

NILTON ORANY BONATTE CARDOSO

**COMPROMISSO SOCIAL E INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NO QUADRO DE PESSOAL DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Grau de mestre em Administração Universitária.

Orientador: Prof. Alessandra de Linhares Jacobsen, PhD

Florianópolis (SC)
Jun – 2013

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Cardoso, Nilton Orany Bonatte
Compromisso Social e inclusão de Pessoas com
Deficiência no Quadro de Pessoal da Universidade Federal
de Santa Catarina / Nilton Orany Bonatte Cardoso ;
orientadora, Profa. Dra. Alessandra de Linhares Jacobsen -
Florianópolis, SC, 2013.
127 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro Sócio-Econômico. Programa de Pós-Graduação em
Administração Universitária.

Inclui referências

1. Administração Universitária. 2. Inclusão. 3. Pessoa
com Deficiência. 4. Responsabilidade Social. 5. Equipe
Multiprofissional. I. Jacobsen, Profa. Dra. Alessandra de
Linhares . II. Universidade Federal de Santa Catarina.
Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária.
III. Título.

NILTON ORANY BONATTE CARDOSO

**COMPROMISSO SOCIAL E INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NO QUADRO DE PESSOAL DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

Esta Dissertação de Mestrado Profissional foi julgada adequada e aprovada para a obtenção do grau de Mestre em Administração Universitária, Área de Concentração da Gestão Universitária e Linha de Pesquisa UNIVERSIDADE e SOCIEDADE, no Programa de Pós-Graduação do Centro Sócio-Econômico (CSE) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Florianópolis, 26 de junho de 2013.

Prof. Dr. Pedro Antônio de Melo

Universidade Federal de Santa Catarina – Coordenador do Programa

Banca Examinadora:

Prof. Dra. Alessandra de Linhares Jacobsen

Universidade Federal de Santa Catarina - Orientadora

Prof. Dr. Pedro Antônio de Melo

Universidade Federal de Santa Catarina – Membro

Prof. Dr. Mario de Souza Almeida

Universidade Federal de Santa Catarina – Membro

Prof. Dr. Irineu Manoel de Souza

Universidade Federal de Santa Catarina – Membro

Dedico este trabalho a minha família.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a minha mãe Adelina Laura Bonatte, (*in memorian*), ao meu pai Amâncio Cardoso e a minha família, meus irmãos, tios, primos e sobrinhos.

Agradeço também ao PPGAU na pessoa do professor coordenador Pedro Antônio de Melo, que com seu carisma e simpatia não mediu esforços para orientar os caminhos que seriam trilhados nessa longa e maravilhosa jornada, e aos professores Mario de Souza Almeida e Irineu Manoel de Souza que contribuíram com seus ensinamentos e sapiência para que os objetivos almejados por mim, fossem alcançados.

Agradeço a minha orientadora professora Alessandra de Linhares Jacobsen, que possui um talento nato para o magistério e com seu carinho, *finesse* e maestria, apontando direções na elaboração desta dissertação.

Agradeço aos colegas da turma que partilharam comigo muitos e prazerosos momentos de descontração.

E por último, mas não menos importante, agradeço a minha esposa Fátima Regina Althoff, que com seu amor e carinho, me acalentava nos momentos de incerteza e ansiedade.

E vida longa ao PPGAU!

A universidade é uma instituição a serviço direto da comunidade, cuja existência se justifica enquanto desempenha uma ação contínua de caráter social, educativo e cultural, aliando-se a todas as forças vivas da nação para analisar seus problemas, ajudar a solucioná-los e orientar adequadamente as forças coletivas. A universidade não pode permanecer alheia à vida cívica dos povos, pois tem a missão fundamental de formar gerações criadoras, plenas de energia e fé, consciente de seus altos destinos e de seu indeclinável papel histórico a serviço da democracia, da liberdade e da dignidade dos homens (FREI BETO, 2012).

RESUMO

CARDOSO, Nilton Orany Bonatte. **Compromisso social e inclusão de pessoas com deficiência no quadro de pessoal da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2013. Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013. 115f. Dissertação de Mestrado (Mestrado em Administração Universitária). Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

Este trabalho teve como propósito analisar a inclusão das Pessoas com Deficiência – PcD -, no âmbito do corpo funcional dos servidores da Universidade Federal de Santa Catarina, buscando avaliar as condições de trabalho oferecidas e o inter-relacionamento das PcDs com os demais servidores. Na revisão de literatura, abordaram-se aspectos relevantes da política de inclusão, situando cronológica e historicamente os avanços no Brasil e no mundo, além de discutir temas da administração que se relacionavam diretamente com a política de recursos humanos e seus novos valores e parâmetros, focando no conceito de responsabilidade social. Este conceito teve origem nas transformações da economia, em avanços na difusão da informação, e nas mudanças dos valores da sociedade, fazendo com que as instituições tivessem que se adaptar aos novos tempos, buscando atender e colaborar com as expectativas sociais. A metodologia da pesquisa utilizada foi qualitativa com aplicação de questionários, por meio da qual se buscou levantar os dados e informações referentes à percepção de servidores PcDs da UFSC sobre o tema em questão. A pesquisa evidenciou avanços na inserção do servidor PcD no quadro funcional, mas, também, a existência de deficiências relativas ao contexto da acessibilidade no campus e nas instalações físicas. Foi possível, ainda, identificar fragilidade nas ações do processo de inclusão, tanto do ponto de vista do relacionamento do corpo funcional e, mais especificamente, nas mudanças propostas pela equipe multiprofissional da UFSC responsável por tratar de questões relativas à inclusão da PcD na Instituição.

Palavras-chave: Inclusão. Pessoa com Deficiência. Responsabilidade Social. Equipe Multiprofissional.

ABSTRACT

CARDOSO, Nilton Orany Bonatte. **Social commitment and inclusion of deficient employee in Federal University of Santa Catarina.** 2013. 115f. Master Dissertation (Master of University Administration). Post Graduation Program in University Administration, Federal University of Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

This study aimed to examine the inclusion of Persons with Disabilities - PwD within the workforce of employees of Federal University of Santa Catarina, seeking to assess the working conditions offered and interrelationships of PwD with other servers. In the literature review addressed to relevant aspects of the inclusion policy, chronologically and historically situating the advances in Brazil and the world, and to discuss management issues that related directly to human resources policy and their new values and parameters, focusing the concept of social responsibility. This concept originated in the transformation of the economy, advances in the dissemination of information, and changes in the values of society, making the institutions had to adapt to new times, seeking to meet and collaborate with social expectations. The research methodology used was qualitative questionnaires, which sought to collect data and information regarding the perceptions and opinions on the aspect of adding servers PwD. The research showed advances in integration server PwD in the staff but also the existence of deficiencies relating to the context of accessibility in the campus and the facilities, it was also possible to identify weaknesses in the actions of the inclusion process, both from the point of view of the relationship workforce and more specifically on the changes proposed by the multidisciplinary team.

Keywords: Inclusion. Person with Disabilities. Social Responsibility. Multidisciplinary Team.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Modelo da pirâmide de responsabilidade social.	34
Figura 2: Legislação brasileira voltada à inclusão da PcD.....	67
Figura 3: Círculo virtuoso para as empresas com a inclusão de PcD....	69

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Principais avanços em relação ao balanço social.	43
Quadro 2: Pressupostos da cultura.	45
Quadro 3: Tipos de deficiência e seus comprometimentos	51
Quadro 4: Políticas internacionais de incentivo ao trabalho da PcD.....	56
Quadro 5: Quantitativo de Servidores PcD na UFSC	85

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Distribuição dos entrevistados em relação ao gênero:	86
Gráfico 2: Distribuição dos entrevistados em relação ao grau de instrução	87
Gráfico 3: Distribuição dos entrevistados em relação à área de atuação... ..	88
Gráfico 4: Distribuição dos entrevistados em relação à função.	89
Gráfico 5: Distribuição dos entrevistados em relação ao tempo de serviço.	89
Gráfico 6: Formalização de valores sobre inclusão de PcD em documento na Instituição.	90
Gráfico 7: Incorporação de valores sobre inclusão de PcD nos processos de trabalho e às atitudes/comportamento das pessoas.	91
Gráfico 8: Existência de processos de difusão sistemáticos de valores e princípios da Instituição, constantes no Estatuto do Servidor (ou outro documento), com foco no público interno, sob responsabilidade de uma pessoa ou área específica.....	91
Gráfico 9 - A Instituição possui um código de conduta.	92
Gráfico 10: A Instituição mantém um programa de orientação e treinamento para os empregados de todos os níveis hierárquicos a fim de garantir que seus valores e princípios estejam incorporados aos processos de trabalho e às atitudes comportamentais das pessoas.	92
Gráfico 11: Tais ações (orientação e treinamento para os empregados de todos os níveis hierárquicos a fim de garantir que seus valores e princípios estejam incorporados aos processos de trabalho e às atitudes comportamentais das pessoas) estão formalmente a cargo de uma pessoa ou área responsável.	93
Gráfico 12: O código de conduta da organização prevê a participação das principais partes interessadas, quais sejam: servidores.....	93
Gráfico 13 - O código de conduta da organização é submetido a controle e auditoria periódicos.	94
Gráfico 14: A responsabilidade das ações de responsabilidade social está formalmente a cargo de uma equipe multidisciplinar.	94
Gráfico 15: A Instituição publica seus compromissos éticos por meio de material institucional, pela internet ou de outra maneira adequada aos seus servidores.	95

Gráfico 16: A Instituição visa o melhoramento da qualidade de vida das pessoas com deficiência, resolvendo problemas de desigualdade e exclusão social.	95
Gráfico 17: A Instituição propicia condições de capacitação profissional para as pessoas com deficiência.	96
Gráfico 18: A Instituição propicia condições para a realização pessoal aos servidores com deficiência.	96
Gráfico 19: A Instituição propicia condições de diálogo e participação dos servidores com deficiência no processo de tomada de decisões.	97
Gráfico 20: Condições de acessibilidade e facilidades de acesso e locomoção (como elevadores, rampas, calçadas e banheiros acessíveis) oferecidas pela Instituição são suficientes.	98
Gráfico 21: Há, na Instituição, tecnologias compatíveis com o deficiente visual para sua melhor integração.	98
Gráfico 22: Há, na Instituição, programas ou cursos de libras para os servidores com a finalidade de promover a comunicação com os servidores deficientes auditivos.	99
Gráfico 23: No caso do deficiente com dificuldade de locomoção e que possui carro, há estacionamentos próximo ao local de trabalho para que o mesmo possa chegar sem precisar de ajuda.	99
Gráfico 24: O mobiliário tem um espaço circundante suficientemente alargado.	100
Gráfico 25: As dependências existentes no edifício, como os sanitários, são adaptadas e amplas de forma a permitir sua utilização pelo deficiente.	100
Gráfico 26: A Instituição dispõe dos meios necessários para as pessoas com deficiência (auditiva, visual e física) possam exercer suas funções adequadamente.	101

LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABRH	Associação Brasileira de Recursos Humanos
ADA	Lei dos Americanos com Deficiência
CCA	Centro de Ciências Agrárias
CCE	Centro de Comunicação e Expressão
CCJ	Centro de Ciências Jurídicas
CCS	Centro de Ciências da Saúde
CDS	Centro de Desportos
CED	Centro de Ciências da Educação
CFH	Centro de Filosofia e Ciências Humanas
CFM	Centro de Ciências Físicas e Matemáticas
CID	Classificação Internacional de Doença
CORDE	Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência
CTC	Centro Tecnológico
DAE	Departamento de Administração Escolar
DAP	Divisão Auxiliar de Pessoal
DDP/SEGESP	Departamento de Desenvolvimento de Pessoas/Secretaria de Gestão de Pessoas
HU	Hospital Universitário
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBASE Econômicas	Instituto Brasileiro de Análises Sociais e
IBDD com Deficiência	Instituto Brasileiro dos Direito das Pessoas
IU	Imprensa Universitária
NBR	Norma Brasileira
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
OSCIP Público	Organização da Sociedade Civil de Interesse

PcD	Pessoa com Deficiência
PU	Prefeitura Universitária
RU	Restaurante Universitário
STF	Supremo Tribunal Federal
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	25
1.1 OBJETIVOS	27
1.1.1 Objetivo geral	28
1.1.2 Objetivos específicos.....	28
1.2 JUSTIFICATIVA.....	28
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	31
2.1 GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	31
2.2 ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES.....	36
2.3 MODELOS DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL ..	41
2.3.1 Cultura organizacional e responsabilidade social.....	43
2.4 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA	48
2.4.1 Políticas internacionais de inclusão da pessoa com deficiência	56
2.5 O PANORAMA DA INCLUSÃO NO BRASIL	61
2.5.1 Políticas públicas brasileiras no campo do trabalho para a PcD	63
2.5.2 A Prática da inclusão no mercado de trabalho	68
2.6 UNIVERSIDADE: ORGANIZAÇÃO COMPLEXA.....	71
2.6.1 Universidade pública: compromisso social	72
3 METODOLOGIA.....	77
3.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	78
3.2 PERSPECTIVA DO ESTUDO	82
3.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	82
3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DOS DADOS	83
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS.....	85
4.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA UFSC.....	85
4.2 PERCEPÇÃO DO SERVIDOR PCD SOBRE A ATUAÇÃO DA UFSC NA INCLUSÃO DA PCD NO TRABALHO	86
4.2.1 Percepção do entrevistado quanto ao compromisso social da UFSC	90

4.2.2	Percepção do entrevistado quanto à adoção e à abrangência de princípios éticos.....	95
4.2.3	Percepção do entrevistado com relação às condições de trabalho dos servidores Pessoa com Deficiência (PcD).....	97
4.3	4.3 AÇÕES ADOTADAS PELA UFSC VOLTADAS À INCLUSÃO DE SERVIDORES CLASSIFICADOS COMO PcD NO TRABALHO E O PAPEL DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL... 107	107
4.4	MEDIDAS ALTERNATIVAS PARA A INCLUSÃO DE SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA NA UFSC	109
5	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS	113
	REFERÊNCIAS.....	115
	APÊNDICE.....	123
	APÊNDICE A – Questionário estruturado	123

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho concentra-se no estudo de conceitos e concepções relacionados ao tema responsabilidade social, o que é conduzido, especialmente, pautando-se na opinião de autores, como Tenório (2004) e Chauí (2003), que revelam o quanto tal abordagem tem chamado a atenção de governos, empresas e sociedade. Afinal, trata-se de um assunto particularmente importante, posto que, conforme assinala Ashley (2003, p. 6), a responsabilidade social refere-se a “toda e qualquer ação que possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade”.

