

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

Ana Cristina Cypriano Pereira

**PROCESSOS DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO
MERCADO DE TRABALHO:
A apropriação da Solução Assistiva no Contexto das Organizações
Brasil-Espanha**

Porto Alegre
2016

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

Ana Cristina Cypriano Pereira

**PROCESSOS DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO
MERCADO DE TRABALHO:
A apropriação da Solução Assistiva no Contexto das Organizações
Brasil-Espanha**

Tese apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Educação

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Liliana M. Passerino

Linha de Pesquisa: Educação Especial e Processos Inclusivos

Porto Alegre
2016

CIP - Catalogação na Publicação

Pereira, Ana Cristina Cypriano
Processos de Inclusão de Pessoas com Deficiência
no Mercado de Trabalho: A apropriação da Solução
Assistiva no Contexto das Organizações Brasil-
Espanha / Ana Cristina Cypriano Pereira. -- 2016.
182 f.

Orientador: Líliliana Maria Passerino.

Tese (Doutorado) -- Universidade Federal do Rio
Grande do Sul, Faculdade de Educação, Programa de Pós-
Graduação em Educação, Porto Alegre, BR-RS, 2016.

1. Pessoas com Deficiência. 2. Inclusão no
Mercado de Trabalho. 3. Tecnologia e Acessibilidade.
4. Soluções Assistivas. I. Passerino, Líliliana Maria,
orient. II. Título.

Ana Cristina Cypriano Pereira

**PROCESSOS DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO
MERCADO DE TRABALHO:
A apropriação da Solução Assistiva no Contexto das Organizações
Brasil-Espanha**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Faculdade de Educação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Doutor em Educação

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Liliana Passerino

Linha de Pesquisa: Educação Especial e Processos Inclusivos

Prof^a. Dra. Liliana Maria Passerino - Orientadora

Profa. Dra. Claudia Rodrigues de Freitas– UFRGS

Profa. Dra. Karla Müller– UFRGS

Profa. Dra. Dr.^a Eliana Perez Gonçalves De Moura - FEEVALE

Profa. Dra. Marlene Rozek – PUCRS

Aos trabalhadores com deficiência,
por seu exemplo e perseverança,
Aos meus filhos, Manoela e Matheus,
privados de minha atenção, mas não de meu amor.
Ao meu marido Geraldo,
por seu amor, apoio e companheirismo.

AGRADECIMENTOS

Ao escrever este agradecimento, permito-me, em primeira pessoa, refletir sobre minha caminhada, e dedicar algumas palavras para agradecer a todas as pessoas que trilharam comigo este percurso.

Volto no tempo e lembro, quando focada no trabalho, me dedicava a cumprir e ocupar cargos administrativos e diretivos, nesta época e mestrado ainda era um objetivo distante. Não sei se considerava aqueles mestres e doutores pessoas especiais, mas não me via ocupando aquele papel. Talvez medo, quem sabe até o pecado da preguiça, alimentado por histórias desesperadas de noites mal dormidas, vidas não vividas de escritores de dissertações e teses. Pensava neste momento em minha família, filhos, dedicar a eles meu tempo ocioso, e quem sabe um dia, me tornar digna do sacrifício.

Em algumas discussões pessoais, argumentava que “não estava pronta”, como um bolo, que precisava ganhar ingredientes e crescer... “ora bobagem” – era o que ouvia. Assim, a ti Geraldo, meu marido e companheiro, interlocutor de discussões que acabaram por me incentivar, agradeço não só por teu apoio, mas por tua insistência em acreditar em mim. Agradeço também por topares uma experiência no velho mundo, sendo parte essencial de tudo isso.

Não foi a puberdade dos filhos, nem a adição de ingredientes, o que me despertou nessa caminhada, mas a crença em um ideal. Esse ideal fez de mim uma mãe-estudante, algumas vezes mais distante, ainda que fisicamente presente. A vocês meus filhos, Manoela e Matheus, obrigada por entenderem e participarem juntos deste processo, obrigado pelo carinho na hora certa, por serem crianças, pelos abraços, mimos, pelas birras, enfim, pelo amor incondicional.

Acreditar naquilo que se faz como o mínimo que cada um pode fazer para tornar o mundo melhor, e buscar respostas para problemas reais sempre foram um lema em minha vida, e novamente foram as molas propulsoras desta etapa que se iniciava.

E quando falo em ideais compartilhados, chega a hora de agradecer aos colegas. Parceiros de ideal, o Grupo Teias se engendra em uma engrenagem multidisciplinar de encontros e reencontros onde aprendemos a colaboração, a partilha, a soma, multiplicação e divisão, entre tantos outros aprendizados. Nesta caminhada, agradeço a todos, em nome das mestras-doutoras Magali e Rosângela, com quem compartilhei cafés, angústias, debates, confidências, lágrimas, e muitas risadas.

E mesmo que não tenha sido fácil, não foram tantas noites mal dormidas assim. A vida não foi só vivida, como também se abriram novos caminhos e oportunidades, e aquilo que àqueles mestres e doutores não nos diziam, é que encontramos diversos amigos, parceiros de pesquisa, que não são amigos, não são família, mas tornam-se amigos, família e sobretudo, parceiros de ideais e sonhos. Desta forma, agradeço a amiga-orientadora Liliana, pela parceria incansável, pela confiança de quem nunca duvidou dos meus sonhos, que sempre me fez acreditar que era possível. Seu entusiasmo, tornou tudo muito mais fácil, mais encantador, mais desafiador e, por fim, muito mais prazeroso!

Agradeço ao Carlos Lozano, que nos recebeu em Córdoba e lá foi mais que um orientador, pela sua confiança e apoio nesta rica jornada. Meu agradecimento também à Capes, que oportunizou a pesquisa internacional e este encontro.

Aos alunos e orientandos minha gratidão por acreditarem em mim, no meu ideal, encherem minha sala, compartilharem histórias. Cada pergunta, cada olhar, foi um incentivo, demonstrando as possibilidades desta temática em nosso tempo nesse lugar. Aos colegas da Fabico agradeço imensamente a paciência e incentivo.

Aos professores e componentes da Banca, meu agradecimento pela leitura atenta, críticas, sugestões, olhares e desafios...tão importantes para a construção e amadurecimento das reflexões.

Aos amigos, tantos e de tantos lugares, que sempre estiveram presentes nas horas certas, com palavras doces, copos cheios, papo solto...complementam a jornada, tornam a vida mais leve, e possível de ser vivida, aqui ou em qualquer lugar do mundo.

Por fim, retorno ao início, pensando naquele “se” que sempre povoa nossa mente. Pois, se estivessem aqui, fariam parte disso tudo, com a certeza do dever cumprido... Aos meus pais, fica a saudade infinita e o agradecimento incondicional pelos valores, pelo amor, e a presença em suas ausências.

Feitos tais agradecimentos, retomo, como quem retoma em suas considerações finais, o resultado desta caminhada...mas ainda em primeira pessoa...O resultado final é como um filho, pois tal como o rebento, nutrimos uma dedicação que nos faz ter certeza que tudo vale a pena, as noites mal dormidas, as saídas adiadas. A tristeza e as alegrias são imensas ao chegar no resultado final desta trajetória. Assim, parafraseio um pensamento que ouvi – pedindo perdão pela ausência de seu autor (logo em uma tese), e por consequência sua escrita correta. Esse pensamento refletia que “quando entendemos algo com a razão, conseguimos compreender, mas que quando entendemos com o coração, isso nos modifica”.

A tese aqui finalizada é assim, entendida, gestada, analisada com o coração...a pesquisa, as perguntas e respostas, não só fazem mais sentido como me modificaram. Dou graças às minhas nem tão retilíneas escolhas, pois são essas as “minhas” escolhas, que traçaram minha vida e me trouxeram até aqui, e aqui chegando, me permitem, por fim agradecer a todos familiares e amigos, que de uma forma ou outra tangenciaram esta história.

Muchas gracias a la vida!

Un sueño imposible
Miguel de Cervantes

Con fe lo imposible soñar
al mal combatir sin temor
triunfar sobre el miedo invencible
en pie soportar el dolor

Amar la pureza sin par
buscar la verdad del error
vivir con los brazos abiertos
creer en un mundo mejor

Es mi ideal
la estrella alcanzar
no importa cuán lejos
se pueda encontrar
luchar por el bien
sin dudar ni temer
y dispuesto al infierno llegar si lo dicta el deber

Y yo sé
que si logro ser fiel
a mi sueño ideal
estará mi alma en paz al llegar
de mi vida el final

Será este mundo mejor
si hubo quien despreciando el dolor
combatió hasta el último aliento

Con fe lo imposible soñar
y la estrella alcanzar

RESUMO

Alicerçado pela visão da importância do trabalho para as pessoas com deficiência, este trabalho tem o intuito de compreender processos de inclusão de trabalhadores com deficiência a partir das adaptações que emergem para a realização das atividades. Assim, o estudo tem como questão central de pesquisa *Como as soluções assistivas desenvolvidas no âmbito das organizações podem contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho?* São seus objetivos específicos (a) identificar soluções assistivas no âmbito laboral, e sua gênese; (b) analisar os processos de apropriação inerentes às soluções, considerando os atores envolvidos nos processos de inclusão laboral no Brasil e na Espanha; (c) identificar processos de formação de recursos humanos para a inovação e uso de soluções assistivas; e (d) elaborar protocolo para construção de soluções assistivas visando a apoiar o processo de inclusão das empresas nas diferentes áreas que compreendem o trabalho em organizações (acesso, transporte, desenvolvimento da atividade laboral, espaços complementares e espaços de lazer). Desta forma, a tese embasa seu contexto histórico através do aprofundamento nos temas sobre a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho brasileiro e espanhol, detendo-se no panorama das políticas públicas em ambos os países. Além disso, são debatidos e aprofundados os temas das tecnologias e tecnologias assistivas, para desenvolver, através dos conceitos de ação mediada e apropriação, a proposição do conceito de soluções assistivas. A partir da caracterização das empresas, através de estudo multicase realizado com organizações do Brasil e da Espanha, são apresentados exemplos de soluções assistivas que foram classificadas de acordo com o foco identificado, seja a cena, o agente (sujeito – outro), a agência, o ato ou o propósito. Além disso, são analisados os fatores que envolvem a gênese e a apropriação da Solução nos contextos estudados, destacando a importância, em cada contexto, dos processos evoluírem para a consciência do sujeito. A tese apresenta a análise dos processos de inclusão à luz do conceito de soluções assistivas identificadas no percurso do estudo, o seu uso e a gênese da sua emergência no contexto das organizações com o intuito de viabilizar e qualificar o trabalho das pessoas com deficiência. Além disso o estudo propõe, como resultado, um Protocolo que foi denominado *Index de Inclusão Organizacional* como ferramenta de diagnóstico e aprendizado nas organizações para os processos inclusivos. Ainda que em utilização piloto, acredita-se que o documento pode ser um importante auxílio nos processos de avaliação das organizações. Por fim, mesmo que tenha se observado a invisibilidade ou a carência de alguns processos de adaptações, entende-se que este estudo contribui para a identificação de soluções assistivas, demonstrando a sua potencialidade para um processo de mudança cultural.

Palavras-chave: 1. Pessoas com Deficiência. 2. Inclusão no Mercado de Trabalho. 3. Tecnologia e Acessibilidade. 4. Soluções Assistivas

ABSTRACT

Founded on the notion that working is important for people with a disability, this paper seeks to understand the processes dedicated to the inclusion of workers with a disability based on the adaptations made for them to carry out their activities. Hence, this study's core research question is *How can the assistive solutions devised by organizations help include people with a disability in the job market?* Its specific goals are to (a) identify assistive solutions in the workplace and their inception; (b) analyze the appropriation processes inherent to the solutions, considering the players involved in workplace inclusion processes in Brazil and Spain; (c) identify human resource training processes for assistive solution innovation and use; and (d) put together a protocol for building assistive solutions in order to support companies' inclusion processes in the various areas of a workplace (access, transportation, working per se, complementary areas, and leisure areas). Therefore, the historic background of this thesis is built on a more in-depth look into topics about the inclusion of people with a disability in the Brazilian and Spanish job markets, as this study examines both country's public policies in greater detail. Additionally, the topics of technologies and assistive technologies are discussed to a greater extent to develop the proposed concept of assistive solutions through the concepts of mediated action and appropriation. After the companies are characterized via a multi-case study carried out with Brazilian and Spanish organizations, this study presents examples of assistive solutions classed according to the identified focus, be it the scene, the agent (subject – another), the agency, the act or the purpose. Furthermore, the factors involved in the inception and appropriation of the Solution in the contexts studied are analyzed. In each context, we highlight how important it is that the processes evolve to the subject's consciousness. This thesis analyzes the inclusion processes based on the concept of assistive solutions identified in the course of the study, their use, and how they came to be within the organizations in order to enable people with a disability to work and enhance the quality of such work. Additionally, as a result this study proposes a Protocol called *Organizational Inclusion Index* as an inclusion process diagnostic and learning tool for organizations. Although currently still on a trial basis, we believe such document may prove to be of great assistance in the organizations' evaluation processes. Finally, even though we have found some adaptation processes are invisible or lacking, we believe this study helps identify assistive solutions and shows their potential for a cultural change process.

Key words: 1. People with a Disability. 2. Job Market Inclusion. 3. Technology and Accessibility. 4. Assistive Solutions

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BPC - Benefício da Prestação Continuada

BPC/LOAS - Benefício da Prestação Continuada da Assistência Social

CAT - Comitê de Ajudas Técnicas

CD – Compact Disc

CEE - Centros Especiais de Emprego

CEP - Comitê de Ética na Pesquisa

CORDE - Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência

ITS - Instituto de Tecnologia Social

LISMI -Ley de Integración Social del Minusválido

MTE - Ministério do Trabalho e Emprego

OIT - Organização Internacional do Trabalho

OMS – Organização Mundial da Saúde

ONU - Organização das Nações Unidas

PCD – Pessoa com Deficiência

PRONATEC - Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego.

RAIS - Relação Anual das Informações Sociais

SA – Solução Assistiva

SEDH - Secretaria Especial dos Direitos Humanos

TA - Tecnologia Assistiva

TEIAS - Tecnologias em Educação para Inclusão e Aprendizagem em Sociedade

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Representação do Conceito de Solução Assistiva.....	74
Figura 2 – Organização Metodológica.....	93
Figura 3 – Organizações Espanholas	100
Figura 4 – Organizações Brasileiras	102
Figura 5 – Amostra de nó Produto Final	107
Figura 6 – Cordão de Treinamento.....	108
Figura 7 – Corda de teste azul.....	108
Figura 8 – Guia de corte para o cordão.....	109
Figura 9 – Serra Adaptada.....	110
Figura 10 – Guia de corte	111
Figura 11 – Base de montagem	111
Figura 12 – Tablado	119
Figura 13 – Apoio de Mão.....	120
Figura 14 – Mesa de Apoio.....	121
Figura 15 – Tabuleiro de Metal – I.....	126
Figura 16 – Tabuleiro de Metal – II.....	126
Figura 17 – Tabuleiro de Metal – III.....	127
Figura 18 – Tabuleiro de Metal – IV	127
Figura 19 – Tabuleiro Plástico – I.....	128
Figura 20 – Tabuleiro Plástico – II	128
Figura 21 – Piso Elevado	130
Figura 22 – Piso Tátil	131
Figura 23 – Peças Embaladas	132
Figura 24 – Tabuleiro de Contagem	133
Figura 25 – Tabuleiro de Contagem com peças	133
Figura 26 – Funil para Embalagem	134
Figura 27 – Tabuleiro de Contagem com Bordas	135
Figura 28 – Cartaz de Comunicação – Organização do Trabalho	136
Figura 29 – Síntese das Soluções Assistivas Analisadas no Estudo	141

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA	19
2 A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO	29
2.1 PANORAMA DAS POLITICAS PÚBLICAS.....	36
3 A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO ESPANHOL – UM PANORAMA	48
4 TECNOLOGIAS E SOLUÇÕES ASSISTIVAS	58
4.1 TECNOLOGIA.....	58
4.2 TECNOLOGIA ASSISTIVA.....	62
4.3 AÇÃO MEDIADA E APROPRIAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DAS SOLUÇÕES ASSISTIVAS.....	66
4.4 SOLUÇÕES ASSISTIVAS	71
5. O CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES: A ACESSIBILIDADE E O ESPAÇO PARA A SOLUÇÃO ASSISTIVA	79
5.1 ACESSIBILIDADE NAS ORGANIZAÇÕES	81
6. METODOLOGIA	88
6.1 FASES DA PESQUISA	95
7. ANÁLISE DOS DADOS	99
7.1 CARACTERIZAÇÃO DOS CASOS	99
7.2. TERRITÓRIO ESPANHOL	104
7.3 TERRITÓRIO BRASILEIRO	113
7.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ANÁLISE DA GÊNESE À CONSOLIDAÇÃO	138
7.5. PROTOCOLO DE ACESSIBILIDADE PARA AS ORGANIZAÇÕES: <i>INDEX DE INCLUSÃO ORGANIZACIONAL</i>	145
7.5.1 Dimensões de Análise.....	146
7.5.2 Protocolo: <i>Index de Inclusão Organizacional</i>	152
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS: SOBRE O POSSÍVEL E LO POSIBLE	161
9. REFERÊNCIAS	167
APÊNDICE A	181
APÊNDICE B	182

1. INTRODUÇÃO

As Políticas Públicas no Brasil, no âmbito da inclusão de Pessoas com Deficiência (PCD), embora mais centradas no espaço escolar, têm dedicado especial atenção à inclusão no mercado de trabalho. No âmbito laboral a política pública tem início em 1991, quando o país promulga a Convenção de nº 159 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência, através do Decreto nº129 de 22 de maio de 1991 (BRASIL, 1991a). A política de reabilitação prevista neste Decreto tem como base o princípio da igualdade de oportunidades entre os trabalhadores com deficiência e os trabalhadores em geral, pretendendo assegurar "medidas positivas especiais com a finalidade de atingir a igualdade efetiva de oportunidades e de tratamento entre trabalhadores deficientes e os demais trabalhadores" (BRASIL, 2004b).

Exigências, como as da Convenção da Organização Internacional do Trabalho, estimularam a criação de políticas públicas com referência ao direito ao trabalho da pessoa com deficiência. Em 1990, na administração pública, a Lei nº 8.112 de 11 de dezembro, em seu artigo segundo, assegurou às pessoas com deficiência não só o direito de se inscreverem em concursos públicos, cujas atribuições sejam compatíveis com sua deficiência, mas também a reserva de até vinte por cento das vagas oferecidas nestes concursos para os candidatos com deficiência (BRASIL, 1990).

A política com maior destaque, contudo, advém da Lei 8.213 de 1991, a chamada "Lei de Cotas" (BRASIL, 1991b). O direito ao trabalho das pessoas com deficiência tem sido resguardado através da fiscalização do cumprimento da referida Lei, bem como através de campanhas diversas sobre as potencialidades destes sujeitos no mercado laboral. Instituições que representam este segmento da população reconhecem a importância desta lei como propulsora das mudanças sociais que se revelaram recentemente.

Poucos são os avanços e medidas em outras áreas, como programas especiais, incremento tecnológico, entre outros, que poderiam ajudar a atingir a

igualdade efetiva das oportunidades entre trabalhadores com deficiência e os demais trabalhadores, tal como preconizado na Convenção da OIT. Isto é, estudos sinalizam que não há formação de recursos humanos ou incentivo a alternativas tecnológicas que se preocupem em adaptar os postos de trabalho aos trabalhadores e não os trabalhadores aos postos, assim como em promover o crescimento profissional destes trabalhadores, incluindo-os de forma integral ao contexto laboral das organizações e tudo que o trabalho implica (VIGOLO, 2005; GÖDKE, 2010, PEREIRA, RODRIGUES; PASSERINO, 2010, PEREIRA, 2011, PEREIRA; PASSERINO, 2012a).

Sem dúvida tem havido um investimento governamental em diversos níveis, tanto na área educacional como na área laboral, mas ainda se percebem muitas lacunas entre os investimentos e a necessidade de capacitação, formação e informação de recursos humanos, principalmente no campo empresarial. Além disso, nas empresas tal preocupação parece não ser prioritária. Segundo Pereira (2011), parece que a lógica da contratação é a de que a pessoa e sua deficiência se adaptem ao posto de trabalho e não o contrário, existindo certo estereótipo de local de trabalho para cada deficiência, que revela estigma (GOFFMAN, 1988). Por vezes resta certa dúvida de o quanto parte das organizações contrata tais sujeitos apenas por força da obrigação legal, ou se já entende este trabalhador, de fato, em igualdade de condições produtivas e sociais.

Em 2012, a Relação Anual das Informações Sociais (RAIS¹) (BRASIL, 2012) registrou um aumento de 1,54% no número de pessoas declaradas com deficiência empregadas em relação a 2011, representando um acréscimo de cinco mil empregos no território brasileiro. Esse resultado corresponde a 0,7% do

¹ A RAIS - Relação Anual de Informações Sociais tem por objetivo o suprimento às necessidades de controle da atividade trabalhista no País e, ainda, o provimento de dados para a elaboração de estatísticas do trabalho e a disponibilização de informações do mercado de trabalho às entidades governamentais. Os dados coletados pela RAIS constituem expressivos insumos para atendimento das necessidades: da legislação da nacionalização do trabalho; de controle dos registros do FGTS; dos Sistemas de Arrecadação e de Concessão e Benefícios Previdenciários; de estudos técnicos de natureza estatística e atuarial; de identificação do trabalhador com direito ao abono salarial PIS/PASEP. (BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego, 2010). A disponibilização desses dados pelo Ministério do Trabalho e Emprego objetiva estimular o debate sobre esses temas, com vistas ao desenvolvimento de diagnósticos e elaboração de políticas públicas para propiciar iguais oportunidades de inserção dos trabalhadores no mercado de trabalho e, por conseguinte, contribuir para a redução das desigualdades socioeconômicas existentes. Informações disponíveis no site <http://www.mte.gov.br/rais/oquee.asp>. Acesso em jan. 2013.

total dos vínculos empregatícios, sinalizando uma relativa estabilidade percentual se comparado ao resultado do ano anterior, 2011 (0,70%). Este percentual, e, portanto, esta estabilidade, também é verificada na comparação entre os dados de 2013 e 2012 – um aumento de 0,73% do total de vínculos empregatícios (BRASIL, 2013a). Conquanto, comparando-se com anos anteriores, tem havido um decréscimo deste contingente de empregados, que alcançava 0,8% em 2008² (BRASIL, 2008).

Naquele ano, o dado já representava, tanto em valores absolutos como em percentual, um ligeiro recuo em relação aos dados verificados em 2007 (348.818 pessoas com deficiência empregadas no Brasil, cerca de 0,9% dos 37,6 milhões de vínculos)³.

Já, segundo dados do Relatório de “Características do Emprego Formal – Relação Anual de Informações Sociais 2014”, publicado pelo Ministério do Trabalho e Emprego⁴, verificou-se um aumento de 6,57% no número de pessoas com deficiência, representando um acréscimo de 23,5 mil empregos. Este resultado representa, segundo o documento, 381,3 mil vínculos declarados como de pessoas com deficiência, o que corresponde a 0,77% do total dos vínculos empregatícios da RAIS 2014. Assim, observa-se a continuidade do aumento progressivo da participação conforme ocorrido nos últimos anos: 0,73%, em 2013, e 0,70% em 2012, mas um número ainda inferior aos dados de 2008 (BRASIL, 2014a).

Assim, percebe-se que, a despeito dos grandes esforços que vem sendo empregados na área da inclusão, o campo do trabalho e emprego ainda é carente de resultados efetivos que se reflitam nos resultados brasileiros.

Entendendo que a adaptação das empresas e a efetiva inclusão dos trabalhadores com deficiência dependem, necessariamente, de uma mudança cultural profunda, bem como de investimentos na área das Tecnologias

² Dados de 2008 disponíveis no site http://www.mte.gov.br/pdet/arquivosdownload/rais/resultado_2008. Acesso em fev. 2010.

³ A RAIS se constitui de uma coleta obrigatória de dados fornecidos por todos os estabelecimentos empregadores do país, este instrumento tem um compromisso com exatidão dos dados e abrangência da informação.

⁴ Disponível em <ftp://ftp.mtps.gov.br/./pdet/rais/2014/nacionais/3-principaisresultados.pdf>. Acesso em jul. 2016.

Assistivas⁵ (PEREIRA, 2011), a presente pesquisa é um desdobramento do estudo de caso realizado em uma organização de grande porte, no qual se verificou que os aparatos tecnológicos que ampliam as possibilidades de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho ainda não são uma realidade nas organizações (PEREIRA, 2011).

Tal entendimento tem sido corroborado por outros autores, como Silva *et.al* (2015), para os quais a ausência de acessibilidade e adaptações nas empresas não só inviabilizam uma oportunidade de trabalho, como também restringem as habilidades das pessoas no processo de inclusão laboral. O mesmo estudo apontou para o despreparo das organizações neste cenário.

O desconhecimento por parte da sociedade e, mais especificamente, das empresas sobre as potencialidades dos sujeitos e das alternativas que se vislumbram, a partir do uso das tecnologias assistivas, limita as possibilidades de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Tais constatações nos conduzem à proposição desta pesquisa, na medida em que diversas indagações sobre a ausência das tecnologias assistivas se descortinaram sobre as reflexões finais do estudo referido anteriormente.

Desta maneira, entendendo que durante muitas décadas a Tecnologia Assistiva tem sido uma área de caráter clínico e terapêutico relacionada e restrita ao Ministério da Saúde e, portanto, ausente das agendas do Ministério de Educação e do Ministério do Trabalho, acredita-se que não é uma temática habitual na formação de gestores de recursos humanos e administradores das organizações.

Dessarte, este estudo buscou ampliar a cooperação da academia no campo da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, através do estudo sobre as Tecnologias Assistivas, para que as pessoas com deficiência possam, progressivamente, incrementar não só sua atuação no mercado de trabalho como também a qualidade desta, refletindo em sua vida de um modo geral.

A temática desta pesquisa interliga as Tecnologias Assistivas e o mercado

⁵ Se utilizará o termo Tecnologia Assistiva no singular ao referenciar a área de conhecimento de acordo com a definição proposta neste texto e em plural - tecnologias assistivas - quando a referência for exclusivamente orientada aos recursos tecnológicos.

de trabalho para a inclusão laboral de pessoas com deficiência, preocupando-se com a sua formação, contratação e retenção em acordo com a OIT, cujas diretrizes preconizam a acessibilidade no espaço de trabalho e no seu entorno, para que possam efetivamente desempenhar funções no mercado de trabalho.

A Tecnologia Assistiva (TA) deve ser utilizada para "ampliar ou possibilitar a execução de uma atividade necessária e pretendida", na perspectiva de proporcionar qualidade de vida, autonomia e inclusão em todos os campos da vida, seja social, familiar, lazer ou trabalho (GALVÃO FILHO; MIRANDA, 2012, p. 250).

Para este estudo, aprimorou-se o conceito de Solução Assistiva (PASSERINO, 2012; MORAIS, 2014; PEREIRA; MORAIS, 2015,) que preconiza a interação dos recursos, aparatos, técnicas, métodos que auxiliam a atividade laboral, educacional, social entre outras, com os sujeitos e o meio. O conceito de solução não deve ser entendido no sentido estrito e definitivo, tampouco de resolução total, universal e irrestrita para todos, mas como uma alternativa que, embora não seja centrada no sujeito, o considera enquanto permite ao mesmo desempenhar a tarefa a que se propõe com êxito e mais próximo possível do sentido de igualdade de condições, isto é, "solucionar" a situação específica no contexto em estudo.

A solução é vista não apenas como um produto resultante de um processo de inclusão que coloca em interação um conjunto de elementos interligados, mas também como produtor deste movimento. A ideia da solução assistiva é a de identificar os processos e aparatos culturais, sociais, humanos e organizacionais que se estabelecem em uma determinada situação, e, a partir de então, tal alternativa poder ser replicada para outra pessoa, ou situação, sofrendo ou não novas adaptações para tanto. A Solução Assistiva (SA) ocupa um papel de mediação na relação do indivíduo com o meio ao qual está inserido, sendo determinante para a transformação social e pessoal (VYGOTSKY, 2007).

A observação e a análise de como as soluções assistivas emergem, são criadas e utilizadas permitem refletir sobre a inclusão no contexto laboral e é o que as torna unidade de análise irreduzível para a temática proposta, definindo o problema de pesquisa deste estudo: ***Como as soluções assistivas desenvolvidas no âmbito das organizações podem contribuir para a***

inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho?

Diante deste questionamento, são objetivos específicos deste estudo:

(a) identificar soluções assistivas no âmbito laboral, e sua gênese;

(b) analisar os processos de apropriação inerentes às soluções considerando os atores envolvidos nos processos de inclusão laboral no Brasil e na Espanha;

(c) identificar processos de formação de recursos humanos para a inovação e uso **de soluções assistivas**.

(d) elaborar protocolo para construção de soluções assistivas visando a apoiar o processo de inclusão das empresas nas diferentes áreas que compreendem o trabalho em organizações (acesso, transporte, desenvolvimento da atividade laboral, espaços complementares⁶ e espaços de lazer);

Neste sentido o estudo teve por finalidade conhecer e buscar compreender como se dão os processos de aprendizagem informais, bem como a busca e criação de soluções que auxiliam nos processos de inclusão neste contexto. Para atingir tais objetivos, a pesquisa desenvolveu-se no Brasil e na Espanha, no intuito de ampliar as possibilidades de análise e buscar experiências para além daquelas vividas no Brasil, redimensionando as fronteiras e delimitações da pesquisa.

Por fim, além dos objetivos expostos, esta pesquisa integra também uma das etapas do Projeto de Pesquisa *SolAssist: Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas*, do grupo de pesquisa TEIAS⁷, cuja finalidade foi de elaborar uma Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas que reúne soluções para consulta pública e gratuita. Tal projeto encontra-se aprovado pela Comissão de Pesquisa e pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e em desenvolvimento. A Biblioteca encontra-se atualmente em sua terceira versão (<http://solassist.ufrgs.br>), já com a catalogação de soluções advindas dos estudos e pesquisas realizados pelo Grupo.

⁶ Por espaços complementares entendemos todos os espaços onde o trabalhador circula no ambiente de trabalho, que não sejam necessariamente o seu posto específico de trabalho tais como vestiários, banheiros, refeitórios, salas de atendimento, recursos humanos, entre outros.

⁷ TEIAS - Tecnologias em Educação para Inclusão e Aprendizagem em Sociedade www.ufrgs.br/teias

Desta forma, as coletas realizadas durante a realização da pesquisa também compõem o material disponibilizado na Biblioteca Virtual.

1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

Adversidades advindas do processo de inclusão das pessoas com deficiência, desde a pouca escolaridade até as dificuldades mais complexas, já foram debatidas por diferentes autores (TANAKA; MANZINI, 2005; VIGOLO, 2005; ARAÚJO; SCHMIDT, 2006; SASSAKI, 2006; NASCIMENTO; MIRANDA, 2007; GÖDKE, 2010; PEREIRA; FAGUNDES; PASSERINO, 2010; PEREIRA, 2011; PEREIRA; PASSERINO, 2012a). Também já foram publicados diferentes estudos que relatam os benefícios do trabalho para a autoestima e o desenvolvimento dos sujeitos com deficiência (LANCILOTTI, 2003; PEREIRA; BATANERO, 2009; ROSSETTO, 2009; PEREIRA, 2011).

Já a Tecnologia Assistiva tem sido estudada como uma área de caráter clínico e terapêutico, pouco presente na agenda do Ministério do Trabalho e dos estudos de formação nos campos da administração e psicopedagogia administrativa. Acredita-se, pois, no conhecimento e desenvolvimento das tecnologias assistivas como uma possibilidade de ampliação das possibilidades no campo da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

A partir do entendimento de que a Tecnologia Assistiva ainda é um campo inexplorado nas organizações que desconhecem suas possibilidades e potencialidades (PEREIRA, 2011), urge sua disseminação como um meio de ampliar, facilitar e viabilizar o trabalho das pessoas com deficiência.

A emergência de uma nova forma de compreensão das relações entre as pessoas com deficiência e a sociedade é a base de um processo no qual todas as pessoas, com deficiência ou não, deveriam ter acesso aos recursos, serviços e equipamentos necessários à sua autonomia. Assim, como desdobramento de uma mudança de paradigma na sociedade, está o acesso das pessoas com deficiência ao mercado de trabalho (OLIVEIRA; GOULART JUNIOR; FERNANDES, 2009).

Se para Vygotsky (2004) a escola tem como tarefa a aproximação da

pessoa com deficiência ao convívio da sociedade, parece ser consenso a importância do seu papel e responsabilidade neste cenário. Segundo Padilha (2007), o papel da educação é condição para o desenvolvimento e se dá num processo contínuo desde o nascimento do indivíduo. A escola, pois, "deve garantir a oportunidade de maior integração nos relacionamentos com os outros, visando à formação de um cidadão" (SAAD, 2003). No campo da inclusão, o papel da escola tem ainda mais destaque, pois o acesso à escolaridade, segundo Teperino (IBDD, 2003), pode ser considerado como fator que provavelmente mais comprometa o ingresso das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Esta afirmativa faz parte da retórica das organizações que lamentam ou desculpam-se pela não ocupação dos postos de trabalho, e de pesquisas que apontam nesta direção (TANAKA; MANZINI, 2005; VIGOLO, 2005; ARAÚJO; SCHMIDT, 2006; SASSAKI, 2006; NASCIMENTO; MIRANDA, 2007; GÖDKE, 2010, NEVES-SILVA *et. al*, 2015).

Pesquisas mais recentes em organizações têm permitido a análise dos processos de inclusão dos trabalhadores com deficiência nas organizações. Os resultados destes estudos ainda são desmotivadores quanto às desvantagens da inserção ocupacional e salarial desta população (GARCIA; MAIA, 2014), quanto ao despreparo das empresas e à ausência de adaptações nas organizações (NEVES-SILVA *et. al*, 2015), bem como do desconhecimento, inclusive do significado e uso das Tecnologias Assistivas para o trabalho (MAIA; CARVALHO FREITAS, 2015). Evidentemente, quando comparadas às primeiras pesquisas sobre a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, observam-se alguns avanços. No entanto, tais estudos ainda apresentam em seus resultados a retórica da não qualificação profissional, a inexistência de adaptações, a desigualdade salarial e a contratação destes sujeitos apenas como uma obrigação legal.

Logo, se os processos escolares permitem uma integração social que oportuniza a todos conhecer e conviver com a diferença, parece que ainda predomina esta ausência de convivência como um dos fatores determinantes em muitos processos de segregação e estigma que ainda inundam nossa sociedade.

As pesquisas que apontavam a pouca oferta de mão de obra de trabalhadores com deficiência (ARAÚJO; SCHMIDT, 2006), ante aos dados das

taxas de desemprego entre os trabalhadores com deficiência, alertam para uma necessidade de se repensar as estratégias de qualificação e inclusão que estão sendo utilizadas, pois segundo Garcia e Maia (2014) quase dez anos depois não modificaram substancialmente este cenário.

Segundo Costa (2013, p. 62), "a presença de alunos com deficiência nos espaços de formação profissional ainda é inexpressiva, o que dificulta sobremaneira o acesso desse segmento social ao mundo laboral". Naturalmente a formação profissional para estes sujeitos ainda é uma necessidade premente, mas somente isto não basta⁸.

A formação profissional da pessoa com deficiência no Brasil vem sendo debatida, com base justamente no "pressuposto de que o trabalho constitui-se em uma via de inclusão social da população com deficiência e, conseqüentemente, em uma forma de minimizar os problemas que a afligem" (SILVA; PALHANO, 2005, p. 2). Entretanto, as autoras comentam:

Ocorre que a inclusão no mercado de trabalho, na sociedade do capital, é por si só excludente, pois mantém critérios de aceitabilidade ou de rejeição permanentes que independem de características pessoais, haja vista que perpassam por questões de interesse, de poder, de apradinhamento, etc.; mas também levam em consideração fatores como ausência de anomalias físicas e mentais, competência profissional, eficiência pessoal e marketing pessoal⁹. (SILVA; PALHANO, 2005, p. 3)

Marchiori (2006) complementa a análise desta complexidade de fatores, destacando o crescimento da importância dos cargos técnicos e gerenciais em detrimento do decréscimo proporcional da posição dos operadores. E acrescenta:

Em outras palavras, a nova sociedade está exigindo profissionais com alta capacidade para o desenvolvimento de suas funções. Isso implica processos educacionais cada vez mais eficazes que afetam a realidade organizacional das empresas ou dos projetos [...] e o conhecimento passa a ser uma ferramenta estratégica na sustentação do empreendimento (MARCHIORI, 2006, p. 46).

Igualmente, não se podem desconsiderar os processos de reorganização

⁸ Os planos Viver sem Limite e Pronatec, do Governo Federal vem ao encontro desta necessidade de formação profissional e serão abordados no item 2.1 deste trabalho.

⁹O termo *marketing pessoal* é hoje utilizado nos meios profissionais, especialmente no ramo da administração e de marketing, para identificar formas de autopromoção pessoal.

tecnológica e produtiva pelos quais a sociedade brasileira vem passando desde os anos 90. Segundo Sorj (2000) uma grande massa de desempregados procura se reciclar adaptando-se aos novos tempos, uma vez que os métodos de gestão empresarial introduzidos modificaram as qualificações necessárias para obter emprego. O autor acrescenta, ainda, que o Brasil atravessa

tempos [...] de expansão do trabalho intelectual, e de redução e desvalorização do trabalho manual. Tempos, pois, pouco propícios para grande parte da população brasileira, com poucos recursos educacionais e apenas sua força de trabalho física para oferecer (SORJ, 2000, p. 78).

Percebem-se então, nessas questões, elementos importantes para a compreensão da problemática da formação profissional das pessoas com deficiência, já que estudos sobre alternativas de inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho priorizam a educação profissional como etapa terminal (SILVA; PALHANO, 2005).

Iniciativas que venham a modificar a realidade da inclusão das pessoas com deficiência, não só através de cursos profissionalizantes, mas também através de recursos tecnológicos, são muito importantes para a consolidação do paradigma da inclusão, e são justamente estes recursos e soluções o objeto deste estudo.

Entende-se que os processos de qualificação dos sujeitos são de extrema importância, mas parecem pouco se as organizações não se abrirem para as possibilidades da Tecnologia e das Soluções enquanto recursos e processos que permitem o trabalho daquele que não realiza as tarefas do mesmo jeito, mas tem potencial para realizá-las com a mesma competência.

O mundo do trabalho pode ser analisado por diversas óticas, portanto a análise dos seus significados para o homem é a perspectiva inicial que tenta elucidar a importância do tema para as pessoas com deficiência. O significado social do trabalho influi no sentimento de inclusão e exclusão que o indivíduo com deficiência enfrenta. Do ponto de vista histórico, Marx estabelece uma mediação entre o homem e a natureza, que se expressa através do trabalho, alterando assim, sua relação com a mesma (GIORDANO, 2000). Ainda para Marx "o trabalho é entendido como essência formadora do ser humano, independentemente das condições históricas de sua realização" (ARANHA,

2005, p, 94).

As relações desenvolvidas pelo trabalho estabelecem paradigmas fundamentais para a compreensão da realidade social e material, distinguindo o homem do animal e, pela sua característica de permanente construção, reconstrução e autoconstrução, são consideradas como um princípio educativo, formativo do sujeito e do ser social (ARANHA, 2005).

Vygotsky, também influenciado pelo pensamento marxista, em sua teoria sócio-histórica de desenvolvimento, atribui à atividade humana um papel primordial na aprendizagem e desenvolvimento do indivíduo. Para o autor, através da atividade a pessoa modifica a natureza, cria objetos, cria cultura. "Ao mesmo tempo em que o ser humano transforma o seu meio para atender suas necessidades básicas, transforma-se a si mesmo" (REGO, 2008, p. 41).

Além disso, o significado psicológico da educação pelo trabalho é de grande importância para a sociedade. Vygotsky (2004, p. 251) criticava o trabalho desempenhado apenas como "caligrafia de comportamento", isto é, quando destinado apenas à repetição de lições já sabidas, propondo que o trabalho deveria ser a própria base do processo educativo, não como tema ou meio de ensino, mas como matéria-prima da educação, promovendo não apenas a introdução do trabalho na escola, mas também a escola no trabalho.

A educação pelo trabalho é um processo e, como tal, requer a coordenação dos esforços e a regulação das próprias reações para o melhor desenvolvimento. No trabalho o aprendizado simultâneo entre a subordinação e a dominação exclui os aspectos negativos de ambos. É nesse sentido que vê o trabalho como pleno de significado psicológico:

Para compreender o sentido pedagógico disso é necessário lembrar que a educação pelo trabalho lança procedimentos didáticos de educação inteiramente novos. O antigo assim chamado método acramático de simples transmissão do conhecimento do mestre para o aluno, assim como o método erotemático, ou seja, a descoberta conjunta do conhecimento pelo mestre e o aluno através de perguntas, bem como o método heurístico, ou seja, a procura de conhecimentos pelos próprios alunos, em linhas gerais não abrangem a essência didática da educação pelo trabalho (VIGOTSKY, 2004, p. 264).

Giordano (2000) destaca que os contextos sociais, econômicos e culturais, bem como as crenças e valores de cada período, são cruciais para se analisar o significado do trabalho, e conclui que esta significação pode tornar-se

diferente pelas variáveis sócio-históricas. Um exemplo das variáveis sócio-históricas é facilmente compreendido quando analisamos o significado do trabalho - na Antiguidade o trabalho era atividade do 'não humano'. "Só trabalhava quem não ascendia à posição da cidadania, os escravos particularmente" (ARANHA, 2005, p. 96). Somente após a Revolução Industrial este panorama efetivamente começa a se modificar, emergindo inicialmente uma nova cultura sobre o trabalho e pela acumulação do capital. Posteriormente a relação entre trabalho e educação passa a valorizar o trabalho, mudando definitivamente sua representação no mundo atual (ARANHA, 2005). Na atualidade o trabalho transforma seu significado, passando a ser entendido como atividade positiva e digna:

Evidentemente cria-se um imaginário social, em que o trabalho passa a ser entendido como atividade essencial, que dignifica. Uma drástica alteração com relação à Antiguidade e à Idade Média (ARANHA, 2005, p. 97).

E mais ainda, Giordano (2000, p. 51) destaca:

[...] fundamentalmente, a dimensão afetivo-emocional como agente de atuação e transformação das diferentes interpretações, dos indivíduos, quanto à influência e importância do trabalho na vida das pessoas. Pode-se dizer, também, que esta dimensão torna-se tão mais importante por tratar-se de pessoas com deficiência [...].

Do ponto de vista psicológico, o trabalho também é considerado atividade de caráter social e seu significado transcende a subsistência para assumir um importante elemento da constituição da identidade social. Nos dias atuais o trabalho personifica a cultura da ética, da dignidade e da vocação (ARANHA, 2005).

Outros estudos apontados por Giordano (2000) referem o papel da centralidade do trabalho como eixo na vida dos indivíduos. Tal pensamento pode guiar-nos numa tendência da nossa sociedade contemporânea em que o trabalho assume, por diversas vezes, valores muito mais importantes que outros eixos - como a família - ocupavam no passado. "O trabalho assume um lugar importante como atividade humana e como realidade social, devido à sua frequência e relevância na vida das pessoas" (GIORDANO 2000, p. 50). Taveira (2013, p. 25) reforça que a "centralidade do trabalho é marcada pelo quanto que as pessoas ancoram sua existência em tal atividade. Isso acontece não só na

esfera econômica, mas também na esfera psíquica”.

