

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
COMUNICAÇÃO SOCIAL RELAÇÕES PÚBLICAS

Ana Paula Martins

**PESSOA COM DEFICIÊNCIA E SUA INCLUSÃO NO AMBIENTE  
DE  
TRABALHO: A INCLUSÃO SOCIAL VISTA PELO OLHAR DA  
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA**

Santa Maria, RS, Brasil  
2017

**Ana Paula Martins**

**PESSOA COM DEFICIÊNCIA E SUA INCLUSÃO NO AMBIENTE  
DE TRABALHO: A INCLUSÃO SOCIAL VISTA PELO OLHAR DA  
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA**

Monografia apresentada ao Curso de Comunicação Social Relações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Relações Públicas.**

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dra. Maria Ivete Trevisan Fossá  
Co-orientador: Doutoranda Kalliandra Quevedo Conrad

Santa Maria, RS, Brasil

2017

**Ana Paula Martins**

**PESSOA COM DEFICIÊNCIA E SUA INCLUSÃO NO AMBIENTE  
DE TRABALHO: A INCLUSÃO SOCIAL VISTA PELO OLHAR DA  
COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA**

Monografia apresentada ao Curso de Comunicação Social Relações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Bacharel em Relações Públicas.**

**Aprovada em \_\_ de \_\_ de 2017:**

**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Ivete Trevisan Fossá  
(Presidente/Orientador)**

**Rejane de Oliveira Pozobon  
Primeiro Avaliador**

**Taisa de Oliveira Ferro Dalla Valle  
Segundo Avaliador**

Santa Maria, RS 2017

## **DEDICATÓRIA**

Ao meu amado marido Luís Guilherme Leite Martins  
“Obrigado por me deixar chorar e por me fazer rir.  
Obrigado por me compreender sem julgar”.

## AGRADECIMENTOS

Ao finalizar este trabalho, após longos anos de curso de graduação em Relações Públicas juntamente ao curso Técnico de Radiologia, não poderia deixar de agradecer a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização desses sonhos.

Ao meu marido Luís Guilherme que acreditou em mim quando nem mesmo eu acreditava, que ao conhecer o mundo maravilhoso que havia após o arco azul da Universidade Federal de Santa Maria, me pegou pela mão e me fez caminhar junto a ele em busca ao mundo fantástico do conhecimento.

Aos meus filhos Luan e Ana Luiza que perderam uma mãe que vivia para eles, em seu mundo e então quis conquistar o meu próprio mundo. A eles dedico o meu imenso afeto, pois passaram de filhos a companheiros de jornada, Luan sempre na biblioteca me ajudando com os livros e programas. Ana Luiza pela imensa ajuda na realização de meus projetos.

A minha mãe Lídia e minhas tias pelas incansáveis orações, amo vocês.

Aos meus professores, os quais não posso deixar de citar um a um devido a sua importância nesse meu processo de aprendizagem. A minha mais sincera gratidão a Aline Dalmolin, Carlise Schneider Rudnicki, Eugenia Maria Mariano da Rocha Barrichello, Elisangela Carlosso Machado Mortari, Fabrise de Oliveira Müller, Flavi Ferreira Lisboa Filho, Jaqueline Quincozes da Silva Kegler, Jones Machado, Liliane Dutra Brignol, Luciano Mattana, Maria Ivete Trevisan Fossá, Rejane de Oliveira Pozobon, Rogério Ferrer Koff, Rondon Martim Souza de Castro, Sandra Dalcil Depexe, Sandra Rúbia da Silva, Veneza Veloso Mayora Ronsini e Viviane Borelli.

Aos doutorandos que passaram pela minha vida acadêmica e deixaram marcas de muito afeto, Carolina Teixeira Weber Dall'Agnese, Cristiano Magrini Rodrigues, Mariana Nogueira Henriques, Kalliandra Quevedo Conrad, Rafaela Caetano Pinto, Taisa Dalla Valle tenho certeza que os acadêmicos que lhes encontrar pelo caminho na docência serão pessoas de muita sorte.

Aos mestres Amanda Frick Martins e Romulo Oliveira Tondo que com sua proximidade, companheirismo me ensinaram que a educação parte da humildade em aprender junto.

Aos mestrandos Alisson Machado, Desireè Ribas Fumagalli, Hellen Panitz Barbiero, Otávio Chagas Rosa que fizeram parte em minha graduação de forma pontual mas puderam plantar a sementinha da curiosidade.

Por fim quero dizer a todos os citados que aprendi que o conhecimento faz crescer a humildade, que a vontade de transmitir conhecimento só aumenta através do tempo de estudos. Que a arrogância e o desdém são para quem não tem argumentos. Que para ser doutor é preciso ter persistência, curiosidade e muita humildade pois, como diz Leonardo da Vinci “Pouco conhecimento faz com que as pessoas se sintam orgulhosas. Muito conhecimento, que se sintam humildes. É assim que as espigas sem grãos erguem desdenhosamente a cabeça para o céu, enquanto que as cheias as baixam para a terra, sua mãe”.

Aos meus colegas de graduação pela parceria, pelas risadas e trabalho duro. A alegria de ver o crescimento profissional de cada um vou levar para sempre como se fosse de meus próprios filhos.

Nathalia que esteve comigo em todas as horas, firme e forte como fiel escudeira. A Bruna minha consciência e bússola no período de assessoria, obrigada amigas.

Minha orientadora, Maria Ivete Trevisan Fossá pela paciência, parceria e dedicação a essa aluna, sem sua ajuda e seus puxões de orelha não teria conseguido. Uma professora é fácil de se ter, uma amiga não, mas encontras as duas em uma única pessoa é maravilhoso. Minha admiração pela pessoa Maria Ivete vai além da graduação.

Minha co-orientadora, Kalliandra agradeço pela parceria e amizade dedicadas a mim nesse ano de trabalho e pesquisa.

Aos Centro de Ciências da Saúde e Restaurante Universitário da Universidade e a Unimed Santa Maria que me receberam em bolsas e estágios sendo muito importantes para minha formação. Muito obrigada!

E finalmente agradeço a Universidade Federal de Santa Maria que me deu meios para viver a experiência mais maravilhosa de minha vida. Muito obrigada é pouco para definir a gratidão sinto por essa instituição de ensino.

*“Se o lugar não permite o acesso a todas as pessoas, esse lugar é deficiente”.*

(Thaís Frota)

## **RESUMO**

### **PESSOA COM DEFICIÊNCIA E SUA INCLUSÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO: A INCLUSÃO SOCIAL VISTA PELO OLHAR DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA**

**AUTORA: Ana Paula Martins**

**ORIENTADORA: Maria Ivete Trevisan Fossá**

**CO-ORIENTADORA: Kalliandra Quevedo Conrad**

A monografia tem como objetivo compreender a inclusão da Pessoa com Deficiência no mercado de trabalho e como a comunicação organizacional interna pode contribuir para a acessibilidade do profissional nas organizações. O objetivo geral da pesquisa é analisar como o setor de comunicação organizacional contribui para a inclusão e acessibilidade da PcD no ambiente organizacional. Seus objetivos específicos são definir inclusão social e acessibilidade no ambiente organizacional, compreender o processo de comunicação interna para a PcD e identificar os entraves existentes tanto do ponto de vista da PcD como da organização para a humanização da inclusão. A metodologia utilizada foi pesquisa qualitativa, do tipo estudo de caso e pesquisas bibliográficas. A escolha pela organização nomeada como “Empresa Vida” (devido a questões de tempo para a devida autorização do uso da marca), ocorreu pela proximidade da pesquisadora com o objeto de pesquisa. Os autores escolhidos para o embasamento teórico foram Sassaki (2010) e Schwarz (2009) norteando o tema inclusão e acessibilidade, a Constituição Federal do Brasil, onde ocorreu a busca pelo suporte legal para o tema e autores que trabalham o tema comunicação nas organizações como Kunsch (2010) e Marchiori (2010), Wolton (2010) falando sobre informação e comunicação. Na “empresa Vida” onde foi realizada entrevistas e observação participativa que possibilitou o pesquisador observar os lados envolvidos na inclusão, empresa e PcD possibilitando um olhar igualitário da inclusão. Com a pesquisa foram encontradas questões subjetivas que tornam a comunicação na organização diferentes do ideal, dirigindo a conclusão que a empresa precisa de uma comunicação humanizada para alcançar o ideal de inclusão que se almeja na organização.

**Palavras-chave:** Comunicação Organizacional interna. Pessoa com Deficiência. Inclusão social. Acessibilidade.



## ABSTRACT

### **DISABLED PERSON AND ITS INCLUSION IN THE WORK ENVIRONMENT: SOCIAL INCLUSION SEEN BY THE LOOK AT INTERNAL ORGANIZATIONAL COMMUNICATION**

AUTHOR: Ana Paula Martins  
ADVISOR: Maria Ivete Trevisan Fossá  
CO-ADVISOR: Kalliandra Quevedo Conrad

This monography aims to understand the inclusion of the Person with Disabilities (PwD) in the work market and how the internal organizational communication can contribute to the accessibility of the professional in the organizations. The general objective of the research is based on analyzing how the organizational communication sector contributes to the inclusion and accessibility of PwD in the organizational environment. Its specific objectives are to define social inclusion and accessibility in the organizational environment, to understand the internal communication process for the PwD, and to identify the existing obstacles both from the point of view of the PwD and the organization for the humanization of inclusion. The methodology used was qualitative research, of the case study type and bibliographic research. The choice of "Empresa Vida" (due to time issues for proper authorization of the use of the mark) was due to the proximity of the researcher to the research object. The authors chosen for the theoretical basis were Sasaki (2010) and Schwarz (2009), orienting the theme inclusion and accessibility, the Federal Constitution of Brazil, where the search for legal support for the theme and authors working on the topic of communication in organizations as Kunsch (2010) and Marchiori (2010), Wolton (2010) talking about information and communication. In the "Empresa Vida" where the participatory depth research was carried out, it enabled the researcher to observe the sides involved in inclusion, company and PwD, allowing an egalitarian view of inclusion. With this research, subjective questions were found that make the communication in the organization different from the ideal, directing the conclusion that the company needs a humanized communication to reach the ideal of inclusion that is desired in the organization.

**Key words:** Internal Organizational Communication. People with disabilities. Social inclusion. Accessibility.

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Evolução histórica da PcD .....	19
Quadro 2 - A deficiência ao passar do tempo.....	24
Quadro 3 - Análise histórica dos anos 50 aos dias de hoje.....	29
Quadro 4 - Atores sociais e setores envolvidos na inserção profissional da PcD e seus modos de atuação.....	38
Quadro 5 – Tecnologia assistivas para a interação da pessoa com deficiência.....	42
Quadro 6 - Demonstrativo da colocação de pessoas com deficiência na empresa Vida.....	63

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Integração e Inclusão - Diferenças .....	36
Figura 2 - Paradigmas Sociais e Formas de Atuação das Empresas na Inserção Profissional de PcD.....	46

## **LISTA DE SIGLAS**

- CEB** - Câmara de Educação Básica
- CIPA** - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
- CNE** - Conselho Nacional de Educação
- INSS** - Instituto Nacional do Seguro Social
- OMS** - Organização Mundial de saúde
- RAIS** - Relação Anual de Informações Sociais
- RS** - Rio Grande do Sul

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	14
<b>1. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E INCLUSÃO NO MERCADO DE TRABALHO</b> ...	18
1.1 EVOLUÇÃO CONCEITUAL DOS TERMOS USADOS PARA DESIGNAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	18
1.2 PERFIL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA .....	23
1.3 LEI DAS COTAS E A INCLUSÃO DA PcD NO MERCADO DE TRABALHO .....	25
1.4 DIMENSÃO JURÍDICA E A VALORIZAÇÃO DA PcD .....	28
<b>2. A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA COMO FORMA INCLUSIVA DA PcD</b> .....	33
2.1 O QUE É COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA .....	33
2.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: INFORMAÇÃO X COMUNICAÇÃO .....	49
2.3 COMUNICAÇÃO HUMANIZADA NO PROCESSO DE INCLUSÃO .....	53
<b>3. “EMPRESA VIDA” SANTA MARIA: O TRABALHO DE INCLUSÃO E A TRANSFORMAÇÃO DA REALIDADE DA PcD</b> .....	58
3.1 PERCURSO METODOLÓGICO .....	58
3.2 A “EMPRESA VIDA” SANTA MARIA .....	60
3.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS: DE QUE MODO O SETOR DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNO INCLUÍ A PCD AO AMBIENTE?.....	64
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	79
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	84
<b>APÊNDICES</b> .....	92
<b>Apêndice A</b> - Roteiro de Perguntas – Setor de Comunicação Organizacional interna .....	92
<b>Apêndice B</b> - Roteiro de Perguntas – Pessoa com Deficiência .....	93
<b>Apêndice C</b> - Nomenclatura e definições de termos jurídicos .....	96
<b>Apêndice D</b> - Transcrição Entrevista com gestores .....	97

## INTRODUÇÃO

A sociedade brasileira desponta sem a devida valorização da pessoa com deficiência, mas, como nada é definitivo, a sociedade vem lentamente mudando sua percepção. Após séculos de lutas por igualdade no âmbito do Direito a inclusão obteve conquistas, que ainda não são ideais, mas, sinalizam para a valorização da pessoa com deficiência.

O mercado de trabalho nesse processo de inclusão é um fator importante uma vez que, o indivíduo, ao sentir-se produtivo e atuante na sociedade a qual integra, torna-se autônomo e pertencente ao meio. E, ser aceito no ambiente de trabalho é o primeiro passo para um processo de inclusão.

O tema desta pesquisa aborda a comunicação interna e a inserção da Pessoa com Deficiência (PcD) no ambiente de trabalho. Sua delimitação está compreendida nos profissionais que integram o núcleo de comunicação interna de uma empresa do ramo da saúde e alguns PcD contratados pela Lei de Cotas e que exercem atividades laborais nesta organização.

A Lei nº8.213/91, conhecida como Lei de Cotas, determina o acesso de pessoas com deficiência ao ambiente de trabalho e foi a norteadora de alguns questionamentos que nos guiaram na realização desta pesquisa, tais como: As organizações na contemporaneidade atuam com públicos, mas será que estão preparadas para mediar as desigualdades, sejam elas físicas ou psíquicas? Para mediar as relações interpessoais de trabalho na empresa temos profissionais da equipe multidisciplinar atuando na comunicação organizacional interna, porém, será que este profissional pode fazer a diferença na gestão de comunicação entre os públicos para a inclusão da PcD?

A comunicação por si só é complexa e quando utilizada para gerir diferenças de interesses, necessidades motoras ou cognitivas é um desafio que requer planejamento e estratégias de comunicação alinhadas à cultura de cada organização. Quais são as contribuições que este profissional pode oferecer à empresa no cenário de inclusão da PcD e quais os benefícios dessa contribuição para esse grupo diverso?

O Relações Públicas, no âmbito organizacional, pode contribuir para que a PcD possa ser melhor aproveitada no ambiente de trabalho e respeitada em suas limitações? A PcD que busca o direito de ser inserido no mercado de trabalho não quer somente um emprego, ela quer além de trabalhar, produzir, ser útil à sociedade. Atualmente fala-se

muito em inclusão e acessibilidade, mas até quando isso é uma conscientização da sociedade ou é somente uma Conquista jurídica? A conscientização retrata uma mudança de pensamento e conduta social, já os direitos legais garantidos forçam a sociedade a aceitar normas de convivência.

Além disso, há também situações em que a PcD é inserida no mercado, mas alocada em cargos que não condiz com sua capacidade cognitiva ou formação profissional e, sua potencialidade não é aproveitada em grandes projetos uma vez que, é vista como deficiente. Esta condição de discriminação força a PcD a ter que provar diariamente suas habilidades e competências, além de ser constantemente questionada da sua capacidade motora e/ou cognitiva.

Diante destas inquietações elegemos como problema de pesquisa a seguinte questão: Como a comunicação interna pode contribuir no processo de inclusão e manutenção da PcD no ambiente organizacional.

A inclusão tem o intuito de criar na PcD um sentimento de pertencimento, de contribuição à sociedade e não um assistencialismo. Sentir-se útil e produtivo pode fazer toda a diferença no processo de inclusão e derrubar a prática da exclusão social a que foram submetidas por vários séculos as pessoas com deficiências.

Queremos, neste trabalho, chamar a atenção para esses e outros fatos salientados por Sassaki (2010) e que permeiam o dia a dia da PcD de modo a contribuir para uma inclusão mais humanizada, para uma inclusão mais consistente e menos aparente.

Uma vez problematizada a temática de estudo, temos como **objetivo geral** analisar como o setor de comunicação organizacional contribui para a inclusão e acessibilidade da PcD no âmbito organizacional. Os **objetivos específicos** são: definir inclusão social e acessibilidade no ambiente organizacional; compreender o processo de comunicação interna para a PcD e, identificar os entraves existentes tanto do ponto de vista da PcD como da organização para a humanização da inclusão.

Esta pesquisa é de natureza qualitativa, cujas técnicas para coleta e análise dos dados foram realizadas através de entrevistas e observações in loco. O objeto de estudo é a “Empresa Vida” a qual, pediu sigilo referente ao seu nome, preservando assim, a identidade da empresa conforme acordo para a realização desta pesquisa.

Este estudo está amparado primeiramente na pesquisa bibliográfica, definida como “um procedimento sistemático, reflexivo, controlado e crítico que permite ao investigador encontrar novos conteúdos, situados em diferentes áreas” (MARCONI;

LAKATOS, 2003, p. 80). O aporte metodológico, também é embasado em Lopes (2016) e Duarte (2009) que nos orientaram na maneira de conduzir as entrevistas e questionários. As entrevistas foram realizadas em dois momentos, a primeira com PcD buscando detectar a sua percepção sobre a inclusão no mercado de trabalho (Roteiro da Entrevista apêndice 1) e após foi procurado conhecer a visão dos profissionais da comunicação da empresa quanto à inclusão de PcD. (Roteiro da entrevista, apêndice 2).

Este trabalho monográfico se apresenta em dois capítulos teóricos, um metodológico e um capítulo de análise, além desta introdução e das considerações finais. No primeiro capítulo abordamos a Pessoa com Deficiência (PcD), Inclusão e acessibilidade, sendo este estudo embasado em pesquisas de Romeu Kazumi Sasaki (2010), o qual dedicou sua vida a estudos na área da assistência social, conhecendo de perto a realidade da deficiência e suas peculiaridades. Essa imersão na literatura de Sasaki possibilitou acompanhar a evolução do assunto em termos legais e humanos nos séculos XX e XXI, assim como o entendimento do processo de inclusão até os dias atuais.

O capítulo também aborda a Constituição da República Federativa do Brasil (1988; 2014) e suas leis que tratam o processo na nomenclatura da forma de tratamento e de inclusão no mercado de trabalho, para entender direitos e deveres tanto do deficiente como da organização. Entrando na inclusão no mercado de trabalho foi utilizado estudos de Andrea Schwartz, fonoaudióloga engajada na inclusão social e, Jaques Haber um publicitário que juntos fundaram a i. social<sup>1</sup> onde é visto a parte jurídica e social do processo de inclusão no mercado de trabalho.

O capítulo dois tratar-se-á das organizações e sua comunicação interna. Este capítulo busca um novo olhar para as relações públicas numa abordagem humanista e voltada ao atendimento no que tem de mais premente, no contexto comunicativo atual, ou seja, a inclusão da PcD na sociedade. São referências para este capítulo os estudos de Marlene Marchiori (2010) os quais mencionam a comunicação como um fator de aproximação no meio organizacional, entendendo que a comunicação face-a-face agrega valor e torna a comunicação mais próxima e acessível em todos os níveis de trabalho. Ainda é referência para este capítulo Margarida M. Krohling Kunsch (2010) que se apropria da comunicação humanizada para falar da comunicação interna. Por último,

---

<sup>1</sup> i.social - Consultoria que atua na inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho  
<http://isocial.com.br/>



mas não menos importante, os saberes de Dominique Wolton (2010) e sua abordagem do livro *Informação não é comunicação*, onde o autor faz uma reflexão sobre a função o que é comunicação e o que é informação, e como elas são interligadas.

Os Capítulos três e quatro abrigam o percurso metodológico com a análise e interpretação de dados coletados. Os resultados apontam que a comunicação organizacional interna deve ser pensada para toda a empresa, inclusive como elo entre os setores da organização, agindo como um identificador de possíveis crises como veremos a seguir com a exclusão da PcD no plano da brigada de incêndio.

## 1. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E INCLUSÃO NO MERCADO DE TRABALHO

Este capítulo tem como objetivo mostrar a evolução conceitual dos termos utilizados para nomear pessoas com deficiências, perfil da PcD, a lei das cotas e a inclusão da PcD no mercado de trabalho. Com base na Lei 7.853 que, criminalizou o preconceito e conferiu ao Ministério Público a tarefa de também defender os direitos coletivos das pessoas com deficiência, apresentamos a dimensão jurídica e a valorização da PcD na sociedade.

### 1.1 EVOLUÇÃO CONCEITUAL DOS TERMOS USADOS PARA DESIGNAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Para entender a trajetória da pessoa com deficiência até o século XXI, fatos históricos partindo da idade média, colonização do Brasil em 1500 e ano de 2017 serão abordados para se mensurar a trajetória do tema.

Na colonização portuguesa observa-se que, em sua cultura, era costume os membros da sociedade dotados de alguma deficiência, serem excluídos do convívio comunitário, vivendo enclausurados em mosteiros ou mendigando pelas ruas, além de serem motivo de vergonha para sua família (DONISETE; GRUPIONI, 1998; GOMES, 2012; OLIVERI, 2014).

Em uma época em que a beleza era cultuada como uma religião, não havia lugar para a imperfeição e nada mais indesejado para a espécie humana do que pessoas que eram consideradas diferentes, para as quais só havia espaço em apresentações bizarras. Por esse motivo escondiam seus aleijados<sup>2</sup> ou os ignoravam e, sua presença no seio familiar era um sinal de fraqueza e vergonha para a família.

No ano de 1500 o Brasil era habitado por tribos indígenas que viviam em uma esplendorosa fauna e vegetação sem igual, cultuando seus costumes sem maiores problemas, mas eis então que, caravelas atravessando os mares e aqui ancoraram seus navios, trazendo a cultura europeia para os trópicos. Portugueses chegaram ao Brasil e em sua bagagem trouxeram seus costumes, os quais, posteriormente impuseram à 0

---

<sup>2</sup> Vocábulo utilizado na época para referir-se à PCD

**Quadro 1 - Evolução histórica da PcD**

<b>Época</b>	<b>Termos e Significados</b>	<b>Valor da pessoas</b>
<p><b>Antes de 1960</b></p> <p>No começo da história, durante séculos, romances, nomes de instituições, leis, mídia e outros meios mencionavam “os inválidos”. Exemplos: “A reabilitação profissional visa proporcionar aos beneficiários inválidos” (Decreto federal nº 60.501, de 14/3/67, dando nova redação ao Decreto nº 48.959-A, de 19/9/60).</p>	<p><b>Termo:</b> “Os inválidos”.</p> <p><b>Significado:</b> O termo significava “indivíduos sem valor”. Em pleno século 20 ainda se utilizava este termo porém, sem nenhum sentido pejorativo. Outro exemplo: “Inválidos insatisfeitos com lei relativa aos ambulantes” (Diário Popular, 21/4/76).</p>	<p>Aquele que tinha deficiência era tido como socialmente inútil, um peso morto para a sociedade, um fardo para a família, alguém sem valor profissional.</p> <p>Outros exemplos: “Servidor inválido pode voltar” (Folha de S. Paulo, 20/7/82). “Os cegos e o inválido” (Isto É, 7/7/99).</p>
<p><b>Século 20 até +/- 1960.</b></p> <p>“Derivativo para incapacitados” (Shopping News, Coluna Radioamadorismo, 1973). “Escolas para crianças incapazes” (Shopping News, 13/12/64). Após a I e a II Guerras Mundiais, a mídia usava o termo assim: “A guerra produziu incapacitados”, “Os incapacitados agora exigem reabilitação física”.</p>	<p><b>Termo:</b> “Os incapacitados”.</p> <p><b>Significado:</b> O termo significava, de início, “indivíduos sem capacidade” e, mais tarde, evoluiu e passou a significar “indivíduos com capacidade residual”. Durante várias décadas, era comum o uso deste termo para designar pessoas com deficiência de qualquer idade. Uma variação foi o termo “os incapazes”, que significava “indivíduos que não são capazes” de fazer algumas coisas por causa da deficiência que tinham.</p>	<p>Foi um avanço da sociedade reconhecer que a pessoa com deficiência poderia ter capacidade residual, mesmo que reduzida.</p> <p>Mas, ao mesmo tempo, considerava-se que a deficiência, qualquer que fosse o tipo, eliminava ou reduzia a capacidade da pessoa em todos os aspectos: físico, psicológico, social, profissional etc.</p>

<p><b>De +/- 1960 até +/- 1980.</b></p> <p>“Crianças defeituosas na Grã-Bretanha tem educação especial” (Shopping News, 31/8/65).</p> <p>No final da década de 50 foi fundada a Associação de Assistência à Criança Defeituosa – AACD (hoje denominada Associação de Assistência à Criança Deficiente). Na década de 50 surgiram as primeiras unidades da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais - APAE.</p>	<p><b>Termo:</b> “Os defeituosos”.</p> <p><b>Significado:</b> O termo significava “indivíduos com deformidade” (principalmente física). “Os deficientes”. Este termo significava “indivíduos com deficiência” física, mental, auditiva, visual ou múltipla, que os levava a executar as funções básicas de vida (andar, sentar-se, correr, escrever, tomar banho etc.) de uma forma diferente daquela como as pessoas sem deficiência faziam. E isto começou a ser aceito pela sociedade. “Os excepcionais”. O termo significava “indivíduos com deficiência mental”.</p>	<p>A sociedade passou a utilizar os <b>termos</b> inválidos, incapacitados e defeituosos que, focalizam as deficiências em si sem reforçarem o que as pessoas não conseguiam fazer como a maioria. Simultaneamente, difundia-se o movimento em defesa dos direitos das pessoas superdotadas (expressão substituída por “pessoas com altas habilidades” ou “pessoas com indícios de altas habilidades”). O movimento mostrou que o termo “os excepcionais” não poderia referir-se exclusivamente aos que tinham deficiência mental, pois as pessoas com superdotação também são excepcionais por estarem na outra ponta da curva da inteligência humana.</p>
<p><b>De 1981 até +/- 1987.</b></p> <p>Por pressão das organizações de pessoas com deficiência, a ONU, batizou o ano de 1981 de “Ano Internacional das Pessoas Deficientes”. E o mundo achou difícil começar a dizer ou escrever “pessoas deficientes”. O impacto desta terminologia foi profundo e ajudou a melhorar a imagem destas pessoas.</p>	<p><b>Termo:</b> “Pessoas deficientes”.</p> <p><b>Significado:</b> Pela primeira vez, em todo o mundo, o substantivo “deficientes” (como em “os deficientes”) passou a ser utilizado como adjetivo, sendo-lhe acrescentado o substantivo “pessoas”. A partir de 1981, nunca mais se utilizou a palavra “indivíduos” para se referir às pessoas com deficiência.</p>	<p>Foi atribuído o valor “pessoas” àqueles que tinham deficiência, igualando-os em direitos e dignidade à maioria dos membros de qualquer sociedade ou país. A Organização Mundial da Saúde (OMS) lançou em 1980 a Classificação Internacional de Impedimentos, Deficiências e Incapacidades, mostrando que estas três dimensões existem simultaneamente em cada pessoa com deficiência.</p>