Diante desta demanda, atualmente, percebe-se que as empresas vem investindo de modo mais intenso na introdução do conceito de responsabilidade social nas suas práticas de gestão e, com isso, tornando-se mais atraentes nos setores em que atuam. Seja qual for o seu porte ou ramo de atuação, as organizações contemporâneas, paulatinamente, demonstram preocupação com o impacto social. Tal postura acaba lhes trazendo um retorno institucional positivo, inicialmente, conquistando maior credibilidade junto ao seu público. De acordo com o pensamento de Félix (2003, p. 35), neste contexto, deve-se ter “uma perspectiva de longo prazo e de consciência das empresas”. Para isso, é necessário planejar e definir metas, visando o gerenciamento da citada abordagem.

Entre as transformações que ocorrem no mundo, observam-se aquelas relacionadas à dimensão cultural, na qual é observada a presença, quase que diária, de novos e diferentes hábitos, valores e costumes na sociedade. Tal fenômeno acaba provocando, igualmente, mudanças na composição da força de trabalho das organizações, tornando-as mais heterogêneas e com capacidade para tratar de temas como *assédio sexual*, *preconceitos* e *trabalhadores portadores de deficiência*. Assuntos dessa ordem, cada vez mais, integram agendas empresariais e de governos. A partir desta referência, parte-se para a inserção das minorias no mercado de trabalho e, por conseguinte, a possibilidade da inclusão de Pessoas com Deficiência (PcD) - nomenclatura esta que permeia o presente trabalho.

É importante, ainda, ressaltar que as empresas, para serem socialmente responsáveis, precisam demonstrar preocupação com a sociedade por meio de atitudes inclusivas e igualitárias, já que, segundo aponta Aranha (2007, p.14), uma sociedade inclusiva é aquela que “[...] reconhece a diversidade que a constitui, identifica às necessidades desse segmento populacional, oferece os serviços de que necessitam e

promove os ajustes que lhe viabilizam o acesso, a permanência e a utilização do espaço público comum”. Sob este enfoque, Sasaki (2007) afirma que o problema não está tanto nas pessoas com deficiência (PcD), mas também na sociedade onde estão inseridas. Compreende, portanto, que as organizações precisam se preparar para lidar com situações que incluam PcD, possibilitando a adequada inclusão destas na sua engrenagem.

A citada terminologia (PcD) foi usada na Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas com Deficiência, adotada pela Organização das Nações Unidas (ONU), em Nova Iorque, no dia 25 de agosto de 2006 (BRASIL, 2008). Em relação às vantagens em se aplicar o termo, Sasaki (2007) esclarece que:

- a) não esconde ou camufla a deficiência;
- b) mostra com dignidade a realidade; e
- c) valoriza as diferenças e necessidades decorrentes da deficiência.

Desse modo, para a Convenção 159, da Organização Internacional do Trabalho, de 1983, a pessoa considerada deficiente é aquela “cuja possibilidade de conseguir, permanecer e progredir no emprego é substancialmente limitada em decorrência de uma reconhecida desvantagem física ou mental” (INSTITUTO ETHOS, 2002), podendo ser de nascimento ou surgida ao longo da vida, por doença ou acidente. Já, o Decreto n. 3298, de 20 de dezembro de 1999, que regulamentou a Lei n. 7853, de 24 de outubro de 1989, procurou definir, para os efeitos legais, quem é a pessoa com deficiência, trazendo uma definição mais completa ao especificar expressões como *deficiência*, *deficiência permanente* e *incapacidade*, além da classificação que permite identificar se o indivíduo se enquadra como deficiente físico, auditivo, visual, mental ou possui deficiência múltipla (BRASIL, 2008).

A legislação que trata do tema revela que o cenário atual difere daquele do século passado, quando a inclusão de pessoas com deficiência era considerada não um problema da sociedade, mas do próprio indivíduo, dos seus familiares e das instituições de assistência, pois era entendida como uma situação de doença. Nos dias atuais, porém, cresce a consciência nos diversos segmentos da sociedade de que a inclusão da PcD, além de ser uma questão de responsabilidade social, é, sobretudo, questão de cidadania, de ética e de diminuição da

desigualdade social que requer transposição de barreira e de discriminação para estes indivíduos. Tal situação ainda é latente no comportamento das organizações e indivíduos. Sob a ótica estatística, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) estima que, aproximadamente, 8% da população mundial economicamente ativa é composta por pessoas com deficiência, sendo que, no Brasil, este grupo social correspondem a 24 milhões de pessoas e, entre outras dificuldades a que estão sujeitas no dia-a-dia, a que mais chama a atenção é o acesso limitado ao trabalho (INSTITUTO ETHOS, 2002).

Entre as organizações que compõem o setor público, a realidade não é distinta. A Lei n.8112, no caso, determina, entre outras iniciativas, as cotas para pessoas com deficiência no serviço público, ampliando as possibilidades de participação das PcDs no mercado de trabalho. Nos campi que compõem a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), por exemplo, registra-se a presença de 44 (quarenta e quatro) servidores. A Universidade conta ainda com a Equipe Multiprofissional para tratar diretamente com os ingressos, advindos do concurso público, que estão no estágio probatório, devendo, como finalidade maior, resguardar o direito de acesso das PcDs no ambiente de trabalho, fazendo um elo do servidor com o DDP/SEGESP. Porém, com base na concepção de responsabilidade social, é possível afirmar que a inclusão de uma pessoa com deficiência no trabalho não é garantida, nem tampouco se completa, simplesmente com a sua entrada na organização. É preciso ir além, oferecendo-lhe meios de lá permanecer. É justamente diante deste cenário, em que a sociedade e o meio organizacional passam por diversas transformações na busca de melhorias que conduzam a uma convivência harmoniosa de pessoas com diferentes características, como PcD, que o tema responsabilidade social é trabalhado. Assim, diante do raciocínio até aqui exposto, toma-se como pergunta de pesquisa a seguinte indagação:

Como a UFSC tem atuado, no âmbito do compromisso social, para promover a inclusão no trabalho de servidores com deficiência?

1.1 OBJETIVOS

Nesta seção, são apresentados os objetivos geral e específicos formulados para o corrente trabalho. No objetivo geral é explicitado, de forma mais ampla, o que se busca alcançar com o desenvolvimento da pesquisa. Já, por meio dos objetivos específicos, foram relacionados os passos que permitem responder à pergunta de pesquisa.

1.1.1 Objetivo geral

O objetivo geral deste estudo é “analisar a atuação da UFSC, no âmbito do compromisso social, para promover a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho”.

1.1.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Verificar a percepção do servidor PcD sobre a atuação da UFSC na inclusão de PcD no trabalho;
- b) Identificar ações adotadas pela UFSC voltadas à inclusão de servidores classificados como PcD no trabalho e, neste contexto, o papel da equipe multiprofissional no acompanhamento dos servidores com deficiência na UFSC;
- c) Indicar medidas alternativas para a inclusão de servidores com deficiência na UFSC.

1.2 JUSTIFICATIVA

Na atualidade, temas referentes à inclusão, diversidade e responsabilidade social estão cada vez mais fazendo parte do cotidiano das organizações e da população. Neste contexto, observa-se o esforço crescente por parte de vários segmentos em contribuir para a definição de uma sociedade mais justa que, por meio de mudanças atitudinais, possa vivenciar a implementação de uma cultura organizacional baseada em valores socioambientais e no respeito às diferenças e à valorização das pessoas. Este fato justifica a importância da presente pesquisa, já que ela se destina a analisar a atuação da UFSC no desenvolvimento de ações para a inclusão das pessoas com deficiência no seu quadro funcional.

Ademais, sob a ótica do convívio social, o mercado de trabalho e a educação são os principais meios que a pessoa com deficiência tem para se chegar às redes de relacionamento social, exercendo seu potencial produtivo para o trabalho de forma igualitária e integrada com os demais atores. Este caminho acaba por lhe propiciar um aumento de sua auto-estima, o que refletirá diretamente na sua *performance* laborativa. Dentro desta visão, justifica-se a pesquisa, pois, “falar de diversidade não é falar dos outros, mas de todos”,- frase do educador e

consultor de empresas Bulgarelli (2008) que, ainda, complementa comentando que, ao se falar de diversidade nas organizações, isto é, no conjunto de diferenças e semelhanças que caracterizam o ser humano, é preciso deixar evidenciado que não se está fazendo um convite a pensar sobre alguns, sobre as minorias, mas sim sobre todos. Com efeito, a inclusão é o exercício de convivência da diversidade, a qual pode ser considerada como um processo que visa priorizar esta integração. Reside aí um aspecto fundamental do trabalho, posto que “é na e pela interação social que o homem se constitui enquanto sujeito” (GÓES, 1996, p. 21).

Com essas afirmações, entende-se que a política de inclusão deve permear as esferas públicas com o intuito de alavancar e corroborar com uma sociedade mais justa e igualitária. Para que isso ocorra, de fato, faz-se necessária a interpretação, no sentido mais amplo, da Lei 8112/90 (BRASIL, 2008) – que instituiu o Regime Jurídico Único dos servidores públicos civis da União, das Autarquias e fundações públicas - adaptando-se os ambientes de trabalho e o ambiente de circulação nos campi para que as pessoas com deficiência possam ter integração no âmbito das atividades como servidor e, conseqüentemente, alcançar inclusão plena, em todos os aspectos.

No tocante à PcD, ações voltadas à inclusão passam necessariamente pelos espaços adaptados, pois sem eles o direito à igualdade é nulo. Quanto ao princípio da igualdade, Bonavides (2001, p. 341) sentencia que, “de todos os direitos fundamentais, a igualdade é aquele que mais tem subido de importância no Direito Constitucional de nossos dias, sendo, como não poderia deixar de ser, o direito chave, o direito-guardião do Estado Social”.

No cenário político atual, o Brasil vive um momento de crescimento com os movimentos sociais, a partir do qual tem ocorrido a politização das pessoas para a conscientização da inclusão como meio e não como fim. Ainda assim, as barreiras atitudinais sobrepõem-se à simples vontade de querer fazer valer a dimensão legal que disciplina o assunto. As diversas distorções que dizem respeito a direitos que estão estabelecidos em legislação específica, por vezes, decorrem de um elitismo plural nas práticas sociais. Algumas fontes, a exemplo de Bartalotti (2006), Instituto Ethos (2002) e Sasaki (2007) afirmam que, para a inclusão da pessoa com deficiência ser abrangente em todas as esferas, será necessário que o desenvolvimento pessoal seja assegurado. Esse desenvolvimento pessoal terá que começar na base, com direitos que são inerentes a este indivíduo, como a educação, a mobilidade e o transporte adequados. Essa base sendo definida e a pessoa com

deficiência tendo o direito de ir e vir, haverá a garantia à igualdade na diversidade.

Nestes termos, justifica-se a presente pesquisa ao prometer impactos não somente ao Programa de Pós-Graduação onde esta se localiza (PPGAU) como também à UFSC, na medida em que se pretende esclarecer sobre os limites e possibilidades da inclusão de PcD na citada instituição, tendo em seus dados uma referência para o desenvolvimento de futuros trabalhos e políticas institucionais. A maior contribuição deste trabalho é, com isso, trazer um novo olhar à UFSC, oferecendo-se aos seus gestores dados que lhe permitam tomadas de decisão mais focadas no papel que a Instituição possui diante da sociedade e, mais especificamente, quanto à administrar seus recursos sempre dentro dos padrões de responsabilidade social.

Ainda, trata-se de um estudo oportuno, posto que o pesquisador é servidor da UFSC e, em se tratando de uma PcD, poderá contribuir com a melhora da qualidade de vida no trabalho dos colegas que compartilham da sua condição física.

Por fim, trata-se de uma pesquisa viável, uma vez que houve tempo disponível para desenvolvê-la e, sobretudo, por se ter acesso aos dados necessários para concluí-la, sejam teóricos ou empíricos.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo examina o tema estudado, sob o ponto de vista de concepções trazidas por autores da área e de documentos oficiais que tratam do assunto.

2.1 GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

Autores como Bueno (2002), Lourenço e Schröder (2003) e Chauí (2003), esclarecem o tema *responsabilidade social* a partir de enfoques distintos, inclusive revelando a existência de certa confusão conceitual entre este termo e a ideia da filantropia. Em relação a esta situação, o Instituto Ethos (2002), por exemplo, considera um erro grave por parte de muitas organizações cometerem tal engano. Afinal, filantropia refere-se a um auxílio da organização para uma comunidade. Já, tornar-se uma organização socialmente responsável representa um aporte nesta direção com a sociedade e com o bem estar social.

É nesta linha de pensamento que Schommer (2002 *apud* TENÓRIO, 2004, p.28) aponta a filantropia organizacional como “amor ao homem ou à humanidade, pressupondo uma ação altruísta e desprendida. É, também, relacionada à caridade, uma virtude cristã”, o que equivale a dizer que a “ação filantrópica empresarial pode ser caracterizada como uma ação social de natureza assistencialista, caridosa e predominantemente temporária, que passa a ser realizada à comunidade ou as instituições sociais” (TENÓRIO, 2004, p.28-29). Por tais razões, Tenório (2004, p.29) chama a atenção para o fato de que, na realização da filantropia, não há garantias de que a organização praticante esteja, ao mesmo tempo, respeitando o meio ambiente, desenvolvendo a cidadania ou respeitando os direitos de seus empregados. Ou seja, mesmo que uma organização pratique a caridade, como ajudar seus funcionários, implementar projetos sociais e outros meios filantrópicos, por outro lado, ela pode estar causando danos ao meio ambiente ou à sua comunidade.

Visando evidenciar tais diferenças, o citado Instituto enumera as qualidades a seguir, como características essenciais de uma organização que pratica responsabilidade social (INSTITUTO ETHOS, 2002), a saber:

- a) É plural. Organizações não devem satisfazer apenas aos seus acionistas. Muito pelo contrário. O mercado deve agora prestar contas aos funcionários, à mídia, ao governo, ao

setor não-governamental e ambiental e, por fim, às comunidades com que opera. As organizações só tem a ganhar na inclusão de novos parceiros sociais em seus processos decisórios. Um diálogo mais participativo não apenas representa uma mudança de comportamento da organização, mas também significa maior legitimidade social;

- b) É distributiva. A responsabilidade social nos negócios é um conceito que se aplica a toda a cadeia produtiva. Não somente o produto final deve ser avaliado por fatores ambientais ou sociais, mas o conceito é de interesse comum e, portanto, deve ser difundido ao longo de todo e qualquer processo produtivo. Assim como consumidores, organizações também são responsáveis por seus fornecedores e devem fazer valer seus códigos de ética aos produtos e serviços usados ao longo de seus processos produtivos;
- c) É sustentável. Responsabilidade social anda de mãos dadas com o conceito de desenvolvimento sustentável. Uma atitude responsável em relação ao ambiente e à sociedade não só garante a escassez de recursos, mas também amplia o conceito a uma escala mais ampla. O desenvolvimento sustentável não só se refere ao ambiente, mas, por via do fortalecimento de parcerias duráveis, promove a imagem da organização como um todo e, por fim, leva ao crescimento orientado. Uma postura sustentável é, por natureza, preventiva e possibilita a prevenção de riscos futuros, como impactos ambientais ou processos judiciais;
- d) É transparente. A globalização traz consigo demandas por transparência. Não bastam somente os livros contábeis. Organizações são gradualmente obrigadas a divulgar sua *performance* social e ambiental, os impactos de suas atividades e as medidas tomadas para prevenção ou compensação de acidentes. Nesse sentido, organizações serão obrigadas a publicar relatórios anuais, nos quais seu desempenho é aferido nas mais diferentes modalidades possíveis. Muitas delas já o fazem em caráter voluntário, apesar da crença de que relatórios socioambientais serão compulsórios em um futuro próximo.