Pereira e Batanero afirmam:

O mundo do emprego é sempre uma questão fulcral para qualquer indivíduo, mais ainda para pessoas com deficiência, pois estes defrontam-se com os mesmos interesses, necessidades, sentimentos e preocupações que encontramos, normalmente, nos seus pares sem deficiência (2009, p. 197).

A representação social do trabalho em contraponto a uma "ausência da produtividade" e, sobretudo, à ideia de "incapacidade" das pessoas com deficiência, fecha o círculo vicioso da exclusão, uma vez que os mitos e estigmas alimentados pela sociedade devem-se, muitas vezes, "muito mais ao fato da sociedade perceber tais indivíduos como não participantes e alienados do processo produtivo numa cultura predominantemente de consumo" (TIJIBOY; HOGETOP, 2001, p, 95) do que a uma construção conceitual consciente sobre o assunto.

Salanova *et al.* (1991 *apud* GIORDANO, 2000) destaca o significado do trabalho como "um constructo psicológico multidimensional" no qual as principais dimensões são a centralidade do trabalho, a normatividade social, a valorização e significação, a identificação com o papel do trabalhador e a importância dos fins do trabalho.

Do ponto de vista social, o trabalho é hoje propagado como ícone do direito à cidadania e dignidade pessoal, tendo sido destacado como objetivo terminal de inclusão da pessoa com deficiência. Segundo Lancillotti (2003), é importante considerar as contradições internas do sistema de uma sociedade capitalista na qual esta problemática, 'trabalho e deficiência', está inserida.

Na sociedade capitalista o trabalho é visto, essencialmente como possibilidade de inserção no circuito de produção-consumo [...] sem entrar pelo atalho do mito do "paraíso perdido" da era pré-industrial, ressalto apenas a perda significativa da possibilidade genérica da fruição da díada trabalho/prazer [...] este talvez seja o ponto principal, o resgate do papel do trabalho: seu potencial de elemento significativo, seja na auto-realização, seja na configuração da auto-estima, seja na independência econômica, na autonomia, no prazer presente no processo e no produto, na sensação de aceitação e "pertencimento" [...] enfim o resgate da visão do trabalho como fonte de satisfação na vida das pessoas com deficiência (AMARAL, 1994 *apud* LANCILOTTI, 2003, p. 12).

Diante disto, a produtividade da pessoa com deficiência vai muito além

da produção de bens e serviços e está associada à transformação da cidadania e da dignidade da pessoa humana na sociedade contemporânea.

Segundo Pereira e Batanero (2009), para estas pessoas estar empregado representa a oportunidade de conviver com os outros, ser útil para sociedade, participar ativamente dos processos sociais e, sobretudo, estar bem consigo.

Em concordância com tais afirmativas, Rossetto (2009) destaca em sua pesquisa¹⁰ que a inserção no mercado de trabalho dos sujeitos com deficiência entrevistados proporcionou-lhes uma melhoria nas suas interações e também uma conquista de reconhecimento. Destaca, ainda, a satisfação de todos com seus empregos e a consciência da importância da atividade que realizam.

Embora positiva, a legislação sobre a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho não só não garante a sua aplicação, como ainda é lenta a adaptação do mundo do trabalho, tanto do ponto de vista atitudinal, arquitetônico como tecnológico, que constituem alguns de nossos interesses de pesquisa.

Abordar o tema da tecnologia em meio a um grande movimento e produção intelectual referente ao tema é no mínimo um grande desafio. Artigos descrevem este momento histórico como um processo de Revolução Científico-técnica (MACHADO, 2008), outros como a Segunda Revolução Industrial ou Revolução da Informática ou, ainda, Revolução da Automação (SAVIANI, 2008). Apesar destes rótulos a tecnologia (do grego tecno - "ofício" e logo - "estudo") é um termo que envolve o conhecimento técnico e científico, bem como as ferramentas, processos e materiais criados ou utilizados a partir de tal conhecimento. Bunge (1980) afirma que a tecnologia envolve tanto técnicas como materiais e processos.

Segundo Silva (2003) a palavra tecnologia tem ampliado seu espectro de utilização, abarcando muitas áreas do conhecimento, e chegando muitas vezes a se distanciar de seu significado tradicional. Parece, contudo, que a questão está, na verdade, em reconhecer a ampliação do seu significado, pois, segundo

¹⁰ Tese de Doutorado na qual foram analisadas as histórias de vida de quatro pessoas com deficiência sob a ótica da escolarização, do ambiente familiar, da inserção profissional e da imagem a respeito de si.

Vieira Pinto (2005), diante da era tecnológica o homem passa da consciência ingênua para a consciência crítica, acrescentando: “Outrora, na pobreza de uma civilização tecnicamente ‘atrasada’, o homem só podia, com efeito, maravilhar-se com aquilo que encontrava feito; agora, na época da ‘civilização tecnológica’, extasia-se diante do que faz” (VIEIRA PINTO, 2005, p. 35).

Neste estudo foi desenvolvido o conceito de Solução Assistiva¹¹ analisada em contextos organizacionais, numa perspectiva de processos tecnológicos e de desenvolvimento social. Os recursos analisados dentro do contexto do espaço laboral assumem e desempenham a solução apresentada na presente pesquisa.

A questão de pesquisa, já referida, surge então interligada à proposição de um conceito sobre Solução Assistiva, procurando entender como esta é desenvolvida no âmbito organizacional e pode contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

A realização do estudo deu-se no contexto das empresas com mais de cem empregados do Rio Grande do Sul e em espaços produtivos na Espanha. No país Europeu foram visitados Centros Especiais de Emprego¹² e Postos de Trabalho¹³.

No Estado brasileiro, considerou-se as dificuldades de contratação elencadas em estudos anteriores para atender à legislação no que se refere à inclusão de pessoas com deficiência. O estado conta com mais de 600 empresas de médio e grande porte nos setores da indústria, serviços, comércio e agropecuária, sendo os dois primeiros que concentram os maiores índices de estabelecimentos¹⁴. No país espanhol, a busca por espaços onde as pessoas estivessem trabalhando levou em conta a realidade do país e as possibilidades advindas dos contatos realizados.

A delimitação geográfica atendeu a uma necessidade de se estruturar e viabilizar a pesquisa, embora se reconheça o potencial de se registrarem soluções assistivas independentemente de onde se localizem.

¹¹ O conceito de Solução Assistiva será explorado no item 4.2 deste estudo.

¹² Os Centros Especiais de Emprego serão melhor explicados no item XX deste estudo.

¹³ A autora recebeu Bolsa de Estudos Sanduiche/CAPES, tendo oportunidade de coletar dados para esta pesquisa na Espanha, entre os meses de agosto-dezembro de 2014.

¹⁴ Dados disponíveis em file:///D:/Users/Casa/Downloads/ Ambiente_Empresarial_das_MPEs_-_Serra_Ga%C3%BAcha.pdf. Acesso em maio de 2014.

Assim, diante da realidade apresentada e dos objetivos do estudo, o projeto se estruturou para atender e subsidiar a investigação proposta. No capítulo dois é abordada a inclusão de pessoas com deficiência no mercado com especial atenção ao panorama das políticas públicas neste contexto. O capítulo três se ocupa da realidade espanhola, abordando desde a trajetória das políticas daquele país até as delimitações e práticas que as caracterizam.

No capítulo quatro, são apresentados os conceitos de tecnologia utilizados neste estudo, tecnologias assistivas, os pressupostos teóricos da ação mediada e apropriação com vistas à formulação do conceito de solução assistiva apresentado na sequência. O contexto das organizações no que se refere à acessibilidade e ao espaço para as soluções assistivas no desenvolvimento das atividades produtivas é a abordagem do capítulo quinto desta tese. No capítulo seguinte, são apresentadas as escolhas metodológicas e os percursos metodológicos são explicitados ao abordar as fases da pesquisa. Por fim, o capítulo sete se dedica às análises e reflexão do estudo. Neste capítulo são apresentados os casos – organizações e centros – onde foram coletados os dados que são organizados na sequência por territórios: Espanha e Brasil. O item seguinte se aprofunda então na análise destes dados, e posteriormente é contextualizado e apresentado o protocolo, como um dos resultados do estudo.

Por fim, as considerações finais trazem a síntese do estudo, os resultados, as dificuldades da pesquisa, as indicações de trabalhos futuros, bem como a reflexão sobre as principais observações da pesquisa, através de uma visão ampla sobre as possibilidades de expansão da temática e sua importância para o contexto brasileiro das pessoas com deficiência.

2 A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho vem conquistando espaços de discussão em sociedade. Ainda que esta temática não tenha se destacado nos últimos anos no âmbito acadêmico, já se reconhece a relevância do assunto e a importância da abordagem da dimensão do trabalho para as pessoas com deficiência.

Na década de 80, Omote (1986) já discutiu as possibilidades de trabalho destes sujeitos. No entanto, é a partir de 1999 que surge um volume maior de pesquisas que se interessam pela temática (SUZANO *et al.*, 2010).

A imposição da Lei de Cotas, em 1991 (BRASIL, 1991b), estimulou a produção científica e as discussões sobre o tema, as quais se focavam principalmente em questões relacionadas à administração e gestão do trabalho, às dificuldades das pessoas com deficiência relacionadas ao estigma e preconceito e à ausência da qualificação e formação profissional (SUZANO *et al.*, 2010).

Mais recentemente, o significado do trabalho e sua importância para a vida dos sujeitos também tem sido objeto de pesquisa e análise (LANCILOTTI, 2003; PEREIRA; BATANERO, 2009; ROSSETTO, 2009; CARVALHO FREITAS; MARQUES, 2010; NOHARA *et al.*, 2010; PEREIRA, 2011, PAIVA *et al.*, 2015).

A metodologia do estudo de caso apresentado por alguns autores (GÖDKE, 2010, PEREIRA, 2011) revela, entre seus objetivos de pesquisa, uma necessidade urgente de entender a realidade dos fenômenos que se desenvolvem a partir dos processos de inclusão nas organizações. A dificuldade de pesquisar em ambientes profissionais produtivos, protegidos por sigilo e outros obstáculos, ajuda a entender as restrições e o escasso material disponível.

Observa-se também que os resultados obtidos nas pesquisas são bastante convergentes, como relata Ribeiro *et al.* (2014), ao encontrar grande aproximação nos resultados de dezenove pesquisas realizadas no Brasil entre 1999 e 2014.

Mapeando as temáticas disponíveis, percebe-se que são complexas as facetas que compõem o tema da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, pois seus vieses podem ainda abordar temas como as dificuldades de inserção, acessibilidade, integração, conceituação, legislação, gestão da diversidade, entre outros (SUZANO *et. al.*, 2010). Assim, embora a necessidade de estabelecer um foco na pesquisa ajude a consolidar um estudo e formular um pensamento, não é possível ignorar estas facetas que compõem a diversidade do desafio da inclusão das pessoas com deficiência.

Neste estudo, é inegável que a crença na importância da satisfação e realização profissional através do trabalho tem sido um elemento propulsor da pesquisa. Compreender os significados dos processos de autonomia, através de tarefas produtivas, conduz a um pensamento consoante com Vieira Pinto (2005), que afirma que quanto mais elaborada é a capacidade de trabalhar do homem mais humanizado ele se torna.

Naturalmente devem-se resguardar as premissas sobre as quais estruturam-se tais afirmativas, pois a complexidade do trabalho em Marx define a atividade também como um processo de alienação e opressor (ARANHA, 2005).

Referimo-nos, portanto, ao trabalho enquanto capacidade do homem de relacionar-se com a natureza e a sociedade, para construir sua vivência e modificar a realidade natural-social na qual está inserido a partir de uma dimensão emancipadora, contribuindo para a realização de um indivíduo criador e transformador do seu meio (ARANHA, 2005). Aliás, para Taveira (2013), a natureza desta atividade essencialmente humana pode ser pensada tanto como fonte de prazer, realizações e *construção da identidade* (grifo nosso) como sofrimento e alienação – essa última, já proposta por Marx.

Nessa perspectiva, o trabalho para as pessoas com deficiência

confere sentido à vida, pois é símbolo de atualização e de realização, ao proporcionar condições para a afiliação e vinculação do indivíduo a um grupo, torna-se fonte de experiências e de relações humanas satisfatórias. Proporciona condições para aprendizagem e desenvolvimento de competências, garante a segurança e a independência financeira e contribui para a autonomia do indivíduo (NOHARA, 2010, p. 73).

Ainda para Vieira Pinto (2005), o trabalho representa a expressão de sua

consciência de forma progressivamente mais clara, elevando a sua realidade a um novo grau de amaterialidade. Para o autor, o conceito da amaterialidade permite avaliar a relação entre o ser humano e os objetos que o rodeiam, entendendo os artefatos em uma perspectiva histórica, cultural e crítica, fundamentando-se em sua visão de mundo não determinista da tecnologia pelo trabalho.

O conceito de amaterialidade, então proposto pelo autor, considera uma atitude prática do sujeito frente a sua realidade, pois este não só transforma a natureza como usufrui diretamente deste “objeto” por ele transformado.

A representação do trabalho em outra pesquisa (NOHARA, 2010), cujos respondentes eram pessoas com deficiência, foi definida pelas palavras dignidade, autonomia e sustento - nesta ordem, acrescidas de termos como valorização, cidadania e bem-estar. Percebe-se por tais resultados que aspectos sociais do trabalho estão muito presentes quando se analisa o trabalho na ótica das pessoas com deficiência. Tais percepções criam um imaginário social, que segundo Aranha (2005) se distanciam drasticamente das concepções do trabalho na Antiguidade e Idade Média, quando a atividade era sub-humana e indigna.

Na pesquisa desenvolvida por Paiva *et al.* (2015) o trabalho é visto pelos entrevistados – pessoas com deficiência - como necessidade, prazer e realização, possibilitando o desenvolvimento de relações pessoais. Os sujeitos deste estudo ainda atribuíram ao trabalho a estabilidade e a fonte de aprendizado. Para os autores,

Quando o sujeito sente estar cumprindo com sua função social por meio do trabalho, e se sente integrado às demais pessoas e se desenvolvendo, isso parece fazer com que a experiência laboral adquira uma nuance de significação positiva para os participantes desse estudo. Nesse sentido, o trabalho funciona como uma categoria que propicia vivências sociais de inclusão. (PAIVA *et al.*, 2015, p. 235)

A abordagem desta temática exalta também a importância da produtividade como fator de qualidade de vida das populações assalariadas – ou a sua busca. Ainda como destaque dos processos de labor para o homem, Vieira Pinto (2005) destaca o trabalho como um meio através do qual o homem consegue perceber os limites do sistema social, na medida em que se constitui como realidade e situação do sujeito e as suas possibilidades de comunicação.

Diante disso, exalta-se um dos principais conceitos abordados pelo autor acerca do trabalho, a produção de relações sociais e construção de formas de convivência.

No que se refere à inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, muitas ainda são as barreiras e obstáculos que se entremeiam, configurando uma discussão bastante difusa. Em 1995, por exemplo, um relatório do Banco Mundial¹⁵ refere um cenário marcado por mudanças tecnológicas organizacionais e por requisitos da mão de obra. Contudo, chama a atenção que entre suas principais conclusões estão a persistência de várias formas de discriminação (idade, gênero, qualificação, entre outras) e a intensificação das desigualdades sociais pela distribuição inadequada da renda (TAVEIRA, 2013).

Tais conclusões vão ao encontro das dificuldades do trabalho das pessoas com deficiência e corroboram nossas preocupações no cenário brasileiro. Podemos afirmar que mudanças estruturais têm se apresentado como sujeitos da transformação na direção de superar o paradigma da exclusão, ainda que se revelem insuficientes frente ao quadro atual. Marques e Marques (2005, p. 247) observam "um deslocamento de sentido na direção da superação desse modelo excludente de sociedade por um novo modelo fundado no reconhecimento e no respeito à diferença."

Este modelo ainda não faz parte da realidade da maioria das empresas brasileiras. Nos estudos de Maia e Carvalho Freitas (2015) não se encontrou nenhum recurso adaptado à deficiência dos trabalhadores entrevistados.

No que se refere à formação, mesmo que o mercado de trabalho brasileiro nem sempre tenha exigido qualificação profissional, esta é uma tendência que parece inicialmente superada, pois, se no passado a experiência era o principal fator através do qual se obtinha a ascensão profissional, nos dias atuais são necessários outros esforços, entre eles a formação.

Neste contexto emerge a importância da educação na determinação do diferencial de rendimento, somada ao papel da modernização produtiva no

¹⁵ O Banco Mundial apoia financeira e tecnicamente o desenvolvimento de países em todo o mundo com objetivo de um desenvolvimento com uma visão de globalização inclusiva e sustentável no que se refere à pobreza mundial. No ano de 1995 o relatório desenvolvido pelo Banco Mundial foi dedicado ao tema do trabalho.

aumento da demanda por mão de obra qualificada, que tem sido objeto de estudos sobre o mercado de trabalho brasileiro (ALVES; SOARES, 1996). Tais evidências são abordadas por Araújo e Schmidt (2006), Tanaka e Manzini (2005) e Garcia e Maia (2014), pesquisas nas quais se verificou a escolaridade mínima e a qualificação como requisitos à contratação de profissionais com deficiência.

Ocorre que, se historicamente o acesso à escolaridade das pessoas com menor poder aquisitivo já se estabeleceu em condições de desvantagem aos mais privilegiados, as pessoas com deficiência, antes, precisaram se manter vivas. A história relata casos de abandono e eliminação, comuns para a época e necessárias à sobrevivência dos povos e tribos (SILVA, 1986). Por fim, o acesso dos sujeitos com deficiência à sociedade como um todo, especialmente à formação, ainda é um fenômeno muito recente e em construção.

Costa (2013) afirma que ainda é muito inexpressiva a presença de pessoas com deficiência em espaços de qualificação profissional, revelando um quadro ainda carente de formação para esta parcela da população.

Segundo estudos de Garcia e Maia (2014) o percentual das pessoas com deficiência ocupadas sem escolaridade é três vezes maior que o verificado no grupo da população em geral. Já o grupo de pessoas com deficiência com educação superior completo ou incompleto é quase duas vezes inferior ao dado da população sem deficiência.

Para Mendonça (2010) a educação favorece a reflexão sobre as contradições do trabalho e contribui para a elevação da consciência da classe trabalhadora, permitindo sua libertação através do trabalho em contradição à lógica da escravidão da "classe-que-vive-do-trabalho" (p. 218, grifo do autor).

O caso da inclusão no mercado de trabalho enfrenta também dificuldades no que se refere à resistência da classe empresarial, algumas oriundas de centenas de anos de estigma e preconceito social e outras por desconhecimento. A incapacidade que rotulou a deficiência (REBELO, 2008), e ignorou o sujeito à frente desta condição por séculos, ainda persiste em grande parte no universo produtivo. Por outro lado, não se pode ignorar a lógica capitalista, que se refletiu em mudanças concretas na organização do trabalho.

A falta de qualificação, já percorrida, ocupa um lugar de destaque para os empregadores, que a descrevem "como um sério obstáculo", justificando pela

não contratação (MENDONÇA, 2010). Não obstante, a resistência empresarial ignora mesmo o profissional com deficiência qualificado, insistindo em um homem padronizado para ocupar determinados postos profissionais. Isto se evidencia pela atividade de avaliação dos postos de trabalho, a qual define que "deficiência" pode ocupar determinado cargo, insistindo assim na máxima de adaptar a pessoa ao posto de trabalho e nunca o contrário (PEREIRA, 2011).

No entanto, há indícios de uma mudança social, que implica a valorização das pessoas com deficiência em sociedade e o comprometimento de outros setores até então distantes dos debates sobre o tema. Em documento divulgado pela Gerência Regional do Trabalho e Emprego de Osasco e Região, em parceria com o Sindicato dos Metalúrgicos de Osasco e Região (BRASIL, 2014b), no qual são divulgados os dados de contratação de pessoas com deficiência, algumas das ações que revelam esse envolvimento são trazidas a público:

O sindicato organizou seminários, publicações constantes, visitações a empresas que já cumpriam a legislação, a entidades especializadas e órgãos públicos, abrindo possibilidades para as empresas participarem e conhecerem locais que já eram referência na inclusão [...] (BRASIL, 2014b, p. 11).

Outro dado revelado pelo documento é a inserção deste tema nos acordos coletivos coordenados pela entidade, revelando a preocupação de um setor, até então desconhecido no campo do trabalho das pessoas com deficiência.

O debate acerca da inclusão no mercado de trabalho transcende a questão da aceitação e da qualificação ou desejo, passa também pelo acesso. O acesso em seu sentido amplo depende que a sociedade aceite a diferença no campo arquitetônico, metodológico, programático, comunicacional e atitudinal. Assim, acessar aos diferentes espaços e diferentes fazeres profissionais torna-se um ato possível e não mais um desafio ou uma superação.

Para que isso aconteça nos ambientes de trabalho é condição que as organizações estejam culturalmente abertas para se estruturar nos aspectos que envolvem seus valores, crenças, costumes e modos de agir, entendendo a cultura como um produto social (MARCHIORI, 2006).

A cultura de uma organização refere o seu sistema de valores, o qual é

compartilhado pelos seus membros e a diferencia das demais. Esses valores são, em última análise, características da organização que, em conjunto, "capturam a essência da cultura de uma organização" (ROBBINS, 2005, p. 375). Ainda, segundo Carrieri (2008), "nenhuma manifestação cultural nunca pode ser compreendida fora de um contexto, sem levar em consideração a biografia, a história, a percepção e a interpretação dos atores", e acrescenta: "é através da cultura que os indivíduos percebem a realidade social e constroem também os significados para suas vidas" (CARRIERI, 2008, p. 20).

O "estudo da cultura é um processo que necessariamente envolve e produz conhecimento" (MARCHIORI, 2006, p. 82). Segundo Marchiori (2006) grande parte das definições de cultura organizacional refere-se à posição dos seus membros, quando estes compartilham valores e crenças, e acrescenta: "Algumas [definições] enfatizam o aspecto do conhecimento coletivo dos membros, outras, as tradições" (MARCHIORI, 2006, p. 81).

O processo da cultura é pautado pela participação dos trabalhadores e está vinculado à estabilidade e ao vínculo com a organização, pois desta parceria deriva-se a condução da inovação e da transmissão do conhecimento para a empresa e entre os trabalhadores (MARCHIORI, 2006). Além disso, a cultura de uma organização desempenha funções dentro das organizações.

Segundo Robbins (2005, p. 378):

A cultura organizacional desempenha diversas funções dentro de uma organização. Em primeiro lugar, ela tem o papel de definidora de fronteiras, ou seja, cria distinções entre uma organização e as outras. Segundo, ela proporciona um senso de identidade aos membros das organizações. Terceiro, facilita o comprometimento com algo maior do que os interesses individuais de cada um. Quarto, estimula a estabilidade do sistema social. A cultura é a argamassa social que ajuda a manter a organização coesa, fornecendo os padrões adequados para aquilo que os funcionários vão fazer ou dizer. Finalmente, a cultura serve como sinalizador de sentido e mecanismo de controle que orienta e dá forma às atitudes e comportamentos dos funcionários.

Nessa realidade social é que se dá (ou não) as condições de acesso dos sujeitos nas organizações, considerando-se todos os níveis ali compreendidos. Tais situações algumas vezes são resultado da heterogeneidade das ações dos gestores, ou da ausência de práticas informativas para os envolvidos no processo da inclusão (PEREIRA; PASSERINO, 2012b)

Pereira e Passerino (2012b, p. 418) afirmam que a inclusão "ainda é um

processo em construção [nas organizações], cujas características variam entre os paradigmas da inclusão, da integração e da exclusão", e acrescentam "a importância de se refletir sobre os aspectos sociais, políticos, econômicos e legais" (p. 419) deste processo, que compõe a cultura da organização.

Neste ponto encontra-se o viés principal do sentido da inclusão, aquele que compreende as adaptações como um direito e não apenas uma consideração ou concessão que se faz à diferença. Fica evidente a necessidade de uma transformação social mais ampla, pois antes de se chegar ao posto de trabalho, é preciso ultrapassar barreiras e obstáculos impostos pela sociedade, os quais muitas vezes são invisíveis a quem não os enfrenta.

Logo, a inclusão do trabalhador com deficiência no mercado de trabalho é o resultado de um conjunto de ações, alavancado por políticas públicas que vêm se estabelecendo em nossa sociedade a fim de garantir o direito a quem dele necessita. No próximo subcapítulo trataremos deste panorama das Políticas Públicas, considerando sua importância para o viés da inclusão no mercado de trabalho.

2.1 PANORAMA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Para se entender o panorama das políticas públicas para a inclusão no mercado de trabalho, antes é preciso compreender o que abrange as políticas que interessam a este estudo.

Inicialmente, cabe destacar que por política pública entende-se como o conjunto de diretrizes e princípios norteadores que articulam decisões orientadas para a resolução de um problema, ou para a realização de um objetivo considerado de interesse público, e são caracterizadas por processos políticos cuja implementação pode ou não envolver organizações da sociedade, empresas, organizações não governamentais. A política pública envolve, além do planejamento e elaboração da diretriz, as ações posteriores que se relacionam à implantação, interpretação, cumprimento e aprimoramento das mesmas.

As políticas públicas podem agregar um conjunto de programas, ações e atividades que, diretamente ou indiretamente, com a participação de entes

públicos ou privados, visam a assegurar direitos de cidadania, de forma ampla ou para determinado seguimento social, cultural, étnico ou econômico.

Segundo Teixeira (2002), as "não ações" e omissões também devem ser consideradas como forma de manifestações das políticas, pois representam as opções e escolhas daqueles que definem as políticas. Entre os objetivos das políticas públicas, destacados pelo autor, estão: responder as demandas de setores marginalizados, ampliar e efetivar direitos de cidadania e promover o desenvolvimento através de estratégias de ajuste. Em geral os objetivos das políticas refletem as visões sobre o caminho do desenvolvimento.

Outro dado interessante abordado por Teixeira (2002) refere as políticas públicas como processo que procura articular as diferentes necessidades dos setores sociais com a diversidade de interesses envolvidos.

No tocante às leis, estas são definidas como regras justas e permanentes que exprimem a vontade imperativa do Estado. A norma é obrigatória e tem efeito social (NUNES, 1999). As leis são criadas para estabelecer normas e têm a função de controlar os comportamentos e ações dos indivíduos de acordo com os preceitos da sociedade na qual está inserida. Torna-se obrigatória no âmbito do Estado por força coercitiva do poder ou autoridade legítima.

Ainda pode-se acrescentar aos conceitos de lei o regramento existente em sociedade que estabelece ordem em diversas esferas. As regras, escritas ou não, definem formas de ação nos espaços em que se estabelecem, assim se dão os regramentos esportivos, familiares e sociais, acordados naquela cultura em que são aceitas.

Entre os dispositivos legais que asseguram o direito das pessoas com deficiência no campo do trabalho, não só as leis específicas são importantes para a garantia desses sujeitos.

No tema da inclusão, diversas leis nacionais e convenções internacionais foram aprovadas com o propósito de melhorar a integração das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, mas os programas e ações não foram propostos no mesmo tempo, conforme relata Pastore (2000, p. 34): "No início fixaram-se direitos. Mais tarde, surgiram os programas de ação".

A Declaração Universal dos Direitos Humanos¹⁶, assinada em 1948, garante a todas as pessoas, sem distinção de qualquer sorte, o direito a gozar os preceitos de liberdade estabelecidos pela mesma. Qualquer tipo de tratamento desumano ou degradante é proibido a toda e qualquer pessoa, bem como todos devem ser reconhecidos como pessoas, perante a lei. A Declaração prevê igualmente a proibição de qualquer forma de discriminação.

Em seu Artigo XXIII, é garantido o direito ao trabalho, à livre escolha do emprego bem como à igual remuneração por diferentes pessoas para trabalhos iguais. A remuneração, ainda sob o ponto de vista da Declaração Universal dos Direitos Humanos, deve garantir uma existência com dignidade humana.

Em dezembro de 1975 a Organização das Nações Unidas aprovou a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadores de Deficiência¹⁷ e, em dezembro de 1982, esta mesma Organização aprovou o Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência (PASTORE, 2000).

Outro importante marco histórico no processo de inclusão foi a Declaração de Salamanca¹⁸. O documento assinado em 1994 representa o resultado de um processo cuja origem tem sido atribuída aos movimentos de direitos humanos e de desinstitucionalização manicomial, que surgiram a partir das décadas de 60 e 70. Ainda que tal Declaração enfoque o processo educacional, é referência em todos os campos que tratam sobre o direito da pessoa com deficiência.

Segundo Pastore (2000) estes textos são marcos na busca da cidadania

¹⁶ A Declaração Universal dos Direitos Humanos é um dos documentos básicos das Nações Unidas e foi assinada em 1948. Neste documento são enumerados os direitos que todos os seres humanos possuem. Documento disponível em www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/por.pdf.

¹⁷ A Declaração dos direitos das pessoas com deficiência, de acordo com a ONU, "é um instrumento de direitos humanos, com explícita dimensão de desenvolvimento social. Ela reafirma que todas as pessoas com todos os tipos de deficiência devem gozar de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais - e esclarece exatamente como as categorias de direitos devem ser aplicadas. Além disso, identifica especificamente áreas onde adaptações precisam ser feitas para permitir às pessoas com deficiência que exerçam efetivamente seus direitos, bem como áreas onde seus direitos foram violados e onde a proteção de seus direitos deve ser reforçada". (ONUBR, A ONU e as pessoas com deficiência. Disponível em <http://www.onu.org.br/a-onu-em-acao/a-onu-e-as-pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em abr. 2014). Documento disponível em <http://www.un.org/disabilities/default.asp?id=150>.

¹⁸ A Declaração de Salamanca é uma resolução das Nações Unidas que trata dos princípios, política e prática em educação especial. Foi adotada em Assembleia Geral e apresenta os Procedimentos-Padrões das Nações Unidas para a Igualização de Oportunidades para Pessoas Portadoras de Deficiências. Documento disponível em portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/salamanca.pdf.

e igualdade das pessoas com deficiência. O autor destaca que tais documentos se basearam no princípio da igualdade e, portanto, como cidadãos membros da sociedade as pessoas com deficiência têm o direito ao convívio, à educação, à saúde e ao emprego tal como os demais membros desta sociedade.

No contexto brasileiro, a Constituição Federal promulgada em 1988, destaca entre seus objetivos fundamentais a erradicação da pobreza e da marginalização, bem como a redução das desigualdades sociais, promovendo o bem de todos sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade ou qualquer outra forma de discriminação (BRASIL, 1988).

Ainda na Constituição Brasileira, no que se refere ao direito ao trabalho, destaca-se no Título II, inciso XIII, o direito ao livre exercício de qualquer trabalho ou profissão. Quanto aos direitos sociais, o documento garante ao trabalhador o exercício de seu direito, coibindo "qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência [...]" - art. 7. XXXI (BRASIL, 1988).

Em 1989, foi instituída a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE) através da Lei nº 7.853. A mesma norma tratou sobre o apoio às pessoas com deficiência, sua integração social, entre outros (BRASIL, 1989). Em 2009, a CORDE transformou-se na Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, vinculada à Secretaria Especial dos Direitos Humanos (SEDH), tendo como principal atribuição a de implementar e fazer cumprir Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência¹⁹.

A Convenção de nº 159 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), sobre Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes, foi promulgada pelo Brasil através do Decreto nº129 de 1991. A política de reabilitação prevista neste decreto tem como base o princípio da igualdade de oportunidades entre os trabalhadores com deficiência e os trabalhadores em geral. Este documento delega, em seu artigo sétimo, às autoridades competentes, medidas que proporcionem orientação, formação profissional,

¹⁹ A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu respectivo Protocolo Facultativo foram ratificados pelo Congresso Nacional em 09/07/2008 pelo Decreto Legislativo nº 186/2008 e todos os seus artigos são de aplicação imediata. O documento encontra-se disponível no site: <http://www.adiron.com.br/site/uploads/File/ConvComentada.pdf>.

colocação e emprego para que as pessoas com deficiência possam manter, progredir ou obter um emprego, a despeito das adaptações necessárias (BRASIL, 1991a).

Neste momento, como urgência e exigência da Convenção da Organização Internacional do Trabalho, começam a ser criadas leis voltadas para o direito ao trabalho da pessoa com deficiência. No ano de 1990, no âmbito da administração pública, a Lei nº 8.112 assegura em seu artigo segundo às pessoas com deficiência não só o direito de se inscreverem em concursos públicos, cujas atribuições sejam compatíveis com sua deficiência, mas também garante a reserva de até vinte por cento das vagas oferecidas no concurso para estas pessoas (BRASIL, 1990).

Entre os anos de 2013 e 2014 a discussão que urge é a participação do setor público no contexto da inclusão profissional. A reserva de vagas revelou-se um instrumento, no mínimo, insuficiente, pois reduz as possibilidades de inserção do sujeito que, se não utiliza as vagas a ele destinadas, geralmente é barrado pelo exame médico que classifica, tipifica e resume o sujeito à sua deficiência. Outrossim, os cargos com menor quantidade de vagas muitas vezes sequer chegam a abrir o percentual mínimo, ignorando a possibilidade de esta parcela da população vir a exercer determinadas funções por intermédio de concurso público.

Embora não seja o viés deste estudo, tais constatações ainda revelam questões emblemáticas no acesso ao trabalho das pessoas com deficiência e, se não explicam, conduzem diversas inferências neste importante tema.

A lei com maior destaque no território brasileiro no que se refere ao trabalho das pessoas com deficiência, certamente é a Lei nº 8.213 de 1991. Conhecida popularmente como "Lei de Cotas", esta lei previdenciária tem em seu artigo 93 um marco importante na história desses trabalhadores. A reserva de vagas obrigatória às empresas privadas com mais de 100 funcionários abriu uma nova perspectiva de trabalho para os sujeitos até então alijados deste processo social. Segundo o Artigo 93 da Lei:

A empresa com cem ou mais empregados está obrigada a preencher de dois por cento a cinco por cento dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência habilitadas. Na seguinte proporção:

I - até 200 empregados 2%

II - de 201 a 500	3%
III - de 501 a 1.000	4%
IV - de 1.001 em diante	5%

(BRASIL, 1991b).

A partir desta legislação o Brasil se insere no cenário do Direito Internacional no que se refere à defesa dos direitos da pessoa com deficiência. Segundo publicação do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE (BRASIL, 2009a), há um entendimento da importância de as empresas assumirem obrigações de respeitar o valor social do trabalho e da livre iniciativa, com a finalidade de implementar a cidadania plena do trabalhador - com ou sem deficiência.

A regulamentação desta Lei se deu através do Decreto nº 3.298 de 1999 e, posteriormente, em 2004, pelo Decreto nº 5.296. Este último dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e define os critérios e definições da pessoa com deficiência para efeito de aplicação da Lei:

Art.4º - É considerada pessoa portadora de deficiência a que se enquadra nas seguintes categorias:

I - deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, 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;

II - deficiência auditiva - perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas freqüências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz;

III - deficiência visual - 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;

IV - deficiência mental - 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:

- a) comunicação;
- b) cuidado pessoal;
- c) habilidades sociais;
- d) utilização dos recursos da comunidade;
- e) saúde e segurança;
- f) habilidades acadêmicas;
- g) lazer; e
- h) trabalho;

V - deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências. (BRASIL, 2004b).

Ainda como propulsor dos ajustes necessários à inclusão em sociedade, este mesmo Decreto de 2004, ao regulamentar as leis nº 10.048 de 2000 e nº 10.098 do mesmo ano, estabeleceu normas gerais e critérios para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência. Tais medidas objetivaram promover a acessibilidade em todas as áreas sociais para que a inclusão deixe de ser uma utopia e venha a se tornar realidade, a partir da eliminação das barreiras de toda a sorte que dificultam ou mesmo impossibilitam ao sujeito com deficiência o pleno exercício da cidadania.

Além da Convenção da Organização Internacional do Trabalho (OIT), o Brasil homologou também a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, também conhecida como a Convenção de Guatemala²⁰. Esta última, ratificada sob o Decreto nº 3.956 de 2001, trata igualmente da garantia de emprego adequado e da possibilidade de integração ou reintegração das pessoas com deficiência na sociedade. Deste modo, ao confirmar tais convenções, o Brasil comprometeu-se a formular e aplicar políticas para a readaptação profissional e de emprego para pessoas com deficiência (BRASIL, 2001).

No ano de 2006 a OIT aprovou a Convenção Internacional de Direitos da Pessoa com Deficiência. Dentre outras questões, a nova norma estabelece que as pessoas com deficiência, em todo o planeta, têm direito à saúde, educação inclusiva e ao transporte. Esta convenção foi ratificada pelo Decreto Legislativo nº186 de 9 de julho de 2008 e promulgada em agosto de 2009 pelo Decreto nº 6.949²¹ (BRASIL, 2009b).

Este tratado intencional tem status constitucional, sendo definido como um documento histórico, por ter sido o primeiro tratado de direitos humanos a

²⁰ A Convenção de Guatemala determina a eliminação de todas as formas de discriminação contra pessoas portadoras de deficiência e o favorecimento pleno de sua integração à sociedade. Define a discriminação como toda diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, ou em seus antecedentes, consequências ou percepções, que impeçam ou anulem o reconhecimento ou exercício, por parte das pessoas com deficiência, de seus direitos humanos e suas liberdades fundamentais. Esta convenção foi ratificada pelo Brasil através do Decreto n.º 3.956, de 08 de outubro de 2001. Documento *disponível em*: portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/guatemala.pdf.

²¹ Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em abr. de 2014.

ser votado, no Congresso Nacional, sob a redação de Emenda Constitucional.

A ratificação da Convenção da ONU sobre Direitos das Pessoas com Deficiência demonstra o compromisso do país com as mudanças e os objetivos ali propostos, os quais banem quaisquer formas de discriminação, facilitam o acesso à justiça e ao transporte, garantem a participação política e promovem a acessibilidade irrestrita.

Como um importante dado sobre a legislação que cerca o tema tratado neste estudo, a Lei nº 8.742 de 1993, que dispõe sobre a organização da assistência social, definiu o conhecido Benefício da Prestação Continuada (BPC), posteriormente regulamentado pelo Decreto nº 1.744 de 1995. O benefício foi instituído como forma de amparar a pessoa com deficiência, garantindo um benefício mensal que lhe sustente no período em que estiver incapacitada para a vida independente e o trabalho. Este benefício trouxe um mínimo de segurança para a sobrevivência dos sujeitos e suas famílias (BRASIL, 1993; BRASIL, 1995)

Em 2011, a Lei nº 12.470 garantiu à pessoa com deficiência, que era beneficiária do BPC e teve o benefício suspenso pelo exercício da atividade profissional remunerada, o restabelecimento imediato do pagamento ao beneficiário, quando da suspensão da sua atividade remunerada (BRASIL, 2011a). A não exigência de novo processo e nova avaliação da deficiência e do grau de impedimento do indivíduo conferiu certa segurança para que estes sujeitos aceitassem desafios no campo do trabalho. Pode-se dizer que esta mudança representa um marco para o avanço da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho formal.

No ano de 2007, a Portaria Normativa Interministerial nº 18 criou o *Programa de Acompanhamento e Monitoramento do Acesso e Permanência na Escola das Pessoas com Deficiência Beneficiárias do Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social (BPC/LOAS)*, com prioridade para aquelas na faixa etária de zero a dezoito anos. Esta Portaria tem o objetivo de identificar as pessoas com deficiência, beneficiárias do programa, no sistema regular de ensino, com base nos dados do BPC/LOAS e do Censo Escolar. Tem também a finalidade de disponibilizar tais dados aos sistemas de ensino e às Secretarias Municipais de Assistência Social para uso destas no sistema de vigilância social

local (BRASIL, 2007b).

Este documento também visa a desenvolver estudos intersetoriais que identifiquem as barreiras que impedem ou dificultam o acesso e a permanência na escola das pessoas com deficiência, indicando ações e políticas para a superação desses obstáculos, bem como a implementação e manutenção de um banco de dados para análises estatísticas sobre deficiência, com vistas aos indicadores de cidadania das pessoas com deficiência beneficiárias do BPC/LOAS, isto é, objetiva subsidiar o desenvolvimento de políticas no âmbito da inclusão no país.

Além destas, diversas outras regulamentações, instruções e portarias se preocupam em garantir direitos no que se refere à saúde, à supressão dos impostos, à locomoção, ao trabalho, à renda e à educação das pessoas com deficiência, tanto na esfera federal como nas esferas estaduais e municipais.

Mais recentemente, o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Viver sem Limite, foi aprovado por meio do Decreto 7.612 de 2011. Sua principal finalidade é promover, "por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações, o exercício pleno e equitativo dos direitos das pessoas com deficiência, nos termos da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo" (BRASIL, 2011b).

Para efeito deste documento, são consideradas "pessoas com deficiência aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas." (BRASIL, 2011b).

O Plano Viver sem Limite preconiza, entre suas diretrizes, a garantia de um sistema educacional inclusivo; garantia de que os equipamentos públicos de educação sejam acessíveis para as pessoas com deficiência, inclusive por meio de transporte adequado; ampliação da participação das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, mediante sua capacitação e qualificação profissional; ampliação do acesso das pessoas com deficiência às políticas de assistência social e de combate à extrema pobreza; prevenção das causas de deficiência; ampliação e qualificação da rede de atenção à saúde da pessoa com deficiência,

em especial os serviços de habilitação e reabilitação; ampliação do acesso das pessoas com deficiência à habitação adaptável e com recursos de acessibilidade; e a promoção do acesso, do desenvolvimento e da inovação em tecnologia assistiva, através dos eixos acesso à educação, atenção à saúde; inclusão social; e acessibilidade (BRASIL, 2011b, BRASIL, 2013b).

Aparentemente, o plano inaugura efetivamente uma política pública, segundo Teixeira (2002), ampliando a articulação da legislação existente e abrindo novos espaços de atuação entre seus objetivos e finalidades. O *Viver sem Limites* reúne diversas leis existentes e provoca os atores da sociedade para que efetivem a mediação necessária à consecução dos objetivos ali propostos, configurando-se como política sistematizada, tanto em relação à proposição e registro legal, como em relação às linhas de financiamento público disponibilizadas no Programa.

Embora ainda parecesse uma política pública segmentada, de acordo com a proposição de Teixeira (2002), a regulação sobre a qual tal documento se constitui parece ser unânime para a constituição de uma sociedade que se quer mais justa e que, embora a passos lentos, vem evoluindo na direção de uma visão mais social em todos aspectos compreendidos pela vida desses sujeitos.

Essa visão social toma forma no ano de 2015 através da Lei nº 13.146. O documento institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), articulando os campos da educação, saúde, trabalho, levando em consideração conceitos importantes como o da acessibilidade e tecnologia assistiva, entre outros (BRASIL, 2015).

Além de garantir o exercício ao trabalho, já determinado pela Lei de Cotas, essa Lei avança na medida em que adverte para a necessidade de um ambiente acessível e inclusivo, de igualdade de oportunidades no trabalho, na ascensão profissional, no recrutamento, seleção, incentivos profissionais, enfim, em todos os aspectos que envolvem a prática do labor.

Interessa-nos, em sintonia com este estudo, o Art. 37, que institui:

Constitui modo de inclusão da pessoa com deficiência no trabalho a colocação competitiva, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, na qual devem ser atendidas as regras de acessibilidade, o fornecimento de recursos de tecnologia assistiva e a adaptação razoável no ambiente de trabalho (BRASIL, 2015).