<p><b>De +/- 1988 até +/- 1993.</b></p> <p>Alguns líderes de organizações de pessoas com deficiência contestaram o termo “pessoa deficiente” alegando que ele sinaliza que a pessoa inteira é deficiente, o que era inaceitável para eles.</p>	<p><b>Termo:</b> "Pessoas portadoras de deficiência".</p> <p><b>Significado:</b> Termo que, utilizado somente em países de língua portuguesa, foi proposto para substituir o termo “pessoas deficientes”. Pela lei do menor esforço, logo reduziram este termo para “portadores de deficiência”.</p>	<p>O “portar uma deficiência” passou a ser um valor agregado à pessoa. A deficiência passou a ser um detalhe da pessoa. O termo foi adotado nas Constituições federal e estaduais e em todas as leis e políticas pertinentes ao campo das deficiências. Conselhos, coordenadorias e associações passaram a incluir o termo em seus nomes oficiais.</p>
<p><b>De +/- 1990 até hoje.</b></p> <p>O art. 5º da Resolução CNE/CEB nº 2, de 11/9/01, explica que as necessidades especiais decorrem de três situações, uma das quais envolve dificuldades vinculadas à deficiências e dificuldades não-vinculadas a uma causa orgânica.</p>	<p><b>Termo:</b> “Pessoas com necessidades especiais”.</p> <p><b>Significado:</b> O termo surgiu primeiramente para substituir “deficiência” por “necessidades especiais”. Daí a expressão “portadores de necessidades especiais”. Depois esse termo passou a ter significado próprio sem substituir o nome “pessoas com deficiência”.</p>	<p>De início, “necessidades especiais” representava apenas um novo termo. Depois, com a vigência da Resolução nº 2, “necessidades especiais” passou a ser um valor agregado tanto à pessoa com deficiência quanto a outras pessoas.</p>
<p><b>Mesma época acima.</b></p> <p>Surgiram expressões como “crianças especiais”, “alunos especiais”, “pacientes especiais” e assim por diante numa tentativa de amenizar a contundência da palavra “deficientes”.</p>	<p><b>Termo:</b> “Pessoas especiais”.</p> <p><b>Significado:</b> O termo apareceu como uma forma reduzida da expressão “pessoas com necessidades especiais”, constituindo um eufemismo dificilmente aceitável para designar um segmento populacional.</p>	<p>O adjetivo “especiais” permanece como uma simples palavra, sem agregar valor diferenciado às pessoas com deficiência. O “especial” não é qualificativo exclusivo das pessoas que têm deficiência pois, ele se aplica a qualquer pessoa.</p>

<p><b>Em junho de 1994.</b></p> <p>A Declaração de Salamanca preconiza a educação inclusiva para todos, tenham ou não uma deficiência.</p>	<p><b>“Pessoas com deficiência”</b> e pessoas sem deficiência, quando tiverem necessidades educacionais especiais e se encontrarem segregadas, têm o direito de fazer parte das escolas inclusivas e da sociedade inclusiva.</p>	<p>O valor agregado às pessoas é o de elas fazerem parte do grande segmento dos excluídos que, com o seu poder pessoal, exige sua inclusão em todos os aspectos da vida da sociedade. Trata-se do empoderamento.</p>
<p><b>Em maio de 2002.</b></p> <p>O Frei Betto escreveu no jornal O Estado de São Paulo um artigo em que propõe o termo “portadores de direitos especiais” e a sigla PODE. Alega o proponente que o substantivo “deficientes” e o adjetivo “deficientes” encerram o significado de falha ou imperfeição enquanto que a sigla PODE exprime capacidade. O artigo, ou parte dele, foi reproduzido em revistas especializadas em assuntos de deficiência.</p>	<p><b>Termo:</b> “Portadores de direitos especiais”.</p> <p><b>Significado:</b> O termo e a sigla apresentam problemas que inviabilizam a sua adoção em substituição a qualquer outro termo para designar pessoas que têm deficiência. O termo “portadores” já vem sendo questionado por sua alusão a “carregadores”, pessoas que “portam” (levam) uma deficiência. O termo “direitos especiais” é contraditório porque as pessoas com deficiência exigem equiparação de direitos e não direitos especiais. E mesmo que defendessem direitos especiais, o nome “portadores de direitos especiais” não poderia ser exclusivo das pessoas com deficiência, pois qualquer outro grupo vulnerável pode reivindicar direitos especiais.</p>	<p>A sigla PODE, apesar de lembrar “capacidade”, apresenta problemas de uso:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) imagine a mídia e outros autores escrevendo ou falando assim: “Os Podes de Osasco terão audiência com o Prefeito...”, “A Pode Maria de Souza manifestou-se a favor ...”, “A sugestão de José Maurício, que é um Pode, pode ser aprovada hoje ...”</li> <li>2) Pelas normas brasileiras de ortografia, a sigla PODE precisa ser grafada “Pode”.</li> </ol> <p>Norma: Toda sigla com mais de 3 letras, pronunciada como uma palavra, deve ser grafada em caixa baixa com exceção da letra inicial.</p>

Fonte: Adaptado de Sasaki (2003).

Observando este quadro é possível vislumbrar a situação da pessoa com deficiência no passar dos tempos, dando uma vaga ideia dos diferentes significados que assumiu ao longo da história. Conquistas de direito, mesmo que mínimas, foram acontecendo, transformando não só a cultura de exclusão como também os direitos e deveres da PcD na sociedade.

## 1.2 PERFIL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O Relatório Mundial sobre a Deficiência (2012, p. 3) diz que “a deficiência faz parte da condição humana. Quase todas as pessoas terão uma deficiência temporária ou permanente em algum momento de suas vidas, e aqueles que sobreviverem ao envelhecimento enfrentarão dificuldades cada vez maiores com a funcionalidade de seus corpos”

As PcD compõem 15% da população mundial ou, um bilhão de habitantes, conforme divulgado pela OMS no Relatório Mundial sobre a Deficiência. Sendo assim, é a maior minoria no planeta e, por este motivo necessita de políticas públicas que lhes assegurem direitos que as incluam como indivíduos atuantes na sociedade como qualquer um, desmistificando sua fragilidade em detrimento de sua limitação (JORNAL FOLHA DE SÃO PAULO, 2012).

No Brasil, de acordo com o Censo do IBGE de 2010, 23,9% da população, aproximadamente 45 milhões de pessoas são PcD segundo o conceito de funcionalidade, ou seja, a incapacidade que uma pessoa possui, como uma interação dinâmica entre os estados de saúde. Nesse número foi levado em conta todos os tipos e graus de deficiência de acordo com o desempenho nas atividades e domínios pesquisados: alguma dificuldade, grande dificuldade ou não ser capaz de caminhar e subir escadas, enxergar, ouvir ou apresentar deficiência mental/intelectual (IBGE, 2012).

De acordo com o portal da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência, cerca de 46,3 milhões de brasileiros trabalhavam com carteira assinada em 2011, desses, 325.291 eram pessoas com deficiência. Dentre esses trabalhadores há significativa predominância das pessoas com deficiência física (53,55%), seguido das pessoas com deficiências auditivas (22,61%), visuais (6,71%), intelectual (5,78%) e, por último, a pessoa com deficiência múltipla (1,27%). Os empregados reabilitados representam 10% do total.

Quanto à escolaridade, das 325 mil pessoas com deficiência empregadas, 136.077 (41,9%) concluíram o ensino médio; no que se refere ao curso superior completo, o dado, do ano de 2011, aponta 39.651 pessoas (12,18%); com ensino fundamental completo, o número, para o ano de 2011, indica um total de 38.139 pessoas (11,72%). Já na classificação por gênero, os homens com deficiência são maioria no

mercado de trabalho, com participação de 65,74% do total. Assim, para melhor se conhecer e compreender as deficiências é necessário antes se conhecer de maneira pormenorizada os tipos de deficiências existentes.

No Rio Grande do Sul estão 15,07% do total de deficientes do Brasil. Já na cidade de Santa Maria, o número de pessoas com deficiência, no senso de 2010, é de 54.312, ou seja, cerca de 20,81%<sup>3</sup> da população tem algum tipo de deficiência.

Após verificar esses números pode-se dizer que a deficiência faz parte direta ou indiretamente da vida de todos. Entender as condições e necessidades da PcD deveria ser natural aos olhos de todos. Observa-se que existe uma oportunidade das organizações de um modo geral atuarem como protagonistas de um trabalho que deve ir muito além da obrigação do cumprimento de cotas e caracterizarem-se como empresas inclusivas. Pensamos que é possível tirar proveito da diversidade humana por esta trazer inúmeros benefícios positivos aos envolvidos no processo, ou seja, tanto para as pessoas com deficiência, à sociedade e para a empresa empregadora.

A nomenclatura usada através dos tempos ao referir-se a PcD marca momentos da deficiência na sociedade. Sasaki (2010) fez um estudo interessante analisando cada fase deste processo de evolução da inclusão onde podemos entender os progressos que o modo de ver a deficiência teve ao passar do tempo.

## **Quadro 2 – Modos de ver a deficiência ao passar do tempo**

<b>Deficiência Física</b>	Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresenta-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, 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 de funções.
<b>Deficiência auditiva</b>	Perda bilateral, parcial ou total, de um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.

<sup>3</sup> Levantamento feito por Jorge Amaro de Souza Borges. Disponível em [http://www.faders.rs.gov.br/uploads/1370884414municipios\\_rs\\_ibge\\_2010\\_resumo.pdf](http://www.faders.rs.gov.br/uploads/1370884414municipios_rs_ibge_2010_resumo.pdf)



<b>Deficiência Visual</b>	Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor 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 a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.
<b>Deficiência Mental</b>	Funcionamento intelectual significativamente inferior à média com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: 1. Comunicação; 2. Cuidado pessoal; 3. Habilidades sociais; 4. Utilização dos recursos da comunidade; 5. Saúde e segurança; 6. Habilidades acadêmicas; 7. Lazer e, 8. Trabalho.

Fonte: (SASSAKI, 2003).

Deficiência é, conforme a Organização Mundial de Saúde, toda a perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, portanto, refere-se à biologia do corpo humano. Podendo o indivíduo ser classificado como portador de deficiência única ou de deficiência múltipla a qual, se constitui da associação de uma ou mais deficiências.

Todas estas terminologias supracitadas, hoje, têm embasamento legislativo, como veremos no próximo capítulo.

### 1.3 LEI DAS COTAS E A INCLUSÃO DA PcD NO MERCADO DE TRABALHO

O Brasil é considerado um dos países mais avançados no que diz respeito à legislação para pessoas com algum tipo de deficiência – física, auditiva, visual ou intelectual. Ao todo, são 40 leis, três normas constitucionais, uma lei complementar e 29 decretos além de, quatro portarias que regulamentam as regras e procedimentos<sup>4</sup>.

De acordo com o Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência (IBDD)<sup>5</sup>, a primeira lei que assumiu amplamente suas obrigações em relação às pessoas com deficiência foi criada no dia 24 de outubro de 1989, conforme descrito no parágrafo abaixo:

<sup>4</sup> <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/legislacao>

<sup>5</sup> Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Disponível em: < <http://www.ibdd.org.br/>>. Acesso em setembro de 2016.

No dia 24 de outubro de 1989 o presidente José Sarney promulgava uma lei em que, pela primeira vez, o Estado brasileiro assumia amplamente suas obrigações em relação às pessoas com deficiência. Estava criada a Lei 7.853 que, criminalizou o preconceito e conferiu ao Ministério Público a tarefa de também defender os direitos coletivos das pessoas com deficiência. Com ela procurou-se garantir a igualdade pelos princípios básicos que norteiam a democracia (IBDD, 2017).

O Decreto número 3.298, de 20 de dezembro de 1999, regulamenta a Lei nº 7.853/89 conhecida também como Lei dos Portadores de Deficiência e, define os contornos da expressão “pessoas portadoras de deficiência”. Já a terminologia Pessoa com deficiência, utilizada aqui, é baseada na Recomendação nº 01, de 24 de abril de 2014, por ser está a mais atual e adequada ao estudo da pessoa com deficiência.

Neste decreto, em seu artigo 3º, permanece a orientação sobre os tipos de deficiência e sua classificação que são:

**I - Deficiência** - toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;

**II – Deficiência** - permanente - aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos e,

**III - Incapacidade** - uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

Em seu artigo 4º, o Decreto considera que a pessoa portadora de deficiência se enquadra nas categorias de deficiência física, auditiva, visual, mental e múltipla.

Tais definições permitiram que a Lei de Cotas pudesse ser melhor aplicada pelas empresas e pelo Ministério do Trabalho uma vez que, delimitam quais são as pessoas com deficiência que se enquadram na legislação. O decreto assegura “respeito e igualdade de oportunidades na sociedade por reconhecimento dos direitos, sem privilégios ou paternalismos, assim como a inclusão das pessoas com deficiência, respeitadas as suas peculiaridades, em todas as políticas públicas e dimensões sociais”

A constituição de 1988 conforme Schwarz e Haber (2009) é inclusiva, garantindo em diversas leis o direito a igualdade entre gêneros, credos, raças e condições física e mental de indivíduos e a partir dela, os direitos da pessoa com deficiência foram assegurados e após adaptados a suas necessidades.

Tendo em vista os fins desta pesquisa, daremos destaque à lei 8.213 que, se encontra em vigor desde 24 de julho de 1991. Em seu artigo 93, obriga que todas as empresas com cem ou mais funcionários preencham o seu quadro, entre 2% e 5% dos cargos, com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência na seguinte proporção: a) até 200 empregados – 2%; b) de 201 a 500 – 3%; c) de 501 a 1000 – 4% e, d) de 1001 em diante – 5%.

Ainda sobre a lei nº 8.213/91, é pertinente salientar os parágrafos 1º e 2º que referenciam sobre:

§ 1º A dispensa de trabalhador reabilitado ou de deficiente habilitado ao final de contrato por prazo determinado de mais de 90 (noventa) dias e, a imotivada, no contrato por prazo indeterminado, só poderá ocorrer após a contratação de substituto de condição semelhante.

§ 2º O Ministério do Trabalho e da Previdência Social deverá gerar estatísticas sobre o total de empregados e as vagas preenchidas por reabilitados e deficientes habilitados, fornecendo-as, quando solicitadas, aos sindicatos ou entidades representativas dos empregados.

Além de dar cumprimento ao artigo 93 da Lei 8.213/91, a Instrução Normativa Nº 98, de 15 de agosto de 2012, dispõe sobre procedimentos de fiscalização do cumprimento, por parte dos empregadores, das normas destinadas à inclusão no trabalho das pessoas com deficiência e beneficiários da Previdência Social reabilitados.

O Art. 1º da Instrução Normativa nº 98 estabelece os procedimentos da fiscalização da inclusão de pessoas com deficiência e beneficiários da Previdência Social reabilitados no mercado de trabalho, com vistas a assegurar o exercício pleno e equânime do direito ao trabalho e a promoção do respeito à dignidade da pessoa humana, conforme estabelece a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, promulgados por meio do Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009.

Apesar do tempo significativo de existência e, de haverem numerosas leis que prestam esse auxílio às pessoas com deficiência, a realidade em que estas pessoas vivem

ainda está muito longe do ideal, muito longe do aceitável. Afinal, ainda existe o preconceito, as empresas não cumprem as leis

O mercado de trabalho no Brasil para pessoas com deficiência teve um avanço significativo nos últimos anos (IBGE, 2012), seja pela força das leis voltadas para esse segmento, seja pela fiscalização por parte do Ministério do Trabalho ou pela visão mais inclusiva de empresas que enxergam na inclusão uma oportunidade de desenvolvimento tanto para o profissional com deficiência quanto para toda a organização.

O próximo capítulo trata da dimensão jurídica e também da valorização da PcD não só no universo do trabalho, mas também, na sociedade de uma forma em geral.

#### 1.4 DIMENSÃO JURÍDICA E A VALORIZAÇÃO DA PcD

Habermas (1998) vê nas políticas públicas para a inclusão a valorização das minorias, mas, entende que as mesmas possuem características diferentes que precisam ser observadas, e afirma que,

[...] Inclusão significa, nestes termos, que uma tal ordem política se mantém aberta para a equalização dos discriminados e para a integração dos marginalizados, sem incorporá-los na uniformidade uma comunidade popular homogeneizada (HABERMAS, 1998, p. 108).

Habermas fala de uma questão que Sasaki (1997) também menciona, se referindo a “normalização” o que significa mudar a pessoa para se adequar ao ambiente sendo que o sentido de inclusão é mudar o ambiente para que a pessoa seja acolhida sem barreiras.

Sasaki (1997) em sua afirmação descreve o processo de inclusão através dos tempos lento, pequeno e minucioso, pois, para o autor existia plenamente necessita de um conjunto diverso de questões sociais e entre elas está a inclusão no ambiente de trabalho. A inclusão é uma construção social a qual depende de todos, não existe inclusão unilateral. Inclusão é um conjunto de mudanças social e pessoal.

[...] A inclusão social, portanto, é um processo que contribui para a construção de um novo tipo de sociedade através de transformações, pequenas e grandes, nos ambientes físicos (espaços internos e externos, equipamentos, aparelhos e utensílios, mobiliários e meios de transporte) e na mentalidade de todas as pessoas, portanto também do próprio portador de necessidades especiais (SASSAKI 1997, p. 42).

Na mente da PcD também a inclusão precisa ser construída, porque a deficiência, vem do modelo médico cujo termo reporta à ideia de doença mesmo antes de entender que há alguma limitação. E, portanto, há uma cura, reabilitando o indivíduo ao meio. Segundo Sasaki (2010),

o modelo médico da deficiência tem sido o responsável, em parte, pela resistência da sociedade em aceitar a necessidade de mudar suas estruturas e atitudes para incluir em seu seio as pessoas portadoras de deficiência e / ou de outras condições atípicas para que estas possam, aí sim, buscar o seu desenvolvimento pessoal, social, educacional e profissional (SASSAKI 2010, p. 29).

Continuando, o autor afirma que, “a integração tinha e tem o mérito de inserir o portador de deficiência na sociedade, sim, mas desde que ele esteja de alguma forma capacitado a superar as barreiras físicas, programáticas e atitudinais nela existentes” (SASSAKI, 2010, p. 33).

Partindo dessas premissas se fala em transformar a mentalidade das pessoas seja ela deficiente ou não, podemos dizer que a comunicação é uma forma eficaz de inclusão, desmistificando ideias, quebrando tabus e contribuindo com o processo de inclusão nas organizações.

Falar em inclusão sem mencionar acessibilidade não seria possível já que, ela é norteada por medidas que possibilitam a inclusão da pessoa com deficiência no meio onde vive. Sasaki (2003) fez uma análise histórica do século XX sobre o assunto, dividindo em períodos, marcos e acontecimentos a história de luta da PcD.

**Quadro 3 – Análise histórica de lutas da PcD dos anos 50 aos dias atuais**

<b>Período</b>	<b>Marco</b>	<b>Acontecimento</b>
<b>Anos 50</b>	Reconhecimento da necessidade de acessibilidade para a inclusão.	Profissionais de reabilitação denunciam a existência de barreiras físicas nos espaços urbanos, edifícios e meios de transporte coletivo que impediam ou dificultavam a locomoção de pessoas com deficiência.
<b>Anos 60</b>	Instituições se mobilizam para eliminação de barreiras com vistas à acessibilidade.	Universidades americanas iniciaram a eliminação das barreiras arquitetônicas existentes em seus recintos: áreas externas, estacionamentos, salas de aula, laboratórios, bibliotecas, lanchonetes, etc.

<b>Anos 70</b>	Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes	Surgimento do primeiro centro de vida independente (CVI) do mundo, em Berkeley, Califórnia - EUA e, as centenas de CVIs impulsionou o exercício da independência (tomada de decisões) e da autonomia (funcionalidade) de pessoas com deficiência. Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes: “As pessoas deficientes, qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de suas deficiências, têm os mesmos direitos fundamentais que seus concidadãos da mesma idade” (ONU, 1975).
<b>Anos 80</b>	Programa Mundial de Ação relativo às Pessoas com Deficiência	Lema “Participação Plena e Igualdade” do Ano Internacional das Pessoas Deficientes (1981) levou pessoas com deficiência a desencadear campanhas mundiais para alertar a sociedade a respeito das barreiras arquitetônicas e exigir não apenas a eliminação delas (através do desenho adaptável) como também a não-inserção de barreiras já nos projetos arquitetônicos (através do desenho acessível). Declaração de Cave Hill: “Todas as barreiras que impeçam a igualdade de oportunidades devem ser removidas” (Disabled Peoples’ International, 1983). Programa Mundial de Ação relativo às Pessoas com Deficiência: “Os Países-Membros devem trabalhar em prol de um ambiente físico acessível para todos, abrangendo as pessoas com vários tipos de deficiência” (ONU, 1983).

<b>Anos 90</b>	Carta para o Terceiro Milênio (ONU, 1993).	Surgimento do conceito de desenho universal (ambientes, meios de transporte e utensílios devem ser projetados para todos), do paradigma da inclusão e da visão de diversidade humana – ampliando o conceito de acessibilidade para abranger dimensões arquitetônicas, comunicacionais, atitudinais etc. Normas sobre a Equiparação de Oportunidades para Pessoas com Deficiência: “Os Países-Membros devem iniciar medidas que removam os obstáculos à participação no ambiente físico. Tais medidas devem desenvolver padrões e diretrizes e considerar a promulgação de leis para garantir a acessibilidade a várias áreas da sociedade, tais como moradia, edifícios, serviços de transportes públicos e outros meios de transporte, ruas e outros ambientes externos” (ONU, 1993). Carta para o Terceiro Milênio: “O século 20 demonstrou que, com inventividade e engenhosidade, é possível estender o acesso a todos os recursos da comunidade - ambientes físicos, sociais e culturais. No século 21, nós precisamos estender este acesso - que poucos têm - para muitos, eliminando todas as barreiras ambientais que se interponham à plena inclusão deles na vida comunitária” (Rehabilitation International, 1999).
<b>Século XXI</b>	Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.	Longa luta pelo direito de ir e vir se incorpora à defesa de todos os direitos humanos. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: do tema “acessibilidade se ocupa todo o Artigo 9 mas, ele aparece também em diversas outras partes (ONU, 2006).

Quadro elaborado pela autora Fonte: SASSAKI, (2003).

Muitas pessoas com deficiência não têm acesso igualitário à assistência médica, educação, e oportunidades de emprego, não recebem os serviços correspondentes à deficiência de que precisam e, sofrem exclusão das atividades da vida cotidiana. Após a entrada vigor da Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas (CDPD), a deficiência é cada vez mais considerada uma questão de direitos humanos. A deficiência é uma importante questão de desenvolvimento com cada vez mais evidências de que pessoas com deficiência experimentam piores resultados socioeconômicos e pobreza do que as pessoas não deficientes.

Segundo o IBGE (2010) isso se dá devido ao índice escolar que ainda é baixo às pessoas com deficiência. Isso proporciona oportunidades de trabalho em cargos inferior fomentando barreiras na inclusão propriamente dita.

Nós trabalhamos porque precisamos do dinheiro para sobreviver. Mas também trabalhamos porque isso contribui para a nossa dignidade, o nosso valor como pessoas. O trabalho nos dá mais controle sobre nossa vida e nos conecta com as outras pessoas. Sinto-me, realmente, privilegiado em ser remunerado pelo que adoro fazer. Toda sociedade que exclui pessoas do trabalho por qualquer motivo: sua deficiência, ou sua cor, ou seu gênero está destruindo a esperança e ignorando os talentos. Se fizermos isso, colocaremos em risco todo o futuro. - Robert White (MACFADDEN, 1994 apud SASSAKI, 2010, p. 57).

Na inclusão pressupõe-se que as diferenças e limitações estejam subentendidas, mas, no momento de acesso ao que as políticas de inclusão proporcionam é diferente, o deficiente tem que mais uma vez enfrentar seus anseios por igualdade, tolerância o que é dificultado pelo assistencialismo paternalista do passado que ainda hoje causam um abismo inicial na interação ao ambiente de trabalho.

Dar direito ao indivíduo de prover o seu próprio sustento é libertador, no processo de inclusão esse direito adquirido é uma grande conquista, mas com ele desafios precisam ser superados.

Dados recentes da Relação Anual de Informações Sociais - RAIS mostram que o Brasil tem aproximadamente 403,2 mil trabalhadores com deficiência ocupando vagas de empregos formais. Ainda há muito a ser conquistado, mas, as leis existentes servem como um grande impulso para que os candidatos encontrem uma oportunidade de emprego e sejam inseridos no mercado de trabalho. Só 3% dos profissionais de RH contratam PcD por competência.

O Instituto Ethos apresenta a concepção da Convenção 159 da OIT (Organização Internacional do Trabalho) de 1983 que, define pessoa com deficiência como aquela “cuja possibilidade de conseguir, permanecer e progredir no emprego é substancialmente limitada em decorrência de uma reconhecida desvantagem física ou mental”. A partir dessa referência, a OIT estima que as pessoas com deficiência representam 8% da população economicamente ativa do planeta.



## 2. A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA COMO FORMA INCLUSIVA DA PcD

Este capítulo tem o intuito de explicar as fases iniciais da PcD nas organizações, procurando entender como ocorre e o papel do setor de comunicação nessa inclusão. As impressões da PcD e da organização nesse primeiro momento, é cheio de expectativas de ambas as partes. E também a inserção da PcD no ambiente corporativo, no contexto humano, com outros funcionários.

### 2.1 O QUE É COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNA

Kunsch (2006) diz que organização é um fenômeno comunicacional contínuo. Portanto, está sempre em transformação para corresponder à demanda da organização, dos indivíduos como seres sociais estando em conformidade com diretrizes legais no caso da PcD atualmente. Kunsch (2003, p. 149) afirma que:

A comunicação organizacional, como objeto de pesquisa, é a disciplina que estuda como se processa o fenômeno organizacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos.

A comunicação organizacional é aquela que dentro de um sistema econômico, político, social ou cultural se dá à tarefa de resgatar a contribuição ativa de todas as pessoas que operativa e tangencialmente buscam abrir espaços para a discussão dos problemas da empresa ou instituição, esforçando-se por lograr soluções coletivas que beneficiam ao sistema e que o tornam mais produtivo. A comunicação organizacional inclui três dimensões: a comunicação institucional ou corporativa; a comunicação interna; e a comunicação mercadológica (marketing e publicidade) (Rebeil Corella, 2000, p. 177).

Gary Kreps defende que a comunicação é um elo importante entre as relações humanas e profissionais no ambiente organizacional.

