

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM  
GESTÃO DE NEGÓCIOS FINANCEIROS**

**SAIONARA GASPAROTTO**

**PROCESSO DE INCLUSÃO DE  
PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA:  
ESTUDO DE CASO NO BIG BANKS**

**Porto Alegre**

**2011**

**SAIONARA GASPAROTTO**

**PROCESSO DE INCLUSÃO DE  
PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA:  
ESTUDO DE CASO NO BIG BANKS**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientadora: Dra. Elaine Di Diego Antunes

**Porto Alegre**

**2011**

**SAIONARA GASPAROTTO**

**PROCESSO DE INCLUSÃO DE  
PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA:  
ESTUDO DE CASO NO BIG BANKS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Aprovado em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

---

Prof.

---

Prof.

*Agradeço ao amado Fernando,  
que cuidou de mim durante todo este processo;  
Agradeço ao amigo Carlos,  
que me acompanhou durante todo o curso;  
Agradeço a minha família,  
que me ensinou que a persistência é a alma do negócio.*

*“O rio atinge seus objetivos porque aprendeu a contornar obstáculos.”*

*Lao Tsé*

## RESUMO

A luta pela inclusão social das minorias e pelo respeito à individualidade, tem mostrado que a deficiência é uma questão mais presente no cotidiano da sociedade do que se costuma divulgar. No entanto, quando se fala em inclusão, não basta proporcionar a estrutura física dos ambientes sociais ou de trabalho, adequada às Pessoas Portadoras de Deficiência. É preciso eliminar barreiras comunicativas e interpessoais, buscando a igualdade de condições entre todos os envolvidos neste processo. Neste sentido, o presente trabalho tem como objetivo geral identificar como está estruturado o processo de inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência aos quadros funcionais do Big Banks. Para tanto, a pesquisa buscou analisar o processo de inclusão de PPDs aos quadros funcionais da Instituição e, identificar o processo de sensibilização e preparação das equipes receptoras deste profissional. Buscou ainda, identificar as sugestões dos funcionários do Big Banks voltadas ao processo de sensibilização desta equipe. Para melhor entender a pesquisa, se apresenta um breve histórico da luta mundial pela inclusão social das Pessoas Portadoras de Deficiência e os principais termos utilizados para abordar a temática na atualidade. A pesquisa é de natureza descritiva, com o método estudo de caso e abordagem quantitativa, tendo como instrumento de coleta de dados um questionário com questões fechadas, aplicado com as equipes de seis agências do Big Banks, situadas na região metropolitana de Porto Alegre. Os resultados da pesquisa mostram que o processo de inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência aos quadros funcionais do Big Banks apresenta falhas quanto ao processo de sensibilização e preparo das equipes receptoras destes profissionais. Assim, existe a necessidade de ampliação do processo de inclusão de PPDs aos quadros funcionais do Big Banks para além das barreiras estruturais visando melhorar as inter-relações no ambiente de trabalho.

**Palavras-chave:** Pessoas; Deficiência; Inclusão; Sensibilização

## **ABSTRACT**

The struggle for the inclusion of minorities and for the respect of individuality has shown that the disability is an issue more present in the society daily life than it use to be published. However, when talking about inclusion, it is not enough to build a physical structure in the social and work environments, which fits the people with disability. It is necessary to eliminate communication and interpersonal barriers, aiming the equality of conditions among all the people involved in this process. Therefore, this paper main goal is to identify how the inclusion process of disabled people at the Big Banks is structured. In this way, the research aims to analyze the inclusion process of disabled people at the Big Banks, as well as to identify the awareness and preparation of the welcoming staff responsible for the disabled person. It also aims to identify the Big Banks employees suggestions concerning this awareness of the welcoming staff. To understand the research, it is presented a brief history about the world struggle towards the social inclusion of disabled people and about the main terms used to approach this issue nowadays. The research is descriptive, using the case study method and a quantitative approach. The instrument used to collect data was a questionnaire with closed questions, applied to six staffs of Big Banks, located in Porto Alegre metropolitan region. The research results show that the inclusion process of disabled people at the Big Banks presents failures concerning the awareness and preparation of the welcoming staff. Thus, there is the need to increase the inclusion process of disabled people at the Big Banks beyond the structural barriers, aiming to improve the interpersonal relations in the work environment.

**Keywords:** People; Deficiency; Inclusion; Awareness

## SÚMARIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>09</b>
<b>2</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>3</b>	<b>DEFICIENTE FÍSICO E O PROCESSO INCLUSÃO SOCIAL.....</b>	<b>14</b>
3.1	LEGISLAÇÃO E NORMAS – HISTÓRIA DE LUTA.....	14
3.2	COMPREENDENDO CONCEITOS .....	16
<b>3.2.1</b>	<b>Deficiência .....</b>	<b>17</b>
<b>3.2.2</b>	<b>Acessibilidade.....</b>	<b>19</b>
<b>3.2.3</b>	<b>Inclusão Social.....</b>	<b>21</b>
3.2.3.1	Sensibilização .....	24
<b>4</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>26</b>
<b>5</b>	<b>DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....</b>	<b>29</b>
5.1	OS PESQUISADOS .....	29
5.2	ESTRUTURA FÍSICA DAS AGÊNCIAS.....	30
5.3	TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS .....	31
5.4	TREINAMENTO DA EQUIPE RECEPTORA DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA .....	35
5.5	INCLUSÃO EFICIENTE.....	37
5.6	SUGESTÕES PARA SENSIBILIZAÇÃO .....	44
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>46</b>
<b>7</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>50</b>
	<b>ANEXO A – INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....</b>	<b>53</b>



## 1 INTRODUÇÃO

A Constituição de 1988 introduziu a reserva de vagas em concursos públicos para Pessoas Portadoras de Deficiência e, posteriormente, foi regulamentada. A partir desta regulamentação, as empresas passaram a aprimorar as condições de trabalho para os novos integrantes do quadro funcional, adaptando seus espaços com equipamentos e reformas nas instalações, buscando a inclusão de funcionários portadores de deficiência a um adequado ambiente de trabalho.

No entanto, quando se fala em inclusão, não basta a preocupação de dar a estrutura física das instalações do ambiente de trabalho propícias às Pessoas Portadoras de Deficiência. Fala-se, principalmente, em eliminar as barreiras comunicativas e interpessoais entre as equipes de trabalho e as PPDs, buscando a igualdade de condições entre todos os envolvidos.

É preciso ter sempre presente que a deficiência existe em todas as sociedades, em todo o mundo. E apesar de parecer um tema recente de discussão, devido à ênfase dada pelos meios de comunicação nos últimos anos, a luta por direitos igualitários deste segmento demanda de muitas décadas. Basta lembrar que a Declaração das Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais, foi aprovada em dezembro de 1975 pela Organização das Nações Unidas (ONU) e estabeleceu diversas diretrizes garantindo às PPDs entre outros, os princípios Universais de Equidade e Acessibilidade.

Neste sentido, é importante destacar, que as políticas públicas voltadas aos grupos excluídos socialmente, como a Lei 8.213 que basicamente inseriu as PPDs ao mercado de trabalho, trouxeram um grande desafio aos setores produtivos da sociedade, uma vez que forçaram as empresas e organizações a lidar com a diversidade, tema até então, pouco discutido.

O mercado de trabalho passou a discutir questões relacionadas à diversidade, estruturação, inclusão e exclusão social. Mas, apesar do senso comum de que são as ações que combatem o preconceito e a discriminação, não é simples propor mudanças de culturas, comportamentos, rotinas e hábitos no ambiente empresarial. Para que não haja discriminação ou preconceitos a grupos minoritários, como o segmento de PPDs, é preciso envolver a todos neste processo de mudança, bem como, fazer com que todos sejam tratados como iguais e tenham condições igualitárias. Mas como tratar desiguais de forma igualitária sem que todos tenham conhecimento da desigualdade? Como gerir esta diversidade?

No setor bancário brasileiro, onde o presente estudo foi realizado, não foi diferente. Nas últimas décadas, houve uma grande mudança cultural. Se em algum tempo passado, o setor era especializado em tarefas e burocratização, com as tecnologias que foram surgindo, passou-se a valorizar mais a geração de lucro, agora prioritário, velocidade e profissionalização das pessoas. Passou a valorizar-se o ser humano, buscando o atendimento eficiente e rentável. Essa mudança exigiu alterações nas estratégias de gestão, onde se passou a valorizar o profissional como parte essencial do processo, pois o fator humano tornou-se o diferencial entre instituições em que as tecnologias se equiparam.

Da mesma forma, com a obrigatoriedade legal de compor seu quadro funcional com um percentual de Pessoas Portadoras de Deficiência, este setor precisou ajustar sua rede, adequando o ambiente e gerindo a diversidade originada pelo ingresso destes profissionais.

Surge aqui, a questão que motivou a presente pesquisa: a adequação proposta pelo setor bancário contemplou o preparo das equipes de funcionários receptores destes novos colegas Portadores de Deficiência? Ou seja, os funcionários do setor foram ou são preparados para receber, conviver e buscar a inclusão destes novos colegas?

Desta forma, optou-se em buscar uma instituição dentro do setor que esteja cumprindo seu compromisso legal, adequando o ambiente de trabalho da sua rede para o ingresso destes novos funcionários portadores de deficiência. O Big Banks foi escolhido, pois se observou que procurou diminuir qualquer tipo de discriminação ou preconceito existente em sua instituição e nas comunidades em que atua através da sua Fundação, durante toda a sua existência.

Com estes questionamentos, o presente trabalho tem como objetivo geral: Analisar como está estruturado o processo de inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência aos quadros funcionais do Big Banks.

Desta forma, buscam-se os subsídios necessários ao propósito deste trabalho, através dos seguintes objetivos específicos:

- a) Caracterizar o processo de inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência aos quadros funcionais do Big Banks;
- b) Identificar o processo de sensibilização e preparação das equipes de trabalho receptoras de Profissionais Portadores de Deficiência;
- c) Identificar sugestões dos funcionários do Big Banks, voltadas à sensibilização da equipe receptora de PPDs.

É preciso entender que se o processo de inclusão não passar pela preocupação das relações interpessoais de todos os envolvidos, estará distante da sua premissa básica e será ineficaz.

Sendo assim, justifica-se o presente trabalho, devido à importância do objeto de pesquisa. É um olhar diferente sobre a questão da inserção das Pessoas Portadoras de Deficiência ao quadro funcional do Big Banks. A ótica é sob o ponto de vista de quem vai receber e ambientar este novo colega em um mundo profissional que cada dia favorece menos o diálogo e mais a competitividade.

Espera-se que o trabalho resulte em importante fonte de questionamentos e de melhorias no processo como um todo, amenizando o dia a dia estressante de todos os bancários, sejam portadores de deficiência ou não.

O trabalho está estruturado da seguinte forma: primeiro é apresentada a caracterização da instituição pesquisada, a seguir expõe-se o referencial teórico que dá suporte ao tema pesquisado e, em seguida, são apresentados os procedimentos metodológicos adotados. Por fim, apresenta-se a análise dos dados coletados na pesquisa e a conclusão do estudo realizado.

## 2 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Para completa compreensão deste trabalho, acredita-se necessário que se apresente o ambiente em que foi feito o estudo, visando atingir os objetivos propostos pelo mesmo. Neste sentido, far-se-á um breve histórico sobre a instituição, sua missão, seus objetivos e outras informações importantes para a compreensão do ambiente de pesquisa.

O Big Banks foi criado aproximadamente em 1808 e apresenta-se como a maior instituição financeira do País. Conta com mais de quatro mil agências no País e mais de quarenta mil caixas eletrônicos localizados em quiosques, shoppings, aeroportos, rodoviárias, entre outros. Além disso, o Big Banks vem ampliando sua presença no mundo com mais de quarenta pontos de atendimento no exterior, divididos em agências, subagências, unidades de negócios/escritórios e subsidiárias, sem falar nos mais de sessenta e cinco anos de experiência com operações de comércio internacional.

Como missão, o Big Banks pretende ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a Empresa e ainda, contribuir para o desenvolvimento do País.

Tem como valores essenciais, entre outros:

- Ética e transparência.
- Compromisso com o desenvolvimento das comunidades e do País.
- Responsabilidade socioambiental.
- Excelência e especialização no relacionamento com o cliente.
- Gestão participativa, decisão colegiada e trabalho em equipe.
- Ascensão profissional baseada no mérito.
- Marca como diferencial competitivo.
- Conservadorismo e pro atividade na gestão de riscos.
- Comprometimento com rentabilidade, eficiência e inovação.

Apresenta como Visão de Futuro, o objetivo de ser o primeiro banco dos cidadãos do país onde atua e no exterior, o melhor banco para trabalhar e referência em desempenho, negócios sustentáveis e responsabilidade socioambiental.

Para o Big Banks, Responsabilidade Socioambiental é ter a ética como compromisso e o respeito como atitude nas relações com funcionários, colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores, credores, acionistas, concorrentes, comunidade, governo e meio ambiente.

Como objetivo, pretende respeitar as diferenças existentes entre as pessoas que fazem parte da empresa, buscar a equidade nas relações internas e eliminar todas as formas de preconceitos existentes com relação a gênero, etnia (ou raça), orientação sexual, credo, presença de alguma deficiência física ou qualquer outra espécie de preconceito.

Para atingir ao objetivo citado, afirma que o primeiro passo é reconhecer que o problema de discriminação existe e o segundo, iniciar um processo de sensibilização sobre as desigualdades. E ainda, informa que o Banco vem aprimorando as condições de trabalho para pessoas com deficiência que ingressam em seus quadros, promovendo adaptações físicas com reformas nas instalações, contratação de tradutor de Libras para os eventos internos e outros.

No entanto, apesar destes avanços, admite que ainda haja necessidade de ações e de uma política mais clara que permita cumprir a Carta de Princípios de Responsabilidade Socioambiental, quando fala na inclusão de pessoas com deficiência.

Neste sentido, verifica-se a importância do objetivo proposto por este trabalho: identificar como está estruturado o processo de inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência aos quadros funcionais do Big Banks.

### 3 DEFICIENTE FÍSICO E O PROCESSO DE INCLUSÃO SOCIAL

Este capítulo visa fornecer informações básicas para a compreensão do assunto desenvolvido, trazendo os principais movimentos históricos da luta pela inserção das Pessoas Portadoras de Deficiência e os termos utilizados quando se aborda este tema.

#### 3.1 LEGISLAÇÃO E NORMAS – HISTÓRIA DE LUTA

Conhecida como Lei das Cotas, a Lei 8.213/91, estabeleceu a reserva de vagas de emprego para pessoas com deficiência (habilitadas<sup>1</sup>) ou para pessoas que sofreram acidentes de trabalho, beneficiárias da Previdência Social (reabilitados<sup>2</sup>).