Observa-se, pois, o entendimento da importância da acessibilidade, das tecnologias assistivas e de adaptações razoáveis para o desempenho da atividade do trabalhador com deficiência. Ademais, destacamos a orientação para a provisão de suportes individualizados para atender as necessidades específicas da pessoa com deficiência, como um agente facilitador no ambiente de trabalho.

Considerando-se os pontos abrangidos pela Lei, nº 13.146, é importante o avanço no sentido de uma visão mais ampla e integrada dos aspectos que envolvem o tema da inclusão, pois ao elencar a necessidade das adaptações, impõe-se uma readequação social no que se refere às obrigações sociais que envolvem o tema, trazendo tais realidades para pauta de discussões. O discurso da não adaptação, da falta de recursos, e da falta de acessibilidade perde, pois, por força de lei, avançamos em direção à “obrigação” da sociedade inclusiva.

Além disso, o Estatuto atenta para o direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sem nenhuma espécie de discriminação (Art. 4º), considerando-se a discriminação um conceito que independe da intencionalidade, cuja restrição, distinção ou exclusão, seja por ação ou omissão, prejudique, anule ou impeça o reconhecimento ou exercício dos direitos fundamentais do sujeito. A recusa ou inexistência de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas no ambiente de trabalho poderá ser considerada uma ação discriminatória, o que vem a modificar todo o entendimento sobre o tema que se tinha até então.

Adaptações razoáveis já eram tema de lei em outros países, como veremos no breve texto sobre o país espanhol no Capítulo 3 deste estudo. Deve-se destacar, portanto, o avanço que representa em nosso país exigir em lei tais aparatos, pois sinalizam efetivamente uma necessidade de mudança na postura dos empregadores e da sociedade tal como vem se estruturando.

Por fim, cabe uma breve consideração sobre o ano de 2016. A instabilidade política e econômica brasileira afetou sobremaneira os programas e secretarias que se dedicam ao tema da pessoa com deficiência, algumas das quais extintas e logo em seguida recriadas. Contudo, ainda não se tem o registro exato das modificações solidificadas, uma vez que as fontes são em sua grande maioria jornalísticas, não oficiais. Neste sentido, embora não se registre

oficialmente a extinção de órgãos oficiais e programas, também não se avançou no sentido do aprimoramento da legislação ou fiscalização que poderia se esperar. Restam, portanto, dúvidas e incertezas sobre o futuro da política pública para as pessoas com deficiência e sobre os avanços sociais, especialmente no campo da inclusão.

No próximo capítulo, nos dedicaremos a um breve panorama das políticas públicas espanholas no campo do trabalho e assistência à pessoa com deficiência, que nos permitirá entender o campo de pesquisa estudado e avançar para possíveis paralelos com a realidade brasileira.

3 A INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO ESPANHOL – UM PANORAMA

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é um tema recorrente em diversos países que vem debatendo e buscando ações no intuito de incluir socialmente esses sujeitos. O desenvolvimento da pesquisa no país espanhol conduziu-nos nesta pesquisa a um breve panorama das características desse processo naquele país.

Álvarez (2013) afirma que são recentes os estudos sobre a inserção laboral na Espanha, assim como no Brasil, a literatura sobre o tema ainda é escassa. Para a autora, nem sempre foi evidente a importância do emprego para as pessoas com deficiência.

Nos últimos anos, estas políticas de mercado de trabalho têm evoluído, passando desde as mais tradicionais até a visão atual, na qual há vários níveis de intervenção. Em um primeiro momento, a pessoa com deficiência não tinha uma relação de trabalho, apenas realizava uma atividade dentro de uma associação de deficientes ou um centro especificamente criado para isto, partindo da concepção de que não era possível estas pessoas desenvolverem um trabalho normal (ÁLVAREZ, 2013, p. 26, tradução nossa).

Segundo a autora, hoje a inclusão no mercado de trabalho é vista como uma forma de melhorar a integração social da pessoa com deficiência, conquistar independência pessoal e econômica e, portanto, a sua inclusão plena. Tais pressupostos do trabalho para a pessoa com deficiência na Espanha estão em sintonia com as bases nas quais se estruturam este estudo, tornando esta aproximação muito rica para a pesquisa.

Segundo Pereira (2011, p. 55), alguns “países da Europa usam o sistema de reserva de vagas para pessoas com deficiência”; Gonçalves (2006), por sua vez, afirma que muitos países que tentaram estes caminhos fracassaram e tiveram de buscar alternativas. Segundo o autor, nenhum país alcançou o sucesso exclusivamente com base no sistema de cotas e ainda que não se tenham as respostas para esta problemática – nem é este o propósito do estudo – pode-se inferir sobre a necessidade de ações mais amplas para se atingir um nível satisfatório e mais permanente de igualdade.

As cotas são uma das políticas de ação afirmativa²², mas não a única. Políticas de formação, entre outras, que assegurem as chances de sucesso de todos poderiam – e deveriam - compor um grande movimento de inclusão. Embora outros vieses também sejam debatidos quanto à utilização de cotas, entendemos a importância de se discutir essa e outras ações, ampliando o nosso olhar, sobretudo para as experiências internacionais.

Pereda, Prada e Actis (2012) afirmam que a maioria das pessoas com deficiência, que se emprega no mercado de trabalho ordinário espanhol, o faz beneficiada por alguma das fórmulas de subvenção estabelecidas pelo país.

Na Espanha, a Lei 66 de 1997 ratifica o Decreto Real de nº 1.451 de 1983, que assegura a reserva de 2% das vagas nas empresas com mais de 50 empregados para as pessoas com certificado de invalidez, e a Lei 63 de 1997, que concede incentivos fiscais com a redução de 50% das cotas patronais da seguridade social (BRASIL, 2009a).

No que se refere à “Cota de Reserva” (Cuota de Reserva), Pereda, Prada e Actis (2012) ressaltam que a ocupação das vagas no ano de 2008 estava mais concentrada no setor público, o que indica, segundo os autores, insuficiente controle administrativo para obrigar as empresas privadas a cumprir a cota. Os autores complementam:

Originalmente, o LISMI previa a obrigatoriedade da taxa de reserva para todas as empresas com mais de 50 empregados, mas tendo em conta a violação flagrante, em 2000, medidas alternativas de carácter excepcional foram estabelecidas, como contratação de centros especiais de emprego ou doações monetárias para incrementar a inserção laboral de pessoas com deficiência e a criação de empregos para as pessoas deste grupo (PEREDA, PRADA, ACTIS, 2012, p. 116, tradução nossa).

Diferentemente da Espanha, alternativas à Lei de Cotas não figuram entre as possibilidades da legislação brasileira. Em que pesem os críticos a processos alternativos, como os empregados na Espanha, cabe aqui uma reflexão sobre a importância de se avaliarem os resultados advindos de 25 anos da legislação e, a partir das experiências de outros países, ponderar a

²² Ação Afirmativa ocorre sempre que pessoas ou instituições saem de seu caminho, através de uma ação positiva para aumentar a probabilidade de igualdade verdadeira entre os indivíduos de diferentes categorias. (TESSLER, 2008)

potencialidade, as vantagens e desvantagens de se adotarem medidas alternativas de compensação para as empresas que não cumprem as cotas impostas no Brasil.

Os autores Pino e Martin (2005) analisam que a inserção laboral na Espanha se baseia em três distintas bases: programas de renda mínima, emprego protegido e planos de desenvolvimento local. Os programas de renda mínima têm o objetivo de cobrir as necessidades básicas das pessoas com deficiência; o emprego protegido tem a finalidade de promover a inserção laboral em tarefas socialmente úteis de incorporação ao trabalho, e o plano de desenvolvimento local constitui um esforço em localizar as necessidades das comunidades, as novas atividades e nichos de mercado que não tenham sido cobertos visando a desenvolver comunidades mais integradas e autossuficientes, promovendo a qualidade de vida.

Álvarez (2013) identifica que as políticas espanholas passaram por três momentos: primeiramente se deu a ênfase nas medidas administrativas de caráter assistencial, seguindo depois um investimento no emprego protegido e, por último, o desenvolvimento de políticas de integração positiva para facilitar a entrada destas pessoas no mercado de trabalho.

Pino e Martin (2005, p. 63, tradução nossa) complementam:

Poderíamos assinalar que a primeira etapa corresponde a um modelo de integração assistencial, na qual o cuidado e a necessidade de cuidados pessoais e sociais são as preocupações que se destacam nas políticas públicas. É um modelo que tenta melhorar a situação das pessoas com deficiência, mas sem envolver um compromisso firme para a integração, uma vez que é com base na configuração de espaços de emprego sem segregação está na agenda de ação. A segunda fase poderia ser localizada no início da década de oitenta, que é institucionalizada com a *Ley de Integración Social del Minusválido*²³ (LISMI), que cria um quadro jurídico que vê a integração de trabalho como uma das pedras angulares para a verdadeira integração social.

Para os autores, estes são os marcos gerais nos quais se situaram a atuação dos poderes públicos na Espanha no que se refere às pessoas com deficiência: “em primeiro lugar a Constituição Espanhola, em segundo lugar a

²³ Em tradução livre, Lei de Integração Social dos Inválidos. O termo “*minusválido*” foi traduzido por “inválido”, ainda que reconheçamos o estigma e inadequação do termo, foi considerado o que se trata do nome desta lei, motivo pelo qual será reproduzido desta forma. Outrossim, verificamos a utilização do termo “*personas con discapacidad*”, para designar “pessoas com deficiência, o que reforça a diferença existente entre as duas designações nos textos analisado.

Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), e em terceiro lugar, pelo Plano de Ações das Pessoas com Deficiências” (PINO, MARTIN, 2005, p. 63, tradução nossa).

Assim, a promulgação da Constituição Democrática de 1978 daquele país, especialmente o artigo 49, reconhece o direito das pessoas com deficiência, a sua completa realização pessoal e integração social. Quatro anos depois, em 1982, a *Ley de Integración Social del Minusválido* exige do governo uma política ativa de integração social, o que inclui prevenção, tratamento e reabilitação (PEREDA; PRADA; ACTIS, 2003; ALBA, MORENO, 2004). A LISMI passa a ser um disparador de políticas e planos no país.

Esta Lei concentra em uma única norma as ajudas tanto assistenciais como de participação no emprego de pessoas com deficiência, estabelecendo que o emprego ordinário deve ser um objetivo primordial das políticas de emprego para as pessoas com deficiência (ÁLVAREZ, 2013).

A *Ley de Bases de la Seguridad Social*, de 1963, previu a criação de centros piloto de reabilitação de pessoas com deficiência. O sistema oficial de classificação das pessoas com deficiência no país se desenhou em 1984, com a pretensão de acomodar o conceito de “*minusvalia*” (invalidez), elaborado pela Organização Mundial de Saúde (OMS).

A escala adotada para esta classificação, no entanto, se baseava quase que exclusivamente na medição objetiva da presença e o grau da deficiência, e não sobre um diagnóstico dos agravantes sociais (culturais, econômicos e ambientais) que entravam ainda mais a inclusão sem discriminações.

Desta forma Pereda, Prada e Actis (2003) criticam a *medicalização da política da deficiência*, que implica considerá-la como uma característica objetiva e irreversível dos sujeitos assim diagnosticados.

Essa crítica vai ao encontro deste estudo, uma vez que consideramos as possibilidades do sujeito, para além das características originais da deficiência, pois para Vygotsky (1995) a deficiência também deriva do isolamento das relações sociais e culturais que caracterizam a sociedade em que cada sujeito se insere. Essa condição ignora as possibilidades que se abrem a partir da superação destas limitações.

Pereda, Prada e Actis (2003) destacam as pautas etiquetadoras e assistencialistas do princípio do século, em contraponto com as últimas

transformações assumidas pelo Plano de Ação integral das pessoas com deficiência (1997-2002), cujos objetivos de reabilitação e normalização formam as chamadas políticas ativas.

Alba e Moreno (2004) afirmam que no Plano de Ação para as pessoas com Deficiência estavam incluídos programas de reabilitação laboral, de colocação e integração no mercado de trabalho, de proteção social e econômica, além de abranger a criação de serviços públicos específicos para informação, orientação e promoção do emprego. Resumem que “o plano de ação estava orientado para melhoria da transição do colégio ao trabalho e dos Centros Especiais para o emprego comum” (ALBA, MORENO, 2004, p. 38, tradução nossa).

Segundo Sebastián e Noya (2010), as diretrizes para o emprego aprovadas pelo *Consejo de Europa* destacavam a necessidade de promover um mercado de trabalho favorável à integração social, a partir da formulação de políticas dirigidas ao combate à discriminação das pessoas com deficiência. O documento 2000/78/CE, deste mesmo Conselho, estabelece, segundo as autoras, um marco geral para a igualdade no emprego e ocupação, e tem por objetivo criar as bases para a igualdade de trato no trabalho, assim como combater as discriminações por motivos de religião ou convicções, de deficiência, de idade, ou de orientação sexual. Álvarez (2013) também sustenta a importância desta diretiva, tanto no emprego e ocupação das pessoas com deficiência, e por fazer clara referência à contratação e manutenção dos trabalhadores em seus empregos e à sua formação permanente.

A adoção de medidas de adaptação às necessidades das pessoas com deficiência nos espaços de trabalho representa, segundo Sebastián e Noya (2010), um importante papel no combate à discriminação. O artigo 5º do Documento 2000/78/CE introduz o conceito de “*ajustes razonables*” para as pessoas com deficiência. Estes ajustes preveem que se realizarão adaptações razoáveis a fim de garantir a observância do princípio de igualdade de trato em relação às pessoas com deficiência. Isto significa que os empresários devem tomar medidas adequadas em função das necessidades de cada situação concreta, para permitir às pessoas com deficiência o acesso ao emprego, fazer parte do mesmo e progredir profissionalmente, ou, para que lhes ofereça formação, salvo se essas medidas representem uma carga excessiva ao

empresário.

Sebástian e Noya (2009) alegam o princípio jurídico da igualdade, o qual consiste em tratar de maneira idêntica as pessoas quando estas se encontram em situação de igualdade, e tratá-las de maneira diferente, quando se encontram em situações de desvantagem – para destacar a importância do conceito e concepção dos ajustes razoáveis. Para as autoras, estes ajustes contemplam a formação e orientação profissional, os processos de seleção, o desempenho laboral, a formação para uso de produtos de apoio e a formação profissional entre outros.

Observa-se, pois, que já no ano de 2000 o continente Europeu destacava a importância destas adaptações para a efetivação das políticas públicas, o que apenas vem a aparecer em nossa legislação sobre o trabalho em nosso país, 15 anos mais tarde.

A já referida Lei 13, de 7 de abril 1982, que trata da Integração Social das pessoas com deficiência, a LISMI, estabelece a acessibilidade e adaptação dos Centros de Trabalho, isto é, as ajudas específicas estão previstas nas políticas ativas de emprego. Dentre os tipos de subvenção às pessoas com deficiência, existem desde o salário pago indefinidamente como, por exemplo, ajuda a mobilidade, até o recurso pago diretamente ao Centros Especiais de Emprego (CEE).

Os Centros Especiais de Emprego são destinados àquelas pessoas com deficiência que tenham capacidade igual ou superior a uma porcentagem da capacidade habitual de um trabalhador. Este percentual é fixado em norma reguladora de relações de trabalho de caráter especial que prestam seus serviços nestes Centros. O objetivo destes Centros, configurados pelo Artigo 42 da LISMI, é o de realizar trabalhos produtivos, participando regularmente em operações de mercado, com o intuito de assegurar um emprego remunerado ao mesmo tempo em que presta serviços pessoais e sociais aos trabalhadores com deficiência (GARCIA, 1999).

Álvarez (2013) sustenta que os Centros Especiais de Emprego foram criados como forma de dar ocupação àqueles que não pudessem, temporária ou definitivamente, exercer atividade laboral remunerada em condições normais. Em resumo, “serviriam de ponte entre o trabalho protegido e o comum” (ÁLVAREZ, 2013, p. 27). Para Pereda, Prada e Actis (2003), estes Centros são

um aprimoramento dos Centros Ocupacionais, com a ideia de criar uma relação laboral com aqueles trabalhadores mais eficientes. Apesar disso, destacam:

Poucas vezes se conseguiu o propósito fundador de que os Centros Especiais de Emprego sirvam de trampolim para ascender ao mercado comum de trabalho. Em vez disso, o que mais se tem produzido é um efeito de “redoma de cristal”, proporcionando aos trabalhadores destes Centros mais sensação de segurança, mas em um quadro de superproteção que limita suas expectativas e as possibilidades da promoção da autonomia (PEREDA; PRADA; ACTIS, 2003, p. 118, tradução nossa).

A despeito das características, o certo é que os Centros têm repercussões positivas e negativas, pois se por um lado proporcionam segurança às pessoas com deficiência e suas famílias, menor frustração pessoal, oportunidades diversas, por outro lado os trabalhadores nestes Centros também se tornam mais conformados, com baixa expectativa de ascender ao emprego comum, são excessivamente protegidos gerando baixa autonomia, e muitas vezes desinformados de seus direitos e obrigações (ÁLVAREZ, 2013).

Segundo Garcia (1999), os Centros Ocupacionais são destinados às pessoas com deficiência – principalmente psíquica – cuja limitação não permite sua integração em nenhuma outra modalidade de emprego. Têm a finalidade de desenvolver serviços de terapia ocupacional e de ajuste social quando sua deficiência a impede de integrar-se em uma empresa ou em um Centro Especial de Emprego.

A Lei 31 de 1995 trata de prevenção de riscos laborais e constitui um marco a partir da qual se desenvolvem diferentes ações com objetivo de melhorar as condições de trabalho. A adaptação de postos de trabalho ocupados por pessoas com deficiência se enquadra no tema deste documento. Sebastián e Noya (2010) destacam o Artigo 15, no qual está prevista, como medida de prevenção, a adaptação do trabalho à pessoa, em particular no respeito à concepção dos postos, assim como a escolha de equipamentos e métodos de trabalho e produção, com objetivo de atenuar o trabalho monótono e repetitivo, reduzindo assim seus efeitos para a saúde.

A despeito destas Leis, assim como ocorrera entre 1997-2002, outros dois planos foram elaborados. O II Plano Nacional para a Inclusão Social do Reino de Espanha 2003-2005, que incluía 261 medidas e ações concentradas em quatro grandes objetivos similares aos do plano que o antecedeu. Deste

plano destacam-se o respeito ao acesso ao emprego e um incremento de até 4% nos postos reservados às pessoas com deficiência nos empregos públicos (ALBA, MORENO, 2004).

Em 2003 a Lei 51 aborda a igualdade de oportunidades, não discriminação e acessibilidade universal para as pessoas com deficiência, com objetivo de garantir medidas efetivas de igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência. Esta lei era aplicada, segundo Alba e Moreno (2004), nas telecomunicações, na Sociedade da Informação, em espaços públicos urbanizados, infraestrutura e edificações, transportes, bens e serviços disponíveis ao público. Tal lei evidencia, novamente, a importância de ações coordenadas e de infraestrutura para que a inclusão se concretize efetivamente, de forma ampla e legítima.

Assim, se constitui o Plano Nacional de Acessibilidade 2004-2012, daquele país, cuja pretensão maior é ser um marco estratégico de ações para que os entornos, produtos e novos serviços se realizem de forma acessível a um maior número de pessoas, e aqueles serviços, produtos, já existentes, se adaptem de forma conveniente. Seus objetivos principais são:

Proporcionar a acessibilidade e a cultura do 'desenho para todos'; introduzir a acessibilidade na gestão das ações públicas, consolidar um sistema de normas legais e técnicas para a promoção da acessibilidade; promover ações de acessibilidade de caráter inovador e exemplar; promover a acessibilidade em novas tecnologias. (ALBA, MORENO, 2004, p. 41, tradução nossa, grifo do autor).

Mais especificamente em relação às ações voltadas ao emprego, foi aprovada em 2008 a Estratégia Global de Ação para o Emprego de Pessoas com Deficiência 2008-2012. Esta estratégia estabelecia que governo, organizações sindicais e empresariais mais representativas, e organizações que tratam de pessoas com deficiência avaliassem o funcionamento das políticas de emprego para as pessoas com deficiência para ajudar a construir novas políticas (ÁLVAREZ, 2013).

Segundo a autora, esta estratégia, além de considerar a dificuldade de emprego das pessoas com deficiência, engloba diversos aspectos da relação das pessoas com deficiência com o mercado de trabalho, entre os quais a discriminação que se dá pelo pagamento de salários mais baixos que os demais trabalhadores, pelo estigma da menor produtividade que estes trabalhadores

carregam.

Assim, seguindo em um contexto mais amplo e social da situação das pessoas com deficiência na Espanha, observamos que muitos dos problemas enfrentados naquele país se parecem com nossa realidade. Allué (2003) afirma que a legislação, embora eficiente, está condicionada ao uso que se faz dela. Para a autora - ela mesma pessoa com deficiência -, ainda que lhe sejam providos lavabos, estacionamentos, rampas, e vagas de trabalho, ainda se sente à margem da sociedade, pois percebe o estigma que a separa do que é “normal”. Condena os símbolos que distinguem todos os espaços acessíveis, reservados por lei, da normalidade, pois são esses os que rotulam e separam “os normais” dos demais.

Por fim, Pino e Martin (2005, p. 71, tradução nossa) resumem que,

as mudanças na última década são vertiginosas, as ruas são ocupadas por pessoas com deficiência, as barreiras arquitetônicas vão desaparecendo lentamente, os olhares posam sobre eles cada vez menos mórbidos, a culpa já não os acompanha ou às suas famílias; e, lentamente, falamos de trabalho, e reservamos espaços e, em alguns lugares, os trabalhadores se esqueceram de que o seu parceiro sofre de tais deficiências físicas ou mentais, e não têm medo de reconhecê-los como trabalhadores e como pessoas que são. São necessários mais progressos para que os princípios de solidariedade, cooperação e participação cívica sejam os que rejam a sociedade para lhes dar visibilidade social e política.

Por certo, observamos um avanço importante no panorama espanhol. Relatos como de Allué (2003) e Pino e Martin (2005) indicam que ainda há muito a ser conquistado pelas pessoas com deficiência, mesmo em países como a Espanha, que tem avançado em prol de uma sociedade verdadeiramente inclusiva, pois os padrões de normalidade definem também juízos de valor e critérios de dominação (ALLUÉ, 2003) e, com frequência, diminuem as possibilidades do sujeito.

Aquilo que muitas vezes se considera conquista, como a pensão por invalidez, Allué (2003) alude como discriminação, pois, segundo a autora, “obrigar” a pessoa a viver com uma pensão, ao invés de lhe favorecer o acesso ao trabalho, é uma resposta social que significa exclusão social por incapacidade.

Desta forma, observamos que as leis, embora eficientes, não dão conta de todas as mudanças necessárias, independentemente do país, pois é preciso

mudar os modelos sociais que incapacitam e impedem os sujeitos de se desenvolverem plenos de direito e deveres. Logo, para Allué (2003), o que ainda se quer é o desenvolvimento de uma política de conscientização cidadã sobre a deficiência, que modifique as atitudes para a uma cidadania válida.

4 TECNOLOGIAS E SOLUÇÕES ASSISTIVAS

Este capítulo tem o intuito de discutir o papel da tecnologia em nossa sociedade, conceituando-a e contextualizando, avançando na análise das tecnologias assistivas e sua importância nos estudos sobre a vida das pessoas com deficiência. Posteriormente, dedica-se a construir a definição de solução assistiva, tendo como base formulações anteriores e as bases teóricas no qual esta tese está alicerçada.

4.1 TECNOLOGIA

De acordo com Vieira Pinto (2005, p. 219), a importância da tecnologia na compreensão dos problemas da realidade “agiganta-se, em razão justamente do largo e indiscriminado emprego, que a tornou ao mesmo tempo uma noção essencial e confusa”, pois, segundo o autor, a todo momento a palavra “tecnologia” é utilizada por pessoas com diferentes qualificações e propósitos.

Assim, este estudo baseia-se no primeiro significado etimológico proposto pelo autor, segundo o qual a tecnologia refere-se à "teoria, à ciência, ao estudo e à discussão técnica, abrangidos nesta última noção das artes, as habilidades do fazer, as profissões e, generalizadamente, os modos de produzir alguma coisa." (VIEIRA PINTO, 2005, p. 219).

O tema amplo da tecnologia em meio a um grande movimento e produção intelectual parece ser um desafio, pois, se para alguns o tema já está desgastado, para a área da inclusão de pessoas com deficiência ainda há grandes necessidades e oportunidades de debate e desenvolvimento.

Entendendo que a tecnologia é um conceito que extrapola o artefato com o qual a relacionamos, no senso comum, busca-se discutir nesta tese as dimensões epistemológicas e filosóficas adjacentes ao tema.

Cupani (2004, p. 494) afirma que

Apesar dessa heterogeneidade [da filosofia da tecnologia], a disciplina encontra a sua unidade na preocupação por um aspecto ou dimensão da vida humana impossível de ignorar e particularmente marcado na sociedade contemporânea: a atividade eficiente, racionalmente regrada, no que diz respeito às suas motivações, desenvolvimento,

alcance e consequências.

Para o autor, entender a tecnologia nesta dimensão é essencial, pois a compreensão da técnica como capacidade humana permite-nos apreender a tecnologia como modo de vida "[...] sobretudo na medida em que esse modo de vida afeta outros modos em que podem prevalecer aquelas outras capacidades humanas antes mencionadas" (CUPANI, 2004, p. 494).

Vieira Pinto (2005) refere que a tecnologia é um ato do pensamento humano e é determinante na descoberta dos conceitos lógicos gerais e dos valores universais. Para o autor, através da apreensão do significado teórico ou epistemológico, a prática tecnológica conduz à aquisição do universal, representado pelo valor existencial do trabalho de cada homem. Neste processo, destaca a consciência dos determinantes do homem no processo histórico da realidade (VIEIRA PINTO, 2005).

Segundo Vygotsky (2007) esses processos cognitivos decorrentes dos atos do sujeito são uma interação social, a qual gera novas experiências e conhecimento. Desse modo, o desenvolvimento tecnológico também é uma experiência social mediada por instrumentos.

Os aspectos culturais da tecnologia levam em conta as mudanças, alterações ou parâmetros valorativos introduzidos na conduta do homem, nos seus condicionamentos e hábitos em decorrência da introdução ou desenvolvimento de uma tecnologia (VIEIRA PINTO, 2005).

Vieira Pinto (2005) ainda acrescenta que a dimensão sociocultural também se modifica pela quantidade e abrangência de uma tecnologia, pois quando se percebe sua multiplicação opera, em função da quantidade, uma alteração qualitativa na relação entre os indivíduos e até de uma humanidade inteira.

Desta forma, entende-se que a tecnologia pode assumir diferentes significados quando envolve mais que instrumentos, mas também recursos e relacionamentos para o desenvolvimento das pessoas. Sobretudo Bunge (1999) refere - a despeito de suas críticas - a confiança na tecnologia como forma de aprimorar a existência humana.

O entendimento da tecnologia como uma espécie de aprimoramento da existência humana é trazido por Vieira Pinto (2005) através do "maravilhamento"

do homem, extasiado diante do que faz ou produz. Para o autor o “fenômeno do espanto, do maravilhar-se tem de ser entendido em seu fundamento histórico e social” (VIEIRA PINTO, 2005, p. 36)

Buckingham (2008) sustenta que a tecnologia está modificando as relações sociais, a economia e diversas áreas da vida pública e privada dos indivíduos, acrescentando que, se por um lado há uma valorização do poder da tecnologia em promover e oportunizar o desenvolvimento profissional, há também uma preocupação recorrente que esta tecnologia possa destruir as relações sociais existentes.

Na mesma direção, autores como Bunge (1999) ponderam sobre a importância das inovações técnicas para a expansão das empresas, em contraponto a outros problemas que tais ações possam ocasionar. O autor considera que toda a inovação técnica tem um forte impacto social, mudando a maneira de viver e agir das pessoas, e que estas técnicas criam processos de exclusão para aqueles que não conseguem se adaptar, motivo pelo qual refere a ambivalência destas inovações. É importante destacar que o autor não salienta a inovação no sentido do determinismo tecnológico²⁴, pois a mudança não é necessariamente uma transformação positiva.

No entanto, Vieira Pinto (2005, p. 165) destaca que as inovações tecnológicas sempre existiram, pois “a natureza induz o homem a produzir a cultura desde que o levou a ter de viver em estado social”. Logo, o movimento de produzir técnicas e pensar obsoleto o passado também é um processo, segundo o autor, que povoa a imaginação dos literatos.

Acrescenta, ainda, que

a rigor, as velhas técnicas servem tanto quanto as novas, se descontarmos as exigências de rendimento e comodidade [...]. Portanto, na execução da técnica está presente o sujeito que escolhe, e este não pode ser outro se não o homem movido naturalmente pelo projeto de realizar mais proveitosamente e com menor esforços os fins a que se propõe (VIEIRA PINTO, 2005, p. 164).

²⁴ Determinismo Tecnológico é um conceito criado pelo sociólogo americano Thorstein Veblen (1857-1929) sobre a relação que se dá entre tecnologia e sociedade, segundo o qual os fenômenos sociais e históricos são definidos pela tecnologia. Segundo os teóricos, os dispositivos tecnológicos são a principal causa das mudanças sociais que vem modificando a estrutura e as funções da sociedade em todos os níveis - institucional, social e individual -, sendo os fatores humanos e outros, vistos como secundários neste processo (LIMA, 2001).

Vieira Pinto (2005, p. 91) ressalta que “não se conhece uma só invenção que não alterasse as condições da existência humana”, pois, segundo o autor, a tecnologia é desenvolvida para desempenhar um efeito transformador. Além disso, concordamos com o autor, para os objetivos deste estudo, quando o mesmo refere que, em certa medida, a tecnologia (a máquina em suas palavras) é uma forma do homem relacionar-se com o mundo e pôr em prática um projeto de ser.

Bunge (1999) ainda afirma que a tecnologia não se reduz à utilização do conhecimento científico, mas, vai além, busca o conhecimento que origina o desenvolvimento.

Neste estudo, a partir dos sistemas sociais nos quais a tecnologia se insere, torna-se essencial analisar aspectos tecnológicos sob um viés mais amplo e abrangente que apenas o acesso a equipamentos, isto é, sob o viés da cultura, pois, segundo Vieira Pinto (1973 *apud* FREITAS, 2005, p. 20), “a verdadeira finalidade da produção humana consiste na produção das relações sociais, a construção de formas de convivência”.

Assim, considerando o papel das tecnologias no desenvolvimento humano e perpassando pelo seu uso para a promoção da inclusão social, a tecnologia é entendida para nós como recurso amplo de acesso a todas as instâncias sociais, com o propósito da inclusão e da autonomia dos indivíduos, especialmente àqueles com deficiência. Neste sentido, tem o papel de favorecer a equidade das relações, promovendo independência e empoderamento dos sujeitos.

Na questão da autonomia para as pessoas com deficiência, as tecnologias assistivas são recursos que têm papel de destaque para a promoção da inclusão e da vida independente. Passerino (2010) aponta que a inovação tecnológica pode alterar o modo de vida das pessoas, interferindo no sistema social e na cultura.

A tecnologia, pois, permeia e se funde nas relações sociais, afetando direta ou indiretamente nossa cultura, fazendo com que se modifique, e esta é uma questão essencial deste estudo.

O que se quer dizer é que a tecnologia "não existe como variável externa a ser introduzida a partir do exterior, para provocar consequências. Ao contrário,

está entrelaçada de maneira complexa nos sistemas e processos sociais" (WARSCHAUER, 2006, p. 23) e como tal deve ser encarada, dentro de um processo mais amplo, que vise à inclusão social.

É importante também despojar-se de conceitos preestabelecidos acerca da tecnologia, como um conhecimento sempre caro e altamente especializado. Quando se aborda o conceito da tecnologia, quer se alertar para as inúmeras possibilidades que este conhecimento, enquanto processo inovador, pode proporcionar à sociedade, muito mais no sentido conceitual e filosófico do que no propósito dos artefatos, pois para Vieira Pinto (2005, p. 79) "o projeto de crias [as máquinas] só pode ter origem e sentido no seio de uma coletividade".

Bunge (1999) alerta para a importância de que a inovação técnica seja controlada por todos os interessados. Para o autor, deve-se aplicar a "*tecnodemocracia*" para se melhorar as condições de vida de todos, indistintamente.

Isto posto, fica claro o fundamental da tecnologia no desenvolvimento humano, perpassando pelo seu uso para a promoção da inclusão social. A tecnologia deve ser entendida como recurso amplo de acesso a todas as instâncias sociais (PASSERINO, 2010).

No próximo item, abordaremos a tecnologia assistiva como recurso voltado à promoção da inclusão e autonomia dos indivíduos, inserido no contexto do presente estudo.

4.2 TECNOLOGIA ASSISTIVA

A tecnologia assistiva, já referida na introdução, identifica recursos que contribuem para a promoção da inclusão e da vida, independente das pessoas com deficiência e necessidades especiais. "O conceito de Tecnologia Assistiva (TA) vem sendo revisado nos últimos anos, devido à abrangência e importância desta área para a garantia da inclusão da pessoa com deficiência" (ITS, 2008, p. 11).

Esta Tecnologia pode ser considerada como

qualquer ferramenta, recurso ou processo utilizado com a finalidade de proporcionar uma maior independência e autonomia à pessoa com

deficiência ou dificuldades. É considerada Tecnologia Assistiva, portanto, desde artefatos simples, como uma colher adaptada ou um lápis com uma empunhadura mais grossa para facilitar a preensão, até sofisticados programas especiais de computador que visam à acessibilidade (ITS, 2008, p. 26).

Segundo Galvão Filho e Miranda (2012), a Tecnologia Assistiva amplia e possibilita as atividades que as pessoas precisam ou desejam realizar. São objetivos da TA proporcionar autonomia e independência às pessoas que precisam deste recurso, ampliar a qualidade de vida dos sujeitos e, por consequência, promover a inclusão social, escolar e laboral.

A tecnologia assistiva se estabelece como um dos elementos que compõem estes recursos abrangentes aqui propostos, ao ser utilizada para "ampliar ou possibilitar a execução de uma atividade necessária e pretendida", na perspectiva de proporcionar qualidade de vida, autonomia e inclusão em todos os campos da vida, seja social, familiar, lazer ou trabalho (GALVÃO FILHO; MIRANDA, 2012, p. 250).

O tema é bastante abrangente, englobando a concepção de produto e outros atributos ao conceito de ajudas técnicas, como aqueles relacionados a estratégias, serviços e práticas que tornam viáveis e incrementam o desenvolvimento de habilidades das pessoas com deficiência.

Tais conceitos estão sintonizados ao entendimento da tecnologia neste estudo, que, compreendidos de forma ampla, não se restringem tão somente ao desenvolvimento de objetos e dispositivos físicos, ou apenas a estratégias de ação.

O Decreto nº 3.298 de 1999 encarrega-se de definir ajudas técnicas, bem como define o que são, ou para quais objetivos se destinam:

Art. 19. Consideram-se ajudas técnicas, para os efeitos deste Decreto, os elementos que permitem compensar uma ou mais limitações funcionais motoras, sensoriais ou mentais da pessoa portadora de deficiência, com o objetivo de permitir-lhe superar as barreiras da comunicação e da mobilidade e de possibilitar sua plena inclusão social.

Parágrafo único. São ajudas técnicas:

I - próteses auditivas, visuais e físicas;

II - órteses que favoreçam a adequação funcional;

III - equipamentos e elementos necessários à terapia e reabilitação da pessoa portadora de deficiência;

IV - equipamentos, maquinarias e utensílios de trabalho especialmente desenhados ou adaptados para uso por pessoa portadora de deficiência;

V - elementos de mobilidade, cuidado e higiene pessoal necessários

para facilitar a autonomia e a segurança da pessoa portadora de deficiência;
VI - elementos especiais para facilitar a comunicação, a informação e a sinalização para pessoa portadora de deficiência;
VII - equipamentos e material pedagógico especial para educação, capacitação e recreação da pessoa portadora de deficiência;
VIII - adaptações ambientais e outras que garantam o acesso, a melhoria funcional e a autonomia pessoal; e
IX - bolsas coletoras para os portadores de ostomia (BRASIL, 2004b).

As bases fundamentais para formulação conceitual deste termo apoiaram-se nas referências de "Ajudas Técnicas", "Tecnologia Assistiva" e "Tecnologia de Apoio", termos que respectivamente têm prevalência nos países de língua espanhola, inglesa e o último na tradução de Portugal.

O Comitê de Ajudas Técnicas (BRASIL, 2007) definiu Tecnologia Assistiva como

uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

Os produtos de tecnologia assistiva podem ser categorizados, segundo alguns catálogos e documentos. No Catálogo Nacional de Produtos de Tecnologias Assistivas²⁵, os produtos estão divididos segundo sua funcionalidade: produtos de apoio para tratamento clínico individual, produtos de apoio para treino de competências, órteses e próteses, produtos de apoio para cuidados pessoais e proteção, produtos de apoio para mobilidade pessoal, produtos de apoio para atividades domésticas, mobiliário e adaptações para habitações e outros edifícios, produtos de apoio para comunicação e informação, produtos de apoio para manuseio de objetos e dispositivos, produtos de apoio para melhoria do ambiente, máquinas e ferramentas e produtos de apoio para atividades recreativas, processos e serviços.

A tecnologia assistiva, todavia, não é apenas um artefato e não precisa estar listada em um catálogo para ser considerada como tal. As adaptações que não estão necessariamente elencadas e publicizadas, dada a peculiaridade do ajuste à atividade ou ao sujeito, ou ainda as estratégias de realização de uma

²⁵ Disponível em <http://www.assistiva.org.br/catalogo/iso>. Acesso em dez. 2012

determinada tarefa, adaptadas especificamente para a característica de um indivíduo, por vezes consideradas alternativas simples demais, também podem ser assim consideradas.

Esta preocupação se dá essencialmente na leitura da legislação brasileira, onde os termos *elementos* (Decreto nº. 3298 de 1999) e *produtos, instrumentos, equipamentos e tecnologia* (Decreto nº. 5296 de 2004) remetem à compreensão da tecnologia limitada a um artefato (BRASIL, 2009c).

Diante destes entendimentos, a aplicação do conhecimento, levando em consideração os recursos, as estratégias e práticas torna-se um elemento importante para a compreensão do conceito de Tecnologia Assistiva (BRASIL, 2009c).

Assim, se a Tecnologia Assistiva compreende produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços tecnológicos e enquanto tal, de acordo com Bunge (1999), impacta nos sistemas sociais, afeta também as relações do homem com o mundo, entre as quais do homem no mundo do trabalho. Entretanto, não fica claro nos conceitos aqui expostos de que forma a Tecnologia Assistiva modifica estas relações, enquanto sujeito participe da ação.

Se entendemos que a Tecnologia deve estar entrelaçada com os sistemas sociais, a catalogação estreita do artefato, promovida pela maioria das listas que os divulgam, não dá conta do movimento de transformação social que emerge deste entrelaçamento. Ao contrário, parece apenas uma variável externa introduzida em um sistema (WARSCHAUER, 2006).

Admitindo-se o conceito como um constructo amplo, como resultado de um “longo processo de acumulação do conhecimento” (VIEIRA PINTO, 2005, p. 72), destaca-se a importância social de ampliar fenômeno, para relacionar-se com o mundo, pois para Vieira Pinto (2005) a técnica tende a desempenhar um papel libertador para o homem.

Nesta pesquisa, o conceito de Solução Assistiva se desenvolve, considerando os recursos e a sua relação com o meio, por entender a importância do desenvolvimento e apropriação destes processos, como um aprendizado contínuo que se dá nas diferentes relações do homem em sociedade, modificando, na medida do possível, estas relações em diferentes níveis.

Destaca-se a importância de se estudar tais processos e sua relação na inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. A partir dos conceitos de ação mediada e apropriação analisados no item a seguir, construímos o conceito de Soluções Assistivas, através da proposição das mudanças provocadas pelo processo.

4.3 AÇÃO MEDIADA E APROPRIAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DAS SOLUÇÕES ASSISTIVAS

A ação mediada perpassa este trabalho tal como "unidade de análise que corta os fenômenos" (WERTSCH, 1999, p. 274, tradução nossa), provocando uma tensão entre os elementos de forma a proporcionar a operação entre eles.

As relações sociais são um elemento presente e essencial nestes estudos uma vez que a onipresença sociocultural na ação humana conduz à presença da mediação em qualquer processo, seja este individual ou na interação com o outro. Daniels (2003, p. 24) defende que a mediação consiste em um conceito-chave, uma vez que "abre caminho para o desenvolvimento de uma explanação não determinista, em que os mediadores servem como meios pelos quais o indivíduo age sobre fatores sociais, culturais e históricos e sofre a ação deles".

Werstch, Del Rio e Alvarez (1998) afirmam que a mediação é um processo dinâmico no qual a introdução de uma ferramenta cultural inevitavelmente resulta na sua transformação. Tal entendimento está alinhado a esta pesquisa, uma vez que neste estudo a Solução Assistiva é apresentada como um processo cujos resultados podem advir movimentos e mudanças, resultando muitas vezes em transformações.

A análise do impacto da introdução de meios mediacionais nas ações evidencia que os mesmos não agem sozinhos, segundo Wertsch (1998), mas sim na relação que se estabelece a partir da sua inserção, o que resulta em uma transformação de diversas partes, inclusive do sujeito que opera este meio.

Neste mesmo viés Daniels (2003) reforça a sua compreensão do conceito de mediação e algumas características importantes. O autor salienta a ação

mediada inserida em um contexto geralmente baseado em eventos cotidianos, como é a ação laboral.

De acordo com Tomasello (2003) o processo de mediação no qual o sujeito se apropria de artefatos e práticas sociais, através dos quais aprende, é a transmissão cultural. Além disso, por meio deste processo, também são apreendidas as situações e problemáticas para os quais foram desenvolvidas. Passerino (2005) refere o processo dinâmico da mediação, no qual interagem ferramentas e signos, que modelam mas não determinam o processo.

Diante desta abordagem Daniels (2003, p. 26) nega a "possibilidade de um determinismo total por forças externas", uma vez que, para o autor, Vygotsky argumentava, com base no contexto político em que tais ideias foram desenvolvidas, que "os humanos se dominam a si mesmos por sistemas culturais simbólicos externos, em vez de serem subjugados por eles e neles". Assim, Daniels (2003) reforça o indivíduo enquanto um agente ativo do desenvolvimento, bem como a importância do contexto - de tempo e espaço - para o entendimento dos processos mediacionais.

Em complemento, Kozulin (1990) analisa a mediação como uma atividade socialmente significativa, que se origina em um sistema de símbolos em contato com uma ferramenta ou artefato, ou ainda com outro ser humano. Para o autor, as atividades instrumentais, materiais e simbólicas de um processo de mediação estão conectados. Outrossim, a mediação pode se dar também através das relações com outra pessoa. Segundo o autor, "[...] a noção de mediação é essencial para distinguir as atitudes dos animais dos atos humanos [...]" (KOZULIN, 1990, p. 120, tradução nossa).

Fica claro o caráter processual deste conceito, uma vez que remete, segundo Kozulin (1990), inclusive a um entendimento do trabalho enquanto ferramenta de transformação do mundo.

Os processos mediacionais referem, além do caráter de encadeamento, também aspectos de apreensão do cenário e sua conjuntura. Esta apreensão no sentido da apropriação, contida nesta afirmativa, se sobressai como um elemento importante para a análise proposta neste estudo. Para Smolka (2000, p. 28), a apropriação diz respeito a *tornar seu, pertinente*. Se relacionado ao materialismo histórico-dialético, o conceito de apropriação implica "*fazer e usar*

instrumentos numa transformação recíproca de sujeitos e objetos".