A comunicação é um processo dinâmico e contínuo. É o processo que permite aos membros da organização trabalhar juntos, cooperar e interpretar as necessidades e as atividades sempre mutantes da organização. A comunicação humana não começa e nem termina. As pessoas estão envolvidas constantemente com a comunicação consigo

mesmas e com outras, especialmente na vida da organização. A vida da organização proporciona um sistema de mensagens especialmente rico e variado. Os membros da organização devem ser capazes de reconhecer e interpretar a grande variedade de mensagens disponíveis, para que lhes permitam responder de maneira apropriada a distintas pessoas e situações. Não pode existir sem comunicar-se. A comunicação é uma realidade inevitável de pertinência a uma organização e da vida da em geral (GARY KREPS, 1995, p. 28).

Kunsch (2010) apud James Taylor (2005, p. 215) relata “que a comunicação não é mais descrita como transmissão de mensagens ou conhecimento, mas como uma atividade prática que tem como resultado a formação de relacionamento”. A afirmativa cabe bem na comunicação contemporânea, tendo exemplos pontuais, tais como, a inclusão da PcD porque conforme a deficiência é necessário que haja um preparo da empresa para interação do público interno com ela, e dela com o meio, o que muitas vezes exige meios tecnológicos para essa interação.

A Comunicação organizacional interna busca entender seus públicos e demandas através de estudos norteados por pesquisa de comunicação organizacional, da comunicação institucional, publicitária, mercadológica e Corporativa (2003) para traçar estratégias de comunicação as quais venham de encontro com as necessidades e anseios destes públicos.

Segundo Aranha (2003) o trabalho é um direito de todo cidadão, essencial ao fortalecimento da sociedade. O trabalho é importante na afirmação do indivíduo como ser social, sendo capaz de garantir seu próprio sustento e o respeito como cidadão. Segundo Karl Marx (1893) o trabalho é a raiz de todo ser social. Tem por função transformar a natureza, para a criação de bens necessários e para a existência humana. Portanto, é através dele que o homem adquire condições para a satisfação de suas necessidades materiais e modificar a sua realidade e a percepção tanto sua como da sociedade a sua condição.

Nas organizações contemporâneas, “o mundo do trabalho tende a não ter dois lados. Agora, os protagonistas, em geral, parecem querer enfrentar juntos o desafio da produtividade e competitividade” (SASSAKI, 1997, p.64).

Para o gestor se tem um desafio a mais, conhecer seu público, no caso da PcD esse conhecimento implica além do contato profissional, reconhecendo sua deficiência e assim identificar limites, barreiras de comunicação de locomoção ou cognitiva.

França (2012, p.65) diz que “as inter-relações empresa/públicos originam-se e

desenvolvem-se tendo como base o conhecimento mútuo. Deve ser possível categorizá-las e explicá-las também de forma lógica, para a produção da política de identificação e mapeamento dos públicos, de forma a aglutinar conhecimentos à organização”.

A PcD diante do processo de inclusão que ela está vivendo no último século, onde está sendo inserida no mercado de trabalho, precisa participar ativamente de todo o processo na organização, respeitando sua limitação, mas pensando nas organizações e como elas estão atendendo essa nova demanda de público.

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho começou a ser discutida internacionalmente através da Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência, proposta pela Organização das Nações Unidas - ONU, a partir da Resolução XXX/3447, aprovada em 1975, e que, denominou 1981 como o “Ano Internacional da Pessoa com Deficiência”. Determinou-se nessa data uma série de ações de nível nacional e internacional sendo que, no Brasil, foi criada uma comissão responsável por acompanhar e relatar seus passos e promover a “Igualdade e Participação Plena” – definido como tema do ano (RIBEIRO; CARNEIRO, 2009).

Na transição do século XX a XXI conforme Sasaki (2010) a uma mudança significativa que vai além de sua nomenclatura passando de integração<sup>6</sup> que, segundo a sociologia refere-se a ação de incorporar por completo os indivíduos estrangeiros ao cerne de uma comunidade ou de um país, criando uma sociedade única, a inclusão<sup>7</sup> é definida como integração absoluta de pessoas que possuem necessidades especiais ou específicas numa sociedade, ou seja, políticas de inclusão. Nessa transição é possível perceber que o deficiente obteve, mesmo que documental, uma evolução significativa. Na escolha de palavras, a comunicação começa a tornar a inclusão acessível à Pessoa com Deficiência.

Na figura abaixo, uma mostra da significação que esta troca de terminologia teria na prática para a PcD.

---

<sup>6</sup> Dicionário online de português disponível em < <https://www.dicio.com.br/integracao/> >.

<sup>7</sup> Dicionário online de português disponível em < <https://www.dicio.com.br/inclusao/> >.

Figura 1: Integração e Inclusão - Diferenças

<b>Inclusão</b>	<b>Integração</b>
Inserção total e incondicional (crianças não precisam “se preparar” para ir à escola regular)	Inserção parcial e condicional (crianças “se preparam” em escolas ou classes especiais para poderem frequentar escolas ou classes regulares)
Exigem rupturas do sistema	Pede concessões ao sistema
Mudanças que beneficiam toda e qualquer pessoa (não se sabe quem “ganha” mais, todas ganham)	Mudanças visando, prioritariamente as pessoas com deficiência (consolida a ideia de que elas “ganham” mais)
Exige transformações profundas	Contentam-se com transformações superficiais
Sociedade se adapta para atender as necessidades das pessoas com deficiência e, com isso, se torna mais atenta às necessidades de todos.	Pessoas com deficiência se adaptam às realidades dos modelos que já existem na sociedade, que faz apenas ajustes.
Defende o direito de todas as pessoas com e sem deficiência	Defende o direito das pessoas com deficiência
Traz para dentro dos sistemas os grupos de “excluídos” e paralelamente, transforma esses sistemas para que se tornem de qualidade para todos.	Inserir nos sistemas os grupos “excluídos que provarem estar aptos” (sob este aspecto as cotas podem ser questionadas como promotoras da inclusão)
Valoriza a individualidade das pessoas com deficiência (pessoas com deficiência podem ou não ser bons funcionários: podem ou não ser carinhosos etc.)	Como reflexo de um pensamento integrador citamos a tendência a tratar pessoas com deficiência como um bloco homogêneo (ex. surdos se concentram melhor; cegos são bons massagistas etc.)
Não quer disfarçar as limitações, porque elas são reais.	Tende a disfarçar as limitações para aumentar as chances de inserção.
Não se caracteriza apenas pela convivência de pessoas com e sem deficiência em um mesmo ambiente.	A simples presença de pessoas com e sem deficiência no mesmo ambiente tende a ser suficiente para o uso do adjetivo integrador.
A partir da certeza de que todos somos	Incentiva pessoas com deficiência a seguir

diferentes, não existem “os especiais”, “os normais”, “os excepcionais” – o que existe são pessoas com deficiência.	modelos não valorizado, por exemplo, outras formas de comunicação, como a libras. Seríamos então um bloco majoritário e homogêneo de pessoas sem deficiência, rodeada pelas que apresentam diferenças.
O adjetivo inclusivo é usado quando se busca qualidade para todas as pessoas com e sem deficiência (escola inclusiva, trabalho inclusivo, lazer inclusivo etc.)	O adjetivo integrador é usado quando se busca qualidade nas estruturas que atendem apenas as pessoas com deficiência consideradas aptas (escola integradora, empresa integradora etc.).

Fonte: site da ANDI<sup>8</sup>

Já na década de 1990 Sasaki (2010) relata que a ONU passou a usar termos como integração, integração total ou plena e inclusão plena em documentos trilhando assim, o caminho para a almejada inclusão que por sua vez cria um modelo social da deficiência. Sasaki (2010, p. 44) diz que,

pelo modelo social da deficiência, os problemas da pessoa com deficiência não estão nela tanto quanto estão na sociedade. Assim, a sociedade é chamada a ver que ela cria problemas para as pessoas com deficiência, causando-lhes incapacidade (ou desvantagem) no desempenho de papéis sociais [...].

A inserção da PcD na sociedade como trabalhador ativo tem uma carga emocional social anterior a este momento, a carga familiar, a cultural e a social são atores sociais desse processo de inclusão. Cada um com seu papel pontuado no quadro abaixo.

<sup>8</sup> Disponível em [http://www.andi.org.br/sites/default/files/Midia\\_e\\_deficiencia.pdf](http://www.andi.org.br/sites/default/files/Midia_e_deficiencia.pdf).

Quadro 4 - Atores sociais e setores envolvidos na inserção profissional da PcD e seus modos de atuação

<b>Atores sociais e setores envolvidos</b>	<b>Papéis e modos de atuação para a inserção profissional de PcD</b>
<b>Pessoas com deficiência e seus familiares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuição ampla para a aprendizagem social sobre inclusão social, valorização da diversidade e inserção profissional da PcD.</li> <li>• Participação ativa na sociedade em prol de conquistas e legitimação de seus direitos e suas visões de mundo.</li> <li>• Busca de acesso a direitos e recursos de saúde, educação e qualificação que permitam seu desenvolvimento profissional.</li> <li>• Investimento em qualificação profissional.</li> </ul>
<b>Organizações da sociedade civil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reivindicação e pressão junto a governos e empresas em prol de avanços na inserção da PcD.</li> <li>• Produção e difusão de conteúdos atualizados e qualificados sobre o tema.</li> <li>• Assessoramento técnico a outras organizações para que promovam acessibilidade em suas diversas dimensões.</li> <li>• Preparação da PcD para o trabalho.</li> <li>• Participação ativa no debate e avaliação de políticas públicas.</li> <li>• Articulação entre atores envolvidos e políticas públicas voltadas para o tema.</li> </ul>
<b>Organismos multilaterais, como a OIT, órgão das Nações Unidas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produção de conhecimento sobre o tema e disseminação em diferentes países.</li> <li>• Definição de declarações, convenções, programas e normas de referência relativas à inserção profissional da PcD.</li> <li>• Intercâmbio de práticas entre países.</li> <li>• Influência sobre debates, legislação e práticas governamentais e empresariais no campo do trabalho.</li> </ul>
<b>Empresas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratação da PcD.</li> <li>• Investimento em qualificação profissional.</li> <li>• Desenvolvimento de produtos voltados para necessidades especiais da PcD.</li> <li>• Adoção de práticas de valorização da diversidade nas áreas de gestão de pessoas, <i>marketing</i>, pesquisa e desenvolvimento etc.</li> <li>• Mobilização de recursos, conhecimentos e parceiros – fornecedores, clientes, concorrentes, comunidades, governos, associações empresariais etc. – na promoção da inserção profissional.</li> </ul>
<b>Instituições De ensino E de formação profissional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoção de práticas inclusivistas em todos os níveis educacionais.</li> <li>• Preparação de professores e escolas para incluir PcD nos vários níveis educacionais.</li> <li>• Capacitação da PcD e apoio ao desenvolvimento de suas potencialidades;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenho de programas especiais de qualificação, como os desenvolvidos por organizações como o SENAI e o SENAC.</li> <li>• Estímulo à criação e à participação da PcD em grupos de defesa de direitos;</li> <li>• Qualificação do debate sobre o tema, por meio de pesquisas relativas a condições sociais e profissionais da PcD, promoção de intercâmbio de ideias e práticas entre países.</li> <li>• Pesquisa de tecnologias para atender a necessidades especiais da PcD.</li> </ul>
<b>Estado / Governo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coleta e sistematização de dados sobre PcD que subsidiem tecnicamente as políticas sobre o tema.</li> <li>• Mediação e articulação dos diversos atores envolvidos na inserção profissional da PcD no âmbito social e governamental (Ministérios, Secretarias, Ministério Público, Legislativo e Judiciário).</li> <li>• Elaboração, implementação e avaliação de políticas públicas voltadas para inserção profissional da PcD, promoção da diversidade e inclusão social, contemplando recursos orçamentários para tal.</li> <li>• Incentivos e subsídios para inserção profissional da PcD nas organizações.</li> <li>• Elaboração e fiscalização do cumprimento de leis.</li> <li>• Capacitação de gestores públicos para lidar com o tema, nas diversas áreas, como saúde, educação, urbanismo, transportes e comunicação.</li> <li>• Promoção de condições de infraestrutura para a acessibilidade em diversos âmbitos.</li> <li>• Adesão a protocolos internacionais relativos à inserção de PcD.</li> <li>• Investimentos em estrutura de saúde e capacitação de profissionais para que haja tratamentos adequados para cada tipo de deficiência e incentivo ao desenvolvimento de potencialidades da PcD.</li> </ul>
<b>Mídia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura qualificada sobre o tema, influenciando o debate na sociedade.</li> <li>• Acompanhamento de práticas nas organizações.</li> <li>• Divulgação de práticas inovadoras na área.</li> </ul>

Fonte: (BAHIA, 2011).

Ao definir organização Kunsch (2003) escolhe duas abordagens trabalhadas pela maioria dos autores, a primeira é o ato e efeito de “organizar”, terminologia esta utilizada na área da administração e a de que “organização” determina o agrupamento de pessoas para realizar um trabalho de forma organizada.

Entre suas significações Kunsch apud Mattos (1978) destaca organização como sendo um “órgão” que faz parte de um sistema onde cada um tem sua função, ou seja, um meio ou instrumento utilizado com uma finalidade formando assim um sistema vivo, em constante mudança seja por tecnologias, por demanda de mercado ou por seus

públicos. Nos anos 60 Etzione (1980) já afirmava que:

nascemos em organizações, somos educados por organizações, e quase todos nós passamos a vida a trabalhar para organizações. Passamos muitas de nossas horas de lazer a pagar, a jogar e a rezar em organizações. Quase todos nós morremos numa organização (ETZIONE, 1980, p.7)

Por essas organizações serem formadas por indivíduos, o processo se torna complexo porque são eles que as compõe, trazendo em sua bagagem a essência existencial, cultural, vivencias e desejos que os diferenciam uns dos outros.

O processo comunicativo implica a emissão de sinais (sons, gestos, indícios, etc.) com a intenção de fazer entender uma mensagem. Para que a comunicação seja bem-sucedida, o receptor deve ser capaz de decodificar a mensagem e a interpretá-la. O processo reverte-se assim que o receptor responde e passa a ser o emissor (sendo que o emissor original passa a ser o receptor do ato comunicativo).

Quando se trata da PcD, a questão emissão de sinais tem um enfoque na sua escolha mediante a limitação do indivíduo para que assim, não seja excluído comunicativamente ao meio. Conforme Moran (1998, p. 10)

a comunicação caminha na direção da inclusão da integração. Da inclusão de pessoas diferentes de formas distintas de ver. Caminha na aproximação de mais pessoas, de mais grupos no estabelecimento de vínculos, de pontes para aproximar-nos das pessoas: sem isolar-nos em grupinhos “panelinhas” ou seitas.

Portanto, o ponto comum da comunicação com as organizações se deve por ambas serem naturais ao indivíduo tanto que, ele não as percebe, mesmo fazendo parte de sua vida que é estruturada por organizações, assim como a comunicação que só é percebida quando impostas barreiras a ela.

Compreendendo a importância da comunicação nos processos que envolvem uma organização, em 1985 a multinacional francesa Rhodia, criou um plano de comunicação fundamentado em princípios norteadores para a organização após perceber a necessidade que havia em gerenciar as relações empresariais em busca de sua excelência.

Nas organizações contemporâneas, planos de comunicação com a comprovação efetiva de resultados vêm sendo desenvolvidos pelo setor de comunicação interna, este, muitas vezes, compondo uma comunicação integrada envolvendo setores distintos e



assim fortalecendo sua importância em todos os processos de planejamento, produção, venda e distribuição. Se entende atualmente que se os indivíduos dentro dela se comunicarem de forma correta a comunicação será uma ferramenta que impulsiona resultados, metas e objetivos. Mas se forem feitas escolhas erradas no seu uso as consequências são imensuráveis.

Entendemos por comunicação integrada uma filosofia que direciona a convergência das diversas áreas permitindo uma atuação sinérgica. Pressupõe uma junção da comunicação institucional, da comunicação mercadológica, da comunicação interna e da comunicação administrativa, que formam o mix, o composto da comunicação organizacional (KUNSCH, 2003, p. 150).

Nessa linha de pensamento também se pode considerar o processo de inclusão da PcD no ambiente organizacional onde, a forma de comunicação na inclusão poderá tornar o processo de acessibilidade ao meio de maneira tranquila e apresentar resultados satisfatórios para a PcD, para a organização e os demais funcionários.

Joan Costa, apresenta uma visão abrangente da comunicação como estratégia nas organizações, dando importância às questões de imagem e da identidade corporativa:

A comunicação se transformou em “corporativa”. Não por um capricho da linguagem ou por querer introduzir mais complexidade no mundo das empresas, mas pela força das coisas. Daí que as organizações estejam despreparadas diante de uma nova realidade emergente, que é, ela mesma, produto da complexidade generalizada e da atuação tecnológica que caracterizam nossa sociedade e nossa civilização (COSTA, 1995, p. 95).

Pela complexibilidade das relações interpessoais, a comunicação nas organizações é cada vez mais integrada, o que gera proximidade de indivíduos diferentes que trabalham em competências diferentes, usando abordagem técnica pontual a sua área e, agora com a inserção da PcD nesse ambiente já complexo a comunicação também é uma abordagem que precisa ser cuidadosamente escolhida para esse novo nicho. Assim percebe-se que o planejamento dessa comunicação se torna cada vez mais importante nas organizações.

Nota se que é a comunicação mais complexa na organização devido à dificuldade de interação entre os funcionários ditos normais e as PcD devido o

desconhecimento da linguagem de sinais- libras e também devido a velocidade que a comunicação acontece dentro da organização, além do desinteresse em conhecer a língua ou formas de comunicação como os modernos aplicativos desenvolvidos para a comunicação entre deficientes auditivos e não deficientes auditivos.

Radabaugh (1996) diz que “para as pessoas, a tecnologia torna as coisas mais fáceis.

Para as pessoas com deficiência, a tecnologia torna as coisas possíveis”. Na deficiência a tecnologia tem sido um aliado na inclusão pois proporcionam inserção da PcD no meio digital, como no caso do deficiente visual ou de baixa visão que consegue acessar o computador através da voz e a acessibilidade das páginas possibilita sua interação nas plataformas digitais.

Facilita a comunicação entre ouvintes e deficientes auditivos através de aplicativos na língua de sinais, com software e equipamentos que poderá ser visto no quadro a seguir.

Quadro 5 – Tecnologias assistivas para a interação da pessoa com deficiência

<b>SOFTWARE E EQUIPAMENTOS</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>DEFICIÊNCIA ATENDIDA</b>
Virtual Vision, Jaws, Dosvox, Magic	Sintetizadores de voz e leitores de tela	Cegos e visão comprometida
Lentepro, Deltatalk, Motivox, Lente Windows	- Ampliação de tela para acesso à internet - Inversão de cores - Diversos tamanhos -Localizações de telas	Baixa visão
Zoomtext	Síntese de voz e ampliador de tela	Baixa visão
Winbraille, Dosvox, Braille Fácil, TGD	Programa de tradutor para impressão braille	Cegos, visão comprometida, baixa visão
Goodfeel, Sharp Eye, Lime, Finale 2003	Digitalização e impressão de partituras musicais em braille	Cegos
Scanners, Impressora braille, Máquina Perkins, Rotuladora Braille, Gravadores, CD-Rom, Cassete	- Cópias com boa resolução Impressão braile Escrita braille	Cegos, visão comprometida, baixa visão.

Fonte: (SCHWARZ; HABER, 2009).

Um aplicativo atual é o Hand Talk<sup>9</sup>– Mãos que Falam, eleito pela ONU como o melhor do mundo no segmento inclusão social, tem o personagem Hugo, um intérprete virtual em 3D que traduz conteúdos de português para Libras, convertendo conteúdo em texto e voz para a linguagem de sinais aos surdos em tempo real.

A comunicação entre a PcD auditiva e os demais funcionários encontra também a barreira da língua portuguesa, por ela ser ampla e a linguagem de sinais ser restrita, isto dificulta o aprendizado porque, a escolha de sinais precisa ser precisa pois, um sinal em uma situação tem um significado e em outra poderá ter outra.

A comunicação organizacional interna, como mencionado anteriormente, é um processo dinâmico em que as organizações se relacionam com o meio e entre si. Ela pode ser vista como fluxo de mensagens dentro de uma rede de relações interdependentes e deve ter programas de comunicação voltados a todos os públicos.

Dentro das organizações a comunicação interna se dá através dos diferentes grupos de pessoas que desenvolvem distintas atividades de forma que ambos troquem informações, ideias e participem das práticas organizacionais.

Kunsch (2003) aborda a questão do indivíduo e das organizações ressaltando a importância que é inicialmente identificar as organizações para somente após definir o seu planejamento de comunicação. Estudos científicos comprovam a eficiência que há na pesquisa anteceder o processo para que se alcance o objetivo desejado através de uma comunicação eficaz. Sasaki (1999, p. 03) define inclusão social como

(...) o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.

Como a inclusão é um fator social cada vez mais presente no ambiente organizacional seja ela devido as leis de inclusão ou fatores intrínsecos em sua essência como a das organizações inclusivas. Portanto, mais um viés de público a ser analisado no planejamento de comunicação.

Para Sasaki (2010) a lei de inclusão à educação é responsável pela mudança na

---

<sup>9</sup> Hand Talk – Disponível em < <https://www.deficienteciente.com.br/hand-talk-uma-solucao-inovadora-para-inclusao-social-dos-surdos.html>>

empregabilidade da PcD nos últimos anos, por conta da melhoria das condições de inserção ao ensino, conseqüentemente houve uma melhora na qualificação profissional, mudança de paradigmas sobre a inclusão, progressos na criação de novas tecnologias assistidas que atendam as diferenças individuais de cada pessoa com deficiência. As leis garantem o direito à educação e ao trabalho das PcD, mas os serviços de habilitação e reabilitação profissional estão disponíveis a um pequeno número desta população, havendo ainda necessidade de maiores investimentos nessas áreas.

Segundo Sasaki (2000, p. 63-64), os principais fatores internos de uma empresa que facilitam a inclusão das pessoas com deficiência são

- Adaptação de locais de trabalho (acesso físico);
- Adaptação de aparelhos, máquinas, ferramentas e equipamentos;
- Adaptação de procedimentos (fluxo) de trabalho;
- Adoção de esquemas flexíveis o horário de trabalho;
- Adoção de programas de emprego apoiado (treinador de trabalho e outros apoios);
- Revisão das políticas de contratação de pessoal;
- Revisão das descrições de cargos e das análises ocupacionais etc
  - Revisão dos programas de integração de empregados novos;
  - Revisão dos programas de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos;
  - Revisão da filosofia da empresa;
  - Capacitação dos entrevistadores de pessoal;
  - Criação de empregos a partir de cargos já ocupados;
  - Realização de seminários internos de sensibilização das chefias;
  - Cumprimento das recomendações internacionais e da legislação nacional pertinente ao trabalho;
  - Adoção do esquema paralelo de trabalho domiciliar competitivo (extensão da empresa);

- Adoção de esquemas de prevenção de acidentes e moléstias ocupacionais;
- Informatização da empresa;
- Participação da empresa em conselhos municipais e estaduais pertinentes ao portador de deficiência;
- Aquisição, e /ou facilitação na aquisição, de produtos da tecnologia assistiva que facilitem o desempenho profissional de empregados com deficiências severas;
- Participação da empresa no sistema de colocação em empregos competitivos.

Sasaki (2010) faz uma observação dizendo que muitos desses benefícios contemplam também os demais funcionários havendo assim, uma benesse igualitária promovida pela inclusão da PcD na organização.

Essa adaptação entre os lados, organização, PcD e demais funcionários ainda é muito novo, portanto ainda há tabus, dúvidas de todas as partes e, para sanar tais dúvidas a comunicação é a maior ou, até é pertinente dizer, que a melhor ferramenta para resolver o problema.

A inclusão pela ótica da empresa encontra dificuldades no cumprimento da Lei 8.213/91 – Artigo 93, conhecida como Lei de Cotas que determina a contratação de pessoas com deficiência, pois em nenhum momento são levados em consideração a atividade exercida pela PcD e nem os riscos a que as PcD possam ser expostos no exercício de suas funções.

As empresas encontram dificuldade para promover a inserção do deficiente no mercado de trabalho devido, a mão de obra frequentemente ainda não ser qualificada ou apropriada e, a legislação determina que não se pode exigir dele experiência anterior e muito menos qualificação profissional.

A inclusão de pessoas com atraso cognitivo no mercado de trabalho por exemplo, é difícil, mas se houver um ambiente adequado, no qual consigam se concentrar, desempenhar suas funções e interagir com os colegas essa inclusão é possível. A dinâmica do trabalho é diretamente ligada ao suporte que recebem por isso, todos devem se conscientizar de que suas tarefas devem estar de acordo com suas

capacidades e, seu tempo de produção precisa ser respeitado.

O primeiro contato que a PcD tem na organização após a admissão são com seus gestores os quais, têm a incumbência de apresentá-los ao ambiente onde este será inserido aos funcionários primeiramente que terão contato direto com eles. Portanto, a responsabilidade desse primeiro contato está nas mãos do gestor e como tal tem sua ótica quanto a situação.

Para que esse acesso ao meio onde a PcD será inserida é necessário, conforme Gil Flores (1994), o processo de acessibilidade onde, certos pontos precisam ser observados, são eles, a ótica da PcD e do gestor com relação às Competências necessárias para se fazer a inclusão.

A figura abaixo, é uma tabela proposto por Gil Flores (1994) com base na classificação do modelo de Cheetam e Chivers (1996), o mesmo organiza essa ótica dos dois pontos de vista como necessários para que estes últimos realizem a inclusão.

Figura 2: Paradigmas Sociais e Formas de Atuação das Empresas na Inserção Profissional de PcD

	<b>Competência cognitiva</b>	<b>Competência funcional</b>	<b>Competência pessoal ou comportamental</b>	<b>Competência valores/ ética</b>
<b>Na visão das PcDs</b>		[...]. Providenciar estruturas e equipamentos necessários[...]. Tem que delegar funções [...][...]Dar todo o suporte para a pessoa trabalhar [...]. Qualificar a pessoa [...]. Dar o suporte [...].Tem que exigir, mas dar as condições [...]	[...] deixar a pessoa à vontade para não se sentir constrangido em pedir as coisas [...] [...] O líder precisa olhar essa questão humana, tem que ser uma pessoa aberta [...]. Pôr na equipe [...] [...] quando a pessoa erra. O chefe está ajudando, ele não chama a atenção e não dá bronca, ele ajuda e ele explica onde você errou [...]	[...]. Abraçar a causa [...]. Tratar como uma pessoa normal [...] [...]. ver e tratar igual em primeiro lugar [...] [...]. Todo líder precisa dar uma atenção especial a eles [ pessoas surdas], pelo menos no começo [...]. ele tem paciência comigo [...] O jeito que ele é comigo ele é com os ouvintes também.
	<b>Meta competências [...]. perguntas: “Entendeu? ” Como que é possível, quais os tipos de coisas que você consegue fazer com aptidão [...].</b>			

<b>Na visão dos gestores</b>	[...] Conhecer a deficiência de cada um [...]	[...]. Conhece-lo como profissional [...] [...tem que conhecer a pessoa e saber identificar o potencial dessa pessoa [...] [... Dar condições de trabalho [...] Saber adequar a sua necessidade de trabalho com as limitações que as PcDs apresentam.	[... Saber lidar com as pessoas [...] [... O dom de observar [...] [... Se coloque na posição do outro [...]	[... tratar com igualdade no sentido da cobrança da atividade [...] Quebrar o paradigma [...] [... eu falo em humanidade [... tratamento absolutamente normal [... E muita paciência também [...]
------------------------------	---	--	--	---

Fonte: (FLORES, 1994).