Bueno (2002, p. 106) afirma que “responsabilidade social é o exercício planejado e sistemático de ações, estratégias e a implementação de canais de relacionamento entre uma organização, seus públicos de interesses e a própria sociedade [...]”, permitindo que organizações contribuam, de certa maneira, para obter respaldo na sociedade como sendo sérias e que estão em dia com a sustentabilidade. Assim, mostram que deixaram de visar somente a maximização do lucro para vislumbrar também a transparência nos negócios aliando a criatividade com responsabilidade. Neste âmbito, destaca-se que a sustentabilidade, segundo Barbieri e Cajazeira (2009), está dividida em quatro categorias, como segue:

- a) **Sustentabilidade ecológica:** que se refere a uma base física do desenvolvimento, direcionada à manutenção dos recursos naturais utilizados nas atividades produtivas;
- b) **Sustentabilidade ambiental:** está relacionada à capacidade de absorção da natureza quanto às ações antrópicas e sua recomposição;
- c) **Sustentabilidade social:** está relacionada ao melhoramento da qualidade de vida da população e à resolução de problemas de desigualdade e exclusão social;
- d) **Sustentabilidade política:** consiste nos processos de construção da cidadania e inclusão plena das pessoas nos processos de desenvolvimento.

A prática da responsabilidade social nas organizações está crescendo dia após dia. Esse interesse constitui-se em um desafio para a maioria das comunidades empresarias, diante da necessidade de se implementar um sistema de gestão responsável e sustentável com práticas sociais. Quanto ao assunto, Melo Neto e Fróes (2001, p. 40) defendem a ideia de que o exercício da responsabilidade social deve ser “orientado para a melhoria da imagem institucional da empresa, o que se traduz na melhoria da sua reputação. São os ganhos institucionais da condição empresa cidadã que justificam os investimentos em ações sociais”. Os autores citados anteriormente lembram, ainda, que, para a instituição ser socialmente responsável, ela deve atuar sob a ótica de três valores, que são:

- a) Adoção dos valores éticos, construindo uma cultura socialmente responsável, cumprindo com suas obrigações

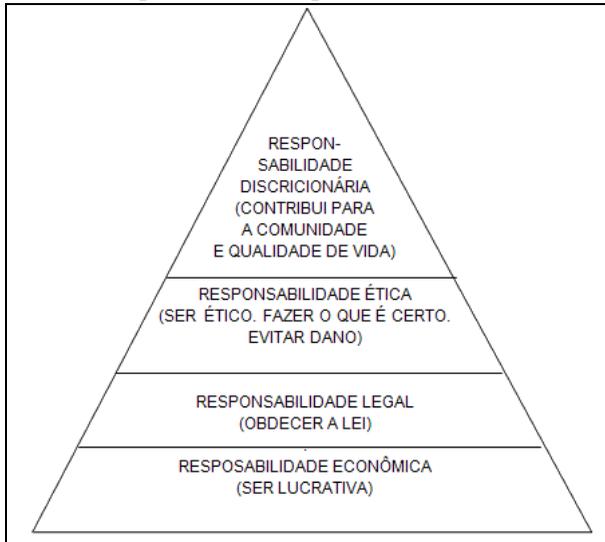
éticas, morais, culturais, econômicas e sociais – a elaboração de um código de ética é um bom começo;

- b) Difusão dos valores éticos - a organização já com seu padrão ético estabelecido, começa a desenvolver projetos e ações;
- c) Transferências de valores éticos - a organização assume definitivamente um papel socialmente responsável. Seus projetos e ações tornam-se sustentáveis, e os resultados obtidos asseguram uma melhoria da qualidade de vida no trabalho e na comunidade.

A concepção adotada é de que esses fatores colaboram com as organizações visando torná-las socialmente responsáveis.

De outro modo, Lourenço e Schröder (2003) assinalam que a gestão da responsabilidade social deve ser desenvolvida com base em 4 tipos de responsabilidades, de acordo com uma sequência hierárquica, revelada na figura 1, a seguir:

Figura 1: Modelo da pirâmide de responsabilidade social.



Fonte: adaptado de Carroll (1979 *apud* LOURENÇO; SCHRÖDER, 2003).

Na sequência, são descritos os tipos de responsabilidade social citados no modelo piramidal (figura 1) esboçado por Carroll (1979 *apud* LOURENÇO; SCHRÖDER, 2003, p. 88):

- a) **Responsabilidade econômica:** é a base da pirâmide, visto que é o principal tipo de responsabilidade social encontrado nas organizações, sendo sua saúde financeira determinante da sua existência. Responsabilidade social econômica significa a produção de bens e serviços de que a sociedade necessita e deseja, a um preço que garanta a continuidade do desenvolvimento das atividades da organização;
- b) **Responsabilidade legal:** é o que a sociedade considera importante com relação ao comportamento da organização. As organizações devem atingir suas metas e objetivos, sejam eles econômicos ou não, dentro da estrutura legal. Assim, as organizações têm de obedecer às exigências dos conselhos locais das cidades, assembleias legislativas e agências de regulamentação do governo;
- c) **Responsabilidade ética:** são os comportamentos e atitudes que a sociedade espera que uma organização tenha, mas que não estejam necessariamente previstos em leis. O comportamento antiético, decorrente da tomada de decisões que proporcionem à organização a obtenção de ganhos à custa da sociedade, deve ser evitado. Os participantes do processo decisório da organização devem respeitar os direitos individuais, agir com equidade, imparcialidade e justiça;
- d) **Responsabilidade discricionária ou filantrópica:** é voluntária e direcionada pelo desejo da organização em contribuir no âmbito social de uma forma que não seja imposta pela economia, lei ou pela ética. As doações, sejam elas financeiras ou não, fazem parte desse tipo de responsabilidade.

O referido modelo da pirâmide de responsabilidade social, mostrado na figura 1, apresenta-se, segundo Pereira (2006), como uma das principais referências conceituais para os autores nacionais, o que justifica a especial atenção dada a ele no presente trabalho. Trata-se, em verdade, de um modelo conceitual destinado a classificar as organizações quanto à sua relação de responsabilidade junto à sociedade, isto é, que permite a identificação do estágio em que se encontram em relação à prática da responsabilidade social. Continua o autor, afirmando que, de acordo com o modelo, uma organização pode ser considerada socialmente responsável se o desempenho social de suas

atividades for favorável quanto ao atendimento dos quatro critérios estabelecidos - econômico, legal, ético e discricionário (PEREIRA, 2006, p. 29-30).

2.2 ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES

O termo *ética* é abordado, na literatura, a partir de perspectivas diversas. Maximiano (1974, p. 28), por exemplo, compreende ética como

a disciplina ou campo do conhecimento que trata da definição e avaliação de pessoas e organizações, é a disciplina que dispõe sobre o comportamento adequado e os meios de implementá-lo, levando-se em consideração os entendimentos presentes na sociedade ou em agrupamentos sociais particulares.

Já, para Reale (1999, p. 29), "ética é a ciência normativa dos comportamentos humanos". De outro modo, segundo Chauí (2005, p. 310), ética refere-se a *ethos*, que, "se escrita com a vogal longa, significa costume; porém, se escrita com a vogal breve, *ethos*, significa caráter, índole natural, temperamento, conjunto das disposições físicas e psíquicas de uma pessoa", o que mostra a impossibilidade de dissociar ética de moral. Na continuidade, sentencia ainda a autora a respeito dos valores éticos ao afirmar que "a ética exprime a maneira como uma cultura e uma sociedade definem para si mesmas o que julgam ser o mal e o vício, a violência e o crime e, como contrapartida, o que consideram ser o bem e a virtude, a brandura e o mérito" (CHAUI, 2005, p. 309).

Considerando-se que ética também pode ser entendida como hábitos e costumes, compreende-se que ser ético significa ter princípios e valores morais, como a moral ou moralidade, o bom comportamento, a boa fé e os bons costumes. Por sua vez, a moral deveria estar intrinsecamente ligada ao comportamento humano, na mesma medida, em que está o seu caráter e personalidade, presumindo-se, portanto, também que a ética pode ser avaliada de maneira boa ou ruim, justa ou injusta, correta ou incorreta.

As grandes transformações mundiais ocorridas nos últimos tempos nos campos social, cultural e econômico vêm sendo justificadas pelo conceito de globalização, processo esse que tem se acelerado com o acesso facilitado às comunicações e pelo acúmulo de informação,

mudando inclusive a noção de espaço e tempo. É também atribuída a esta globalização uma homogeneização cultural no mundo e a criação de novas formas de exclusão social em consequência da grande mobilidade do capital. Segundo Lopes (2012), diante de tais condições, há que se adotarem políticas que respeitem a multi-identidade e a diversidade cultural, como forma sustentável de desenvolvimento. Chauí (2003, p. 5) evidencia que “a partir das revoluções sociais do século XX e com as lutas sociais e as políticas desencadeadas a partir delas, a educação e a cultura passaram a ser concebidas [...] como direitos do cidadão”. Já naquela época, pensava-se em responsabilidade social, só que com outro enfoque.

Com foco também nas transformações vividas pela sociedade nos últimos tempos, Tenório (2004, p.20) menciona que a base conceitual contemporânea da responsabilidade social empresarial está associada aos valores requeridos pela sociedade pós-industrial e, nessa nova visão, as organizações passam a atuar em um ambiente muito mais complexo, tendo suas atividades influência sobre a comunidade em geral. Para este autor, reside justamente aí o elo entre ética e responsabilidade social, uma vez que

a responsabilidade social nasce de um compromisso da organização com a sociedade, em que sua participação vai além do que apenas gerar emprego, impostos e lucros. O equilíbrio da empresa dentro do ecossistema social depende basicamente de uma atuação responsável e ética em todas as frentes, em harmonia com o equilíbrio ecológico, com o crescimento econômico e com o desenvolvimento social (BARBOSA; RABAÇA *apud* TENÓRIO, 2004, p. 25-26).

Mas especificamente, quanto à responsabilidade social, no conceito de Melo Neto e Fróes (1999 *apud* GUEDES, 2000, p. 56), tal abordagem tem retorno

quando a maioria dos consumidores privilegia a atitude da empresa de investir em ações sociais, e o desempenho da empresa obtém o reconhecimento do público. Como consequência, a empresa vira notícia, potencializa sua marca, reforça sua imagem, assegura a lealdade de seus empregados, fideliza clientes, reforça laços com parceiros, conquista novos clientes, aumenta sua

participação no mercado, conquista novos mercados e incrementa suas vendas.

Pensamentos como este permitem apontar a Responsabilidade Social como sendo imprescindível para que uma organização seja politicamente correta. Nestes termos, para Oded Grajew, Presidente Emérito do Instituto Ethos, responsabilidade social, é definido como uma prática sustentável, posto que se constitui em uma

(...) atitude ética da empresa em todas as suas atividades. Diz respeito às interações das empresas com seus funcionários, fornecedores, clientes, acionistas, governo, concorrentes, meio ambiente e comunidade. Os preceitos de Responsabilidade Social podem balizar, inclusive, todas as políticas empresarias (GRAJEW, 2001).

Já, Richard Daft (1999, p. 88) conceitua responsabilidade social como “(...) a obrigação da administração de tomar decisões e ações que irão contribuir para o bem estar e os interesses da sociedade e da organização”.

Ashley (2003, p. 56), de outro modo, complementa afirmando que responsabilidade social refere-se ao

compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e na prestação de contas para com ela.

No conceito de Passos (2008), por sua vez, a responsabilidade social das empresas é de importância vital para que obtenham lucro. Mas, para alguns executivos, eles não acreditam que a mesma deva assumir uma prioridade menor no atual cenário econômico (PASSOS, 2008).

Bueno (2002, p. 106-107), igualmente, esclarece que responsabilidade social busca, dentre outros fins:

- a) contribuir para o desenvolvimento social, pelo respeito ao ser humano, independentemente de suas opiniões e crenças, pela valorização da diversidade cultural e pela defesa irrestrita de liberdade de pensamento e expressão;

- b) propiciar condições ideais de trabalho para seus colaboradores, além de remuneração justa, capacitação profissional, realização pessoal e estímulo ao diálogo e à participação no processo de tomada de decisões;
- c) assumir a transparência e a ética como atributos fundamentais tomando o interesse coletivo como referência maior na condução dos negócios;
- d) preservar o meio ambiente, privilegiando a gestão de recursos e a oferta de produtos não agressivos à natureza;
- e) praticar a excelência na fabricação de produtos e na prestação de serviços, tendo em vista os interesses, expectativas e demandas de seus consumidores ou usuários. Mais do que excelentes, no entanto, estes produtos ou serviços tem que ser éticos, ou seja, não podem, por seu consumo ou utilização, acarretar prejuízos aos consumidores/usuários;
- f) implementar projetos que visem ao desenvolvimento científico e cultural (aqui incluídas as artes em geral), esportivo, educacional e comunitário.

Em razão desses fatores é que o meio empresarial, cada vez mais, recorre a condutas éticas, tanto no trato das questões sociais como no campo do trabalho e do emprego, em que um novo conceito tem se destacado e vem sendo chamado a operar largamente, o da responsabilidade social. Nesse contexto, e no entendimento dos vários autores até aqui pesquisados, o valor que está na base de uma empresa socialmente responsável é a ética, ou seja, “uma empresa ética é aquela que valoriza o ser humano, que age de forma responsável equilibrando seus interesses econômicos com os sociais” (PASSOS, 2008, p. 86-87).

Nessa perspectiva, ainda, é necessário destacar que um dos principais componentes que deve ser levado em conta quando se discute ética e responsabilidade social, é o **humanismo**, que deve ser considerado como **filosofia de ação** quando se trata de “desmassificar o ser humano, defender sua individualidade, estimular sua consciência crítica, compreender e aceitar seus limites físicos e mentais e dar-lhes os meios necessários para a superação de limites” (PASSOS, 2008, p. 90).