A apropriação ancorada na concepção de mediação revela uma categoria essencialmente relacional, estabelecendo-se a partir das práticas sociais e diferentes possibilidades de produção de sentido. Segundo Smolka (2000) a apropriação, enquanto ato de tornar próprio, é uma ação cujos sentidos são pessoais, portanto não necessariamente pertinentes ao outro. As relações se estabelecem a partir das práticas cotidianas, revelando diferentes formas de *apreender, participar, desenvolver capacidades*, etc., e são resultado da participação do sujeito nas práticas sociais.

As tensões produzidas pela apropriação, conforme a autora, produzem diferentes efeitos advindos do modo de participação, da posição do sujeito na relação, enfim, na mediação que se estabelece. A apropriação é, de acordo com Smolka (2000), tanto uma questão de posse, propriedade, como de domínio, que se configura nas práticas sociais constituídas nas relações significativas.

Rogoff (1998) também discorre sobre apropriação, a qual nomeia de apropriação *participatória*. Para a autora o conceito de apropriação baseia-se na premissa de que através da participação as pessoas se modificam e assim tornam-se preparadas para fazer parte das atividades subsequentes. Assim, resume: "Uma pessoa que participa de acontecimentos se modifica de modo que se torna diferente em acontecimentos subsequentes" (p.136).

A visão trazida por Rogoff (1998) se desenvolve em uma perspectiva na qual o sujeito e seus parceiros sociais são interdependentes, ativos e dinamicamente mutáveis, trazendo de forma clara a concepção dinâmica deste processo. Esta visão aproxima-se dos conceitos de internalização analisados por Wertsch (1988), para quem o processo se efetiva a partir da capacidade de controle sobre as formas e signos externos, no momento em que adquire também sentido no contexto social.

Nesse âmbito, a tecnologia, na perspectiva da amaterialidade²⁶, ou seja, na relação entre o indivíduo e os objetos ao seu redor, poderá assumir o papel da mediação das ações sociais, pois para Gonzatto e Merkle (2015, p. 1) "a amaterialidade não está no objeto, nem apenas na pessoa diante do artefato, mas é uma relação sócio histórica entre pessoas mediada pelo artefato

²⁶ Conceito discutido por Vieira Pinto (2005) no item 2 deste estudo.

socialmente construído”. Logo, a tecnologia pode ser, ao mesmo tempo, o instrumento que media a ação e um signo que transforma e é transformada nos processos relacionais que se estabelecem. Análogo ao instrumento, o signo age como um instrumento das ações na atividade psicológica.

Para Gonzatto e Merkle (2015, p. 1) “indica que o ser humano age com os artefatos disponíveis em seu entorno, e que, ontologicamente, também são sua realidade circundante”. Ao se dedicarem ao estudos de Álvaro Vieira Pinto, afirmam que, para o autor, o conceito se aprofunda em como o homem produz a si mesmo ao produzir e desenvolver a materialidade do mundo, ampliando

o olhar para as práticas e os saberes, indicando o manuseio de artefatos como situado, histórico, sempre em processo e elaboração, dialeticamente. Ao indicar, pela noção de grau de amaterialidade, a não-contemporaneidade dos conhecimentos e habilidades entre diferentes sujeitos, contextualiza o desenvolvimento de cada grupo social e reforça a necessidade de que cada trabalhador e trabalhadora sejam considerados a partir de suas próprias circunstâncias sócio-históricas, indicação útil para a problematização de fundamentos teóricos em tecnologia em um viés crítico de debate (GONZATTO; MERKE, 2015, p.1)

A noção e definição de signo interessam uma vez que estes representam as ferramentas que estabelecem as condições materiais para a transformação da realidade. Para o autor, os signos são responsáveis pela regulação ou relação que se estabelece para o desenvolvimento dos sujeitos nos processos e sistemas psicológicos analisados.

Rivière (2002) chama de signo as ferramentas construídas que emergem da cultura e das pessoas que circundam os processos de desenvolvimento. Os signos exercem um papel na mediação, mesmo que não sejam responsáveis, por si só, por nenhuma mudança nas operações psicológicas em curso, isto é, o signo, ainda que esteja inserido no processo, é externo à mediação, ao mesmo tempo em que faz parte dos aparatos culturais que o envolvem (RIVIÈRE, 2002).

Os signos se revelam como representações sociais que assumem seus significados ao longo das construções histórico-culturais, e como tal, representam em seu tempo funções específicas em determinados contextos e modos de interação. Partindo-se de Vygotsky (2007, p. 54), para quem a essência do uso do signo consiste, "em os homens afetarem o seu comportamento através dos signos", Wertsch (1988) designa o uso dos signos à categoria da ação mediada, evidenciando a sua função. Destaca-se, entretanto,

que o signo não é responsável por modificação alguma nos objetos das operações mediadas, mas é orientado internamente.

Nesta direção, Wertsch (1988) refere o diferencial do processo de mediação na interação com os signos que podem ser utilizados, como o processo analiticamente mais importante da teoria de Vygotsky. Wertsch (1988) destaca também que os signos inseridos no processo de mediação são essenciais para a transmissão da cultura.

Wertsch (1999) afirma, a partir de Burke, cinco princípios essenciais para a compreensão das ações humanas: o *ato*, a *cena*, o *agente*, a *agência* e o *propósito*. Segundo o autor, o ato é designado como o que aconteceu no pensamento ou no ato propriamente dito; a cena como o fundo do ato, o lugar da situação; o agente como a pessoa ou que classe de pessoa que realizou o ato, a agência como os meios e instrumentos utilizados e, por fim, a finalidade que é designada pelo propósito de sua ação.

O autor complementa que outras questões podem diferir, inclusive através do uso de palavras totalmente distintas, mas argumenta que qualquer descrição completa resultará no oferecimento de respostas a perguntas do tipo: o que foi feito? (ato); quando e onde se realizou? (cena); quem o fez? (agente); como o fez (agência); e por que o fez? (propósito).`

Argumenta que ao analisar a cena, por exemplo, está se procedendo à interpretação da ação humana e suas motivações, uma vez que o homem não só está em uma situação peculiar de sua época, como está no processo “genericamente humano” que perpassa os séculos.

Para Wertsch (1999), estes elementos constituem as ferramentas para investigar as ações e os motivos humanos, não apenas com representação da realidade, mas como uma interpretação dialética da ação humana.

A relação entre os elementos que compõem os princípios evidencia que há uma transformação quando da introdução de novos meios mediacionais na ação, e estes, por sua vez, não agem sozinhos, mas na interação que se estabelece durante este processo (WERTSCH, 1998).

O autor afirma a importância de os elementos propostos - ato, cena, agente, instrumento e propósito - serem compreendidos nos estudos socioculturais quando em momentos dialeticamente interativos.

Deste modo, os processos de apropriação cultural propostos pelos autores são compostos de elementos em interação, nos quais o signo ocupa um espaço de resolução de problemas na interação do homem com o mundo. Assim, neste estudo, vem à tona a concepção de Solução Assistiva, desenvolvida no próximo subcapítulo, enquanto processo de mediação, para o entendimento da ação mediadora definida por Wertsch (1999), pois para o autor "só se pode entender a ação humana adequadamente invocando perspectivas múltiplas e examinando as tensões dialéticas que existem entre elas".

4.4 SOLUÇÕES ASSISTIVAS

A partir das reflexões propostas nesse estudo, observamos que o conceito de Tecnologia Assistiva não avança sob o viés da dimensão sociocultural, como parte ativa nos entrelaçamentos dos sistemas sociais.

Aparentemente, a Tecnologia Assistiva limita-se ao dar ênfase ou à agência ou ao agente, sem considerar os outros princípios que compõem o constructo do processo de inclusão. Neste sentido, entendendo a importância social de expandir o fenômeno, para relacionar-se com mundo, propomos a ampliação desse entendimento através da Solução Assistiva, na qual a Tecnologia Assistiva é um dos componentes.

Desta forma, o conceito de Solução Assistiva se desenvolve sob a premissa que os recursos de tecnologia assistiva por si só não atendem a todas as necessidades de análise nos processos de inclusão.

Ademais, parte destas tecnologias também não se resume em uma instrução direta, única e para todos; ao mesmo tempo as adaptações não são necessariamente patentes exclusivas a um determinado modelo de deficiência em um único contexto.

Embora o termo solução conduza ao entendimento de resolução plena de algum problema, a proposta deste conceito transcende o caráter estático atribuído à Tecnologia Assistiva, alcançando a ideia de processo, isto é, a Solução Assistiva *em e como* processo. A intenção é evidenciar que se podem equacionar situações por meio da interação dos recursos, aparatos, técnicas e

métodos, sem que esta alternativa seja uma norma para todos os sujeitos, ou exclusiva de algum tipo de deficiência ou limitação.

Paradoxalmente, ao mesmo tempo em que a solução assistiva é trazida neste conceito como aquilo que resolve, é também aquilo que não está totalmente pronto, uma vez que deve ser considerada como um agente desencadeador de novas soluções. Neste ponto vêm à tona os princípios agente, ação, cena, a agência e o propósito (WERTSCH, 1999), como elementos que compõem o processo para gerar novas alternativas, conduzindo a inúmeras combinações possíveis, de acordo com as estruturas que se formam.

Desta forma, o agente é o sujeito envolvido no processo, seja ele mesmo a pessoa diretamente implicada pelo processo ou o outro (colega, supervisor, etc.) que pode também modificar-se ou adequar-se ao processo. A ação é aquilo que é feito ou deve ser realizado, a cena é o ambiente ou espaço onde tudo se desenvolve, a agência é o material ou tecnologia, procedimentos que são utilizados e, por fim, o propósito aquilo que se deseja realizar, onde se pretende chegar.

A subjetividade expressa é justamente o que aumenta as possibilidades do conceito, uma vez que o recurso não está limitado ao aparato físico, mas à reunião que se dá entre os sujeitos, o meio, os instrumentos ou artefatos, os métodos e técnicas utilizados para a atividade propostas.

Assim, em analogia à Tomasello (2003), embora representem criações únicas resultado de singularidades de culturas endêmicas, tais recursos são, ao mesmo tempo, resultado de histórias acumuladas da humanidade. Ou seja, ao mesmo tempo inovação e aprendizagem social, advindos não só *do* exemplo, mas *através* do exemplo.

O conceito de solução não deve ser entendido no sentido estrito e definitivo, tampouco de resolução total, universal e irrestrita para todos, mas como uma alternativa que, embora não esteja centrada no sujeito, mas nas relações que o mesmo estabelece, permite-lhe não só desempenhar a tarefa a que se propõe com êxito, como também aproximar-se do *modus operandi* que lhe garanta igualdade de condições, isto é, "solucionar" a situação específica no contexto em estudo.

A ideia da solução assistiva é a de identificar os aparatos culturais e

organizacionais que se estabelecem em uma determinada situação e, a partir de então, tal alternativa poder ou não ser replicada para outra pessoa, sofrendo ou não novas adaptações para tanto. Diante deste propósito, entra em sintonia com o processo de evolução cultural que, segundo Tomasello (2003, p. 6), "exige não só invenção criativa, mas também e de modo igualmente importante transmissão social confiável que possa funcionar como uma catraca", no sentido de aprimorar a prática.

Definimos, portanto, as Soluções Assistivas como *o processo que se estabelece nas relações do indivíduo com o contexto, modificando ou inovando um ou mais elementos sejam estes a cena, e/ou os agentes, e/ou o ato e/ou a agência com a finalidade de atender um propósito (seja educativo, de produção, etc.) com o objetivo de atender a diversidade humana.*

Na Figura 1 ilustramos o conceito de solução assistiva, evidenciando a interdependência dos elementos e destacando o seu caráter processual:

Figura 1 –Representação do Conceito de Solução Assistiva²⁷



Fonte: Elaborado pela autora.

²⁷ Descrição da Imagem: Círculo central com a palavra Cena. Acima, à direita, abaixo e esquerda, quatro círculos menores, em intersecção com o círculo central, com as palavras: Agência, Ação, Propósito e Agente, respectivamente. Por fora, duas setas em formato curvo, fechando o círculo no sentido de retroalimentação.

Para Pereira e Morais (2015, p. 44),

Importante ressaltar que tais soluções não emergem do ambiente, como algo externo ao sujeito, e nem do sujeito como algo natural ou compensatório ao desenvolvimento. Pelo contrário, acontece na tensão entre o agente, entendido aqui como sujeito sócio-histórico, a cena e propósito enquanto ambiente cultural, a agência como artefato cultural, carregado de intencionalidade de uso e de historicidade pelos processos de criação e adaptação que a sociedade faz dos seus artefatos e, finalmente, do ato em si, como prática cultural que se propõe a executar uma performance que envolve todos os elementos anteriormente citados. Esse processo não se dá de forma automática ou passiva, mas de forma interdependente, sabendo que tanto o agente, a cena e a agência apresentam intencionalidades impregnadas nos seus processos sócio-históricos de gênese.

A multiplicidade dos fatores ali implicados resulta em diversos caminhos, que se formam, tecendo, ora com o auxílio de um dos elementos da composição (cena, agentes, ato, agência e propósito), ora com outro, ou mesmo com todos, novos arranjos e combinações.

Morais (2014) reflete sobre o fenômeno, subdividindo-o em três diferentes categorias: Soluções Assistivas Específicas, Soluções Assistivas Imediatas e Soluções Assistivas Permanentes Funcionais. Destaca, contudo, que as categorias devem ser entendidas conjuntamente em um processo de inserção nos contextos sócio-históricos.

As Soluções Assistivas Específicas consistem

no conjunto de soluções que surgem e ou são desenvolvidas a partir de necessidades e ou situações específicas, surgentes em determinados momentos, dado ao conjunto de situações condicionantes para tal, ou seja, a mesma atividade só poderá ser executada se para tanto sejam criadas algumas soluções frente aos obstáculos ali presentes (MORAIS, 2014, p. 40).

Para o autor, as Soluções Assistivas Específicas são utilizadas para suplantam uma necessidade específica que surge, sendo, portanto, o “emprego de tal solução apenas para a efetiva realização desta atividade” (MORAIS, 2014, p.40). E complementa,

O fato de uma determinada ação assumir características de possível permanências, isto é, de que poderá ser utilizada outras vezes, não faz com que esta ação perca sua identidade de específica, uma vez que aqui falamos em processo, que como tal, opera a partir de um estímulo desencadeador, que nestes casos assume o papel de Solução Assistiva Específica neste contexto aplicado (MORAIS, 2014, p.41).

A Solução Assistiva Imediata refere-se a quando determinada situação demanda o desenvolvimento de uma solução para a realização da atividade “como assistente de uma condição ou situação, vindo a ser efetivamente afirmativa ao desenrolar de processos transitórios em si mesma, à medida que permanece compatível em seu uso e práticas com seus usuários” (MORAIS, 2014, p. 42).

Assim, reforça o autor,

uma Solução Assistiva Imediata, traz inerente em sua origem a capacidade mediática de constituir as compatibilidades entre usuários desta Solução, bem como a titularidade condicional para o desencadeamento de um processo continuado de aplicabilidade, ou seja, é esta provocadora de novas situações e condições Assistivas, tanto quanto próprias para seu uso em outras e novas situações, semelhantes ou não as originais (MORAIS, 2014, p. 87).

O que diferencia estes recursos de suas formas originalmente pensadas é o fato de estarem assumindo características Assistivas dentro de um contexto imediato, mas apresentando nestes processos os elementos fundamentais para a constituição de um processo continuado de uso em situações semelhantes ou diferentes (MORAIS, 2014).

Por fim, as Soluções Assistivas Permanentes Funcionais são soluções que se tornam permanentes, pois são utilizadas “tantas e quantas vezes forem necessárias, não estando atreladas ao tempo e ao espaço necessariamente” (MORAIS, 2014, p. 91). Segundo o autor, mesmo que possam surgir de situações imediatas, quando submetidas a processos continuados, passam a ser consideradas como Permanentes Funcionais, “devido ao grau de eficiência, funcionalidade, e necessidade que se constitui permanentemente presentes nas realidades nas quais foram pensadas e desenvolvidas” (MORAIS, 2014, p. 91).

Morais (2014) ainda complementa que a transição que se dá do imediato para o permanente constitui-se como continuação de si mesma, no que se refere ao seu uso, podendo então tornar-se referência para o conjunto de condições que se apresentam.

A solução assistiva representa a síntese da mediação na relação do indivíduo com o meio ao qual está inserido, sendo determinante para a transformação social e pessoal do indivíduo e do meio que o cerca (VYGOTSKY, 2007), efetivando-se a parte visível deste processo.

O contexto social é um elemento importante para a análise e conceito da solução assistiva e, de acordo com Warschauer (2006, p. 169, grifo nosso), "desempenha importante papel na maneira pela qual se estruturam instituições e os *processos* [...] não apenas no micro nível, mas também no macro nível da interação comunitária".

Para Wertsch (1999) há um vínculo natural entre a ação e os contextos culturais e, por isso, quando houver ferramentas culturais envolvidas, a ação sociocultural sempre deverá estar presente na análise.

Tais enfoques analíticos propostos pelo autor são comparáveis ao sistema metodológico proposto por Vygostsky (*apud* WERTSCH, 1999). Wertsch (1999) destaca a coerência desta posição antirreducionista, uma vez que as unidades básicas, analisadas fora do conjunto, nada mais são do que elementos de observação e análise. Esta decomposição do conjunto, segundo o autor, reduz as características e propriedades de cada elemento em separado, mas inviabiliza a compreensão do processo que se dá na junção contextualizada.

Essa concepção, em analogia ao conceito aqui proposto de Solução Assitiva, nos conduz à ideia de que uma tecnologia assistiva pode ser compreendida como um elemento singular de análise para determinado propósito, mas se analisada dentro de um contexto sócio-histórico, compondo uma estrutura com outros elementos, poderá adquirir novas configurações, potencializando-se como uma solução.

Há um entendimento, amparado em Warschauer (2006), de que a tecnologia, neste caso assistiva, por si só não provoca mudanças na natureza das ações, pois, para o autor, a tecnologia não pode ser analisada como uma variável externa, "ao contrário, está entrelaçada de maneira complexa nos sistemas e processos sociais" (WARSCHAUER, 2006, p. 23). Reforça que a tecnologia não se restringe a processos de operações dos equipamentos, mas a atos de mediação que envolve as práticas pessoais, individuais e sociais desenvolvidos dentro do cenário.

Neste sentido, a TA se constituiria como um signo, podendo assumir a função da agência de um processo enquanto um produto ou serviço, que irá compor, junto a um agente, uma cena e um propósito, operada em determinado contexto. Além disso, há que se considerar os processos de emergência das

soluções. Para Vieira Pinto (2005, p. 59), “o animal humano condiciona-se à ação que representa a melhor maneira de prover as necessidades materiais prementes do indivíduo e da espécie”, observando-se a imperiosidade de solucionar situações vitais para si. Logo, uma solução emerge, segundo o autor, a partir de uma necessidade que se apresenta, seguida da elaboração mental do projeto e ultimada pela sua realização.

Este processo adquire ainda novos contornos, se forem consideradas as experiências peculiares e particulares de cada indivíduo nas suas relações com as ferramentas (WERTSCH, 1999), com as quais tais configurações podem se multiplicar, implicando diretamente a produção de soluções assistivas.

O conceito ganha força ao se refletir sobre a maioria das ferramentas culturais, as quais não foram desenvolvidas para o propósito que lhes foi atribuído (WERTSCH, 1999), mas que, através do seu desenvolvimento, as alternativas tornaram-se uma consequência, ou um potencial da ação. Wertsch (1999) refere também que em muitos casos ferramentas culturais foram tomadas de contextos bastante diferentes, e, ao serem "mal utilizadas", resultaram úteis em propósitos que contrariavam a intenção daqueles que as desenharam. O que se quer desenvolver, neste contexto, é o conceito de solução assistiva, propondo novas utilidades para diferentes propósitos a partir de uma intencionalidade inicial, mas não necessariamente contrária.

Nesta perspectiva, de como as soluções assistivas emergem, são criadas e utilizadas para possibilitar a inclusão no contexto laboral, é que se define uma perspectiva de ação mediada, centrada na interação dos agentes e suas ferramentas culturais, privilegiando uma investigação sociocultural através da dialética entre agente-instrumento e por sua análise nos contextos culturais, institucionais e históricos em que acontece a solução (PASSERINO, 2012).

A Solução Assistiva consiste, por conseguinte, na solução ou conjunto de soluções, as quais, através de condições próprias e ambiente adequado, podem compensar a limitação do sujeito com deficiência, constituindo-se em uma relação de tecnologias e sistemas sociais de forma a considerar uma visão abrangente da tecnologia. Desta forma, é necessário compreender as soluções assistivas tanto como um processo tecnológico como de desenvolvimento (MORAIS, 2014).

A tecnologia assistiva representa um signo utilizado para o sujeito relacionar-se com o mundo, contido dentro da solução, que se configura essencialmente como um processo em permanente desenvolvimento e movimento.

Enfim, consiste na unidade de análise proposta nesta pesquisa, firmando-se como o processo em um sistema no qual a tecnologia (em sentido amplo) é responsável pela mediação. Neste viés, o paradoxo da solução está no seu caráter contínuo, o qual ao mesmo tempo em que é resultado é também insumo que reflete a retroalimentação dos processos sociais.

5. O CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES: A ACESSIBILIDADE E O ESPAÇO PARA A SOLUÇÃO ASSISTIVA

As organizações enquanto organismos vivos e em desenvolvimento, essenciais para a sociedade tal como esta se configura na atualidade, são o outro eixo disparador desta pesquisa.

No que se refere à inclusão de pessoas com deficiência, as organizações têm ocupado ora papel de vilania, pelo não cumprimento das cotas e trabalho digno desses sujeitos, ora de vítima, pelo teor das políticas públicas que exigem sua participação na inclusão efetiva das pessoas com deficiência nos seus quadros funcionais. No Brasil, o protagonismo das organizações privadas no processo de inclusão laboral é fato inegável, justificando não só nosso interesse, como também a necessidade de se compreender como se dão os processos, quais são as soluções e onde estão os principais problemas elencados nesta relação.

Nem vítima, nem vilã, algumas pesquisas demonstram que estes organismos carecem de informação sobre vários aspectos sociais ainda muito distantes de suas realidades produtivas (PEREIRA; RODRIGUES, PASSERINO, 2010; PEREIRA, 2011; MAIA, CARVALHO FREITAS, 2015; NEVES-SILVA *et al.*, 2015).

Poucas empresas têm conseguido concretizar seus programas e políticas internas na direção da inclusão em todos os aspectos que a mesma abrange. O processo do trabalho deveria ter início na conscientização dos gestores, colegas, procurando então uma reorganização estrutural sobre a inclusão nas empresas, tudo isso ainda muito distante da realidade de nossa sociedade.

Ocorre que, retomando os estudos das Organizações e as diferentes conceituações que as definem, percebe-se que até mesmo a "amostra" dos diferentes conceitos pode revelar parte da dificuldade de as empresas organizarem seus programas e políticas inclusivas. Questões que envolvem os objetivos das organizações, a formalidade de seus processos produtivos e o caráter social das organizações evidenciam, sobretudo, os diferentes prismas sobre os quais estes organismos podem ser analisados, indicando, por conseguinte, o quão complexos podem ser tais processos (BASTOS *et al.*,

2014).

O reconhecimento que organizações "são fenômenos complexos e paradoxais e, portanto, podem ser compreendidos sob muitas perspectivas diferentes" (BASTOS *et al.*, 2014, p. 79), sinaliza que programas de ação e políticas internas podem ser igualmente encarados de formas diversas se forem consideradas as relações que envolvem o ambiente, a sua natureza, as tecnologias, os processos de trabalho, enfim, os elementos que compõem suas características.

Entre as tensões estabelecidas na noção de 'organização' está a prioridade que cada autor atribui ao indivíduo - sujeito agente, e à organização enquanto um coletivo (BASTOS *et al.*, 2014). Longe de se pretender tomar partido nestas considerações, pode-se interpretar que tais tensões estabelecem, na verdade, uma noção da dialética que se dá nestes organismos, que podem obter resultados diferentes de acordo com suas estratégias e operações, uma vez que são singulares na realidade na qual se constituem.

Segundo Bastos *et al* (2014) cada abordagem tem valor e coerência pois refere-se às escolhas pessoais ou, ainda, à escolha específica de acordo com a natureza daquilo que analisa. Ainda no campo das possíveis concepções e conceituações das organizações, os autores destacam a dualidade das estruturas, no sentido de que estas são, ao mesmo tempo, condições, produto e resultado das ações e, nesse processo, se organizam e reorganizam conforme a necessidade.

Encontra-se sintonia em tais conceitos, uma vez que as estruturas - assim como as soluções assistivas - não estão permanentemente organizadas, e nem tudo está definitivamente dado, as condições nem sempre serão homogêneas nem chegarão ao mesmo resultado, mas as soluções, autores, condições e processos, tudo é, de certa forma, adaptável.

Assim, emerge o conceito da organização como cultura. Este conceito, segundo Morgan (1996, 2006 *apud* BASTOS *et al.*, 2014), pode propiciar descobertas de como as organizações trabalham, o papel dos diferentes atores que as constituem. O processo é contínuo e desenvolvido socialmente.

Juntamente com a cultura, os autores destacam questões de poder que estão atreladas à vida e ao trabalho nas organizações. Neste ponto, entende-se

que o poder pode se manifestar de diversas formas. Interessa, aqui, avançar nas relações que interferem no contexto das organizações para as realidades que se propõem no campo das soluções e acessibilidade.

Neste sentido, temas sobre a acessibilidade, ou sua ausência, podem representar, em certa medida, uma representação de poder, pois definem, restringem ou ampliam, impossibilitam ou permitem o acesso, o trabalho, o lazer, o convívio em ambientes organizacionais (e outros). O contexto das organizações e o espaço para utilização de tecnologias assistivas estão diretamente ligados ao panorama da acessibilidade nas estruturas, pois representam não só direitos, mas também conceitos e valores importantes deste organismo para os sujeitos com os quais se relaciona.

O registro da ausência, por sua vez, também é importante, pois segundo Pereira e Passerino (2012a) revela possibilidades inexploradas em relação às potencialidades dos sujeitos com deficiência, observando que em grande medida a falta de conhecimento desencadeia um não fazer dominante, ainda que uma preocupação recaia insistentemente sobre o cumprimento de exigências legais sobre números e cotas.

Desta forma, no próximo item abordaremos o tema da acessibilidade nas organizações, retomando, por fim, o significado da ausência que insiste em se estabelecer tão presente em tantas organizações.

5.1 ACESSIBILIDADE NAS ORGANIZAÇÕES

Não se pode pensar na melhora das condições de vida, trabalho, lazer das pessoas com deficiência sem considerar o tema da acessibilidade como um conceito do qual derivam diferentes veios.

No final dos anos 40, o conceito de acessibilidade estava mais limitado e, paradoxalmente (para esta pesquisa), associava-se "exclusivamente aos serviços de reabilitação profissional, para designar as condições de acesso das pessoas com deficiência física ao mercado de trabalho e à vida em comunidade" (NUNES; NUNES SOBRINHO, 2008, p. 269). A partir dos anos 80 houve, então, movimentos sociais que alertavam para as barreiras físicas e arquitetônicas, além das barreiras ambientais e atitudinais (NUNES; NUNES SOBRINHO,

2008).

O termo "acessibilidade" ganhou espaço social passando a fazer parte de uma demanda identificada pela sociedade, principalmente após a Segunda Guerra Mundial e a Guerra do Vietnã (SANTOS FILHO, 2010), quando o grande número de mutilados de guerra passou a depender de adaptações arquitetônicas para conviver em sociedade.

"A acessibilidade (que também já foi chamada de acesso fácil) denota, portanto, a possibilidade de usar algum elemento do espaço por pessoas em geral, inclusive aquelas com dificuldades sensoriais ou mentais" (SANTOS FILHO, 2010, p.37). Sabe-se, contudo, que a sociedade ainda tem dificuldade de entender a acessibilidade para além das adaptações físicas e visíveis. O tema, conceito e função da acessibilidade estão estreitamente vinculados à autonomia e segurança dos indivíduos, de forma que a acessibilidade é essencial para que os sujeitos possam conquistar e manter a independência em sociedade.

No "início do século XXI, o conceito de acessibilidade extrapola as barreiras concretas da sociedade, passando a enfatizar o direito de ingresso, permanência e utilização de todos os bens e serviços sociais por toda a população" (NUNES; NUNES SOBRINHO, 2008, p. 270), passando a ser orientado então com objetivo da vida independente e para a inclusão de pessoas com deficiência. Mais que um passo inicial para que ocorra a inclusão, a acessibilidade é pré-requisito de uma sociedade para todos.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU) "a definição de acessibilidade é o processo de conseguir a igualdade de oportunidades em todas as esferas da sociedade". Importante salientar que o conceito da acessibilidade não deverá estar pautado por razões de solidariedade, mas, sobretudo, por uma concepção de sociedade na qual todos deverão participar com direito de igualdade de acordo com suas características próprias (CONDORCET, 2006).

Os processos dinâmicos da acessibilidade e as particularidades de cada sociedade no que concerne a este conceito são destacados por Torres, Mazzoni e Alves (2002). Segundo os autores, o conceito está voltado ao desenvolvimento de cada sociedade, motivo pelo qual estas se encontram em estágios distintos de evolução, e está relacionada à atenção dispensada à diversidade.

Do ponto de vista legal, a Lei brasileira 10.098 de 2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e expressa a definição de acessibilidade em seu Artigo 2º:

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2004a).

O Artigo 2º da mesma Lei refere-se às barreiras como "qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas [...]" (BRASIL, 2004a). As barreiras que se estabelecem na sociedade estão em oposição ao acesso, representando de forma concreta o descaso com as pessoas e potencializando as dificuldades do cidadão em todos os campos sociais. A Lei 10.098 define as barreiras como:

- a) barreiras arquitetônicas urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;
- b) barreiras arquitetônicas na edificação: as existentes no interior dos edifícios públicos e privados;
- c) barreiras arquitetônicas nos transportes: as existentes nos meios de transportes;
- d) barreiras nas comunicações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa (BRASIL, 2004a).

As dimensões da acessibilidade podem ser classificadas de acordo com o autor ou o tema com o qual o conceito se relaciona. Sasaki (2006) acrescenta a acessibilidade metodológica, instrumental, programática e atitudinal em oposição aos entraves que limitam o acesso, mobilidade, comunicação, desenvolvimento e aceitação dos sujeitos em sociedade. O autor define:

Acessibilidade arquitetônica: sem barreiras ambientais físicas, no interior e entorno dos escritórios e fábricas e nos meios de transporte coletivos usados [...].

Acessibilidade comunicacional: sem barreiras na comunicação interpessoal [...], na comunicação escrita [...] e na comunicação virtual (acessibilidade digital).

Acessibilidade metodológica: sem barreiras nos métodos e técnicas de trabalho [...].

Acessibilidade instrumental: sem barreiras nos instrumentos e utensílios de trabalho [...].

Acessibilidade programática: sem barreiras invisíveis embutidas em políticas [...].

Acessibilidade atitudinal: sem preconceitos, estigmas, estereótipos e

discriminações, como resultado de programas e práticas de sensibilização e de conscientização dos trabalhadores em geral e da convivência na diversidade humana e nos locais de trabalho (SASSAKI, 2006, p. 68).

Elali, Araújo e Pinheiro (2010) destacam o conceito de acessibilidade relacionando-o às possibilidades de acesso de um local e das atividades que acontecem no ambiente sociofísico. Contudo, talvez o destaque mais importante feito pelos autores seja a dimensão da 'acessibilidade psicológica' como eixo de análise. Para os autores "a acessibilidade não se esgota na dimensão física, podendo ser estendida até sua dimensão psico-sócioambiental" (ELALI; ARAÚJO; PINHEIRO, 2010, p. 121).

Deste modo, a "possibilidade da pessoa perceber-se como inserida/inserível em um determinado ambiente e vislumbrar possibilidades de se relacionar com ele" (ELALI; ARAÚJO; PINHEIRO, 2010, p.121) representam a dimensão psicológica do tema.

Tais processos refletem fatores de 'pertencimento' e 'acolhimento' que os sujeitos perceberão ou não e relacionam-se com o fator de 'construção do lugar', envolvendo a identificação que as pessoas têm sobre o meio, além da percepção de si mesmo em relação a estas situações.

A acessibilidade como um processo que promove o encontro e o convívio é um conceito discutido por Duarte e Cohen (2010), que alertam para a importância de se explorar um conceito mais amplo, no qual a pessoa com deficiência possa se apropriar dos espaços, métodos, instrumentos e programas. Para além do mero cumprimento de leis e normas, a acessibilidade revela-se como o sentido e a experiência emocional e social do indivíduo em relação aos espaços que de fato ocupa.

Para as autoras, a "Acessibilidade com A maiúsculo é alcançada quando os espaços são convidativos, fáceis de percorrer, fáceis de entender, atrativos e, acima de tudo, são promotores de encontros e convívios com o Outro" (DUARTE, COHEN, 2010, p. 86). Tais fatores devem estar presentes nas organizações - onde seja possível percorrer, entender (o trabalho) e nas quais seja possível relacionar-se com o outro.

Nas organizações, a acessibilidade no sentido do pertencimento é fundamental, pois aprimora o sentido do trabalho e evidencia o espaço destinado ao sujeito na realização do seu labor, e relaciona-se com o conceito de

apropriação na medida em que a acessibilidade deste espaço é parte importante o processo de inclusão, tornando-se solução assistiva, pois promove a autonomia do sujeito no desenvolvimento de suas atividades.

As questões de atitude, conhecimento, são tão essenciais quanto outras adequações urgentes, que se referem a um contexto ainda mais visível, arquitetura, métodos de trabalho, entre outros.

Neste ponto, levantamos o tema da acessibilidade como

um atributo [...] que garante que todos convivam de forma independente, com segurança e autonomia nos espaços, mobiliários e equipamentos abertos aos público, de uso público. Para que as pessoas com deficiência convivam utilizem em igualdade de oportunidades, o meio físico, o transporte e a informação (BRASIL, 2013b, p. 49).

Diante desta discussão, evidencia-se o questionamento sobre o espaço possível e real destinado às soluções assistivas no campo do trabalho. Considerando-se a noção processual proposta ao conceito de solução assistiva, é importante ampliar as possibilidades de experimentação e retroalimentação advindas da mediação com a tecnologia. Para tanto, a cultura organizacional é também elemento propulsor destas possibilidades na medida em que é responsável por tais estruturas, valores e oportunidades dentro deste organismo

Sendo o espaço uma das dimensões do contexto/cena que é, por sua vez, um elemento constitutivo da solução assistiva, podemos pensar que a acessibilidade é essencial, pois é esta que proporcionará contextos mais abertos à apropriação de pessoas com deficiência, garantindo assim condições de participação. A acessibilidade, contudo, não garante, necessariamente, a inclusão de pessoas com deficiência, mas torna-se elemento necessário, isto é, requisito.

As organizações normalmente preocupam-se com este aspecto, ou melhor, apenas com este aspecto: a acessibilidade, na visão das organizações, restringe-se à questão arquitetônica, quando na verdade deveria atender de forma ampla a questões organizacionais, atitudinais, informacionais e de comunicação, além das que perpassam mobiliários, rotinas, pertencimento, entre outras.

Diante disto, cabe-nos retomar, conforme anunciado no item anterior, a discussão sobre o registro da ausência, como unidade de análise do que não

acontece.

Recorremos inicialmente ao pensamento sistêmico para compreender o que a ausência da presença representa, isto é, o significado de não haver, o peso do vazio. Contrariando a simplicidade de reduzir a inexistência ao conjunto vazio, Bateson (1986) argumenta, através de um novo “estado do olhar”, o quanto a ausência de algo pode representar o conjunto cheio de significados, explicações, conceitos.

A carta que você não escreve, a desculpa que você não pede, a comida que você não coloca para o gato – todas essas podem ser mensagens suficientes e eficazes porque o zero num contexto, pode ser significativo (...). (BATESON, 1986, p. 54)

Assim, ao dar significado à ausência nos processos de observação e pesquisa relatados em sua obra, o autor nos conduz à possibilidade de refletir em um estudo sobre o que significa o vazio em determinados processos sociais. Especificamente, neste estudo, a ausência de acessibilidade, ou de condições de trabalho para as pessoas com deficiência, representa não só a política de uma empresa, mas também o reflexo dominante de uma sociedade.

Observar aquilo que não existe, ou a sua existência em alguns espaços – em detrimento de outros – representa o que vem sendo pensado, e a forma como uma sociedade acreditou que toda uma parcela de sujeitos poderia ou não fazer, onde tais sujeitos deveriam ou não adentrar, e impunha, de forma unilateral, uma espécie de autorização daquilo que poderiam desenvolver, quem poderiam ser, e onde estavam autorizados a circular.

A existência – ou não - de tecnologias e soluções assistivas que viabilizem ou facilitem o desenvolvimento profissional de uma pessoa com deficiência não representa somente o desconhecimento ou o descaso. Tal ausência representa tudo isso, além de muitos outros significados que apenas o conhecimento daquela organização viva nos permitirá entender, e mais, representa toda uma cultura, dentre tantos outros significados.

Desta forma, valemo-nos destas reflexões, à luz de Bateson (1986), para abrir, neste estudo, a unidade de análise do que não foi ou não será visto.

A despeito das possíveis críticas, uma vez que a ciência nos exige a comprovação, o teste, parece-nos oportuno discutir com mais profundidade esse comportamento social que aniquila a existência de determinados segmentos ou sujeitos sociais, como se nunca tivessem nascido, ou se ali não merecessem

estar. Neste mesmo sentido, entramos em sintonia com Santos (2002, p. 246), a partir do que o autor chama de “sociologia das ausências”, como uma

investigação que visa demonstrar que o que não existe é, na verdade, ativamente produzido como tal, isto é, como uma alternativa não-crível ao que existe. O seu objeto empírico é considerado impossível à luz das ciências sociais convencionais, pelo que a sua simples formulação representa já uma ruptura com elas. O objetivo da sociologia das ausências é transformar objetos impossíveis em possíveis e com base neles transformar as ausências em presenças.

Desta maneira, as organizações enquanto organismos vivos respondem pelo que fazem, pelo que permitem registrar, pelo que não fazem, e mais ainda, como veremos neste estudo, por aquilo que não têm nenhum interesse em fazer.

Ainda de acordo com o autor,

trata-se de formas sociais de inexistência porque as realidades que elas conformam estão apenas presentes como obstáculos em relação às realidades que contam como importantes, sejam elas realidades científicas, avançadas, superiores, globais ou produtivas (SANTOS, 2002, p. 249).

Os obstáculos são, portanto, produzidos socialmente, e resultam em uma ausência de oportunidades, experiências, fazeres, entre tantos outros. Mas o fato de nem sempre serem verificáveis, pois resultam invisíveis, isto é, não existem, não significa que não estejam presentes como uma representação hegemônica de capital, poder, superioridade, cultura, entre outras representações possíveis de serem verificadas a partir destas inexistências.

6. METODOLOGIA

Os caminhos metodológicos que direcionaram a pesquisa, sugerem o viés científico dos pesquisadores e sua caminhada. Laville e Dionne (1999) destacam que os pesquisadores, na verdade, são atores que exercem certa influência, pois têm inclinações, valores e interesses. Por outro lado, destacam que os fatos humanos ao serem pesquisados também são considerados em sua complexidade, uma vez que os fenômenos que envolvem os seres humanos são regidos pela natureza imprevisível do homem.

Segundo Gil (2007) a pesquisa social é um processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico, cujo objetivo fundamental é descobrir respostas para o problema formulado, mediante a aplicação de procedimentos científicos.

A escolha da metodologia de pesquisa é uma decisão densa no processo uma vez que, desta escolha, resultam os dados confiáveis e validáveis acerca da pergunta formulada, bem como toda sua trajetória.

Neste estudo, pretendeu-se responder ao problema de pesquisa: *Como as soluções assistivas desenvolvidas no âmbito das organizações podem contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho?* Para tanto, esta pesquisa está amparada na abordagem dialética e se propõe à análise de processos, e não um objeto (VYGOTSKY, 2007). Segundo Vygotsky (2007, p. 63), este tipo de análise requer "uma posição dinâmica dos principais pontos constituintes da história dos processos".

Considerando-se que o acesso ao trabalho das pessoas com deficiência, tal como se configura nos dias atuais, é um fenômeno ainda bastante recente, existem poucos registros do uso de tecnologias ou soluções que possam sustentar hipóteses, o que justifica a caracterização da pesquisa no sentido de buscar uma "visão geral, de tipo aproximativo" com o fenômeno. (GIL, 2007, p. 43).

A imprevisibilidade do que se poderia encontrar nas organizações, principalmente quanto à existência ou não de adaptações, das limitações que se impunham por se tratar de pesquisa em organizações privadas, nos levaram a classificar este estudo de acordo com a análise da pesquisa social, apresentada

por Gil (2007, p. 43), como de nível exploratório, isto é, aquele que é realizado "especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis".

Desta forma, entendendo a limitação dos fenômenos aqui expostos, o estudo foi embasado em pesquisa de cunho qualitativo e exploratório, tendo como método o Estudo de Caso Multicasos.

O Estudo de caso, segundo Gil (2007), caracteriza-se pela menor rigidez no planejamento e maior flexibilidade, ampliando as possibilidades de o pesquisador adequar-se de acordo com o seu desenvolvimento. Assim, dado ao caráter pouco explorado do tema desta pesquisa e à imprevisibilidade daquilo que se apresentava no campo de estudo, o método escolhido encontrava-se em sintonia com o objetivo do estudo.

Ainda sobre o método, Yin (2015, p. 3) afirma que o Estudo de Caso é um dos "empreendimentos mais desafiadores das ciências sociais". Para o autor, é adequado o uso deste método quando são propostas questões do tipo "como" e "por que", assim como em pesquisas nas quais o pesquisador tenha baixo controle sobre a situação que, por natureza, estejam inseridas em contextos sociais. Apesar das críticas de alguns autores sobre uma suposta ausência de rigor e objetividade do método, entendemos que suas características, entre as quais a flexibilidade, representam vantagem, uma vez que permitiram aprofundamento mesmo com eventuais adversidades que porventura surgiram no transcorrer do estudo.

Para Yin (2015, p. 17) o estudo de caso "é uma investigação empírica que: investiga um fenômeno contemporâneo (o 'caso') em profundidade e em seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e contexto não puderem ser claramente evidentes". Neste viés, destaca-se a importância do contexto no qual as pesquisas se desenvolvem, pois, em alguns casos, torna-se difícil distingui-lo do fenômeno.

Duarte (2009) complementa que o método permite a integração de um conjunto de ferramentas para levantamento e análise da informação. Assim, na abordagem qualitativa, o Estudo de Caso requer a utilização de múltiplos instrumentos para garantir a qualidade das informações segundo diferentes fontes de evidência (GIL, 2009).

Num estudo de caso, os dados são predominantemente descritivos, e a preocupação centra-se nos processos e não nos produtos, com ênfase fundamental nos “significados atribuídos” às ações pelos próprios sujeitos de pesquisa. Portanto um estudo de caso visa à descoberta, com interpretação dos dados dentro do contexto no qual serão recolhidos e tentando sempre retratar a realidade de forma completa e profunda (PASSERINO, 2005. p. 130).

A preferência da utilização do Estudo de Caso é essencial quando se pretende analisar fenômenos contemporâneos e situações naturais, pois permite que se realizem observação direta e entrevistas levando a uma compreensão global do evento (DUARTE, 2009a).