A Lei 8.213/91, Art. 93, diz o seguinte:

Art. 93 – A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiências habilitadas, na seguinte proporção:

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

No entanto, preservar os direitos das pessoas com deficiência não foi exclusividade desta lei. A luta pela valorização e igualdades de condições para os portadores de deficiência foi árdua durante toda a história da humanidade.

A Febraban - Federação Brasileira de Bancos (2006C), apresenta um rápido olhar pela história recente, destacando algumas conquistas na Legislação Internacional:

- 1980 – A ONU estabelece que os anos 80 fossem a Década Internacional das Pessoas com Deficiência;

---

<sup>1</sup> Habilitadas são as pessoas não vinculadas ao Regime Geral da Previdência Social (RGPS) que tenham se submetido ao processo de habilitação profissional desenvolvido pelo INSS ou por entidades reconhecidas para este fim.

<sup>2</sup> Reabilitados são os segurados vinculados ao RFGS, submetidos ao processo de reabilitação profissional desenvolvido ou homologado pelo INSS.

- 1981– Adotado pela ONU como o Ano Internacional das Pessoas com Deficiência;
- 1983– Elaboração da Convenção 159 pela OIT – que recomenda, entre outras, que os países membros considerem o objetivo da readaptação profissional, permitindo que as Pessoas Portadoras de Deficiência consigam e mantenham um emprego conveniente e progridam profissionalmente, facilitando sua inserção ou reinserção na sociedade;
- 1992 – Estabelecida pela ONU, a data de 3 de dezembro como Dia Internacional das Pessoas Portadoras de Deficiência.

No Brasil, segundo a Febraban - Federação Brasileira de Bancos (2006C), as principais conquistas se deram através das seguintes legislações:

- Constituição Federal de 1988 – rompe o modelo assistencialista adotado pelo país, que apesar de haver ratificado a Convenção 159 da OIT, não tinha nenhuma ação jurídica legal pró-integração da Pessoa Portadora de Deficiência
- Lei 7.853 (10/1989) – Estabelece normas gerais dos direitos das pessoas com deficiência; as competências dos órgãos da administração pública em relação às pessoas com deficiência; as normas de funcionalidades das edificações e vias públicas; as competências do CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;
- Lei 8.213/91 – Estabelece as cotas de contratação para empresas privadas com mais de cem funcionários; dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social;
- Decreto 3.298 (12/1999) – Regulamenta a lei 7.853/89; dispõe sobre a Política Nacional para integração da Pessoa Portadora de Deficiência na sociedade; traz a conceituação de deficiência e fixa os parâmetros de avaliação de todos os tipos de deficiência;
- Lei 10.048 (11/2000) – Dá prioridade de atendimento às pessoas com deficiência em repartições públicas e bancos;
- Lei 10.098 (12/2000) – estabelece as normas de supressão de barreiras e obstáculos às pessoas com deficiência em espaços públicos, edifícios, meios de transporte e comunicação;
- Lei 10.436 (04/2002) - Língua Brasileira de Sinais – Libras;

- Lei 10.690 (06/2003) – Amplia a isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) na aquisição de automóveis por pessoas com deficiência física, visual, mental severa ou profunda e autista ou seus responsáveis tutelares;
- Decreto 5296 (04/12/2004) – Regulamenta as Leis 10.098 e 10.048, que tratam de atendimento e acessibilidade para pessoas com deficiência; redefine as deficiências físicas, visual e auditiva – o que vale para a cota.

Observa-se assim, que a luta pela inserção das Pessoas Portadoras de Deficiência foi abrindo portas e quebrando barreiras na busca do direito inerente a todo e qualquer ser humano: ser respeitado independente da sua condição.

### 3.2 COMPREENDENDO CONCEITOS

É visível que, com a busca dos direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência, a sociedade fosse modificando sua forma de perceber e compreender estas deficiências. Assim, a condição biológica passou a ser apenas mais uma característica destas pessoas, diminuindo consideravelmente as idéias preconceituosas que estigmatizavam estes cidadãos na sociedade como um todo. Neste sentido, a sociedade passou a utilizar uma terminologia toda voltada à inclusão destas pessoas nos ambientes comuns do dia a dia, como em escolas e empresa onde ampliaram sua presença e participação.

Sasaki (1997 p. 27) afirma que:

Os conceitos são fundamentais para o entendimento das práticas sociais. Eles moldam nossas ações. E nos permitem analisar nossos programas, serviços e políticas sociais, pois os conceitos acompanham a evolução de certos valores éticos, como aqueles em torno da pessoa portadora de deficiência. Portanto é imprescindível dominarmos bem os conceitos inclusivistas para que possamos ser participantes ativos na construção de uma sociedade que seja realmente para todas as pessoas, independentemente de sua cor, idade, gênero, tipo de necessidade especial ou qualquer outro atributo pessoal. (SASSAKI, 1997, p. 27)

Sasaki (1997) ressalta que usar ou não usar termos técnicos corretamente, não é uma mera questão semântica ou sem importância, quando se fala sobre qualquer assunto de cunho humano. O autor enfatiza que a utilização da terminologia correta é especialmente importante quando se abordam os assuntos tradicionalmente evitados de estigmas, preconceitos e estereótipos, como é o caso das deficiências humanas.



Assim, torna-se necessário conhecer a terminologia utilizada em se tratando de pessoas com deficiência, buscando o ponto de partida para atingir os objetivos propostos pelo presente estudo.

### 3.2.1 Deficiência

O Dicionário Priberam da Língua Portuguesa (2010), apresenta o termo Deficiência como sinônimo de imperfeição, falta, lacuna. Durante muito tempo as Pessoas Portadoras de Deficiência foram vistas desta mesma forma pela sociedade.

Com a luta pela inclusão social através dos movimentos mundiais pelos direitos das minorias, dos excluídos e pelo respeito à individualidade, percebeu-se que a deficiência era uma questão muito mais presente no cotidiano da sociedade do que se pensava. Passou-se a discutir uma expressão menos discriminatória e que efetivamente representasse a condição deste grupo de cidadãos.

Neste sentido, Sasaki (1997, p. 48), cita a Classificação Internacional de Impedimentos, Deficiências e Incapacidades, adotada em 1980 pela Organização Mundial da Saúde (OMS):

**Impedimento** – Qualquer perda ou anormalidade da função ou estrutura psicológica, fisiológica ou anatômica. **Deficiência** – Qualquer restrição ou falta (resultante de um impedimento) da habilidade para desempenhar uma atividade de uma maneira ou com variância, considerada normal para um ser humano. **Incapacidade** – Uma desvantagem, resultante de um impedimento ou de uma deficiência, que limita ou impede a realização de um papel considerado normal (dependendo de idade, sexo e fatores sociais e culturais) para um indivíduo. (SASSAKI, 1997, p. 48)

Da mesma forma, o Decreto 3.298/99 que regulamenta a lei 7.853/89, dispõe sobre a Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência na Sociedade, traz a conceituação de deficiência, fixando os parâmetros de avaliação de todos os tipos de deficiência. Entre outros, cita-se o seguinte artigo:

Art. 3º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

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

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

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

O referido Decreto, em seu artigo 4º, fixa os parâmetros necessários para uma pessoa ser considerada Portadora de Deficiência:

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, triplicia, triparésia, 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 frequências 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.

Zola (1993, apud AMARILIAN *et al.*, 2000), afirma que a linguagem é tão ligada às condições filosóficas e políticas da sociedade, quanto à geografia e o clima. A autora afirma ainda, que o preconceito é metabolizado na corrente sanguínea da sociedade, pois o poder das palavras denominadoras das pessoas e a significação do estigma são reconhecidos por todos. Como sugestão, indica o caminho da mudança não nos termos, mas na gramática, pois nomes ou adjetivos igualam o indivíduo à deficiência e cita alguns exemplos:

- Inválido e deformado tendem a desacreditar a pessoa como um todo;
- Preposições descrevem relações e encorajam a separação entre a pessoa e a deficiência: um homem com deficiência;
- Os verbos na voz ativa são preferíveis aos verbos na voz passiva: “um homem usando cadeira de rodas” é melhor do que “um homem confinado a uma cadeira de rodas”;

- O verbo “ser” é mais prejudicial do que o “ter”: “ele tem uma incapacidade” tem conotação diferente de “ele é incapacitado”. (ZOLA, 1993, apud AMARILIAN *et al.*, 2000)

Conforme Silva (2009) é importante citar que até a década de 1980 a sociedade usava termos com aleijado, defeituoso, incapacitado, entre outros. A partir de 1980, quando a ONU definiu o Ano Internacional e da Década das Pessoas Deficientes, passou-se a utilizar o termo Deficiente. Nos anos 80, passou-se a usar as expressões Pessoas Portadoras de Deficiência e Portadores de Deficiência. A partir da metade dos anos 90 até hoje, adotou-se o termo Pessoas Portadoras de Deficiência. A escolha desta terminologia ante as anteriores deu-se porque ressalta e valoriza independente de suas condições físicas, sensoriais ou intelectuais, a pessoa e não a sua deficiência (SILVA, 2009).

Utilizar a nomenclatura adequada combate os preconceitos e estigmas incorporados na sociedade e na mente das pessoas quanto ao segmento social formado pelas Pessoas Portadoras de Deficiência.

### 3.2.2 Acessibilidade

Não basta apenas conhecer o histórico de luta ou utilizar a nomenclatura adequada, buscando diminuir preconceitos e incluir as Pessoas Portadoras de Deficiência na sociedade como um todo. É preciso questionar como é possível reduzir as desigualdades e promover o bem estar de todos se a sociedade é feita para pessoas consideradas normais? Como promover a inclusão se um deficiente físico não consegue entrar numa sala de cinema com a cadeira de rodas que não passa pela porta ou não sobe escadas? É sobre isso que trata o termo Acessibilidade.

Consta na Constituição Federativa do Brasil de 1988, em seu artigo 3º, como objetivos fundamentais, entre outros:

[...]

III – erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV – promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

[...]

A inclusão, conforme Mantoan (1997, apud DUVAL, 2006), trata de não deixar ninguém ser excluído, ficando para a sociedade a responsabilidade de facilitar o atendimento das necessidades de cada pessoa e o acesso aos espaços comuns da vida social.

Para Correr (2002, apud DUVAL, 2006), é importante que as Pessoas Portadoras de Deficiência tenham acesso à mesma qualidade de vida das pessoas em geral, sendo que os recursos devem ser colocados à disposição de todos, facilitando a realização tanto do plano objetivo (necessidades básicas do cidadão) quanto no subjetivo (realização pessoal, desejos, etc.). A esta preparação do espaço físico e das pessoas o autor chama de Paradigma de Suportes, onde a sociedade deve se incumbir de fornecer os suportes necessários às Pessoas Portadoras de Deficiência. Suportes, neste sentido, são todos os recursos materiais e humanos de caráter instrumental, econômico ou físico empregados para favorecer a inclusão social das Pessoas Portadoras de Deficiência, proporcionando sua autonomia e independência. (CORRER 2002, apud DUVAL, 2006).

A Norma Brasileira - ABNT NBR 9050/2004, entre outras, vêm ao encontro à idéia de autonomia e independência das Pessoas Portadoras de Deficiência, pois estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade. Ela visa proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de idade, estatura ou limitação de mobilidade ou percepção, a utilização de maneira autônoma e segura do ambiente, edificações, mobiliário, equipamentos urbanos e elementos.

A referida norma define muito bem o termo **acessibilidade** quando o aponta como a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos. Entende como **espaço acessível**, o espaço que pode ser percebido e utilizado em sua totalidade por todas as pessoas, inclusive aquelas com mobilidade reduzida. E, como **elemento**, qualquer dispositivo de comando, acionamento, comutação ou comunicação. São exemplos de elementos: telefones, intercomunicadores, interruptores, torneiras, registros, válvulas, botoeiras, painéis de comando, entre outros. (ABNT, 2004)

Assim, quando a sociedade respeita os requisitos de acessibilidade, está agindo em prol da inclusão, minimizando as barreiras arquitetônicas, proporcionando autonomia, conforto, segurança e independência às Pessoas Portadoras de Deficiência.

### 3.2.3 Inclusão Social

É preciso que se faça a distinção entre integração e inclusão. Segundo Mantoan (1997) integração é o processo que depende da adaptação do indivíduo a um ambiente regular ou dotado de condições especiais, desconsiderando o fato de que o mundo físico e social é construído para pessoas consideradas normais. Assim, sendo um mundo cheio de barreiras sociais e físicas, integração através da adaptação do indivíduo ao mundo, acaba excluindo mais do que integrando, por ser uma tarefa de difícil execução.

Mantoan (1997) considera a idéia de inclusão mais completa, pois busca construir o social de forma justa e equilibrada, respeitando a diversidade do indivíduo. Ou seja, a sociedade fica com a responsabilidade de atender as necessidades de cada pessoa, facilitando o acesso em espaços comuns da vida social, evitando que alguém seja ou se sinta excluído.

Da mesma forma a Febraban - Federação Brasileira de Bancos (2006A, p. 2), afirma que:

A prática da inclusão social teve início há cerca de dez anos em várias partes do mundo. Consiste na adequação da sociedade para que ela possa incluir pessoas com deficiência em seus sistemas sociais e prepara estes indivíduos para que assumam seus papéis nas diversas comunidades. **É um processo no qual os indivíduos excluídos e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, encontrar soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.** (grifo da autora do projeto de pesquisa) (FEBRABAN - FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, 2006 A)

Colaborando com esta visão, Sasaki (1997) afirma que a inclusão social é o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir em seus sistemas sociais, pessoas com deficiência e estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. O autor afirma ainda, que a inclusão constitui um processo bilateral no qual as pessoas que estão excluídas e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, buscar soluções e efetivar a equiparação da oportunidade para todos.

Sasaki (1997) apresenta quatro fases na evolução da sociedade quanto à profissionalização das Pessoas Portadoras de Deficiência:

- Fase da Exclusão: quando é negado o trabalho ao portador de deficiência, por considerá-lo uma forma de exploração e crueldade;
- Fase de Segregação: quando os portadores de deficiência trabalham em casa ou em oficinas em separado, através de parcerias entre instituições educacionais e empresas;

- Fase da Integração: quando as Pessoas Portadoras de Deficiência são inseridas no mercado de trabalho, sem que sejam feitos os ajustes físicos e sociais necessários no ambiente;
- Fase da Inclusão: quando todos os envolvidos fazem adaptações estruturais e culturais, participando ativamente do processo de inclusão na profissionalização da PPD.

Neste sentido, a Política Nacional para a integração da Pessoa Portadora de Deficiência, conforme Decreto nº 3.298/99, em seus capítulos II, III e IV, deixa claro que para garantir a independência, qualidade de vida e inclusão das PPDs à sociedade como um todo, deve-se procurar eliminar progressivamente a discriminação promovendo a inclusão na prestação de serviços, fornecimento dos bens, instalações, programas, atividades, educação, transporte, habilitação, emprego, previdência social, o acesso à justiça e outros que propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

“...