Mas, com os novos tempos da economia e da difusão da informação, a sociedade vem mudando seus valores e exigindo que as empresas façam a sua parte, o que faz com que essas busquem se adaptar aos novos cenários e a atender e colaborar com as expectativas

sociais. Por esta razão, as vantagens da prática de responsabilidade social para as organizações são muitas. Passos (2008) considera que existem favorecimentos internos e externos a elas. No âmbito interno, tem-se os que seguem:

- a) a criação de um clima organizacional saudável e benéfico à produção;
- b) as pessoas trabalham com mais motivação e interesse;
- c) as greves e os conflitos diminuem ou se tornam inexistentes;
- d) a redução dos acidentes de trabalho e da rotatividade dos colaboradores, fixando os bens profissionais;
- e) os funcionários orgulham-se em fazer parte da organização, tornando-se mais produtivos;
- f) ampliam-se as vantagens competitivas.

Já, externamente, conferem-se as seguintes vantagens:

- a) o aumento da credibilidade da organização, evitando-se problemas na justiça de ordem trabalhista, ganhando a confiança dos clientes;
- b) o fortalecimento da imagem e a reputação da organização;
- c) a organização ganha prestígio e credibilidade;
- d) os clientes tornam-se fiéis e divulgadores do seu valor;
- e) a organização torna-se simpática aos olhos da comunidade e são cobiçadas como lugares onde se deseja trabalhar; e
- f) a organização torna-se orgulho de quem consome seus produtos e usa seus serviços.

Assim como a promoção da diversidade, o respeito às diferenças e o empenho na redução das desigualdades sociais, a inclusão das PcD é um dos principais itens a ser observados quanto à responsabilidade social das organizações nos dias atuais (INSTITUTO ETHOS, 2002). Dessa forma, é possível afirmar que as organizações que empregam PcD, além de estarem cumprindo uma exigência legal da política de cotas, estão exercitando sua responsabilidade social empregando contingentes produtivos historicamente excluídos. Além disso, são geradas vantagens cumulativas para elas (INSTITUTO ETHOS, 2002, p. 20), tais como:

- a) o desempenho e a produção das pessoas com deficiência que, muitas vezes, supera as expectativas do início do contrato;
- b) o desempenho da organização que mantém empregados portadores de deficiência em geral é impulsionada pelo clima organizacional positivo;
- c) os ganhos de imagem tendem a se fixar a longo prazo;
- d) os impactos positivos de empregar pessoas com deficiência reflete-se sobre a motivação dos outros funcionários;
- e) os empregados portadores de deficiência ajudam a organização a ter acesso a um mercado significativo de consumidores com as mesmas características, seus familiares e amigos;
- f) o ambiente de trabalho fica mais humanizado, diminuindo a concorrência selvagem e estimulando a busca da competência profissional.

Os efeitos positivos causados pela adoção de práticas de responsabilidade social por parte das organizações confirmam a viabilidade e, por que não dizer, a necessidade de se ter um alinhamento entre os interesses da sociedade e os seus interesses, uma vez que existe uma forte dependência e relação de influência mútua entre ambas as dimensões. Entretanto, para que isto seja viável, torna-se fundamental observarem-se o que preconizam modelos de gestão de responsabilidade social existentes – objeto de estudo da próxima seção do presente trabalho.

2.3 MODELOS DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

No mundo inteiro e no Brasil, encontram-se organismos que, percebendo a importância da responsabilidade social, oferecem modelos de gestão de responsabilidade social às organizações. No Brasil, dois desses organismos apresentam uma atuação singular: o Instituto Ethos (INSTITUTO ETHOS, 2005) e o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE, 2012).

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização sem fins lucrativos, caracterizada como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip). Ele é uma organização que tem, em seu bojo, uma peculiaridade com o social e tem entre sua missão, mobilizar, sensibilizar e ajudar as organizações a gerir seus

negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade sustentável e justa (INSTITUTO ETHOS, 2005).

O Instituto Ethos (2005) também se propõe a disseminar a prática da responsabilidade social, ajudando as instituições a:

- a) compreender e incorporar de forma progressiva o conceito do comportamento organizacional socialmente responsável;
- b) implementar políticas e práticas que atendam a elevados critérios éticos, contribuindo para o alcance do sucesso econômico sustentável em longo prazo;
- c) assumir suas responsabilidades com todos aqueles que são atingidos por suas atividades;
- d) demonstrar a seus acionistas a relevância de um comportamento socialmente responsável para o retorno em longo prazo sobre seus investimentos;
- e) identificar formas inovadoras e eficazes de atuar em parceria com as comunidades na construção do bem-estar comum;
- f) prosperar, contribuindo para um desenvolvimento social, econômica e ambientalmente sustentável

Neste âmbito, destaca-se também o Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE, 2012), fundado há mais de 30 anos. Ao longo da sua história, o citado Instituto deixa evidente a luta pela liberdade, igualdade, solidariedade, participação, diversidade e justiça sócio-ambiental, buscando incidir em políticas públicas e criar uma nova cultura de direitos na sociedade. Neste sentido, oferece aos empresários do país apoio para que possam desenvolver projetos de responsabilidade social, inclusive disponibilizando, a eles, um modelo de balanço social.

O Balanço social passou a se constituir em ferramenta fundamental de informação à sociedade e ao mundo empresarial, da relação das organizações com a sociedade e a sustentabilidade e, conseqüentemente, voltado à gestão da responsabilidade social. Este veio para privilegiar a transparência e permitir que a sociedade conheça e valorize “os esforços das empresas no sentido de conciliar o sucesso econômico com resultados positivos do ponto de vista socioambiental, ou seja, em direção à sustentabilidade.” (INSTITUTO ETHOS, 2005, p. 5). Não deve ser utilizado apenas como meio de divulgar as atividades sociais da organização, mas como “**instrumento de diálogo com as**

partes interessadas” (INSTITUTO ETHOS, 2005, p. 5, grifo nosso). Neste sentido, vários foram os avanços obtidos em relação à elaboração e uso de tal ferramenta, conforme se observa no quadro 1, a seguir.

Quadro 1: Principais avanços em relação ao balanço social.

PERÍODO	FATOS
1972	A empresa Singer publica o que foi reconhecido como o primeiro balanço social no mundo.
década de 1970	Nos EUA, Europa e América Latina, diversos estudos sugerem modelos de balanço social.
1984	A Nitrofertil elabora o primeiro balanço social do Brasil.
1992	Surge a ISO14000 Gestão Ambiental, em decorrência da ECO/92.
1997	É fundada a GRI (<i>Global Reporting Initiative</i>), movimento internacional pela adoção e uniformização dos relatórios socioambientais publicados pelas empresas.
Final da década de 1990	Diversas leis municipais e estaduais incentivam a publicação do balanço social das empresas.
1999	Surge nos EUA o <i>Dow Jones Sustainability Index</i> (DJSI), que define a sustentabilidade de acordo com critérios econômicos, sociais e ambientais.
2003	Lançamento do AA1000 Series, incluindo a AA 1000 Assurance Standard — padrão de verificação de relatórios de sustentabilidade.
2004	Lançamento oficial no Brasil das Diretrizes para Relatórios de Sustentabilidade, da GRI, versão 2002.

Fonte: Instituto Ethos (2005, p. 36).

De acordo com o quadro 1, anterior, percebem-se avanços na política de balanço social, no Brasil e no mundo, designando uma série de melhorias no que diz respeito ao meio ambiente e práticas organizacionais diversas socialmente responsáveis.

2.3.1 Cultura organizacional e responsabilidade social

Como reflexo das recentes mudanças da economia nos últimos trinta anos, impulsionado pela globalização e pelas transformações que a tecnologia da informação proporcionaram, as organizações também tiveram que sofrer adaptações sofrendo, com isso, mudanças estruturais na forma de serem administradas. Dentre estas mudanças, destacam-se àquelas relacionadas diretamente com a inclusão de pessoas com

deficiência no mercado de trabalho. Nestes termos, Gonçalves (2011, p.27) lembra que

para que a integração social da pessoa com deficiência seja efetiva, não basta o mero preenchimento das vagas destinadas a tais pessoas. É necessário que haja uma mudança paradigmática cultural do estereótipo normalmente imposto às pessoas com deficiência pela sociedade, a partir do oferecimento de condições para que a inclusão seja produtiva.

E, permanece a autora neste posicionamento ao trazer, também, o entendimento de Neri, Carvalho e Costilla (*apud* GONÇALVES, 2011, p.27) sobre o assunto, como se observa nas palavras seguintes:

[...] o Brasil dispõe de uma das mais avançadas legislações mundiais de proteção e apoio à pessoa com deficiência, contudo ainda há uma lacuna grande na sua aplicação prática, ainda arraigada de preconceitos e barreiras à sua integração no mercado de trabalho.

A lacuna, a que se referem os autores anteriormente mencionados, tem relação direta com aspectos culturais, seja da sociedade como um todo ou até mesmo do ambiente organizacional. Assim, partindo da ideia proposta por Peter Drucker (2002) de que a sociedade atual é denominada “sociedade das organizações”, a instalação de uma cultura voltada à prática da responsabilidade social e da inclusão de PcD no ambiente de trabalho perpassa, fundamentalmente, pela mudança da cultura organizacional.

Um dos pioneiros no estudo e definição da cultura organizacional foi Edgar Schein (2001). Para o especialista no assunto, cultura organizacional refere-se ao

conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionaram bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas.

Ainda, de acordo com Schein (1984, p.6), a cultura de uma organização ocorre em vários níveis, quais sejam:

- a) Nível dos artefatos visíveis (ambiente constituído da organização, representado por sua arquitetura, tecnologia, comportamentos visíveis, manuais de instruções e procedimentos, disposição dos escritórios, comunicações abertas);
- b) Nível dos valores que governam o comportamento das pessoas, que são os fundamentos para os julgamentos a respeito do que está certo e errado, ou seja, o código ético e moral do grupo. É o nível intermediário, entre o consciente e o inconsciente, e são os conjuntos de princípios que definem os artefatos;
- c) Nível dos pressupostos básicos (paradigmas inconscientes e invisíveis que determinam como os membros de um grupo percebem, pensam e sentem o mundo externo, a natureza da realidade, do tempo e do espaço, a natureza da atividade humana e das relações humanas).

Por fim, são seis os pressupostos da cultura indicados por Schein (1984), conforme mostrados por meio do quadro 2, a seguir apresentado.

Quadro 2: Pressupostos da cultura.

A natureza da realidade e da verdade	Os pressupostos compartilhados que definem o que é real e o que não é; o que é um fato de natureza física e de natureza social; como, na sua essência, a verdade deve ser determinada; se a verdade é revelada ou descoberta.
A natureza do tempo	Os pressupostos compartilhados que definem o conceito básico de tempo no grupo; como o tempo é definido e medido; quantos tipos de tempos há; a importância do tempo na cultura.
A natureza do espaço	Os pressupostos compartilhados do espaço e a distribuição; como espaço é alocado e apropriado; o significado simbólico do espaço ao redor das pessoas; o papel do espaço na definição dos aspectos de relacionamentos, como por

<p>A natureza da natureza humana</p>	<p>exemplo o grau de intimidade ou definições de privacidade.</p> <p>Os pressupostos compartilhados definem o que significa ser humano e quais atributos humanos são considerados intrínsecos ou básicos. A natureza humana é boa, má ou neutra? Os seres humanos são passíveis de perfeição ou não?</p>
<p>A natureza da atividade humana</p>	<p>Os pressupostos compartilhados que definem o certo a ser feita pelos seres humanos em relação ao seu meio ambiente, com base em pressupostos anteriores sobre a realidade e a natureza da natureza humana. Na orientação básica da vida, qual o nível adequado de atividade ou passividade? No nível organizacional, como a organização está relacionada ao seu meio ambiente? Qual a linha divisória entre trabalho e o lazer?</p>
<p>A natureza dos relacionamentos humanos</p>	<p>Os pressupostos compartilhados que definem a conduta básica adequada para os relacionamentos, para a distribuição de poder e para o amor. A vida é colaborativa ou competitiva, individualista, de colaboração em grupo ou comunitária? Qual o contrato psicológico adequado entre empregadores e empregados? A autoridade se baseia, por princípio, na autoridade tradicional e linear, no consenso moral, na lei ou no carisma? Quais pressupostos básicos para fundamentar conflitos a serem resolvidos e as decisões a serem tomadas?</p>

Fonte: Adaptado de Schein (1984).

Em vista do que foi até aqui observado, a cultura organizacional, segundo Gil (2001, p.42-43), caracteriza-se “pelos valores que empossam, pela regularidade do comportamento de seus membros, pela filosofia que guia suas políticas e pelo clima expresso tanto por seu *layout* físico quanto pela interação de seus membros entre si e com o público externo”. Nestes termos, ela tem capacidade para influenciar tanto para o sucesso, quanto para o fracasso das organizações. De outro modo, se for flexível, irá alavancar a organização, mas se for rígida, poderá comprometer a sua produção, o que leva a crer que aquelas organizações que fazem revisões constantes em suas culturas, adaptam-se mais facilmente às mudanças, tornando-se criativas, voláteis e inovadoras.

Ainda, nessa linha, Schein (1991, p. 7) elenca as principais características organizacionais associadas à cultura, a saber:

- a) Regularidades comportamentais: quando as pessoas interagem com a linguagem utilizada, as tradições e os costumes que evoluem e os rituais empregados em uma extensa variedade de situações;
- b) Normas do grupo: os padrões implícitos e os valores que evoluem em grupos de trabalho;
- c) Valores expostos: os princípios e valores articulados e publicamente anunciados, que o grupo proclama estar tentando atingir, tais como qualidade do produto ou liderança em preço;
- d) Filosofia formal: os princípios ideológicos e as políticas que guiam as ações do grupo em relação aos acionistas, clientes e outros *stakeholders*;
- e) Regras do jogo: as regras implícitas para ser bem sucedido na organização, os macetes que um recém chegado deve aprender para ser aceito pelo grupo, isto é, sobre “o jeito que nós fazemos as coisas por aqui”;
- f) Clima: o sentimento que é gerado num grupo pelo *layout* físico e o modo que os membros da organização interagem uns com os outros, com clientes ou estranhos;
- g) Habilidades incorporadas: as competências especiais que os membros do grupo demonstram ao realizar determinadas tarefas e a habilidade de fazer coisas, que são passadas de geração para geração sem necessariamente estarem articuladas por escrito;

- h) Hábitos de pensamento, modelos mentais e/ou paradigmas linguísticos: as estruturas cognitivas compartilhadas que guiam as percepções, pensamentos e linguagem usados pelos membros de um grupo e são aprendidos pelos novos membros no processo de socialização inicial;
- i) Significados compartilhados: o entendimento tácito que emerge quando os membros do grupo interagem;
- j) Metáforas ou símbolos integrativos: as ideias, sentimentos e as imagens que os grupos desenvolvem para se caracterizar, que pode ser ou não apreciado conscientemente, mas estão incorporados em edifícios, *layout* dos escritórios e outros artefatos materiais do grupo.

