresas têm um real compromisso público com a sociedade. Cumprindo todas as requisições legais, o Grupo acredita estar contribuindo para o desenvolvimento do país.

O Grupo deixa bem claro que suas ações quando à responsabilidade social não visa benefícios ou incentivos de forma indevida à sociedade. É visível também que tanto dentro da organização, tanto do código de ética, o grupo está voltado para o compromisso social. Seja interno ou externo, tratando todos com dignidade, respeito, honestidade e transparência.

Outro ponto principal e importante que foi deparado na organização se diz respeito aos processos de recrutamento, seleção, promoção e desligamento dos colaboradores relativo ao desempenho profissional. Em que o grupo não admite qualquer forma de discriminação quanto à raça, gênero, orientação sexual, cor, religião, bem como incapacidade física ou mental dos colaboradores internos e externos.

O Grupo também acredita que para a criação de novos valores, diferentes experiências de vida contribuem para isso.

Em diligência perante algumas empresas privadas, dentre elas o próprio Grupo Pão de Açúcar, não se obteve dados sobre número total de funcionários e dados sobre o número de funcionários com deficiência no Hipermercado “Extra Brasília Norte”, alvo da pesquisa de campo. Nem informações sobre os investimentos e os reais benefícios causados pelos programas de ações sociais empregados pelo Grupo. Em razão das políticas da empresa, algumas informações pesquisadas eram de caráter confidencial, ou de difícil mensuração.

4.2. Estudo de caso Nº 2: Banco do Brasil

O presente estudo de caso foi realizado a partir da área “Atuação Responsável” do Banco do Brasil (2009), e também através do código de ética da organização.

O BB foi fundado o início do século XIX, com um alvará do Príncipe Regente D. João, como uma simples instituição financeira. Atualmente, 200 anos depois, a instituição é uma das maiores do mundo no ramo financeiro.

A organização participa ativamente de diversas ações culturais e sociais pelo o Brasil inteiro. E tem uma postura bastante ética em relação aos problemas sociais brasileiros. Onde pode ser comprovado em seus valores e suas atitudes.

As ações de responsabilidade socioambiental do BB fazem cada vez mais parte das estratégias da organização, e são usadas como instrumentos de avaliação e controle dos processos administrativos e negociais. De forma que os esforços de sua atuação social sejam reconhecidos pela Organização.

A Responsabilidade Socioambiental do Banco do Brasil é sustentada por 3 pilares de atuação da organização. Na imagem a seguir se percebe como as ações sociais são integradas nos negócios do Banco.



Figura 3 – Os três pilares da Responsabilidade Socioambiental nos negócios do Banco do Brasil
Fonte: Banco do Brasil (2009).

A Responsabilidade social da organização está presente na estrutura de negócios da organização. Fato que para o Banco é de vital importância para que a organização desempenhe função social, contribuindo para o desenvolvimento do

país, e para que esta seja fonte de uma reflexão ética diante dos problemas do cotidiano.

Pode-se perceber que o BB tem diversos programas voltados para a área social, para as pessoas com deficiência, mais especificamente. O Banco do Brasil atua em três grandes eixos: Eixo “funcionários”, eixo “comunidade” e eixo “clientes”.

A organização destina 5% do total das vagas às pessoas com deficiência e ainda asseguram á essas pessoas condições de igualdade no direito de participação dentro da organização.

O Banco do Brasil assegura total adequação dos postos de trabalho a todos os portadores de deficiência, de qualquer natureza. Tal adequação tem início até mesmo quando o futuro colaborador é apenas um candidato a vaga. Na ficha de inscrição dos concursos para concorrer a vagas na instituição, o candidato portador de deficiência tem a opção de solicitar quaisquer auxílios referentes ao acesso aos locais das provas.

No quesito acessibilidade, a organização realiza as adaptações necessárias após laudo técnico emitido por engenheiros qualificado, garantindo assim total conforto e segurança aos portadores de deficiência física. Além das adaptações para cadeirantes nos terminais de auto-atendimento.

Para outros tipos de deficientes, por exemplo, deficiência visual, o Banco do Brasil faz as instalações tecnológicas e de softwares específicos. O Software JAWS, particularmente, é usado nos casos de funcionários com deficiência Visual.