#### CAPÍTULO II

##### Dos Princípios

Art. 5º A Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, em consonância com o Programa Nacional de Direitos Humanos, obedecerá aos seguintes princípios;

I - desenvolvimento de ação conjunta do Estado e da sociedade civil, de modo a assegurar a plena integração da pessoa portadora de deficiência no contexto socioeconômico e cultural;

II - estabelecimento de mecanismos e instrumentos legais e operacionais que assegurem às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciam o seu bem-estar pessoal, social e econômico; e

III - respeito às pessoas portadoras de deficiência, que devem receber igualdade de oportunidades na sociedade por reconhecimento dos direitos que lhes são assegurados, sem privilégios ou paternalismos.

#### CAPÍTULO III

##### Das Diretrizes

Art. 6º São diretrizes da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

I - estabelecer mecanismos que acelerem e favoreçam a inclusão social da pessoa portadora de deficiência;

II - adotar estratégias de articulação com órgãos e entidades públicos e privados, bem assim com organismos internacionais e estrangeiros para a implantação desta Política;

III - incluir a pessoa portadora de deficiência, respeitadas as suas peculiaridades, em todas as iniciativas governamentais relacionadas à educação, à saúde, ao trabalho, à edificação pública, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à habitação, à cultura, ao esporte e ao lazer;

IV - viabilizar a participação da pessoa portadora de deficiência em todas as fases de implementação dessa Política, por intermédio de suas entidades representativas;

V - ampliar as alternativas de inserção econômica da pessoa portadora de deficiência, proporcionando a ela qualificação profissional e incorporação no mercado de trabalho; e

VI - garantir o efetivo atendimento das necessidades da pessoa portadora de deficiência, sem o cunho assistencialista.

#### CAPÍTULO IV

##### Dos Objetivos

Art. 7º São objetivos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

I - o acesso, o ingresso e a permanência da pessoa portadora de deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade;

II - integração das ações dos órgãos e das entidades públicos e privados nas áreas de saúde, educação, trabalho, transporte, assistência social, edificação pública, previdência social, habitação, cultura, desporto e lazer, visando à prevenção das deficiências, à eliminação de suas múltiplas causas e à inclusão social;

III - desenvolvimento de programas setoriais destinados ao atendimento das necessidades especiais da pessoa portadora de deficiência;

IV - formação de recursos humanos para atendimento da pessoa portadora de deficiência; e

V - garantia da efetividade dos programas de prevenção, de atendimento especializado e de inclusão social.

...

Com a promulgação da lei 8.213/91, conhecida como Lei de Cotas, que estabelece a reserva de vagas de emprego para pessoas com deficiência ou para pessoas que sofreram acidente de trabalho beneficiárias da Previdência Social, o setor empresarial foi convocado a contratar este público funcional. No entanto, quando contratam apenas pela obrigatoriedade, não possuem um planejamento de inclusão, pulam processos e não se comprometem com a empregabilidade.

A Febraban - Federação Brasileira de Bancos (2006B), afirma que é preciso enfrentar quatro questões prioritárias na contratação de um destes profissionais: dificuldades de compreensão e informações por parte dos empregadores e empregados; inexperiência dos funcionários da empresa em conviver com pessoas com deficiência; educação precária e profissionalização da maioria das pessoas com deficiência; acessibilidade de sua estrutura física.

A mesma entidade mostra como elaborar um programa de empregabilidade incluyente e cita como estratégia, entre outras, promover oficinas de sensibilização para os funcionários sobre os vários tipos de deficiência e incentivar a participação dos funcionários e candidatos em congressos e cursos que tratem da temática da Inclusão Social. (FEBRABAN - FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, 2006B)

Assim, ressalta-se que para um bom processo de inclusão social além das barreiras arquitetônicas, é necessário pensar nas barreiras culturais e atitudinais.

### 3.2.3.1 Sensibilização

Para que haja um bom processo de inclusão social, não basta apenas a preocupação com o aspecto da acessibilidade das pessoas com deficiência. Faz-se necessário pensar, repensar e minimizar as barreiras culturais e atitudinais. E esta etapa, que precede a convivência, chama-se de sensibilização.

Quando cita a questão da sensibilização, a Febraban - Federação Brasileira de Bancos (2006B) afirma que esta etapa precede a convivência e tem como intuito quebrar possíveis resistências, oportunizando a equipe instruir-se nos aspectos conceituais, legais, sociais e mercadológicos relacionados ao tema em questão. A sensibilização dos colaboradores internos tem como principal objetivo, apontar o potencial das pessoas com deficiência e ambientá-las quanto à questão da convivência com a diversidade, combatendo manifestações de preconceitos que dificultam a inclusão. (FEBRABAN - FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS, 2006B)

Pastore (2002, apud HERCULANO *et al.*, 2004) afirma que o grande desafio para inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência no mercado de trabalho é vencer os preconceitos e a discriminação. É preciso a conscientização de que a questão deve ser tratada pela sociedade e pelo governo, ampliando e melhorando sua integração social. A dificuldade deste grupo em sua inserção no mercado de trabalho dá-se principalmente pela desinformação, ignorância, negligência e superstição.

Neste sentido, Carvalho-Freitas (2007), sugere como ações de melhoria nas condições de igualdade no trabalho das Pessoas Portadoras de Deficiência, a sensibilização das chefias e funcionários quanto ao potencial destes profissionais, além das adaptações nas condições e instrumentos de trabalho, adequação das práticas de seleção, treinamento e desenvolvimento voltadas a sua inserção.

E, ainda, Goldschmidt (2006, p. 1), em sua análise sobre os desafios da inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência no mercado de trabalho, afirma que:

As maiores adaptações, no entanto, estão relacionadas a questões comportamentais: a verdade é que não sabemos lidar com as diferenças, não tivemos oportunidades, na infância, de conviver com pessoas deficientes e, por tudo isso, temos uma enorme resistência a esta idéia. Pequenas ações de treinamento e sensibilização, no entanto, podem resolver este problema. [...] A sensibilização de gestores e funcionários é outro passo decisivo. [...] Pela dificuldade que temos em lidar com o novo e porque não estamos habituados a lidar com deficientes e a pensar na inclusão destas pessoas no mercado de trabalho, torna-se fundamental investir na sensibilização de gestores e funcionários. (GOLDSCHMIDT, 2006, p.1)



Enfim, a falta de informação dos funcionários envolvidos no processo, gera desconforto e dúvidas, sendo a sensibilização fundamental para a inclusão e retenção dos profissionais com deficiência no mercado de trabalho.

E assim, após apresentar o histórico da luta pela inclusão social das Pessoas Portadoras de Deficiência, bem como, a terminologia utilizada para abordar o assunto, torna-se importante explicar a metodologia que será adotada para atingir os objetivos propostos pela presente pesquisa.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este trabalho tem como principal objetivo identificar como está estruturado o processo de inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência aos quadros funcionais do Big Banks. Para tanto, foi realizada uma pesquisa de natureza descritiva, pois esta procura conhecer situações e relações sociais, políticas econômicas e outros aspectos que ocorrem na sociedade, conforme ensina Valentin (2008).

Valentin (2008) afirma que pesquisa descritiva caracteriza-se pela seleção de amostras aleatórias de grandes ou pequenas populações sujeitas à pesquisa, visando obter conhecimentos empíricos atuais. Este tipo de pesquisa pode levar a possibilidade de generalização sobre a realidade pesquisada. Os métodos utilizados na pesquisa descritiva, geralmente, permitem ao pesquisador investigar apenas um percentual da população alvo desejada, isto é, existem casos que não há necessidade de pesquisar a população alvo na sua totalidade.

Escolheu-se o método de estudo de caso para a realização da pesquisa, pois conforme ensina Ventura (2007, p. 384):

[...]

O estudo de caso como modalidade de pesquisa é entendido como uma metodologia ou como a escolha de um objeto de estudo definido pelo interesse em casos individuais. Visa a investigação de uma caso específico, bem delimitado, contextualizado em tempo e lugar para que se possa realizar uma busca circunstanciada de informações. Os estudos de caso mais comuns são os que têm o foco em uma **unidade** – um indivíduo (caso único e singular, como o “caso clínico”) ou **múltiplo**, nos quais vários estudos são conduzidos simultaneamente: vários indivíduos, várias organizações, por exemplo. (Ventura, 2007, p.384).

E ainda, segundo Gil (1995 apud VENTURA, 2007), o estudo de caso não aceita rigidez em sua delimitação, mas possui quatro fases: a) delimitação da unidade-caso; b) coleta de dados; c) seleção, análise e interpretação de dados e d) elaboração de dados. Gil (1995, apud VENTURA, 2007) informa que a segunda fase, que é a coleta de dados, pode ser feita com vários procedimentos quantitativos e qualitativos, sendo que entre outros, indica a aplicação de questionários com perguntas fechadas.

O estudo foi feito dentro do Big Banks, Instituição com mais de quatro mil agências espalhadas no país. Foi pesquisado como está estruturado o processo de inclusão do profissional portador de deficiência ao quadro funcional do Big Banks, observando como

ocorre o processo de sensibilização e preparação da equipe receptora em seu ambiente de trabalho.

A abordagem utilizada foi a quantitativa, pois busca identificar um caso específico e bem delimitado. A pesquisa quantitativa foi escolhida por permitir uma visualização melhor do conjunto de dados coletados, através de números, percentuais e gráficos que possibilitam maior compreensão da conclusão do estudo.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário (ver Anexo A), escolhido por se acreditar que é a forma mais aceita de se obter as informações necessárias sem a possibilidade de constrangimento dos questionados, uma vez que se mantém o anonimato, por não ser obrigatório o fornecimento do nome no seu preenchimento. O referido questionário foi elaborado, em sua maioria, com questões fechadas, com opção de resposta Sim ou Não e algumas que medem a concordância ou não do questionado sobre o objeto de pesquisa. Apenas a última questão foi aberta, buscando sugestões quanto ao assunto abordado. As questões foram formuladas de forma pertinente ao objeto de pesquisa estabelecido, visando à compreensão dos sujeitos quanto ao questionamento e minimizando a possibilidade de dúvidas.

O questionário foi aplicado junto aos funcionários de seis agências do Big Banks, situadas na região metropolitana de Porto Alegre e que, preferencialmente, possuem profissionais com deficiência em seus quadros funcionais. Como a existência de Pessoas Portadoras de Deficiência não foi um fator excludente, agências que não contemplam este profissional também participaram desta pesquisa.

Primeiro fez-se a escolha das seis agências onde seria feita a pesquisa, buscando incluir as que possuem em seu quadro funcional uma Pessoa Portadora de Deficiência. Como não foi encontrada esta informação no material disponível a todo e qualquer cidadão, foram feitos alguns telefonemas para algumas agências, onde se obteve a confirmação de uma que possui um PPD em seu quadro funcional. As demais agências foram escolhidas de forma aleatória entre as existentes na região metropolitana de Porto Alegre.

Com as agências já escolhidas, fez-se um contato inicial com o Gerente Geral de cada uma delas, através de um telefonema, passando as informações pertinentes a presente pesquisa. Neste contato, foi solicitado que o Gerente Geral permitisse enviar um questionário para o seu e-mail profissional, que além de ser respondido por ele, fosse distribuído pela equipe da agência. Não houve nenhum contato mal sucedido, pois todos os Gerentes contatados foram receptivos e concordaram com o pedido feito pela pesquisadora.

Os questionários foram devolvidos à pesquisadora das seguintes formas: 46 (quarenta e seis) por malote interno do Big Banks, 15 (quinze) por e-mail e 11 (onze) por moto-boy. No total, foram devolvidos 72 (setenta e dois) questionários respondidos, sendo considerados aptos para a presente análise, 64 (sessenta e quatro). Excluíram-se 08 (oito) questionários por não apresentarem respostas a alguma questão ou as mesmas não serem plenamente claras.

Depois de aplicado o questionário, os dados foram detalhados e analisados utilizando os programas do Windows, tal como o Microsoft Excel, e representados através de gráficos que possibilitam a interpretação e compreensão dos mesmos. Primeiramente é apresentado o perfil dos profissionais pesquisados, onde se observa a idade, o tempo de empresa e a hierarquia funcional. As demais questões são abordadas de forma separada, com os dados obtidos expostos em gráficos e sua análise individual em percentual e numeral. Finalmente, é apresentada a conclusão da pesquisa e o cruzamento do referencial teórico que a justifica.

## 5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo são descritos os resultados obtidos por meio da aplicação dos questionários em seis agências bancárias situadas na região metropolitana de Porto Alegre. Primeiramente é apresentado o perfil dos profissionais pesquisados, onde é possível observar a idade, o tempo de empresa e a hierarquia funcional. As demais questões serão abordadas de forma individual com os dados obtidos e sua análise em percentual e numeral, que permite a compreensão dos mesmos.

Com o cruzamento das informações coletadas, são apresentadas as considerações finais da pesquisa atingindo os objetivos propostos com o presente trabalho.

### 5.1 OS PESQUISADOS

Responderam ao questionário 72 (setenta e dois) funcionários das 06 (seis) agências da região metropolitana de Porto Alegre pesquisadas. Foram considerados aptos para a análise apenas 64 (sessenta e quatro) questionários, tendo em vista que 08 (oito) deixaram de responder algumas questões ou não foram plenamente claros em suas respostas.

Na tabela, pode-se verificar quantidade de questionários respondidos por função ou hierarquia funcional e a idade dos pesquisados.

<b>FUNÇÃO/IDADE</b>	<b>20 A 30</b>	<b>30 A 40</b>	<b>40 A 50</b>	<b>50 A 60</b>	<b>TOTAL</b>
Gerente Geral	00	02	02	01	<b>05</b>
Ger. Administrativo	00	01	00	00	<b>01</b>
Ger. Relacionamento	02	02	06	05	<b>15</b>
Ger. Serviços	02	02	03	01	<b>08</b>
Assistentes	05	01	01	03	<b>10</b>
Caixas	02	02	04	02	<b>10</b>
Escriturários	10	03	02	00	<b>15</b>
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>64</b>

**Tabela 1 - Características do público pesquisado.**

A idade média dos funcionários que responderam ao questionário corresponde a 38 (trinta e oito anos), sendo a maior idade 58 (cinquenta e oito) anos e a menor 21 (vinte e um) anos.

A média de contrato de trabalho destes funcionários junto ao Big Banks é de 12 (doze) anos e 03 (três) meses. O profissional que respondeu ao questionário com mais tempo de carteira de trabalho assinada, tem 31 (trinta e um) anos na empresa e o com menos, tem 10 (dez) meses.