Nesta tese, o estudo contou com mais de um caso, caracterizando-se, portanto, como um estudo multicaso ou casos múltiplos (YIN, 2015). Segundo Voss, Tsiriktsis e Frohlich (2002) é possível utilizar diferentes casos na mesma organização para estudar diferentes questões, ou ainda pode-se pesquisar o mesmo assunto em uma variedade de contextos na mesma organização ou em organizações diferentes.

Nesta pesquisa foram adotados como instrumentos de coleta de dados a pesquisa bibliográfica e análise de documentos, bem como as entrevistas semiestruturadas e as observações, tendo sido desenvolvidos sete casos.

A pesquisa bibliográfica foi parte fundamental do estudo, pois auxiliou na sua estruturação de forma ampla, ajudando a sistematizar o texto (STUMPF, 2009). Esta etapa permitiu a compreensão teórica e sustentou o entendimento do tema, culminando no melhor planejamento da pesquisa e sua posterior análise.

Stumpf (2009, p.53) salienta que a questão de pesquisa “é o desejo de esclarecer um assunto não suficientemente investigado”, que naturalmente advém da leitura e de descobertas bibliográficas constantes. Observa-se sua importância em um estudo como este, uma vez que a escassa bibliografia existente conduz a uma série de inferências e a tantos outros questionamentos que nos direcionam e motivam enquanto pesquisadores.

Como parte desta revisão bibliográfica, no que se refere à análise de documentos, Gil (2009) afirma que a consulta de fontes documentais é imprescindível nos estudos de caso, pois auxilia na estruturação e organização dos demais instrumentos de pesquisa. Para o autor, “o mais importante uso da

documentação num estudo de caso, no entanto, é o do fornecimento de informações específicas com vistas a corroborar resultados obtidos mediante outros procedimentos” (GIL, 2009, p. 76).

Yin (2015, p. 111) reforça a importância dessa pesquisa, pois para o autor “os documentos desempenham um papel explícito em qualquer coleta de dados na realização da pesquisa de estudo de caso”, e, complementa, “as buscas sistemáticas de documentos relevantes são importantes em qualquer plano de coleta de dados”.

Outra técnica de coleta de dados utilizada largamente neste trabalho foi a entrevista, a qual se caracteriza segundo diversos autores, como um eficiente instrumento de pesquisa. Para Gil (2009, p. 63), “quando bem conduzida [a entrevista], possibilita o esclarecimento até mesmo de fatores inconscientes que determinam o comportamento humano”. Além disso, este instrumento é adequado para se obter informações sobre o que as pessoas pensam, isto é, o que sabem, no que creem, o que esperam ou desejam, assim como para resgatar explicações, razões ou acontecimentos do passado (GIL, 2009).

Segundo Duarte (2009b), nos estudos qualitativos o objetivo da entrevista é o de compreender uma situação ou estrutura de um problema, relacionando-se mais à aprendizagem através da diversidade e integração das informações, síntese das descobertas, já que não é possível estabelecer de forma determinante conclusões precisas e definitivas.

A entrevista, na pesquisa qualitativa de cunho sócio-histórico, também é marcada pela dimensão do social, já que não se reduz a uma troca de perguntas e respostas previamente preparadas, mas é concebida como uma produção de linguagem, portanto, dialógica. Os sentidos são criados na interlocução e dependem da situação experienciada, dos horizontes espaciais ocupados pelo pesquisador e pelo entrevistado. Nestas entrevistas, muitas vezes, as enunciações dependem da situação concreta em que se realizam, da relação que se estabelece entre os interlocutores, depende de com quem se fala. Na entrevista é o sujeito que se expressa, mas sua voz carrega outras vozes, refletindo a realidade de seu grupo, gênero, etnia, classe, momento histórico e social (FREITAS, 2002. p. 29).

As entrevistas semiestruturadas têm origem em uma matriz definida pelo

objetivo do estudo, que devem dar conta das questões de interesse do pesquisador (DUARTE, 2009b). Contudo, a amplitude das questões permite que, no seu desenvolvimento, sejam discutidos outros vieses de acordo com as respostas do entrevistado. Tal condução tende a ser muito rica, pois permite adentrar em questões surgidas no decorrer da pesquisa, que não foram planejadas ou previstas, até mesmo pelo desconhecimento prévio do pesquisador.

Por fim, a observação, também utilizada neste estudo, é enquanto instrumento de pesquisa um “privilegiado modo de contato com o real” (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 176). Para Richardson (2009, p. 260) a “observação é imprescindível em qualquer processo de pesquisa científica”, podendo não só complementar outras técnicas como também se sustentar de forma independente e exclusiva como fonte de dados.

Laville e Dionne (1999) destacam a importância de as observações respeitarem critérios e exigências rigorosas a serviço de um objeto de pesquisa para serem qualificadas como científicas. E acrescentam:

As técnicas de observação variam por seu grau de estruturação e pelo grau de proximidade entre o observador e o objeto de sua observação [...] podem se imaginar tantas modalidades de observação quantas quiser, sendo que o essencial é, ainda uma vez, escolher uma que convenha ao objeto da pesquisa (LAVILLE; DIONNE, 1999, p. 183).

Freitas (2002) complementa:

A observação é, nesse sentido, um encontro de muitas vozes: ao se observar um evento, depara-se com diferentes discursos verbais, gestuais e expressivos. São discursos que refletem e refratam a realidade da qual fazem parte, construindo uma verdadeira tessitura da vida social. O enfoque sócio-histórico é que principalmente ajuda o pesquisador a ter essa dimensão da relação do singular com a totalidade, do individual com o social (p. 28).

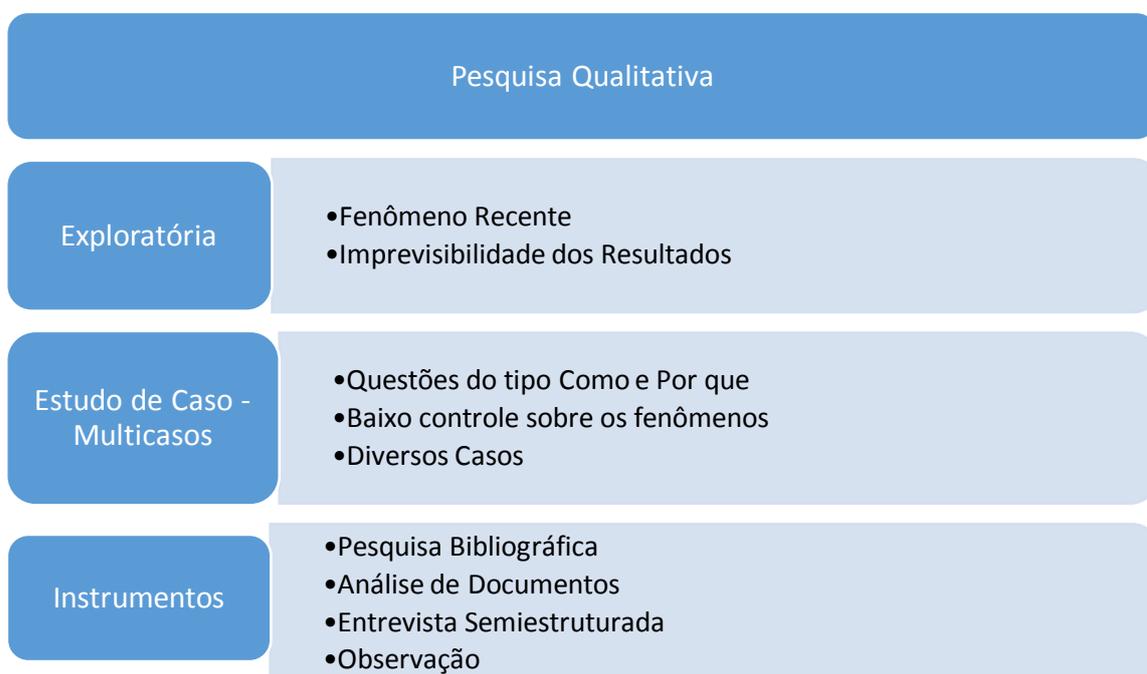
A observação constitui-se, segundo Richardson (2009, p. 260), pela “mirada atenta sobre o fenômeno no seu todo ou em algumas de suas partes; é a captação precisa do objeto examinado”, enfatizando que tal técnica se torna científica quando atende ao objetivo formulado. Para nós, a observação foi de suma importância e esteve em total sintonia com o objetivo, uma vez que desta

técnica dependia a identificação das soluções assistivas, as quais, muitas vezes, ou não eram reconhecidas como tal na entrevista ou não eram lembradas.

Assim, embora nem sempre fosse possível atender ao planejamento recomendado pelos autores, o registro sistemático era imprescindível para que a observação de fato contribuísse ao estudo enquanto técnica.

Na Figura 2 apresentamos a síntese da organização metodológica utilizada nesta pesquisa.

Figura 2 – Organização Metodológica



Fonte: Elaborado pela autora

Como afirma Freitas (2002), o pesquisador, durante o processo da pesquisa, encontra-se submerso em um processo de aprendizagem e transformação, tendo a oportunidade de ressignificar-se, aprender e refletir durante a prática em campo, o que transforma efetivamente o trabalho em educação e desenvolvimento.

A condução de uma pesquisa de casos múltiplos requer, segundo Yin (2015), recursos e tempos mais extensos, demandando uma exigência maior do investigador. O autor ainda alerta que a lógica da amostragem, utilizada em pesquisas quantitativas, não deve ser utilizada como critério para definição do número de casos que vão compor o estudo. A definição do número de casos

obedece, portanto, ao julgamento discricionário do pesquisador, levando em consideração no número de replicações necessário à consecução dos objetivos do estudo.

Por fim, Yin (2015) pondera sobre algumas questões que contribuem para a decisão de se formular um estudo multicaso em detrimento de um estudo de caso único. Para o autor, deve-se levar em consideração “de que maneira os achados do caso associado poderiam complementar os do primeiro caso”, se “os dados do segundo caso poderiam preencher a lacuna deixada pelo primeiro caso ou responder melhor” a algumas questões, e se os casos juntos tornam o estudo mais forte e vigoroso (YIN, 2015, p, 68).

O desenvolvimento do estudo foi pautado pela coleta e sistematização dos dados por meio de entrevistas e observações dos espaços de trabalho. Em que pese a diversidade dos locais visitados (inclusive geográfica), a importância de uma técnica ou outra esteve diretamente relacionada à disponibilidade destes espaços, às características dos entrevistados e às possibilidades de registro - inclusive fotográfico – durante as pesquisas. Desta forma, refletimos à luz de Yin (2015), para quem as fontes de coleta de dados podem ser pessoas individualmente, as quais pertencem a uma organização. Na ótica do autor, as análises não podem se dar inteiramente nas informações do entrevistado, motivo pela qual obtivemos informações por outros dispositivos de coleta de dados em triangulação. Passerino (2005, p. 130) destaca que a seleção dos casos é sempre relevante em um estudo de caso: “embora seja desejável que a escolha dos sujeitos do caso recaia sobre a representatividade ou a tipicidade, esta não é uma condição exclusiva, e outros critérios podem ser adotados na seleção dos casos”.

Os critérios de escolha das organizações não se definiram pelas suas características, ramo de atividades ou localização, mas sobretudo pela disponibilidade em participar da pesquisa, uma vez que encontramos, pelo menos, dois tipos de preconceito para a realização do estudo: no país espanhol, o estranhamento de um estrangeiro investigar, levantar dados, dependendo assim de algum vínculo de conhecimento pessoal ou indicação para se poder visitar os casos que compõem este estudo; e, no Brasil, uma relutância já vivida, de desconfiança e medo de que o registro investigativo conduza a ações de fiscalização ou divulgação antiética das práticas das organizações. Questões de

sigilo de produção e crise econômica também pautaram as dificuldades, pois mais de uma vez fomos surpreendidos com férias coletivas, em decorrência de acordos sindicais que postergaram nossas entrevistas.

Para a consecução das atividades apresentadas neste estudo, o trabalho contou com, pelo menos, três fases distintas, descritas no próximo item do estudo.

6.1 FASES DA PESQUISA

Partindo-se das definições metodológicas, o estudo iniciou com as pesquisas documentais e bibliográficas que estabeleceram o referencial teórico necessário ao entendimento dos cenários que compõem esta pesquisa. O levantamento das teorias que suportam o estudo foi "desenvolvido a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos" (GIL, 2007, p. 65).

Nesta etapa, os dados e informações coletadas na pesquisa bibliográfica e documental foram essenciais para a compreensão do tema em profundidade, delimitação do estudo e elaboração do planejamento das visitas e observações. Esta etapa caracterizou-se também pela compreensão das políticas nas quais o cenário da inclusão se desenha, principalmente as do país espanhol, uma vez que essa aproximação era essencial para o conhecimento daquela realidade e nova na caminhada da pesquisa. A revisão teórica é, contudo, uma etapa contínua que alimenta e retroalimenta os processos de reflexão e análise do pesquisador.

Assim, embora tenha sido concentrada nos dois anos iniciais do trabalho, a primeira fase estende-se, na medida do necessário, durante toda a construção e desenvolvimento do estudo.

Na segunda fase da pesquisa, as organizações da Espanha e do Brasil foram visitadas onde se desenvolveram observações com o intuito de identificar soluções assistivas no âmbito laboral e sua gênese. Nestes encontros foram realizadas entrevistas com objetivo de analisar os processos de apropriação inerentes às soluções, considerando os atores envolvidos nos processos de inclusão laboral (pessoas com deficiência, recursos humanos, colegas, etc.) e de

identificar processos de formação de recursos humanos para a inovação e uso **de soluções assistivas**.

As visitas observaram critérios de interesse, mas principalmente de disponibilidade das organizações, bem como as possibilidades de registrar as rotinas e soluções identificadas. Essa disponibilidade consistia também em permitir o registro dos processos de trabalho dos sujeitos com deficiência, sobre os quais se desenvolvem as Soluções Assistivas. As visitas eram precedidas de um acordo prévio sobre o registro – embora quase todas tenham sido fotografadas, algumas foram apenas gravadas em áudio e em outras procedeu-se apenas com os apontamentos do pesquisador. Na ocasião também foi assinado o termo de Consentimento Livre e Esclarecido, tanto em espanhol (Apêndice A) como em português (Apêndice B). Na Espanha a coleta se deu entre agosto e dezembro de 2014 e no mês de maio de 2015. No Brasil, as entrevistas foram realizadas entre agosto de 2015 e maio de 2016.

No país espanhol foram visitadas e entrevistadas sete organizações, as quais apresentaram características mais diversas que as organizações brasileiras. Foram centros especiais de emprego, organizações privadas, escola de formação profissional e fundações. Destes foram utilizadas na pesquisa três casos. Considerou-se que, embora tenham sido feitos registros interessantes sobre o trabalho da pessoa com deficiência nas demais entrevistas, o enfoque do trabalho, ou pelo menos o enfoque sobre o qual tivemos acesso, não contribuiria para o aprofundamento dos objetivos deste estudo, e, ainda, em uma destas entrevistas, não se verificou o desenvolvimento de soluções que pudessem ser analisadas.

No Brasil, podemos considerar que a busca dos espaços de entrevista foi mais assertiva, pois, por conhecer com mais profundidade a forma como se desenvolve o trabalho das pessoas com deficiência e o cenário brasileiro, não foram realizadas visitas em escolas profissionais, por exemplo. Por este motivo, das cinco organizações visitadas, quatro foram aproveitadas para a análise das Soluções Assistivas, e uma participou na avaliação piloto do documento apresentado neste estudo, como será relatado na sequência.

Destaca-se que outras empresas se disponibilizaram a participar da

pesquisa²⁸, contudo entendeu-se que os dados levantados nas quatro primeiras organizações já permitiriam “lançar luz empírica sobre os conceitos ou princípios teóricos” (YIN, 2015, p. 44) para as considerações pretendidas no estudo.

Finalmente, na terceira fase da pesquisa foi possível analisar os dados coletados com o intuito de responder aos questionamentos iniciais da pesquisa e elaborar protocolo visando ao diagnóstico e avaliação das áreas que compreendem o trabalho em organizações (acesso, transporte, desenvolvimento da atividade laboral, espaços complementares e espaços de lazer).

Este documento foi elaborado com o intuito não só de sintetizar os resultados e registros obtidos nas entrevistas e observações, mas também atendendo a uma demanda verificada de desconhecimento, inclusive para a autoavaliação das organizações. Ademais, a partir do processo de análise e amadurecimento dos dados coletados e observações revela uma visão global do que as organizações podem pensar, de forma ideal, para a inclusão de profissionais com deficiência. Nesta etapa, a quinta organização, que demonstrou interesse em adaptar alguns de seus processos²⁹ após o fechamento da coleta de dados da pesquisa, se disponibilizou a realizar uma avaliação piloto do documento, utilizando então o protocolo apresentado neste estudo. Pode-se dizer que esta se configurou como uma quarta etapa, a de pré-testagem do protocolo apresentado.

As soluções coletadas por meio da observação, registro e entrevistas foram analisadas e interpretadas à luz de um referencial sócio-histórico que não considerou apenas as tecnologias como meros instrumentos, mas como mediadores do desenvolvimento enquanto instrumentos psicológicos (VYGOTSKY, 2007), e as soluções foram descritas dentro de um cenário completo de análise que prioriza um modelo social da deficiência.

²⁸ Foram realizados contatos com centenas de Organizações através de mailing específico do Ministério do Trabalho e Emprego. Considerando-se a dificuldade de realizar pesquisas com Organizações, tomou-se a decisão de visitar todas as empresas que respondessem ao chamado para, em primeiro lugar, não fechar estas portas de contato e, segundo lugar, para coletar mais informações que poderiam servir para pesquisas futuras. Ainda assim, apenas uma empresa foi visitada com este intuito após o tempo limite estipulado para fechamento da coleta de dados, e três entrevistas não puderam ser agendadas (por falta de retorno, após o aceite inicial).

²⁹ A empresa verificou que alguns de seus funcionários com deficiência estavam insatisfeitos com o trabalho que desenvolviam, apresentavam algum tipo de fadiga, ou ainda consideravam as atividades aquém do seu potencial, e identificou na participação da pesquisa, uma oportunidade de troca para a adequação de alguns processos.

O modelo social da deficiência entende a Tecnologia Assistiva não como elemento isolado, mas inerentemente inserido e intrincado em processos sociais de produção. Deste modo, a Solução Assistiva identificada foi descrita não em termos tecnológicos, mas como processo social no qual os elementos identificados e as inter-relações existentes foram evidenciadas através da análise.

A análise baseou-se nos princípios apresentados por Wertsch (1999): ato, cena, agente, agência e os propósitos, e poderão compor a Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas, a qual esta pesquisa integra. Este momento também caracteriza a terceira fase da pesquisa, quando os dados analisados foram sistematizados na forma de registro científico.

Retomamos as ideias de Vygotsky, no que se refere à construção do conhecimento baseada na inter-relação pessoal, para quem "produzir um conhecimento a partir de uma pesquisa é, pois, assumir a perspectiva da aprendizagem como processo social compartilhado e gerador de desenvolvimento" (FREITAS, 2002. p. 25). Neste sentido, o protocolo elaborado revela-se, de certa forma, como um instrumento de partilhar, cuja pretensão é a de auxiliar organizações e sujeitos nos processos de inclusão, de forma a conscientizar, esclarecer e aprimorar estes processos.

Retomando a proposição de Freitas (2002), entende-se que o processo de aprendizagem e transformação do pesquisador oportunizou a ressignificação e a reflexão, construídas a partir da prática, ao passo em que contribui para uma ressignificação social, transformando efetivamente o seu meio.

No capítulo seguinte são apresentadas as descrições dos casos e a análise dos mesmos, desenvolvendo a reflexão teórica e a proposição do protocolo de acessibilidade das organizações.

7. ANÁLISE DOS DADOS

Diante das entrevistas e observações realizadas, o presente capítulo divide-se na apresentação dos casos e relato dos dados coletados na Espanha e no Brasil com os objetivos de (a) identificar soluções assistivas no âmbito laboral e sua gênese, (b) analisar os processos de apropriação inerente às soluções considerando os atores envolvidos nos processos de inclusão laboral (pessoas com deficiência, recursos humanos, colegas, etc.) e (c) identificar processos de formação de recursos humanos para a inovação e uso **de soluções assistivas**.

Nossa análise se dá inicialmente por território, e posteriormente procura avançar nas reflexões sobre o que se propõe com o intuito de responder à pergunta deste estudo: *Como as soluções assistivas desenvolvidas no âmbito das organizações podem contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho?*

Posteriormente, ainda neste capítulo, apresentaremos o Protocolo – *Index de Inclusão Organizacional* atendendo ao quarto objetivo da pesquisa, de (d) elaborar protocolo visando ao diagnóstico e avaliação das áreas que compreendem o trabalho em organizações (acesso, transporte, desenvolvimento da atividade laboral, espaços complementares e espaços de lazer).

7.1 CARACTERIZAÇÃO DOS CASOS

A pesquisa nas organizações desenvolveu-se em três etapas. As duas primeiras concentraram as entrevistas das fundações e organizações no país espanhol. Entre agosto e dezembro de 2014 as visitas se deram mais especificamente na região da Andaluzia e no mês de maio de 2015 concentraram-se na cidade de Zaragoza, na Região de Aragón.

A Figura 3 apresenta uma síntese dos espaços visitados e nomes dos entrevistados³⁰ os quais foram utilizados nesta pesquisa, pois, como mencionado na

³⁰ Os nomes das organizações e entrevistados são fictícios, utilizados para fins de descrição neste estudo.

Metodologia, outras entrevistas realizadas foram descartadas para fins de análise.

Figura 3 – Organizações Espanholas



Fonte: Elaborado pela autora

A primeira fundação visitada, a qual chamaremos de *Fundação Mesquita*, é uma fundação assistencial, constituída na década de 90, por iniciativa de uma associação do governo espanhol e pelo então Ministério de Trabalho e Imigração.

A origem da fundação está alicerçada em uma iniciativa pessoal, com o objetivo de promover a integração social e laboral de pessoas com deficiência alguns anos antes, já que oficinas de formação e emprego já aconteciam no âmbito da associação quase 20 anos antes.

Antes mesmo da *Ley de Integración Social del Minusválido* (LISMI), a *Fundação Mesquita* já criara empregos formais com salários normalizados. A mesma associação desenvolveu atividades laborais para pessoas com deficiência mental, chegando a obter a qualificação de Centro Especial de Empleo.

A fundação tem como finalidade a melhora da vida das pessoas com deficiência através da promoção e gestão de serviços essenciais, e a promoção da integração. Além disso, estimula o desenvolvimento de novas tecnologias ampliadas para pessoas com deficiência e a promoção de programas de formação,

especialmente os previstos pela legislação espanhola. A fundação tem várias sedes na província de Córdoba.

A *Fundação Victória* é um movimento associativo de e para pessoas com deficiência que promove a integração, a melhora da qualidade de vida e a defesa dos interesses mediante o fomento de iniciativas que possam satisfazer as necessidades dos sujeitos, através da geração de emprego, contribuindo para o desenvolvimento e a igualdade de oportunidades em sociedade.

A fundação reúne diferentes associações e presta serviços diversos, inclusive às associações, de formação e emprego. Entre os projetos desenvolvidos está a residência para pessoas com deficiências graves, unidades de dia³¹, fisioterapia e reabilitação, transporte adaptado, ócio e tempo livre e projetos de eliminação de barreiras arquitetônicas.

A *Fundação Victória* presta serviços a empresas através de pessoas com deficiência (como uma atividade terceirizada no Brasil), tais como limpeza urbana, limpeza de edifícios e condomínios, limpeza de veículos, serviços de lavanderia, destruição de documentos e gestão de estacionamentos.

No campo do emprego, a *Fundação Victória* desenvolve programas para a integração laboral e social plena das pessoas com deficiência. Para tanto, realiza ações de qualificação profissional dos associados, buscando conhecê-los para planejar as ferramentas necessárias à sua integração sociolaboral. A fundação está situada na cidade de Córdoba, Andaluzia.

Por fim, ainda no país espanhol, o último caso foi o restaurante que denominamos *Del Pilar*, na cidade de Zaragoza – região de Aragón.

O restaurante pertence a Miguel, que acredita na integração laboral das pessoas com deficiência. O proprietário havia trabalhado na Polônia, onde dirigiu uma empresa em que 40% dos funcionários tinham alguma deficiência e, com esta experiência, regressou à Espanha para abrir seu restaurante com essa característica.

O *Restaurante Del Pilar* é um restaurante comum, tendo como diferencial apenas o que seu proprietário chama de “o sonho da integração”. A contratação dos jovens com deficiência foi possível através do trabalho de uma fundação da cidade

³¹ Unidades nas quais as pessoas com deficiência passam o dia, desenvolvendo tarefas de trabalho assistido e lazer.

de Zaragoza³², o qual denomina-se “Emprego com apoio”. Segundo dados da fundação, o restaurante contratou dois dos onze alunos com deficiência empregados no ano de 2015.

A fundação, em conjunto com o *Restaurante Del Pilar*, desenvolveu a metodologia do emprego com apoio, um método natural no qual os apoios vão sendo gradativamente adaptados ou retirados.

No Brasil, as entrevistas foram realizadas entre agosto de 2015 e maio de 2016. A Figura 4 apresenta uma síntese das organizações brasileiras observadas e os respectivos entrevistados neste período. Todas as organizações localizam-se no Rio Grande do Sul.

Figura 4 – Organizações Brasileiras



Fonte: Elaborado pela autora

A *Organização São Pedro* é uma instituição especializada da área da saúde. Criada na década de 40, transformou-se numa instituição de referência especializada, constituindo-se de uma parceria público-privada.

³² A Fundação que desenvolve o trabalho na cidade de Zaragoza também foi visitada na ocasião. Contudo, entendemos que as observações e entrevistas não eram necessárias aos objetivos da pesquisa, motivo pelo qual não foram utilizadas.

A organização conta com cerca de 1200 funcionários, oferecendo leitos de internação, atendimentos de emergência e ambulatoriais e procedimentos de cirurgias especializadas

Desenvolve também ensino e pesquisa nas áreas em que atua e o grupo abrange pelo menos quatro hospitais, destacando-se nacional e internacionalmente.

A empresa *Templo* foi fundada na década de 70. A organização do ramo calçadista conta com cerca de mil funcionários e uma produção que pode chegar a 20 mil calçados por dia.

Localizada no interior do Rio Grande do Sul, é uma indústria, com sede e filiais em cinco municípios do Estado. Sua produção é distribuída pelo país e exterior.

A empresa *Laçador* está localizada em Porto Alegre. Fundada na década de 60, constituiu-se como uma indústria de Plásticos. É uma empresa familiar de capital privado. Dividido em duas sedes, conta com cerca de 400 funcionários. A indústria mantém um instituto sem fins lucrativos com objetivo de atender o Programa de Responsabilidade Social da Organização e direcionar o investimento social da empresa.

Por fim, a última organização visitada, a qual chamados nesta pesquisa de *Guilherme Schell*, é uma indústria com foco no desenvolvimento de soluções agrícolas (tratores, colheitadeiras, pulverizadores, implementos, armazenamento de grãos, motores, geradores, etc.).

A indústria, estabelecida a partir de uma fusão internacional, tem cerca de 30 anos de operação em mais de um Estado do Brasil, e diversas cidades do Rio Grande do Sul, e conta com mais de 1000 empregados.

A empresa, que participou apenas na avaliação da primeira versão do Protocolo – *Index de Inclusão Organizacional*, é uma organização do ramo do transporte coletivo de passageiros. Atua há cerca de 50 anos no Estado. Esta empresa não está listada na Figura 4, pois sua participação ateu-se na avaliação do documento.

Diante deste panorama, podemos observar que houve uma diversidade de características de tipos de organizações, produtos desenvolvidos, tamanho de empresas, garantindo, de certa forma, uma maior amplitude nos resultados obtidos.

7.2. TERRITÓRIO ESPANHOL

A pesquisa nos conduziu ao velho continente e sua realidade sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. A crise político-financeira³³ que assolava o país à época tornou a busca por empresas com trabalhadores com deficiência ainda mais difícil do que normalmente já é a investigação sobre esta temática, principalmente para um estrangeiro. O formato que concede subvenção governamental, e não a obrigatoriedade de contratação de pessoas com deficiência, acabou por afastar dos espaços produtivos os sujeitos com deficiência daquele país.

Na primeira etapa da pesquisa, na região de Andaluzia, foi possível identificar espaços de trabalho assistido e fundações.

Observou-se que, entre outros, o trabalho das fundações consiste principalmente no convencimento das organizações para abertura de postos de trabalho, na análise sobre a possibilidade de empregos, administração de bolsa trabalho, e na própria criação de vagas de emprego. Tratam-se de organizações que terceirizam trabalhadores ou trabalhos (isto é, realizam determinada atividade ou produto por demanda).

Observa-se que, assim como no Brasil, o tipo de trabalho realizado pelas pessoas com deficiência no país ocupa, de forma geral, a base da pirâmide social, distanciando-se das atividades mais especializadas. Destacam-se na *Fundação Mesquita*³⁴ as atividades de varrição de rua, trabalhos repetitivos de destruição de documentos, e auxiliares de escola – atendimento de higiene de alunos com deficiência da rede pública de ensino.

³³ No ano de 2008 a economia espanhola entrou oficialmente em recessão. Em março de 2010, o governo aprovou o Plano de Austeridade para 2011-2013 com uma redução de gastos estimada em 50 mil milhões de euros, e a taxa de desemprego do país alcançou 20% pela primeira vez em quase 13 anos, com um recorde de 4,6 milhões de pessoas sem trabalho. No início de 2011, o crescimento econômico da Espanha cai para zero. Segundo o pesquisador espanhol Genilson Valotto Patuzzo (2010), a crise detonou um processo de destruição do crédito que levou a Espanha a recessão, e fez aflorar novamente o problema da instabilidade do crescimento com todas suas consequências sociais e políticas. Disponível em <http://www.vermelho.org.br/noticia/202332-9>. Acesso em mar. 2016.

³⁴ O nome das Fundações, empresas e entrevistados desta pesquisa foram preservados, atendendo às diretrizes de sigilo da pesquisa e por questões éticas estão identificados com nomes fictícios.

Não há muitas adaptações nos postos de trabalho e se desconhecem adaptações de forma sistemática, bem como guias de ajudas técnicas. Na verdade, o entrevistado destaca: “os catálogos não se adaptam a vida real” (Juan, gestor da Fundação Mesquita, tradução nossa).

Entretanto Juan relata uma mudança importante: “Quando começamos [o trabalho] as pessoas que queriam trabalhar, vinham dizendo: ‘eu não posso andar, eu não sei o que’ - referindo todos os problemas que tinham. Passado o tempo, conseguimos que venham dizendo: ‘estudei isso, trabalhei em tal lugar, tenho essa experiência” (tradução nossa).

Tal relato demonstra uma importante mudança cultural, enquanto um processo de solução assistiva que emerge no sujeito com deficiência, transformando as relações tais como elas se estabelecem.

Os processos aqui descritos perpassam pela ideia de Vieira Pinto (2005), para quem os sistemas de relações têm o objetivo de humanizar o homem. A partir disto, podemos destacar Wertsch (1998), pois para o autor as ações mediacionais se estabelecem nas relações, o que resulta em uma transformação de diversas partes, inclusive do sujeito que opera este meio.

Estas relações são, evidentemente, um exemplo do que Rogoff (1998) considera apropriação *participatória*. Para a autora este conceito está baseado na premissa de que através da participação as pessoas se modificam e se tornam preparadas para as atividades subsequentes. Portanto, modifica-se de forma que vai se tornando diferente a cada novo acontecimento.

Importante perceber que a resistência das empresas também é realidade no país espanhol, contudo creem que a formação daquelas pessoas com deficiência que ascenderam aos estudos permite-lhes mais oportunidade.

Ainda, segundo Juan, na *Fundação Mesquita*, cerca de 75% das pessoas não estão trabalhando, embora desejassem.

No país as empresas podem ‘subcontratar’ as pessoas com deficiência através dos centros de emprego. Para Juan, essa contratação é um tipo de brecha legal que retira inúmeras responsabilidades do empregador, e essa brecha conduz e é conduzida a um tipo de estereótipo e, portanto, de preconceito.

Nesta fundação não tivemos acesso a outras adaptações, além desta mudança em referência ao comportamento dos sujeitos.

Outra fundação visitada, a *Fundação Victoria*, evidenciou que o grande objetivo das fundações é a melhora de vida das pessoas com deficiência através de centros de convivência ocupacional, unidades de estância diurna e centros de convivência. A Formação Profissional e o Centro Especial de Emprego são atividades isoladas com apenas uma ocorrência entre os 14 Centros que integram essa fundação.

A atividade assistencial e a ajuda ao ingresso no campo de emprego são características essenciais da *Fundação Victoria*. Destacam-se as atividades laborais desenvolvidas sob demanda de organizações, desenvolvidas no próprio Centro. Assim, as empresas contratam e compram desta fundação, sob encomenda, determinados produtos (embalagens, etiquetas, entre outros), mas não promovem a inclusão efetiva. Segundo Pablo, entrevistado na fundação, as empresas se dispõem inclusive a dispor de algum maquinário, desde que o trabalho seja realizado no Centro e não na empresa.

Este processo excludente assemelha-se, em certa medida, a diversas situações enfrentadas no Brasil. Em sintonia com o que afirma Allué (2003), observa-se que tais práticas ainda marginalizam o sujeito com deficiência, pois, embora admitidas pela legislação, o uso que se faz da mesma – como defende a autora – separa e classifica o “normal” admitindo outras formas de excluir. Parece-nos que tais condutas apenas mascaram processos de exclusão a partir práticas admitidas legalmente.

Neste espaço, foram observadas diversas equipes de pessoas com deficiência mental desenvolvendo atividades laborais assistidas, somando, segundo informação do entrevistado, 96 pessoas na data da observação.

Em contraponto a dados coletados na *Fundação Mesquita*, na *Fundação Victoria* há pessoas com deficiência que não querem entrar no mercado de trabalho, tendo em vista a segurança na qual se encontram no Centro, a influência da família e a assistência financeira que recebem do poder público.

Tal situação não é diferente da realidade encontrada no Brasil, onde as famílias também resistem a permitir que seus entes com deficiência trabalhem como forma de garantir o recebimento do BPC.

Apesar desta recusa, Pablo destacou que nos últimos quatro anos a procura das empresas por trabalhadores com deficiência tem sido nenhuma. Antes disso, a procura era pequena e, aparentemente, agravou-se com a crise econômica no país,

embora o entrevistado não atribua a este fato a dificuldade.

Neste Centro observamos alguns exemplos importantes de soluções assistivas.

A primeira solução trata de um processo que envolve procedimentos, técnicas e habilidades. Foram desenvolvidas estratégias como soluções para que os sujeitos pudessem desenvolver, com qualidade, o trabalho a ser realizado. Tratava-se de uma encomenda de uma empresa na qual deveriam ser feitos os nós das etiquetas como mostra a Figura 5.

Figura 5 – Amostra de nó Produto Final³⁵



Fonte: Imagens de pesquisa

Para se chegar a este produto final, as pessoas com deficiência aprendiam a fazer o nó em um cordão mais grosso, onde estava marcado em azul a área onde os nós deveriam ser feitos - Figura 6.

³⁵ Fotografia tem uma cartela retangular com a foto de três bombons. Na parte superior da cartela está escrito Bombones chocolate. A cartela tem um cordão fino e marrom na parte superior. A esquerda da cartela está fixado um cordão azul com um nó e abaixo deste escrito a mão na cor em verde a palavra muestra.

Figura 6 – Cordão de Treinamento³⁶



Fonte: Imagens de pesquisa

O processo de aprendizado era realizado através de um treinamento repetitivo, utilizando uma nova corda de testes, ilustrada na Figura 7. Da mesma textura e tamanho da corda definitiva, este material era a segunda etapa do processo descrito.

Figura 7 – Corda de teste azul³⁷



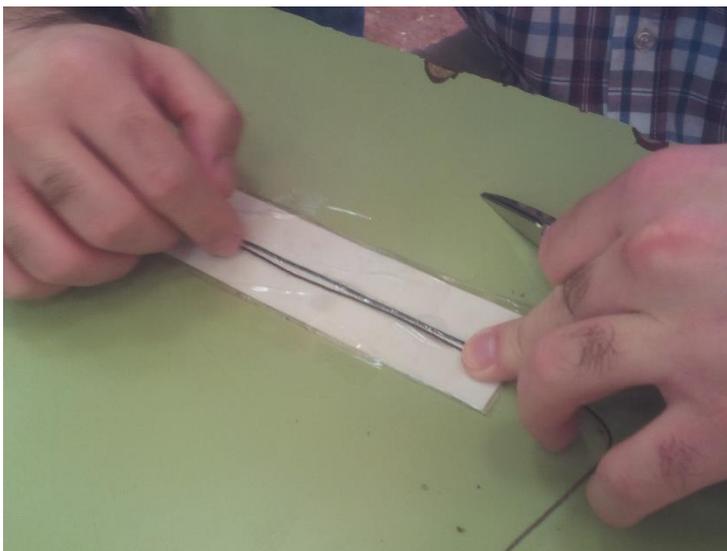
Fonte: Imagens de pesquisa

³⁶ Fotografia contendo um emaranhado de cordões largos, da cor branca, cortados e dobrados desorganizadamente. As pontas dos cordões estão pintadas da cor azul.

³⁷ Fotografia contendo pedaços de seis pedaços de fios espessos azuis, lado a lado, alguns sobre os outros.

Finalmente, tendo vencido esta etapa, a corda definitiva era medida através de um guia, como mostra a Figura 8, para então ser cortada e aplicada em definitivo nas etiquetas exemplificadas na Figura 5.

Figura 8 – Guia de corte para o cordão³⁸.



Fonte: Imagens de pesquisa

Esse processo evidencia como pode se dar o aprendizado **em trabalho** de pessoas com deficiência, bem como as soluções processuais que podem ser desenvolvidas para uma determinada atividade, o que será analisado neste estudo.

A emergência desse processo nos demonstra o surgimento de uma Solução Assitiva que se fundamenta, como a aplicação de uma variedade de habilidades cognitivas, resultado de diferentes aquisições culturais da história humana (TOMASELLO, 2003). São, portanto, representações concretas que foram apresentadas às pessoas com deficiência para que pudessem se espelhar e construir um processo de aprendizado e trabalho.

Nesse procedimento, esses sujeitos relatam ter consciência de sua relação com o mundo, dando àquele homem, segundo Pinto (2005), uma atuação social através do trabalho.

³⁸ Fotografia um pedaço de papel retangular fixado a mesa. Neste papel há um fio colado. Mãos seguram um fio sobre o fio já fixado a mesa.

Outro exemplo da mesma fundação está na fabricação de caixas de frutas, para transporte, armazenagem e comércio. Tratam-se de adaptações simples se preocupam com a possibilidade de trabalho autônomo e a segurança dos sujeitos.

Na Figura 9, uma serra foi adaptada com madeiras (destacadas na imagem) para que fosse possível encaixar a tábua a ser cortada. Estas adaptações além de servirem de guia, facilitando o trabalho, também diminuem consideravelmente as possibilidades de o trabalhador ferir-se, já que diminui o acesso à área mais perigosa do equipamento.

Figura 9 – Serra Adaptada³⁹



Fonte: Imagens de pesquisa

Nesta serra mostrada na Figura 9, é possível cortar as tábuas que servirão à caixa de feira, já no tamanho adequado.

³⁹ Fotografia contendo a base de uma serra de mesa. Há dois pedaços de madeira que limitam lateralmente a passagem de uma tábua de madeira. Esses dois pedaços de madeira estão circulos por uma linha pontilhada vermelha.

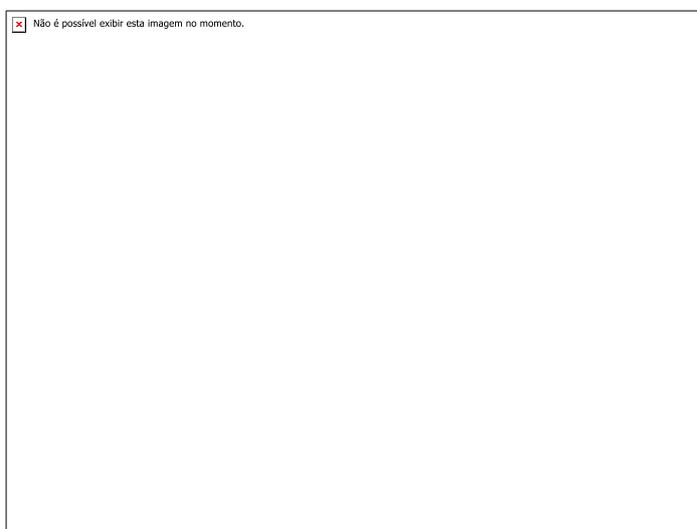
Figura 10 – Guia de corte⁴⁰



Fonte: Imagens de pesquisa

Na Figura 11, observamos outra guia de corte para outras peças que compõem a caixa. As peças, após cortadas – destacadas na mesma Figura - servirão de base para a montagem da peça.

Figura 11 – Base de montagem⁴¹



Fonte: Imagens de pesquisa

⁴⁰ Fotografia com duas travessas de madeira paralelas. Ao centro, encaixada entre as duas travessas um pedaço de madeira. Atravessado sobre as duas travessas estão dois pedaços de madeira cortados. Estes pedaços de madeira cortadas estão circulados por uma linha pontilhada vermelha.

⁴¹ Mesa contendo ao fundo duas caixas de papelão com travessas de madeira empilhadas dentro delas. A frente das caixas uma base de metal com duas madeiras encaixadas. A direita desta uma caixa retangular de frutas está de pé, apoiada nas caixas de papelão. Há um cano maleável preto que atravessa a extensão da mesa.

Na Figura 11 temos então a base de montagem, na qual as peças cortadas anteriormente são encaixadas, como um molde, e o trabalhador tem a função de pregá-las com uma pistola de grampos.

A Solução Assistiva aqui descrita encontra consonância na visão de Rogoff (1998), quando a autora afirma que o sujeito e seu parceiros sociais são interdependentes, ativos e dinamicamente mutáveis, evidenciando a concepção dinâmica deste processo. Sabendo-se que a ideia de todo o aparato para confecção das caixas de fruta é do instrutor – também pessoa com deficiência – há uma internalização efetivada, segundo Wertsch (1988), pela capacidade de controle sobre as formas e signos externos, adquirindo sentido naquele contexto social analisado.

Em outro espaço de trabalho, desta vez um restaurante na região de Aragón, o qual chamamos de *Restaurante del Pilar*, observou-se o trabalho de uma garçonete. Diferentemente dos anteriores, este local pode ser considerado emprego comum, pois não se trata de Centro Especial de Emprego.

Em entrevista, o proprietário do estabelecimento, Miguel, nos relatou sobre o processo de inclusão de dois garçons empregados no restaurante. Destacou que os procedimentos e os espaços físicos, arquitetônicos ou de equipamentos no trabalho não se modificaram pela inclusão dos trabalhadores com deficiência. Mas ressaltou que, embora o ritmo de trabalho de um restaurante seja normalmente acelerado, entenderam – enquanto organização - em um dado momento que o ritmo destes trabalhadores era diferente. A mudança descrita por Miguel está centrada em questões processuais e atitudinais. Isto é, destacou que as grandes modificações no processo estão no entendimento do “tempo” destes trabalhadores e na necessidade de uma relação menos dura e ríspida – como em dar uma ordem, e exemplificou: “*uma ordem precisa ter sujeito e predicado*” (Miguel, proprietário do restaurante, tradução nossa).