Os gestores têm um papel importante na comunicação organizacional interna entre várias atribuições que lhe competem uma delas é, dar condições para a PcD desempenhar as atividades para qual foi contratada, delegando tarefas adequadas conforme sua condições, entender seus limites, identificar o que deixa a PcD confortável ou não e intermediar o primeiro contato entre os funcionários da organização e o recém chegado viabilizando a comunicação entre ambos com informações na pré inserção desse profissional, evitando brincadeiras desnecessárias, preconceito ou desmistificando a impressão de que o profissional não irá exercer as funções e o trabalho que se destina a ele será realizado por outros profissionais sobrecarregando a equipe.

Esse é um pensamento cultural como menciona Fagundes (2008), as famílias como forma de proteger entendiam que o deficiente não pudesse trabalhar e os que estimulavam a autonomia da PcD eram julgados socialmente por exploração de incapaz.

Já na questão cultural, o foco recai diretamente sobre a unidade da família, a qual pode ser incentivadora ou destruidora no desenvolvimento da pessoa com deficiência, pensando em uma família com um grau de instrução intelectual maior provavelmente irá motivar o deficiente a buscar se qualificar mais para conseguir uma melhor posição no mercado de trabalho. Numa situação inversa onde falta instrução por parte dos familiares fatalmente a pessoa com deficiência acabará sofrendo com a falta de apoio em buscar uma maior formação, de maneira que muitas vezes acabe escutando que não precisa, pois ele já é “deficiente”, e com toda certeza isso não é um empecilho. (FAGUNDES, 2008, p. 09)

Se considerarmos os contextos de acessibilidade propostos por Sasaki (2006), podemos destacar, a garantia à comunicação, o gerenciar de atitudes adequadas à integração, instrumentos de trabalho e métodos que permitam a PcD desenvolver seu potencial com respeito às suas limitações. Cabe ao gestor garantir os elementos de acessibilidade mostrando aos demais funcionários a importância de conhecer a deficiência do colega, encontrando a melhor maneira de orientar, direcionar, conversar e motivar a PcD para que este sinta-se parte da organização.

Quando se inclui a pessoa com deficiência em uma organização, surge uma demanda a mais de comunicação, pois é uma situação diferente, um público diferente em situação que necessita de um aporte tecnológico para viabilizá-lo, no caso de deficientes auditivos e visuais ou ambos.

A Lei nº 10.098/2000 conhecida como Lei da Acessibilidade trata da em seu cap. VII da “Acessibilidade Nos Sistemas De Comunicação E Sinalização” onde, estabelece os critérios de comunicação que a PcD tem para sua inclusão social, sendo este um norteador formal para a inclusão utilizando a comunicação como um suporte para a acessibilidade no ambiente organizacional.

Conforme Sasaki (2010) no ambiente organizacional deve haver acessibilidade nas relações interpessoais: face-a-face, língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual etc.), na comunicação escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc., incluindo textos em braile, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, notebook e outras tecnologias assistivas para comunicar) e na comunicação virtual (acessibilidade digital). Medidas estas para facilitar a interação da PcD ao ambiente de trabalho e sendo atribuições da organização de prover os meios.

Ao passar dos anos, as políticas de inclusão procuram eliminar preconceitos, estereótipos e atitudes de gestores, entrevistadores e colegas de trabalho com o dos demais funcionários sem deficiência. Investir em informações que desmitifiquem tais preconceitos ainda é um ponto fundamental para garantir a existência de um ambiente de trabalho justo e inclusivo para os profissionais com deficiência ou usuários reabilitados pela Previdência Social.

Ainda há organizações que se mostram resistentes na contratação da PcD e há casos em que a seleção é feita pelas deficiências menos “comprometedoras” ou as que supostamente são favoráveis para as linhas de produção. Anache (1996) e Omote (1996)



falam do prejuízo de se contratar PcD com base na deficiência e não nas competências e habilidades dos candidatos, ou ainda de se depositar uma expectativa que não condiz com a condição física, motora ou cognitiva sobre o trabalho a ser desempenhado pelo profissional. Anache (1996) diz que:

tal atitude é muito perigosa, causando prejuízos para ambos (empregador e empregado), porém com marcas mais profundas para a pessoa com deficiência que busca conquistar um espaço no mercado de trabalho, que nem sempre é compatível com suas reais potencialidades ( p. 123).

Questões como, como será a inserção na organização da PcD, o que exigir, ou o que não exigir na rotina de trabalho. Como se portar, como se comunicar, abordar sobre a deficiência ou não, podem ser uma barreira para a inclusão e qual a melhor forma de resolver esse impasse? Informar? Mas como? A informação é eficaz nesse caso? Irá surtir efeito? Essas e muitas outras perguntas permeiam a inclusão em múltiplas esferas na organização.

O próximo capítulo versifica acerca da comunicação organizacional interna das empresas, sua conceituação e o motivo de sua importância para a total inclusão da PcD nas empresas.

## 2.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL: INFORMAÇÃO X COMUNICAÇÃO

Dominique Wolton (2010) faz uma análise interessante no livro “Informar não é Comunicar” onde aborda os mitos de cada um e sua importância quando usados juntos para uma melhor forma de transmissão de mensagens.

O autor classifica informação em três categorias: oral, imagem e texto que, podem estar presentes em informação - notícia ligada à imprensa, informação - serviço ligado à internet, informação - conhecimento ligado à base de dados e a informação relacional que permeia todas essas categorias. Wolton (2010, p. 17) ainda versifica que informação “remete ao desafio humano da comunicação”.

A comunicação, segundo o autor supracitado, acontece por inúmeros motivos entre eles, compartilhar, seduzir e convicção, seu ideal está ligado ao compartilhamento, ao sentimento e ao amor. Pode ser a proximidade de experiências não palpáveis, ser o motivo dos valores distintos dados a informação e a comunicação.

Relacionar informação com formalidade e comunicação como ato comunicativo informal é o mesmo que dizer que informação é sério e comunicação não. ‘Wolton (2010) diz que ambas corroboram entre si, a informação fazendo uso de meios tecnológicos que evoluem constantemente necessitando adaptações constantes e a comunicação faz o papel de mediadora das tecnologias com o indivíduo.

Por outro lado, desvalorizar a comunicação seria negar a essência humana, pois conforme Penteado (1982) toda a história da humanidade só foi possível através da comunicação humana, sua evolução se deu através da comunicação.

Porém, Wolton menciona o século XXI como o século da comunicação e diz que, “não é a da mensagem, mas a da relação. Não é a da produção e da distribuição da informação por meio de tecnologias sofisticadas, mas a das condições de sua aceitação ou de sua recusa pelos milhões de receptores, todos sempre diferentes e raramente em sintonia com os emissores” (WOLTON, 2010, p. 15).

A velocidade que a informação é transmitida hoje e as inúmeras fontes de transmissão formais ou não, causam uma certa confusão que requer uma intermediação, no caso, da comunicação agindo como um negociador para a compreensão da informação. O autor fala em contradição, por serem distintos, mas tão próximos.

No século XXI a velocidade e as tecnologias, cada vez mais sofisticadas, precisa de uma seleção e, o papel do receptor atuante, freneticamente filtrando, hierarquizando, aceitando ou recusando a informação não pode mais ser subjugada passando à ideia de transmissão a negociação e nesse ponto a comunicação se faz presente intermediando o processo que antes era linear.

Na inclusão da PcD, a integração “se refere a um passado não muito distante onde era uma crueldade a pessoa com deficiência trabalhar” (SASSAKI, 1997, p.58). As leis mudaram, a sociedade mudou, mas, a cultura é lenta em suas transformações sociais então, ainda há sinais deste passado na memória da sociedade.

Questão da convivência está vinculada ao modelo contemporâneo da comunicação que aborda Wolton (2010), por ser para muitos ainda um tabu na sociedade, e quando se fala em tabu não necessariamente tem relação com pejorativo, trata-se de medo, receio de ofender de não saber lidar. Portanto quando um funcionário com deficiência é inserido no ambiente de trabalho há a necessidade de acessibilidade, que no conceito de Sasaki (1997) não diz respeito a somente a aspectos arquitetônicos,

mas também acessibilidade comunicacional, metodológica, instrumental, programática e atitudinal.

O conceito de acessibilidade apresentado é detalhado por Sasaki (2010, p.67)

- Acessibilidade arquitetônica, sem barreiras ambientais físicas em todos os recintos internos e externo e nos transportes públicos;
- Acessibilidade comunicacional, sem barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual e etc.), na comunicação escrita e na comunicação virtual;
- Acessibilidade metodológica, sem barreiras nos métodos e técnicas de estudo;
- Acessibilidade instrumental, sem barreiras nos instrumentos e utensílios de estudo, de atividades da vida diária e de lazer, esporte e recreação;
- Acessibilidade programática, sem barreiras invisíveis embutidas em políticas públicas, em regulamentos e em normas em geral;
- Acessibilidade atitudinal, por meio de programas e práticas de sensibilização e de conscientização das pessoas em geral e da convivência na diversidade humana resultando em quebra de preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações.

Observando os conceitos de acessibilidade, analisado em categorias por Sasaki, pode-se perceber que duas delas são de caráter físico, ou seja, palpáveis: as acessibilidades arquitetônica e instrumental que, para serem realizadas necessitam de trabalho humano. E as quatro restantes são diretamente decorrentes de fatos sociais, de reprodução histórica, princípios e das relações humanas. As acessibilidades comunicacional, metodológica, programática e atitudinal reforçam a ideia da necessidade de transformação social, de mudanças nos conceitos e princípios que regem a sociedade para que esta, se torne verdadeiramente inclusiva e acessível.

Comunicar é conviver, como Wolton, (2010, p. 24) afirma ao dizer que é “uma dimensão normativa, que no caso da informação remete a ideia de verdade, no da comunicação, à de compartilhamento”. É uma dimensão funcional, muito mais instrumental, ligada ao fato de que nas sociedades atuais, extremamente complexas, não é possível viver sem informação, contatos e interações”.

“A comunicação é um problema de convivência e de laço social, característica de uma sociedade de movimento, de interatividade, de velocidade, de liberdade e de igualdade” (WOLTON, 2010, p. 25), reiteramos o imediatismo da informação, ontem a comunicação estava intrínseca nas relações sociais e culturais, hoje tudo está em interação e o seu maior desafio[...] “onde tudo é signo e interação, a informação é o vínculo” (WOLTON, 2010, p. 26).

Wolton (2010, p. 62) diz que “comunicar é cada vez menos transmitir, raramente compartilhar, sendo cada vez mais negociar e, finalmente conviver”. Conviver, talvez esse seja o maior desafio na inclusão, o ser humano por defesa tem medo do que desconhece, no livro Paisagem do medo, o autor fala em temer o que não se controla e no caso da deficiência é uma hipótese a ser considerada, por medo de como agir, como fazer uma abordagem sem domínio da comunicação adequada, seja ela em Libras ou mesmo o uso da voz sem o contato visual, isso pode ser um inibidor dessa comunicação, pois o indivíduo está acostumado a quando a interação é face a face e, tem-se vários artifícios como facilitador da comunicação.

As organizações percebendo a relevância que esses conjuntos de sinais, tem na linguagem passam a incorpora los a comunicação organizacional. Em um momento que a comunicação está essencialmente tecnológica, a falta do auxílio da linguagem corporal pode causar ruído na comunicação devido a frases mau compreendidas por falta desses artifícios e, isso ocasiona o retorno da comunicação face a face como mediadora de todo o processo de comunicação organizacional interna e, a este processo, se dá o nome de comunicação humanizada.

### 2.3 COMUNICAÇÃO HUMANIZADA NO PROCESSO DE INCLUSÃO

A escola e relações humanas com as teorias de Mayo sobre a percepção do *homo economicus*<sup>10</sup> e após substituída pela *homo socialis*<sup>11</sup> que, apresenta o homem “como um ser total, cujo comportamento não pode ser reduzido a esquemas simples, reducionistas e mecanicista e que tem necessidade de segurança, afeto, aprovação social, prestígio e autorrealização” (KUNSCH, 2010, p.10).

---

<sup>10</sup> Homo Economicus: motivado exclusivamente pelas recompensas salariais e materiais.

<sup>11</sup> Homo Socialis: motivado por recompensas sociais e simbólicas.

Por esse viés, a comunicação organizacional interna proporcionou, durante certo tempo, através de modelos de gestão benesses aos funcionários como forma de persuasão mesmo que de maneira sutil proporcionando a eles, plano de saúde, programas voltados a capacitação, portanto, “privilégios” estes que de certa forma beneficiariam também a produtividade da organização.

A partir das décadas de 1980 e 1990, pós embate entre humanistas que é, o que “(...)discerne nos seres humanos capacidades e habilidades únicas a serem cultivadas e celebradas por si mesmas” (KOLENDA, 2006, p. 479) e reengenheiros das culturas e das estruturas empresariais que retomaram as questões humanísticas nos estudos organizacionais.

Passando a ter a atenção da academia onde, diversos autores começaram a discutir o fator humano nas organizações que antes só almejavam o lucro, sem preocupações sociais e ambientais.

Coincidência ou não, foi nesse período que a lei de cotas para pessoa com deficiência sob o nº 8.213, de 24 de julho de 1991, foi aprovada, estipulando as empresas a contratação da PcD, e que, determinaria o número de vagas a PcD conforme o percentual de funcionários que a empresa emprega.

Kunsch (2010) seguindo a linha de estudos de Niklas Luhmann, separa sua abordagem em sistema psíquico (indivíduo) e sistema organizacional mesmo, entendendo que eles dialogam em primeiro momento a reflexão sobre as organizações e sua comunicação interna no contexto das experiências humanas.

Entendendo que o indivíduo passa em média 8 horas/dia na organização, parte de sua vida é vivida nela, portanto o fator humano precisa ser pautado.

Em 1980 um estudo crítico das organizações começou a ser mapeado, a relação entre organização e humanização e pontos como engajamento nas ações da empresa, maior liberdade, participação na tomada de decisões começaram a ser estudadas.

A crítica do sociólogo Charles Perrow (1972, p. 53) apud Kunsch (2010) é de que, “os problemas promovidos por cientistas sociais foram originalmente os problemas das relações humanas em uma configuração autoritária”. A crítica ao passado autoritário vislumbra um futuro com práticas de criação de sentido e identidade de membros da organização.

A ideia de hegemonia nesse momento se refere a de que o funcionário persiga e internalize a visão de mundo da corporação. Mas é contraditória porque a organização quer que o indivíduo se incorpore a marca, vendendo a empresa e também quer sua individualidade e esta é difícil, pois o mercado e sua demanda exigem que até mesmo o indivíduo esteja se atualizando na mesma velocidade que o mercado gerando assim um perfil de sucesso inatingível.

Nesse contexto, encontra-se a PcD que, já tem as suas lutas para poder estar na organização, com suas limitações e, barreiras sociais a serem superadas, enquanto isso, a empresa procurando a melhor maneira de adaptar-se e adaptar seu funcionário a essa realidade e ainda estar nessa constante transformação. É realmente um grande desafio.

A relação entre comunicação e humanização para Mumby (2010) vem de uma perspectiva claramente psicológica onde as pessoas são vistas como separadas e a ideia é tentar se colocar na posição do outro - sentir na pele de outra pessoa e ter simpatia ou empatia pela posição dela. Para a problematização do trabalho essa afirmativa é muito pertinente, pois somente a partir do olhar de empatia se terá pontos positivos no processo de inclusão.

A partir da virada linguística o autor, coloca a comunicação no centro da condição humana, não sendo simplesmente o meio pelo qual pensamentos, sentimentos e ideias são transmitidos, mas sim, o que os torna possíveis.

A comunicação humanizada não implica em “cuidado” não quer dizer simpatia pelo outro, ou ligação com ele, que transcende a diferença, revelando assim alguma humanidade básica comum (“somos todos iguais no interior”); pelo contrário, cuidado significa exatamente uma atenção às diferenças em outros que desafiam nossa compreensão do senso comum de como o mundo funciona.

O autor ainda diz que não se trata de aceitar a diferença, mas se abrir para mudanças e produzir significados em conjunto. Na organização humanizada não há protagonistas, mas, uma forma conjunta de mudanças.

Os estudos críticos da organização conforme Mumby (2010, p. 29), sinalizam que as “[...] diferenças que fazem a diferença” são institucionalizadas material e discursivamente e, por isso, são tão reproduzidas quanto repelidas.

Quanto a diferença, sejam elas de raça, classe, gênero, sexualidade ou como é contextualizada aqui a saúde, a mesma é, reconhecida na organização devido a humanização nela inserida.

Os estudos críticos na década de 1980 contribuíram com essa virada, com a quebra da hegemonia funcionalista e caracterizando a comunicação organizacional pela homogeneidade e uniformidade hoje, diferenças e multiplicidade.

Kunsch (2010) com base no livro *Pensar a Comunicação* de Wolton (2004) em que seus estudos são voltados para a humanização da comunicação, ele referênciava que “a comunicação é um dos mais brilhantes símbolos do século XX; seu ideal de aproximar os homens, os valores e as culturas compensa os horrores e as barbaridades de nossa época” (WOLTON, 2004, p. 27) mas, chama atenção também de como essa comunicação possa ser instável, ora unindo o indivíduo, ora repelindo-os.

Na comunicação organizacional interna, tal reflexão, pode ser entendida quando se fala em comunicação humana em um ambiente em que prevalece a comunicação técnica e a constante busca por metas, sendo um paradoxo para a comunicação.

Nas organizações segundo Kunsch apud Wolton (2004, p. 37) “é possível racionalizar a comunicação humana” e a técnica desde que, três dimensões sejam consideradas, sendo elas a instrumental, estratégica e humana. A dimensão instrumental, segundo Kunsch (2010) é instrumental, funcional e técnica, utilizada para transmissão de informação permitindo assim o bom funcionamento da organização. Kunsch apud Putmann (2009, p. 45/47) a comunicação é vista e trabalhada como linear com canais de uma única via.

A dimensão estratégica se assemelha a instrumental buscando resultados nas organizações e ao *feedback* positivo ou negativo como mensuração dos resultados ao planejamento proposto.

Na dimensão humana se tem o ponto de maior importância tanto no contexto deste trabalho como para a comunicação organizacional interna e literatura da área, mas, também é o mais esquecido por que [...] “o ambiente organizacional é uma realidade social vivenciada por pessoas que nela convivem. Estas necessitam ser consideradas e valorizadas no fazer comunicativo diário, sem ser sufocadas pelo excesso de comunicação técnica e persuasivas[...]” (KUNSCH, 2010, p. 48).

Gareth Morgan (1996) diz que as organizações precisam ser construídas a partir das pessoas e não das técnicas. Kunsch (2010) diz que a ideia de globalização com temas como a desigualdade é uma preocupação crescente nas organizações dando maior

sentido a fala de Morgan (1996) já que, a inclusão da pessoa com deficiência já é uma realidade.

A comunicação humana nas organizações vai além da interação entre os indivíduos, ela está ligada com uma subjetividade que deve ser observada por seus gestores. O tema subjetividade entra no campo da psicologia devido o assunto transpor o campo racional e passar ao campo das significações imperceptíveis conforme Kunsch apud Volnovich (1995, p.

61) diz que “[...]é inferida a partir de práticas de ordem individual, grupal ou institucional, sendo que ela não se inscreve num campo puramente racional, mas numa cadeia de significações imperceptíveis (ou seja, reprimidas) para o indivíduo ou para a organização à qual pertence”

Kunsch (2010) chama a atenção para as organizações, ponderando essa subjetividade, não considera que a comunicação humana terá a mensagem discursiva recebida positivamente, porque dependerá de inúmeros fatores como, a recepção pelo indivíduo, a sua subjetividade e o contexto ao qual a mensagem será recebida. E no caso da PcD qual será o canal de envio ou recebimento da mensagem.

Conforme Schwarz (2009, p. 196-202) avanços tecnológicos na comunicação tem a promessa de uma sociedade justa e igualitária, mas as formas de comunicação são peculiares a cada PcD.

A pessoa com deficiência auditiva faz uso da comunicação visual. Ela deve ser feita por meio da Libras, mas também pode ser realizada por meio de textos e figuras. [...] “A comunicação tátil é dirigida às pessoas com deficiência visual e baixa visão por meio da transcrição das informações em linguagem braille, diferenças de textura nas superfícies e cores contrastantes. [...] as pessoas que possuem comprometimento nos membros superiores encontram algumas dificuldades que, com os softwares de comando de voz, podem ser facilmente superadas. O programa permite, por meio de reconhecimento de comandos de voz, o acesso às funções de um computador com Windows (SCHWARZ, 2009, p. 196-202).

Kunsch (2010) apud Chanlat (1999, p. 49) “os contextos são modos de leitura da situação. São as estruturas de interpretação, os esquemas cognitivos que cada pessoa possui e utiliza para compreender os acontecimentos que ocorrem e, que é particular, compreender o que nos interessa”.



A mesma tecnologia que promete maior participação a PcD na comunicação como menciona Schwarz (2009), para alterar as formas de relacionamento e produção dessa mesma comunicação interferindo, diretamente na essência da comunicação humana, a interação interpessoal, a face a face. Kunsch (2010) *apud* Chanlat (1993, p. 29) é muito incisivo a este respeito quando diz que,

Reduz-se<sup>12</sup> então a comunicação humana nas empresas a uma simples transmissão de informação, visão diretamente inspirada pela engenharia, como se pode ver com frequência nos manuais de comportamento organizacional, é elidir todo o problema do sentido e das significações. É esquecer que todo discurso, toda palavra pronunciada ou todo documento escrito se insere em maior ou menor grau na esfera do agir, do fazer, do pensar, e do sofrimento (Grize, 1985 esse trecho em azul, seria um *apud*?). É condenar-se a não poder aprender em profundidade nem o simbólico organizacional nem a identidade individual e coletiva.

Conforme Kunsch *apud* Penteadó (1976, p. 01) para que possa ter entendimento nas organizações é necessário que haja comunicação entre os indivíduos e como mencionado anteriormente, na comunicação estratégica ambas, informação e comunicação, são separadas por uma linha tênue quase imperceptível onde mesmo sendo distintas são meios que atuam juntas e no caso da PcD a comunicação interpessoal é fundamental para promover a acessibilidade comunicacional e, conseqüentemente, sua inclusão ao meio organizacional.

O exposto acima será averiguado, no próximo, *in loco*, na empresa proposição de análise desta monografia, l o estudo bibliográfico acima exposto com a prática.

---

<sup>12</sup> Vocábulo alterado para melhor compreensão frasal.

### **3.“EMPRESA VIDA” SANTA MARIA: O TRABALHO DE INCLUSÃO E A TRANSFORMAÇÃO DA REALIDADE DA PcD**

Neste capítulo apresentamos o percurso metodológico, o objeto de estudo e a análise desenvolvida, buscando responder ao problema de pesquisa aos objetivos propostos.

#### **3.1 PERCURSO METODOLÓGICO**

Esta pesquisa é de natureza qualitativa cujas técnicas para coleta dos dados foram realizadas através da entrevista e observação in loco. O objeto de estudo é a empresa Vida, com um olhar sobre a atuação do trabalho de comunicação integrada com o Setor de Gestão de Pessoas e Marketing e sua contribuição para a transformação da realidade do público atendido.

O estágio obrigatório de término de curso da autora na “Empresa Vida” proporcionou um contato mais próximo do objeto de pesquisa facilitando o contato com as PcD e gestores para a entrevista, possibilitando uma observação participante que segundo Duarte, 2009, p. 133) acontece quando “o pesquisador se insere no grupo pesquisado, participando de todas as suas atividades, ou seja, ele acompanha e vive (com maior ou menor intensidade) a situação concreta que abriga o objeto de sua investigação”.

O estudo de caso se propõe a dar conta de uma situação específica, localizada na atualidade onde, o contexto de realização e todas as suas implicações falam a respeito do fato. Para Duarte (2006, p. 215), “ao retratar a realidade de forma completa e profunda, o pesquisador destaca a multiplicidade de dimensões presentes em uma determinada situação, enfatizando a sua complexidade natural e revelando as possíveis inter-relações de seus componentes”. Conforme Yin (*apud* DUARTE, 2006, p. 216), o estudo de caso “é uma investigação de um fenômeno contemporâneo, dentro de um contexto da vida real”, implicando em responder questionamentos do “como” e “porque” sobre o objeto de estudo.

A pesquisa bibliográfica se fez presente em todas as etapas do trabalho sendo que, foi justamente a elaboração dos resultados finais que deu subsídios, através dos conceitos-chave, para que se estabelecesse uma relação entre a teoria e a prática da pesquisa.

Também, como fonte de coleta de dados, analisamos o site da “Empresa Vida” Santa Maria e os documentos do Setor de Pessoas. As entrevistas realizadas foram imprescindíveis para que tivéssemos acesso a dados que não se encontram disponíveis visto que, dizem respeito ao desenvolvimento do trabalho dos gestores em dois importantes momentos: o início da proposta e a atualidade.

As entrevistas foram realizadas, através de contato pessoal, com funcionários que compõem uma comunicação integrada na organização, duas Relações Públicas que atuam no setor de Marketing, uma Psicóloga e uma administradora que atua no setor de Gestão de Pessoas. O roteiro de entrevista com os gestores (APÊNDICE A) foi realizado no mês de novembro e respondido em data determinada pelo entrevistador. O roteiro de entrevista com as PcD (APÊNDICE B) foi encaminhado no mês de novembro e respondido conforme data estipulada pelo entrevistador.

A entrevista (APÊNDICE B) foi realizada com dois respondentes PcD escolhidos por, pertencerem a unidades distintas da empresa Vida e, por serem a PcD de gênero feminino deficiente auditiva desde o nascimento pertencente a área de expedição e o outro PcD ser de unidade hospitalar, portando realidade e ambiente profissional diferente.

Com base nas respostas dos entrevistados (APÊNDICE D) e, nas informações obtidas em outros materiais coletados, desenvolvemos nossa análise que apresentar-se-á ao final do capítulo. Antes, se faz importante apresentar a “Empresa Vida”, sua história e seus projetos, o que fazemos na sequência.

### 3.2 A “EMPRESA VIDA” SANTA MARIA

A “Empresa Vida” Santa Maria é uma cooperativa de médicos. Cooperativa é uma associação autônoma de pessoas unidas voluntariamente para fazer frente às suas necessidades e aspirações econômicas, sociais e culturais comuns por meio de uma empresa de propriedade conjunta e democraticamente controlada.