Dos funcionários que responderam ao questionário apenas 01 (um) possui deficiência visual, enquanto 63 (sessenta e três) não apresentam deficiência alguma. Da mesma forma, 05 (cinco) indicaram trabalhar com 01 (um) colega que possui deficiência visual, enquanto 59 (cinquenta e nove) informam não terem Profissional Portador de Deficiência em sua equipe de trabalho. Nenhuma outra deficiência foi indicada pelos pesquisados.

## 5.2 ESTRUTURA FÍSICA DAS AGÊNCIAS

Os pesquisados foram questionados sobre como avaliam a adequação física (estrutura) do Big Banks para o acesso ao ambiente do trabalho por uma Pessoa Portadora de Deficiência.

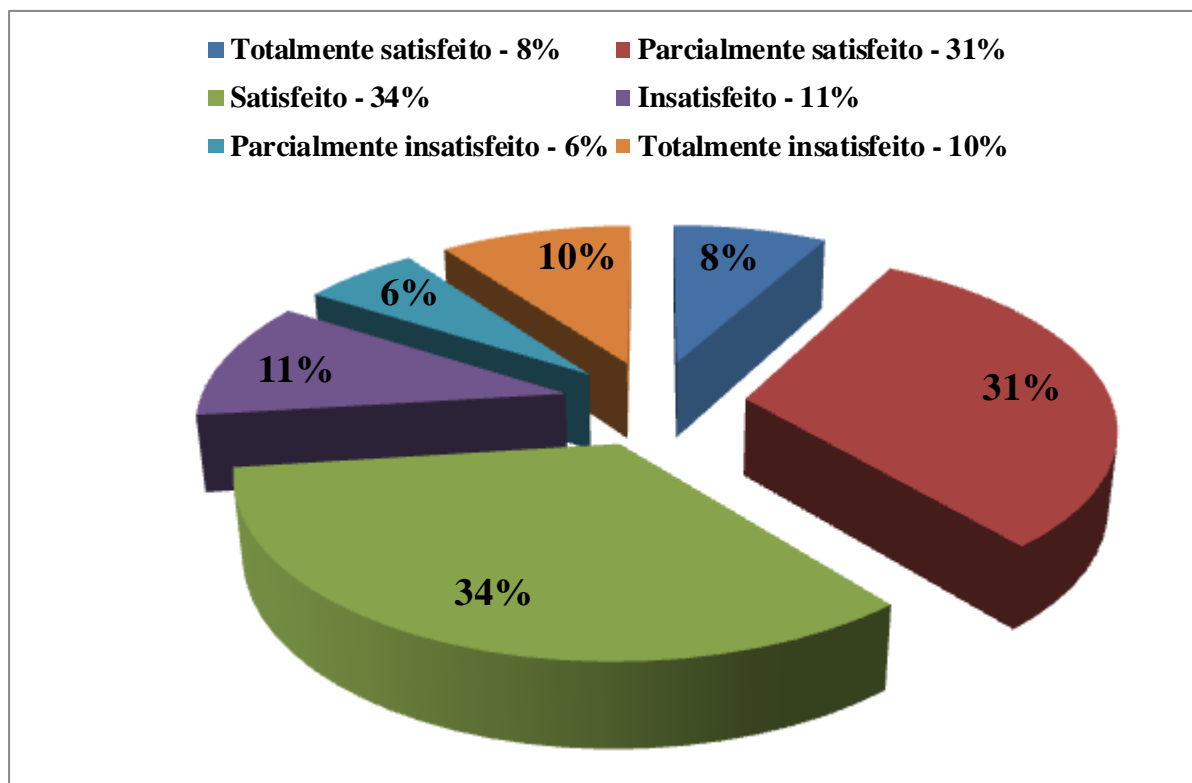
Em números, obteve-se o seguinte resultado:

Totalmente Satisfeitos	05
Parcialmente Satisfeitos	20
Satisfeitos	22
Insatisfeitos	07
Parcialmente Insatisfeitos	04
Totalmente Insatisfeitos	06

**Tabela 2 - Avaliação da estrutura física do Big Banks**

Os resultados apontam que 73% (setenta e três por cento) dos pesquisados, consideram a estrutura física do Big Banks, de totalmente satisfatória a satisfatória para o atendimento das necessidades de um Profissional Portador de Deficiência. Somente 27% (vinte e sete por cento) consideram de insatisfatória a totalmente insatisfatória esta mesma estrutura.

Não houve manifestações sobre as causas desta insatisfação.



**Gráfico 1 – Satisfação com a Estrutura Física das Agências em Percentual (%)**

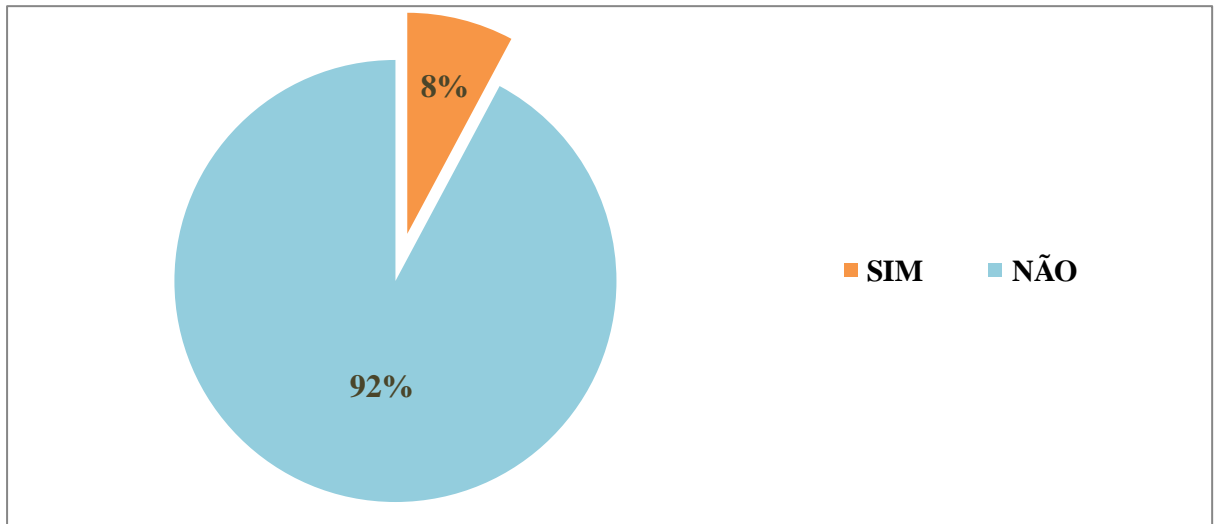
Importante lembrar que, conforme ensinam Mantoan (1997, apud DUVAL, 2006), Correr (2002, apud DUVAL, 2006) e a Norma Brasileira - ABNT NBR 9050/2004, entre outros, a inclusão trata de não deixar ninguém excluído, onde é importante que as PPDs tenham acesso a mesma qualidade de vida das pessoas em geral, com autonomia e independência.

O resultado apresentado indica que o Big Banks está preocupado com a questão da acessibilidade do portador de deficiência junto às suas agências e está caminhando para uma estrutura eficiente, que atenda as necessidades destes cidadãos.

### 5.3 TREINAMENTO DE FUNCIONÁRIOS

Os pesquisados foram questionados quanto ao treinamento sobre a questão das Pessoas Portadoras de Deficiência dentro e fora do Big Banks. Em um primeiro momento questionou-se sobre a participação do funcionário em algum treinamento que abordasse a

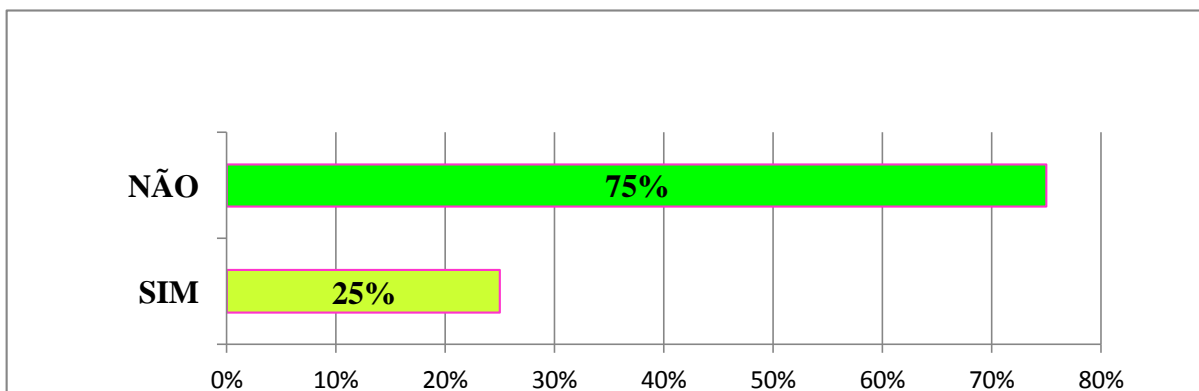
questão das Pessoas Portadoras de Deficiência em alguma instituição ou empresa fora do Big Banks. Obteve-se o seguinte resultado:



**Gráfico 2 – Participação em Treinamento sobre Pessoas Portadoras de Deficiência fora do Big Banks**

Observou-se que apenas 05 (cinco) funcionários dentre os 64 que responderam ao questionário tiveram algum treinamento fora da instituição pesquisada, enquanto 59 (cinquenta e nove) não tiveram esta oportunidade.

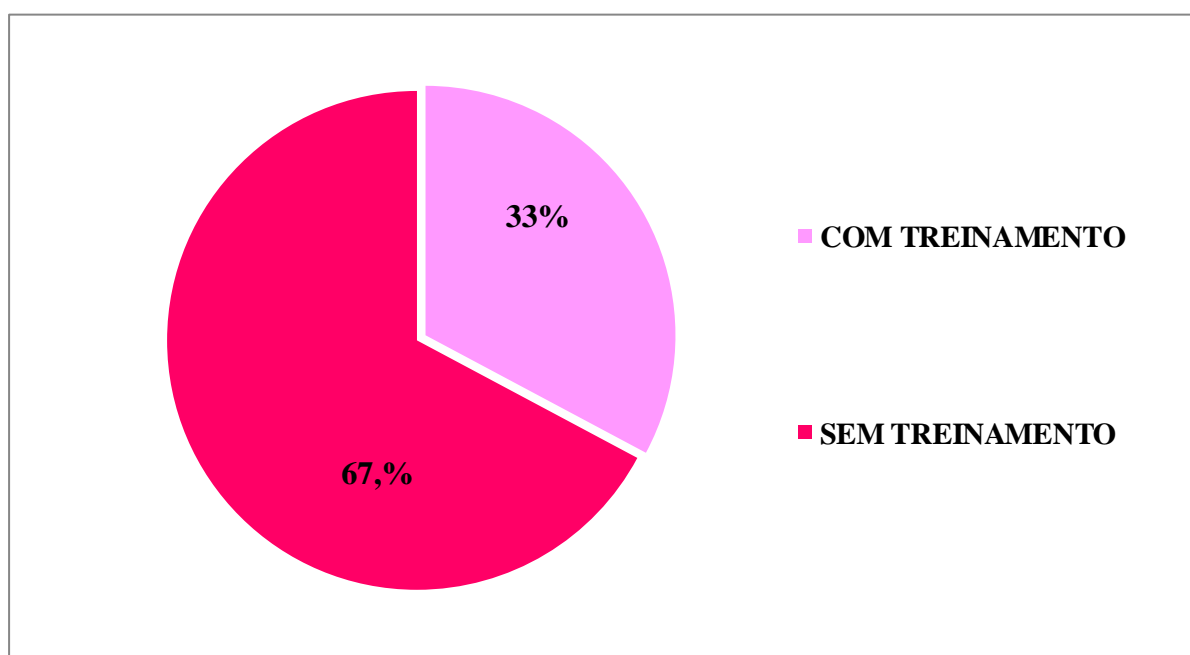
Em um segundo momento, foi questionado se os pesquisados tiveram algum treinamento que abordasse a questão das PPDs dentro do Big Banks. Dos pesquisados, 16 (dezesesseis) responderam que sim e 48 (quarenta e oito) que não receberam treinamento sobre Pessoas Portadoras de Deficiência no Big Banks.



**Gráfico 3 – Funcionários que receberam treinamento sobre PPDs no Big Banks**



Percebeu-se que a quantidade de funcionários que receberam treinamento dentro ou fora do Big Banks que abordasse a questão da inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência e sensibilização da equipe receptora deste profissional, é muito baixa. Os resultados mostraram que apenas 21 (vinte e um) dos 64 (sessenta e quatro) funcionários que responderam ao questionário têm algum treinamento sobre a inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência. Isso corresponde a apenas 33% (trinta e três por cento) do quadro funcional do Big Banks.



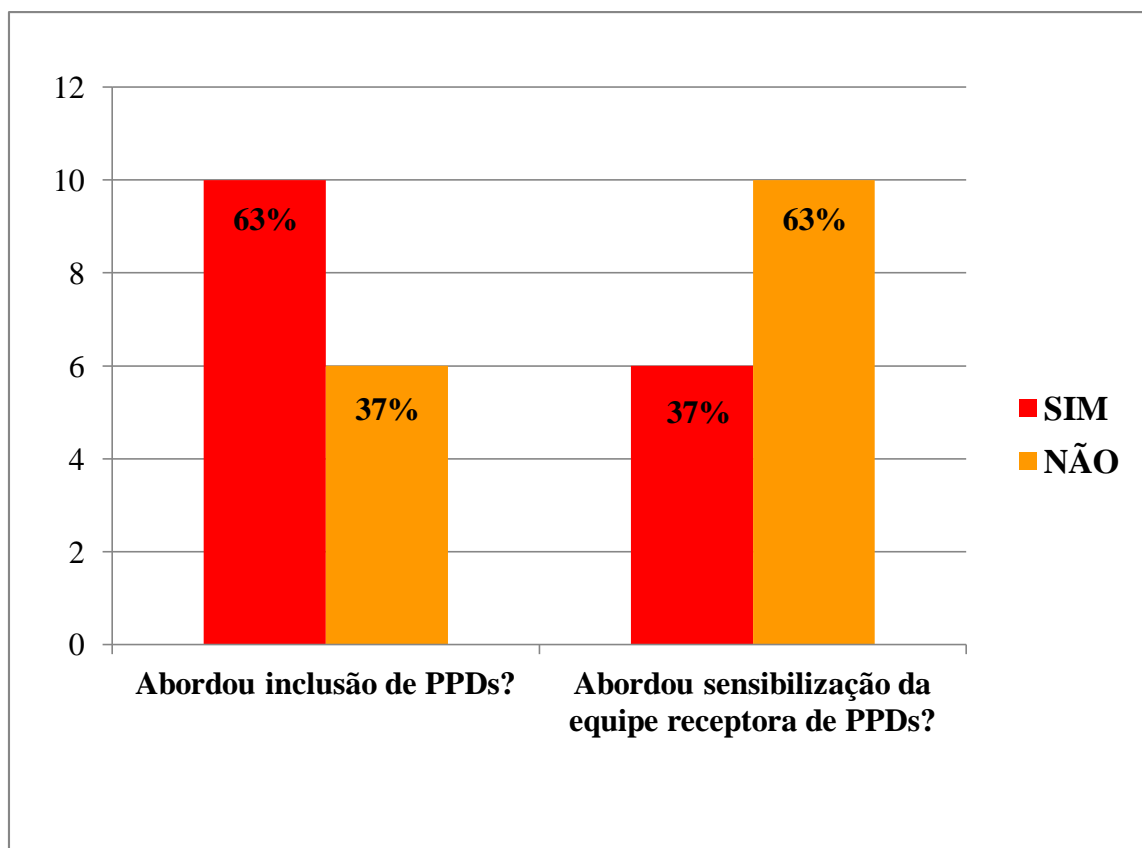
**Gráfico 4 – Treinamento Funcionários com Treinamento X Sem Treinamento no Big Banks**

Segundo a Febraban - Federação Brasileira de Bancos (2006B), um programa de empregabilidade incluyente promove oficinas de sensibilização, incentiva a participação de todos, funcionários e candidatos, em congressos e cursos que tratem do tema Inclusão Social. O baixo número de funcionários com treinamento sobre o assunto indica que o Big Banks não possui um processo de inclusão do Profissional Portador de Deficiência eficiente, uma vez que não prepara o seu quadro funcional para lidar com a diversidade.