Dentre os processos de aprendizagem, Miguel relata-nos o que supostamente foi mais complexo e trabalhoso: o de ensinar a Sofia a numeração das mesas (as mesas não têm placas com números, devendo os funcionários aprender a localização das mesas pela disposição que ocupam no salão). Para que Sofia aprendesse e relacionasse os números à mesa correspondente, Miguel realizou um trabalho repetitivo “*antes, durante, depois...*” (tradução nossa). O entrevistado disse que para

ensiná-la refletiu sobre como poderia mudar a forma de ensinar, pensando naquilo que Sofia estava falhando. Neste momento explica que dizia: “*Sofia, estou indo para a mesa três. Queres ir comigo?*” (Miguel, proprietário do *Restaurante del Pilar*, tradução nossa). E então, iam juntos contando as mesas, para que aprendesse a localização.

Menos tangível que no caso anterior, a Solução Assistiva, para nós, trata de uma mudança de comportamento interiorizado no sujeito da ação, sujeito esse que se relaciona com os demais.

A partir destas mudanças, segundo Miguel, observou-se uma transformação nos sujeitos com deficiência envolvidos com o processo. Segundo relata, verificou uma evolução da sociabilidade dos profissionais com deficiência, na forma de falar e se relacionar, além de uma gradual evolução nos processos de trabalho, pois com o tempo aprimoram o seu fazer, conseguindo realizar tarefas simultâneas, por exemplo. Tudo isso vai ao encontro da visão trazida por Rogoff (1998), para quem o sujeito e seu parceiros sociais são interdependentes, ativos e dinamicamente mutáveis, corroborando o entendimento de que através da participação as pessoas se modificam e assim tornam-se preparadas para fazer parte das atividades subsequentes. Desta forma, neste caso, embora sem nenhum aparato concreto, observa-se claramente o caráter processual da Solução Assistiva no modo de apropriação aqui exposto.

Em síntese, as Soluções Assistivas na Espanha se desenvolvem sob suporte da formação, supervisão, baseadas em premissas sociais de assistência e cuidado. Não tomando isso de forma negativa, ao contrário, observa-se a preocupação dos grupos envolvidos em dar a segurança necessária, seja no campo do trabalho, seja nos Centros Especiais de Emprego. Embora a formação de recursos humanos não seja uma atividade de destaque, principalmente nos CEE está sempre ocorrendo, pois faz parte da formalidade do trabalho ali desenvolvido.

7.3 TERRITÓRIO BRASILEIRO

No Brasil, iniciamos o relato da pesquisa a partir de uma organização da área da saúde. Embora tenha relatado extrema dificuldade em contratar pessoas com

deficiência pela ausência da qualificação específica ou dificuldades relacionadas ao risco de saúde do público atendido, a organização, a qual chamamos de *São Pedro*, nos mostrou alguns exemplos que nos levam a crer na importância das adaptações para a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Neste caso, as adaptações verificadas são todas de caráter atitudinal, seja do gestor direto e colegas, seja do próprio funcionário com deficiência.

Observamos inicialmente que o setor de nutrição é o que concentra o maior número de trabalhadores com deficiência, conta com duas pessoas surdas, duas com deficiência visual parcial, duas com deficiência física e uma com deficiência intelectual.

Segundo relato da Gestora Ana, não foram necessárias adaptações, ainda que as pessoas com deficiência física realizem serviço de entrega de alimentação nos quartos, o que demanda força e agilidade. Afirma que as duas profissionais com deficiência estão entre as três melhores do setor, e são as mais ágeis dentre as 60 funcionárias.

Estar entre os profissionais mais produtivos é relato recorrente das empresas que de fato aderem à inclusão. Tais constatações evidenciam a ausência de fundamento no estigma que distancia o trabalho e a produtividade das pessoas com deficiência.

Outro caso que nos interessou neste setor é o da trabalhadora com deficiência intelectual. Descrita como “braço direito” da gestora, desenvolve tarefas de auxiliar administrativo. Segundo os relatos, as adaptações centraram-se no campo atitudinal, pois quando ingressou a gestora percebeu que gastava mais tempo dando instruções e ensinando à funcionária, e também era preciso ter mais paciência com ela. Adaptações como esta com frequência são vistas como “perda de tempo”, o que evidencia a carência de informações das organizações sobre a necessidade de estes processos serem encarados de uma forma que eleve a pessoa com deficiência a um patamar de quem precisa um investimento de tempo e estratégias diferenciadas.

A auxiliar não dava conta do serviço apenas com o documento de orientação das atividades – comum a todos os funcionários, sendo necessários corriqueiramente reforços nas orientações. No entanto, esta foi apenas uma fase, pois agora a funcionária já domina suas obrigações.

Observamos, pois, que as adaptações estão alicerçadas na conduta atitudinal,

no entendimento de que alguns funcionários precisam de um tempo diferente ou uma metodologia diferenciada - que neste caso não foi empregada. Destaca-se que o documento de orientação poderia ter sido adaptado ao entendimento e dificuldades intelectuais do sujeito, seja através de linguagem adequada ou de comunicação alternativa⁴², por exemplo.

Nesta mesma empresa *São Pedro* conversamos com um secretário de posto médico, neste estudo chamado de Lucas. Segundo seu relato, está há pouco tempo na organização e vem se adaptando ao trabalho. Sua atividade consiste em auxiliar os enfermeiros e técnicos em enfermagem. Pessoa com surdez bilateral parcial, usa aparelho, mas ainda resulta em perda auditiva grave, descreveu sua dificuldade em entender e ouvir quando não é chamado diretamente a atenção. Observamos que o funcionário faz um esforço constante explicando para os colegas sobre suas necessidades e limitações – como a necessidade de ser tocado para lhe chamarem a atenção, falar olhando diretamente para ele para que pudesse fazer leitura labial entre outras solicitações.

Neste caso, fica muito claro que os processos de adaptação partem quase que exclusivamente do trabalhador. Sua atividade consiste em repor materiais, registrar prescrições, organizar o posto médico, entre outras. O entrevistado declara:

“Eu peço que escrevam o medicamento e o nome do paciente, pois eu posso trocar um nome, por entender errado, o que seria muito grave”. Quando questionado se este cuidado havia sido orientação dos supervisores, disse que não, que essa era uma preocupação sua, pois com ele *“não pode chegar no balcão e dar uma ordem e um nome de remédio e sair”*, complementa *“tem que ter mais calma...eu prefiro conversar com clareza, anotar e apontar”* (Lucas, funcionário da empresa *São Pedro*).

Observamos aqui um caso onde a colocação do funcionário não tem um acompanhamento e processos de adaptação que o deixem mais confortável e seguro na realização do seu trabalho, pois é toda dele a responsabilidade em atenuar eventuais prejuízos decorrentes de sua perda auditiva. Esta situação reforça o entendimento das organizações de que a acessibilidade, de forma geral, é uma

⁴² Segundo American Speech-Language-Hearing Association (ASHA) a Comunicação Alternativa e Aumentativa é "o uso integrado de componentes incluindo símbolos, estratégias e técnicas utilizadas pelos indivíduos a fim de complementar a comunicação. ASHA. American Speech-Language-Hearing Association, Report: Augmentative and Alternative Communication, Asha 5, p.9-12 1991. Disponível em <http://www.asha.org/NJC/AAC/>. Acesso em jul. 2016.

preocupação restrita à questão arquitetônica, ignorando muitas vezes outras demandas organizacionais como as informacionais, de comunicação entre outras.

Relatou também que não escuta muito bem ao telefone, tanto o toque, como as ligações, e que as transfere para que as informações não sejam perdidas. Cuidadoso, relata que, ainda mesmo que não esteja escutando, sinaliza para o interlocutor ao telefone que passará a ligação para alguém que possa atender e prestar as informações. Por fim, comentou que já havia utilizado um headset⁴³ em outro setor, e com este aparelho havia sido possível ouvir e entender as ligações, e acrescenta que mesmo assim ainda não houve interesse da organização em mudar o aparelho.

Novamente, as necessidades de adaptações e os esforços estão concentradas no sujeito, e parece ser ele o único responsável para a sucesso da operação do trabalho. Fica clara a máxima de “adaptar o sujeito ao posto de trabalho e nunca o contrário” (PEREIRA, 2011), uma vez que não há uma atenção para as possibilidades para além do que sempre foi feito.

A situação de Lucas nos remete a um caso recentemente noticiado na imprensa nacional. Com má formação nos braços e perna direita, o sujeito do caso buscou colocação em um Banco que atendesse suas necessidades. Nunca teve uma mesa adaptada, e suas atribuições foram sendo dificultadas com o tempo, levando-o a enfrentar obstáculos como a de subir e descer escadas e até mesmo cuidar a ingestão de líquidos para não precisar ir ao banheiro. Por ter sofrido constrangimento, a justiça entendeu que o Banco condenado praticou atos faltosos que infligiram dor moral ao reclamante, provocando ofensas à sua saúde, honra e dignidade. Segundo a juíza do caso, “o direito do deficiente à acessibilidade é indisponível e irrenunciável, cabendo ao empregador a obrigação de propiciar os meios necessários ao seu pleno gozo” (MARQUES, 2016, p.1).

O caso acompanhado pela imprensa assemelha-se ao da situação observada nesta pesquisa, pois em ambos a organização não parece se preocupar em prover as adaptações necessárias à realização do seu trabalho. Ainda que no caso que acompanhamos não se registre o peso do constrangimento, é clara a falta de cuidado

⁴³ Fone de ouvido com microfone acoplado, usado na área de telecomunicação. O headset funciona conectado a um computador ou a uma base discadora, e permite a comunicação via telefone e internet.

e responsabilidade do empregador.

Retomamos então a importância de destacar o tema, conceito e função da acessibilidade enquanto elemento essencial à autonomia e segurança dos indivíduos, de forma que os sujeitos possam conquistar e manter a independência em sociedade. No entanto, como afirma Santos Filho (2010), a acessibilidade é uma necessidade, inclusive para as pessoas com dificuldades sensoriais ou mentais, e isso deve ser enfatizado, mesmo que a sociedade tenha a dificuldade de entender a acessibilidade para além das adaptações físicas e visíveis.

Na segunda empresa brasileira visitada neste estudo, a Empresa *Templo*, do ramo calçadista, avulta-se que, ao contrário do que é habitual, os funcionários com deficiência empregados estão no chão de fábrica, ligados diretamente à produção e não aos setores administrativos, como costuma acontecer.

Embora positivo, percebemos que esta escolha teve como objetivo atender à necessidade numérica do processo de inclusão, sabido que o número necessário de pessoas com deficiência não seria atendido apenas na área administrativa. Assim, as modificações, os processos, as adaptações atenderiam a um maior número de pessoas, se fossem feitos onde se concentra o maior número de empregados: *“pela quantidade [necessária ao cumprimento das cotas] de PCDs, o administrativo é muito enxuto, então nós não conseguiríamos atender a inclusão se nós focássemos só no administrativo, nós tínhamos que focar onde de fato nós conseguiríamos atender a inclusão, que é na produção”* (Luiza, gestora da empresa *Templo*).

Para a entrevistada, a inclusão precisa ser entendida como um processo, e não pode se dar de forma individual. Luiza afirma que o processo é possível quando se dá em grupos, pois ajuda a normalizar este sujeito “diferente”. A entrevistada ainda acredita que a entrada lenta de trabalhadores, dificulta a aquisição de mobiliário e adaptações necessárias ao trabalho das pessoas com deficiência.

Observa-se que as adaptações realizadas na empresa são para “muitas pessoas”, e tais adaptações, com alguma exceção, servem tanto para trabalhadores com deficiência como para os demais trabalhadores. Assim, a empresa percebeu que o investimento seria, por assim dizer, diluído, na medida em que serviria também para os futuros empregados da organização.

Segundo Luíza, entrevistada na organização *Templo*, as adaptações realizadas na empresa atenderam antes de tudo a uma mudança cultural. As principais

mudanças citadas referem-se a modificações que incluem rampas e banheiros – que se supõem que deveriam estar prontas em qualquer sociedade.

Dentre o que mais nos chamou a atenção no processo de inclusão foi o movimento de analisar postos de trabalho para inserir a possibilidade de trabalho de novas deficiências. Para Luiza, *“a grande descoberta que as empresas precisam fazer é de que elas têm que ter uma boa identificação de habilidades... quais são as habilidades potenciais deste PCD, e aí tu tem as tuas atividades, as tuas funções dentro da empresa, também identificadas com habilidades...para esta função é uma habilidade visual, para esta função uma habilidade de motricidade...esta motricidade ampla serve, esta motricidade fina, e assim por diante”*.

Embora existam indícios de uma insistência em adaptar/escolher a pessoa ao posto de trabalho, este movimento nos deixa claro o quão importante são as mudanças culturais e atitudinais, pois percebeu-se não só o entendimento de que uma tarefa pode ser realizada de outra forma, e não apenas da maneira tradicional como sempre foi feita, mas principalmente o reconhecimento da habilidade da pessoa com deficiência, e não apenas de suas ausências.

As adaptações evidenciam essa tentativa de reconhecimento das habilidades e as possibilidades de alterações muito simples, em parceria com o setor de segurança e saúde do trabalho.

Na Figura 12 observamos um tablado montado para um atendente com baixa estatura. O tablado, confeccionado na própria empresa, dava condições de o funcionário atender no balcão, viabilizando a realização do seu trabalho.

Figura 12 – Tablado⁴⁴



Fonte: Arquivo da Organização

Além da simplicidade da adaptação em relação aos benefícios que possam se verificar, chama a atenção o fato de a pessoa atendida por esta adaptação não estar mais trabalhando no local. Isto demonstra que as adaptações, embora causem um estranhamento inicial na organização, se naturalizam, assim como a presença deste sujeito “diferente”, e passam a fazer parte da organização, ou seja, não foi solicitado a retirada da elevação. Segundo Luiza “a elevação ficou...e [...], tudo bem, não houve assim...ah tem que tirar a elevação, tem que... a elevação ficou no ambiente como algo que fazia parte, assim como as mesas e as cadeiras”.

Tablados são utilizados na empresa, na linha de produção em diversas situações, e segundo Luiza até existiam antes da entrada dos trabalhadores com deficiência, mas, segundo a entrevistada, apesar de fazerem parte das modificações ergonômicas da segurança do trabalho, não eram tão compreendidas como são hoje. Observa-se então que as soluções podem se inserir na estrutura funcional da organização, passando a fazer parte da realidade que se impõe.

Aparentemente este tablado não só funcionou como uma solução assistiva, na medida em que desenvolveu um papel na relação do indivíduo com o meio no qual desenvolvia o seu trabalho, mas, também, foi determinante na transformação social e

⁴⁴ Fotografia de um canto de uma sala. Na parede da direita há uma abertura na parede como um balcão de atendimento com vidro. No chão há um tablado quadrado junto à abertura da parede.

pessoal (VYGOTSKY, 2007), uma vez que se incorporou ao meio naturalmente.

Outra solução bastante simples pode ser verificada na Figura 13. Em função de sua deficiência, a trabalhadora recebeu um apoio de braço/mão, para suporte e descanso, enquanto realiza a tarefa com a outra mão.

Adaptações como estas, pelo grau de simplicidade, demonstram a importância de se ter uma visão das habilidades das pessoas com deficiência em relação à sua suposta incapacidade produtiva.

Figura 13 – Apoio de Mão⁴⁵



Fonte: Arquivo da Organização

Essa visão das possibilidades de adaptação também se evidencia pelas mesas mostradas na Figura 14. Dispostas no final das linhas de produção, as mesas apoiam caixas de armazenamento que antes eram colocadas no chão.

Segundo Luiza, “*as caixas a princípio ficavam todas no chão, mas como a pessoa [com deficiência] fica em pé, aqui, já vai largando nessa altura...[altura da mesa] a mesa também tem a altura da perna, baixa a perna, sobe a altura da perna para poder adaptar*”.

⁴⁵ Fotografia contendo uma pessoa sentada em uma mesa. Ao fundo caixas e peças pequenas espalhadas sobre a mesa. A mão esquerda da pessoa está apoiada sobre uma base oval. A mão direita está manuseando as peças.

Essa solução também nos surpreende positivamente pela simplicidade, pois é uma mesa encontrada no comércio, com possibilidade de ajuste de altura, de acordo com a necessidade dos sujeitos. As mesas não são fixas no final das linhas de produção e podem, inclusive, ser retiradas.

Figura 14 – Mesa de Apoio⁴⁶



Fonte: Arquivo da Organização

A deficiência aparece algumas vezes à frente da pessoa, como na passagem em que Luiza afirma: “*estamos buscando um cadeirante para trabalhar na Unidade de...*”, revelando que as adaptações não são universais, isto é, nem todas as unidades são de fato acessíveis, e o perfil profissional considera, antes de sua qualificação ou sua potencialidade, a sua deficiência. Em outra unidade, há escadas para se chegar à cantina, ou os banheiros não estão adaptados. Nesta, o profissional cadeirante, por exemplo, não pode trabalhar, independentemente de sua habilidade, como havia pregado no início da entrevista.

Nesta perspectiva, novamente estranhamos algumas contradições da organização, pois é inevitável retomar a situação já observada por Pereira (2011) em que as organizações insistem em adaptar o sujeito e a sua deficiência ao posto de

⁴⁶ Mesa de metal com pés ajustáveis. Abaixo da mesa caixas de plástico coloridas estão empilhadas.

trabalho, ignorando o quão limitante e até mesmo perversa tal prática possa ser. Ademais, caracteriza-se evidentemente como um ato discriminatório, pois aniquila as possibilidades do sujeito naquele âmbito específico.

Em outra passagem de nossa entrevista, interessa-nos as adaptações no que se refere à comunicação organizacional. Na comunicação com os funcionários com deficiência, em que pesem as poucas ações realizadas, Luiza nos relata que não são necessários intérpretes de Libras, pois as pessoas com deficiência auditiva não sabem e/ou utilizam a língua. Ademais, informou-nos sobre os murais que fazem a interface com os trabalhadores com deficiência, mas ao perguntarmos sobre um trabalhador que havia sido relatado antes, como cego, afirma: *“ele não é cem por cento cego, tanto que ele tem o celular que ele tá... na hora de almoço ele tá sempre aqui no celular... então ele consegue”*...e acrescenta *“ele que tem mais uma irmã e a mãe trabalhando aqui com a gente”* – esclarecendo sobre a possibilidade de essas familiares auxiliarem na comunicação. Parece-nos clara uma dificuldade em admitir que, em sendo pessoa com deficiência visual, há sim a necessidade de recursos específicos, que não demandem o desconforto ou impossibilidade de acesso – como por exemplo um mural sem adaptação – ou dependência – como no caso de depender da mãe ou da irmã para obter as informações da empresa.

Luiza complementa que a acessibilidade na comunicação *“se dá a partir da necessidade apresentada”*, isto é, para a gestora os processos comunicacionais devem se dar na medida da necessidade em que se verifique a necessidade, e não como uma ação que antevê a inclusão do trabalhador com deficiência na empresa. Ainda nesta direção, a entrevistada relata que o projeto de capacitação em Língua Brasileira de Sinais (Libras) desenvolvido na empresa foi extinto em função dos trabalhadores surdos contratados desconhecerem a língua, pois, em decorrência da realidade socioeconômica dos trabalhadores, estes desenvolvem apenas a leitura labial e mímica: *“muitos PCDs [...] vêm de uma ordem mais carente. Então eles falam muito por mímica e por dramatização. Nós não tivemos PCDS que falem libras exatamente”* (Luiza). Tal exemplo revela o não fazer, pois a extinção da capacitação não foi substituída por nenhuma outra, por exemplo.

Novamente fica evidente uma situação por deveras acomodada por parte da organização. Ora, se estes trabalhadores advêm de situações socioeconômicas mais carentes, por certo sequer conseguem imaginar alguma realidade diferente na esfera

comunicacional, pois já se sentem tão recompensados em estar trabalhando que não imaginam exigir alguma coisa além do que lhes é oferecido. Assim, o que se constitui uma demanda ou necessidade comunicacional? Por óbvio esta organização poderia fazer muito mais neste sentido, mas se a comunicação ainda não é vista como importante em diversas empresas, o que dizer da comunicação especificamente para um público com deficiência.

Por mais paradoxal que possa parecer, esta empresa é destaque em veículos de comunicação e eventos sobre o tema no que se refere ao seu programa de inclusão, o que nos conduz a alguns questionamentos e reflexões. É fato que, embora tenhamos avanços, ainda há uma longa caminhada neste tema, mas ser conduzido a exemplo de programa de excelência é o que nos instiga.

Provavelmente, o fato de se cumprir as metas numéricas estabelecidas em lei, sem revelar problemas efetivamente graves de discriminação, é o motivo que leva ao destaque da organização. Se analisarmos tais informações, que segmentam, não por habilidade, mas por critério da deficiência que o trabalhador possui, há sim um grande problema mascarado pelos números, e isto merece nossa crítica, pois mesmo nos exemplos onde há boas referências, o cumprimento do número invisível da Lei, a quantidade sem rosto, parece ainda ser o que mais importa.

Neste sentido, entendemos que a crítica é importante como ferramenta de reflexão e desenvolvimento social, caso contrário, acataríamos de forma irrefletida o status de destaque da organização. Nem exaltar, tampouco menosprezar, nosso intuito é o de refletir sobre as causas, efeitos, contexto, entre outros, problematizando o que ainda pode ser aprimorado.

Isto posto, apesar de identificarmos algumas situações paradoxais, o processo de inclusão aqui descrito colhe frutos sociais importantes, pois com o tempo solidificam as mudanças culturais. As mudanças atitudinais estão em sincronia com as mudanças estruturais que a empresa passou. Embora a empresa tenha implantado alternativas muito simples, como tabladados, o discurso das adaptações está focado no banheiro e nas rampas, trazido insistentemente na conversa. Isso nos revela que, de fato, banheiros e rampas, em resumo a acessibilidade, ainda é tratada como exceção ou esforço, e não um processo natural da sociedade, e as soluções assistivas são invisíveis ou ignoradas até mesmo por quem as realiza.

Essa invisibilidade está refletida em diversas ferramentas culturais, as quais

não tenham sido desenvolvidas para o propósito que lhes foi atribuído (WERTSCH, 1999), mas que, pelo seu uso, assumem a importância que verificamos neste estudo. Como Wertsch (1999) argumenta, em muitos casos as ferramentas são tomadas de contextos distintos e resultam úteis em propósitos diferentes da intencionalidade inicial.

Nesta perspectiva, as soluções assistivas que estão emergindo e possibilitando a inclusão no contexto laboral, privilegiam a investigação sociocultural através da dialética entre agente-instrumento e por sua análise nos contextos culturais.

Segundo a entrevistada, as pessoas que trabalham hoje já estão inseridas no contexto da organização e não se destacam mais pela sua diferença ou pela deficiência que possuem, são apenas pessoas e funcionários. Há um processo de “naturalização” sobre a presença desse sujeito, alavancado por uma mudança muito maior. *“Não há impacto nenhum, ninguém mais tem aquela coisa do olhar, do tipo puxa, que diferente” (Luiza)*. Portanto, se ainda existem ajustes a serem feitos, o certo é que a inclusão nas empresas traz, sobretudo, ganhos.

Na terceira brasileira desta pesquisa, a Empresa *Laçador*, vislumbrou-se uma situação bastante distinta das demais no contexto em que se dá o processo de inclusão. Nesta organização a cota é cumprida e o tema da inclusão de pessoas com deficiência, segundo Regina (entrevistada da empresa *Laçador*), *“faz parte do DNA da empresa”*, pois estes temas sempre foram importantes para os proprietários e diretores da organização.

Empresa familiar, na região de Porto Alegre, defende o processo de inclusão através de um programa⁴⁷ cujos pilares são anteriores à obrigatoriedade legal de contratação das pessoas com deficiência. O processo da inclusão nesta organização se estabeleceu com atividades formativas para os líderes e colaboradores, como palestras, seminários, e hoje ainda se sustenta e retroalimenta em atividades desta natureza, atendendo de forma evolutiva as necessidades de informações que vão se apresentando. Na verdade, esta foi a única empresa onde foi possível identificar processos de formação de recursos humanos, atendendo a um dos objetivos específicos da pesquisa,

⁴⁷ O nome do Programa será omitido a fim de evitar a identificação da empresa e preservar o sigilo da Organização.

A entrevistada destaca a atuação de monitores que ajudaram a alavancar o programa, além de se estabelecerem como multiplicadores, dando apoio aos trabalhadores com deficiência e disseminando informações sobre a inclusão com os demais colegas.

Destaca-se, na fala da gestora, que os pilares inclusivos norteadores da organização constituem os valores da empresa, que anualmente escolhe uma temática para abordar na semana das pessoas com deficiência, trazendo atividades específicas para a organização. Dentre estas atividades, chamou-nos a atenção a atividade sobre preconceito, tendo como base de discussão a atitude em todos os aspectos da vida do sujeito - e não só no trabalho, refletindo sobre as atitudes inclusivas fora da organização.

Tais atividades podem ser consideradas como formação de recursos humanos, e representam um incremento significativo para o processo de inclusão. Observou-se nesta organização um programa de inclusão bastante abrangente, pois, desde o vídeo institucional da fala dos diretores, nos procedimentos, pilares e valores, há um movimento efetivo de inclusão.

Além disso, as pessoas com deficiência trabalham ou trabalharam em diferentes setores da empresa – contabilidade, informática, montagem, jardinagem, recursos humanos e fábrica e são selecionadas de acordo com suas habilidades, demonstrando igualmente uma predisposição para a inclusão efetiva na organização.

Outro aspecto a ressaltar diz respeito a questões de acessibilidade. Ainda que a empresa não tenha problemas efetivos de acessibilidade, reconhece que em alguns aspectos poderia melhorar⁴⁸. Quando discute isso, atenta inclusive para a acessibilidade comunicacional, uma vez que se refere ao projeto em andamento de reestruturação de murais. No novo projeto, os murais contarão com abas temáticas classificadas por cor, facilitando a identificação dos assuntos de interesse, e os textos serão substituídos por tópicos, para facilitar a leitura.

Em que pese os objetivos deste projeto não tenham sido centrados na questão dos funcionários com deficiência, a entrevistada nos relatou uma preocupação com a autonomia das pessoas com deficiência, e o quanto a empresa incentiva ou não esse

⁴⁸ Como exemplo, podemos referir o Auditório onde a pesquisadora foi recebida, que fica no terceiro andar e o acesso se dá somente por escadas. Contudo, foi relatada a existência de outros espaços que poderiam substituir uma atividade neste espaço.

processo de independência (como por exemplo ao enviar bilhete aos familiares das pessoas com deficiência intelectual). Neste ponto de vista, acreditam que um mural com tais códigos, com tópicos, mais simplificado poderá auxiliar neste processo.

Nos procedimentos de trabalho foram identificados dois tabuleiros-guia. Nas Figura 15 a 18, observamos o tabuleiro de metal.

Figura 15 – Tabuleiro de Metal - I⁴⁹



Fonte: Imagens da Pesquisa

Trata-se de um guia de metal - Figura 15, onde se apoia a primeira parte do componente a ser montado (Figura 16).

Figura 16 – Tabuleiro de Metal - II⁵⁰



Fonte: Imagens da Pesquisa

⁴⁹ Fotografia contendo base de metal escuro. Afixado nesta base há dois pinos de metal com a ponta superior um pouco mais largas que a parte inferior.

⁵⁰ Fotografia contendo base de metal escuro. Afixado nesta base há dois pinos de metal com a ponta superior um pouco mais largas que a parte inferior. Sobre um dos pinos há um pino plástico cilíndrico.

Já na Figura 17 está ilustrada a segunda parte do componente já acoplada à peça anterior.

Figura 17 – Tabuleiro de Metal - III⁵¹



Fonte: Imagens da Pesquisa

E, finalmente, observamos na Figura 18 uma peça já montada ao lado do tabuleiro.

Figura 18 – Tabuleiro de Metal - IV⁵²



Fonte: Imagens da Pesquisa

⁵¹ Fotografia contendo base de metal escuro. Afixado nesta base há dois pinos de metal com a ponta superior um pouco mais largas que a parte inferior. Sobre um dos pinos há um pino plástico cilíndrico e uma rosca encaixada neste.

⁵² Fotografia contendo base de metal escuro. Afixado nesta base há dois pinos de metal com a ponta superior um pouco mais largas que a parte inferior. Sobre um dos pinos há um pino plástico cilíndrico e uma rosca encaixada neste. Ao lado uma peça montada com o pino plástico cilíndrico e a rosca. Esta peça está circunscrita em vermelho.

Nas Figuras 19 e 20 observamos um Tabuleiro Plástico também utilizado para montagem pelos funcionários. Na primeira figura observamos que os componentes brancos são encaixados nos espaços, para então receber o segundo componente que se mostra na Figura 19.

Figura 19 – Tabuleiro Plástico - I⁵³



Fonte: Imagens da Pesquisa

Também na Figura 20 está a peça final já montada, após ser retirada do tabuleiro.

Figura 20 – Tabuleiro Plástico - II⁵⁴



Fonte: Imagens da Pesquisa

⁵³ Fotografia contendo uma base retangular plástica branca, sólida com três linhas de pequenos furos. Em um dos furos está encaixado um pino plástico branco. Atrás há algumas peças soltas.

⁵⁴ Fotografia contendo uma base retangular plástica branca, sólida com três linhas de pequenos furos. Em um dos furos está encaixado um pino plástico branco. Ao lado direito em outro furo, está encaixada uma outra peça, com um acabamento de torneira plástica preta. Ao lado esquerdo há uma peça branca com acabamento de torneira branca, deitado sobre a mesa. Esta peça está circunscrita em vermelho.

Sobre estes tabuleiros, nos foi relatado que foram criados há mais de 20 anos, quando na empresa trabalhava um profissional cego – antes mesmo da Lei de Cotas. Estes tabuleiros foram pensados pelo empregado que solicitou os moldes para desempenhar seu trabalho.

Interessante observar que os empregados que principalmente se utilizam deste apoio hoje possuem deficiência intelectual – e não visual. Além destes, alguns funcionários sem deficiência, que normalmente realizariam o trabalho nas mãos (sem apoio algum), preferem utilizar o tabuleiro – especialmente o tabuleiro plástico.

O último caso descrito no presente estudo é o da Organização *Guilherme Schell*. Trata-se de indústria de grande porte, que cumpre a Lei de Cotas de acordo com o seu número de funcionários. A empresa tem uma política específica sobre recursos humanos e responsabilidade social que define seu posicionamento para todas as unidades da organização. A inclusão é uma ação estratégica que se concretiza não só na contratação de pessoas com deficiência, mas também na formação de Jovens Aprendizizes com deficiência⁵⁵, bem como o apoio a projetos sociais que envolvam instituições voltadas às pessoas com deficiência.

Na Organização *Guilherme Schell* foi possível identificar diferentes adaptações de acordo com a necessidade dos funcionários. O trabalho dos funcionários se desenvolve em células, deste modo as adaptações, via de regra, concentram-se nestes espaços de trabalho do sujeito implicado.

As células de trabalho são então adaptadas de acordo com as necessidades de cada sujeito. Na Figura 21 observamos o piso elevado na extensão de toda a célula de trabalho de um trabalhador com nanismo. O espaço adaptado permite que o sujeito se desloque por todo o espaço, desempenhando as diversas atividades em todos os pontos da área onde se encontra a célula.

O espaço é limitado pelas bancadas com as ferramentas com as quais o trabalhador desempenha seu trabalho, motivo pelo qual não há riscos de o sujeito cair

⁵⁵ Programa Jovem Aprendiz com Deficiência é um Programa baseado na Lei da Aprendizagem nº 10.097/2000, que determina que todas as empresas de médio e grande porte devem contratar um número de aprendizes equivalente a um mínimo de 5% e um máximo de 15% do seu quadro de funcionários cujas funções demandem formação na aprendizagem profissional. Para Aprendizizes com Deficiência a idade máxima prevista no programa regular (de 14 a 24 anos) não se aplica, tampouco a comprovação da escolaridade de aprendizes com deficiência mental.

da elevação.

Figura 21 – Piso Elevado⁵⁶



Fonte: Imagens da Pesquisa

Já na Figura 22 observamos uma célula adaptada para um trabalhador com deficiência visual. O perímetro pelo qual o trabalhador precisa se deslocar está delimitado por um piso de metal texturizado aplicado com a mesma finalidade de um piso tátil. Aliás, o material é o mesmo utilizado para o piso elevado da Figura 21.

Segundo a entrevistada, este piso foi aplicado devido ao seu menor custo em relação a um piso tátil. Na verdade, não podemos comprovar que este material efetivamente represente menor valor, mas é um material que estava disponível na fábrica, representando uma adaptação mais simples naquele contexto.

Este tipo de piso é utilizado em fábricas devido à capacidade de carga, superfície antiderrapante, resistência, entre outras características. Por certo, sua utilização em detrimento de um piso tátil comum confere mais durabilidade e resistência, pois o grande tráfego de pessoas com equipamentos de segurança (botas, etc.) e equipamentos pesados, certamente, diminuiria a vida útil de um piso tátil comum. Observa-se, pois, que esta foi uma adaptação que obedeceu a princípios de economia, disponibilidade de material, conveniência, entre outros, mas que não deixou a desejar em sua funcionalidade e finalidade.

⁵⁶ Fotografia contendo uma base de metal, de aproximadamente dois metros quadrados. Na parte inferior da foto, está um degrau de acesso a esta base.

Figura 22 – Piso Tátil⁵⁷



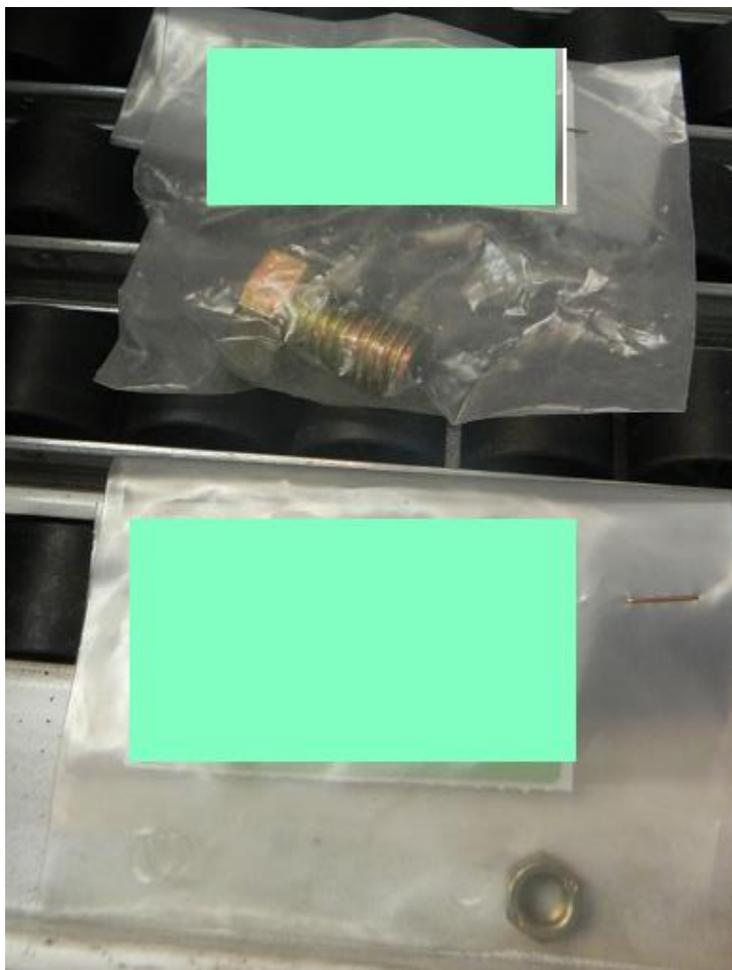
Fonte: Imagens da Pesquisa

Esta adaptação é evidentemente uma solução assistiva, pois representa uma adaptação realizada com um aparato específico em um determinado contexto, o qual soluciona uma determinada situação e, tal como propomos no conceito, pode ser replicada para outra pessoa ou situação, sofrendo ou não novas adaptações para tanto. Além disso, a variação do material empregado evidencia as possibilidades que advém destes processos.

A sequência de Figuras 23, 24, 25 e 26 está localizada em uma linha de produção distinta, caracterizada pela conferência, controle e embalagens de peças menores.

⁵⁷ Fotografia contendo dois retângulos posicionados em ângulo reto de piso de metal texturizado de cor amarela.

Figura 23 – Peças Embaladas⁵⁸



Fonte: Imagens da Pesquisa

A Figura 23 ilustra as peças modelo. Os trabalhadores do setor, todos com deficiência intelectual ou com autismo, pegam a peça modelo embalada. Na etiqueta (coberta na figura para preservar a identidade da organização) está registrada a referência da peça, a qual deve ser conferida pelo trabalhador, e as informações de como devem ser feitas as embalagens (um número determinado de embalagens contendo um número específico de peças). Além da instrução da embalagem, o modelo serve para conferência visual da peça.

⁵⁸ Fotografia contendo na parte superior um parafuso grosso de metal envolto em um plástico. Há uma tarja verde clara cobrindo uma etiqueta. Na parte inferior há uma arruela de metal, envolta em plástico. Há uma tarja verde clara cobrindo uma etiqueta.

Figura 24 – Tabuleiro de Contagem⁵⁹



Fonte: Imagens da Pesquisa

Depois de colhidas as peças as serem embaladas, os trabalhadores as levam para uma bancada de trabalho onde está aplicado um tabuleiro de contagem ilustrado pela Figura 24. Diante deste tabuleiro, procedem o trabalho como ilustra a Figura 25.

Figura 25 – Tabuleiro de Contagem com peças⁶⁰



Fonte: Imagens da Pesquisa

⁵⁹ Fotografia de uma folha de papel A3 aplicada com plástico protetor sobre a mesa. O papel está todo dividido por linhas formando cem quadrados numerados de 1 a 100.

⁶⁰ Fotografia de parte de uma folha de papel A3 aplicada com plástico protetor sobre a mesa. O papel está todo dividido por linhas formando quadrados numerados. Não é possível identificar os números pois a fotografia não está nítida. Há dez peças alinhadas na primeira linha do tabuleiro, e na segunda linha são contadas mais seis peças alinhadas, uma em cada quadro, ocupando duas linhas do tabuleiro.

O trabalhador coloca a peça no quadrado correspondente ao número total da contagem que deverá embalar e, posteriormente, completa os demais quadros voltando até o quadro de número 1. A técnica é desenvolvida pelos trabalhadores com deficiência de forma repetitiva, mas eliminou em quase 100% os erros de embalagem. Após a contagem, as peças são embaladas com auxílio de um funil de borracha (Figura 26), especialmente desenvolvido para a tarefa.

Figura 26 – Funil para Embalagem⁶¹



Fonte: Imagens da Pesquisa

Após a embalagem os pacotes são conferidos por um trabalhador, também com deficiência, que confere a quantidade e o tipo de peça embalada.

A respeito desta rotina, destaca-se o que podemos considerar a avaliação e

⁶¹ Fotografia de cilindro de borracha preto. A parte superior é maior e arredondada, aplicado sobre o cilindro formando um funil.

aprimoramento da Solução Assistiva: a Figura 27 retrata o primeiro tabuleiro de contagem desenvolvido na organização há cerca de dez anos, o qual foi, segundo informações da organização, aperfeiçoado ao serem eliminadas as laterais. Esta eliminação fez com que o processo de embalagem se tornasse mais fácil. Naturalmente, este processo perpassa questões de aumento de produtividade o qual poderia ser alvo de nossas críticas, mas interessa-nos o caráter processual das soluções assistivas, evidenciando a potencialidade de estas soluções evoluírem e se adaptarem à medida que se faça necessário, facilitando a atividade destes trabalhadores ou adaptando-se as suas necessidades.

Figura 27 – Tabuleiro de Contagem com Bordas⁶²



Fonte: Imagens da Pesquisa

Este entendimento caracteriza o que conceituamos como Solução Assistiva neste estudo, pois, estando presente no contexto sócio-histórico, compõe com outros elementos uma nova configuração, se potencializando a medida em que se adapta e evolui. Ademais, encontra-se sintonizado ao entendimento de Warschauer (2006), pois está diretamente relacionado ao sistema e processo social ali exposto, envolvido, portanto, nas práticas pessoais, individuais e organizacionais daquele cenário.

O tabuleiro assume a função da agência no processo, que, juntamente aos agentes da cena, operou e aprimorou-se processualmente, adquirindo novos contornos. Novamente encontramos respaldo em Wertsch (1999) para tais

⁶² Fotografia de uma caixa com laterais em madeira, medindo cerca de 3cm de altura. A base da caixa contém uma folha de papel A3 aplicada com plástico protetor. O papel está todo dividido por linhas formando cem quadrados numerados de 1 a 100.

afirmativas, pois essas observações nos revelaram experiências particulares dos indivíduos envolvidos, de forma que as configurações se modificaram, o que implicou diretamente a produção da Solução Assistiva.

De acordo com Moraes (2014) esse exemplo nos remete à compreensão desta Solução Assistiva como um processo de desenvolvimento.

Ainda no contexto da Organização *Guilherme Schell*, encontramos nesta mesma área de produção o cartaz ilustrado na Figura 28.

Figura 28 – Cartaz de Comunicação – Organização do Trabalho⁶³



Fonte: Imagens da Pesquisa

O cartaz é utilizado no processo de comunicação com um funcionário com autismo. Tendo em vista sua necessidade de rotina, o cartaz com as práticas que o funcionário deveria cumprir foi afixado em seu posto de trabalho.

A Solução Assistiva demonstrada na Figura 28 evidencia as possibilidades de adequar o trabalho através de elementos de comunicação que perpassam pela elaboração mental e chegam à adequação ou reorganização em si.

No que se refere aos demais processos comunicacionais, a organização *Guilherme Schell* demonstrou maior preocupação em relação à forma de se comunicar com os trabalhadores com deficiência. Sobre a existência de soluções para garantir a

⁶³ Fotografia de um cartaz afixado. No cartaz lê-se três quadros. No primeiro: 14 horas banheiro, no segundo quadro 15 horas banheiro e café e no último quadro 16 horas banheiro.

acessibilidade da comunicação dentro da organização, nos foram apresentadas algumas adaptações já implementadas pensando na realidade dos funcionários com deficiências.

Entre os recursos mencionados em relação aos profissionais com deficiência visual, por exemplo, a empresa utiliza recursos de audiodescrição⁶⁴ do vídeo corporativo, e o envio de informações do dia a dia do trabalho via Whatsapp⁶⁵. Além disso, realizam a transcrição da revista interna (com periodicidade de 2 a 3 meses aproximadamente) em CDs disponibilizando-os aos colaboradores cegos.

Em relação aos sujeitos com deficiência intelectual, em função da dificuldade de fixação das informações pelos mesmos, a organização utiliza-se do envio de bilhetes, mensagens via Whatsapp, assim como o estímulo na participação, mais frequente em treinamentos e capacitações com os demais funcionários.

Já para os funcionários com deficiência auditiva, a organização *Guilherme Schell* incorporou a presença de intérpretes de Libras nos eventos institucionais, incluindo o acompanhamento ao primeiro dia de trabalho dos colaboradores, a fim de facilitar a inclusão e garantir a compreensão das funções e atividades que serão suas atribuições. Os intérpretes estão presentes também em palestras, treinamentos e capacitações. Outro recurso adotado pela organização para os surdos foi a legenda escrita no vídeo institucional da empresa.