Os princípios básicos do cooperativismo são:

- a) Adesão Livre e Voluntária: O médico tem liberdade para associar e sair da Cooperativa, desde que obedeça às normas da instituição;

- b) Controle Democrático pelos Sócios: Os próprios médicos são gestores do negócio. Todos os cooperados têm direito a voto;
- c) Participação Econômica: Os sócios adquirem cotas da Cooperativa;
- d) Autonomia e independência: Mesmo ligado à cooperativa, o médico continua sendo um profissional autônomo, exercendo a medicina com consultório ou em clínica particular, sem interferência direta da Cooperativa;
- e) Educação, treinamento e informação: Esses três itens são oferecidos aos sócios, administradores e funcionários da Cooperativa;
- f) Cooperação entre as Cooperativas: Trabalhar junto através de estruturas locais, regionais e internacionais;
- g) Interesse com a comunidade: Desenvolvimento sustentável de suas comunidades.

A “Empresa Vida” é a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 83% do território nacional. O Sistema nasceu com a fundação da “Empresa Vida” Santos (SP) pelo Dr. Edmundo Castilho, em 1967, e hoje é composto por 347 cooperativas médicas que, conta com 113 mil médicos cooperados, prestando assistência para mais de 18 milhões de clientes e 2.611 hospitais credenciados e 114 hospitais próprios, em todo o país.

A cooperativa tem 37% de participação no mercado nacional de planos de saúde possibilitando oferecer 95 mil empregos diretos e está em 21º lugar entre as marcas mais valiosas do país (Brand Finances).

O crescimento rápido da cooperativa e o aumento de sedes pelo país fizeram com que, na década de 70, surgissem as Federações “Empresa Vida”. Isto ocorreu para que os procedimentos utilizados fossem padronizados e possibilitasse uma troca de informações e experiências entre “Empresa Vida” do mesmo estado.

Seguindo este pensamento, em 1975 foi criada a “Empresa Vida” Brasil. Esta é a entidade máxima do Sistema da “Empresa Vida” e que incorpora as Federações e Singulares do Brasil. Para subsidiar as “Empresas Vida” de cada estado, surgiram as Federações. Em 25 de junho de 1972, foi fundada a Federação do Rio Grande do Sul hoje, chamada de federação “Empresa Vida” RS. É a Federação que coordena as ações

político-institucionais do Sistema e auxilia as filiadas nos processos administrativos-operacionais, educacionais, de comunicação e *marketing*. Após dezoito dias que a Fundação/RS iniciou a execução dos seus trabalhos, em Santa Maria a “Empresa Vida” foi fundada.

A “Empresa Vida” Santa Maria foi fundada no dia 13 de julho de 1972 por um grupo de 75 médicos da cidade, sendo a 5ª empresa do Estado a ser implantada. Um dos fundadores e primeiro presidente foi o médico João Eduardo de Oliveira Irion. No primeiro ano da “Empresa Vida” Santa Maria a sede própria já começou a funcionar na Rua Professor Braga e com um número de 100 cooperados.

Hoje, a cooperativa atende mais de 111 mil usuários, possui 774 médicos cooperados em 50 especialidades, dispõe do sistema de medicina preventiva, atendimento domiciliar, medicina do trabalho, pronto atendimento, S.O.S e um hospital próprio. Em sua região de abrangência a “Empresa Vida” Santa Maria possui 10 regionais (Agudo, Faxinal do Soturno, Jaguari, Restinga Sêca, Santiago, São Francisco de Assis, São Gabriel, São Pedro do Sul, São Sepé e São Vicente) que atendem mais de 28 municípios da região.

O quadro funcional da “Empresa Vida” Santa Maria se divide em 593 colaboradores entre administrativo e profissionais da saúde, desse total há, 80 terceirizados e 8 estagiários, entre eles 181 do gênero masculino e 315 do gênero feminino e, hoje, emprega 15 pessoas com deficiência.

Gerenciar uma organização significa entre outras habilidades estabelecer objetivos baseados na missão da empresa bem como, no seu posicionamento estratégico. Por missão entende-se o motivo central de a empresa existir e de “aonde a empresa quer ir” (Oliveira, 2004, p. 63). O posicionamento estratégico ou postura estratégica corresponde à maneira como a empresa se posiciona diante de seu ambiente ou a postura mais adequada da empresa alcançar seus propósitos ou objetivos estabelecidos na missão e no estabelecimento de micro estratégias e macro políticas da empresa.

Como o objetivo de uma empresa é basicamente atender as necessidades de um determinado mercado, a empresa como um todo deve estar orientada para trabalhar na conquista, satisfação e manutenção desse mercado-alvo. A partir do instante em que é definida a missão, os objetivos, as estratégias e as políticas, todos

os departamentos devem estar engajados dentro de uma mesma finalidade e trabalhem de forma sincronizada. Somente assim a organização ganha em competitividade, agilidade e oferece maiores benefícios.

A missão é a razão de ser da empresa e determina qual o “negócio” da empresa, porque ela existe e qual é o seu foco futuro. A missão exerce função orientadora e delimitadora da atividade empresarial. A missão da “Empresa Vida” Santa Maria é a de promover a Assistência Integral à saúde, oferecendo produtos e serviços de qualidade à maior parcela da população, gerando a satisfação de todos os envolvidos.

A visão serve para mostrar onde a empresa está, aonde quer chegar e que meios serão necessários para atingir esse objetivo. Uma visão para ser eficaz deve ser bem difundida, ser clara, coerente, convincente para gerar comprometimento com o desempenho da mesma. Dessa forma, uma visão clara inspira e motiva, fornece orientação e promove o êxito. A “Empresa Vida” Santa Maria, com sua visão, procura dar o rumo ao seu futuro e, isto é constantemente vigiado para que, não se torne apenas um belo enunciado afixado em cartazes, mas que seja vivida por todos e seja coerente com a realidade da cooperativa. A visão da empresa é a de ser modelo de excelência em assistência à saúde. Valores são, na concepção de Collins e Porras (1998), as doutrinas essenciais da empresa, ou seja, um conjunto de princípios gerais de orientação. Os mesmos autores afirmam que quando uma empresa quer criar ou ter uma declaração de valores corporativos deve-se perguntar o seguinte: quais destes valores lutaríamos para seguir, independente, das mudanças no ambiente externo e quais descartaríamos se o ambiente não favorecesse a organização? Aqueles valores definidos como essenciais e que não sofreriam modificações são os verdadeiros valores da empresa.

A “Empresa Vida” adota como valores centrais: espírito cooperativista; ética, melhoria contínua, educação continuada, responsabilidade social e usuário.

- Espírito cooperativista – unir para fortalecer;
- Ética – transparência em todas as ações;
- Melhorias contínuas – para satisfação de todas as partes interessadas;
- Educação continuada – qualificação de todos os segmentos;
- Responsabilidade social – compromisso com a comunidade;
- Usuário – busca permanente da sua satisfação.

Na “empresa Vida” não existe um programa de inclusão de pessoas com deficiência, nem registros de quando houve a primeira contratação.

Atualmente, a empresa conta em seu quadro com 15 funcionários que apresentam algum tipo de deficiência, há entre eles reabilitados e também os que apresentam a deficiência de nascença.

As contratações seguem as regras legais e as PcD são alocadas conforme suas habilidades e limitações, como exemplo, há uma auxiliar administrativa que foi colocada em um setor que era necessário atendimento ao telefone, como não foi possível a adaptação da mesma nessa função ela foi transferida para o setor de expedição onde essa limitação não lhe impede de realizar seu trabalho.

Devido a “Empresa Vida” ter sua sede em um prédio que não comporta elevador é necessário que as competências sejam avaliadas com o cuidado de contratação de pessoas com deficiência ao qual esse fator não seja um impedimento em realizar suas funções. O quadro abaixo demonstra a alocação dos PcD’s na empresa.

Quadro 6: Demonstrativo da colocação da pessoa com deficiência na empresa Vida

<b>Nro.</b>	<b>Tipo de deficiência</b>	<b>Função</b>	<b>Adaptação no ambiente de trabalho</b>	<b>Data de admissão</b>
01	Deficiência Membros Inferiores	aux. almoxarifado	Não	23-11-2013
02	Deficiência membros superiores (mão) readaptado	aux. administrativa	Não	19-07-2010
03	Deficiência membros inferiores - readaptado	aux. administrativa	Não	13-10-2010
04	Deficiente auditiva.	tec. em segurança no trabalho	Não	19-03-2009
05	Deficiente auditiva.	aux. administrativa	Não	28-05-2010
06	Deficiência visão – transplantada	aux. administrativa	Não	15-01-2014
07	Deficiência membros superiores	aux. administrativa	Não	27-09-2016
08	Deficiência auditiva	aux. administrativo	Não	04-05-2015

09	Deficiência membros inferiores	aux. administrativo	Não	04-02-2013
11	Deficiente auditiva	Técnica de enfermagem	Não	20-01-2017
12	Deficiência auditiva	aux. administrativa	Não	16-03-2012
13	Deficiência auditiva	aux. administrativa	Não	24-04-2015
14	Deficiência - Paralisia parcial do corpo - hemiplegia	aux. administrativa	Não	02-01-2006
15	Deficiente auditivo	aux. administrativo	Não	06-04-2017

Fonte: Arquivo pessoal

### 3.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS: DE QUE MODO O SETOR DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL INTERNO INCLUÍ A PCD AO AMBIENTE?

Para dar início a análise foi traçado o perfil dos entrevistados e definindo o porquê da sua escolha.

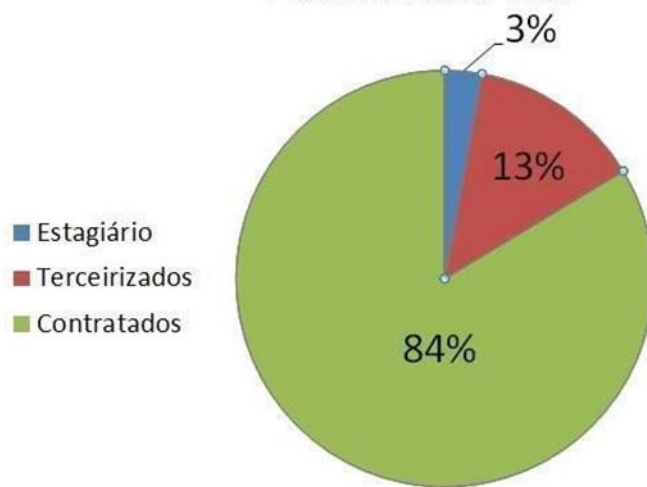
Na empresa Vida trabalham 593 funcionários, entre eles 181 são do sexo masculino, 315 do sexo feminino, 496 contratados de forma direta, 17 estagiários, 80 terceirizados e 15 PcD.

Com base na lei de cotas o número de PcD é inferior ao orientado por à lei 8.213 em seu artigo 93 que diz que para uma empresa que tenha entre 501 a 1000 funcionários a porcentagem indicada é de 4% do total dos funcionários.

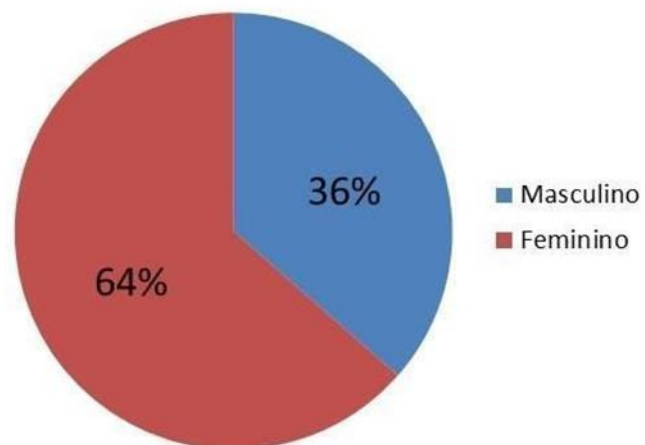
Na empresa Vida trabalham 15 PcD ou seja 3% conforme o quadro, e entre eles, as deficiências predominantes são, a deficiência auditiva e os reabilitados, justificando assim a escolha conforme a deficiência das PcD entrevistadas.



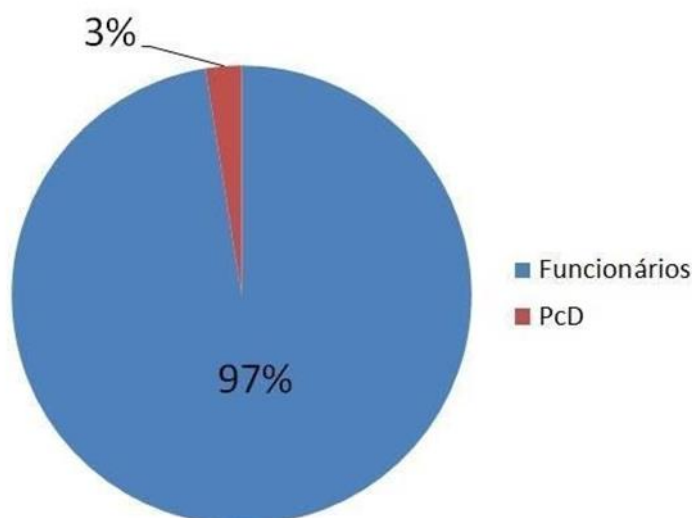
## Funcionários



## Sexo



## Índice de PcD



Já a comunicação organizacional interna na empresa Vida é integrada, onde duas profissionais de relações públicas atuam no endomarketing, mas tendo como principal função a atuação no marketing comercial. Uma profissional de psicologia e uma de administração que atuam na gestão de pessoas, responsáveis pelo recrutamento de pessoal e envolvidas na atuação da comunicação organizacional interna.

No decorrer da análise, os gestores serão identificados por “G 01” e “G 02” para preservar sua identidade na entrevista (APÊNDICE A).

A entrevista (APÊNDICE B) foi realizada com uma auxiliar administrativa identificada na pesquisa por “PcD 01” deficiente auditiva, 59 anos, gênero feminino, com ensino médio completo que atua no setor de expedição da “Empresa Vida” unidade administrativa onde, desenvolve suas funções com outros dois funcionários, locados no cargo de motoristas, sendo que, um deles também é PcD reabilitado por problemas motores no membro inferior. Tem proximidade com PcD com deficiência de - Paralisia parcial do corpo (hemiplegia) que estuda a língua de sinais para ajudar a amiga na comunicação e é solicitada quando a PcD 01 precisa de uma comunicação que exija maior precisão com os outros funcionários.

No cotidiano da empresa a comunicação da respondente ocorre conforme a respondente PcD 01 por “sinais classificadores”.

Os classificadores permitem tornam mais claro e compreensível o significado do que se quer enunciar. Em Libras os classificadores descritivos “desempenham uma função descritiva podendo detalhar som, tamanho, textura, paladar, tato, cheiro, formas em geral de objetos inanimados e seres animados”. (PIMENTA e QUADROS, 2006, p.71).

Na empresa Vida unidade administrativa além da PcD 01 há uma pessoa que utiliza a língua de sinais para comunicação o restante usa os classificadores como mimica para tanto ela como seus colegas se fazerem entender, a PcD 01 também faz leitura de lábios, mas necessita que as palavras sejam ditas em velocidade reduzida e que a pessoa esteja com a face em seu campo de visão.

Em relação a PcD, formas de comunicação entre os públicos internos da organização são mais complexos na comunicação com deficiente auditivo, partindo de uma observação participativa na Empresa Vida abordada nessa pesquisa.

Na sua rotina de trabalho ela percorre todos os setores da unidade onde trabalha, possibilitando contato com todos os outros funcionários, proporcionando uma visão ampla de percepções do ambiente organizacional para a PcD contribuindo para a pesquisa.

O funcionário identificado na pesquisa como “PcD 02” é do gênero masculino, 45 anos, com curso técnico em segurança do trabalho, sua deficiência é no membro inferior esquerdo devido uma doença com diagnostico tardio, atua na unidade hospitalar da Empresa Vida anteriormente a doença.

Após a doença e com a deficiência adquirida, inspirando cuidados, ele foi recolocado na organização possibilitando a ele ter controle sobre seu ritmo de trabalho conforme suas necessidades. Portanto foi transferido do setor de vendas onde realizava visitas a canteiros de obras e foi alocado no setor de segurança do trabalho onde realiza seu trabalho internamente na unidade hospitalar a qual conforme palavras dele “possui mobilidade adequada, dentro das normas de segurança e acessibilidade”

Os roteiros das entrevistas foram formulados após o estudo bibliográfico e a proximidade do entrevistador com a empresa Vida e seus funcionários PcD, durante o período de estagio obrigatórios, que teve início no mês de setembro, na unidade administrativa e ocorreu junto ao marketing trabalhando no endomarketing da empresa.

As entrevistas foram realizadas no ambiente de trabalho com data estipulada pelo entrevistador. Na situação da PcD 01 a condição foi adaptada devido o entrevistador entender que seria eficaz para ambas as partes se ela respondesse inicialmente as perguntas juntamente com sua filha em casa no dia anterior e após fosse complementado.

No dia da entrevista, o entrevistador teve ajuda da estudante de libras para traduzir perguntas e respostas, a qual acabou participando. Por ser amiga da entrevistada foram surgindo lembranças que foram acrescentando a entrevistas e causando surpresa ao entrevistador pois partiu para um lado inesperado agregando conteúdo a pesquisa.

A seguir as análises da pesquisa de foi dividida por módulos os quais serão analisados com a percepção de gestores e PcD possibilitando comparar a visão das partes no tema abordado.

A entrevista com o setor gestão de pessoas não foi realizada devido viagens, auditoria interna e reuniões que impediram o encontro, porém, no início de estagio, e trabalhando com minha pesquisa sobre inclusão tive uma conversa informal com o setor onde tive algumas impressões que irei relatar aqui.

A empresa vida segue orientação da legislação para a contratação de PcD, mas nada impede que um funcionário que se adeque a vaga divulgada, se candidate e seja admitido. Já ocorreu até mesmo de uma pessoa, fazer a entrevista com a psicóloga e após contato por telefone e ser admitida, ao chegar no setor se declarar PcD e o gestor ligar para a gestão de pessoas perguntando, afinal ninguém havia percebido sua limitação. Por ter deficiência de baixa audição, e usar aparelho passou pelo recrutamento, sem nenhum problema e ser contratada por sua capacitação.

Outro ponto abordado é que, a pessoa ser deficiente não quer dizer que ela seja despreparada, atualmente, a pessoas com deficiência que podem concorrer intelectualmente com os demais igualmente por uma vaga de emprego.

O setor também relata que há algumas vezes dificuldade em completar o percentual de vagas determinado pela lei 8213/91 pois não há procura, também a casos de pessoas que começam a trabalhar e pensam que é um emprego não um trabalho, ou seja acreditam que não terão funções na organização. – “Acontece!” Diz a psicóloga, mas também há os profissionais que são comprometidos, não dando problemas a

empresa e contribuindo com as metas. – Depende muito do indivíduo, afirma a psicóloga.

É preciso ver o lado da empresa também na inclusão, muitas vezes se fala da PcD, mas esquecem de observar os custos que ela tem para a empresa, adaptações arquitetônicas, comunicativas tem custos. Para contratação de interprete para uma capacitação é preciso contatar o profissional com antecedência, pois a poucos profissionais na área na cidade e com isso agenda restrita.

Na análise das entrevistas no Módulo Pessoas com Deficiência – PcD se pode observar que as PcD conhecem o termo, mas a PcD 01 não costuma pensar nesse termo, no primeiro contato para a entrevista, falei que o tema da minha monografia e ela não sabia o significado, então fiquei na dúvida, se ela se reconhecia como PcD ou não, por esse motivo foi colocado a pergunta na entrevista. Já a PcD 02 respondeu com convicção ser uma PcD. A PcD 01 candidatou se para uma vaga não especifica, entrou para trabalhar no jurídico em 13-10-2017, mas como precisava atender telefone e por sua limitação não ser possível não permanecer lá, sendo transferida para a expedição onde está desde então.

Na questão 2 as PcD responderam à pergunta, como a PcD soube da vaga de emprego, a PcD 01 informou que foi indicada. O respondente PcD 02 foi reabilitado na empresa Vida. Portanto, a empresa é receptiva a PcD que comprova quando a gestão de pessoas menciona da pouca procura da PcD á vagas, causando a falta de PcD no mercado de trabalho e, portanto, justificando o número inferior a lei 8213/91 que diz que para empresa com 501 a 1.000 funcionários o número de vagas precisa ser de 4% de funcionários PcD na empresa que hoje conta com 3%.

A questão 3, pergunta se houve acompanhamento por parte do gestor no seu período de adaptação, as PcD responderam que sim, a PcD 01 disse os colegas ajudaram muito e o gestor usava classificador para auxilia-la e ela conseguiu aprender. A PcD 02 como estava retornando a empresa não precisou de um acompanhamento mais pontual, mas obteve todo a ajuda necessária. A G 1 não soube responder com precisão, mas acredita que há sim. A G 2 mencionou que os gestores fazem parte de todo o processo de inclusão, portanto, devem estar próximos sim. Até mesmo por serem responsáveis pelo setor e precisarem estar atentos ao andamento das atividades.

Na questão 4, em que pergunta sobre a empresa adapta a PcD a sua rotina ou a PcD é que tem que se adaptar a rotina da empresa. As respostas foram semelhantes, pois as PcD disseram que ambos se adequaram e os gestores em suas falas demonstraram que é o que ocorre.

Schwarz (2009, p.21) diz que “as medidas para a inclusão no mercado de trabalho formal exigem esforço da empresa, de seus colaboradores e das próprias pessoas com deficiência”. Uma transformação cultural não pode ser um processo unilateral, todos os envolvidos tem sua parcela de contribuição, portanto no processo de inclusão, todos tem atribuições, a PcD se abrindo para a inserção no mercado de trabalho, a empresa fornecendo os meios para que essa inclusão aconteça e os públicos percebendo de como o envolvimento no cotidiano para integrar no meio organizacional, são tentativas, demonstração de interesse, ou seja humanidade.

Na questão 5 que pergunta se o respondente acredita que a empresa Vida está preparada para receber a PcD, a tradutora participante foi a única que afirmou negativamente, a PcD 01 tem ressalvas quanto a comunicação com classificadores e em diversos momentos das entrevistas a indícios que a empresa está engajada a fornecer as condições necessárias para incluir a PcD. Essa diferença de opiniões sobre um mesmo assunto vão ao encontro do que Kunsch (2010) diz:

Quando se fala de comunicação organizacional, há que se ter em vista, sobretudo, a comunicação humana e as múltiplas perspectivas que permeiam o ato comunicativo no interior das organizações. (Kunsch, 2010, p. 48)

Cada um tem suas percepções, seus anseios e suas necessidades, portanto a narrativa de cada indivíduo estará com essa bagagem e, portanto, com uma visão diferenciada do assunto.

No módulo de Comunicação organizacional interna na questão 6 que pergunta se a PcD acompanha as informações internas a uma contradição na fala da respondente PcD 01 pois fala que as vezes tem interprete nas capacitações ao contrário do que escreve na questão 4 que diz ter interprete nas capacitações e nessa questão os gestores informaram que sempre que possível há interprete nas reuniões. Já em relações aos vídeos diversas vezes, por várias fontes, foi citado um caso isolado que teve um vídeo

passado pela CIPA sem legenda e logo após a reclamação da colega 8 e da tradutora não ocorreu mais.

Referente afirmativa da PcD 01 não acessar frequentemente as informações não ter relação com sua deficiência pois, na organização à funcionários que não acessam os meios de informação com frequência, mesmo não tendo limitação.

Na questão 7 todos os respondentes, gestores e PcD responderam que não é enviado informação institucionais de maneira diferenciada.

Novamente nessa questão houve uma contradição com relação a vídeos onde a respondente PcD 01 diz- “Não nem prá os outros surdos, vídeo não tem, não tem”. Já a PcD 02 diz não necessitar de mas acha bom que tenha para quem necessite.

Os gestores, afirmam produzir conteúdo pensando em todos os públicos, que pode poderia fazer mais, já que o campo é muito amplo, mas que o cuidado há. Quando chegou até o setor de comunicação a queixa do setor que havia passado um vídeo sem legenda, elas tiveram ainda mais cuidado com o conteúdo audiovisual que é disponibilizado aos funcionários.

Na questão 8, perguntados se tem bom relacionamento com seus gestores, a resposta das PcD foi afirmativa, lembrando que, o bom relacionamento entre o público interno e encorajado no manual do colaborador e no manual de endomarketing da empresa. Normas de convivência e bom relacionamento, são abordados desde que o funcionário entra na empresa, e é o que se percebe no convívio interno da organização.

Questionados sobre a relação com os outros funcionários na questão 9 a PcD 01 afirma no modo escrito que é limitada a cumprimentos como oi e bom dia por motivo da barreira da fala. Kunsch apud Freitas (2009, p. 147),

Outro fator que impede o diálogo é o pensamento alternativo e /ou inclusivo. Julgar é, por sua natureza, um processo alternativo. A parceria colaborativa requer o pensamento inclusivo para a criação de novas maneiras de trabalhar em situações de conflito e aprendermos a valorizar perspectivas diversas.

A tradutora diz que a ela (PcD 01) se sente mal com esse distanciamento, mas o que se pode perceber no decorrer da entrevista que essa percepção é em particular da tradutora, que a PcD 01 tem barreira, mas não se sente intimidada por essa barreira, como foi mencionado pelo G 1 ela ajuda a se fazer entender.

Sasaki (2010, p. 36) fala em empoderamento que significa “o processo pelo qual uma pessoa, ou um grupo de pessoas, usa o seu poder pessoal inerente à sua condição – por exemplo: deficiência, gênero, idade, cor “

A maneira de encarar sua deficiência, de se fazer entender mesmo não dominando a comunicação dita normal. O modo que ela é vista e requisitada pelos outros funcionários como foi registrado na transcrição da entrevista, leva a crer que a respondente PcD 01 é uma pessoa empoderada.

Na fala da G 1 onde diz que a deficiência da PcD 01 não é vista, que, o que se vê é a pessoa metendo a ideia ao conceito de inclusão e integração como foi abordado no estudo, integração e inclusão Sasaki (2010, p. 41) diz que o [...] significado de integração “inserção da pessoa com deficiência preparada para conviver na sociedade” e a inclusão significado “modificação da sociedade como pré-requisito para qualquer pessoa buscar seu desenvolvimento e exercer a cidadania”.

Na questão 10, fala em convívio em reuniões sociais e empresa, abordando a participação. A respondente PcD 01 diz não participar muito devido a barreira da comunicação, mas em outro momento é dito por sua tradutora que ela é incluída, em todas as comemorações no ambiente organizacional realizado nos setores.

A empresa Vida segundo os gestores preza em sua comunicação institucional pela inclusão e como em outros pontos da empresa ela estimula internamente o que divulga ou defende para seus clientes. Reforça o entendimento de que a inclusão é instigada na comunicação interna organizacional também.

A questão 11, é abordado quais os meios de comunicação são utilizados pela empresa Vida para contato com seus funcionários e se já houve queixas ou sugestões para melhorar. A resposta foi da tradutora que já ocorreu, uma pesquisa de clima organizacional, onde não foi compreendido por ela e pela PcD 01, a questão foi levada para o setor de comunicação e o Recursos humanos e foram tomadas as devidas providências. A empresa contratou uma intérprete de libras para ajudar os deficientes auditivos para auxiliar nas respostas. A tradutora também recebeu auxílio no preenchimento da pesquisa.