A sensibilização de gestores e funcionários é um passo decisivo e fundamental para que a equipe possa lidar com o novo, pois não estamos habilitados a conviver com deficientes e pensar na inclusão destes no mercado de trabalho, conforme ensinou Goldschmidt, (2006). A falta de informação gera dúvidas e desconforto entre os envolvidos no processo de inclusão.

Neste sentido, buscaram-se duas informações dos 16 (dezesseis) funcionários que informaram ter recebido treinamento quanto a PPDs dentro do Big Banks. A primeira, se o treinamento abordou a questão da inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência em

ambientes profissionais. A segunda, se o treinamento abordou a questão da sensibilização das equipes receptoras destes profissionais em ambientes de trabalho.



**Gráfico 5 – Treinamento sobre PPDs no Big Banks – Abordagem Inclusão e Sensibilização**

Enquanto 10 (dez) funcionários informam que o treinamento abordou a questão da inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência junto ao ambiente profissional, o mesmo número indica que não houve menção quanto à da sensibilização da equipe receptora deste profissional.

Esta informação aponta a fragilidade do processo de inclusão do Big Banks, uma vez que o treinamento oferecido não aborda a sensibilização da equipe receptora de um colega portador de deficiência, tema que é essencial para que todos sejam envolvidos e preparados para conviver com este profissional.

Aqui também é preciso relembrar Pastore (2002, apud HERCULANO *et al.*, 2004), Febraban - Federação Brasileira de Bancos (2006B), Carvalho-Freitas (2007) e Goldschmidt (2006), quando ensinam que para que haja um bom processo de inclusão social é preciso repensar e minimizar as barreiras culturais e atitudinais. Para isso, a sensibilização dos colaboradores internos através de ações que visam apontar o potencial das pessoas com

deficiência e ambientá-los quanto à convivência com a diversidade, combate manifestações de preconceitos que dificultam a inclusão.

O único treinamento proporcionado pelo Big Banks citado pelos pesquisados foi o curso de Libras – Língua Brasileira de Sinais, que se tornou obrigatório a partir do Decreto n.º 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Em seu capítulo VIII, artigo 26, inciso primeiro, o referido decreto determina que 5% (cinco por cento) dos servidores, funcionários ou empregados do poder público ou empresas detentoras de concessão ou permissão para serviços públicos, devem estar capacitados para o uso e interpretação da língua de sinais, visando garantir o atendimento diferenciado para as pessoas surdas.

O baixo percentual de funcionários treinados e sensibilizados quanto às questões apresentadas, bem como, o fato de que o único treinamento indicado pelos mesmos como sendo o oferecido pela Instituição ser obrigatório por força de Lei, permite concluir que o Big Banks não possui um processo de inclusão completo. Existe, como se viu, a preocupação com a acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiência, porém, quanto à eliminação de barreiras atitudinais, convivência com a diversidade, apenas é feito o que impõe a norma legal. Ou seja, não existem ações no sentido de sensibilização da equipe receptora de PPDs junto ao quadro funcional do Big Banks.

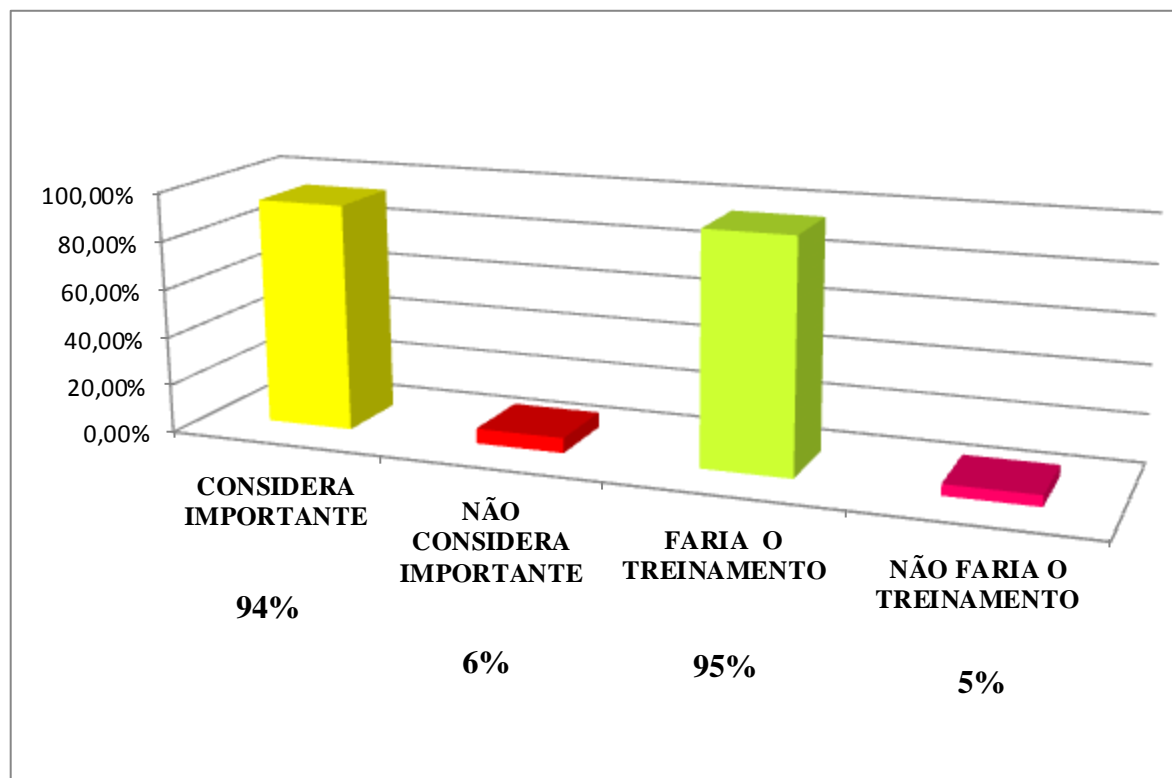
Portanto, conclui-se que o processo de inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiências junto ao quadro funcional do Big Banks é incompleto e ineficiente.

#### 5.4 TREINAMENTO DA EQUIPE RECEPTORA DE PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA

Quanto à importância do treinamento, capacitação ou sensibilização da equipe receptora de uma Pessoa Portadora de Deficiência no Big Banks, observou-se que a grande maioria dos pesquisados, considera importante a abordagem do assunto. Dos 64 (sessenta e quatro) funcionários que responderam a pesquisa, apenas 04 (quatro) indicaram a não importância deste procedimento para a inclusão de PPDs. Ou seja, 94% (noventa e quatro por cento) consideram importante que seja feito algum treinamento, capacitação ou sensibilização da equipe receptora para que a inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência seja plena.

Quando questionados se fariam este treinamento se fosse disponibilizado pela instituição, 61 (sessenta e um) funcionários responderam que o fariam e apenas 03 (três),

disseram que não. Isso demonstra a preocupação e interesse do funcionalismo do Big Banks em procurar alternativas para que o processo de inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência seja realmente eficaz.



**Gráfico 6 – Importância da Sensibilização na percepção dos Funcionários do Big Banks.**

Goldschmidt (2006), como visto, afirma que as maiores adaptações estão relacionadas às questões comportamentais pois não sabemos lidar com as diferenças. Afirma ainda, que por não termos oportunidades de conviver com PPDs, temos enorme resistência a esta idéia, sendo que pequenas ações de treinamento e sensibilização, podem ajudar a resolver este problema.

Neste sentido, o resultado apresentado no gráfico 6 é importante, por revelar a predisposição do quadro funcional do Big Banks em conhecer mais sobre questões importantes para o processo de inclusão destes colegas portadores de deficiência. O quadro funcional do Big Banks está disposto a receber informações que possibilitem melhorar a convivência com a diversidade, buscando facilitar o ingresso de PPDs ao mundo profissional, minimizando barreiras até agora pouco discutidas na Instituição. A disposição é a metade do caminho a percorrer para sucesso da inclusão social e profissional das Pessoas Portadoras de Deficiência.

## 5.5 INCLUSÃO EFICIENTE

Em um segundo momento do questionário foram elencadas 06 (seis) afirmações sobre a inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência no ambiente profissional e na sociedade. Os questionados avaliaram as questões de acordo com o grau de concordância ou não com a afirmação proposta.

Importante ressaltar que todas as afirmações correspondem a questões importantes para o mundo das PPDs. São afirmações formuladas a partir da teoria pesquisada, como por exemplo, a importância da acessibilidade, da sensibilização, do saber conviver com a diversidade, utilização da nomenclatura adequada, conhecimento dos tipos de deficiência e outros.

Buscou-se confirmar o que o quadro funcional do Big Banks pensa a respeito de questões básicas para que o processo de inclusão seja eficaz, bem como a pré-disposição em participar deste processo.

O questionário apresentou as seguintes variações de concordância com as afirmações:

Concordo Totalmente
Concordo Muito
Concordo Pouco
Discordo Pouco
Discordo Muito
Discordo Totalmente

**Figura 1 – Variação de Concordância**

Neste sentido, as 06 (seis) afirmações serão expostas individualmente, utilizando o mesmo tipo de gráfico para apresentação dos resultados obtidos nos 64 (sessenta e quatro) questionários respondidos, visando à melhor compreensão do objetivo da pesquisa.

- A) Quando se fala em inclusão, não basta a preocupação de dar a estrutura física das instalações do ambiente de trabalho propícias às Pessoas Portadoras de Deficiência. É

preciso eliminar principalmente, as barreiras comunicativas e interpessoais entre as equipes de trabalho e as PPDs, buscando a igualdade de condições entre todos os envolvidos.

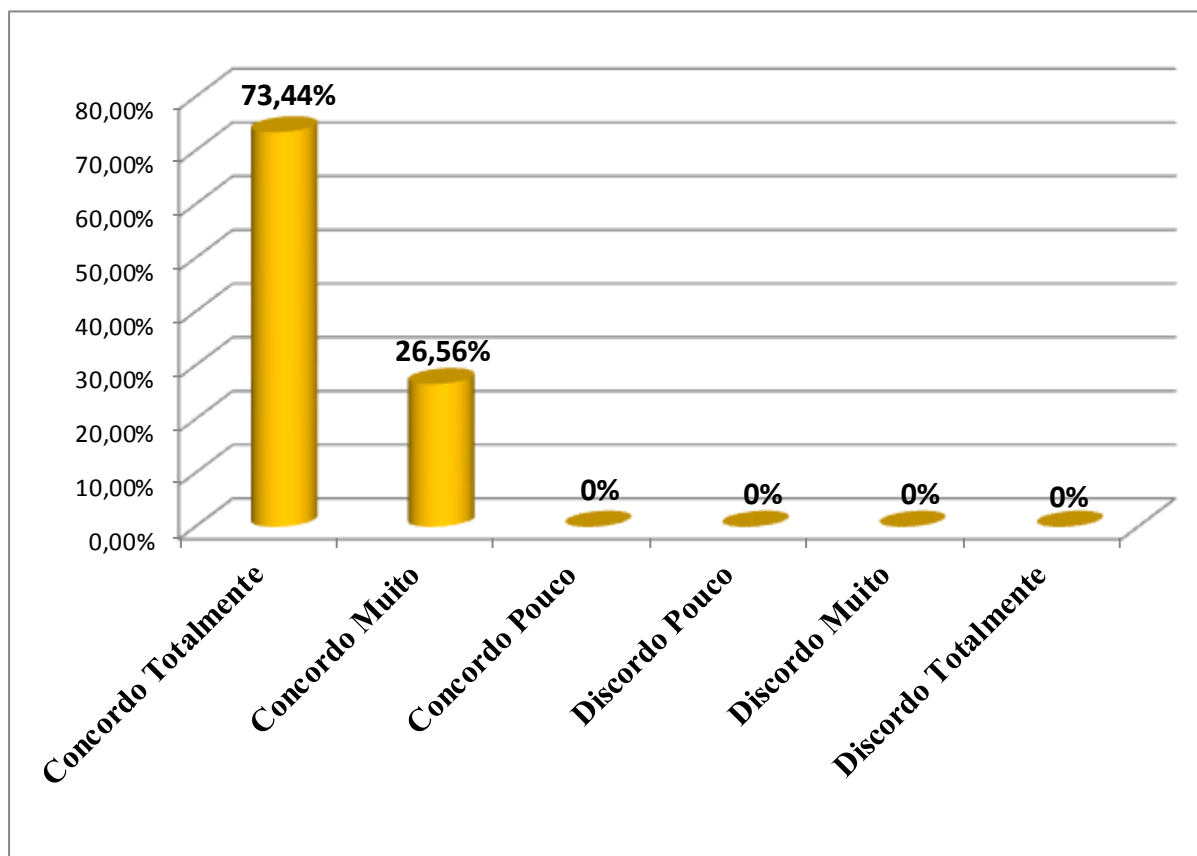


Gráfico 7 – Afirmação A

Dos 64 (sessenta e quatro) pesquisados, 100% (cem por cento) concordam com a afirmação de que para que haja uma inclusão eficiente, não basta apenas dar a estrutura física ao ambiente de trabalho, sendo que o principal é eliminar as barreiras comunicativas e interpessoais. Destes, 47 (quarenta e sete) Concordam Totalmente e 17 (dezessete) Concordam Muito.