Nos murais, importante instrumento de comunicação interna das organizações, não foi verificada nenhuma adaptação para as pessoas cegas. Em que pese a informação de que recentes mudanças na comunicação interna haviam tornado os murais mais simples e objetivos para todos, esta facilidade não se evidenciou através da observação, pois registrou-se a pouca utilização de imagens e muita informação, o que, de fato, não facilita o entendimento por estes sujeitos⁶⁶.

As adaptações nos processos de comunicação revelam uma preocupação em estabelecer uma comunicação inclusiva. Ao propor estas adaptações, pode-se afirmar

⁶⁴ Audiodescrição é a uma faixa narrativa adicional para as pessoas cegas e com deficiência visual, consumidores de meios de comunicação visual, os quais incluem a televisão, o cinema, a dança, a ópera e as artes visuais.

⁶⁵ Whatsapp é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por estas. Está disponível para diferentes plataformas que podem trocar mensagens entre si.

⁶⁶ Não foi autorizada pela organização a utilização de imagens/fotografias dos murais, devido à possibilidade de identificação da Organização.

que a empresa compreende as limitações dos funcionários com deficiência, procurando eliminar as barreiras e instituindo canais de comunicação acessíveis e igualitários.

Em síntese, no Brasil os processos são bastante diversificados e as Soluções Assistivas surgem de acordo com a necessidade dos sujeitos e o trabalho dos programas de inclusão. Mais do que um trabalho efetivo de formação, observa-se uma necessidade de atender as demandas na medida em que estas ocorrem, de certa forma, motivadas ou impulsionadas pela obrigatoriedade legal.

Por fim, a solução emergindo de uma iniciativa pessoal do agente-sujeito também se sobressaiu nas observações, evidenciando uma característica cultural da inserção da pessoa com deficiência no Brasil.

7.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE A ANÁLISE DA GÊNESE À CONSOLIDAÇÃO

Identificar e analisar as Soluções Assistivas no âmbito laboral compreende desde o entendimento do processo no qual essa solução está situada, sua gênese; até os resultados advindos dessas adaptações e a consolidação como novas práticas de cultura organizacional, pois se organizam de tal forma que acabam por afetar a todos os envolvidos.

Em nossa pesquisa observamos a emergência de Soluções Assistivas como processos importantes na inclusão de pessoas com deficiência. Essas adaptações são vistas ora como engenhosas adaptações, ora entendidas como pequenos ajustes que muitas vezes são pouco considerados, apesar de sua importância. Revelam-se como processos que são tão singulares quanto essenciais para a inclusão e adaptação ao trabalho de inúmeros trabalhadores, com deficiência ou não.

Inicialmente cabe-nos a reflexão da necessidade de trazer à tona tais soluções, as quais variam de adaptações estruturadas e complexas a singelas adequações. Segundo Vieira Pinto (2005) não há como negar o caráter social da técnica. Tal afirmativa nos leva a crer na importância de registrar as Soluções Assistivas, independente de sua complexidade, como forma de incentivar e dar visibilidade à inclusão – neste caso, laboral – das pessoas com deficiência, tendo em vista justamente o caráter e relevância social deste registro.

Dado interessante vislumbrado na pesquisa empírica é o caráter único das adaptações, motivo pelo qual muitas vezes foram consideradas movimentos sem importância. Também estes movimentos encontram inspiração em Vieira Pinto (2005, p. 51), que nos alerta para a importância de se perceber o novo diferente, de caráter ímpar, desmistificando o “feitiço das miraculosas criações da técnica contemporânea”, para apreciar, efetivamente, a situação com a qual se depara.

Observamos de forma clara o conceito de amaterialidade proposto pelo autor, pois considera a atitude prática do sujeito frente à sua realidade, em diversas situações nas quais está presente a transformação do processo, usufruindo daquilo que foi por ele transformado.

A gênese da Solução Assistiva advém de uma necessidade, mas fica claro que não se tratam de necessidades anômalas. Ou seja, se o homem, em toda a sua existência, condicionou sua ação à melhor maneira de prover suas necessidades materiais prementes e as situações vitais (VIEIRA PINTO, 2005), as Soluções Assistivas estão igualmente vinculadas a este processo de ressignificação do fazer. Deste modo, as soluções surgem na necessidade de adequar, melhorar, diversificar (entre outros verbos que poderiam ser aqui empregados) o trabalho, perpassando por uma elaboração mental e chegando finalmente à adequação ou reorganização em si. Estas adequações podem consistir em um equipamento ou não, pode restringir-se – não no sentido restrito da palavra – em uma reorganização de procedimentos - para então pensar o processo cognitivo/afetivo e cultural que implica.

A avaliação destes surgimentos pode ser analisada à luz de Vieira Pinto (2005, p.72), quando afirma que

A história da máquina por si só não explica a máquina. O que explica é a história natural do homem. As máquinas que nos cercam e das quais dependemos cada vez mais, não no sentido trivial da frase, mas no sentido autêntico, existencial, são o resultado de um longo processo de acumulação de conhecimentos a respeito das propriedades dos corpos, dos materiais, dos fenômenos da natureza. Somente o procedimento indagador que coloca a questão da definição da máquina em termos antropológicos, retirando-a da vulgar descrição histórica, alcança a devida compreensão.

A história de uma solução Assistiva está diretamente relacionada ao homem-contexto que dela precisa, que nela pensa e reflete como resultado de um processo complexo de acumulação de conhecimentos ali empregados. Esse processo é complexo, pois segundo Vieira Pinto (2005), a máquina – ou para nós, a adaptação

ou reorganização – nunca é dada, como objeto físico existente por si só. Neste viés entendemos a importância das soluções que se apresentaram como objetos e processos em referência a autores, sujeitos ideias, estruturas e concepções anteriores. A Solução Assistiva emerge de um amplo e complexo processo de maturidade dos agentes envolvidos, ainda que o ignorem enquanto processo sistemático e registrado.

Isso fica evidente, se recorrermos a diversas adaptações encontradas em nossa pesquisa, muitas das quais, são ignoradas como Soluções que viabilizaram ou transformaram o processo de trabalho e as relações. Mais ainda, se considerarmos o exemplo do Restaurante *de Pilar*, pois a solução assistiva ali descrita – quando o entrevistado refere ter mudado a forma de dar ordens e o tempo necessário para o atendimento - consiste em ressignificar todo o fazer, desde o “tom” de uma ordem. Para nós, trata-se claramente de uma Solução Assistiva, envolvendo o Agente - outro, a Ação e o Propósito. A apropriação do novo fluxo de trabalho se dá pelo outro, que aprende e reorganiza suas práticas habituais.

Naturalmente, observamos que seu relato não considera tal situação como uma mudança que pudesse ser sistematizada e descrita no campo das tecnologias assistivas – e não o é – mas em nossa análise, pode ser registrada como uma Solução Assistiva envolvida no processo laboral.

Vieira Pinto (2005) destaca o processo contraditório e de mútua dependência entre a máquina e o homem. Cabe-nos uma reflexão acerca desse destaque, pois, mesmo que seja amplo e legítimo a discussão sobre esta dependência contraditória, neste estudo, interessa-nos o caráter da deficiência. Assim, a despeito das diferentes concepções, inclusive de moral, a dependência descrita é oportunidade positiva para inúmeros sujeitos, e mais, sendo a única possibilidade para muitos. Logo, embora seja obrigação do pesquisador a articulação reflexiva, é necessário também o entendimento menos moralista e mais realista sobre as necessidades dos sujeitos. Para nós, neste contexto, não se trata de dependência, mas das possibilidades que se vislumbram a partir desta relação, promovendo, quase que paradoxalmente, a autonomia dos sujeitos.

As categorias propostas por Morais (2014): Soluções Assistivas Específicas, Soluções Assistivas Imediatas e Soluções Assistivas Permantes Funcionais, não foram aprofundadas pois entendemos que a invisibilidade e a falta de reconhecimento

das soluções como tal, aparentavam ser questões mais relevantes no processo de inserção nos contextos sócio/históricos. A proposta de Moraes (2014) destaca-se em um processo mais avançado de reconhecimento e utilização das soluções, o que não se verificou na prática e nas premissas de interesse desta tese.

Por outro lado, entendemos que as Soluções podem ser categorizadas sob a ótica do processo ou foco sob o qual se modificam. Desse modo, a Solução Assistiva pode ser classificada a partir do elemento ou dos elementos sobre o qual se articulam as transformações: a cena, a agência, os agentes (sujeito e outro), a ação e o propósito. Nesta proposta, importam os processos e se ampliam as possibilidades de exame e mudança, uma vez que as soluções assistivas podem ser observadas sob mais de um aspecto.

Na Figura 29 apresentamos análise segundo a proposição de classificação ora posta:

Figura 29 – Síntese das Soluções Assistivas Analisadas no Estudo

Organização	Ato	Cena	Agente		Agência	Propósito
			Sujeito	Outro		
 Fundação Mesquita			X			
 Fundação Victória	X				X	X
 Restaurante del Pilar	X			X		X
 São Pedro			X	X		
 Templo		X			X	X
 Laçador		X		X	X	
 Guilherme Schell	X	X			X	

A ênfase dada seja na Cena, na Agência, no Ato, no Propósito ou no Agente possibilita uma visão mais abrangente do processo da solução assistiva. Essa classificação, segundo nossas observações, pode desmembrar o agente em sujeito (pessoa com deficiência) e outro (pessoa com quem o sujeito interage).

Como exemplificado na Figura 29, é possível se mapear como se dão os processos e quais elementos envolvidos, permitindo, de certa forma, que se invista nos elementos não abordados.

Percebe-se, pelo quadro, que não há um elemento essencial para que se possa classificar o processo como satisfatório, todavia pode-se avançar neste questionamento. Embora incipiente, aparentemente, vislumbra-se que é importante que haja pelo menos dois tipos de elementos combinados para que o processo pareça mais profundo.

Ademais, a ênfase nos elementos, pode ajudar as organizações não só a identificarem as possibilidades das Soluções Assistivas, como as lacunas dos elementos não explorados.

Observa-se assim, segundo Vieira Pinto (2005), a importância de compreender a máquina, ou para nós a solução assistiva, de forma ampla e profunda, como resultado de diferentes relações do homem em sua fase histórica para tirar-se maior proveito a partir das somas de conhecimento e novas vias de relação com o mundo. Diante disso, fica claro que o entendimento da Solução Assistiva é fruto de uma acumulação de saberes em função do tempo histórico hoje vivido, e está diretamente ligado ao homem em seu tempo, o tempo no qual são férteis e possíveis tais transformações.

Também observamos as diferenças das soluções encontradas no Brasil e na Espanha. No país europeu, nos pareceram mais complexas, focadas em uma necessidade e possibilidade daquele tempo, contudo menos articuladas com a sociedade em geral. A resignação da não inclusão dos sujeitos nos espaços produtivos fica evidente em contraponto à complexidade produtiva e específica do artefato projetado para os sujeitos-aprendizes com deficiência.

Já nos espaços brasileiros, de forma geral, as adaptações não visam a um trabalho específico para as pessoas com deficiência, mas têm o objetivo de possibilitar aos sujeitos desenvolver o trabalho de todos, resultado de uma urgência, necessidade singular de trabalho. Esta diferença evidencia os tipos de processos que são

adaptados.

No segundo caso brasileiro relatado na empresa *Templo*, Luiza frisava a importância de as adaptações serem para muitos, viabilizando o atendimento da cota legal. Chegou até a ponderar que, caso o processo de inclusão se desse em postos de trabalho minoritários para uma ou outra pessoa, seria mais difícil convencer a administração sobre a necessidade de aquisição de equipamentos e móveis, por exemplo. Naturalmente, somos levados a refletir sobre a cultura enraizada nesta afirmativa. Percebe-se claramente a falta de respeito e reconhecimento das necessidades individuais do sujeito, perpetuando-se a ideia do homem ideal e massificado, para quem o mundo é planejado.

Outrossim, reflete uma máxima da economia capitalista, quando se nega a acessibilidade em espaços sociais, eventos, organizações, atividades, considerando o alto custo de adaptações que supostamente ‘privilegiaria’ um ou dois. Assim, o intérprete é cortado, a rampa é improvisada, a acessibilidade é negada.

Neste caso, fomos levados a refletir sobre o processo cultural da acessibilidade em nosso país, pois, enquanto nossa investigação buscava casos de soluções assistivas para o trabalho, havia uma insistência de nos mostrar rampas e banheiros acessíveis para pessoas com deficiência como exemplos de adaptações e movimentos da organização.

Ora, o que está posto e fica latente é, em primeiro lugar, que rampas e banheiros ainda não são consenso como direito do cidadão em sociedade, sendo consideradas “adaptações” ou movimentos benevolentes. Se para os pesquisadores acessibilidade como estas são requisitos, para as organizações ainda são obras das quais se orgulham para registrar em seus projetos de inclusão.

Mesmo que a máquina constitua o “sistema de relações entre os homens, [...] destinado efetivamente a humanizá-los” (VIEIRA PINTO, 2005, p. 86), estes processos revelam uma sociedade que “nunca é satisfatória, mas exige permanente transformação para atender a finalidade de vida humanizada, num desenvolvimento sem término” (VIEIRA PINTO, 2005, p. 89).

Já os processos de apropriação inerentes às soluções assistivas são facilmente aprendidos pelas pessoas com deficiência. Antes de tudo, cabe lembrar que os sujeitos com deficiência já trazem um histórico de adaptações em suas vivências sociais, por isso aderir a uma solução faz parte do processo de suas vidas. Nesta

perspectiva, estes sujeitos são os mediadores para a apropriação de outros, especialmente para que as organizações “aprendam”. Neste contexto, a máquina, enquanto objeto de invenção do homem, “tem por motivo imediato a construção de uma mediação material que sirva à sua verdadeira função existencial, a de construir uma força impulsionadora do sistema de relações sociais” (VIEIRA PINTO,2005, p. 86).

Mais ainda, os sujeitos passam a ser agentes dessa apropriação, na medida em que, sabedores de suas limitações, tomam as rédeas do que deve ser feito. Lucas, entrevistado na Organização *São Pedro*, é um bom exemplo disso, pois como secretário de um posto médico e pessoa com deficiência auditiva solicita que as pessoas que lhe demandam trabalho escrevam o nome do paciente e medicamento, agindo de forma preventiva a um eventual erro. Pode-se afirmar que mais do que se apropriar é agente da mudança de forma autorrefletida.

Os casos pessoais, que invariavelmente vão sendo acrescentados aos relatos durante as entrevistas, revelam o acesso à cidadania através da conquista do trabalho que lhes proporciona um banho quente e roupas limpas, ou a independência financeira e o acesso a bens de consumo antes inacessíveis a estes trabalhadores, tais como computador, telefone, entre outros, ou ainda um novo objetivo de seguir nos estudos e até mesmo o de fazer um concurso público, entre outros projetos destes trabalhadores. Ora, isto nos revela que os processos das soluções assistivas foram apropriados pelos sujeitos e fazem parte da forma como realizam as tarefas e das possibilidades que resultam dessa nova condição.

Conquanto não se possa falar em processos ideais, afirmamos anteriormente que são poucas as organizações que chegam a concretizar programas e políticas internas de forma inclusiva, abrangendo todas as áreas e graus hierárquicos. Nesta pesquisa, a empresa *Laçador* conseguiu nos sensibilizar nesta direção. Dentre as entrevistas, em que pese o caráter familiar da organização, houve um grande destaque para a importância de o programa de inclusão articular-se de forma institucional, em todos os níveis, abrangendo também a cidadania do funcionário para além do espaço de trabalho. Foi, portanto, a única empresa em que foi possível identificar processo de formação de recursos humanos para a temática da inclusão.

Ainda que tais processos de formação não tenham se direcionado especificamente para a inovação e uso de soluções assistivas, representam um forte

empenho da organização em trazer a temática à realidade da organização. Ademais, reflete um processo contínuo, uma vez que é realizado anualmente – e não esporadicamente – constituindo, desta maneira, os valores da organização.

Entendemos, portanto, que os processos de formação revelam o comprometimento da organização – observado nos processos de inclusão – já que naquela empresa o comprometimento pareceu ir muito além dos números e da obrigação legal.

Também observamos que as fragilidades encontradas não são subjugadas ou justificadas, na tentativa de maquiar a entrevista; ao contrário, são enfrentadas como pontos a serem corrigidos. Esta postura nos direciona para uma reflexão, pois outra empresa, cujos processos são muito mais estigmatizados, foram encontradas publicações jornalísticas destacando sua atuação pelo cumprimento da cota prevista em lei.

Nos indagamos, por conseguinte, sobre qual o limite entre o número absoluto ou o percentual da lei em detrimento do preconceito ainda praticado em uma organização.

Nesta mesma direção, questionamos a valorização do “número” da cota legal em detrimento de projetos baseados na valorização do funcionário com deficiência. Deixando claro que não estamos propondo o fim da Lei de Cotas, e sim problematizando a qualificação da lei, para refletir sobre os processos legais e sociais instaurados, principalmente quando os números da lei escondem realidades ainda questionáveis do ponto de vista social.

A problematização e reflexão sobre estes processos conduziu-nos a proposição do protocolo, cuja análise se dá no próximo item, o *Index de Inclusão Organizacional*.

7.5. PROTOCOLO DE ACESSIBILIDADE PARA AS ORGANIZAÇÕES: *INDEX DE INCLUSÃO ORGANIZACIONAL*

No presente item apresentamos o documento elaborado a partir da reflexão sobre as dificuldades registradas e analisadas nesta pesquisa, com o intuito de contribuir com a avaliação e diagnóstico da realidade das organizações, no planejamento de mudanças para a promoção da inclusão e na formação de recursos

humanos e gestores.

Assim, atendendo ao quarto objetivo da pesquisa, de (d) elaborar protocolo visando ao diagnóstico e avaliação das áreas que compreendem o trabalho em organizações (acesso, transporte, desenvolvimento da atividade laboral, espaços complementares e espaços de lazer), apresentamos as dimensões de análise utilizadas para sua elaboração e, em seguida, o *Index de Inclusão Organizacional*.

7.5.1 Dimensões de Análise

A partir da pesquisa de campo proposta, e como resultado da mesma e da base epistêmica que embasa o trabalho, observou-se a necessidade de parâmetros (ou indicadores) de análise dos processos de inclusão laboral que apoiem as organizações em nível gerencial e estratégico. A urgência do tema, em contraponto à ignorância social que ainda paira, ajuda a mistificar as adaptações necessárias à inclusão das pessoas com deficiência no trabalho, levando a ideias equivocadas que remetem à crença de altos custos e de processos difíceis.

A proposta de um protocolo de análise consiste em determinar dimensões que contribuam para o processo de reflexão e ação para estabelecer soluções assistivas nas organizações. De forma geral, o protocolo se estrutura em seis dimensões que abrangem o universo laboral, sendo que algumas dessas dimensões perpassam qualquer atividade da vida diária, de modo que é possível ampliar o uso do protocolo para outros espaços além dos laborais.

Propusemos as *Dimensões Atitudinal, Política, Espacial, Comunicacional, Formação e Capacitação*, e a *Dimensão da Prática do Trabalho*, como as dimensões que estruturam os pilares necessários a uma organização inclusiva.

A *Dimensão Atitudinal* pode ser considerada a base do desenvolvimento de uma organização inclusiva, juntamente com a Dimensão Política. Nesta dimensão, estão postos os valores que sustentam a cultura organizacional, sendo estes valores essenciais para a empresa a tornar-se efetivamente inclusiva.

Entende-se aqui a cultura organizacional como o processo contemporâneo sob o qual as organizações se estruturam sob os aspectos de valores, crenças, costumes e modos de agir, entendendo a cultura como um produto social e não apenas um processo advindo da manifestação individual (MARCHIORI, 2006).

Os valores compartilhados são, em última análise, características valorizadas pela organização que, em conjunto, “capturam a essência da cultura de uma organização” (ROBBINS, 2005, p. 375).

A análise desta dimensão baseia-se na ausência de preconceito, no combate aos estigmas, estereótipos e discriminações como resultados de uma política contínua que promova a inclusão.

Das atitudes pessoais derivam as atitudes coletivas que formam e sustentam a organização, onde a normalização de um ato pode estabelecer tanto um paradigma positivo como uma ação preconceituosa, daí a importância de sua consolidação. Esta dimensão é analisada e medida a partir das atitudes de todos os sujeitos de uma organização, independentemente do cargo ou nível que ocupa em sua hierarquia.

A dimensão atitudinal articula-se com todas as outras dimensões e permite o trânsito e a fluência entre as dimensões basilares e as executivas ou pragmáticas que se traduzem efetivamente em ações concretas. Perpassa pelo conceito de humanidade e contempla a necessidade de “se colocar no lugar do outro”. A empatia é um dos indicadores que permitem compreender as ações a partir das atitudes, ajudando a organizar as políticas e estratégias a partir de uma visão do todo, numa gestão democrática.

A *Dimensão Política* assegura que a inclusão não seja tão somente um projeto isolado, tampouco uma ação de marketing que atenda a esta demanda. Esta dimensão oportuniza que a inclusão se dissemine de forma articulada em todos os planos da organização, através dos documentos e orientações norteadoras, do encorajamento às ações inclusivas, transformando projetos em valores que orientam as decisões sobre as políticas e as práticas da instituição.

As diretrizes e os princípios norteadores que caracterizam a organização, analisados sob a ótica desta Dimensão Política, caracterizam-se por envolver o planejamento e as ações posteriores, assegurando uma organização inclusiva, em constante aprimoramento. Assim, observa-se nesta dimensão como se dá a gestão da organização. A existência ou não de um setor, ou departamento específico para tratar e acompanhar o tema também merece atenção, pois, embora possa estar articulado dentro de setores mais amplos, o próprio desenvolvimento da inclusão e a necessidade de apropriação sobre o tema têm nos levado a acreditar na necessidade da criação de um setor específico que se dedique com exclusividade, forçando uma política contínua e articulada sobre o tema.

Na Dimensão Política são avaliados não só os documentos norteadores, mas também a sua ausência, pois, segundo Teixeira (2002), omissões representam escolhas – ou não escolhas – daqueles que elaboram as políticas em qualquer nível. Ademais, a avaliação da Dimensão Política da Organização leva em conta o processo proposto por Teixeira (2002), que refere às políticas públicas como um processo que procura articular as diferentes necessidades dos setores sociais com a diversidade de interesses envolvidos.

Desta forma, estão contempladas nesta dimensão as políticas norteadoras da organização que definem, entre outras, as políticas de contratação, demissão, progressões, formações, benefícios, obrigações e avaliação de desempenho

A *Dimensão Espacial* é provavelmente a mais clara e conhecida dentre as dimensões propostas no presente estudo. Esta dimensão contempla uma análise objetiva e pormenorizada da capacidade de a organização incluir os sujeitos com as diferentes deficiências em seus diferentes espaços e aspectos. A dimensão espacial leva em conta se o trabalhador com deficiência – física, auditiva, visual, mental ou múltipla – pode circular e interagir nos espaços da organização, para além do seu posto de trabalho.

Interessa-nos, nesta dimensão, observar desde o transporte e acesso do sujeito à empresa, até o setor de recursos humanos, o posto médico, os banheiros e vestiários, a cantina ou restaurante, as áreas de lazer e descanso, ao nível gerencial, entre outros, se o espaço para o trânsito deste sujeito é possível, se estão sinalizados e se são seguros.

Observa-se, então, a possibilidade de esta dimensão atender às pessoas com todas as deficiências no quesito arquitetônico, existência de rampas e elevadores, na existência de piso tátil e sinalizações em braille ou alternativas, nível de ruídos, sinalização luminosa, altura de bancadas de buffet, mesas, bancos, armários, botoeiras, maçanetas, lavatórios, mesas de jogos entre outros, uso de pictogramas para os mais variados fins, etc.

A Dimensão Espacial no que concerne à Acessibilidade pretende, de forma quase utópica, incentivar que a organização seja plenamente acessível em todos os seus espaços para todos os tipos de deficiência. Embora se configure como um ideal, entendemos que é um ideal plausível, motivo pelo qual deve estar articulada com a Dimensão Política, promovendo uma expectativa de atendimento em previsão de tempo, para aqueles itens que não tiverem avaliação satisfatória.

Outra particularidade desta dimensão diz respeito à sua necessidade de avaliação e readaptação constante, pois, em se tratando de pessoas com deficiência, sabe-se que são muitas as particularidades e avanços nos quesitos de acessibilidade, portanto pode e deve-se pensar esta dimensão como um processo dinâmico, em constante possibilidade de atualização e mudança.

A Dimensão Espacial torna-se muito mais relevante se considerarmos o entendimento de Tuan (2013), para quem os “espaços” transformam-se em “lugares” na medida em que os sujeitos desenvolvam experiências afetivas em relação aos mesmos, adquirindo significados e valor. O autor complementa que “o espaço é uma necessidade biológica [...] uma necessidade psicológica, um requisito social e mesmo um atributo espiritual” (TUAN, 2013, p.77). Nesta perspectiva, esta dimensão revela as possibilidades de pertencimento do sujeito quando ele se relaciona com o lugar.

Em contrapartida à Dimensão Espacial, a *Dimensão Comunicacional* talvez seja uma das menos atendidas na realidade das Organizações, apesar de não ser menos importante.

O processo de comunicação, segundo Vygotsky (2007) opera mudanças qualitativas na forma e relação do sujeito com o mundo. Assim, para o autor, no desenvolvimento da teoria sócio-histórica, os sentidos da comunicação definem como o homem percebe o mundo e relaciona-se com o mesmo a partir da construção social dos sentidos.

Já as relações que se estabelecem nas organizações constituem um sistema comunicacional que, segundo Kunsch (2003, p. 69), “é fundamental para o processamento das funções administrativas internas e do relacionamento das organizações com o meio externo”. Ademais a autora acrescenta que os processos comunicacionais internos devem estar em sintonia com o sistema social mais amplo.

Destacamos a importância da dimensão comunicacional nas organizações, como um elemento crucial na inclusão das pessoas com deficiência. Observam-se aqui diversos espaços da comunicação organizacional – da comunicação com os diferentes públicos – para que se efetivem de forma acessível e inclusiva.

Para esta dimensão ser analisada é preciso verificar se os meios de comunicação preveem alternativas inclusivas, isto é, se são usados formatos acessíveis a leitores de tela nas comunicações virtuais, se há formatos adaptados (ampliados, em braille, ou pictogramas, e etc.) nas comunicações distribuídas pela organização em murais e outros, se os murais foram colocados a uma altura

acessível, se há alternativa de interprete de Libras para as organizações que se utilizam de comunicadores por alto-falantes, se os vídeos institucionais assim como os sites e intranet foram pensados e produzidos de forma acessível, entre outros.

Interessa-nos pensar se as estratégias de comunicação utilizadas pela organização, como, por exemplo, os eventos, ou materiais produzidos, atendem a normas de acessibilidade. Adaptações como estas podem ser implantadas de forma gradativa, mas representam uma grande mudança de paradigma, interferindo nos valores da organização de forma visível, pois não só atenderão à informação daquele sujeito que precisa da comunicação adaptada e acessível, como também ajudarão a formar a cultura dos sujeitos que convivem com tais possibilidades comunicativas.

A *Dimensão de Formação e Capacitação* está relacionada à Dimensão Comunicacional na medida em que se preocupa com a forma de transmitir conhecimentos. Esta dimensão prevê a avaliação da organização em dois vieses. Em primeiro lugar, se o plano de carreira e as possibilidades de ascensão profissional atendem de forma indiscriminada às pessoas com deficiência, assim como aos demais trabalhadores. É preciso pensar se os critérios de crescimento profissional não excluem a participação e concorrência dos trabalhadores com deficiência.

Naturalmente, imagina-se que tais critérios não são isolados e estão previstos em toda a política da organização, motivo pelo qual a dimensão política estrutura e norteia todas as dimensões aqui propostas.

Em segundo lugar, é preciso pensar os espaços de formação e capacitação como espaços inclusivos, usando de estratégias e possibilidades comunicacionais que atendam a todos. Esta dimensão deverá estar ligada aos processos educacionais inclusivos pesquisados e utilizados em larga escala, exigindo um esforço pedagógico da organização das capacitações na organização.

Mister é pensar que nenhum processo formativo ou oportunidade pode excluir o sujeito com deficiência, sob pena de restringir as possibilidades deste trabalhador.

Por fim, propomos a análise da Dimensão da Prática do Trabalho. Esta dimensão diz respeito, de forma particular, ao trabalho de cada sujeito incluído na organização.

Ao mesmo tempo em que é particular e singular esta análise, é totalmente interdependente das demais dimensões, pois estão contidas as questões da política da organização, do espaço acessível, da sua formação e capacitação, das atitudes dos outros e da sua própria, enfim, um emaranhado interconectado que resultará na

análise desta prática do trabalho.

Na *Dimensão da Prática do trabalho* quer se verificar se o espaço e as atividades estão adaptados às necessidades do trabalhador com deficiência, assim como os aspectos relativos a ele; se o processo no qual está inserido atende as suas demandas e se a organização aceita, respeita e propõe soluções assistivas que possam viabilizar e tornar o sujeito melhor integrado ao processo de produção, considerando aspectos de sua segurança e conforto.

Nesta dimensão podem ser analisados aspectos do entorno como os trajetos que o sujeito precisa percorrer para o seu labor dentro da organização, e especificidades da prática. Assim, poderá ser avaliado, por exemplo, se foi adaptado um software que sistematiza as tarefas ou se foi representado graficamente em um mural para uma pessoa com deficiência intelectual, ou ainda se há opções de jornada reduzida ou tempos diferenciados, bem como mudanças procedurais que deem conta de especificidades dos trabalhadores com deficiência.

Desta forma, imagina-se que a análise das dimensões pode auxiliar na visão e reflexão das organizações que desconhecem pontos de partida para mudar suas práticas e realidades a respeito da inclusão.

Propomos que tais dimensões sejam abertas e ampliadas à medida que as instituições possam colaborar a partir das realidades nas quais estão inseridas. As dimensões não se preocuparam em analisar, por exemplo, áreas específicas como indústria, comércio, separadamente, mas há possibilidades sim de se estenderem de forma colaborativa, à medida em que se identificam novas possibilidades.

Como consequência da reflexão sobre as dimensões aqui propostas, elaboramos o *Index* que sistematiza a análise das dimensões em cada organização. Assim como as próprias dimensões, o *Index* também é fértil na possibilidade de ampliação dos questionamentos, possibilitando novos olhares para as adaptações que visem à inclusão.

7.5.2 Protocolo: *Index de Inclusão Organizacional*.

A. Dimensão Atitudinal

Questão	Sim	Não	Em parte	Não se aplica	Previsão para adequação (em meses)
Há registros de ações preconceituosas pelos funcionários da organização?					
Existe informação a fim de esclarecer uso de termos corretos e evitar disseminação de estigmas e estereótipos?					
Veem-se “brincadeiras” sobre as deficiências de colegas, tais como o uso de falsos adjetivos (ceguinho, etc.)?					
Há funcionários que solicitam não trabalhar junto a um profissional com deficiência?					
A organização incentiva o auxílio e cooperação entre os colegas, incluindo as pessoas com deficiência?					
No caso de se verificar alguma ação preconceituosa ou de estigma realiza-se alguma ação institucional de esclarecimento?					
São permitidas ou verificadas “brincadeiras” preconceituosas ou de estigma em reuniões fechadas no alto escalão da organização?					
Observam-se práticas colaborativas entre os trabalhadores, inclusive com deficiência, sem interferência ou incentivo da organização?					
Há um canal de comunicação e esclarecimento para qual os funcionários possam recorrer a título de informação ou reclamação?					
Os profissionais que atuam nas áreas de recepção, cantina, entre outros, tem capacitação para atender pessoas com deficiência e necessidades especiais?					
Há atividades de integração, formação, etc. distintas para o funcionário com deficiência?					
No caso de haver atividades de integração, formação, etc. distintas para o funcionário com deficiência, essa separação é necessária?					
Outros					

B. Dimensão Política

Questão	Sim	Não	Em parte	Não se aplica	Previsão para adequação (em meses)
A missão, visão e valores da Organização são desenvolvidos sob a premissa de uma empresa inclusiva?					
Os documentos, normas, planos e planejamento da organização preveem políticas inclusivas?					
A política inclusiva é exequível e está dentro da realidade da organização?					
A proposta da política inclusiva compõe a cultura da organização?					
A proposta da política inclusiva foi pensada apenas para atender a requisitos e exigências legais?					
Identifica-se a possibilidade de avançar progressivamente nas políticas inclusivas?					
Há um entendimento de que as políticas inclusivas devem se restringir a apenas ao que manda a legislação?					
O avanço progressivo das políticas inclusivas está condicionado às exigências legais?					
Há uma tendência de gradativamente atualizar todos os documentos da organização com o viés inclusivo?					
Os documentos, normas, planos e planejamentos foram elaborados com ajuda de pessoa com deficiência ou especialista na área?					
Os documentos, normas, planos e planejamentos estão disponíveis nos diferentes formatos acessíveis para as pessoas com deficiência?					
Observa-se integração nas políticas e projetos da empresa no que se refere a inclusão e acessibilidade?					
Há um encorajamento para que todas as ações da organização prevejam formato acessível?					
Há um setor específico para tratar das questões relativas à inclusão, acessibilidade e aos trabalhadores com deficiência?					
Se houver setor específico para tratar das questões relativas à inclusão, acessibilidade e aos trabalhadores com deficiência este setor tem dimensão compatível com a estrutura da organização?					
Se houver setor específico para tratar das questões relativas à inclusão, acessibilidade e aos trabalhadores com deficiência este setor participa da tomada de decisões e/ou tem autonomia para as decisões mais importantes e/ou urgentes?					

A política de contratação de pessoal é inclusiva?
A política de contratação de pessoal inclui a abertura da descrição dos cargos e análise ocupacional?
A política de ingresso é igual para todos os funcionários?
A política de progressão funcional é igual para todos os funcionários?
As pessoas com deficiência conseguem participar de todo o programa de integração de empregados novos?
A empresa participa de fóruns, conselhos, entre outros, sobre o direito da pessoa com deficiência?
É política da empresa a aquisição de materiais e equipamentos de tecnologia assistiva para facilitar o trabalho, lazer, e convivência dos trabalhadores com deficiência?
Outros

C. Dimensão Espacial

Questões sobre Acesso e Arquitetura Geral	Sim	Não	Em parte	Não se aplica	Previsão para adequação
A entrada da empresa/organização é acessível para pessoas com deficiência física?					
A entrada da empresa/organização é acessível para pessoas com deficiência visual, sinalizada com piso tátil?					
Existem vagas reservadas para pessoas com deficiência no estacionamento ou na rua?					
É disponibilizado transporte acessível para os trabalhadores com deficiência?					
É possível locomover-se pela empresa/organização usando cadeiras de rodas ou equipamentos de mobilidade?					
Em salas, ou espaços não acessíveis, foi providenciado uma forma alternativa para incluir a pessoa com deficiência sem discriminá-la?					
A área de recepção e balcões de serviços estão a uma altura acessível às pessoas com deficiência e baixa estatura? (Não mais alto que 1 m)					
Há sinalização tátil clara para objetos ou espaços perigosos? (obstáculos, decorações, chão de fábrica, entre outros)					
Existe sobreposição de sons e ruídos que torne o trajeto e/ou o trabalho confuso para uma pessoa cega?					
A iluminação é consistente e adequada em toda a organização?					
Se os níveis de luz mudam, esta mudança é gradual ou claramente identificável?					
Há sinalização e pictogramas de acessibilidade para pessoas com deficiência mental ou outras?					

Questões sobre Banheiros e Vestiários

Os banheiros e vestiários são acessíveis para pessoas com deficiência física?

Há sinalização de acesso aos banheiros e vestiários?

Há barras e bancos necessários para as pessoas com deficiência física e mobilidade reduzida?

Os armários são acessíveis para pessoas com deficiência física?

Os banheiros e vestiários são sinalizados para pessoas com deficiência visual?

Há sinalização e pictogramas de acessibilidade para pessoas com deficiência mental ou outras?

Questões sobre Cantina e Refeitório

A cantina ou refeitório são acessíveis para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida?

Há sinalização indicativa de acesso à cantina ou refeitório?

Há mesas adequadas ao usuário de cadeira de rodas?

As bancadas ou buffet são acessíveis para pessoas com deficiência física ou usuários de cadeira de rodas servirem-se com autonomia?

A cantina ou refeitório são sinalizados para pessoas com deficiência visual?

Há sinalização e pictogramas de acessibilidade para pessoas com deficiência mental ou outras?

Questões sobre Espaços de Convivência

Os espaços de convivência são acessíveis para pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida?

Há sinalização indicativa de acesso aos espaços de convivência?

Há mesas adequadas ao usuário de cadeira de rodas?

Existem jogos adequados às pessoas com baixa estatura ou usuários de cadeiras de rodas?

Os espaços de convivência são sinalizados para pessoas com deficiência visual?

Há sinalização e pictogramas de acessibilidade para pessoas com deficiência mental ou outras?

As regras/ normas de convivência estão acessíveis a pessoas com deficiência visual?

As regras/ normas de convivência estão acessíveis em pictogramas?

Há alternativas de jogos ou entretenimento para pessoas cegas ou com deficiência visual?

Questões sobre Outros Espaços

Os auditórios ou salas de reunião têm espaço adequado para pessoas usando cadeiras de rodas?

Outros

D. Dimensão Comunicacional

Questões	Sim	Não	Em parte	Não se aplica	Previsão para adequação
Os documentos, normas, planos e planejamento da organização estão acessíveis em diferentes formatos?					
Há documentos em Braille?					
Há documentos em Fonte ampliada?					
Há versões de documentos em Libras?					
Há versões de documentos em pictogramas ou Comunicação Alternativa?					
As informações em murais estão disponíveis em diferentes formatos acessíveis?					
As informações em murais utilizam-se recursos como imagens, pictogramas, cores para o entendimento de pessoas com deficiência mental?					
Os murais e outras informações dispostas na organização estão a uma altura acessível a cadeirantes e pessoas com baixa estatura?					
A intranet é acessível a leitores de tela?					
Os sistemas administrativos utilizados pelos funcionários são acessíveis a leitores de tela?					
A comunicação digital é acessível a leitores de tela?					
Newsletters, jornais e folders entre outros são distribuídos em formato acessível?					
As imagens utilizadas nas comunicações internas são descritas?					
As imagens utilizadas nas comunicações digitais são descritas?					
Os eventos são organizados de forma acessível?					
Há interprete de Libras para as comunicações da empresa?					
Há opção de tradução para comunicações através de alto-falantes?					
Os vídeos institucionais foram produzidos com áudio-descrição?					
Os vídeos institucionais foram produzidos com legenda em Libras?					
Os vídeos institucionais foram produzidos com legenda escrita?					
As imagens utilizadas na comunicação interna retratam a diversidade da organização?					
As pessoas com deficiência são retratadas nas imagens utilizadas para a comunicação interna?					
As pessoas com deficiência são retratadas nas imagens utilizadas para a comunicação externa?					
Outros					

E. Dimensão Formação e Capacitação

Questões	Sim	Não	Em parte	Não se aplica	Previsão para adequação
Há oportunidades de crescimento na carreira para as pessoas com deficiência?					
Estão previstas condições especiais de avaliação para ascendência na carreira quando houver necessidade?					
Há oportunidades de capacitação para as pessoas com deficiência?					
Os cursos e capacitações oferecidos pela organização preveem a participação dos trabalhadores com deficiência?					
Os cursos e capacitações oferecidos pela organização têm uma metodologia e programa inclusivos?					
Os cursos e capacitações oferecidos pela organização oferecem tecnologias assistivas adequadas ao aprendizado do trabalhador com deficiência?					
Os cursos e capacitações oferecidos pela organização têm profissionais capacitados para o atendimento e formação de pessoas com deficiência?					
Os espaços onde acontecem os cursos são acessíveis?					
Os recursos digitais utilizados no curso são acessíveis?					
Os materiais utilizados têm audiodescrição?					
Há interpretes de Libras durante os cursos de capacitação?					
São previstos recursos de comunicação alternativa?					
Há uma avaliação diferenciada de acordo com a necessidade do trabalhador com deficiência?					
Está previsto um tempo diferenciado para o desenvolvimento do curso para trabalhador que precisar					
Palestras e cursos de formação abordam questões relacionadas a diversidade.					
Outros					

F. Dimensão da Prática do Trabalho

Questões	Sim	Não	Em parte	Não se aplica	Previsão para adequação
O posto de trabalho é acessível para o trabalhador com deficiência?					
Os recursos são adequados e foram adaptados às necessidades do trabalhador com deficiência?					
Os maquinários, ferramentas e equipamentos em geral foram adaptados à necessidade do trabalhador?					
Os equipamentos de saúde e segurança no trabalho estão adaptados às necessidades do trabalhador?					
Há softwares adequados à necessidades do trabalhador com deficiência?					
O trabalhador tem leitor de tela nos equipamentos a sua disposição?					
Os espaços que frequenta estão sinalizados?					
Houve adaptação dos procedimentos e fluxo de trabalho?					
Há flexibilidade nos horários de trabalho quando necessário ao trabalhador?					
As tarefas que deve cumprir estão claras e/ou são reforçadas por instruções escritas disponíveis?					
Há um supervisor/tutor disponível para auxiliar com as dúvidas e orientar o trabalho do funcionário com deficiência?					
As atividades realizadas pelo trabalhador com deficiência estão adequadas a sua condição?					
O trabalhador é deixado muito tempo sem afazeres?					
As atividades realizadas pelo trabalhador com deficiência são revistas e avaliadas periodicamente?					
Existem oportunidades de ampliação e aprimoramento nas atividades desenvolvidas pela pessoa com deficiência?					
Há possibilidades de incrementar o espaço de trabalho do sujeito com deficiência através de adaptações?					
Há possibilidades de incrementar o trabalho do sujeito com deficiência através de adaptações?					
Há previsão de jornada reduzida e/ou tempos diferenciados para trabalhadores com deficiência.					
Outros					

Assim, o *Index da Inclusão Organizacional* possibilita a análise sistematizada das dimensões propostas neste estudo nas organizações em que for aplicado. Inúmeras são as possibilidades de aplicação, podendo inclusive ser fragmentado de acordo a área de atuação da organização, ou ampliar – se levando em conta particularidades das instituições.

Logo, o *index* é também uma tecnologia, na medida em que visa a modificar ou auxiliar na reflexão sobre os processos existentes nas organizações, através do diagnóstico das realidades encontradas, no planejamento das mudanças necessárias e também como auxiliar no processo de formação dos sujeitos da organização.

No que se refere à validação desenvolvida com uma organização, os comentários enviados instigam-nos profundamente à reflexão. Embora o protocolo contemple o item “não se aplica”, o qual “elimina” a questão para as empresas que não tenham determinados processos ou setores (como uma cantina, por exemplo), a principal crítica centrou-se no entendimento que o documento contempla apenas grandes organizações.

Além disso, houve um certo desconforto em relação ao teor dos questionamentos, para os quais, segundo a entrevistada, seria necessário entender do tema, do ponto de vista acadêmico, para poder se beneficiar do instrumento.

As observações foram sucintas, e giraram em torno da complexidade do documento. Em que pese a importância desta avaliação preliminar, entendemos que é muito incipiente para ser considerada finda. Destacamos, portanto, necessidade de se utilizarem em outros espaços e organizações para então se procederem as adaptações e correções necessárias. Contudo, levando em consideração que a avaliação foi realizada por profissional que atua no programa de inclusão da organização, chama a atenção a ideia do desconhecimento do tema, retomando a impressão de Pereira (2011), para quem um dos principais problemas em relação à inclusão no mercado de trabalho estava focado no desconhecimento e ignorância da sociedade em relação ao tema.