Tendo assim, um exemplo clássico da comunicação em auxílio da informação, porque nesse caso, a comunicação o setor de comunicação gerenciando a comunicação



para que a informação chegue de uma maneira clara e eficaz aos funcionários. Wolton (2010) define esse processo de comunicação como:

O que é comunicação? É a questão que vem logo depois da informação e que diz respeito ao lugar do ator-receptor, aquele com quem não se está necessariamente de acordo, mas com o qual é preciso negociar em pé de igualdade. (WOLTON, 2010, p. 87).

A comunicação precisa ser compreendida pelos públicos ao qual se destina, caso contrário será ineficaz. Pensar seus públicos, seu nível de compreensão técnica e comunicacional.

Na questão 12 que se refere a sugestões para a comunicação organizacional interna da empresa Vida, a PcD 01 frisa a capacitação do curso de libras e relembra uma capacitação que não havia interpretado, a abordagem sobre ter ou não interpretado permeou toda a entrevista da PcD 01, a G 1 e relatos da G 2 levam a crer que foram casos isolados, por que a respondente mesma se contradiz em várias falas e a G2 mencionou sobre o número reduzido de profissionais na área. Já a PcD 02 em vários períodos da entrevista volta a questão do princípio de incêndio que ocorreu na unidade administrativa relatada pela PcD 01, talvez por ser uma “falha” de sua área, ou por ele PcD não ter se detido na fragilidade dos colegas diante do risco.

Esse fato foi efetivo para se pensar a comunicação com um elo entre as unidades e os setores, pois a brigada de incêndio e a CIPA são instaladas na unidade hospitalar e um fato ocorrido mesmo que sem consequências, na outra unidade, mas pertinente as funções do setor não chegaram até ele.

No módulo de inclusão na questão 13 foi questionada a inclusão no ambiente organizacional interno e o sentimento da PcD, em ambas as respostas das PcD há relatos de que a união entre as PcD é eminente entre eles, ou pela proximidade do setor ou por proteção, mas nas duas unidades é percebido essa união, quanto aos outros funcionários também é unânime a resposta, todos se sentem integrados ao grupo, mesmo com os relatos de união entre as PcD afirmam o que vem de encontro com a afirmativa da G 1 que diz acreditar sim, que a empresa vida é inclusiva, nas normas e atitudinal.

Sasaki apud Bahia (2010, p. 69) diz “que as empresas se tornam verdadeiramente inclusivas na medida em que suas motivações não se restrinjam ao cumprimento da lei

de cotas e, sim, que se fundamentam na crença de que a contratação de pessoas com deficiência e o consequente atendimento às suas necessidades especiais beneficiam a todos, inclusive as próprias empresas”.

Na questão 14 a abordagem foi na entrevista de contratação a qual a PcD 02 não teve, devido ser funcionário desde 19-03-2009 sendo reabilitado após um longo período de doença. A PcD 01 disse ter tido dificuldade na entrevista por causa da barreira da fala, tendo que um familiar lhe acompanhar na entrevista.

O G 2 que realiza as entrevistas é psicóloga, tendo formação em gestão de pessoas e a outra profissional que faz as entrevistas é da área da administração, as entrevistas são realizadas normalmente em conjunto para melhor avaliação do candidato seja ele PcD ou não. O preparo do profissional que atua nessa área é importante para a empresa segundo a G 2 devido os custos de contratação ser grande, então uma contratação assertiva reduz custos em tempo e dinheiro da empresa.

Na questão 15 a pergunta é sobre o início de sua contratação na empresa, a PcD 01 disse que sim devido seu nervosismo, mas que a empresa sempre lhe deu suporte para seguir em frente, já a PcD 02 disse que por ser um retorno, somente se sentiu inseguro quanto a sua limitação, mas também teve total apoio de seus colegas e gestores. Quanto a adapta do fluxo de trabalho ao PcD a G 1 diz acreditar que sim, e o que vejo com meus colegas há todo o suporte necessário solicitado ou percebido pelos gestores vindo de encontro com o que foi relatado pelas PcD entrevistados.

A questão 16, que em que aborda o questionamento de que se a empresa Vida é inclusiva, a resposta foi unânime, sim todos entendem que são incluídos e amparados pela empresa inclusive a G 1 que relata que a empresa prega práticas institucionais inclusivas em toda federação. Na questão 17 para os gestores, a G 1 dá nota 8 para a empresa Vida, entendendo que ela é inclusiva, mas sempre há o que melhorar.

Na questão 18, referindo se a sugestões para melhoria da comunicação, a PcD 01 falou em situações que amenizariam as barreiras de comunicação, como sensibilização, falando devagar, olhando para a pessoa, formas simples que fariam a diferença a PcD 02 relata a mesma situação em impressões que ele tem no convívio com deficientes auditivos. Estas ponderações, vem em encontro ao que a G 1 menciona em sua fala também, mostrando que é uma realidade, que precisa de ações simples de sensibilização dos demais funcionários.

Na comunicação humanizada as organizações são vistas como constituída de pessoas para pessoas sendo a comunicação fundamental para os grupos que se formam e a interação entre eles. Segundo Kunsch apud Fernandes (2010, p.52) diz que:

Esta total envolvimento da natureza humana na comunicação faz com que esta seja entendida, em sentido geral como o conjunto das interações que os indivíduos efetuam uns com os outros, com a natureza, com as organizações sociais, com as instituições e, ainda o relacionamento que cada indivíduo estabelece consigo próprio. Daí o foco da comunicação não ser apenas um meio ou um instrumento à disposição dos indivíduos, dos grupos formais e informais. Organizados ou inorganizados, para dar a conhecer fatos, acontecimentos, pensamentos, ideias, vontades ou afetos, mas, também, um processo relacionado com a constituição da esfera pública, esfera responsável pela criação e pela manutenção de regularidades que ditam as normas de conformidade e da convivência, da linguagem, das ações.

Pensar em inclusão sem comunicação seja ela de forma oral, por símbolos ou expressões é difícil. A inclusão é envolvida em subjetividade do indivíduo. Para Kunsch (2010, p. 53) “cada indivíduo possui seu universo cognitivo e irá receber as mensagens, interpretá-las e dar-lhes significado a seu modo e dentro de um determinado contexto”. Nas organizações independentemente ao valor das informações destinadas a seu público, a subjetividade do indivíduo irá processá-la conforme suas experiências, mas a comunicação pode contribuir para alterar a percepção desse indivíduo, fazendo com que ele pondere a informação. Mas a informação aliada a comunicação. Wolton (2010) diz que “a informação é a mensagem. A comunicação é a relação [...] o desafio é menos de compartilhar o que temos em comum do que aprender a administrar as diferenças que nos separam tanto no plano individual quanto no coletivo”.

No módulo acessibilidade, a questão abordada é se a empresa Vida possui acessibilidade, a G1 e a PcD 02 afirmam que sim, usando uma abordagem de legal para a afirmação, pois a legislação exige que a empresa por trabalhar no ramo da saúde ter responsabilidade com a acessibilidade, outra justificativa é do entendimento dos cooperados na causa de acessibilidade e o perfil dos funcionários que convivem diariamente, com limitação temporária ou permanente na sua profissão. Justificativa pertinentes devido as leis trabalhistas, da vigilância sanitária e cláusulas do INSS que controla a acessibilidade para seus reabilitados. Já a tradutora não soube como traduzir

para a PCD 01 o termo e também a filha dela que lhe ajudou a responder por escrito não conseguiu auxiliar.

Quanto a questão 20 sobre acessibilidade atitudinal da PcD no ambiente de trabalho, a G 1 acredita que sim, pois envolve ética, humanidade valores intrínsecos na empresa e em suas capacitações, manuais que norteiam a conduta de seus funcionários. Mas admite que não com essa nomenclatura. Mas salienta que a empresa tem a nível nacional tem um perfil social, devido sua proximidade com políticas sociais.

Na questão 20 na entrevista das PcD referente a barreiras arquitetônicas, a única que mencionou dificuldade foi a tradutora, que trabalha no 3 andar na unidade administrativa que não possui elevador devido à falta de condições da estrutura do prédio. Segundo a G 2 já foi analisado a hipótese de se colocar um elevador, mas segundo avaliações de engenheiros não foi possível.

A questão 21 na entrevista aos gestores foi uma das mais mencionadas nas entrevistas, a presença de tradutor de libras nas capacitações. Conforme relatos, há tecnologias assistivas disponíveis para as PcD que necessitam, há intérpretes nas capacitações sempre que necessário

Na questão 21, questionário para as PcD foi perguntado se já havia passado algum constrangimento ou discriminação na empresa. A PcD 01 disse que se sente mal quando está em um grupo e não participa da conversa, a PcD 02 disse que nunca presenciou ou passou por nenhuma situação. A G 1 compartilha da resposta da PcD 02, mas acredita que se houvesse a empresa tomaria providências e daria apoio a PcD ou qualquer outro funcionário que necessitasse

Referente a questão 22, para a PcD a pergunta foi, se há algum tipo de dificuldade, a resposta foi não para ambos os respondentes, lembrando que a tradutora também é PcD e está com participação ativa nas ponderações da entrevista então, seriam três respostas contrárias para essa pergunta.

A questão 22 da entrevista dos gestores, refere se sobre ampara aos funcionários reabilitados, ao qual a G 1 não soube responde, mas a PcD 02 afirma veemente que teve todo o amparo durante a busca por diagnóstico, seu tratamento e em sua reabilitação.

A G 2 diz que por ser uma empresa da saúde, os funcionários têm assistência médica, e muitas vezes os próprios médicos, acompanham e orientam os funcionários em seus problemas de saúde, isso acontece pela proximidade que tem com eles, os

funcionários. Com as PcD esse cuidado ainda é maior em vários momentos entre as entrevistas esse ponto foi abordado.

A questão 23 da entrevista das PcD é exatamente essa e a afirmativa é a mesma. Questão 24 destinada às PcD refere-se a sugestões para acessibilidade e nota para ela.

A PcD 01 deu 5 e diz que precisa melhorar a comunicação, pontuando a sua percepção. A PcD 02 deu nota 10, em seu trabalho ele tem uma visão ampla da acessibilidade na empresa Vida, pois trabalha com ela, podendo também ser uma nota tendenciosa. Já a G1 deu 10 por entender que a empresa cumpre as normas legais e por ter uma preocupação em estar sempre adequando o ambiente, aparelhos as pessoas.

Um fato interessante foi o APP mencionado, devido a língua de sinais ter “sotaque” pontuais de cada região, os APP não são eficientes na comunicação conforme a tradutora. Essa constatação aborda uma fala de Wolton (2004)

Quanto mais se aperfeiçoa a comunicação mediatizada, rompendo escalas de tempo e espaço, mais a comunicação direta, física, com o outro parece difícil. É tão fácil dialogar de um lado ao outro do mundo que esquecemos das dificuldades indispensáveis do “cara a cara”. As técnicas não resolveram os problemas da comunicação humana (WOLTON, 2004, p.83).

No início das pesquisas Wolton (2010, p. 11) menciona que se investe muito dinheiro criando tecnologias para se comunicar e mesmo assim a comunicação é incerta, pois, “raramente o emissor está em sintonia com o emissor e vice-versa”.

A língua de sinais é restrita, exigindo que os sinais sejam agrupados para dar uma significação específica, e o vocabulários da língua mãe é extenso, dando assim diversas significações para um único sinal, e este é o problema dos APP. A decodificação é ineficiente.

Esse relato, é pertinente para a exemplificação da importância da linguagem na comunicação, quando se fala em linguagem aqui, ´referido o conjunto de signos que compõem.

A informação necessita da comunicação para torná-la mais próxima do entendimento do indivíduo tornando a informação eficaz. Como menciona Wolton (2010) a comunicação e a informação são distintas, mas que se completam.

A comunicação agindo como intermediadora, gerenciado o meio escolhido para propagação dessa informação. Havendo maiores chances da informação ser

compreendida, pois a outras formas de comunicação além da verbal, se esta não for possível ainda há a comunicação simbólica, de sinais e corporal. Basta que o emissor escolha a forma que seja eficaz na situação ou conforme a limitação do receptor.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa foi realizada com o objetivo de verificar como a inclusão da PcD no ambiente organizacional acontece, e o desejo de entender como a comunicação organizacional interna poderia contribuir para a inclusão.

Ter a possibilidade de conhecer a empresa Vida e sua atuação na comunicação organizacional fez com que a ideia de inclusão da PcD fosse totalmente modificada. Anteriormente, prevalecia a imagem de acolhimento social, após estudos, entendi que ainda via a inclusão nos moldes da integração, do assistencialismo.

A deficiência atualmente, com a inserção de um número ainda não ideal, mas crescente da PcD nas instituições educacionais estão mudando o perfil do profissional PcD que tem ingressado no mercado de trabalho.

No contato com a contratação de PcD pelo setor de gestão de pessoas, foi interessante e muito enriquecedor para a pesquisa ver o lado da empresa no processo de inclusão, conhecendo e compreendendo o processo. Pois muito se fala da PcD, mas sobre a visão da empresa é pouco observado.

No setor de gestão de pessoas, observei que o número de vagas preenchidas é inferior ao estipulado por lei, fui informada que a procura ainda é menor do que as vagas disponíveis no mercado, portanto a empresa tem dificuldade em preenchê-las, o fator seleção com conformidade com a deficiência, não é uma forma de seleção da empresa.

Observei que a empresa ao contratar a PcD não possui vaga já predestinada para ela, procura preencher o percentual de vagas que a legislação determina, hoje a empresa precisaria ter 4% de suas vagas preenchida com PcD, mas somente há em seu quadro funcional 3% devido à pouca procura. O ministério do trabalho fiscaliza as empresas, mas entende a situação e estimula a empresa à busca pelo profissional, no caso como da PcD 01 há a indicação como forma de encontrar funcionários para o preenchimento das vagas em aberto.

Foi possível verificar em diversos momentos dentro da empresa, que há um amparo há saúde desse profissional, a qual inspira maiores cuidados do que os demais funcionários.

Outro ponto abordado pela gestão de pessoas, é que a algumas situações, pontuais, mas ocorre, de o funcionário PcD ter uma percepção errônea de sua contratação, entendendo que será admitido, mas não terá compromisso de trabalho com a empresa, causando um problema administrativo para a empresa, já que o custo de contratação e exoneração de qualquer funcionário é alto.

Acredita-se que esse fato ainda seja reflexo da cultura de exclusão, onde a PcD era vista como incapaz, causando uma percepção subjetiva do indivíduo com relação sua condição e refletindo no ambiente organizacional.

Com a pesquisa observei que as conquistas mais expressivas legais no Brasil se deram a partir dos anos 80, posterior aos anos 60 no qual as PcD começaram a conquistar seu espaço na educação, como consequência o entendimento de seus direitos na sociedade e a busca por inclusão.

A inserção na educação tem suas peculiaridades ao mercado de trabalho, na educação a inclusão é um direito, mas a lei não dá suporte para a sua permanência no ambiente educacional. Julgo que este seja o motivo do número ainda reduzido de PcD com formação profissional superior.

Por sua vez no mercado de trabalho, a situação atual é que, há mais vagas do que candidatos aptos a preenchê-las e a maior barreira para a inclusão é a atitudinal, que anterior a pesquisa, era algo subjetivo para mim, algo abstrato. Mas no decorrer de minhas pesquisas entendi que por melhor que seja a comunicação organizacional interna, ela é um sistema vivo em constante modificação, por ser composta por indivíduos que possuem a sua subjetividade, não se pode esperar uma aceitação massiva.

A comunicação humanizada trata a comunicação como um engajamento com o outro, não no sentido de cuidar, pois aqui isso levaria a uma regressão as conquistas da PcD, mas trata-se de empatia, de colocar-se em seu lugar e respeitar sua limitação, mas antes de tudo vê-lo como semelhante.

Entender as diferenças não é enaltece-las e sim minimizá-la, como a G 1 menciona em sua fala, - “é não ver a diferença, mas sim a igualdade”. A comunicação humanizada tem um papel importante no processo da acessibilidade atitudinal dos públicos internos da organização na inclusão da PcD.



Nas entrevistas realizadas houve em vários momentos contradições, pontos de vista diferentes de uma mesma situação comprovando que a subjetividade é uma barreira comunicativa. Na empresa Vida foi possível observar diversos modos de encarar a deficiência por parte da PcD reforçando a constatação de subjetividade do indivíduo.

A comunicação é uma questão de convivência, atrevo-me a dizer que essa convivência seria com as diferenças de percepção do indivíduo. Essa constatação pode levantar a seguinte dúvida, mas, e a padronização da empresa vida em esfera nacional? Defendida com endomarketing, estratégias de comunicação organizacional interna ao funcionário? Pois eu diria, são normativas.

Porém, os gestores não entendem dessa parte, ou não entendem do todo, mas é preciso haver uma conexão humana para o engajamento, aqui cita-se Bourdieu (1977) para se referir a violência simbólica, que acontece todos os dias nas organizações. Entender violência simbólica por pequenos acontecimentos que não há repercussão, mas que fragilizam a comunicação humanizada da organização.

Parece algo subjetivo, e é, mas é exatamente o que está sendo abordado aqui, pequenos acontecimentos que não são percebidos por seu agente, mas que causam consequências na comunicação da organização.

A PcD 01 abordou a questão “se importar” em seus relatos, o que foi demonstrado pelos gestores e citados outras vezes durante a entrevista. Parece para você leitor algo que foge de uma análise técnica? Pois eu lhe pergunto. O que é a comunicação? Comunicação faz parte da linguagem, que é a produção simbólica de sentimentos, desejos, anseios, enfim, fatores subjetivos. Wolton (2010) falam em informação séria e comunicação dada como informal, acredito que isso ocorra devido à proximidade de elementos não táteis, subjetivos.

Após muito estudo e evolução a humanidade necessita de um suporte “informal” para gerenciar todo esse avanço científico e tecnológico. Pois eu lhes digo, sem comunicação estaríamos ainda na idade da pedra. Um fato interessante que aconteceu durante as entrevistas, me fez reforçar o pensamento sobre a importância da comunicação nas organizações. A princípio pensei, estou fugindo do meu propósito, mas após analisar a situação, entendi, que era um fator comunicacional que poderia gerar uma crise na empresa. Aconteceu um princípio de incêndio na unidade administrativa e a PcD 01 não

entendeu o que estava ocorrendo, como foi transcrito na entrevista. Se houvesse esse princípio de incêndio causado um acidente com ela, o fato iria gerar uma crise institucional que abalaria a imagem da empresa.

A brigada de incêndio localizada em outra unidade da empresa, ficou sabendo do fato através da entrevista realizada agora, muito tempo após. Perguntada se existe um plano de prevenção de acidente direcionada as PcD que inclusive a maioria trabalha no setor hospitalar onde há maiores riscos, foi respondido que não.

Um dos entrevistados PcD é técnico em segurança do trabalho, esse problema será sanado e dessa forma a pesquisa contribuiu com a empresa e seus funcionários PcD. Mas a questão é, houve falha de comunicação entre os setores da empresa? Pois esse incidente deveria ter sido informado a Brigada de incêndio da empresa e por tratar se de um agravante, em que uma funcionaria deficiente auditiva viu as pessoas correndo e não fugiu porque não ouviu o que estava acontecendo poderia ter tido consequências desastrosas.

Em diversos trabalhos durante meus estudos observei sugestões de estratégias de sensibilização como forma de mudar os cenários de inclusão nas empresas, acredito que seja valido, mas precisamos de mais.

A comunicação humanizada, trabalha o subjetivo, situações imperceptíveis, mas que unidas transformam a realidade do indivíduo e conseqüentemente das organizações. Unir estratégias de sensibilização com uma comunicação humanizada, abordando o indivíduo se vendo como o outro, gerenciando esse convívio, possibilitando as diferenças fazerem a diferença. É a sugestão que faço para que a comunicação possa atuar na inclusão dentro das organizações de forma eficaz.

A informação unida a estratégias de comunicação direcionada para os públicos interno, entendo que tenha efetividade, porque o indivíduo por instinto de sobrevivência rejeita o que não conhece, por medo. Nesse período de estudos, observei que quando a PcD 01 diz que as pessoas não interagem com ela, é por medo de não controlar uma situação a qual não podemos lidar, a barreira da fala. Não dominar a língua de sinais, não seria uma barreira, mas não entender que a comunicação não se resume apenas a ela é um problema que poderá ser solucionado com uma informação.

A comunicação humanizada, que tem suas bases em um contato mais próximo, mas é uma forma de mediação reconhecida e defendida pela comunicação humanizada.

Cabe aqui, citar Wolton (2004, p 35) o qual defende que “nenhuma técnica de comunicação, por mais eficiente que seja, jamais alcançará o nível de complexidade e de cumplicidade da comunicação humana”.

Com essa reflexão, defendo que a proximidade dos públicos é a melhor estratégia de comunicação que o profissional pode utilizar. É um processo trabalhoso, que requer tempo e não sendo eficaz com ações pontuais, mas intrínsecas nos projetos de comunicação colocados em prática na empresa, ou seja incorporado no plano de comunicação da empresa proporcionando uma mudança de subjetividade.

Na conclusão de minhas pesquisas acredito ter comprovado minha teoria de que a comunicação tem muito a contribuir para a inclusão da PcD no ambiente organizacional, desde que seja entendida como um agente eficiente e que políticas de comunicação inclusiva sejam desenvolvidas no ambiente organizacional interno. Seguindo os preceitos da comunicação humanizada.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT. Associação Brasileira de Normal Técnicas. **NBR 9050/94**. Disponível em: [http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_gen erico\\_imagens-filefield-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_gen erico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf). Acessado em 25 de setembro de 2017.

ANACHE, A. A. O deficiente e o mercado de trabalho: concessão ou conquista? **Revista Brasileira de Educação Especial**, 2 (4), 119-126, 1996.

ARANHA, Maria Salete F. **Trabalho e Emprego**, Brasília, DF: CORDE, 2003.

BRASIL – **Lei Complementar 1027/07**. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/DIREITOS-HUMANOS/494777-CAMARA-APROVA-PROJETO-QUE-PREVE-COMBATE-AO-INFANTICIDIO-EM-AREAS-INDIGENAS.html>

BRASIL **Lei 7.853/89**. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L7853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L7853.htm) Acessado em 22 de agosto em 2017.

BRASIL, **Lei 10.098/2000**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm) Acessado em 25 de agosto de 2017.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, arts. 57 e 58

CHEETHAM, G; CHIVERS, G. Towards a holistic model of professional competence. **Journal of European Industrial Training**, v. 20, n. 5. 1996

COLLINS, James C. e PORRAS, Jerry J. **Feitas para durar: práticas bem-sucedidas de empresas visionárias**. Rio de Janeiro: Rocco, 1995.

COSTA, Joan. **Comunicación corporativa y revolución de los servicios**. Madrid, Espanha: Ed. de las Ciencias Sociales, 1995.

DONISETE, Luis; GRUPONI, Benzi. **Índios no Brasil**. São Paulo: Global, 1998.

DUARTE, Jose; Barros, Antônio (org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. Atlas, 2006, 380p.

ETZIONI, Amitai. **Organizações modernas**. São Paulo: Pioneira, 1980.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identificá-los em nova visão estratégica business relationship**; 3.ed. São Caetano do Sul, SP: Yendis, 2012

FRIEDRICH, R. W. **Pessoa com deficiência no mercado de trabalho**: dificuldades na inclusão. Disponível

Em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/download/15872/3769>  
Acessado em 04 de outubro de 2017 às 9h15min.

FAGUNDES, P. S. et al. **A inclusão da pessoa deficiente no mercado de trabalho**. 2008. 24 f. Trabalho acadêmico (Curso de Administração) – Faculdade Novos Horizontes, 2008.

FOSSÁ, Otávio Augusto Trevisan. **A gestão da remuneração simbólica e salarial**: um estudo de caso na Unimed de Santa Maria/RS. Porto Alegre, 2011. TCC (MBA em Gestão de Pessoas – Ênfase em Estratégias). Fundação Getúlio Vargas.

GIL FLORES, J. **Analysis de datos cualitativos**. Aplicaciones a la investigación educativa. Barcelona: PPU, 1994.

GIROTO, Claudia Regina Mosca; POKER, Rosimar Bortolini e OTOME, Sadão; Educação Especial, Formação De Professores E O Uso Das Tecnologias De informação E Comunicação: **A Construção De Práticas Pedagógicas Inclusivas**  
Disponível em: < [https://www.marilia.unesp.br/Home/.../as-tecnologias-nas-praticas\\_e-book.pdf](https://www.marilia.unesp.br/Home/.../as-tecnologias-nas-praticas_e-book.pdf)> acessado em: 06 de outubro de 2017.

GOMES, Mercio Pereira. **Os índios e o Brasil** – passado, presente, futuro. São Paulo: Contexto, 2012.

HABERMAS, J. **Inclusão: integrar ou incorporar?** Sobre a relação entre Nação, Estado de Direito e Democracia. Novos Estudos. CEBRAP, n. 52, p. 99•120. São Paulo, nov. 1998.

RELATÓRIO MUNDIAL SOBRE A DEFICIÊNCIA / World Health Organization, The World Bank; tradução Lexicus Serviços Linguísticos. - São Paulo: SEDPcD, 2012. 334p.

HUZINGA, Johan. **O outono da Idade Média**. Cosac Naify. 2010.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e estatística. Disponível em: <[https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd\\_2010\\_religiao\\_deficiencia.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf)>. Acessado em 24 de setembro de 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. Disponível em: < <http://www.ibdd.org.br/>>. Acesso em setembro de 2016.

KOLENDA, K. Humanismo. In: AUDI, R. (Dir.). **Dicionário de filosofia de Cambridge**. São Paulo: Paulus, 2006.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **A comunicação como fator de humanização das organizações**. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling. A dimensão humana da comunicação organizacional. São Caetano do Sul, SP: Ed. Difusão, 2010.

KUNSCH, KUNSCH, M. M. K.; *Gestão Estratégica Em Comunicação Organizacional E Relações Públicas: **Comunicação Interna E O Dialogo Nas Organizações***; São Caetano do Sul, SP; Difusão Editora; 2009

\_\_\_\_\_. **Comunicação organizacional**: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. In: MARCHIORI, Marlene. *Faces da cultura e da comunicação organizacional*. São Caetano do Sul: Difusão, 2006. p. 167-190.

\_\_\_\_\_. **Planejamento de Relação Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

KREPS, Gary L. **La comunicación en las organizaciones**. 2a. ed. Buenos Aires: Addison Wesley Iberoamericana, 1995.

LANNA JÚNIOR, MÁRIO Cléber Martins (Comp.). **História do Movimento Político das Pessoas com Deficiência no Brasil**. - Brasília: Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2010. 443p.

LAKATOS, Eva Maria e MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

LOPES. Maria Immacolata Vassallo de; **Pesquisa em comunicação: metodologias e práticas acadêmicas** /org. Cláudia Peixoto de Moura, Maria Immacolata Vassallo de Lopes. – Porto Alegre: EDIPUCRS, 2016.