Não houve discordância dos pesquisados quanto a esta afirmação.

- B) Promover oficinas de sensibilização para os funcionários sobre os vários tipos de deficiência e incentivar a participação dos mesmos em palestras ou cursos que tratem da temática da inclusão, eliminam as barreiras atitudinais e culturais que dificultam o acesso das Pessoas Portadoras de Deficiência ao mercado de trabalho.

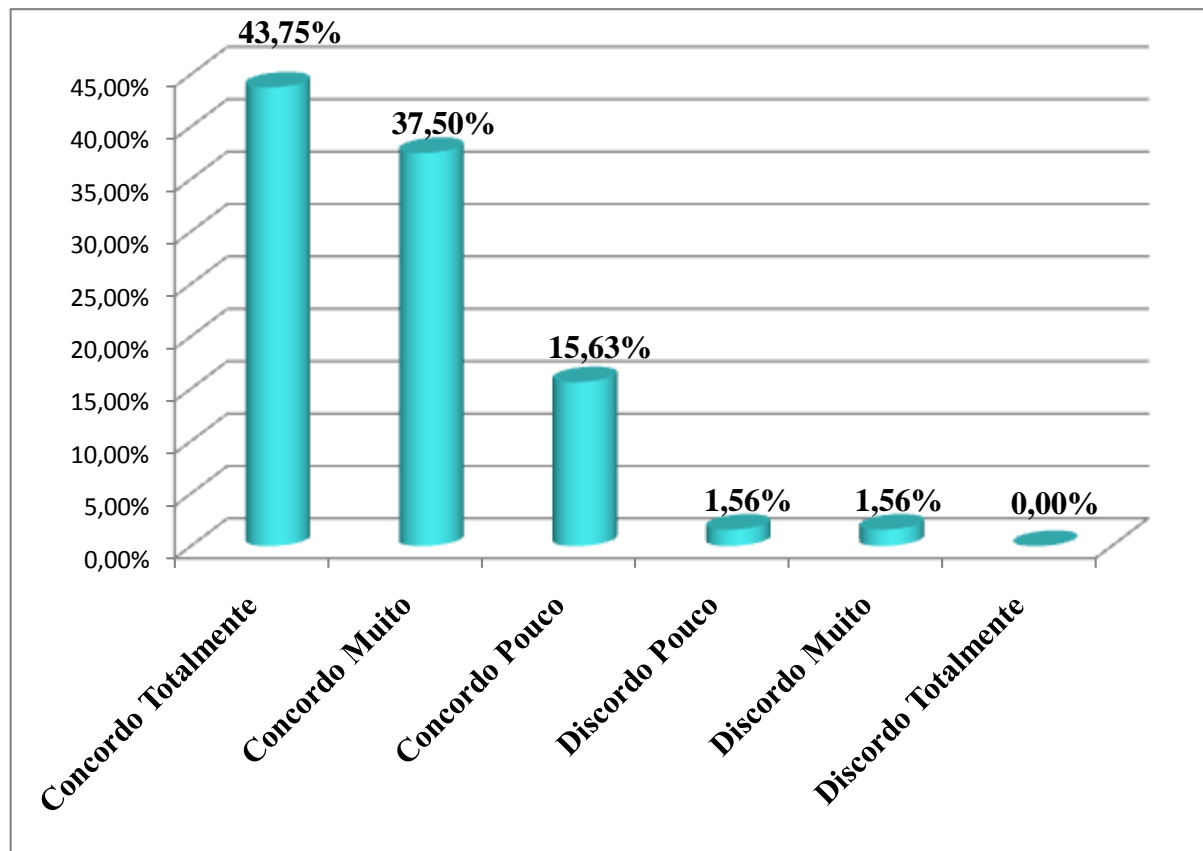


Gráfico 8 – Afirmação B

A afirmação de que promover oficinas de sensibilização e palestras/cursos sobre inclusão elimina as barreiras atitudinais e culturais que dificultam o ingresso das Pessoas Portadoras de Deficiência ao mercado de trabalho, obteve a concordância de 97% (noventa e sete por cento) dos funcionários que responderam a pesquisa. Dos pesquisados, 28 (vinte e oito) Concordam Totalmente, 24 (vinte e quatro) Concordam Muito e 10 (dez) Concordam Pouco, com a afirmação.

Entre os pesquisados, apenas 3% (três por cento) discordam da afirmação, correspondendo a 01 (um) Discorda Pouco e 01 (um) Discorda Muito.

Como foi visto, Carvalho-Freitas (2007) sugere como ações de melhoria nas condições de igualdade no trabalho destes profissionais, a sensibilização das chefias e funcionários quanto ao potencial das Pessoas Portadoras de Deficiência, além das adaptações nas condições e instrumentos, adequação das práticas de seleção, treinamento e desenvolvimento voltadas a sua inserção.

Os resultados obtidos nas afirmações A e B confirmam que o quadro funcional do Big Banks acredita que são necessárias ações de sensibilização das equipes receptoras de colegas

PPDs, como treinamentos e oficinas, buscando eliminar barreiras comunicativas e interpessoais em prol da igualdade de condições entre todos os envolvidos no processo de inclusão.

- C) Utilizar a nomenclatura adequada combate os preconceitos e estigmas incorporados na sociedade e na mente das pessoas quanto ao segmento social formado pelas Pessoas Portadoras de Deficiência.

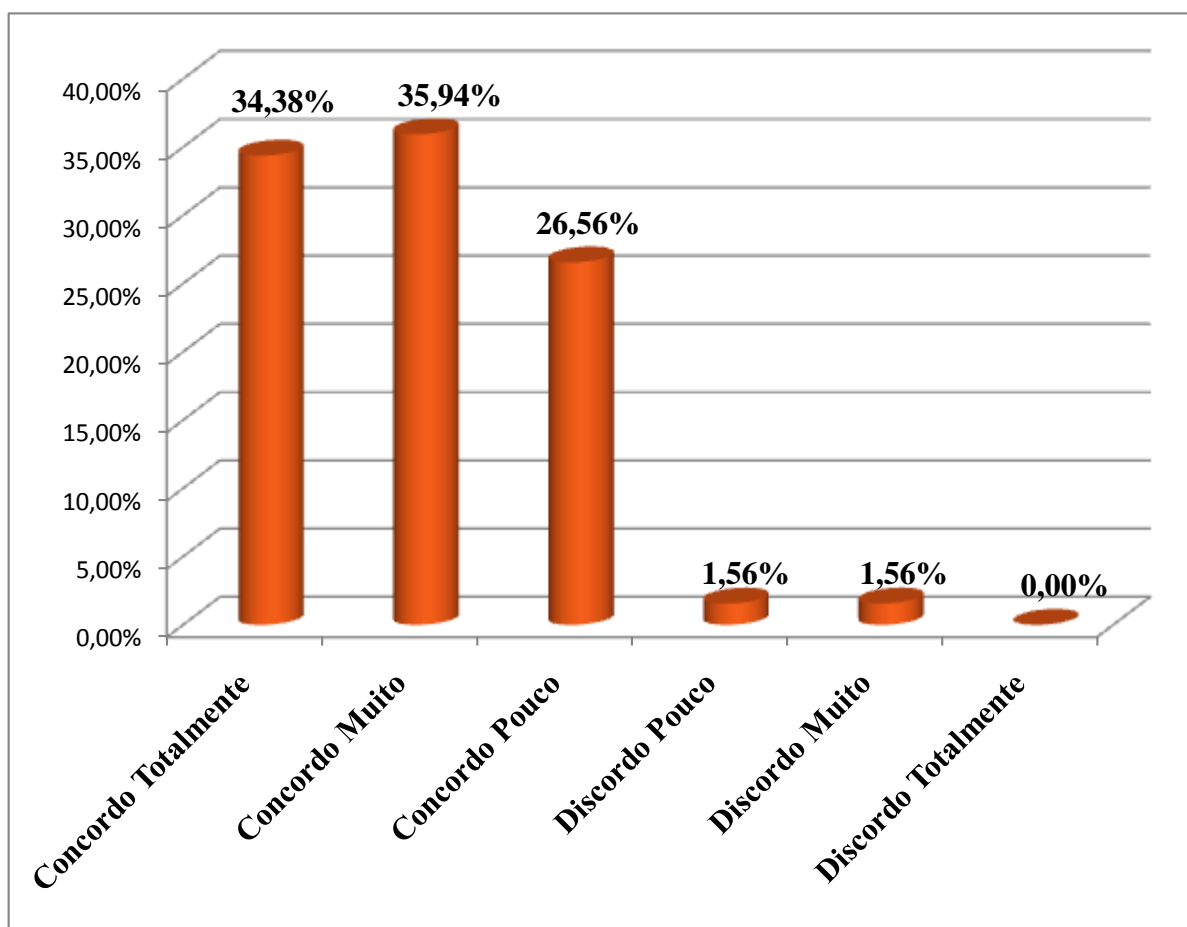


Gráfico 9 – Afirmação C

Concordam Totalmente com a afirmação de que a nomenclatura adequada combate preconceitos e estigmas, 22 (vinte e dois) dos funcionários questionados. Da mesma forma, 23 (vinte e três) Concordam Muito e 17 (dezessete) Concordam Pouco. Discordam Pouco e Muito, apenas 01 (um) questionado cada.

Zola (1993, apud AMARILIAN *et al.*, 2000), afirma que o poder das palavras denominadoras das pessoas e a significação do estigma são reconhecidos por todos, gerando preconceitos uma vez que nomes ou adjetivos igualam o indivíduo à deficiência.



Concluí-se que o quadro funcional do Big Banks reconhece a importância de utilizar uma nomenclatura adequada para combater preconceitos uma vez que houve concordância de 97% (noventa e sete por cento) dos questionados sobre a afirmação, enquanto que a discordância foi de apenas 3% (três por cento).

- D) Conhecer os tipos de deficiências existentes e saber como lidar com cada uma delas, facilita as relações interpessoais entre os colegas em um ambiente profissional que possua Pessoas Portadoras de Deficiência.

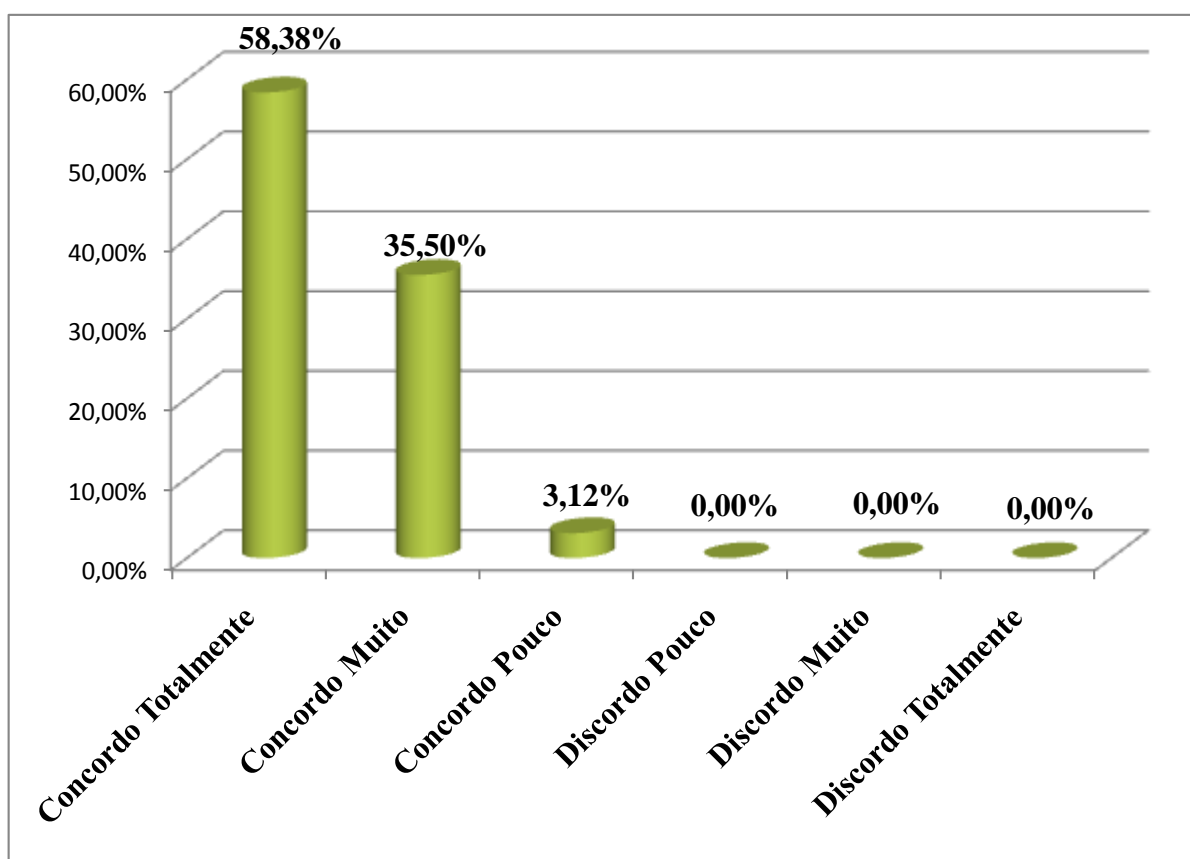


Gráfico 10 – Afirmação D

Nesta afirmação, 100% (cem por cento) dos questionados concordam que conhecer as deficiências e saber como lidar com elas, facilita as relações interpessoais em ambientes profissionais. Destes, Concordaram Totalmente com a afirmação 38 (trinta e oito), 24 (vinte e quatro) Concordaram Muito e 02 (dois) Concordaram Pouco. Não houve discordância dos questionados quanto a esta afirmação.

- E) Sem ações para a sensibilização da equipe receptora dos Profissionais Portadores de Deficiência, a inclusão do mesmo estará distante da sua eficácia.