Em outro aspecto, os funcionários da instituição são estimulados e preservar a imagem e os interesses da organização. Visto isso, todo o pessoal que compõem a organização aprecia qualquer comportamento ético, reconhecem o desempenho profissional, valorizam as pessoas, e o principal, aceitam as diferenças e tratam todos com igualdade e o devido respeito.

O Banco do Brasil também implantou para os seus funcionários ações para implementar o tema da inclusão social nos encontros de educadores. Foram realizados e transmitidos pela TV corporativa, dois programas com os temas: “Diversidade” e “Acessibilidade – Uma questão de direito”.

Em diversos estados do Brasil, uma medida de grande importância foi realizada aos funcionários. Trata-se da capacitação dos funcionários em Língua Brasileira de Sinais, a chamada LIBRAS. Considerado por diversas instituições de ensino especial, o segundo idioma oficial do nosso país.

Num contexto geral entre comunidade, clientes e funcionários, a organização realizou um inventário da situação predial com o objetivo de instalar nas dependências do Banco rampas, banheiros adaptados, portas com largura adequada, elevadores e piso especial.

Outras ações importantes realizadas, foram em relação às adaptações dos terminais de auto-atendimento da empresa. Todas elas de acordo com as normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para facilitar o acesso e uso à pessoas de todos os tipos de deficiência. Nas centrais de atendimento telefônico para as pessoas com deficiência auditiva, por exemplo, o Banco do Brasil instalou um atendimento exclusivo, por meio de um telefone especial com tela para visualização das mensagens em forma de texto.

Para deficientes visuais, foram instaladas nas centrais de auto-atendimento, foi implantada a função bip sonoro, que orienta esses clientes a diversas transações. O acesso de cães-guias também é liberado em todas as agências do Banco do Brasil. Respeitando com isso, todas aquelas pessoas que por qualquer que seja o motivo necessitam de tais auxílios.

Voltado para a área externa, na comunidade. O Banco do Brasil participa das discussões da Subcomissão Diversidade da Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), com o objetivo de construir o “mapa da Diversidade” do sistema financeiro e bancário.

O “Projeto Conviver”, também voltado para a comunidade, é uma parceria de funcionários voluntários da Diretoria de Tecnologia, em parceria com a Associação de pais, amigos e pessoas com deficiência, de funcionários do Banco do Brasil e da comunidade (APABB) com o objetivo de capacitar e qualificar em informática pessoas com deficiência e incluir essas pessoas no mercado de trabalho.

Outros projetos como a Amostra de filmes “Assim vivemos” e o Congresso de equoterapia são realizados pelos Centros Culturais BB espalhados pelo país.

O Banco do Brasil também participou, em Brasília, da II Semana de Valorização da Pessoa com Deficiência. O Banco apresentou, em audiências públicas, toda sua realidade em relação aos projetos e exigências legais sobre o tema, inclusive sobre a lei de cotas, onde é cumprida oferecendo 5% de vagas aos deficientes.

Um dos últimos projetos de grande relevância a ser apresentado, se trata do apoio à pesquisa “Retratos da deficiência no Brasil”. A qual foi realizada em parceria com a Fundação Banco do Brasil foi realizada pelo Centro de Políticas Sociais da Fundação Getúlio Vargas, no Rio de Janeiro. Tal pesquisa teve o objetivo de confeccionar um diagnóstico nacional revelando todos os detalhes da população portadora de deficiência.

A pesquisa também definiu diferentes tipos de deficiência, abordando características sócio-demográficas, para saber quem são os deficientes, quantos são, o que fazem, etc.

Outro Programa voltado para os três eixos de socialização do Banco do Brasil (Clientes, funcionários e comunidade), chama-se “Atenção a Pessoas com Deficiência”. O Grupo tem por objetivo reunir diversas diretorias do Banco ligadas à inclusão das pessoas com deficiência para construir em conjunto com os próprios deficientes um Plano de Ação visando ações inclusivistas em todos os âmbitos da organização.

Por fim, vale ressaltar alguns dos diversos prêmios recebidos pelo Banco do Brasil em relação à inclusão e responsabilidade social:

- Destaque Pessoas com Deficiência: 2003, premiado pelo Projeto Diversidade;
- Prêmio Motiva de Responsabilidade Social: 2004, premiado pela gestão de Responsabilidade social;

- Prêmio Faz Diferença: 2004, premiado novamente pela gestão de Responsabilidade Social.
- Aliança o Brasil: 5º prêmio Marketing Best de Responsabilidade Social.