MARCHIORI, Marlene; **Comunicação e organização: reflexões, processos e práticas** Marlene Marchiori (Org.) São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2010 352 páginas

MARTINS, Ana (org.). **Comunicação e Inclusão Social no Teatro dos Sentidos**, 2015, disponível em < <http://www.teatrodosentidos.com/blog/wp-content/uploads/2011/05/docs-importantes-monografia-realizada-pelos-alunos-de-Jornalismo-sobre-ts-puc-minas.docx>> acessado em 30 de outubro de 2017

MARTINS, Marta Terezinha Motta Campos. **Diálogo e interações face a face na comunicação interna**: um estudo da oralidade nas organizações. 2012. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

MARX, K; **O Capital**: crítica da economia política. Livro 1. (Os Economistas). São Paulo. Abril Cultural, 1867 [1983].

MORAN, J. M. **Mudanças na comunicação pessoal**: gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social e tecnológica. São Paulo: Paulinas, 1998.

MUMBY, Dennis k. **Reflexões críticas sobre comunicação e humanização nas organizações**. In: KUNSCH, M. M. K. (Org.). A Comunicação como Fator de Humanização das Organizações. São Caetano do Sul: Difusão, 2010, v. 3. p. 19-39.

OLIVERI, Antônio Carlos. **Índios**: o Brasil antes do descobrimento. Disponível em: <https://educacao.uol.com.br/disciplinas/historia-brasil/indios-o-brasil-antes-do-descobrimto.htm> Acessado em 26 de novembro de 2017.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; PAULA, Maria Aparecida de. **O que é comunicação estratégica nas organizações?** São Paulo: Paulus, 2007.

OMOTE, S. (1996). **Perspectivas para conceituação de deficiências**. Revista Brasileira de Educação Especial, 2 (4), 127-135.

PENTEADO, J.R.W. **A técnica da comunicação humana**. 8. ed. São Paulo: Pioneira

PIOVESAN, Eduardo; **Câmara aprova projeto que prevê combate ao infanticídio em áreas indígenas, Direitos Humanos**; Câmara dos Deputados, Brasil, 26-08-2015. Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/direitos-humanos/494777-camara-aprova-projeto-que-preve-combate-ao-infanticidio-em-areas-indigenas.html> > . Acessado em 15-05-2017 às 20h10min

PIRENNE, Henri. **História econômica e social da Idade Média**. 2º Edição. Lisboa. Editora Mestre Jou. 1965.

**PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA**. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8212cons.htm#art21§2](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8212cons.htm#art21§2). . > acessado em 09-05- 2017 às 19h30min.

QUADROS; PIMENTA, Nelson. **Curso de Libras 1**. Rio de Janeiro: LIBRAS Vídeo, 2006.

RADABAUGH M.P. (2001). In. **Creating Access for People with Disabilities through Speech and Language Technologies**. Study on the Financing of Assistive Technology Devices of Services for Individuals with Disabilities1. Assistive Technology, Accommodations, and the Americans with Disabilities Act. May, 2001. Cornell University. p.3

REBEIL CORRELLA, M. Antonieta y RUIZ SANDOVAL, Celia (coords.). **El poder de la comunicación en las organizaciones**. 2a. reimpr. México: Plaza y Valés Editores / Universidad Iberoamericana, 2000.

REIS, Lucas; **Congresso discute projeto que permite denúncia de infanticídio indígena**, Folha de São Paulo; São Paulo, 05-10-2015, disponível em: <  
<http://www1.folha.uol.com.br/poder/2015/10/1690179-camara-discute-projeto-que-permite-denuncia-de-infanticidio-indigena.shtml> > acessado em 18-05-2017 às 17h45min.

RELATÓRIO MUNDIAL SOBRE A DEFICIÊNCIA. Disponível em: <  
[http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO\\_MUNDIAL\\_COMPLETO.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO_MUNDIAL_COMPLETO.pdf) > Acessado em 02 de outubro de 2017.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre a deficiência** / World Health Organization, The World Bank; tradução Lexicus Serviços Linguísticos. - São Paulo: SEDPCD, 2012. Disponível em  
 <[http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO\\_MUNDIAL\\_COMPLETO.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/usr/share/documents/RELATORIO_MUNDIAL_COMPLETO.pdf) > acessado em 07 de agosto de 2017 às 12h26min.

PERROW, Charles B. Análise organizacional: um enfoque sociológico. **São Paulo: Atlas, 1972. (Ciências do Comportamento na Indústria).**

RESEARCH ECTION TWO: NIDDR Research Agenda Chapter 5: TECHNOLOGY FOR ACCESS AND FUNCTION. Disponível em:  
 <[http://www.ncddr.org/rpp/techaf/lrp\\_ov.html](http://www.ncddr.org/rpp/techaf/lrp_ov.html)> Acesso em: 09 de novembro de 2017.

RIBEIRO, M. A.; CARNEIRO, R. **A Inclusão Indesejada**: As empresas brasileiras face à lei de cotas para pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Organizações & Sociedade. Salvador, v. 16, n. 50, julho /setembro, p. 545-564, 2009.

SANTOS BAHIA, Melissa, Chies Schommer, Paula, Inserção Profissional De Pessoas



Com Deficiência Nas Empresas: **Responsabilidades, Práticas E Caminhos.** Organizações & Sociedade. Disponível em: <<http://clacso.mobile.redalyc.org/articulo.oa?id=400638324004>> ISSN 1413-585X > acessado em 08 de novembro de 2017.

SANTOS, NF; **O infanticídio indígena no Brasil:** o universalismo dos direitos humanos em face do relativismo cultural. Disponível em: <<http://www.anml.org.br/wp-content/uploads/2016/12/O-infantic%C3%ADdio-ind%C3%ADgena-Natalia-de-Fran%C3%A7a-Santos.pdf>>. Acessado em 18-05-2017 às 17h33min.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão:** Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

\_\_\_\_\_. Núcleo de Acessibilidade da Universidade Federal de Goiás Disponível em: <[https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI\\_-\\_Acessibilidade.pdf?1473203319](https://acessibilidade.ufg.br/up/211/o/SASSAKI_-_Acessibilidade.pdf?1473203319)> acessado em 21 de agosto de 2017 às 17h10min.

SASSAKI, R.K. **Construindo uma sociedade para todos.** Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SCHWARZ, Andrea; HABER, Jaques. **Cotas como vencer os desafios da contratação de pessoas com deficiência,** i. social; São Paulo; 2009.

TUAN, Yi-Fu. **Paisagens do medo.** São Paulo: Ed. Unesp, 2005.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar.** Porto Alegre, RS: Sulina, 2010.

\_\_\_\_\_. **Pensar a comunicação.** Brasília, DF: Editora Universidade de Brasília, 2004.

SITE DA INTERNET

<http://blog.isocial.com.br/principais-legislacoes-para-pessoas-com-deficiencia-no-mercado-de-trabalho/>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Ouvin>

## APÊNDICES

### **Apêndice A** Roteiro de Perguntas – Setor de Comunicação Organizacional interna

Cumprimento: bom dia, boa tarde boa noite.

Apresentação: Meu nome é Ana Paula Martins e sou estudante do curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria. Estou desenvolvendo o trabalho de conclusão de curso intitulado A inclusão da Pessoa com Deficiência no mercado de trabalho, sob orientação da professora Maria Ivete Trevisan Fossá.

Esta entrevista tem o propósito de compreender como se dá a inserção do profissional no seu ambiente de trabalho e as práticas de comunicação da organização com os seus públicos internos.

Caso você concorde em participar da entrevista, leia com atenção os seguintes pontos:

a) você é livre para, a qualquer momento, recusar-se a responder às perguntas que lhe ocasione constrangimento de qualquer natureza; b) você pode deixar de participar da entrevista e não precisa apresentar justificativas para isso; c) sua identidade será mantida em sigilo; d) caso você queira, poderá ser informado(a) de todos os resultados obtidos com a entrevista, independentemente do fato de mudar seu consentimento em participar da pesquisa.

Nome

Setor de atuação:

Formação:

Módulo Pessoas com Deficiência - PcD

1. Qual é o número de funcionários na empresa? Quantos são considerados Pessoa com Deficiência (PcD)?
2. Existem vagas específicas para a PcD, ou o profissional concorre em nível geral? O tipo de deficiência é relevante na contratação?

3. Há acompanhamento do profissional PcD no período de adaptação na empresa pelo gestor?
4. Você poderia afirmar que a empresa se adapta às limitações da PcD, ou a PcD é adaptada a rotina da empresa?
5. Quais as impressões da empresa quanto à contratação de PcD?

#### Módulo Comunicação organizacional interna

1. Quais as políticas de contratação da PcD na empresa?
2. Há projetos de comunicação voltados para a inclusão da PcD na empresa? Quais são? Caso não haja, por quê?
3. Quais são os meios de comunicação utilizados pela empresa para contato com seus funcionários? Já ocorreu alguma reclamação ou sugestão da PcD na comunicação organizacional interna? Quais foram e o que foi feito a respeito?
4. Qual o papel da comunicação organizacional interna no processo de adaptação da PcD?
5. Nos planos de comunicação da empresa há preocupação com os meios a serem utilizados para transmitir informações, pensando na PcD? São eficazes?
6. Em termos de comunicação organizacional interna, você teria alguma sugestão a empresa para o relacionamento com o funcionário PcD? Qual?

#### Módulo inclusão

1. A empresa possui políticas de inclusão de PcD? Como é o processo de admissão na empresa?
2. Em relação à PcD no ambiente organizacional interno, o que a empresa entende por integração e inclusão?
3. Houve capacitação para os entrevistadores de pessoal, que atenda às necessidades da PcD? E para as PCDs há projetos de qualificação profissional na empresa? E plano de carreira?

4. Houve adaptações no fluxo de trabalho para a recepção da PcD? São disponibilizadas tecnologias assistivas à PcD?
5. O que a empresa entende por “empresa inclusiva”? Ocorrem seminários internos da sensibilização dos gestores para a inclusão? A empresa possui plano de acidentes que inclua a PcD?
6. De 0 a 10 que nota você daria para a inclusão da empresa?

#### Módulo acessibilidade

1. O que a empresa entende por acessibilidade para PcD? Como você a descreve na prática?
2. Há processo de adaptação arquitetônica para a acessibilidade da PcD? Qual?
3. A empresa aborda acessibilidade atitudinal na inclusão da PcD ao ambiente de trabalho? De que forma? Os gestores são instruídos da importância na acessibilidade? Como isso ocorre?
4. É oferecido intérprete de libras nas capacitações para os funcionários quando entre eles há um deficiente auditivo? Há acessibilidade nos meios eletrônicos para funcionários com baixa visão?
5. Há amparo para o funcionário reabilitado a sua volta ao ambiente organizacional interno? Quais? Existe plano de carreira para essa PcD?
6. De 0 a 10 que nota você daria para a acessibilidade na empresa?

## **Apêndice B** Roteiro de Perguntas – Pessoa com Deficiência

Cumprimento: bom dia, boa tarde boa noite.

Apresentação: Meu nome é Ana Paula Martins e sou estudante do curso de Relações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria. Estou desenvolvendo o trabalho de conclusão de curso intitulado A inclusão da Pessoa com Deficiência no mercado de trabalho, sob orientação da professora Maria Ivete Trevisan Fossá.

Esta entrevista tem o propósito de compreender como se dá a inserção do profissional no seu ambiente de trabalho e as práticas de comunicação da organização com os seus públicos internos.

Caso você concorde em participar da entrevista, leia com atenção os seguintes pontos:

a) você é livre para, a qualquer momento, recusar-se a responder às perguntas que lhe ocasione constrangimento de qualquer natureza; b) você pode deixar de participar da entrevista e não precisa apresentar justificativas para isso; c) sua identidade será mantida em sigilo; d) caso você queira, poderá ser informado (a) de todos os resultados obtidos com a entrevista, independentemente do fato de mudar seu consentimento em participar da pesquisa.

Identificação

Nome

Idade

Gênero

Deficiência

Nível escolar

Unidade da “Empresa X” (administrativa/hospitalar) Profissão/ Cargo

Módulo Pessoas com Deficiência - PcD

1. Você sabe o que significa PcD? Você se considera uma PcD?

2. Como você soube da vaga de emprego? Você se candidatou para uma vaga específica para PcD?
3. Houve algum tipo de acompanhamento por parte do seu gestor no seu período de adaptação na empresa?
4. Você foi adaptado a rotina da empresa ou ela se adapta a suas necessidades? Exemplifique.
5. Você acredita que a empresa está preparada para receber a PcD? Por quê?

#### Módulo Comunicação organizacional interna

1. Você costuma acompanhar as informações que a comunicação organizacional interna disponibiliza sobre a empresa? Como?
2. Você recebe informações de maneira diferenciada? Se afirmativo, por qual meio?
3. Você tem bom relacionamento com os seus gestores? Qual é maneira que vc usa para se comunicar com eles?
4. Como é sua comunicação com os demais funcionários?
5. Nas reuniões profissionais e sociais da empresa, você interage com seus colegas e gestores? Explique.
6. Quais são os meios de comunicação utilizados pela empresa para contato com seus funcionários? Já ocorreu alguma reclamação ou sugestão da PcD para a comunicação organizacional interna? Quais foram? O que foi feito a respeito?
7. Em termos de comunicação organizacional interna, você teria alguma sugestão a empresa? Qual?

#### Módulo inclusão

1. Você sente se incluído no ambiente organizacional interno da empresa? Por quê? **2.** Como foi a sua entrevista de emprego? Você ou o entrevistador tiveram alguma dificuldade? Explique.  
**3.** Foi difícil a realização de sua rotina de trabalho no início de sua contratação? Você utiliza alguma tecnologia assistivas? Necessita dela?

4. Você sabe o que é “empresa inclusiva”? Trabalhar na empresa com as limitações que lhe competem é difícil? Você se sente bem na empresa?
5. Você já foi orientado pela empresa sobre como proceder em caso de acidente no ambiente de trabalho? Você sabe como a empresa deve agir em caso de acidente no ambiente de trabalho?
6. Que sugestões você daria para melhorar a inclusão no ambiente de trabalho? De 0 a 10 que nota você daria para a inclusão na empresa?

#### Módulo acessibilidade

1. Você sabe o que significa acessibilidade? Você acredita que a empresa é acessível à PcD?
2. Você identifica alguma barreira arquitetônica na empresa? Qual?
3. Você já passou por algum constrangimento ou percebeu alguma discriminação na empresa? Em caso afirmativo, você ou seu gestor tomaram alguma medida quanto ao fato?
4. Quando participa de uma capacitação, você encontra algum tipo de dificuldade para acompanhar a turma, seja ela estrutural, visual ou sonora? Se afirmativo, comentou com alguém sua dificuldade?
5. Você acredita que a empresa ampara o PcD na empresa? O reabilitado recebe suporte em seu retorno a empresa?
6. Que sugestões você daria para melhorar a acessibilidade no ambiente de trabalho? De 0 a 10 que nota você daria para a acessibilidade na empresa?

**Apêndice C - Nomenclatura e definições de termos jurídicos**

<b>Lei</b>	Lei é uma norma criada para estabelecer as regras que devem ser seguidas, determinando coisas que se pode fazer ou não fazer, ou mesmo determinando aplicação de sanções (punição) aos que descumprirem a referida lei.
<b>Projeto de lei</b>	Projeto de lei é uma proposta de uma lei, que nasce ou é enviada a uma Casa Legislativa (Câmaras Municipais, Assembleia Legislativa Estadual ou Congresso Nacional) para passar pelos trâmites legais até ser convertido em lei.
<b>Emenda</b>	Emenda é uma alteração em uma lei já criada, e deve passar pelos mesmos trâmites que um projeto de lei novo.
<b>Instrução Normativa</b>	Instrução é “a forma mediante a qual os superiores expedem norma gerais, de caráter interno, que prescrevem o modo de atuação dos subordinados em relação a certo serviço”.
<b>Decreto</b>	É a decisão de uma autoridade sobre a matéria em que tem competência. Costuma tratar-se de um ato administrativo levado a cabo pelo Poder Executivo, com conteúdo normativo regulamentar e hierarquia inferior às leis.



## **Apêndice D - Transcrição Entrevista com gestores**

### **Módulo Pessoas com Deficiência - PcD**

#### **1. Qual é o número de funcionários na empresa? Quantos são considerados Pessoa com Deficiência (PcD)?**

**G 1** - A empresa Vida tem um total de 593 funcionários, entre eles 15 são PcD

**Considerações do entrevistador:** dados fornecidos anteriormente pelo G 2 - A empresa Vida tem um total de 593 funcionários, entre eles 15 são PcD, 496 Funcionários contratados de forma direta, 17 estagiários e 80 terceirizados

#### **2. Existem vagas específicas para a PcD, ou o profissional concorre em nível geral? O tipo de deficiência é relevante na contratação?**

**G 1** – Não soube responder

#### **3. Há acompanhamento para o profissional PcD no período de adaptação na empresa pelo gestor?**

**G 1** – “ Acredito que sim”.

#### **4. Você poderia afirmar que a empresa se adapta às limitações da PcD, ou a PcD é adaptada a rotina da empresa?**

**G 1** – “Partes, em partes as duas coisas – Olha, que a princípio é só para seguir a lei, acredito que sim”.

#### **5. Quais as impressões da empresa quanto à contratação de PcD?**

**G 1** – “Eu acredito que é normal, não vejo acontecer nenhum problema sérios, e quanto a doença temos como colaborar para seu bem-estar, de uma maneira ou de outra, temos assistência medica que auxilia”.

**Módulo** - **Comunicação** **organizacional** **interna**

**6. Quais as políticas de contratação da PcD na empresa?**

**G 1** – “Na verdade se essa questão, de contratação se tem mais que a lei, do que a lei preconiza, a G 2 vai te responder, eu não vou saber”.

**1. Há projetos de comunicação voltados para a inclusão da PcD na empresa? Quais são? Caso não haja, por quê?**

**G 1** – “Não”.

**Questionamento da entrevistadora** – Você saberia me dizer por que?

**G 1** – “Na verdade não tem o projeto, escrito, pronto para inclusão do PcD, mas a gente procura incluir todos os PcD em todas as ações”.

**2. Quais são os meios de comunicação utilizados pela empresa para contato com seus funcionários? Já ocorreu alguma reclamação ou sugestão da PcD na comunicação organizacional interna? Quais foram e o que foi feito a respeito?**

**G 1** – “ Todos que tem na intranet, comunicados, e-mails...”.

**3. Qual o papel da comunicação organizacional interna no processo de adaptação da PcD?**

**G 1** – “ A gente não participa da inclusão, mas o papel da comunicação é esse, toda a ação que tu for fazer, tu levar em conta as particularidades de cada PcD que é contratado”.

**G 1** – “ Na verdade a questão dos vídeos vem muito deles, assim, já aconteceu aqui de e palestras da CIPA que foi sugerido a empresa, não ao nosso setor diretamente, mas sugerido a empresa, ah a gente toma cuidado para que tenha alguém na palestra que traduza as palestras para libras. – Isso a gente tem cuidado também”.

-

**4. Nos planos de comunicação da empresa há preocupação com os meios a serem utilizados para transmitir informações, pensando na PcD? São eficazes?**

**G 1** – “Na verdade quando a gente faz o “jornal interno” quando tem vídeos, a gente costuma ver se tem a versão prá ... a versão legendada prá pode...”.

**G 1** – “Eu acho que eles poderiam ser mais eficazes, na verdade, a gente poderia ter um cuidado maior, que a gente poderia trabalhar mais perto, neh? Mas... eu acho que a gente tem uma preocupação sim! Em tudo que for comunicar que seja ahhhhh, neh, esteja no alcance de todos os colaboradores.

**Comentário da entrevistadora** – “É o que a PcD 01 falou neh. – A preocupação já é meio caminho andado”.

**G 1** - “Claaaaaro!”. É só que a gente não tem só PcD. - claro o que aparece mais é essa questão do, na verdade o que acontece, a gente muito PcD que não é só surdo mudo neh, temos outros tipos de deficiência e que muitas vezes são tão leves e que a gente nem sabe que esses funcionários são PcD neh, a gente teve PcD que teve problema cardíaco, a gente tem PcD que tem problema de movimento em uma mão, tem PcD que tem uma mão fraca, pouca visão, é obvio que vai te destacar mais a pessoa que é surda muda que vc viu, mas tem outros PcD também – mas também eu acho que tem que ser levado em conta, porque ahh, como se sente na tarefa que ele<sup>13</sup> faz, ele tem alguma outra limitação que não só a comunicação neh, até como a questão de como os colegas se relacionam com ele neh”.

**Colega 9<sup>14</sup>** - “Acho que faz parte, também neh! Tratar ela (PcD 01” como pessoas como normal como ele é, porque ela é, e acho que ela não gosta que fiquem tratando ela como tipo, toda hora como se ela não fosse capaz de fazer as coisas como todo mundo.

**G 1** – “Mas ela é capaz! – Eu acho que depois de um tempo, assim oh, o que eu acho mais difícil de te dizer isso, por que depois de um tempo parece que, tu tá me alertando dessa deficiência dela, eu não enxergo essa deficiência dela mais, entendeu? – Eu não para... para ela e digo \_ Boooooom Diaaaaa! E espero ela me responder 9 com cuidados, atenção demasiada), trato ela como os outros colegas e ela é neh! – Por isso eu tenho que me dar conta da limitação dela. – Opa! Vamos mais com calma neh! -

---

<sup>13</sup> Referência a deficiência física

<sup>14</sup> Funcionário setor de comunicação.

Porque parece que com o tempo... Com o tempo não é uma coisa que te causa estranheza. – Quando vejo a PcD 01 não enxergo as limitações enxergo a pessoa. \_ eu nunca me travei porque não sei libras, eu vou lá e me comunico como podemos e sempre dá certo, consigo chegar lá e resolver tudo que eu preciso. Falamos das famílias bem tranquilo.

Colega 9\_” A colega 8 é super ativista, ela está na universidade, reivindica, tipo sobre o vídeo ela que pediu, pede tradutora de libras. – Já a PcD 01 é mais tranquila, quer que sua deficiência passe despercebida.

**G 1** – “ Tem duas coisas a PcD 01 ficou, a colega 8, não fala, ela nasceu com a deficiência, ela não gosta que escrevam para ela, a PcD 01 ajuda a se fazer entender, são características diferentes de encarar a deficiência

#### **5. Em termos de comunicação organizacional interna, você teria alguma sugestão a empresa para o relacionamento com o funcionário PcD? Qual?**

**G 1** – “ A empresa Vida nacional norteia toda a comunicação institucional das organizações dela, e sua comunicação é inclusiva’.

**G 1** – eu aqui nunca presencie alguém dizer alguma coisa, ou alguém insinuar alguma coisa que algum colaborador tenha sido preconceituoso, até mesmo por que o perfil dos funcionários daqui é de cuidar, por ser uma empresa do ramo da saúde, as pessoas lidam com isso, convivem todo o tempo com PcD, reabilitados, idosos, sabem como proceder”.

### **Módulo inclusão**

#### **1. A empresa possui políticas de inclusão de PcD? Como é o processo de admissão na empresa?**

**G 1** – “A empresa respeita a limitação da deficiência”. A admissão é feita pela gestão de pessoas possui uma psicóloga que faz o recrutamento dos candidatos à vaga de emprego”.

-  
**G 1** – “ Tivemos um colega que o seu local de trabalho foi todo adaptado para receber ele para o trabalho, sem nenhum problema em investimento econômico para essa adaptação”.

**2. Em relação à PcD no ambiente organizacional interno, o que a empresa entende por integração e inclusão?**

3.

**G 1** – “ Acredito que seja o que acontece aqui neh, tratados igualmente no dia a dia, respeitando sua condição, mas tratados normalmente”.

**4. Houve capacitação para os entrevistadores de pessoal, que atenda às necessidades da PcD? E para a PcD há projetos de qualificação profissional na empresa? E plano de carreira?**

**G 1** – “A G 2 que faz as entrevistas é psicóloga, acredito que seja capacitada para a função. Acredito que seja, que siga o percurso dos demais funcionários, na oportunidade para crescimento. Pelo que vejo, eles tem condições.”.

**5. Houve adaptações no fluxo de trabalho para a recepção da PcD? São disponibilizadas tecnologias assistivas à PcD?**

**G 1** – Acredito que quando necessário sim, pelo que acompanho com meus colegas, sempre ocorreu. – Temos uma deficiente visual que necessitava de adequação no computador dela e foi feito, hoje ela é transplantada, tudo tranquilo”.

**6. O que a empresa entende por “empresa inclusiva”? Ocorrem seminários internos da sensibilização dos gestores para a inclusão? A empresa possui plano de acidentes que inclua a PcD?**

**G 1** – A empresa Vida pode ser dita como inclusiva, por que suas políticas de comunicação institucionais são voltadas para a PcD, no meio digital, suas postagens são

com acessibilidade e o que propomos para o público interno, fazemos para os nossos também.”

**17. De 0 a 10 que nota você daria para a inclusão da empresa?**

**G 1** – “ Eu posso responder pelo meu setor neh! O meu setor sim pode fazer muito mais do que faz sim, talvez trabalhar mais perto da gestão de pessoas, fazer um programa compartilhado, mas eu acho que a política atual que a empresa se propõem que responde bem, eu passaria a empresa Vida, passaria com 8. – É um campo que tem muito para fazer – e eu acho que a limitação não é só a pessoa nascer limitada, pode ficar limitada no decorrer na tua vida, nem que seja momentaneamente”.

**Módulo acessibilidade**

**1. O que a empresa entende por acessibilidade para PcD? Como você a descreve na prática?**

**G 1** – “ Acredito que somos acessíveis sim, até mesmo por ser uma empresa que trabalha com saúde, com médicos que tem essa preocupação, acredito que somos sim”.

**1. Há processo de adaptação arquitetônica para a acessibilidade da PcD? Qual?**

**G 1** – ‘Que eu lembre não, tinha uma deficiente visual que necessitava de adequação no computador, mas agora ela está transplantada então não precisou mais, mas foi feito toda a adaptação que ela necessitava. –É a que eu lembro, e a do rapaz que teve a mobília adaptada também, mas assim, normal”.

**2. A empresa aborda acessibilidade atitudinal na inclusão da PcD ao ambiente de trabalho? De que forma? Os gestores são instruídos da importância na acessibilidade?**

**Como isso ocorre?**

**G 1** – “Os gestores, acredito que sim, e é até uma questão de ética, humanidade. – São instruídos em como agir com os funcionários em geral, dando todo o suporte neh. – Porque ao chegar na empresa a ambientação, normas de convívio, tudo isso tem sentido de ética com os colegas, a empresa“.

**3. É oferecido intérprete de libras nas capacitações para os funcionários quando entre eles há um deficiente auditivo? Há acessibilidade nos meios eletrônicos para funcionários com baixa visão?**

**G 1-** Sim, sempre que acontece uma capacitação é providenciado um interprete para os deficientes auditivos e os outros, caso seja necessário. É nossa preocupação”.