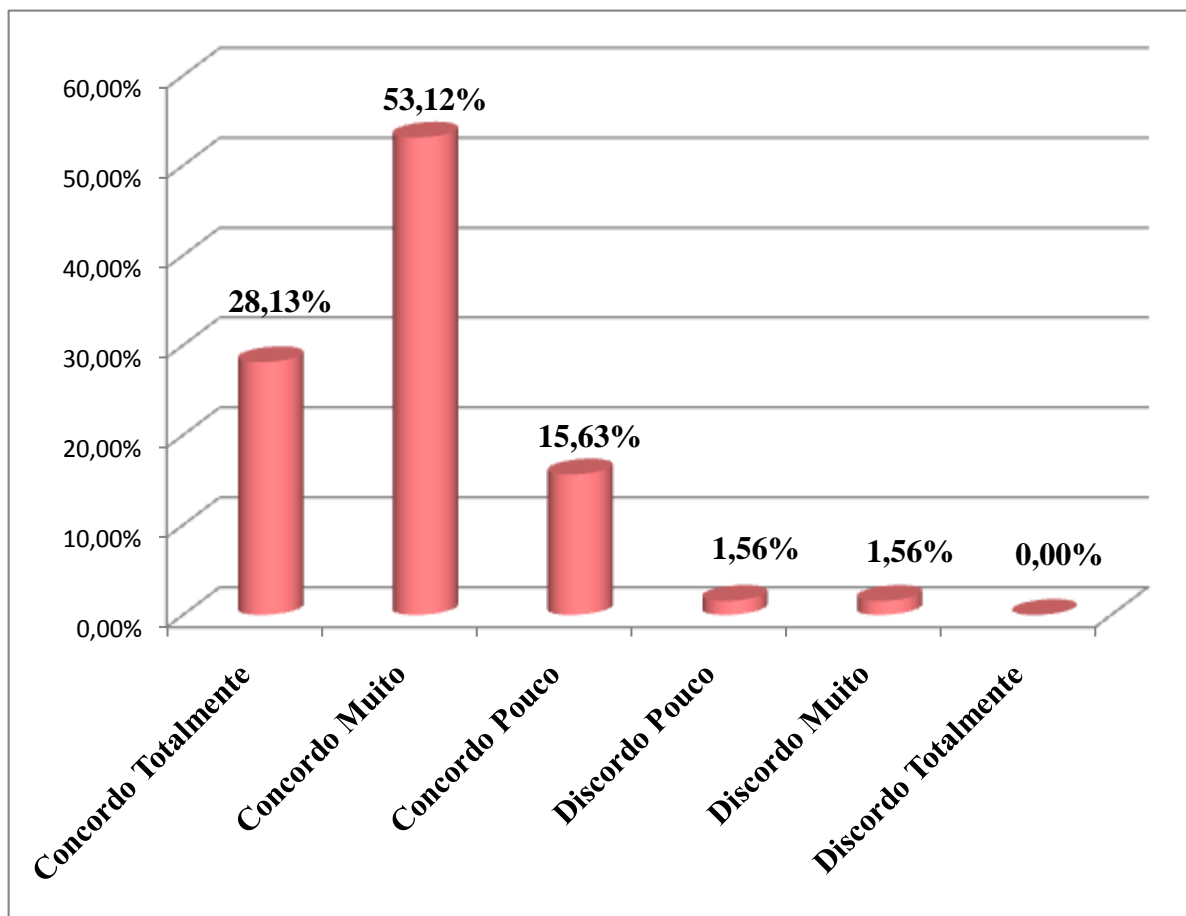


Gráfico 11 – Afirmação E

A Concordância com afirmação de que não há eficiência na inclusão sem que sejam feitas ações para a sensibilização da equipe receptora das Pessoas Portadoras de Deficiência foi de 97% (noventa e sete por cento) dos questionados, sendo que 18 (dezoitos) Concordaram Totalmente, 34 (trinta e quatro) Concordaram Muito e 10 (dez) Concordaram Pouco.

Apenas 02 (dois) dos questionados Discordaram Pouco e Muito, o que corresponde a 3% (três por cento) de discordância quanto à afirmação.

Os resultados obtidos nas questões D e E vêm de encontro ao que ensina a Febraban - Federação Brasileira de Bancos (2006B), quando afirma que a sensibilização dos colaboradores internos tem como principal objetivo apontar o potencial das pessoas com deficiência e ambientá-las quanto à questão da convivência com a diversidade, combatendo manifestações de preconceitos que dificultam a inclusão.

Neste sentido, concluí-se que o quadro funcional do Big Banks concorda que quando são conhecidas as deficiências e se aprende a lidar com elas a partir de ações de sensibilização adequadas, que apontem o potencial de cada um, independente das diferenças existentes, menor será a possibilidade de preconceitos e discriminação, sendo ampliada a margem de êxito no processo de inclusão.

- F) Uma equipe vencedora é aquela que conhece suas capacidades e limitações, convivendo em harmonia com toda a diversidade que a compõe.

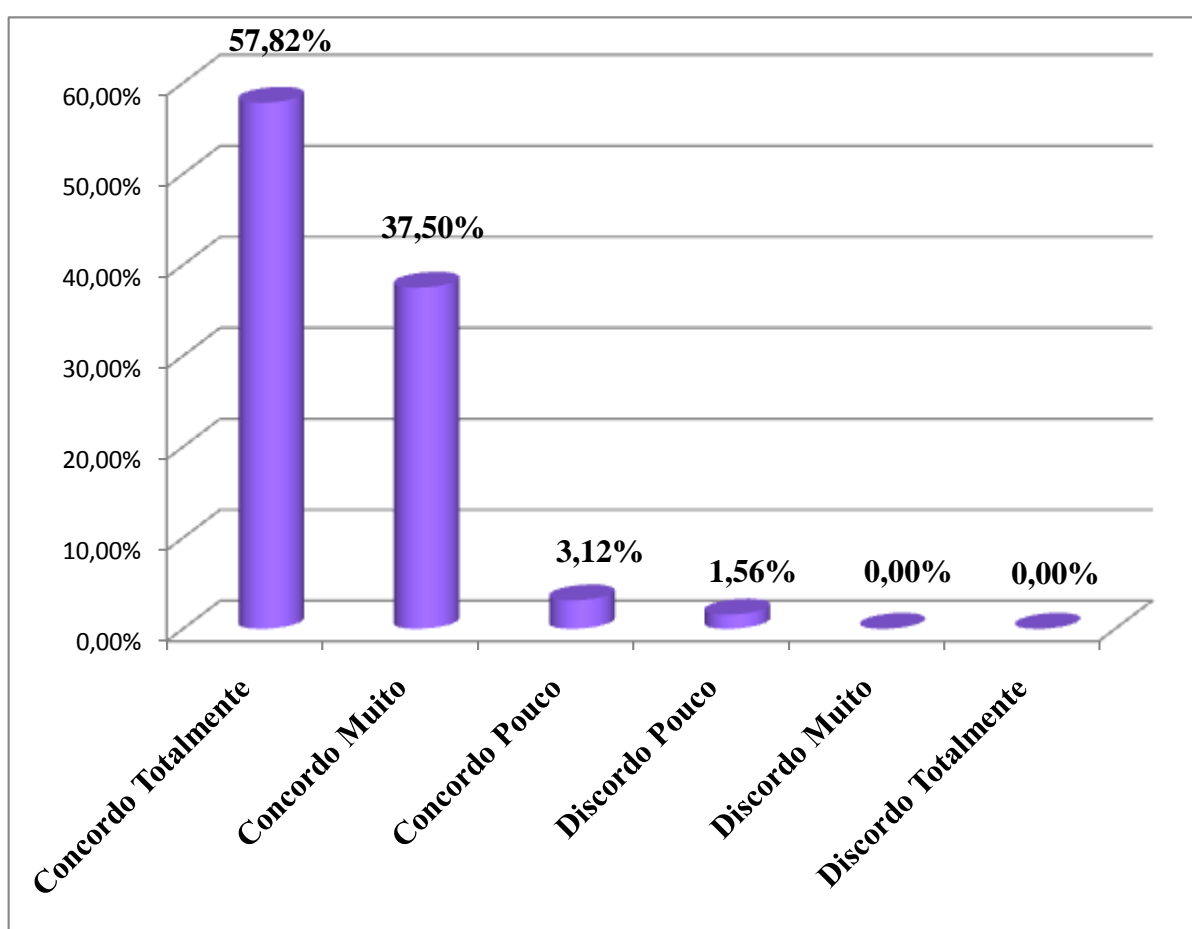


Gráfico 12 – Afirmação F

A afirmação de que uma equipe vencedora é aquela que conhece as diversidades e convive em harmonia com elas, obteve 98% (noventa e oito por cento) de Concordância. Deste percentual, 37 (trinta e sete) funcionários questionados Concordam Totalmente, 24 (vinte quatro) Concordam Muito e 02 (dois) Concordam Pouco. Apenas 01 (um) questionário apresentava Discordo Pouco quanto à afirmação.

Relembra-se que Sasaki(1997) afirma que a inclusão constitui um processo bilateral no qual as pessoas que estão excluídas e a sociedade buscam em parceria, equacionar problemas, buscar soluções e efetivar a equiparação da oportunidade para todos. E ainda, Pastore (2002, apud HERCULANO *et al.*, 2004) ensina que é preciso a conscientização de que a questão da inclusão de PPDs deve ser tratada pela sociedade e pelo governo, ampliando e melhorando sua integração social. A dificuldade deste grupo em sua inserção no mercado de trabalho dá-se principalmente pela desinformação, ignorância, negligência e superstição.

Os resultados obtidos nesta segunda parte do questionário indicam clara compreensão do quadro funcional do Big Banks quanto à importância de um processo de inclusão que englobe não apenas a eliminação de barreiras físicas, mas sim as atitudinais, buscando a convivência igualitária entre diferentes.

Mais uma vez ficou evidente que, apesar do baixo índice de treinamento destes funcionários pela Instituição, existe a pré-disposição do quadro funcional em estar preparado para bem receber os colegas portadores de deficiência, buscando a plena inclusão no ambiente de trabalho.

## 5.6 SUGESTÕES PARA SENSIBILIZAÇÃO

Finalizando o questionário, foram solicitadas sugestões para promover a sensibilização da equipe para a inclusão de um Profissional Portador de Deficiência. Dos 64 (sessenta e quatro) funcionários que responderam ao questionário, 39 (trinta e nove) responderam esta questão e 25 (vinte e cinco) não apresentaram sugestões.

Sasaki (1997), quando apresenta as quatro fases na evolução da sociedade, afirma que a Fase da Inclusão é quando todos os envolvidos fazem adaptações estruturais e culturais, participando ativamente do processo de inclusão na profissionalização das PPDs.

Neste sentido, a quantidade de funcionários que apresentaram sugestões, reforça a conclusão de que o quadro funcional do Big Banks está pré-disposto a contribuir para que o processo de inclusão de colegas portadores de deficiência seja completo e eficaz.

Os 61% (sessenta e um por cento) que responderam o questionário, apresentaram em sua maioria, as seguintes sugestões:

· Dialogo;
· Palestras;
· Cursos;
· Manual sobre atitudes e comportamentos em relação às Pessoas Portadoras de Deficiência;
· Eventos diversos para aproximar Pessoas Portadoras de Deficiência e demais colegas;
· Treinamento institucionalizado;
· Designar um funcionário para o acompanhamento desde novo colega na agência;
· Visitação a entidades que promovem inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência;
· Oportunizar debates entre funcionários sobre o assunto;
· Apadrinhar entidades de Pessoas Portadoras de Deficiência;
· Distribuição de Material Didático sobre Inclusão;

**Figura 2 – Sugestões para promover a Sensibilização da Equipe receptora de Pessoas Portadoras de Deficiência**

Houve 03 (três) questionários afirmando que a sensibilização também deve passar pelas próprias Pessoas Portadoras de Deficiência, tendo em vista torná-las mais receptivas, compreensivas e preparadas para lidar com a diversidade no ambiente de trabalho.

Outros 04 (quatro) questionários apontavam que a inclusão deve partir das lideranças das equipes de trabalho.

Observou-se ainda, que os questionados sugeriram melhorias na estrutura física das agências, facilitando o deslocamento e o exercício profissional das Pessoas Portadoras de Deficiência em seu ambiente de trabalho. Esta observação indicou a existência de uma discrepância nas informações coletadas, uma vez que uma das primeiras questões do questionário era quanto à acessibilidade da rede de agências do Big Banks, que foi considerada satisfatória para a grande maioria dos funcionários questionados.

No entanto, analisando com mais cuidado as questões, conclui-se que enquanto os funcionários consideram a acessibilidade do público PPD às agências satisfatória, também acreditam que a estrutura para o funcionário portador de deficiência ainda precisa de melhorias. Ou seja, a acessibilidade do Profissional Portador de Deficiência, precisa maior atenção do Big Banks.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da presente pesquisa foi analisar como se dá o processo de inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência aos quadros funcionais do Big Banks, visando identificar o processo de sensibilização e preparação das equipes receptoras destes profissionais. E ainda, identificar sugestões voltadas à sensibilização desta equipe.

Neste sentido, os referenciais teóricos foram de grande valia para o completo entendimento deste processo de pesquisa, bem como, forneceram subsídios necessários quanto ao universo das Pessoas Portadoras de Deficiência, permitindo entender claramente o foco do problema apresentado.

A trajetória percorrida durante toda a pesquisa forneceu uma base de informações e dados bastante rica, permitindo atingir o objetivo geral e os específicos do trabalho de forma plena e satisfatória.

A quantidade de questionários respondidos foi além do que se esperava, bem como, obteve-se opiniões de todos os níveis hierárquicos dentro das agências. Isso demonstra o interesse dos funcionários do Big Banks diante deste tema tão debatido na mídia e pouco trabalhado dentro da Instituição.

Observou-se que mesmo a maioria dos pesquisados considerando a estrutura física da Instituição satisfatória para as Pessoas Portadoras de Deficiência, quando se trata da mesma acessibilidade ao funcionário portador de deficiência, inúmeras foram as indicações de melhorias ergonômicas nas agências, como sendo um facilitador da inclusão deste profissional. E, lembrando o que ensina Mantoan (1997, apud DUVAL, 2006), a inclusão trata de não deixar ninguém ser excluído, ficando para a sociedade a responsabilidade de facilitar o atendimento das necessidades de cada pessoa e o acesso aos espaços comuns da vida social.

Uma vez que os próprios funcionários indicam necessidade de melhorias nas agências, fica evidente que, apesar de o Big Banks estar caminhando para uma estrutura física adequada as Pessoas Portadoras de Deficiência, profissionais ou públicos em geral, ainda há um longo caminho a ser percorrido neste sentido pela Instituição.

Quando questionados sobre treinamento dos funcionários do Big Banks em relação aos temas Inclusão, Pessoas Portadoras de Deficiência e Sensibilização verifica-se que apenas 1/3 (um terço) dos pesquisados possui algum curso neste sentido, feito dentro ou fora da Instituição. Este número é muito baixo, sendo que a maioria dos pesquisados considera

importante que seja feita alguma ação no sentido de treinar, capacitar e sensibilizar a equipe receptora de Pessoas Portadoras de Deficiência, para que a inclusão seja plena. A grande maioria dos questionados desconhece algum treinamento que aborde a inclusão destes profissionais dentro da Instituição.

Sendo o Curso de Libras o único conhecido pelos funcionários que fizeram algum treinamento sobre Inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência dentro da Instituição, conclui-se que o mesmo consta do rol de capacitação dos seus colaboradores por mera imposição legal e não por preocupação do Big Banks com a inclusão destes profissionais ao seu quadro funcional.