4.3. Análise Crítica

Para comprovar as teorias estudadas, foi necessário se fazer uma comparação entre o relatado nos estudos teóricos e as empresas estudadas. Serão relatados e comparados diversos assuntos encontrados nas teorias, dentre elas: cultura organizacional, preocupação com a sociedade, estratégias de negócios alinhadas com as estratégias sociais, acessibilidade e barreiras inclusivistas.

Em ambas as empresas foram possíveis perceber as ações de responsabilidade social exercidas desde o início, e perceber que isso está incluído na cultura da empresa. De acordo com Ashley (2002, p. 74), a cultura deve estar alinhada com a política institucional, sendo um processo natural para que tais ações sejam bem realizadas. No código de ética do Grupo Pão de Açúcar, responsabilidade social é um tema bastante frisado, pois é um dos valores que a empresa segue. O Banco do Brasil por ter um de seus pilares, a sociedade, é bem claro que as ações de responsabilidade social também fazem parte da cultura organizacional da empresa.

Também de acordo com Ashley (2002, p. 74), a responsabilidade social de uma empresa só acontecerá quando a organização não fomentar desesperadamente por lucro. Percebe-se que o Grupo Pão de Açúcar segue tal linha de pensamento quando em nenhum momento, seja da entrevista ou do código de ética, a organização fala sobre lucros. Mas sim do reconhecimento ético perante a sociedade e os *stakeholders* internos e externos. Assim como o Banco do Brasil que investe pesado em áreas sociais com a preocupação também voltada para a sociedade e os *stakeholders*.

Tais preocupações das duas empresas vão a acordo com as afirmações de Coutinho e Soares (2002). Tais autores dizem que é de vital importância as organizações estarem atentas a esses grupos, pois tais criam uma expectativa que se for mal planejada, pode ser até danoso para a organização. Os principais

stakeholders são: Clientes, funcionários, acionistas, comunidade, governo, parceiros, fornecedores, mídia, associações e entidades de classe, e até mesmo os concorrentes.

Mendonça e Gonçalves (2002), falam sobre a caridade *versus* a preocupação ética com a sociedade. A caridade é um ato simplório, seja de doação ou uma simples ação, que não gera mudança na sociedade. Já quando a empresa se preocupa com a sociedade, o desenvolvimento local é muito maior. O Grupo Pão de Açúcar tem essa preocupação, pois acredita que tal ação além de transformar a sociedade gera desenvolvimento para o país. Quando perguntado sobre que benefícios a organização acredita receber ao praticar inclusão social de pessoas com deficiência, uma das respostas foi em relação às transformações que isso gera na sociedade. Tais transformações ocorrem em “efeito dominó”: da organização para o deficiente, do deficiente para a sociedade, e da sociedade para o país, e do país de volta para a organização. O Banco do Brasil age de uma forma mais ampla, com fortes investimentos na cultura, na sociedade, em seus clientes, e nos funcionários.

O Grupo Pão de Açúcar tem em suas estratégias de negócios as táticas que serão usadas com as práticas de inclusão social muito bem definidas. Essa prática pode ser comprovada por Coutinho e Soares (2002), onde concluem que as práticas de inclusão social só trarão os reais benefícios se alinhadas com as estratégias de negócios. O Banco do Brasil deixa isso em claro, pois os princípios éticos permeiam as políticas e a estratégia corporativa do Banco do Brasil, sendo inclusive integrada nos discursos, e parte fundamental nas tomadas de decisão em todas as áreas da organização.

Em entrevista ao RH do Hipermercado Extra, pode comprovar que todas as ações que a organização faz, ou pensa em fazer, passa por uma série de aprovações pelo conselho diretor até ter devida autorização para ser implantada. Isso prova que cada ação que o Grupo organização é bem planejada. Reduzindo o risco de erros, e perdas de qualquer natureza. É raro se falar, inclusive, de escândalos envolvendo o Grupo pão de Açúcar em quaisquer situações. O Banco do Brasil segue o mesmo pensamento, inclusive de forma mais aprofundada, pois os

próprios negócios do Banco são sustentados por um pilar que representa a responsabilidade social.