Adicionalmente, vale dizer que, para Robbins (2005), há 3 fatores capazes de sustentar a cultura de uma organização:

- a) as práticas de seleção;
- b) o comportamento da alta administração; e
- c) os métodos de socialização.

Sendo que dois deles, relativos às práticas de seleção e aos métodos de socialização, estão diretamente ligados à política de recursos humanos. O referido autor afirma, ainda, que a cultura organizacional é essencial para se produzir comportamentos funcionais que contribuam para que se alcancem as metas da organização, e que, concomitantemente, tem potencial para ser uma fonte de comportamentos desajustados que produzem efeitos adversos ao sucesso da organização (ROBBINS, 2005). Percebe-se, aí, que a prática da responsabilidade social só será realmente incorporada ao dia-a-dia de uma organização quando ela passar a fazer parte da sua cultura.

2.4 A PESSOA COM DEFICIÊNCIA

A priori, faz-se necessário indicar o que se entende por pessoa com deficiência. Considera-se, dessa forma, pessoa com deficiência (PcD), para efeitos deste estudo, de acordo com o Decreto n. 3.956/01, aquela com “uma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária, causada ou agravada pelo ambiente econômico e social” (BRASIL, 2008). E, apesar do conceito ser objeto de debate intenso na atualidade, através da história, observa-

se que muitos passos foram dados para a inclusão da PcD no mundo do trabalho. Esta evolução ocorreu, inicialmente, em decorrência da aceitação social do indivíduo acometido por uma deficiência. Dos registros que se tem notícia na antiguidade, indivíduos com esta característica eram ignorados e, em geral, descartados, não possuindo direito à vida. Mas, na idade média passaram a ter direito de possuir uma alma, conforme ressalta Aranha (2007).

Com a Revolução Burguesa, no século XV, e com a evolução da medicina, a concepção de deficiência ultrapassa a fronteira de um fenômeno metafísico para se tornar um fenômeno biológico, sendo que as preocupações da sociedade com o segmento levam ao seu confinamento e segregação em instituições de saúde, constituindo, por conseguinte, o Paradigma da Institucionalização (ARANHA, 2007).

Em meados do século XX, após a Segunda Guerra Mundial, com o aumento considerável do número de pessoas com deficiência e as constantes críticas ao modelo institucional vigente, os governos foram obrigados a reconhecer sua responsabilidade e promover o retorno desse contingente ao mundo ocupacional, devendo prover suas necessidades de educação e saúde, assim como inserir o indivíduo dentro de uma normalidade dos padrões da sociedade de então, inclusive com direito ao trabalho, o que, de certa forma, desoneraria o Estado, processo este que originou o Paradigma de Serviço (ARANHA, 2007).

No entanto, este modelo pressupunha o trabalho assistido, dentro de um programa comunitário de serviços, em ambiente supervisionado, no qual a convivência de trabalho só ocorria com outras pessoas com deficiência. Mesmo sendo um avanço, esse modelo não se sustentou diante das novas necessidades de assegurar, a esta parcela da sociedade, os mesmos direitos e oportunidade garantidos à sociedade como um todo, bastando apenas apoiar o cidadão com deficiência e dar o mais amplo “nível de autonomia e de independência na administração e no gerenciamento de sua própria vida, em ambiente o menos restritivo possível” (ARANHA, 2007, p. 16). A essa nova forma de encarar o desafio da inclusão, deu-se o nome de Paradigma de Suporte.

Visando ampliar a compreensão a respeito do assunto em questão, neste instante, considera-se *mister* o aprofundamento do conceito de PcD, a partir do que preconiza o artigo 3º, inciso I, do Decreto n. 3.956/01 (BRASIL, 2012a). Nestes termos, tem-se que:

- a) Deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere

incapacidade para o desempenho da atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;

- b) 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
- c) 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.

Já no artigo 4º, do mesmo Decreto (BRASIL, 2012a), ficam, assim, discriminados os tipos de deficiência:

- a) Deficiência física – alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;
- b) 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;
- c) Deficiência visual – cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,005 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual e entre 0,3 e 0,05 no menor 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 (Redação dada pelo Decreto nº 5.296, de 2004);
- d) 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:

- Comunicação;
- Cuidado pessoal;
- Habilidades sociais;
- Utilização dos recursos da comunidade;
- Saúde e segurança;
- Habilidades acadêmicas;
- Lazer e trabalho;
- Deficiência múltipla – associação de duas ou mais deficiências.

No quadro 3, a seguir, distinguem-se os tipos de deficiência relacionando-os às suas características:

Quadro 3: Tipos de deficiência e seus comprometimentos

Tipo de deficiência	Principal dificuldade	O que adequar no ambiente de trabalho
Física	Locomoção	Acessibilidade e facilidades (rampas, elevadores, banheiros acessíveis)
Visual	Orientação e acesso tecnológico	Tecnologia compatível
Auditiva	Comunicação	Comunicação adequada com a organização, colegas e chefia.

Fonte: FEBRABAN (2006).

A partir do que traz o quadro 3, expõem-se, na sequência, limitações enfrentadas pela PcD no ambiente de trabalho, conforme sugere FEBRABAN (2006):

a) **Deficiência física:**

- Dificuldade de acesso aos locais de trabalho e de locomoção dentro dos estabelecimentos, o que gera a necessidade de reformas nos prédios, escritórios;
- Dificuldade de acesso à formação, o que limita as possibilidades dentro do mercado de trabalho;

b) Deficiência visual:

- A deficiência visual exige investimentos mais específicos em tecnologia e adequações mais dispendiosas que proporcionam o acesso ao trabalho;

c) Deficiência auditiva:

- Dificuldade na comunicação com os demais funcionários e, principalmente, nos níveis gerenciais;
- Dificuldade no relacionamento, pois percebem que é comum haver uma associação entre a deficiência auditiva e a deficiência mental;
- Apresentam melhor desempenho em funções nas quais a visão é muito requisitada, como em trabalhos na área de informática, design e desenho;
- A visão é o sentido primordial da comunicação e, portanto, bastante desenvolvida.

Os limites elencados anteriormente chamam a atenção para a problemática da inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. É indiscutível, contudo, o preponderante papel que as organizações possuem neste processo de inclusão, “quando entendem sua capacidade de realizar o processo de seleção e contratação com a exigência da capacidade e da eficiência, sem focar na diferença que exclui” (D’AMARAL, 2008, p.53). Neste contexto, vale lembrar que, para a própria Constituição Federal do Brasil, todos são iguais perante a lei, sendo que

as empresas devem, assim, cumprir a lei em questão, esforçando-se em programas de formação profissional, flexibilizando as exigências genéricas para a composição de seus quadros, de modo a, objetivamente, abrir suas portas a esse grupo social em evidente estado de vulnerabilidade (BRASIL, 2007, p. 9-10).

A citação anterior evidencia que, para a legislação brasileira, todos os cidadãos têm o pleno direito de trabalhar, de estudar e de ir e vir - aspectos que correspondem às principais premissas da inclusão de qualquer cidadã. Ao mesmo tempo, verifica-se que a questão da inclusão da PcD foi tratada de forma diferenciada ao longo da história. A partir de uma perspectiva evolutiva, Sasaki (2007) divide tal fenômeno de transformação em três momentos distintos, a saber:

- a) Período da segregação social: final do século XIX até a década de 40, caracterizado pela assistência médico-social e institucionalização com objetivos meramente caritativos;
- b) Período da reabilitação e integração social: nas décadas de 50 a 80 surgem os centros de reabilitação, com abordagem tecnicista e autoritária, nos quais o cliente deveria ajustar-se à instituição. Caracteriza-se pela conscientização, organização de associações, legislação e maior participação da comunidade na solução dos problemas ligados à deficiência;
- c) Período de inclusão social: na década de 90, e início do século XXI, inicia-se o atendimento voltado à vida independente e à autonomia, nos contextos social e familiar. Desenvolvem-se recursos alternativos em reabilitação e as pessoas com deficiência tem maior participação social e maior poder decisório.

Efetivamente, em nível mundial, a condição da pessoa com deficiência relativa ao trabalho e emprego começou a vislumbrar referência legal com a recomendação da Organização Internacional do Trabalho (OIT), de 1955, sobre adaptação e readaptação profissional de pessoas com deficiência. Esta recomendação é amparada pelo Artigo 23 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, de 1948, que diz que, “todo homem tem direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, às condições justas e favoráveis de trabalho e a proteção contra o desemprego” (ARANHA, 2007, p. 19).

Conceitualmente, alguns termos ligados às políticas públicas de inclusão continuaram a evoluir e a sofrer ampliação de sentido. A própria expressão *inclusão* deixou de ser somente o ato de colocar uma PcD no convívio com a sociedade ou no mundo do trabalho, passando a se referir a mudanças necessárias na gestão que levem ao acolhimento deste contingente, isto é, que busquem “moldar a empresa, seu sistema e fluxos de trabalho, sua política interna, suas normas, modo de produção e equipamentos, tudo para acolher a pessoa, independentemente de suas limitações” (SASSAKI, 2007, p.73).

Werneck (2003), por sua vez, apresenta seu entendimento sobre sociedade inclusiva, ao apontar que

uma sociedade inclusiva é aquela capaz de contemplar, sempre, todas as condições humanas, encontrando meios para que cada cidadão, do

mais privilegiado ao mais comprometido, exerça o direito de contribuir com seu melhor talento para o bem comum.

Outra mudança profunda ocorreu com o conceito de *acessibilidade*. Este, muito além de definir um lugar como acessível fisicamente, vem traduzindo a condição para utilização com segurança e autonomia total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transportes, e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2006). Já, o geógrafo Milton Santos (1988, p.129-130) entende impossível exercer cidadania se não houver acessibilidade, já que

mais do que um direito à cidadania, o que está em jogo é o direito a obter da sociedade aqueles bens e serviços mínimos, sem os quais a existência não é digna. Esses bens e serviços constituem um encargo social, através das instâncias do governo, e são devido a todos. Sem isso, não se dirá que existe o cidadão. [...] A acessibilidade compulsória aos bens e serviços sociais seria [deveria ser] uma parte obrigatória dos diversos projetos nacionais.

Acessibilidade é, portanto, a “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento, para segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos” (NBR 9050/04 – ABNT, 2004). Por fim, similarmente, em legislação específica, isto é, no Decreto N°5295, de 2 de dezembro de 2004, que regulamenta a Lei de Acessibilidade e a prioridade de atendimento e modifica a definição de deficiências, considera-se

I – acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (IBDD, 2008, p.166-167).

Finalmente, um conceito também discutido atualmente é o de *diversidade*. Este ainda se encontra em construção e se refere “a características humanas que fazem as pessoas diferentes umas das

outras” (HANASHIRO; TEIXEIRA; ZACCARELLI, 2007, p. 58). Como colocado, o conceito aplica-se ao universo das diferenças humanas, sejam elas de etnia ou cor, gênero, faixa etária, escolaridade, posição econômico-social e física. As palavras de Bulgarelli (2008, p. 69) confirmam a necessidade de se ter um entendimento mais amplo sobre o que seja diversidade, ao incluir que se trata da

ideia de que diversos não são apenas os outros – aqueles que se encontram marcados pela diferença e pelas desigualdades que nós mesmos geramos – nos faz reconhecer que diversos somos todos e que, por isso mesmo, somos todos responsáveis pela valorização, promoção e gestão dessa nossa diversidade criadora no mundo.

Esta gama de conceitos conduz a uma questão muito mais profunda: a da necessidade de as organizações contemporâneas estabelecerem padrões éticos e socialmente responsáveis em seu modo de administrar. Em vista de tais argumentos, Jaramillo e Angel (*apud* TENÓRIO, 2004, p.32) assinalam o importante papel da aplicação da abordagem da responsabilidade social nas organizações contemporâneas, pois, para os autores, esta pode ser entendida também como “o compromisso que a empresa tem com o desenvolvimento, bem-estar e melhoramento da qualidade de vida dos empregados, suas famílias e comunidade em geral”. Por fim, as palavras de Karkotli (2006, p. 45) mostram-se semelhantes neste sentido, na medida em que, para o autor

as organizações devem exercer a responsabilidade social em seu interior (dando suporte aos seus funcionários, oferecendo aos mesmos, melhorias na qualidade de vida) e no seu exterior proporcionando melhorias à comunidade.

Ademais, ter uma postura ética torna-se essencial para a valorização da diversidade, o que já está virando uma rotina entre organizações de modo geral, pois, segundo o Instituto Ethos (2002, p. 11), tal comportamento funciona “como um componente positivo de integração social, que destaca a riqueza de talentos e capacitações de cada pessoa” e, acrescenta que, no caso das pessoas com deficiência, deve-se “começar garantindo-lhes o direito de acesso aos bens da sociedade–educação, saúde, trabalho, remuneração digna”. Esta compreensão vem corroborar com o princípio da convenção da OIT, conforme especifica o Ministério do Trabalho e Emprego, isto é, já que

o citado direito de acesso “baseia-se na garantia de um emprego adequado e na possibilidade de integração ou reintegração das pessoas com deficiência na sociedade” (BRASIL, 2007, p. 10).

Os fatos e concepções até então mencionados já seriam, portanto, motivos suficientes para o desenvolvimento de estudos sobre temas relacionados à PcD, seja na área da administração ou em outra qualquer. Porém, é preciso reconhecer que se trata, sobretudo, de uma questão social diante do significativo volume da população mundial acometido por tal condição. Afinal, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), cerca de 10% da população mundial, aproximadamente 650 milhões de pessoas vivem com uma deficiência, sendo que 386 milhões fazem parte da população economicamente ativa (ONU).

2.4.1 Políticas internacionais de inclusão da pessoa com deficiência

Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego do Brasil, “as políticas internacionais de incentivo ao trabalho das pessoas com deficiência envolvem providências que vão desde a reserva obrigatória de vagas até incentivos fiscais” (BRASIL, 2007, p. 12), contando inclusive com a contribuição das empresas para os fundos públicos objetivando o financiamento de programas de formação profissional, tanto na esfera pública quanto na esfera privada. O Quadro 4 permite visualizar os marcos legais que tratam da inclusão de pessoas com deficiência no mundo do trabalho nos mais diversos países do planeta.