Com o quadro funcional pouco treinado, sem o preparo ou sensibilização necessário para que o processo de inclusão seja pleno, conclui-se que dentro do Big Banks, ele é falho.

Conforme Pastore (2002, apud HERCULANO *et al.*, 2004), a dificuldade deste grupo em sua inserção no mercado de trabalho dá-se principalmente pela desinformação, ignorância, negligência e superstição. Assim, existe a necessidade de ampliação do processo de Inclusão dentro do Big Banks, possibilitando treinamento adequado às equipes receptoras de Pessoas Portadoras de Deficiência, sensibilizando os funcionários e facilitando as inter-relações no ambiente de trabalho, que é tão estressante neste segmento.

É importante ressaltar, que os funcionários consideram os temas Pessoas Portadoras de Deficiência, Inclusão e Sensibilização importantes para o bom desenvolvimento das inter-relações dentro do ambiente de trabalho. Esta visão, vem ao encontro da afirmação da Febraban – Federação Brasileira de Bancos (2006B), de que a sensibilização dos colaboradores internos tem como principal objetivo, apontar o potencial das pessoas com deficiência e ambientá-las quanto à questão da convivência com a diversidade, combatendo manifestações de preconceitos que dificultam a inclusão.

Os funcionários indicam total concordância quanto a questões típicas do universo das Pessoas Portadoras de Deficiência, como por exemplo: a necessidade de eliminar barreiras comunicativas e interpessoais serem tanto ou mais importantes do que apenas melhorar a estrutura física; utilização de nomenclatura adequada é fundamental para combater preconceitos e estigmas; conhecer as deficiências e saber como lidar com cada uma delas, facilita as inter-relações no ambiente de trabalho e na sociedade; sem sensibilização da equipe receptora de PPDs, a inclusão está distante da sua plena eficácia; para que a equipe seja vencedora é preciso conhecer as suas capacidades e limitações, convivendo com toda a diversidade que a compõe.

Verificou-se, que o quadro funcional do Big Banks está pré-disposto e preparado para a Fase de Inclusão proposta por Sasaki (1997), quando cita as fases da evolução da sociedade quanto à profissionalização das Pessoas Portadoras de Deficiência. A Fase da Inclusão citada é quando todos os envolvidos fazem adaptações estruturais e culturais, participando ativamente do processo de inclusão na profissionalização das PPDs.

Ou seja, os funcionários componentes das equipes de trabalho do Big Banks estão conscientes da importância do tema Inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência e estão pré-dispostos a fazer treinamentos, cursos, palestras e demais sugestões apresentadas pelos pesquisados, buscando uma melhor eficácia neste processo de recepção destes profissionais. Para tanto é preciso que a Instituição forneça o material necessário para que todas estas sugestões sejam inseridas no processo de inclusão de PPDs ao quadro funcional do Big Banks.

Neste momento sentiu-se falta de uma questão que verificasse o interesse do funcionário em fazer este treinamento fora do horário normal de expediente, sem o pagamento de honorários profissionais. Ou seja, a Instituição forneceria o treinamento, mas o funcionário teria de fazê-lo por interesse próprio e sem receber remuneração para isso. Seria importante a informação, para podermos medir a efetiva disposição e preocupação dos funcionários quanto ao assunto.

Fica a sugestão para uma próxima pesquisa, de que se aprofunde nesta questão, pois quando há remuneração para fazer algo que se tem interesse, a propensão a fazê-lo é bem diferente de quando há alguma contrapartida, ou seja, fazer o treinamento sem ser remunerado para isso. Será que os números e percentuais apresentariam a mesma pré-disposição?

No entanto, concluiu-se que o presente trabalho atingiu seu objetivo geral que era analisar como está estruturado o processo de inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência aos quadros funcionais do Big Bank. Através dos subsídios fornecidos pelos objetivos específicos, onde buscaram-se informações quanto ao processo de inclusão e sensibilização das equipes de trabalho receptoras de PPDs, foi possível concluir que dentro do Big Banks este processo é incompleto, portanto falho e ineficaz.

Seria importante que o Big Banks revisasse o processo de inclusão de PPDs ao seu quadro funcional, envolvendo todos os funcionários, visando à efetiva inclusão deste profissional a um ambiente de trabalho preparado e adequado a recebê-lo, bem como, buscando facilitar a convivência desta equipe com a diversidade.

E ainda, observou-se que, devido ao tamanho desta Instituição, o Big Banks tem uma responsabilidade ainda maior, pois possibilitando um processo de inclusão eficaz, com



oficinas de sensibilização e outras ações neste sentido, estará agindo como agente transformador da sociedade a partir do seu quadro funcional. E, quanto maior o número de pessoas esclarecidas sobre este assunto, melhor será a inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência em toda a sociedade.

Assim com os dados analisados, atingiram-se os objetivos propostos pela pesquisa, que foram expostos de forma clara, objetiva e de fácil compreensão.

## 7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARILIAN, Maria LT. *et al.* **Conceituando Deficiência.** Revista de Saúde Pública, Universidade de São Paulo, Faculdade de Saúde Pública, Vol 34, n. 1, Fev/2000, p. 97-103.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR-10520:** informação e documentação – Citações em documentos – Apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm), acessado em 18/04/2011.

BRASIL. Ministério da Educação e Cultura. **Decreto Lei 3.298/99 - Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.** Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm), acessado em 18/04/2011.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Lei 8.213/91 – Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências.** Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8213cons.htm), acessado em 18/04/2011.

CARVALHO-FREITAS, M.N. **Análise da Inserção e Gestão do trabalho de Pessoas com Deficiência: um Estudo de Caso.** In: Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 2007. Anais: Rio de Janeiro: ANPAD.

DUVAL, Jorge Luiz Moraes. **Inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência no Mercado de Trabalho: desafios e tendências.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 20006.

FEBRABAN. Coleção Febraban de Inclusão Social, São Paulo, 2006A. **Atendendo bem Pessoas com Deficiência.** Disponível em

[http://www.febraban.org.br/arquivo/cartilha/publicacao\\_inclusao.asp](http://www.febraban.org.br/arquivo/cartilha/publicacao_inclusao.asp). Acesso em 05 de fevereiro de 2011.

FEBRABAN. Coleção Febraban de Inclusão Social, São Paulo, 2006B. **A Ação de Recursos Humanos e a Inclusão de Pessoas com Deficiência**. Disponível em [http://www.febraban.org.br/arquivo/cartilha/publicacao\\_inclusao.asp](http://www.febraban.org.br/arquivo/cartilha/publicacao_inclusao.asp). Acesso em 08 de fevereiro de 2011.

FEBRABAN, Coleção Febraban de Inclusão Social, São Paulo, 2006C. **Pessoas com Deficiência - Direitos e Deveres**. Disponível em [http://www.febraban.org.br/arquivo/cartilha/publicacao\\_inclusao.asp](http://www.febraban.org.br/arquivo/cartilha/publicacao_inclusao.asp). Acesso em 09 de fevereiro de 2011.

FREITAS, Henrique *et al.* **O método de pesquisa survey**. Revista de Administração, São Paulo, v. 35, 2000, disponível em [www.rausp.usp.br/download.asp?file=3503105.pdf](http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=3503105.pdf), acessado em 26/06/2011.

GIL, AC. **Como elaborar projetos e pesquisa**. 3a ed. São Paulo: Atlas; 1995.

GOLDSCHMIDT, Andrea. **Os desafios da inclusão de deficientes no mercado de trabalho. 2006**. Disponível em [http://www.responsabilidadesocial.com/article/article\\_view.php?id=432](http://www.responsabilidadesocial.com/article/article_view.php?id=432). Acesso em 28/02/2011.

HERCULANO, Tatiana Cristina *et al.* **Inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência no Mercado de Trabalho como Exercício de Responsabilidade Social**. Jovens Pesquisadores, 2004.

MANTOAN, M. T. E. **A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema**. São Paulo: Memnon: SENAC, 1997.

PRIBERIAN. **Dicionário da Língua Brasileira**. Disponível em <http://www.priberam.pt/dlpo/default.aspx?pal=incluir>. Acesso em 10/02/2011.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos**. 5. ed. Rio de Janeiro: WVA, 1997, p.pag. 27 e 48.

SILVA, Maria Isabel. **Por que a terminologia "pessoas com deficiência"?** São Paulo S.P., 22/07/2009, disponível em <http://www.proac.uff.br/sensibiliza/por-que-terminologia-pessoas-com-deficiencia>, acessado em 28/02/2011.

VALENTIN, Prof. Dra. Marta. **Tipos de Pesquisa**. Universidade Estadual Paulista – UNESP, Faculdade de Filosofia e Ciências, Departamento de Ciência da Informação, Marília, S.P., 2008.

VENTURA, Magda Maria Ventura. **O Estudo de Caso como Modalidade de Pesquisa**. Rev SOCERJ. 2007; 20(5): 383-386.

## ANEXO A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

**Prezado Colaborador do BB,**

Convidamos você a participar de um importante estudo que busca analisar o processo de inclusão de Pessoas Portadores de Deficiência (PPDs) as quadros funcionais do BB, mas sob o ponto de vista da sensibilização da equipe, que vai receber e ambientar este novo colega.

Importante ressaltar, que as informações coletadas a partir deste questionário serão utilizadas para compor um trabalho de conclusão de curso (TCC), o qual vem sendo elaborado por **Saionara Gasparotto**, acadêmico do curso de graduação em **Administração**, da **Escola de Administração**, da **Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)**.

Cumpramos destacar que esse trabalho conta com a orientação e supervisão da Prof. Dra. Elaine Di Diego Antunes e da Tutora Nádia Brunetta (UFRGS). Além disso, com o intuito de assegurar o sigilo referente aos questionários realizados, não serão solicitados dados pessoais dos informantes (nome completo), assim como será dada atenção especial às normas de segurança da instituição e às informações cedidas, que serão utilizadas única e exclusivamente para fins acadêmicos.

Dessa forma, gostaríamos de contar com sua colaboração para levantar informações acerca do processo de gestão de Pessoas Portadoras de Deficiência (PPDs) nas agências do BB. Acreditamos que para identificar ações que poderiam compor o processo de inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência, é preciso ouvir a todos os que fazem parte deste processo. E a equipe receptora destes profissionais é sem dúvidas, o principal agenciador desta inclusão.

Desde já, agradecemos a sua contribuição para a realização deste estudo.

**Saionara Gasparotto (Acadêmica)**

**Prof. Dra. Elaine Di Diego Antunes (Orientadora)**

**Nádia Brunetta (Tutora)**

**Entrevistas: Sensibilização da equipe receptora de PPDs**

a) Idade:

b) Função:

c) Tempo de serviço no BB:

d) Você possui alguma deficiência? ( ) Sim ( ) Não Qual: \_\_\_\_\_

e) Você trabalha com alguma PPDs? ( ) Sim ( ) Não

Qual deficiência: \_\_\_\_\_

f) Como você avalia a adequação física (estrutura) do BB que permite o acesso das PPDs ao ambiente de trabalho?

( ) Totalmente Satisfeito	( ) Parcialmente Satisfeito	( ) Satisfeito	( ) Insatisfeito	( ) Parcialmente Insatisfeito	( ) Totalmente Insatisfeito
---------------------------------	-----------------------------------	-------------------	---------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

g) Você participou de algum treinamento que abordasse a questão das PPDs em alguma instituição ou empresa fora no BB? ( ) Sim ( ) Não

h) Você participou de algum treinamento que abordasse a questão das PPDs dentro do BB?

( ) Sim ( ) Não

Se a resposta da questão “h” for Sim, responda as questões 1 e 2 e passe para a letra “j”.

Caso a resposta da questão “h” for Não, passe para a questão “i”:

1. O treinamento abordou a questão da inclusão das PPDs em ambientes profissionais?

( ) Sim ( ) Não

2. O treinamento abordou a questão da sensibilização das equipes receptoras das PPDs?

( ) Sim ( ) Não

i) Você conhece algum treinamento, capacitação ou sensibilização dos demais funcionários em relação às PPDs dentro do BB? ( ) Sim ( ) Não

j) Você considera importante que haja um treinamento ou capacitação da equipe receptora de PPDs em seus quadros funcionais? ( ) Sim ( ) Não

l) Você faria um treinamento ou capacitação sobre a questão das PPDs, se lhe fosse disponibilizado? ( ) Sim ( ) Não

As afirmações abaixo devem ser avaliadas de acordo com o grau de concordância que você verifica em cada uma delas.

- a) Quando se fala em inclusão, não basta a preocupação de dar a estrutura física das instalações do ambiente de trabalho propícias às Pessoas Portadoras de Deficiência. É preciso eliminar principalmente, as barreiras comunicativas e interpessoais entre as equipes de trabalho e as Pessoas Portadoras de Deficiência, buscando a igualdade de condições entre todos os envolvidos.

( )	( )	( )	( )	( )	( )
Concordo totalmente	Concordo muito	Concordo pouco	Discordo pouco	Discordo muito	Discordo totalmente

- b) Promover oficinas de sensibilização para os funcionários sobre os vários tipos de deficiência e incentivar a participação dos mesmos em palestras ou cursos que tratem da temática da inclusão, eliminam as barreiras atitudinais e culturais que dificultam o acesso da PPDs ao mercado de trabalho.

( )	( )	( )	( )	( )	( )
Concordo totalmente	Concordo muito	Concordo pouco	Discordo pouco	Discordo muito	Discordo totalmente

- c) Utilizar a nomenclatura adequada combate os preconceitos e estigmas incorporados na sociedade e na mente das pessoas quanto ao segmento social formado pelas PPDs.

( )	( )	( )	( )	( )	( )
Concordo totalmente	Concordo muito	Concordo pouco	Discordo pouco	Discordo muito	Discordo totalmente

- d) Conhecer os tipos de deficiências existentes e saber como lidar com cada uma delas, facilita as relações interpessoais entre os colegas em um ambiente profissional que possua PPDs.

( )	( )	( )	( )	( )	( )
Concordo totalmente	Concordo muito	Concordo pouco	Discordo pouco	Discordo muito	Discordo totalmente

e) Sem ações para a sensibilização da equipe receptora dos Profissionais Portadores de Deficiência, a inclusão do mesmo estará distante da sua eficácia.

( )	( )	( )	( )	( )	( )
Concordo totalmente	Concordo muito	Concordo pouco	Discordo pouco	Discordo muito	Discordo totalmente

f) Uma equipe vencedora é aquela que conhece suas capacidades e limitações, convivendo em harmonia com toda a diversidade que a compõe.

( )	( )	( )	( )	( )	( )
Concordo totalmente	Concordo muito	Concordo pouco	Discordo pouco	Discordo muito	Discordo totalmente

g) Quais são as suas sugestões para promover a sensibilização?