A acessibilidade é de mera importância para a inclusão social. Tanaka e Manzini (2005) enfoca isso como fator fundamental nas empresas. Sem acessos estruturais, não há acesso, por exemplo, para um cadeirante. Ou sem um software especial, não há como um deficiente visual mexer em um computador.

Na entrevista realizada, foi comprovado que o Extra tem certa disponibilidade a investimentos em relação à acessibilidade. Apesar disso, o Hipermercado Extra possui certa carência neste quesito. Embora no saguão do Hipermercado tenha esteiras rolantes, o acesso de um cadeirante é feita com certa dificuldade, tanto para o público cliente, quanto para os funcionários. Em compensação, há banheiros adaptados, e os corredores são bastante largos. Não se obteve informações sobre as instalações tecnológicas, principalmente de softwares utilizados por deficientes visuais ou aditivos, por exemplo.

O Banco do Brasil está bem avançado quanto à acessibilidade. O Banco do Brasil tem todas suas agências preparadas para receber todos os tipos de deficientes. Todas as instalações são projetadas para receber a pessoa com deficiência física, além dos recursos tecnológicos e softwares utilizados para incluir as pessoas com deficiência. No escopo cliente, para o deficiente visual, os terminais de auto-atendimento possuem a função de bip sonoro, para auxiliar as transações bancárias e o piso das agencias são emborrachados para guiá-los. Para o deficiente auditivo, o atendimento telefônico é realizado através de mensagens, e para os deficientes físicos, os terminais de auto-atendimento tem estrutura menor que se adéqua a cadeiras de rodas.

Outro fator de extrema importância relatado por Tanaka e Manzini (2005), se diz respeito aos preconceitos existentes na sociedade e nas próprias organizações. O Grupo Pão de Açúcar não admite de qualquer maneira algum tipo de preconceito com os colaboradores internos e externos. Fato que pode ser comprovado em diversos aspectos da organização, código de ética, colaboradores, diretores, etc. No Banco do Brasil essas ações não são diferentes. O Banco e todos os seus funcionários valorizam todas as pessoas independentes da deficiência, ou

dificuldade que elas enfrentam. Em parceria com o FEBRABAN, foi produzido e publicado diversos artigos e manuais em defesa, valorização, respeito, direitos e obrigações em relação às pessoas com deficiência.

É imprescindível também que se fale dos resultados econômicos das organizações, função vital para sobrevivência da empresa. Como afirma Tenório (2004), os retornos são conquistados em longo prazo de forma sólida, e participam ativamente dos lucros da organização. O Grupo Pão de Açúcar acredita que boa parte dos resultados é consequência dos valores prezados pela organização, entre eles, os valores culturais, ambientais e sociais. O Banco do Brasil possui valores éticos que confirmam sua seriedade nos negócios. O que pode ser comprovado que tais valores não são apenas 'ilustrativos', mas sim um símbolo de seriedade que o Banco do Brasil segue, e consequentemente gerando resultados.

Mendonça e Gonçalves (2002), Tenório (2004) e Ashley (2002) falam sobre a questão do oportunismo que as empresas praticam para passar a "boa imagem" aos clientes. Isso acontece quando a organização passa essa imagem, mas não praticam nem demonstram tal ação. De fatos nenhuma das duas organizações pesquisadas tem esse comportamento. Foi comprovado nos estudos que tanto o Grupo Pão de Açúcar, quanto o Banco do Brasil, tem participação efetiva em relação à inclusão social. Ambas as empresas tem um comportamento mais integrado na essência que na própria imagem que elas passam ao público. O marketing dessas empresas é feito automaticamente, com os reflexos positivos que gera na sociedade.

Froes e Neto (2001) comprovam que as empresas, ao realizarem práticas de responsabilidade social, têm muito a ganhar. O retorno social se dá quando o consumidor, dentre suas escolhas, tem a preferência uma empresa socialmente ética. Tal afirmação é comprovado por Ashley (2002, p. 73), que contata que mais da metade dos consumidores avaliam a responsabilidade social da organização para saber se ela é boa ou não. Em ambas as empresas estudadas, acreditam que o compromisso ético frente a sociedade, fortalecem muito mais que só a imagem da empresa. Além de serem mais bem vistas, e terem preferência em relação aos consumidores mais exigentes, as empresas acreditam que a relação de trabalho

com a equipe de colaboradores é melhorada, visto que esses funcionários sentem mais orgulho da instituição em que trabalham.