Quadro 4: Políticas internacionais de incentivo ao trabalho da PcD

Países	Legislação	Descrição
Portugal	Lei nº38/04, art 28	Cota de até 2% na iniciativa privada e 5% administração pública.
Espanha	Lei nº. 66/97 ratificou o art. 4º do Decreto Real nº. 1.451/83.	Cota de, mínimo, 2% para empresas com mais de 50 trabalhadores fixos.
	Lei nº. 63/97	Criou outros incentivos fiscais, como por exemplo, 50% das cotas patronais da seguridade social.
França	Art. L323-1	Cota de 6% em empresas com mais de 20 empregados.
Itália	Lei nº68/99 - art. 3º	Cota de 7% no caso de empresas com mais de 50 empregados; dois PcD, em empresas com 36 a 50 trabalhadores e um PcD, entre 15 e 35 trabalhadores.

Alemanha		Cota de 6% para mais de 16 empregados, incentivando uma contribuição empresarial para um fundo de formação profissional de pessoas com deficiência.
Áustria		Cota de 4% para mais de 25 empregados, ou admite a contribuição para um fundo de formação profissional.
Bélgica		Sem cota definida para a iniciativa privada, é negociado por sindicatos e representantes patronais para cada ramo da economia.
Holanda		Cota de 3% a 7%, sendo este firmado por negociação coletiva, dependendo do ramo de atuação e do tamanho da empresa.
Irlanda		Cota de 3%, sendo aplicável somente para o setor público.
Reino Unido	“ <i>Disability Discrimination Act</i> ” (DDA) – 1995	O “ <i>Disability Discrimination Act</i> ” (DDA), de 1995, trata da questão do trabalho, vedando a discriminação de pessoas com deficiência em relação ao acesso, conservação e progresso no emprego. Estabelece, também, medidas organizacionais e físicas, para possibilitar o acesso de pessoas com deficiência. O Poder Judiciário pode fixar cotas, desde que provocado e de que se constate falta de correspondência entre o percentual de empregados com deficiência existente na empresa e no local onde a mesma se situa.
Argentina	Lei n°. 25.687/98	Cota de 4% para servidores públicos. Estendendo alguns incentivos para que as empresas privadas também contratem PcD.
Colômbia	Lei n°. 361/97	Concede benefícios de isenções de tributos nacionais e taxas de importação para as empresas que tenham, no mínimo, 10% de seus trabalhadores PcD.

El Salvador	Lei de Equiparação de Oportunidades, o Decreto Legislativo nº. 888, em seu art. 24	Cota de um PcD para empresas com mais de 25 empregados.
Honduras	Lei de Promoção de Emprego PcD - Decreto nº. 17/91, art. 2º	Para empresas públicas e privadas, cota de um PcD, para 20 a 40 empregados; dois PcD, de 50 a 74; três PcD, de 75 a 99; e quatro PcD, para mais de 100 empregados.
Nicarágua	Lei nº. 185	Cota de uma PcD a cada 50 empregados.
Panamá	Lei nº. 42/99	Cota de no mínimo 2% PcD, Para empresas com mais de 50 trabalhadores.
	Decreto Executivo nº. 88/93	Estabelece incentivos em favor de empregadores que contratem PcD. O governo também está obrigado a empregar PcD em todas as suas instituições.
Peru	Lei Geral da Pessoa com Deficiência - capítulo VI	Concede benefícios tanto para as PcD quanto para as empresas que as contratem, como: obtenção de créditos preferenciais e financiamentos de organismos financeiros nacionais e internacionais; preferência nos processos de licitação; e dedução da renda bruta de uma percentagem das remunerações paga às PcD.
Uruguai	Lei nº. 16.095 - art. 42 e art. 43.	Cota de 4% de PcD para a esfera pública. E para a concessão de bens ou serviços públicos a particulares exige que estes contratem PcD, mas não estabelece percentual.
Venezuela	Lei Orgânica do Trabalho, 1997.	Fixa uma cota de uma PcD a cada 50 empregados.

Estados Unidos da América	<i>The Americans with Disabilities Act</i> (ADA) - 1990	Inexistem cotas fixadas, as ações afirmativas dessa natureza decorrem de decisões judiciais, desde que provada, mesmo estatisticamente, a falta de correspondência entre o número de empregados com deficiência existente em determinada empresa e aquele que se encontra na respectiva comunidade. De qualquer modo, a <i>The Americans with Disabilities Act</i> (ADA), de 1990, trata do trabalho de pessoas com deficiência, detalhando as características físicas e organizacionais que devem ser adotadas obrigatoriamente por todas as empresas para receber pessoas com deficiência como empregadas.
Japão	Lei de Promoção do Emprego para Portadores de Deficiência, de 1998	Cota de 1,8% para as empresas com mais de 56 empregados, havendo um fundo mantido por contribuições das empresas que não cumprem a cota, fundo este que também custeia as empresas que a obedecem.
China		A cota oscila de 1,5% a 2%, dependendo da regulamentação de cada município.

Fonte: Brasil (2006).

A partir do quadro 4, anterior, pode-se notar que ações voltadas à inclusão aparecem de formas diferentes, de nação para nação. Isto denota melhora nos direitos da PcD, ao se identificar uma legislação específica que faz valer direitos inerentes à ela. Os países entendem que a normatização para a inclusão ocorre de forma integral, no que se refere à obrigatoriedade de cumprir a legislação pertinente. Ainda, por meio do quadro 4, verifica-se que nos Estados Unidos o, principal regulador, baseado na definição de cotas, é a Lei dos Americanos com Deficiência (ADA), que acima de tudo, protege o cidadão com deficiência contra a discriminação no emprego.

As leis diferem em alguns países, mas em todos eles aqui descritos, a cota oscila muito, dependendo das medidas afirmativas existentes em cada um, estas últimas referem-se a políticas focais que

alocam recursos em benefício de pessoas pertencentes a grupos discriminados e vitimados pela exclusão sócio econômica no passado ou no presente. Países, como a França, tem uma cota de 6% para empresas que tem acima de 20 empregados, o que valoriza a inclusão. Já, a Alemanha tem uma cota de 6% para mais de 16 empregados, incentivando uma contribuição empresarial para um fundo de formação profissional de pessoas com deficiência. Com essa afirmativa, as empresas adotam uma parceria com o governo, fomentando a inclusão e, ainda, tornam-se socialmente responsáveis. Porém, um dos países que não tem uma lei que regulamenta tal procedimento é a Áustria, já que não possui cota definida para a iniciativa privada. Neste caso, o tamanho da cota é resultante de uma negociação efetivada entre sindicatos e representantes patronais para cada ramo da economia.

Além destas leis, existem outros recursos e ações que tratam dos direitos da PcD, tais como resoluções produzidas em encontros, declarações, a realização de congressos internacionais para aprovação de vários instrumentos constituindo o aporte do arcabouço das relações internacionais. Quanto a estes últimos, pode-se citar a Declaração de Salamanca (1994), a Carta para o Terceiro Milênio (1999), a Classificação Internacional de Funcionamento, Deficiência e Saúde (produzida pela OMS e aprovada pelas Nações Unidas, em 2001, em substituição à Classificação Internacional de Impedimentos, Deficiências e Incapacidades, de 1980), a Declaração de Washington (1999), a Declaração Internacional de Montreal sobre Inclusão (2001), a Declaração de Madri (2002), a Declaração de Sapporo (2002) e, finalmente, a Declaração de Caracas (2002), conforme elenca Sasaki (2007).

Destaca-se, também, o esforço da ONU nesse sentido, ao aprovar a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência, em 09 de dezembro de 1975, fazendo com que fosse reservado o direito a tais indivíduos, assegurando a eles o direito que suas necessidades fossem atendidas, sejam socioeconômicas, como de educação e de trabalho (INSTITUTO ETHOS, 2002).

Em face desta realidade, conclui-se que as políticas internacionais constituem-se em referências fundamentais para o desenvolvimento e consolidação de políticas nacionais e o consequente fortalecimento da inclusão das pessoas com deficiência na sociedade brasileira, tema explorado na próxima seção.

2.5 O PANORAMA DA INCLUSÃO NO BRASIL

No Brasil, observa-se que somente a partir da década de 80, isto é, nas últimas décadas do século XX, é que foi dado início à mudança do “**Paradigma de Serviço**” para o de “**Suporte**” (ARANHA, 2007), tendo como marco o ano de 1981, (Ano Internacional de pessoas Portadoras de Deficiência), quando a discussão se ampliou.

No início dos anos 80, a luta concentrava-se na eliminação das barreiras arquitetônicas, propriamente ditas. A discussão girava em torno de toda ordem de obstáculos físicos nas edificações. Nesta perspectiva, muito se fez em termos de legislação em prol da normatização técnica para adaptar e adequar edificações, bem como os espaços urbanos. Atualmente, a NBR 9050/04, da Associação Brasileira de Normas técnicas (ABNT), intitulada Acessibilidade de Pessoas Portadoras de Deficiência a Edificações, Espaço, Mobiliário e Equipamentos Urbanos, instituiu os parâmetros técnicos para a devida atuação dos profissionais de arquitetura e engenharia (BRASIL, 2006).

Em meados da década dos anos 80, buscou-se a superação das chamadas barreiras atitudinais, combatendo as atitudes preconceituosas e discriminatórias. Na metade dos anos 90, outros obstáculos se interpunham aos direitos humanos das pessoas portadoras de deficiência, como o de comunicação e transporte. Como implementar a inclusão em um contexto em que os deslocamentos urbanos eram impossibilitados? Desta forma, deu-se início a uma campanha pela adaptação do transporte urbano. Assim, nos anos 90, com base no respeito à diversidade humana começou a ganhar força o conceito de “desenho universal”, rompendo com a visão da concepção de espaços e equipamentos voltados para um homem padrão (BRASIL, 2006). De acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT, 2004), mais precisamente por meio da norma NBR 9050/04, desenho universal é “aquele que visa atender à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população”, que são aquelas que consistem no aumento e nas modificações dos componentes corporais e motores das pessoas. Por isso, esta Norma foi criada com o intuito de abranger todas as deficiências.

Portanto, o conceito de acessibilidade está diretamente relacionado ao entendimento sobre “desenho universal”, especificação que busca respeitar a diversidade humana na arquitetura, diverso e contrário à padronização. Para a adoção do desenho universal, as empresas e instituições precisam estar atentas a requisitos que devem ser seguidos em projetos de edificações, espaços internos e externos,

mobiliário, equipamentos e rotinas de trabalho, para que os trabalhadores com deficiência possam ser incorporados à força de trabalho (SASSAKI, 2007). Diante desse quadro, o Instituto Ethos (2005) propõe que o desenho universal seja aplicado de diversas maneiras, sendo necessário, para tanto, observarem-se aspectos tais como os que seguem:

- a) Chegada ao local de trabalho: Quando uma pessoa utiliza o transporte público: o percurso desde o ponto de chegada até ao local de trabalho deve ser de tal forma que não exija o auxílio de outros;
- b) Utilização de transporte próprio: Quando uma pessoa utiliza transporte próprio, deve existir um local assegurado para o estacionamento da respectiva viatura. O percurso desde este local de estacionamento até ao local de trabalho deverá estar concebido de modo a dispensar a ajuda de outros;
- c) Especificação do local de trabalho: É necessário que o local de trabalho permita que a pessoa trabalhe sem perder tempo ou sem se preocupar com questões relativas à sua deficiência;
- d) Características do ambiente geral de trabalho: Os locais utilizados por todos os colaboradores devem ser igualmente acessíveis aos colegas com deficiência, como arquivos, salas de reunião, cantinas, bar e sanitários;
- e) Assistência médica: Em caso da PcD necessitar de assistência médica, os locais onde esta será prestada deverão ser apropriados para tal necessidade;
- f) Integridade física: No caso de ocorrer um problema relativo à segurança ou salvaguarda da integridade física, devem existir procedimentos que protejam os colegas com deficiência colocando-os fora de perigo.

Adicionalmente, o Instituto Ethos (2005) complementa as especificações anteriores, indicando que o desenho universal precisa contemplar, em seus ambientes, as seguintes características:

- a) Entradas, saídas e portas inferiores suficientemente altas e largas, fáceis de localizar e de manusear e dotadas de espaço suficiente para abertura e fecho;

- b) Passagens e corredores suficientes largos, altos, livres de obstáculos e delineados facilitando o deslocamento e a passagem das pessoas;
- c) O equipamento existente deve ser delineado e adaptado por forma a estar ao alcance de todos, não exigindo, o manuseio demasiado de esforço – móveis e arquivos acessíveis a uma pessoa que se desloque em cadeira de rodas também facilitam o acesso de pessoas com menor estatura. A informação sobre a respectiva utilização deve ser visível, tangível e audível;
- d) O mobiliário deve ter um espaço circundante suficientemente alargado e as dependências existentes num edifício, como os sanitários, devem ser amplos de forma a permitir e melhorar sua utilização;
- e) A existência de pavimentos com faixa tátil de orientação, para a pessoa com deficiência visual, e de informação visual explícita, direcionada para a pessoa com deficiência auditiva, beneficia também os visitantes e todos os que circulam naquele ambiente;
- f) Os desníveis são igualmente desconfortáveis, pois as diferenças existentes nas zonas de passagem devem ser evitadas, tanto quanto possível, utilizando-se em conjunção elevadores ou rampas.

As mudanças continuam e, no final dessa década, a questão da inclusão dos portadores de deficiência não tratará mais de eliminar obstáculos e sim de garantir acesso, pois um novo avanço está ocorrendo no início do terceiro milênio, em que o conceito de acessibilidade passa a ser também o direito de ingresso, permanência e usufruto de todos os bens e serviços sociais (BRASIL, 2006).

2.5.1 Políticas públicas brasileiras no campo do trabalho para a PcD

As políticas públicas brasileiras foram normatizadas depois que o sistema de cotas foi vigorado pela Carta Magna. A partir daí, o sistema de contratações começou a funcionar realmente de forma efetiva e indivíduos com deficiência passam a ter maior acesso ao mercado de trabalho. Com isso, através da sua condição financeira, adquirem o direito de fazer parte da sociedade de forma concreta.

No tocante ao serviço público, a Lei 8.112/90, que dispõe sobre o regime jurídico dos Servidores Públicos Civis da União, das autarquias e fundações públicas federais, em seu art. 5º, §2º regulamenta o sistema de cotas para as PcD para provimento de cargo, cujas atribuições sejam compatíveis para o ingresso em concurso público, especificando que é preciso reservar um percentual mínimo de 5% e máximo de 20% das vagas oferecidas em concursos a elas (LEITE, 2007). O autor continua assinalando que o procedimento da aplicação desse percentual é feito pelo Supremo Tribunal Federal (STF) que, em seu teor, afirma que na hipótese de a divisão resultar em número fracionado – não importando que a fração seja igual a meio -, impõe-se o arredondamento para cima (LEITE, 2007).