**4. Há amparo para o funcionário reabilitado a sua volta ao ambiente organizacional interno? Quais? Existe plano de carreira para essa PcD?**

**G 1** – “Não sei te responder, mas acho que deve ser normal, igual aos outros funcionários”.

**5. De 0 a 10 que nota você daria para a acessibilidade na empresa?**

**G 1** – “ Dou 10, por somos uma empresa que trabalha com saúde, por isso além da consciência social, convivemos constantemente com `PcD, idosos crianças, gestantes e acidentados, precisamos ser acessíveis”.

## **Transcrição**

### **Módulo Pessoas com Deficiência – PcD**

\*na entrevista com PcD há tradução em libras por mediadora também PcD da empresa  
Vida participante em alguns momentos da entrevista com suas observações.

**1. Você sabe o que significa PcD? Você se considera uma PcD?**



**PcD 01 responde por escrito** - afirma que sim sabe o significado da sigla, e se identifica com ela, mas há uma diferenciação entre os deficientes auditivos quanto a nascer sem audição chama-se deficiente auditivo e quem tem parcial perda da audição denomina-se surdo.

**PcD 02** – “Sabe o significado da sigla e considera-se sim PcD sem problemas de adaptação”

2. Como você soube da vaga de emprego? Você se candidatou para uma vaga específica para PcD?

**PcD 01 responde por escrito:** Me indicaram para a vaga

**PcD 02** – “ Na verdade eu não soube, eu já trabalhava na empresa Vida neh, antes da minha doença, sai prá me tratar, tive apoio e quando me recuperei tive a oportunidade de voltar”.

3. Houve algum tipo de acompanhamento por parte do seu gestor no seu período de adaptação na empresa?

**PcD 01 responde por escrito:** Sim, colegas ajudaram muito

**PcD 01 Tradução:** - “ Sim, gestor na época do financeiro usava classificadores (mímica), consegui entender o trabalho”.

**PcD 02** – “ Na verdade não, como voltei para a empresa, só mudei de lugar de trabalho para evitar desgaste, porque o INSS quando reintegra a pessoa no trabalho tem um termo com sua condição de trabalho e a empresa respeita, nunca tive problema com isso”.

**Questionamento da entrevistadora** – Digo assim, em começar com mais calma.... teve ajuda?

**PcD 02** – “ Ah não, eu fui orientado neh, claro, a previdência social quando ela vem na instituição pra te reabilita elas trazem o documento comprovando com a empresa qual quais são as tuas limitações, entendeu? Aí eles passam para o teu gestores, olha o PcD 02 ficou com a limitação de ahhh... ele não pode subir escada, o PcD 02 não pode caminha em excesso, não pode subir escadas, só pode pequenas caminhadas, por isso eu fui realocado aqui no hospital, porque eu era da medicina ocupacional, rrsrs, então,

-  
então aqui assim, porque eu fui realocado, porque meus gestores entenderam que aqui no hospital é mais tranquilo entre aspas neh colega 5? Porque lá na medicina ocupacional a gente trabalha com assessoria lá, como é que funcionada? Você vai nas empresas, vai visita em campo, então tu passa, mais fora em campo do que, propriamente dentro do setor, só vem dentro do setor para fazer, ah... olhar email e digitar o que tu colhe em campo, no caso”.

**Questionamento da entrevistadora – aqui o senhor tem autonomia?**

**PcD 02** – “ Com certeza, com outras pessoas é mais complicado, é mais complicado, e de lá eu precisava ir nas obras, como é que eu ia subir nas obras, não tinha neh, era complicado, metalúrgica era complicado, entra na produção entendeu? Muito ferro, atendia várias metalúrgicas, e então, assim colega, eles entenderam que era mais tranquilo neh, não necessariamente, porque aqui a gente várias atribuições e muitas responsabilidades, o hospital aqui é fiscalizado intensamente tanto pelo ministério do trabalho, quanto pela vigilância sanitária, então a gente precisa sempre manter alinhado para a gente não ser notificado, não ser autuados na verdade pelo ministério do trabalho e vigilância sanitária, essas autuações nos causam um custo bastante elevado neh, se nós formos autuados”.

**4. Você foi adaptado a rotina da empresa ou ela se adapta a suas necessidades?**

**Exemplifique.**

**PcD 01 responde por escrito:** Algumas coisas a empresa se adaptou, em função da surdez, a comunicação é feita através de mensagem. Há interpretes de língua de sinais nas palestras.

**PcD 02** – “ eu acho que os a empresa se adaptou a minha deficiência”

**5. Você acredita que a empresa está preparada para receber a PcD? Por quê?**

**O tradutor disse:** - “Não”.

**PcD 01 Tradução:** -“Falta, eles usam muito classificador para se comunicar, fica difícil, é o que ela sempre pede, falta o pessoal saber libras”

**PcD 02** – “Acredito que com certeza tá preparado”.

Questionamento da entrevistadora – Porque o senhor acha?

**PcD 02** – “ A logística da empresa Vida é ...é... bem intensa , e o que a gente pede, solicita a gente consegue aqui, então é com relação ah isso aí é muito tranquilo’.

**Questionamento da entrevistadora** – O senhor diz assim, tipo adaptações, igual no caso de sua colega<sup>15</sup>?

**PcD 02** – “ Exatamente, exatamente, ah preciso modificar o layout aqui porque o PcD 02 não pode isso...eles vem aqui e modificam o layout aqui, as vezes pode não acontecer num piscar de olhos, mas acontece”.

**PcD 02** – “ Sim, aqui tenho elevador, não preciso subir escada, sempre que tem alguma situação é tomado providencia quase que imediatamente e também, se tem algum PcD que chega no hospital sozinho, tem um profissional que a função é acompanhar ele durante todo o atendimento, é preparado sim, para quem trabalha aqui e para os clientes”.

**PcD 02** – “ que na verdade assim oh, como é que funciona essa questão de reabilitação oh, ahhhhh como eu já trabalhava já era tempo nesse trabalho, como, quando eu fiz fui diagnosticado com a doença e tal, então eu, fiz...fiz a perícia no INSS e o médico que me operava me deu laudo neh, comprovando deficiência, daí eu fiz fui pro setor de reabilitação depois que eu fiquei bom consegui acha e cura a doença e daí me reabilitaram neh como a minha atividade não requer esforço físico, ah eu não sou motorista profissional, tenho habilitação mas não vivo de neh de motorista no caso, então não me impediu, consegui continuar na mesma atividade.

**Questionamento da entrevistadora** – O senhor estava aqui, saiu para tratamento e voltou para cá?

**PcD 02** – “ E voltei, fiquei afastado, não houve desligamento”.

**Questionamento da entrevistadora** – Houve a tranquilidade de sair e voltar?

**PcD 02** – “ Exatamente, é que na verdade assim oh, poderia acontecer de eu não te a minha função neh, a empresa não me reaproveitar, exemplo fosse, profissional de outra área outra, atividade entendeu? Se fosse, pedreiro, exemplo, eu não poderia voltar para mesma atividade entendeu? Pedreiro com essa deficiência, não iria poder subir escadas,

---

<sup>15</sup> Os gestores identificaram um problema, se reuniram, e tomaram providencias, porque a funcionária que é deficiente auditiva ouvia quando alguém estava na porta de acesso a seu setor, podendo causar algum acidente, foi colocado uma janela de vidro para haver contato visual também e facilitar para ela perceber que a porta seria aberta, ou que tinha alguém na porta esperando para ser atendido.

-  
 como pedreiro e se a empresa não tivesse a função adequada prá mim, se tivesse só pedreiro na função da empresa, a empresa não iria conseguir me reaproveitar, aí o setor de reabilitação do INSS iria me conseguir uma realocação prá mim, entendeu? Eles não iam depois que você vai para o setor de reabilitação, e é reabilitado pela previdência social eles te garantem o trabalho, entendeu? Não necessariamente na mesma empresa, como eu te falei, quando eu fui afastado já era funcionário da empresa Vida, mas se não tivesse, a empresa Vida dissesse não, prá função que o PcD 02 exerce aqui não tem condições de de ele exercer essa atividade com essa deficiência, então daí o pessoal do INSS, o pessoal da reabilitação do INSS faz contato com outras empresas onde consiga me realoca, prá não fica em benefício um tempão neh, foi mais ou menos assim neh”.

Questionamento da entrevistadora – A empresa Vida nesse sentido é uma boa empresa?

**PcD 02** – “ Bah! A empresa é... Eu sou suspeito prá fala ... eu sou um pouco antigo neh, dentro da empresa vida, mas é ela é ... é excelente, eles são super certinhos com o funcionário sabe neh”.

### **Módulo Comunicação organizacional interna**

- 1. Você costuma acompanhar as informações que a comunicação organizacional interna disponibiliza sobre a empresa? Como?**

**PcD 01 responde por escrito:** Colegas que aprenderam libras

**PcD 01 Tradução** - “Às vezes, as vezes tem interprete nas capacitações, vídeo não tem legenda, não tem, não tem”

**Entrevistadora:** Não especificou qual meio de maneira formal recebe conteúdo. PcD 02 – “ Simmmmm, através da intranet neh

- 2. Você recebe informações de maneira diferenciada? Se afirmativo, por qual meio?**

**PcD 01 Tradução:** -“Não, não nem prá os outros surdos, vídeo não tem não tem”.

**PcD 02** – “ Não, não preciso, mas acho bom”.

**3. Você tem bom relacionamento com os seus gestores? Qual é maneira que vc usa para se comunicar com eles?**

**PcD 01 responde por escrito:** Sim, falando devagar ou pela escrita, pois não sabem a língua de sinais.

**PcD 01 Tradução:** -“ É bom, por classificador, ela pergunta, entendeu? Se precisa ela repete, ela me ajuda”

**Tradutora disse:** - “ Se ela precisa de alguma coisa (adicional tá?) Outro dia ela tinha que sair mais cedo, iria viajar, ela me chamou e eu fui junto falar, ela falando e eu do lado só interpretando, quem eu tô fazendo aqui, e daí quando tem esses avisos mais importante, sabe! ”.

**Questionamento da entrevistadora** – Vc (tradutor) fez o curso de libras por sugestão da empresa ou por conta própria?

**Tradutora disse** – “ Minha, pessoal” **Traduzindo para PcD 01**

**Tradutora disse:** – “Eu queria para ajudar minha sobrinha e a PcD 01” - “ porque assim, sempre o que tiver que aprende, eu quero aprende, o que tiver, o que tiver de libras também, prá progredi, prá ajuda a PcD 01 no que precisa ”

**PcD 02** – “ Eu acredito que tenha neh (risos), tem aqui a colega 6 que é mais antiga que eu aqui no setor, tem bem mais conhecimento que eu no hospital, depois tem o gestor x tem a gestora XX”.

**Questionamento da entrevistadora** – Como é a sua comunicação com eles?

**PcD 02** – “ É mais verbal mesmo, claro que aqui na empresa vida tem ordem de serviço, mas em geral é mais verbal mesmo, mas quando não é formal é assim mesmo, mas não tem problema”.

**4. Como é sua comunicação com os demais funcionários?**

**PcD 01 responde por escrito:** Também pela fala lenta, ou apenas oi e bom dia.

**PcD 01 Tradução** – “ É mais ou menos, é mais ou menos porque a barreira da fala,

**Tradutora disse:** “Ela não gosta porque o pessoal acha que ela é burra, eu também não gosto, ela não gosta ficam escrevendo tudo na mão”

-  
**PcD 01 Tradução:** - ‘Primeiro a (colega) XX fala entendeu? Entendeu? Aí ela diz que não aí a XX vai lá e escreve, tenta libras’

**Tradutor disse:** - “ Todos tentam entender”

**PcD 02** – “ tranquilo, tranquilo, participo das confraternizações, das reuniões, capacitações, muitas eu que dou”.

**5. Nas reuniões profissionais e sociais da empresa, você interage com seus colegas e gestores? Explique.**

**PcD 01 responde por escrito:** Não participo de muitas reuniões, mas muitas pessoas não entendem, apenas com escrita se necessário.

**PcD 02** – “ Sim, sim, normal”

**6. Quais são os meios de comunicação utilizados pela empresa para contato com seus funcionários? Já ocorreu alguma reclamação ou sugestão da PcD para a comunicação organizacional interna? Quais foram? O que foi feito a respeito?**

**PcD 01 responde por escrito:** Nunca solicitei nada

**Tradutora disse:** - “ essa de reclamação, sugestão, eu fiz uma reclamação”

**Entrevistadora disse:** - “ Sobre PcD?”

**Tradutora disse:** - “Sim, no passado, néh, num tempo atrás, teve um questionário nosso de clima, sabe? – clima, era assim questionário, umas seis pagina, sete, com várias perguntas, várias, que nem eu entendia, porque era muito português e uma hora que eu vi assim, vi assim tu , o seis outros como – ai pensei assim, vamo conversar com o RH, perguntei para PcD 01 e ela disse que não ia entender também, e era um questionário muito longo que eu não iria consegui traduzi, entendeu, só para a PcD 01 e eu pensei também nos outro todos que eu não tenho contato com os outros surdos, não tenho com eles lá do hospital – fui na G 02 e expliquei aqui oh, o português é diferente de libras , então não adianta só lê, ela não vai entende e eu acho que teria que ser diferente, porque não é só ela e eu também não vō pode traduzi prá ela porque eu também não entendi

tanto. – Aí o eles tinham que aconteceu, depois ela me avisou, neh, a PcD 01, que eles tinham contratado uma interprete prá os surdos, prá eles consegui responde.

**Entrevistadora disse:** - “ E não teve nenhum constrangimento? ”.

**Tradutora disse:** - “ Não, não eu disse assim olha, olha G 01 eu não quero me prejudicar só quero, e eu tô pensando nos outros colegas também, e como eu só esse contato da PcD 01 aqui, eu só ouvinte que entendo, porque ela me explicou como é libras eles não consegui lêeeee, isso aqui é muito difícil, eu tô pensando nos outro também, e vocês querem também é um bem para a empresa Vida de que todas as pessoas inclusive os surdos que eles respondam bem , mas eles não vão conseguir, e daí ela agradeceu porque ela entendeu , antes ela não, não, porque ela não conhece a língua, é uma língua diferente, que daí ela entendeu e agradeceu, não teve constrangimento nenhum , a PcD 01 foi junto comigo – daí ela explicou também qual era”.

**PcD 02** – “ Intranet, ali tem tudo que a gente precisa, reclamação para mim não,

## **7. Em termos de comunicação organizacional interna, você teria alguma sugestão a empresa? Qual?**

**PcD 01 responde por escrito:** Oferecer capacitação, curso de libras.

**PcD 01 Tradução:** - “prá muda neh a comunicação era bom elas entende, elas usa classificador sim, mas as vezes, ela falo neh, que ela ( G 010 convido para uma reunião e ela não entendeu, classificador não tinha e falto interprete não tinha, e é, seria de forma geral eu acho que prá a comunicação bem neh, uma comunicação aprende libras neh, falta comunicação, fica só no classificador fica difícil – e ela falou ( PcD 01) numa reunião – ela falou ( G 01) ela falou – “Vamo na reunião, disse prá ela , chamo lá e não tinha interprete” –

“e eu ( interprete) não tava lá” – “tudo gira em torno disso neh” tradutor – “ eu fiz uma correria, cheguei aqui, uma vez eu vim de taxi só prá interpreta aí quando vi já tinha acabado a reunião”

**PcD 02** – “ Na verdade, só o que você comentou sobre preparo para a brigada de incêndio sobre acidente com PcD, vamos providenciar mudanças, e aceitamos mais alguma sugestão”.

-  
**Módulo inclusão**

**1. Você sente se incluído no ambiente organizacional interno da empresa? Por quê?**

**Tradutora disse:** - “Nós sempre junto e os outros? (fala para a PcD 01) – Ela (PcD 01) vai lembrar alguma coisa – Mas eu vou citar um negócio – assim oh, eu acho que fora a barreira da comunicação que ninguém aprende, neh eu acho que deveria ter um pouco mais de esforço com relação a isso. – O pessoal inclui muito ela, tem aniversário ela é a que mais ganha presente, muito, ganha presente colega dá neh rsrcs – Às vez, tem aniversário nas salas neh, confraternizando e comendo, chama a PcD 01, sabe, eles gostam muito dela”.

**Tradutora disse:** - “Eu percebo assim, sabe” - “Ela se sente bem, sabe?”.

**PcD 01 Tradução:** - “ A colega 1 diz - Vamo lá, vamo, deixa de trabalhar vamo lá (convidando para as confraternizações) ”.

**Tradutora disse:** - “É bem isso eles incluem ela nas coisa, é bem isso”

**PcD 01 Tradução:** -“ eu fico triste, falta a tradutora lá (amiga) “ rsrcs

**PcD 01 Tradução:** - ‘E as vezes eu tô ali perto rsrcs”

**Tradutora disse:** -“ Teve um fato, um dia nós tava numa reu...palestra ali no auditório e desligaram a luz porque era um vídeo (risos da PcD 01) no início ali, eu não entendi, aí liguei a luz do celular e queria interpreta ela (PcD 01) lembrou do fato (todos riem) “

**Tradutora disse:** -“rsrcs ela conta isso sempre rsrcs”

**PcD 02 –** “ Sim, me sinto”.

**Entrevistadora disse:** O senhor sente alguma diferença de antes da reabilitação e agora?

**PcD 02 –** “ De convívio não, só eu com minha limitação, da parte operacional só porque o que eu fazia antes agora não posso, mas não tive problema”.

**2. Como foi a sua entrevista de emprego? Você ou o entrevistador tiveram alguma dificuldade? Explique.**



**PcD 01 responde por escrito:** Sim, tinha dificuldades pois teve que ter um familiar meu intermediando a entrevista e também escrevendo o que não entendiam.

**PcD 02 –** “ Como eu só voltei, não tive problema com isso”.

**3. Foi difícil a realização de sua rotina de trabalho no início de sua contratação?**

**Você utiliza alguma tecnologia assistivas? Necessita dela?**

**PcD 01 responde por escrito:** Sim, além do meu nervosismo, a comunicação sempre é um pouco falha, não só na empresa, com surdos em geral, mas sempre foram interessados e troquei algumas vezes de cargo, até estar e um lugar dentro da empresa em que desempenhasse bem a função, que a surdez atrapalhasse menos possível e que pudesse fazer algo que faço bem.

**PcD 02 –** “ Não, não”.

**4. Você sabe o que é “empresa inclusiva”? Trabalhar na empresa com as limitações que lhe competem é difícil? Você se sente bem na empresa?**

**PcD 01 responde por escrito:** Gosto da minha função, me dou bem com os colegas que convivo, estou adaptada ao trabalho.

**PcD 02 –** “ Sei, sei, eu acho que trabalho numa empresa inclusiva, porque ela me possibilita fazer meu trabalho, e ajuda”.

**5. Você já foi orientado pela empresa sobre como proceder em caso de acidente no ambiente de trabalho? Você sabe como a empresa deve agir em caso de acidente no ambiente de trabalho?**

**Tradutora disse:** -“nem eu sei”

**Entrevistador disse:** ‘Nem de vocês nem geral? “

**Tradutora disse:** -“Vou perguntar para a PcD 01”

**PcD 01 Tradução:** “ aconteceu um fato, ela tava sentada (diz tradutor) e as pessoas correndo pra um lado e ela não sabia o que que era ela não ouviu e o colega 3 veio e

-  
disse vamo, vamo vamo sai e ela pegou as coisas e saiu correndo, viu fogo e a luz acabou, - “mas antes a empresa vida avisou (sussurros confusos)”.

**Tradutora disse:** - “Mas foi isso, eu não tava aqui, não sei direito” \_ mas não tem treinamento não, ela não sabe da situação ela só sabe que o colega 3 falou para ela sair correndo.

**Tradutora disse:** - “Ah uma vez caiu uma tabua em cima do departamento pessoal, eles tavam construindo esse prédio ali e eu acho e as coisa passavam por cima da empresa Vida e daí caiu uma tabua e deu um barulho muito grande e daí a colega 4 se assustou porque caiu em cima do telhado delas e a PcD 01 percebeu que a colega 4 tava chorando assim, se assustou e o colega 3 que saiu correndo foi isso”.

**Tradutora disse:** - “Tô dizendo o que ela falou só”

**PcD 01 Tradução:** - “A colega 4 chorou”

**Tradutora disse:** - “ Ah, as coisas mais emocionantes eu perdi”

Rsrtrs de todos

**PcD 02 –** “ Sim, (ele trabalha na CIPA – capacita o pessoal) com o PcD vamos mudar isso, neh”.

## **6. Que sugestões você daria para melhorar a inclusão no ambiente de trabalho? De 0 a 10 que nota você daria para a inclusão na empresa?**

**PcD 01 Tradução:** - “comunicação é preca... ruim, as pessoas pergunta, ela não entende (diz tradutor) senti ruim, (ruído) precisa ter paciência neh! ”.

Tradutora disse: - “ E Mudar o que? ”.

**PcD 01 Tradução:** - “Ela disse (diz tradutor) prá conversar melhor, ela gostaria isso, as pessoas poderiam falar devagar para ela entender melhor, claro, inclusão normal, ela (diz tradutor) que gostaria de inclusão”.

**Tradutora disse:** - “1 a 10 um é ruim 10 é bom, que nota? ”

**PcD 01 Tradução:** - “ Mais ou menos”

**Tradutora disse:** - “ Mais ou menos? ”

**PcD 01 Tradução:** - “Mais ou menos, – as vezes as pessoas desprezam, não querem aprender e mais ou menos acho que no 5 – as vezes triste, digo oi e os outros nem oi”.

**Tradutora disse:** - “ Uma vez chegaram para mim e disseram - a PcD 01 é antipática – (e respondi) - Não a PcD 01 é surda criatura! (resposta) – Ah ela é surda! (continuou a tradutora)

– A PcD 01 é surda precisa de libras”.

**PcD 02** – “ Melhor essa parte da comunicação entre eles<sup>16</sup>, de alguma maneira, criar aí, criar um artifício aí, que aproxime, a gente sente a, eu claro, eu trabalho a bastante tempo alí e sou colega da PcD 8<sup>17</sup>, só mais antigo que ela, eu só colega dela a tempo aí tenho bom relacionamento sabe, só que a gente sente que são excluído sabe, a gente tá eu, tu e a colega 6 aqui, e ela tá mais retirada ali, acho porque ela não tem mesmo, raciocínio comunicativo que nos temos, entende? Ela não vai conseguir acompanhar os três conversando normalmente, então uma coisa que pudesse aproximar um pouco mais porque já notei que quando como a gente tem vários, eles<sup>18</sup> se juntam entre eles e ficam conversando, entendeu? Mais aí é um grupo deles e um grupo dos outros, ficam apartado, mas isso aí são coisas que precisam ser estudados, o que pode, o que que é viável, o que pode...”.

## Módulo acessibilidade

### 1. Você sabe o que significa acessibilidade? Você acredita que a empresa é acessível à PcD?

**Tradutora disse:** - “ Aí aí! Como vou explicar isso! A ces si bi li da de, não sei direito o que é ”.

**Entrevistadora:** explica o conceito de acessibilidade de maneira simplificada

**PcD 01:** não conseguiu entender

**Tradutora disse:** -“ Deve ter uma frase que eu não estou sabendo traduzir”.

**PcD 02** – “ Sim, por que até porque senão a empresa Viva nem poderia funcionar sem acessibilidade”.

<sup>16</sup> Referência a PcD deficiente auditivo que trabalham na empresa Vida.

<sup>17</sup> A PcD que teve a porta adaptada para as necessidades dela no trabalho

<sup>18</sup> Em relação ao PcD deficientes auditivos

-

**2. Você identifica alguma barreira arquitetônica na empresa? Qual?**

**Tradutora disse:** - “ Para mim um pouco, muita escada”.

**PcD 01 Tradução:** - “Não eu não, porque não tenho dificuldade, mas tem os que tem um pouco”.

**PcD 02 –** “ Não porque aqui tem elevador em todos os lugares neh, eu tenho cuidado com o que eu não posso fazer, mas barreira não”.

**3. Você já passou por algum constrangimento ou percebeu alguma discriminação na empresa? Em caso afirmativo, você ou seu gestor tomaram alguma medida quanto ao fato?**

**PcD 01 responde por escrito:** Sim, as vezes estão em grupo e não conversam comigo

**PcD 02 -** “ Não, não”.

**Entrevistadora disse:** E se o senhor tivesse que fazer alguma queixa, acredita que seria ouvido?

**PcD 02 –** “ Ah com certeza”.

**4. Quando participa de uma capacitação, você encontra algum tipo de dificuldade para acompanhar a turma, seja ela estrutural, visual ou sonora? Se afirmativo, comentou com alguém sua dificuldade?**

**PcD 01 responde por escrito:** Quando há algo fora da rotina comum, há interprete

**PcD 02 –** “ Não”.

**5. Você acredita que a empresa ampara o PcD na empresa? O reabilitado recebe suporte em seu retorno a empresa?**

**PcD 01 Tradução:** - “Ás vezes ela (referência a tradutora), tá ruim as pessoas diz vai no médico, ela vai no médico

**Tradutora disse:** - “Até por mim, não digo pela PcD 01, já tive meus problemas também

**PcD 01 Tradução:** - “ Ela (referência a tradutora) tava doente foi no médico direitinho

**Tradutora disse:** - “Tô dizendo o que ela tá dizendo agora”

**PcD 01 Tradução:** -“ Ahãaa, com relação a isso a gente sempre, até tinha uma dotora que conhecia por nome todos os deficientes que trabalhavam aqui”.

**PcD 02 –** “ Sim, sim, recebi suporte quando voltei”.

**6. Que sugestões você daria para melhorar a acessibilidade no ambiente de trabalho?  
De 0 a 10 que nota você daria para a acessibilidade na empresa?**

**PcD 01 Tradução:** - “Esse classificador é difícil fica a comunicação continua precária igual néh”.

**Entrevistadora disse:** - “Eu baixei um aplicativo em que eu escrevo e ele traduz com imagens de libras para me comunicar com a PcD 01”.

**Tradutora disse:** - “Eu não gosto do APP porque, ele...ele, não sabe o sinal aqui de Santa Maria e a PcD 01 não vai entender muitas vezes, e as vezes ele só usa o Abecedário não dá o sinal certo. Claro que seria um esforço do colega de usar, ah a gente parabeniza quem usa o aplicativo, só que hoje as pessoas não querem usar o aplicativo, nem o aplicativo querem usar, entendeu? – Eu acho mais fácil perguntar para ela e nos sinais e ela do que o aplicativo, eu já tentei baixar o tal aplicativo e não me ajudou em muita coisa”.

**Entrevistadora disse:** - Não precisa ser somente sua, pode ser de outras pessoas.

**PcD 02 –** “tem todas as adequações aqui, elevador para cadeirante, tem pessoa para levar o pessoal, tem pessoal específico para fazer esse trabalho.

**Entrevistadora disse:** De 0 a 10, que nota o senhor daria para a acessibilidade da empresa?

**PcD 02 –** “10, nota 10 com certeza. Não posso dar nota menos para minha empresa

**Colega 6 –** “Senão ele estaria mentindo neh” (risos).