Por fim, mas também já falado, é em relação ao reconhecimento profissional da pessoa com deficiência. Tal ação gera grande motivação a essas pessoas. O Grupo Pão de Açúcar preza bastante por isso, onde pode ser confirmado no código de ética ao dizer que a valorização do colaborador é feita independente da cor, religião, orientação sexual ou deficiência. O Banco do Brasil também preza bastante esse reconhecimento. As pessoas são tratadas de forma igualitária dentro da organização, possuem direitos e deveres iguais, e são vistos da mesma forma quanto a promoções, admissões, demissões e prêmios.

5. CONCLUSÃO

Em resposta ao problema formulado, foi possível identificar diversos fatores positivos quando uma empresa pratica inclusão social. Tais fatores foram identificados na revisão bibliográfica e confirmados nos resultados obtidos das empresas estudadas. Na pesquisa bibliográfica, as teorias apontam diversos benefícios que uma organização obtém ao realizar práticas de inclusão e responsabilidade social, onde foram sustentadas pelos resultados do estudo de campo.

Os objetivos específicos também foram alcançados. Os fatores legais como a Lei de Cotas, Decretos, e implicações do governo se obtiveram através da pesquisa bibliográfica. Assim como os facilitadores e dificultadores da inclusão da pessoa com deficiência

Grande parte dos benefícios provenientes da inclusão social foram descobertos nos estudos de caso, através dos resultados econômicos, e na revisão teórica, através de estudos já realizados sobre a percepção do consumidor em relação às práticas exercidas pela da empresa quanto a fatores sociais.

Na realização desse trabalho, surgiram diversas dificuldades. Uma delas, talvez a principal, foi nos contatos com as empresas que se dizem socialmente responsáveis. Houve uma grande dificuldade para marcação das entrevistas com os gestores responsáveis pela área de marketing ou RH. A recepção foi muito baixa, dificultando a realização dos estudos de caso. Além da má recepção pelas empresas, os materiais disponíveis no portal das empresas não continham conteúdo suficiente compatível com o objetivo da pesquisa realizada.

Por outro lado, as empresas que de fato praticam responsabilidade social têm conteúdo de alta qualidade que foram bastante aproveitados na realização desse trabalho. O que mostra a real preocupação dessas empresas com a sociedade e com os excluídos.

A inclusão social deve ser vista pelos gestores não apenas como uma obrigação legal a ser cumprida, mas como uma ferramenta para a transformação da

comunidade, da organização e do próprio país. Pois os PCD's, aqueles quem mais precisam de um suporte, são aqueles que mais sofrem com a exclusão social.

Visto o preconceito e a discriminação existente em nossa sociedade, esse trabalho servirá para que as organizações não enxerguem as pessoas com deficiência como uma parte excluída e sem valor para a comunidade, mas sim como forma de ganho para todos. Uma empresa que age com responsabilidade social não traz benefícios somente à pessoa com deficiência, traz benefícios para a sociedade como forma de conscientização, traz benefícios para o país como forma de disseminação do preconceito, e traz benefícios para a empresa aproveitando todo o potencial inexplorado dessas pessoas, além do reconhecimento da participação ética e fortalecimento da marca.

BIBLIOGRAFIA

ABDV, Associação Brasileira de Deficientes Visuais. Disponível em <www.abdv.com.br>, Brasília, 2006.

ALOISI, H. M. *O empregado com deficiência segundo conceito do empregador da pequena, média e grande empresa cidade de Campinas*. Universidade Estadual de Campinas: Campinas, 1999.

ARAUJO, Janine Praça e SCHMIDT, Andréia. *A inclusão de pessoas com necessidades especiais no trabalho: a visão de empresas e de instituições educacionais especiais na cidade de Curitiba*. Rev. bras. educ. espec.[online], p. 241-254, vol. 12, nº 2, 2006.

ASHLEY, Patrícia de Almeida; COUTINHO, Renata B. G.; TOMEI, Patrícia Amélia. *Responsabilidade sócia corporativa e cidadania empresaria: Uma análise conceitual comparativa*. ENANPAD, 2000.