Dessa forma, também está disciplinado este assunto pelo art. 37, §§ 1º e 2º, do Decreto 3.298, de 20/12/99, que regulamenta a Lei 7.853/89 (BRASIL, 2012), assim dispendo:

Art. 37. Fica assegurado à pessoa portadora de deficiência o direito de se inscrever em concurso público, em igualdade de condições com os demais candidatos, para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que é portador.

§ 1º O candidato portador de deficiência, em razão da necessária igualdade de condições, concorrerá a todas as vagas, sendo reservado no mínimo o percentual de cinco por cento em face da classificação obtida.

§ 2º Caso a aplicação do percentual de que trata o parágrafo anterior resulte em número fracionado, este deverá ser elevado até o primeiro número inteiro subsequente.

Já, através do Decreto nº 3298/99, o candidato com deficiência que quiser concorrer pela reserva de vaga deve apresentar, no momento da sua inscrição, além dos documentos comuns, também um laudo médico que ateste o grau e o nível da sua deficiência, indicando o código correspondente a ela, conforme a Classificação Internacional de Doença (CID). E, caso necessite de atendimento diferenciado no dia do concurso, deverá requerer, no prazo determinado no edital, quais condições diferenciadas necessitará para a realização das provas (BRASIL, 2012).

As políticas públicas são constituídas pela “[...] totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público” (SEBRAE, 2012, p.7). Elas podem ocorrer no campo social, econômico, educacional e cultural. No campo social, muitas podem ser as atuações do Estado em benefício do bem-estar e integração dos cidadãos. No campo econômico, as ações podem e devem ser efetuadas pelas empresas. No campo educacional, elas podem ser implantadas nas escolas desde os primeiros contatos das crianças com as mesmas e, no campo cultural, com inclusão nas artes, e segmentos afins.

Do que se relatou, torna-se possível verificar que a luta empreendida e as conquistas dos portadores de deficiência nos anos 80 resultaram em reconhecimento na Constituição Federal, promulgada em 1988, e as pessoas com deficiência puderam ter diversos direitos nela definidos e garantidos, dando a essa parcela historicamente excluída a cidadania plena, que é ter direitos civis, políticos e sociais, expressando a igualdade dos indivíduos perante a lei, pertencendo a uma sociedade organizada, tão necessária à vida em sociedade. Quanto ao assunto, Bartalotti (2006, p. 33) explica que “a cidadania é geralmente definida como o direito a ter direitos, sempre lembrando que ter direitos implica, necessariamente, ter deveres”. Essa afirmação revela que a sociedade que se diz inclusiva busca desenvolver todos os segmentos sociais.

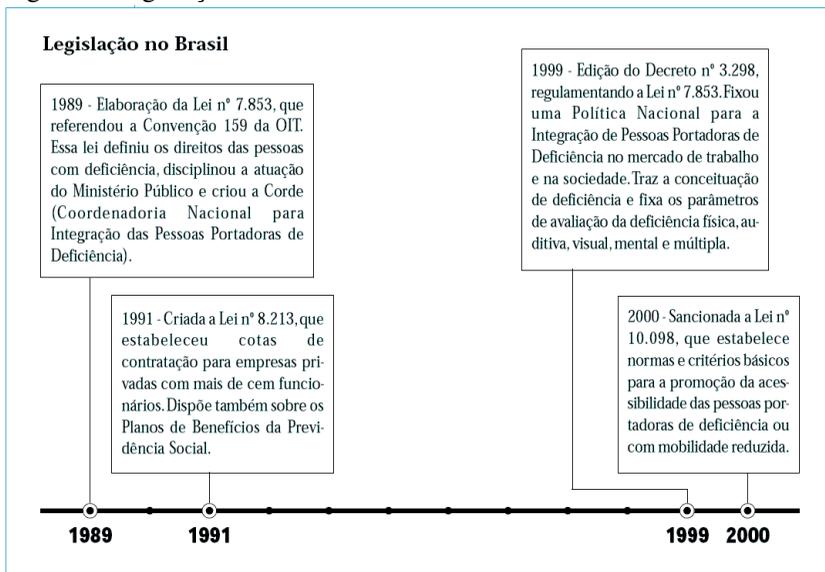
Em consonância com a Constituição, foi promulgada a Lei nº 7853, de 24/10/89, que “dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social [...] institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências” (BRASIL, 2012). Através dela, foi criada a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), órgão que passaria a ser referência na aplicação das políticas públicas relativas à inclusão. A citada Lei também dispôs, dentre outros assuntos, sobre o “apoio governamental à formação profissional, à orientação profissional, e à garantia de acesso aos serviços concernentes, inclusive aos cursos regulares voltados à formação profissional” (Artigo 2º, Parágrafo único, medida III) na área da formação profissional e do trabalho. Mas, foi com a regulamentação desta Lei, através do Decreto n.º 3.298, de 20 de dezembro de 1999, (mais conhecido como a “Lei de Cotas”), que se regulamentou a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, e que, finalmente, são feitas definições “sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências”. A partir daí, passam a vigorar as

principais obrigações das empresas para com este segmento. A seguir, transcreve-se seu principal artigo, a partir do qual se iniciaram os processos de mudanças necessárias para a inclusão da PcD no trabalho:

Art. 93. A empresa com cem ou mais empregados está obrigada a preencher de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários da Previdência Social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada, na seguinte proporção: I - Até duzentos empregados, dois por cento; II - De duzentos e um a quinhentos empregados, três por cento; III - De quinhentos e um a mil empregados, quatro por cento; IV - e acima de mil empregados, cinco por cento (INSTITUTO ETHOS, 2002, p. 18).

Apesar de ter trazido um avanço significativo, oficializando e legalizando os direitos das pessoas com deficiência, a Lei de Cotas foi um importante passo na direção da garantia da inclusão desse grupo social no mercado de trabalho. Pois, muito ainda estava por ser feito para criar as condições acessórias de mudança da realidade. Concomitantemente, as preocupações com as várias dimensões da acessibilidade cresciam ao longo do tempo. A Figura 2, a seguir, apresenta um panorama da legislação brasileira no tocante à inclusão dos portadores de deficiência.

Figura 2: Legislação brasileira voltada à inclusão da PcD



Fonte: Instituto Ethos (2002, p. 18).

Na figura 2, anterior, sobre a cronologia da Legislação no Brasil, vê-se a evolução gradativa das conquistas adquiridas com a criação da Coordenadoria Nacional para Integração das Pessoas Portadoras de Deficiência (CORDE), que definiu os direitos das pessoas com deficiência. Na sequência, é criada a Lei que estabelece cotas para contratação de PcD em empresas privadas e, somente, em 1999 é que houve uma regulamentação da Lei nº 7853, que conceitua o que é deficiência e fixa parâmetros de avaliação para elas. Finalmente, no ano 2000, foi sancionada a Lei nº 10098 que estabelece normas e critérios para a promoção da acessibilidade (INSTITUTO ETHOS, 2002).

Os resultados do Censo 2010 mostram que, aproximadamente, 45,6 milhões de pessoas, ou 23,9% da população total, apresentaram algum tipo de incapacidade ou deficiência (IBGE, 2010). Destes, a grande maioria (48,1%) é de deficientes visuais, seguidos pelos deficientes auditivos (16,7%), deficientes do sistema motor (22,9%), deficientes físicos (4,1%) e deficientes mentais (8,3%) (INSTITUTO ETHOS, 2013). Desses, 23,9% da população total, apenas 5%, estão no mercado de trabalho e 2% em escolas regulares de ensino. Dos inseridos no mercado de trabalho, 5,6 milhões são homens e 3,4 milhões são mulheres. Ainda, 4,9 milhões ganham até 2 (dois) salários mínimos,

48% ocupam a posição de chefe de família e 29% vivem em situação de miséria (IBGE, 2010). No Censo Demográfico do IBGE/2010 fica, assim, descrito a quantidade de PcD em todas as regiões brasileiras, conforme apresentado a seguir, por meio da Tabela 1:

Tabela 1: Percentual total de deficientes nas regiões brasileiras

Região Demográfica	População Total	Pessoas com Deficiências	PcD/PT (%)
Nordeste	47.782.487	8.025.537	16,80
Norte	12.911.170	1.901.892	14,73
Sul	25.110.348	3.595.028	14,32
Centro Oeste	11.638.658	1.618.204	13,90
Sudeste	72.430.193	9.459.596	13,06

Fonte: IBGE/Censo Demográfico (2010).

Conforme mostra a tabela 1, em relação à distribuição geográfica dos portadores de deficiência, estão discriminados os percentuais por estados brasileiros, sendo que a região nordeste tem o maior índice de PcD, de acordo com a seguinte realidade (IBGE, 2010), como segue:

- a) **Acima de 16%** - Pará, Maranhão, Piauí, Ceará, Rio Grande do Norte, Paraíba e Pernambuco;
- b) **De 15 a 15,9%** - Rondônia, Tocantins, Bahia, Alagoas, Espírito Santo;
- c) **14 à 14,9%** - Amazonas, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Sergipe, Minas Gerais e Rio de Janeiro;
- d) **13 a 13,9%** - Acre, Goiás, Paraná e Santa Catarina;
- e) **Até 12%** - Roraima, Amapá e São Paulo.

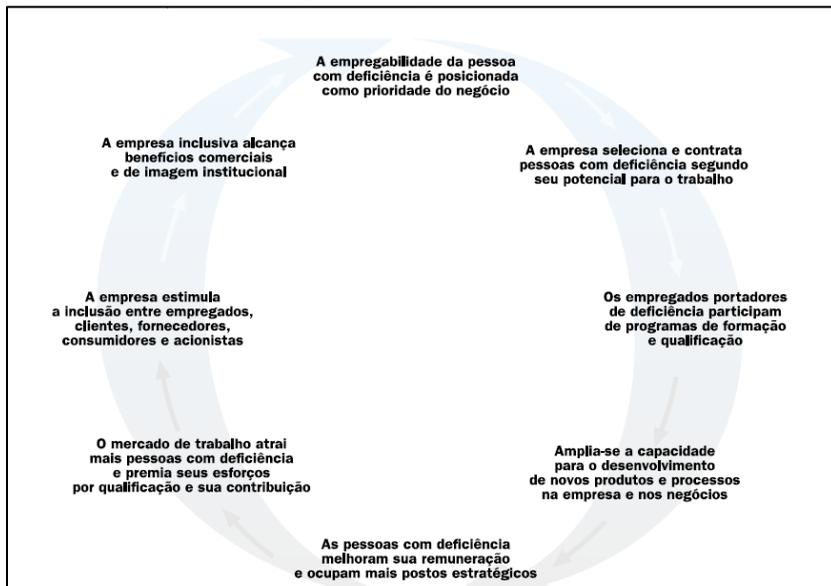
Os dados anteriores demonstram a necessidade de estados brasileiros atuarem em intensidades diferenciadas na definição de políticas públicas voltadas à inclusão de PcD nas várias dimensões da sociedade, especialmente em função da variação de taxas apresentadas de indivíduos com tais características. De modo mais específico, na sequência, explora-se a realidade sobre a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

2.5.2 A Prática da inclusão no mercado de trabalho

A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho funciona como uma engrenagem que faz mover uma gama de novos benefícios e ações positivas dentro e fora da organização criando elos de

integração, como se pode observar na figura 3 seguinte, estabelecendo um círculo virtuoso para as instituições.

Figura 3: Círculo virtuoso para as empresas com a inclusão de PcD



Fonte: Adaptado de Instituto Ethos (2002, p. 12).

A partir da figura 3, verifica-se que as organizações tornam-se socialmente inclusivas a partir do momento em que percebem que o retorno institucional perante a sociedade ocorre por meio da inclusão. Para tanto, de acordo como Instituto Ethos (2002), três questões devem ser enfrentadas prioritariamente por elas, quais sejam:

- Em primeiro lugar, as **dificuldades de compreensão** e informação por parte de empregadores e empregados;
- em segundo, a **inexperiência das pessoas da organização** em conviver com pessoas com deficiência; e,
- em terceiro, a **precária educação e profissionalização** da maioria delas.

Os desafios a serem enfrentados pelas organizações para a inclusão das PcD levam a crer que a contratação delas é algo que exige muito mais do que o desenvolvimentos de processos rotineiros de gestão de recursos humanos, como os de recrutamento e de seleção. Como assinala Jorgete Lemos (ABRH, 2012), Vice-Presidente de

Desenvolvimento Sustentável e Responsabilidade Social da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH), a inclusão exige, *a priori*, que a sociedade mude a forma de pensar em relação à deficiência, posto que

não se trata de jogo de palavras, mas da mudança de modelo mental, passando pela revisão de um conjunto de mecanismos tais como estereótipo, preconceito, discriminação e intolerância, enraizados na nossa mente e reproduzidos de geração a geração, que se refletem em todos os espaços de nossa vivência. É uma questão de revisão de atitudes e comportamentos, que deverá estar alicerçada em ações de educação formal e informal, com espaço destinado ao profissional de Gestão de Pessoas que vai atuar como um educador (ABRH, 2012).

Neste contexto, o presidente da ABRH - Nacional, Ralph Arcanjo Chelotti, considera que a Lei N. 8.213, de 1991, que prevê a inclusão de pessoas com deficiência (PCD) no mercado de trabalho, tornou-se fundamental ao dar visibilidade à necessidade de incluir esses profissionais no mercado, já que

o que precisamos fazer, com urgência, é um amplo debate entre empresas, governo e sociedade no sentido de buscarmos as soluções que vão permitir uma inclusão desses profissionais de forma mais ampla, como mudanças no modo como a legislação classifica a deficiência, bem como apoio àquelas empresas que investirem em formação profissional e acessibilidade às suas instalações (ABRH, 2012).

Na verdade, torna-se essencial que as organizações desenvolvam uma cultura inclusiva, contratando um número maior do que a lei obriga, por quererem enriquecer seu ambiente de trabalho, gerando soluções mais criativas, tornando-se mais atraentes e competitivas (SASSAKI, 2007).

Além desses desafios e, apesar dos avanços empreendidos nessa área, é necessário reforçar a importância das instituições ficarem atentas para o quesito acessibilidade, não só para os seus clientes, mas também para dar possibilidade para que as PcD possam circular livremente por suas instalações, bem como para que consigam desenvolver seu trabalho com facilidade. As barreiras arquitetônicas ou urbanísticas, ainda hoje,

são, na grande parte das organizações, um dos maiores entraves para o livre acesso das PcD em diversos estabelecimentos. Deve-se lembrar, também, que, nesse aspecto, os serviços de transporte público, ainda deixam a desejar, oferecendo poucas unidades adaptadas (LEITE, 2007).