Desta forma, ainda que seja apenas um piloto e que careça de um processo

mais amplo e aprofundado de validação, ressaltamos que o documento permite múltiplos olhares sobre as organizações, ampliando os questionamentos e as possibilidades para a criação de adaptações – soluções assistivas - que visem à inclusão. Ademais, a partir das considerações reforça-se a ideia de possibilitar o desmembramento deste *Index*, separando-o por áreas de interesse.

Por fim, entendemos que o seu preenchimento pode ser orientado para a função de diagnóstico e aprendizagem das organizações e dos recursos humanos envolvidos com as práticas e projetos de inclusão nas organizações.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS: SOBRE O POSSÍVEL E *LO POSIBLE*

Considerando o questionamento inicial da pesquisa, que visava à compreensão de *Como as soluções assistivas desenvolvidas no âmbito das organizações podem contribuir para a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho* e os questionamentos intrínsecos ao estudo: (a) identificar soluções assistivas no âmbito laboral, e sua gênese; (b) analisar os processos de apropriação inerente às soluções considerando os atores envolvidos nos processos de inclusão laboral; (c) elaborar protocolo para construção de soluções assistivas visando a apoiar o processo de inclusão das empresas nas diferentes áreas que compreendem o trabalho em organizações (acesso, transporte, desenvolvimento da atividade laboral, espaços complementares e espaços de lazer), chegamos às considerações finais, refletindo sobre a certeza do possível e *lo posible*.

Este estudo de casos adentrou em diferentes universos, trazendo as certezas de diferentes possibilidades. Vieira Pinto (2005, p.51) referiu a necessidade de

desmistificar a consciência do feitiço das miraculosas criações da técnica contemporânea, para dotá-la da exata métrica de valores, ou seja, do correto sistema de categorias com que irá apreciar a situação, diante da qual, com certa verdade, tem motivo para maravilhar-se.

Isto, para nós significa desmistificar o conceito de “adaptação genial” das possibilidades apresentadas, em detrimento de uma “categoria possível” no campo das adaptações, as quais levam em consideração o ato, a cena, os agentes, a agência e o propósito no processo do trabalho.

Observamos a importância que as Soluções Assistivas assumem em todos os campos, seja em “adaptar para pertencer”, ou mesmo para transgredir os conceitos “pré concebidos” da vida, ou seja, aquilo que fora determinado como ponto de chegada final das pessoas com deficiência – muitas vezes muito aquém de suas possibilidades reais e possíveis.

Por mais que nos pareçam por vezes piegas e não pertencentes ao mundo da ciência, a declaração: “*Me ensinaram muito, sobre companheirismo e o sentido da responsabilidade*” (funcionária do Restaurante Del Pilar), nos conduz à reflexão do quão amplas são as adaptações possíveis no campo das soluções assistivas, quantas pessoas podem atingir e o grande campo de apropriação possível. Por certo, as

mudanças decorrentes destes processos são muito maiores do que esta pesquisa pôde verificar. A exaltação exacerbada da superação pessoal das pessoas com deficiência, ocasionalmente, desconsidera a importância do “caráter social da técnica” (VIEIRA PINTO, 2005), pois inúmeras vezes a adaptação é o fio condutor que permite realizar estas histórias, sempre a seu tempo e sua época.

No campo do trabalho, é verdade que *“em nossa sociedade inclusão ou participação social não são realmente compreendidas até que a pessoa tenha um emprego, pois parte do ambiente não os vê como alguém útil ou produtivo”*⁶⁷ até que se possa trabalhar. Por mais que esta afirmativa nos pareça demasiadamente forte e estigmatizante, as próprias declarações sobre desenvolvimento pessoal e financeiro, realização, autoestima, coletadas durante as entrevistas com as pessoas com deficiência durante este estudo, refletem a importância que o trabalho assume neste contexto.

Assim, ainda que este tema não tenha sido o ponto central, tal sorte de declaração nos ajuda a reforçar a importância da Solução Assistiva como forma de viabilizar, permitir, aprimorar, contribuir para o desenvolvimento do trabalho dos sujeitos.

A maneira como as soluções emergem ratifica as afirmações de Pinto (2005), e vão além, pois são decorrentes de necessidades que conduzem a elaborações mentais com objetivo de prover tais necessidades e “solucionar a situação”. Entretanto, emergem de formas distintas: ora são propostas e definidas pelos próprios sujeitos, ora são planejadas por outros, observadores ou interlocutores partícipes da ação.

Nos preocupa sobremaneira a ausência de acessibilidade social, pois não podemos considerar que condições mínimas de acesso, como rampas e banheiros adaptados sejam apresentados como soluções assistivas. A insistência em negar o que é direito a minorias, por não se constituírem um grupo numérico significativo, revela uma sociedade que ainda desconhece o real significado da diferença.

Além disso, a “deficiência”, a despeito do sujeito, continua ocupando cargos, postos e funções. Sem medo de nos tornarmos repetitivos, observamos que a busca

⁶⁷ Fragmentos de entrevista de Fátima, coordenadora da Fundação que realiza o trabalho de emprego apoiado no Restaurante Del Pila.

da “deficiência” adequada, seja para cumprir o número da cota, seja para ocupar um espaço não adaptado, continua sendo uma prática presente, muitas vezes mais importante do que o potencial, a capacidade e a habilidade do sujeito.

Tais práticas justificam-se por dois grandes equívocos, o primeiro já mencionado, a ausência da acessibilidade (rampas, banheiros, entre outros); e o segundo pela ausência de adaptações para o desempenho das atividades de trabalho, justamente o que esta pesquisa busca encontrar.

Em ambos os casos, somos levados a refletir sobre o significado das ausências dentro do contexto social, para além do sujeito e sua relação com a organização em específico. Na condução de nossas observações, percebemos que o produto, ou a sua ausência, revela a história do nosso entendimento sobre os processos investigados e está necessariamente relacionado ao contexto em que estamos inseridos, isto é, a sociedade.

A inexistência de aparatos e adaptações, alguns dos quais extremamente graves, como a da Organização *São Pedro*, nos revela que a inclusão de pessoas com deficiência não está necessariamente naturalizada, mas ainda ocorre tão somente por obrigação legal.

O processo de inclusão em determinados espaços revelou-se, portanto, não necessariamente como um processo igualitário, mas de estrito cumprimento da cota, sem que sejam dadas ao trabalhador oportunidades nem de somar, tampouco de crescer. Nestes espaços, a equação nunca terá efetivamente valor enquanto não forem provocadas mudanças culturais efetivas.

Por outro lado, quando observamos todas as mudanças no fazer de uma empresa, desde um repensar da fala do indivíduo, entendemos que o processo dado e aparente não esgota todo o significado e todas as possibilidades que se descortinam em favor dos trabalhadores com deficiência e, por conseguinte daqueles que fazem parte do processo. As Soluções Assistivas no mercado de trabalho não representam apenas a possibilidade de inclusão no trabalho de uma pessoa com deficiência, mas podem ter muitos outros significados, como a aquisição da autonomia e autoestima desses sujeitos, o incremento da produtividade e a valorização deste segmento da população, a formação de um novo paradigma social, entre outros.

Desvinculando nossa análise de pressupostos regulares, os quais geralmente

limitam nosso olhar, deparamo-nos com as imprevisibilidades dos resultados de uma pesquisa desse sistema vivo: as organizações. É inevitável não retomar a importância de esses processos adentrarem para além dos muros da organização. Nesta direção, destacamos a empresa Laçador, que entendeu que os processos de cidadania e o entendimento da inclusão deveriam englobar todos os campos da vida de seu empregado. Este pensar reflete e desencadeia uma gama de comportamentos em prol de mudanças sociais efetivas, além de revelar o quão importante são os programas de inclusão consistentes para uma mudança social mais abrangente. Aqui, percebemos que ideais não são objetivos distantes, mas possíveis, mesmo dentro do mundo do capital.

Neste sentido, e em consonância com este estudo, Vieira Pinto (2005, p. 240) reflete dialeticamente sobre o indivíduo, o qual, “não existe em si mas na multiplicidade indefinida da espécie, dentro da qual se desigualiza para ser o que é, porém, ao mesmo tempo dando-lhe as condições que lhe permitem se constituir em sua individualidade”.

Chegamos então, a nossa proposição final, o Protocolo – *Index de Inclusão Organizacional*. Esse instrumento, cuja principal finalidade é auxiliar no diagnóstico das organizações, tem a intenção de permitir um olhar ainda inexistente de nossas instituições, sobre as adaptações possíveis dentro das dimensões *Atitudinal, Política, Espacial, Comunicacional, Formação e Capacitação, e da Prática do Trabalho*. Logo, não quer ser punitivo ou estatístico, mas sobretudo, tem o papel de abrir novos vieses para as diferentes necessidades e possibilidades de inclusão que ainda precisam ser trabalhadas, analisadas, refeitas nestes espaços.

Naturalmente, o estudo apresentou limitações, principalmente quanto à participação de organizações no Brasil e na Espanha. A dificuldade em se desenvolver pesquisa em ambientes produtivos continua sendo um limitador importante, pois a desconfiança, principalmente associada à fiscalização e à forma de divulgação dos resultados, fragiliza o processo do pesquisador. Afora isso, o momento socioeconômico também se revelou um problema, uma vez que empresas optaram por férias coletivas, diminuição do quadro de funcionários, fazendo inclusive com que entre um agendamento e a visita, ou um retorno, fosse interposto pela troca desse trabalhador.

A questão da realidade espanhola tanto pode ser considerada como um

ganho como uma limitação, pois, mesmo que a realidade de outro país sempre pareça ser importante para a reflexão e enriquecimento do estudo, as dificuldades de se realizarem entrevistas no país estrangeiro não foram menores que no Brasil.

Por fim, uma das principais limitações está na validação do protocolo. Como demandava um esforço em responder um questionário que não estava, necessariamente, nos interesses diretos das organizações, apenas uma empresa se prontificou a fazê-lo quando identificou um potencial desenvolvimento de ações internas que estava realizando.

Percebemos, portanto os desdobramentos necessários da pesquisa, que se iniciam pela validação e avaliação deste documento. Elencamos, como trabalhos futuros a importância e a possibilidade de se desenvolver e avaliar os diversos usos do *Index*, tanto no sentido do diagnóstico, mas também como instrumento de formação de recursos humanos nas organizações.

Além disso, o *Index de Inclusão Organizacional* pode ser um importante instrumento para as organizações, tendo em vista os desdobramentos da Lei Brasileira da Inclusão, que considera discriminação quando há recusa ou inexistência de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas no ambiente de trabalho. Essa legislação deverá modificar sobremaneira as relações das empresas com as pessoas com deficiência, motivo pelo qual são necessários aprofundamentos neste tema.

Por fim, insistimos na necessidade de divulgar as Soluções Assistivas através de pesquisas, como uma ferramenta potente de mudança cultural e inclusão nos diversos campos da vida dos sujeitos.

Assim, destacamos dentre as principais contribuições as possibilidades que se descortinam - para além das tecnologias - quando conseguimos ver o processo de forma ampla. Vislumbramos possibilidades onde nem mesmo os sujeitos as viam, registrando “a técnica [...] como ação do homem [...] corporificando a indispensável mediação entre o agente e a finalidade” (VIEIRA PINTO, 2005, p. 206), para resolver as contradições do seu tempo.

Mais que isso, o estudo demonstrou a importância de construir a si mesmo – seja eu ou o outro – na medida em que o grau de consciência empregado opera na direção das finalidades que se deseja (VIEIRA PINTO, 2005).

A comprovação de que a mudança, a apropriação ou o desenvolvimento dos

processos não pertence necessariamente a um grande grupo estudioso e desenvolvedor de tecnologias foi um dos pontos importantes da pesquisa. As mudanças não estão necessariamente fora do sujeito ou fora do seu alcance. Em analogia à reflexão de Vieira Pinto (2005), ao inferir que a mazela de um povo está na ilusão da posse das forças e instrumentos ausentes do seu espaço geográfico, evidenciamos que o potencial desenvolvimento para inclusão está na consciência do fazer. Seja na cena, no ato, nos agentes, na agência ou no propósito, a consciência de si é o potencial propulsor do desenvolvimento.

As soluções assistivas, embora muitas vezes invisíveis, representam aqui o possível e *lo posible*, pois revelam uma consciência crítica, nem sempre efetivamente consciente, mas presente em diversos processos verificados.

Jogando com palavras e significados, findamos por afirmar que, embora estejamos de fato cientes que estamos muito distantes do ideal, por certo revelar tais processos, ainda que inconscientes, é demonstrar que a consciência adormecida existe, precisa apenas eclodir em um novo processo de construção social, motivo pelo qual continuamos a afirmar que, sim, é possível avançar em processos de inclusão e mudanças culturais efetivas.

9. REFERÊNCIAS

ALBA, A.; MORENO, F. *Discapacidad y Mercado de Trabajo*. Obra Social Ed. España, 2004.

ALLUÉ, M. *DiscCapacitados*. La reivindicación de la igualdad em la diferencia. Série General Universitária. Edicions Bellaterra, Barcelona, 2003.

ÁLVAREZ, V. R. *Discapacidad y mercado de trabajo: três análisis empíricos con la muestra continua de vidas laborales*. Col. Estudios de la Fundación. Tesis. Fundación de Las Cajas de Ahorros - FUNCAS, Madrid, 2013.

ALVES, E; SOARES, F. V. *Ocupação e Escolaridade: Tendências recentes na grande São Paulo*. Brasília: IPEA, 1996. Disponível em: <www.ipea.gov.br/pub/td/td_428.pdf> Acesso em mar. de 2012.

ARANHA, A. V. S. Representações de Classe e Trabalho no Brasil sob os impactos da escravidão. In: ARANHA, Antonia V. S.; CUNHA, Daisy; LAUDARES, João B. (org.) *Diálogos sobre trabalho: Perspectivas multidisciplinares*. Campinas, Papirus, 2005. p. 93 - 113.

ARAÚJO, J. P.; SCHMIDT, A. A inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais no Trabalho: A visão de empresas e instituições educacionais na cidade de Curitiba. *Revista Brasileira de Educação Especial* [online], Marília, v. 12 n. 2, p. 241-254, 2006. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382006000200007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em mar. 2013

BASTOS et. al. Conceitos e Perspectivas do Estudo das Organizações. In: ZANELLI, J. C., BORGES-ANDRADE, J. E., BASTOS, A. V. B. (Orgs.) *Psicologia, Organizações e trabalho no Brasil*. 2.ed. Porto Alegre, Artmed 2014. p. 73 - 108.

BATESON, Gregory. *Mente e Natureza*. Francisco Alves Ed. 1986.

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal. 1988

BRASIL, Lei nº. 7.853 de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação

do Ministério Público, define crimes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 out. 1989.

BRASIL, Lei nº. 8.112 de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o Regime Jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 dez. 1990.

BRASIL, Decreto nº. 129 de 22 de maio de 1991. Promulga a Convenção nº 159, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), sobre Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 maio 1991(a).

BRASIL, Lei nº. 8.213 de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 jul. 1991(b).

BRASIL, Lei nº. 8.742 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 8 dez. 1993.

BRASIL, Decreto nº. 1.744 de 1995. Regulamenta o benefício de prestação continuada devido à pessoa portadora de deficiência e ao idoso, de que trata a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 11 dez. 1995.

BRASIL, Decreto nº. 3.956 de 2001. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 9 out 2001.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Legislação brasileira sobre pessoas portadoras de deficiência. Brasília: Câmara dos deputados, Coordenação de Publicações, 2004(a) 446 p.

BRASIL, Decreto nº. 5.296 de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 dez 2004 (b).

BRASIL. CORDE. Comitê de Ajudas Técnicas, Brasília. Ata VII. Reunião do Comitê de Ajudas Técnicas CAT/CORDE/SEDH/PR. 2007(a). Disponível em

portal.mj.gov.br/corde/.../Ata_VII_Reunião_do_Comite_de_Ajudas_Técnicas.do c.
Acesso em dez. de 2010.

BRASIL, Ministério da Educação. Portaria Normativa Interministerial nº 18 de 24 de abril de 2007. Institui o Programa de Acompanhamento e Monitoramento do Acesso e Permanência na Escola das Pessoas com Deficiência Beneficiárias do BPC - PROGRAMA BPC NA ESCOLA. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 abr 2007(b).

BRASIL Ministério do Trabalho e Emprego. Características do Emprego Formal segundo a Relação Anual de Informações Sociais, 2008. Disponível em http://www.mte.gov.br/pdet/arquivos_download/rais/resultado_2008.pdf. Acesso em maio de 2014.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. 3. ed. Brasília: MTE, 2009(a). 100 p.

BRASIL, Decreto nº. 6.949 de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 ago 2009(b).

BRASIL, Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência. Comitê de Ajudas Técnicas. Tecnologia Assistiva. Brasília, CORDE, 2009(c).

BRASIL, Lei nº. 12.470 de 2011. Altera os arts. 21 e 24 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, que dispõe sobre o Plano de Custeio da Previdência Social, para estabelecer alíquota diferenciada de contribuição [...]. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 1 set 2011(a).

BRASIL. Decreto nº 7.612 de 2011. Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 nov. 2011(b).

BRASIL Ministério do Trabalho e Emprego. Características do Emprego Formal segundo a Relação Anual de Informações Sociais, 2012. Disponível em <http://portal.mte.gov.br/data/files/FF808081419E9C900141B74A39245892/Principais%20Resultados%20-%20Ano%20base%202012%202.pdf>. Acesso em maio de 2014.

BRASIL Ministério do Trabalho e Emprego. Características do Emprego Formal – RAIS 2013 – Pessoas com Deficiência, 2013(a). Disponível em <http://acesso.mte.gov.br/data/files/8A7C816A48EC2EA401497FE737C97C60/Apresenta%C3%A7%C3%A3o%20RAIS%202013%20%20PCD.pdf>. Acesso em janeiro de 2016.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República; Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Viver sem Limite: Plano Nacional de Direitos das Pessoas com Deficiência. SDH-PR/SNPD, 2013(b).

BRASIL Ministério do Trabalho e Emprego. Características do Emprego Formal Relação Anual de Informações Sociais, 2014(a). Disponível em <ftp://ftp.mtps.gov.br/./pdet/rais/2014/nacionais/3-principaisresultados.pdf> Acesso em jul. de 2016.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego; Sindicato dos Metalúrgicos de Osasco e Região. *Lei de Cotas: trabalhadores com deficiência no Setor Metalúrgico de Osasco e Região*. Osasco, [s.n]. 2014(b). 12 p.

BRASIL, Lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira da Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). 2015. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm. Acesso em mar. 2016.

BUCKINGHAM, D. *Más allá de la tecnología: aprendizaje infantil em la era de la cultura digital*. 1.ed. Buenos Aires, Manantial, 2008. 256p.

BUNGE, M. *Epistemología*. São Paulo: T. A. Queiroz: Editora da Universidade de São Paulo, 1980. p. 185-210

BUNGE, M. *Sistemas Sociales y Filosofía*. 2.ed. Buenos Aires, Editora Sudamericacana, 1999.

CARRIERI, A. de P. A Opção Teórico-Metodológica para pesquisas sobre culturas nas Organizações. In: CARRIERI, Alexandre de Pádua; CAVEDON, Neusa Rolita; SILVA, Alfredo Rodrigues Leite da (Coord.). *Cultura nas Organizações: uma abordagem contemporânea*. Curitiba, Juruá, 2008. p. 19- 33.

CARVALHO FREITAS, M. N., MARQUES, A. L. Satisfação das pessoas com deficiência no trabalho. In: CARVALHO FREITAS, M. N., MARQUES, A. L. (Orgs.)

Trabalho e pessoas com deficiência: Pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. 1.ed. Curitiba, Juruá, 2010. p. 265 - 278.

CONDORCET, B. *Acessibilidade de conteúdo disponibilizado na web*. Núcleo de computação eletrônica, 2006. Disponível em http://intervox.nce.ufrj.br/~bernard/VI_encontro/4_ACESSI.TXT. Acesso em out. de 2010.

COSTA, A. M. M. da. Inclusão gradual no trabalho: Aprendizagem Profissional. In: PASSERINO, L. M. *et al. Comunicar para incluir*. Porto Alegre: CRBF, 2013. p. 61-79.

CUPANI, A. A tecnologia como problema filosófico: três enfoques. *Scientiae Studia*, São Paulo, v. 2, n. 4, Dezembro, 2004. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-31662004000400003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em set. de 2010.

DANIELS, H. *Vygotsky e a Pedagogia*. São Paulo, Ed. Loyola, 2003. 246p.

DUARTE, C. R.; COHEN, R. A acessibilidade como fator de construção do lugar. In: ORNSTEIN, S. W.; ALMEIDA PRADO, A. R. de; LOPES, M. E. (Orgs.) *Desenho Universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. São Paulo, Annablume, 2010. p. 81-94.

DUARTE, J. Entrevista em Profundidade. In: DUARTE, J.; BARROS, A. (Orgs.) *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. 2.ed. São Paulo, Atlas, 2009(b). p.62 – 83

DUARTE, M. Y. M. Estudo de Caso. In: DUARTE, J.; BARROS, A. (Orgs.) *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. 2.ed. São Paulo, Atlas, 2009(a). p. 215 – 235.

ELALI, G. A.; ARAÚJO, R. G. de; PINHEIRO, J. Q. Acessibilidade Psicológica: eliminar barreiras "físicas" não é suficiente. In: ORNSTEIN, S. W.; ALMEIDA PRADO, A. R. de; LOPES, M. E. (Orgs.) *Desenho Universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. São Paulo, Annablume, 2010. p. 117 - 127.

FREITAS, M. C. O conceito de tecnologia: o quarto quadrante do círculo de Álvaro Vieira Pinto. In: VIEIRA PINTO, A. V. *O conceito de tecnologia*. v.1. Rio de Janeiro, Contraponto, 2005. p.1 -25.

FREITAS, M. T. de A. A abordagem Sócio-histórica como orientadora da pesquisa qualitativa. *Cadernos de Pesquisa*. São Paulo, n. 116, p. 21 - 39. 2002. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/cp/n116/14397.pdf>. Acesso em mar. de 2010.

GARCIA, M. T. I. Analisis de la integración laboral de las personas com discapacidad. *REOP*. v. 10. N. 18, Madrid, 1999.

GALVÃO FILHO, T. A., MIRANDA, T. G. Tecnologia Assistiva e salas de recursos: análise crítica de um modelo. In: GALVÃO FILHO, T. A., MIRANDA, T. G. (Orgs.) *O professor e a educação inclusiva: formação práticas e lugares*. Salvador, EDUFBA, 2012. p. 247 - 266.

GARCIA, V. G.; MAIA, A. G. Características da participação das pessoas com deficiência e/ou limitação funcional no mercado de trabalho brasileiro. *Revista Brasileira de Estudos da População*, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 395 - 418, Dec. 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-30982014000200008&lng=en&nrm=iso. Acesso em set. 2016.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5.ed. São Paulo, Atlas, 2007.

GIL, A. C. *Estudo de Caso: Fundamentação Científica, Subsídios Para Coleta e Análise de Dados e Como Redigir o Relatório*. Porto Alegre, Atlas, 2009.

GIORDANO, B. W. *(D)eficiência e trabalho: analisando suas representações*. São Paulo, Annablume: FAPESP, 2000. 168p.

GÖDKE, F. *A inclusão excludente dos trabalhadores com deficiência nos processos produtivos industriais*. Curitiba: UFPR, 2010. Tese (Doutorado em Educação), Setor de Educação, Universidade Federal do Paraná, 2010.

GOFFMAN, E. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.

GONÇALVES, Marco Antonio (Org.). *Inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: fatores de sucesso*. São Paulo: Áurea Editora, 2006. 114p.

GONZATTO, R. F; MERKLE, L. E. Amanualidade em Álvaro Vieira Pinto: ação, técnica e trabalho. In: *VI Simpósio Nacional de Tecnologia e Sociedade*, 2015, Rio

de Janeiro. Anais do VI Simpósio Nacional de Tecnologia e Sociedade. Rio de Janeiro, 2015. Disponível em Disponível em <http://www.rio2015.esocite.org/site/anaisarquivosumo?MODALIDADE=6#R>. Acesso em jul. 2016.

IBDD (Coord.). *Sem Limite*: inclusão de portadores de deficiência no mercado de trabalho. Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2003. 144p.

ITS (Instituto de Tecnologia Social). *Tecnologias Assistivas nas Escolas*: Recursos básicos de acessibilidade sócio-digital para pessoas com deficiência. São Paulo: Microsoft Brasil, 2008. Disponível em <http://www.itsbrasil.org.br/pages/23/TecnoAssistiva.pdf>. Acesso em jan. de 2011.

KOZULIN, A. *La psicología de Vygotski*: Biografía de unas ideas. Madrid: Alianza Editorial, 1990

KUNSCH, Margarida. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. São Paulo, Summus, 2003.

LANCILLOTTI, S. S. P. *Deficiência e trabalho*: redimensionando o singular no contexto universal. Campinas, SP, Autores Associados, 2003. 111p.

LAVILLE, C.; DIONNE, J. *A construção do saber*: Manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

LIMA, K. M. de. Determinismo tecnológico. Anais do XXIV Congresso Brasileiro da Comunicação. - Campo Grande /MS - setembro 2001 Disponível em http://www.infoamerica.org/documentos_pdf/determinismo.pdf

MACHADO, L. R. de S. A educação e os desafios das novas tecnologias. . In: FERRETI, Celso João et al.(org.). *Novas tecnologias, trabalho e educação*: um debate multidisciplinar. 10.ed. Petrópolis, RJ, Vozes, 2008. p. 169 - 186.

MAIA, A. M. C.; CARVALHO-FREITAS, M. N. de. O trabalhador com deficiência na Organização: Um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho. *REAd. Revista Eletrônica de Administração*, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 689-718, Dez. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-23112015000300689&lng=en&nrm=iso>. Acesso em set. 2016.

MARCHIORI, M. *Cultura e comunicação organizacional*. São Caetano do Sul, Difusão, 2006.

MARQUES, C. A.; MARQUES, L. P. A Educação Especial e as Mudanças de Paradigmas. In: JESUS, D. M. de; BATISTA, C; VICTOR, S. L. (Org.). *Pesquisa em Educação Especial: Mapeando Produções*. Vitória: Editora, 2005. p. 245 - 267.

MARQUES, J. Falta de acessibilidade rende R\$200 mil de indenização a servidor de Banco. *Folha de São Paulo*, São Paulo, 12 abr. 2016, Cotidiano, p.1. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/cotidiano/2016/04/1759966-falta-de-acessibilidade-rende-r-200-mil-de-indenizacao-a-servidor-de-banco.shtml?cmpid=compfb>

MORAIS, M. *Soluções assistivas: dialética dos processos de relações entre pessoas com deficiência e contextos laborais*. Porto Alegre: UFRGS, 2014. Dissertação (Mestrado em Educação), Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2014.

MENDONÇA, L. E. A. de. *Lei de Cotas: Pessoas com Deficiência: a visão empresarial*. São Paulo, LTr, 2010. 240 p.

NASCIMENTO, E. de S.; MIRANDA, T. G. O trabalho e a profissionalização das pessoas com deficiência. *Revista da FAGED*. Salvador, v. 12, n. 12, 2007. p. 169 - 184. Disponível em <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/rfaced/article/view/2761/1949>. Acesso em fev. de 2012.

NEVES-SILVA, P. *et. al.* Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil: cenário e perspectiva. *Revista Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 8, p. 2549-2558, Ago. 2015. Disponível em: http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232015000802549&lng=en&nrm=iso. Acesso em set. 2016.

NOHARA J. J. *et. al.* A vida no trabalho: as representações sociais das pessoas com deficiências. In: CARVALHO FREITAS, M. N., MARQUES, A. L. (Orgs.) *Trabalho e pessoas com deficiência: Pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico*. 1.ed. Curitiba, Juruá, 2010. p. 71 - 88.

NUNES, L. R. d'O. de P.; NUNES SOBRINHO, F. de P. Acessibilidade. In: BATISTA, C.; CAIADO, K. R. M.; JESUS, D. M. de. (Org.). *Educação Especial: diálogo e pluralidade*. Porto Alegre, Mediação, 2008. p. 269 - 279.

NUNES, P. *Dicionário de Tecnologia Jurídica*. Rio de Janeiro, Renovar, 1999.

OLIVEIRA, M. A. de; GOULART JUNIOR, E.; FERNANDES. Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: considerações sobre políticas públicas nos Estados Unidos, União Europeia e Brasil. *Revista Brasileira de Educação Especial*, Marília, v. 15 n. 2, p. 219-232, 2009.

OMOTE, S. *Estereótipos A Respeito de Pessoas Deficientes*. Didática, São Paulo, v. 22, p. 167-180, 1986.

PADILHA, A. M. L. O discurso da Inclusão Social e Escolar: o sim e o não. In: JESUS, D. M. de. et al. (org.). *Inclusão, práticas pedagógicas e trajetórias de pesquisas*. Porto Alegre: Mediação, 2007. p. 135 - 144.

PAIVA *et al.* Sentidos e significados do trabalho: dos impedimentos às possibilidades do trabalho de pessoas com deficiências. *Revista Estudos e Pesquisas em Psicologia*. Rio de Janeiro. v.15. n. 1. 2015. P. 218-239. Disponível em <http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/16071/12091>. Acesso em mar. 2016

PASSERINO, L. *Pessoas com Autismo em Ambientes Digitais de Aprendizagem: estudo dos processos de Interação Social e Mediação*. Porto Alegre: UFRGS, 2005. Tese (Doutorado em Informática na Educação), Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2005.

PASSERINO, L. Apontamentos para uma reflexão sobre a função social das tecnologias no processo educativo. *Revista Texto Digital*, Florianópolis, agosto de 2010. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/textodigital/article/view/14338>. Acesso em: 16 dez. 2010.

PASSERINO, L. Solassist: Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas. Porto Alegre: UFRGS, 2012. Projeto de Pesquisa. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2012.

PASTORE, J. *Oportunidade de trabalho para portadores de deficiência*. São Paulo, LTr, 2000. 245p.

PEREDA, C.; PRADA, M. A. de; ACTIS, Walter. *La Inserción laboral de las personas con discapacidades*. Colección Estudios Sociales. n.14. Fundacional La Caixa. Barcelona, 2003.

PEREDA, C.; PRADA, M. A. de; ACTIS, Walter. *Discapacidades e inclusão social*. Colección Estudios Sociales. n. 33. Fundacional La Caixa. Barcelona, 2012.

PEREIRA, A. C. C. *Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho e o movimento da cultura organizacional: análise multifacetada de uma organização*. Porto Alegre: UFRGS, 2011. Dissertação (Mestrado em Educação), Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2011.

PEREIRA, A. C. C.; MORAIS, M. Soluções assistivas e trabalho: uma nova perspectiva para as pessoas com deficiência. *Revista Informática na Educação: teoria e prática*. Porto Alegre, v. 18. n.2. jul./dez. 2015. p. 39 – 51.

PEREIRA, A. C. C.; PASSERINO, L. M. Um estudo sobre o perfil dos empregados com deficiência em uma organização. *Revista Brasileira de Educação Especial*. Piracicaba, SP. vol. 18, n. 2 (abr./jun. 2012), p. 245-264, 2012(a).

PEREIRA, A. C. C.; PASSERINO, L. M. Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: um estudo da cultura organizacional. In: GALVÃO FILHO, T. A., MIRANDA, T. G. (Orgs.) *O professor e a educação inclusiva: formação práticas e lugares*. Salvador, EDUFBA, 2012 (b). p. 403 - 421.

PEREIRA, A.C. C.; RODRIGUES, G.; PASSERINO, L. M. "Dê-me um ponto de apoio e eu moverei o mundo": A importância da tecnologia assistiva na inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. In: *Symposium Internacional Discapacidad: imaginar, crear, innovar con computadoras*, 2010, Montevideo.

PEREIRA, M. E. S.; BATANERO, J. M^a. F. Percursos educativos, formativos e profissionais na Síndrome de Down. *Revista Brasileira de Educação Especial*. Marília, v. 15 n. 12, p. 197 - 218, 2009.

PINO, C. M. L.; MARTÍN, E. S. Discapacidad y empleo en españa: su visibilidad. INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Bogotá. v. 15. n. 26. p. 59-72. jul-dec. 2005. Disponível em <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802605>. Acesso em jan. 2016.

RIBEIRO. A. P. *et al.* Cenário da Inserção de Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: revisão sistemática. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde*. Três Corações, v. 12. n.2, p. 268-276. Ago./dez, 2014.

REBELO, P. *A pessoa com deficiência e o trabalho*. Rio de Janeiro, Qualitymark, 2008. 136p.

REGO, T. C. *Vygotsky: uma perspectiva cultural da educação*. 19.ed. Petrópolis, RJ, Vozes, 2008. 137p.

RICHARDSON, R. J. *et al. Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3.ed. São Paulo, Atlas. 2009.

RIVIÈRE, A. *La psicologia de Vygotsky*. Madrid, A.Machado Libros, 2002.

ROBBINS, S. P. *Cultura Organizacional*. In: ROBBINS, S. P. *Comportamento Organizacional*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 11.ed. 2005.

ROGOFF, B. Observando a atividade cultural em três planos: apropriação participatória, participação guiada e aprendizado. In: WERTSCH, J. V.; DEL RIO, P. ALVAREZ, A. *Estudos Socioculturais da Mente*. Porto Alegre, Artmed, 1998. p. 123 - 142.

ROSSETO, E. *Sujeitos com deficiência no ensino superior: vozes e significados*. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Tese (Doutorado em Educação), Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009.

SAAD, S. N. *Preparando o caminho da inclusão: dissolvendo mitos e preconceitos em relação à pessoa com Síndrome de Down*. São Paulo, Vetor, 2003. 304 p.

SANTOS, B.de S. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 63, Out. 2002. p. 237-280. Disponível em http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Sociologia_das_ausencias_RC63.PDF. Acesso em jul. 2016.

SANTOS FILHO, G. M. Construindo um itinerário histórico do desenho universal: a normatização nacional e internacional da acessibilidade. In: ORNSTEIN, S. W.; ALMEIDA PRADO, A. R. de; LOPES, M. E. (Orgs.) *Desenho Universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. São Paulo, Annablume, 2010. p. 35 - 43.

SASSAKI, R. K. *Inclusão: Construindo uma sociedade para todos*. 7. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SAVIANI, D. O trabalho como princípio educativo frente às novas tecnologias. In: FERRETI, Celso João et al.(org.). *Novas tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar*. 10.ed. Petrópolis, RJ, Vozes, 2008. p. 151 - 168.

SEBÁSTIAN, M.; NOYA, Reyes. *Adaptación de puestos de trabajo*. Guía de referencia. CEAPAT, Madrid. 2009. Disponível em <http://www.ceapat.org/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/adaptacionpuestra.pdf>. Acesso em fev. 2016.

SEBÁSTIAN, M.; NOYA, Reyes. *Servicio de Adaptación de Puestos de Trabajo para Personas con Discapacidad*. CEAPAT, Madrid. 2010. Disponível em <http://www.ergohobe.net/upload/archivosNoticias/ServiciodeadaptaciondepuestosdetrabajoparaPCD.pdf>. Acesso em out. 2015.

SILVA, J. C. T. da. Tecnologia: novas abordagens, conceitos, dimensões e gestão. *Revista Produção*, São Paulo, v. 13, n. 1, 2003. p. 50 - 63. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132003000100005&lng=en&nrm=iso>. Acesso em Mar. 2012.

SILVA, A. G. da; PALHANO, E. G. da S. Formação Profissional: uma alternativa inclusiva para pessoas com deficiência. Comunicação apresentada na 28ª *Reunião da ANPED*, Caxambu, 2005. Disponível em: <http://www.anped.org.br/reunioes/28/gt15.htm>. Acesso em mar. de 2013.

SILVA, O. M. da. *A epopéia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje*. São Paulo: CEDAS, 1986.

SMOLKA, A. L. B. O (im) próprio eo (im) pertinente na apropriação das práticas sociais. *Cadernos Cedes*, v. 20, n. 50, p. 26-40, 2000.

SORJ, B. *A nova sociedade brasileira*. Rio de Janeiro, Jorge Zahar Ed., 2000.

STUMPF, I. R. Pesquisa bibliográfica. In: DUARTE, J.; BARROS, A. (Orgs.) *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. 2.ed. São Paulo, Atlas, 2009. p. 51 – 61

SUZANO, J. de C. C. et al. Análise da produção acadêmica nacional dos últimos 20 anos sobre a inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho. In: CARVALHO FREITAS, M. N., MARQUES, A. L. (Orgs.) *Trabalho e pessoas com deficiência: Pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico*. 1.ed. Curitiba, Juruá,

2010. p. 23 - 41.

TANAKA, E. D. O.; MANZINI, E. J.. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? *Revista Brasileira de Educação Especial*, Marília, v. 11 n. 2, p. 273-294, 2005. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-6538200500020_0008. Acesso em de jan de 2013.

TAVEIRA, I. M. R. *Representações sociais da qualidade de vida no trabalho*. Curitiba. Ed. CRV, 2013.

TEIXEIRA, E. C. *O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade*. Salvador: AATR, 2002. Disponível em <http://www.aatr.org.br/papelpp.pdf>; Acesso em Mar. de 2014.

TESSLER, L. R. Ação Afirmativa sem cotas: o programa de ação afirmativa e inclusão social da Unicamp. In: PEIXOTO, M. C. de L.; ARANHA, A. V. (Orgs.). *Universidade pública e inclusão social: experiência e imaginação*. Belo Horizonte, Editora UFMG, 2008. p. 67 – 91.

TIJIOBOY, A. V.; HOGETOP, L. Resignificando a concepção de "deficiência" através de ambientes de aprendizagem computacionais telemáticos. *Cadernos de Educação Especial*. Santa Maria, n 18, p. 93-103, 2001.

TOMASELLO, M. *Origens culturais da aquisição do conhecimento humano*. São Paulo, Martins Fontes. 2003.

TORRES, E. F.; MAZZONI, A. A.; ALVES, J. B. da M. A acessibilidade à informação no espaço digital. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 3, set. 2002. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652002000300009&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em set. de 2012.

TUAN, Y. *Espaço e lugar: a perspectiva da experiência*. Londrina, Eduel, 2013. 248 p.

VIGOLO, Â. *Um olhar sobre as representações das pessoas com necessidades especiais e o mundo do trabalho*. São Leopoldo: UNISINOS, 2005. Monografia (Especialização em Educação Especial). Universidade do Vale do Rio dos Sinos, 2005.

VIEIRA PINTO, A. V. *O conceito de tecnologia*. v.1. Rio de Janeiro, Contraponto,

2005. 531 p.

VOSS, C.; TSIKRIKTSIS, N.; FROHLICH, M. Case research in operations management. *International Journal Of Operations & Production Management*, v. 22, n. 2, p. 195-219, 2002.

VYGOTSKY, L. S. Enfoque psicológico da educação pelo trabalho. In: VYGOTSKY, L. S. *Psicologia Pedagógica*. 2. ed. São Paulo, Martins Fontes, 2004.

VYGOTSKY, L. S. *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. 7. ed. São Paulo, Martins Fontes, 2007.

WARSCHAUER, M. *Tecnologia e Inclusão social: a exclusão digital em debate*. São Paulo. Ed. SENAC. São Paulo, 2006. 78

WERTSCH, J. V. *Vygotsky y la formacion social de la mente*. Barcelona, Paidós, 1988.

WERTSCH, J. V.; DEL RIO, P.; ALVAREZ, A. Estudos Socioculturais: história, ação e mediação. In: WERTSCH, J. V.; DEL RIO, P. ALVAREZ, A. *Estudos Socioculturais da Mente*. Porto Alegre, Artmed, 1998. p. 11-38.

WERTSCH, J. V. A necessidade da ação na pesquisa sociocultural. In: WERTSCH, J. V.; DEL RIO, P. ALVAREZ, A. *Estudos Socioculturais da Mente*. Porto Alegre, Artmed, 1998. p. 56 - 71.

WERTSCH, J. V. *La Mente en Acción*. Buenos Aires, Aique, 1999.

YIN, R. K. *Estudo de Caso: Planejamento e Métodos*. 5.ed. Porto Alegre, Bookman, 2015. 290p.

APÊNDICE A



TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

A presente pesquisa integra o Projeto de Pesquisa Solassist – Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas, aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFRGS sob o número 21620, e se propõe a observar o uso das tecnologias no processo laboral em organizações produtivas do Rio Grande do Sul. Pretende-se investigar o processo de inclusão laboral e o papel das tecnologias neste processo.

Espera-se que este projeto possa contribuir tanto no conhecimento, desenvolvimento e aplicação de Tecnologias Assistivas (TA) como em intervenções metodológicas apoiadas pelas tecnologias no âmbito da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Para este fim serão observadas e coletadas experiências com tecnologias já em uso nos postos de trabalho.

A identidade dos sujeitos e organizações não serão divulgados, os dados e resultados individuais desta pesquisa estarão sempre sob sigilo ético, e serão utilizados unicamente para fins não comerciais na comunidade científica.

A participação nesta pesquisa não oferece risco ou prejuízo à pessoa participante. Se no decorrer da pesquisa a Empresa participante resolver não mais continuar terá toda a liberdade de fazê-lo, sem que isso lhe acarrete qualquer prejuízo.

A pesquisadora responsável por esta pesquisa é a doutoranda Profa. Ana Cristina Cypriano Pereira (PPGEDU/UFRGS), sob orientação da Professora Dr^a. Liliana Maria Passerino (Faculdade de Educação/UFRGS), que se compromete a esclarecer devida e adequadamente qualquer dúvida que eventualmente possa ocorrer no momento da pesquisa ou posteriormente através do telefone (51) 99657793 ou pelo e-mail ana.cypriano@ufrgs.br.

Permissão para:

- Filmagens e fotos;**
- Participar de entrevista e preenchimento de formulários;**
- Obrigado, não vou participar.**

Nome completo da pessoa que participará da pesquisa:

Nome da empresa –

e-mail –

celular –

telefone comercial –

RG –

CPF –

CNPJ da empresa –

Assinatura do Participante/Responsável

Pesquisadora – Ana Cristina Cypriano Pereira
RG 7038661315

APÉNDICE B

Consentimiento Informado

Esta investigación tiene como objetivo observar Soluciones de Asistencia en el proceso del trabajo en organizaciones. Tenemos la intención de investigar las soluciones, analizarlas y clasificarlas a fin de proporcionar una Biblioteca Pública Virtual, cuyo material estará disponible libremente bajo licencia de contenido *Creative Commons* para la comunidad científica y el brasileña e internacional.

Por lo tanto, se espera que este proyecto pueda contribuir tanto en el desarrollo de tecnologías Asistenciales (TA) como en intervenciones metodológicas apoyadas por la tecnología en el contexto de la inclusión y la educación especializada y la inclusión de las personas con discapacidad en el mercado de trabajo.

Los datos y los resultados de esta investigación individuales siempre serán éticos bajo secreto, y le serán denegados autorización expresa de sus participantes, sólo para uso no comercial. La participación en esta encuesta es voluntaria. Si durante la investigación del Ayuntamiento o la empresa participante no decide participar tiene la libertad de hacerlo sin incurrir en ninguna otra lesión.

El investigador responsable de este investigación en Brasil es Liliana Maria Passerino (Facultad de Educación / UFRGS) y Ana Cristina Cypriano Pereira que se compromete a aclarar correctamente y adecuadamente todas las preguntas que eventualmente puede ocurrir cuando la encuesta o más tarde a través del teléfono 6036097394 o por correo liliana@cinted.ufrgs.br y por teléfono de la Comisión de Ética de la Investigación (CEP) de la Universidad del Rio Grande do Sul (51) 3308 3629

Firma del participante / tutor

Investigador