ASHLEY, Patrícia de Almeida. *Ética e responsabilidade social nos negócios*. São Paulo: Saraiva, 2002.

BANCO DO BRASIL. *Atuação Responsável*. Disponível em: <<http://www.bb.com.br/portalbb/page3,102,2685,0,0,1,6.bb?codigoNoticia=1546&codigoRet=1312&bread=1&codigoMenu=643>>, 2009.

BRASIL. Decreto Nº 5.269 de 2 de Dezembro de 2004, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Brasília: Casa Civil, 2004.

BRASIL. Lei nº 8.213, Lei orgânica da assistência social. Brasília: Diário oficial da união, 1991.

BRASIL. Lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991, Lei orgânica da assistência social. Brasília: Diário Oficial da União, 1991.

CARNEIRO, R. ; RIBEIRO, M. A. *A inclusão indesejada: as empresas brasileiras face à Lei de Cotas para pessoas com deficiência*. In: XXXII ENANPAD. Rio de Janeiro, 2008.

COUTINHO, Renata B. G.; SOARES, T. Diana. *Gestão estratégica com Responsabilidade Social: Arcabouço Analítico para auxiliar sua implementação em Empresas no Brasil*. RAC, v. 6, nº 3, p. 75-96, 2002.

FRANÇA, Inacia S. X.; PAGLIUCA, Lorita M. F. *Inclusão da pessoa com deficiência: Conquistas, desafios e implicações para a enfermagem*. Rev. Esc. Enferm. USP, p. 178-85, 2009.

FROES, C; NETO, F. Melo. *Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: o Caso Brasileiro*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

GIL, Antonio. Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2002.

GRUPO PÃO DE AÇÚCAR. *Código de Ética*. Disponível em <http://www.grupopaodeacucar.com.br/nossagente/codigo_de_etica.zip>, 2009.

LOURENÇO, A. G.; SCHRODER, D. S. *Vale investir em responsabilidade social empresarial?*. Disponível em: <http://www.ethos.org.br/docs/comunidade_academica/premio_ethos_valor/trabalhos/300_Alex_e_Debora.doc>, 2003.

MENDONÇA, Ricardo C. de. GONÇALVES, Julio C. de S. *Responsabilidade Social nas empresas: uma questão de imagem ou substância?* In: Anais do XXVI ENANPAD. Salvador: ANPAD, 2002.

NEVES, José Luis. *Pesquisa qualitativa – Características, uso e possibilidade*. Caderno de pesquisas em administração: São Paulo, v.1, n° 3, 1996.

ONU. *Convenção sobre os direitos da pessoa com deficiência*. Nova York, 2007.

TANAKA, Eliza Dieko Oshiro; MANZINI, Eduardo José. *O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência?*. Rev. bras. educ. Espec., Marília, v. 11, n° 2, p. 273-294, 2005.

TENÓRIO, Fernando Guilherme. *Responsabilidade social empresarial: teoria e prática*. São Paul: Editora FGV, 2004.

SASSAKI, Romeu Kazumi. *Inclusão: Construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA, 1999.

APÊNDICE

Roteiro semi-estruturado para realização de monografia. Tais perguntas são apenas referenciais e podem se adaptadas ao longo da entrevista, de acordo com a necessidade.

- 1) Nome da empresa?
- 2) Quantidade de funcionários empregados pela empresa?
- 3) Quantidade de funcionários deficiente empregados pela empresa?
- 4) A empresa adota alguma política para a contratação de pessoas com deficiência?
- 5) A empresa cumpre todos os requisitos legais para a contratação de pessoas com deficiência?
- 6) Em questões de acessibilidade, a empresa cumpre todos os requisitos? (barreiras físicas, tecnológicas, etc.)
- 7) A empresa está disposta a investir em acessibilidade?
- 8) Como é feita a inserção da pessoa com deficiência na empresa?
- 9) Essas pessoas têm algum tratamento diferenciado?
- 10) Elas são discriminadas?
- 11) Que reais benefícios a empresa acredita ter com a contratação de pessoas com deficiência? Ou é apenas uma obrigação legal?
- 12) A empresa contrata pessoas com deficiência apenas por marketing, por acreditar na capacidade delas, ou por obrigações legais?
- 13) Demais considerações a fazer.

Obrigado pela participação!

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.