2.6 UNIVERSIDADE: ORGANIZAÇÃO COMPLEXA

Fávero (1977) salienta que a universidade não pode ser simplesmente o lugar de transmissão de saber, mas o lugar crítico, isto é, uma instituição que critica o saber, onde se discute a cultura e se projeta os rumos da cultura nacional. Com isto, o referido autor considera que a Universidade não pode, e nem deve, ser mera reprodutora, mas sim aquela que vai dar suporte e subsídio para a sociedade desenvolver-se. Neste âmbito, a Universidade é considerada por muitos como uma organização complexa. Jacobsen (1996, p. 25), por exemplo, afirma que isto se refere “tanto no que diz respeito a aspectos estruturais, quanto à função que deve desempenhar” e, complementa, enfatizando que “no que diz respeito ao papel que deve desempenhar e aos objetivos que deve cumprir, há uma grande variação, dependendo basicamente de fatores internos e do ambiente em que está inserida”, o que, por si só, traz uma marca de grande imponência e força a este tipo de organização, não só no contexto nacional quanto no mundial.

Já, na concepção de Schlemper (1989), a universidade é bastante ampla no seu compromisso social de formação integral, do saber, da cultura, da ética e do futuro profissional. Assim sendo, ele afirma que

a universidade autêntica, a universidade integrada aos objetivos maiores da coletividade, será aquela que, sem criar discriminações nem prioridades de nenhuma classe, seja capaz de oferecer conhecimentos necessários para a transformação da sociedade e oportunidade de participar da criação de novos conhecimentos.

Estes são argumentos suficientes para considerar a universidade como a mais complexa das organizações sociais (JACOBSEN, 1996).

Ainda, Jacobsen (1996) recorda que administrar uma instituição significa trabalhar com pessoas e com recursos que a integram, objetivando o seu planejamento, organização, direção e o seu controle o que, para a organização universitária, representa uma série de desafios. De outro modo, vale lembrar que a universidade sendo uma organização complexa e com personalidade jurídica própria tem características

comuns a qualquer organização burocrática, sendo assim, ela precisa de mudanças e, para que isto ocorra, segundo Buarque (2003, p. 08), ela precisa mudar em cinco aspectos principais, quais sejam:

- a) voltar a ser vanguarda crítica da produção do conhecimento;
- b) firmar-se, novamente, como capaz de assegurar o futuro de seus alunos;
- c) recuperar o papel de principal centro de distribuição do conhecimento;
- d) assumir compromisso e responsabilidade ética para com o futuro de uma humanidade em exclusão;
- e) reconhecer que a universidade não é uma instituição isolada, mas que ela faz parte de uma rede mundial.

Com essas afirmações, Buarque (2003) confirma que a universidade, enquanto instituição, precisa estar voltada às demandas da sociedade e cumprir com seu compromisso social, sobretudo no contexto público, raciocínio este desenvolvido na próxima seção.

2.6.1 Universidade pública: compromisso social

A universidade pública, com o objetivo de formar pesquisadores e profissionais em diversas áreas, sempre foi uma unidade da formação e da produção do conhecimento importante. Com isso, ela deve ser a transformadora, na medida em que uma das suas funções é atender a demanda social. Considerando, também, que a atual sociedade se organiza de forma a desfavorecer a vida, ou a sobrevivência da maioria, então, que a busca por soluções que venham a superar essa atual organização deve partir de propostas científicas, que respondam às problemáticas da maior parte desta sociedade. Esta concepção aproxima-se da perspectiva da gestão social. Tenório (2004, p.07) conceitua gestão social como aquela que

relaciona-se com o conjunto de processos sociais na qual a ação gerencial se desenvolve por meio de uma ação negociada entre seus atores, perdendo o caráter burocrático em função de uma relação direta entre o processo administrativo e a múltipla participação social e política. O que se busca, dessa forma, é o atendimento das atuais necessidades e desafios da administração quanto à democracia e à cidadania participativa, aplicando-

se técnicas de gestão que consideram o intercâmbio dos vários atores envolvidos nos processos administrativos, estimulando o convívio e o respeito às diferenças.

Afinal, a universidade é aquela que prima pelo conhecimento tendo como função primordial servir à sociedade, contribuindo para o seu desenvolvimento com o objetivo da formação qualificada dos indivíduos. E, que para essa formação qualificada efetive-se, Jacobsen (1995, p. 38) recorda que

a única forma para a causação da qualidade tornar-se a norma numa Instituição de Ensino Superior – IES, é fazendo com que parte da cultura do seu ambiente, ou parte da filosofia de como as pessoas fazem as coisas. Desta forma, a qualidade torna-se responsabilidade de cada membro da instituição ao se disseminar na organização um desejo forte pela busca da melhoria e da excelência acadêmica.

A universidade pública como instituição social deve, por conseguinte, atender ao que se exige dela que, nas palavras de Chauí (2003, p. 05), refere-se a realizar “uma ação social, uma prática social fundada no reconhecimento público de sua legitimidade e de suas atribuições, num princípio de diferenciação, que lhe confere autonomia perante outras instituições sociais”. Dessa forma, a autora exprime suas justificativas para ter a universidade como instituição social.

Associada ao argumento da necessidade social, também, ressalta-se que a Universidade sustenta-se pelo pagamento compulsório de impostos dos cidadãos e que, portanto, a produção do conhecimento deveria estar beneficiando seus contribuintes. Ao se perceber que há problemas a serem superados, que a Universidade é autônoma e considerando a ciência fundamental para se realizar uma estruturação econômica e social, entende-se a Universidade como instituição cujo propósito maior é fomentar a transformação social. Trata-se, desse jeito, de superar a própria esfera pública. Tenório (2004, p. 05) conceitua esfera pública como “o espaço intersubjetivo, comunicativo, no qual as pessoas tematizam as suas inquietações por meio do entendimento mútuo”. Ou seja, o espaço público pressupõe igualdade de direitos, sejam eles civis, políticos ou sociais. Ainda, para Habermas (1997, p. 92), a esfera pública, “pode ser descrita como uma rede adequada para a comunicação de conteúdos, tomada de posição e opiniões; nela os fluxos

comunicacionais são filtrados e sintetizados a ponto de se condensarem em opiniões públicas enfeixadas em temas específicos”. Mais precisamente, o texto de Chauí (2003) trata da relação entre o público e o privado dentro das Universidades Federais, levantando uma discussão necessária, pois em um espaço público, como o próprio nome diz, devem atuar todos, independentemente da sua condição (como física ou social).

Sendo o público e o privado, domínios distintos, fogo e água, para Chauí (2003, p. 67), “a universidade se fosse entendida como pública, nos forçaria a compreender que a divisão social do trabalho não exclui uma parte da sociedade, apenas do espaço público, mas sim do direito à produção de um saber e de uma cultura dita letrada”. Diante deste cenário, Habermas (1997, p. 30) enfatiza a importância da participação nas discussões em nome do interesse público, posto que

o fato de o cidadão ser também responsável pela co-gestão do Estado tem implicações que ultrapassam a esfera das relações políticas na medida em que fortalecem o tecido de articulações entre os próprios cidadãos e colocam na pauta de discussões questões que, mesmo sendo originárias da esfera privada, interferem no modo de vida da coletividade.

O texto da Marilena Chauí (2003), *A universidade pública sob nova perspectiva*, indica que o propósito da universidade, que é ser pública para todos sem exceção, sem distinção social, de raça, ou credo. A universidade deve ser pensada como investimento e não como gasto, deve ser pensada como direito e não como serviço. Reside exatamente aí o pensamento de que a universidade não pode e nem deve ser excludente com quem quer que seja, ela deve ser universal e não unilateral.

É baseado neste pensamento que se compreende que universidade como instituição social é diferente de universidade como organização, pois como Chauí (2003, p. 3) sentencia

uma organização difere de uma instituição por definir uma prática social, qual seja, a de sua instrumentalidade: está referida ao conjunto de meios particulares para a obtenção de um objetivo particular. Não está referida a ações articuladas às ideias de reconhecimento externo e interno, de legitimidade interna e externa, mas a operações definidas como estratégias balizadas pelas ideias de eficácia e sucesso no emprego de determinados

meios para alcançar o objetivo particular que a define. É regida pelas ideias de gestão, planejamento, previsão, controle e êxito. Não lhe compete discutir sua própria existência, sua função, seu lugar no interior da luta de classes, pois isso, que para a instituição social [...] é crucial, é, para a organização, um dado de fato. Ela sabe (ou julga saber) por que, para que e onde existe.

Nesse contexto, a universidade tem que manter o seu papel social e, para que isso ocorra, os espaços públicos não devem se fragmentar para não correr o risco de sucumbir. Frei Beto descreve que a proposta de abrir a universidade à sociedade alcançou sua maturidade, na América Latina, no 1º Congresso das Universidades Latino-Americanas, reunido na Universidade de San Carlos, na Guatemala, em 1949. O documento final afirmava que

a universidade é uma instituição a serviço direto da comunidade, cuja existência se justifica enquanto desempenha uma ação contínua de caráter social, educativo e cultural, aliando-se a todas as forças vivas da nação para analisar seus problemas, ajudar a solucioná-los e orientar adequadamente as forças coletivas. A universidade não pode permanecer alheia à vida cívica dos povos, pois tem a missão fundamental de formar gerações criadoras, plenas de energia e fé, consciente de seus altos destinos e de seu indeclinável papel histórico a serviço da democracia, da liberdade e da dignidade dos homens (FREI BETO, 2012).

Ver a universidade como instituição social conduz a ideia de que, nela, urge a garantia da inclusão de todo e qualquer cidadão, pois, do contrário, esta não estará cumprindo um importante papel seu perante a sociedade. Inserem-se aí os direitos das PcD no acesso aos mesmos direitos dos demais.

3 METODOLOGIA

Nesta etapa do trabalho, apresentam-se os procedimentos metodológicos que nortearam o desenvolvimento da pesquisa proposta. Assim, considerando-se que a análise e a interpretação dos dados desta pesquisa tem, como fator principal, identificar aspectos relevantes que envolvem o processo de inclusão do PcD na UFSC, inicialmente, quanto à abordagem, classifica-se o estudo como qualitativo. Esta escolha justifica-se, já que, para Martinelli (2005, p. 118),

tanto a realidade quanto a relação humana são qualitativas. Implicam em sons, aromas, cores, arte, poesia, linguagem, os quais só podem ser alcançados pela mediação do sujeito e predominantemente de modo qualitativo, pois demandam atribuição de significados. Tal tarefa apenas o sujeito é capaz de realizar, pois significados se constroem a partir da experiência.

O levantamento de dados foi realizado, inicialmente, através de pesquisa documental (FERRARI, 1982, p. 224), pois

[...] a pesquisa documental realiza-se sobre materiais que se encontram elaborados. São fontes acabadas que não receberam ainda um tratamento analítico ou, se isso aconteceu, ainda podem oferecer contribuições de reforço, ou podem ainda receber uma nova reformulação de acordo com os objetivos da pesquisa.

Nesta ótica, os documentos pesquisados foram, sobretudo, leis, como: a Lei n. 7853, de 24 de outubro de 1989 (BRASIL, 2008), o Decreto N°5295, de 2 de dezembro de 2004 (IBDD, 2008), o Decreto n.º 3.298, de 20 de dezembro de 1999, (mais conhecido como a “Lei de Cotas”), o Decreto N° 3656/2001, que traz a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência (BRASIL, 2001).

Classifica-se, também, a pesquisa como sendo de campo, pois este tipo refere-se àquela que é feita no local onde ocorreu determinado fenômeno, havendo nestes elementos que permitem explicá-lo, sendo os dados coletados por intermédio de entrevistas, questionário e observação participativa (VERGARA, 2000). Também, foi utilizada a pesquisa bibliográfica, com destaque a fontes como: Sassaki (2007) e Leite (2007), Brunstein e Serrano (2008) e Instituto Ethos (2002, 2005).

Confere-se, ainda, à pesquisa, o caráter de estudo de caso. Na visão de Chizzotti (2006, p. 135), o estudo de caso “objetiva reunir os dados relevantes sobre o objeto de estudo e, desse modo, alcançar um conhecimento mais amplo sobre esse objeto, dissipando as dúvidas, esclarecendo questões pertinentes, e, sobretudo, instruindo ações posteriores”. Adicionalmente, para Chizzotti (2006), estudo de caso pressupõe a execução de quatro etapas por parte do pesquisador, quais sejam:

- a) Plano de pesquisa: é aquele em que o pesquisador estabelece os objetivos e as questões a serem investigadas;
- b) Trabalho de campo: é aquele que consiste na coleta de informações sobre o caso pesquisado, utilizando informações dos mais variados tipos;
- c) Organização de registros: é aquele em que os documentos obtidos em relação ao caso são devidamente consolidados e organizados de modo a garantir fácil acesso do pesquisador aos mesmos, para dirimir quaisquer dúvidas, corroborar inferências e avaliar dados provenientes de outras fontes;
- d) Redação do relatório: é aquela em que se faz a descrição do material coletado, sistematizando as informações obtidas de modo a permitir ao leitor uma visão do material.

Finalmente, quanto aos seus fins, a pesquisa é do tipo descritiva, que é aquela que trabalha com as características de um fenômeno ou de uma população, podendo estabelecer correlações entre variáveis, definindo também a natureza de tais correlações, sem se comprometer com a explicação dos fenômenos descritos (VERGARA, 2000). Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 65) afirmam que pesquisa descritiva “[...] observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Busca descobrir, com a maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características”.

3.1 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

No que tange à coleta de dados, Triviños (1987, p. 141) ressalta que dado significa “[...] todo tipo de informações que o pesquisador

reúne e analisa para estudar determinado fenômeno social”. Quanto à classificação, os dados podem ser primários, secundários e terciários (COOPER; SCHINDLER, 2003, p. 223), ficando, assim, descritos:

- a) Dados primários são trabalhos originais de pesquisa ou dados brutos, sem interpretação ou pronunciamentos que representam uma opinião ou posição oficial;
- b) Dados secundários são interpretações de dados primários, sendo, que quase todos os materiais de referência entram nessa categoria;
- c) Dados terciários são a interpretação de uma fonte secundária, mas geralmente são representados por índices, bibliografias e outros auxiliares de busca.

Assim, para a coleta dos dados primários, elaborou-se um questionário (APÊNDICE A) com questões voltadas a descrever a realidade da UFSC no que se refere, basicamente, a dois aspectos: responsabilidade social e inclusão da PcD. Inicialmente, tal instrumento de coleta de dados diz respeito a uma adaptação da ferramenta desenvolvida pelo Instituto Ethos (2005) para que as organizações pudessem fazer seu balanço social. A adaptação foi necessária justamente porque o citado Instituto não oferece exatamente um instrumento de balanço de Responsabilidade Social que considere organizações do setor público. Ainda, porque o referido balanço não faz referência direta à questão da inclusão da PcD. Finalmente, em decorrência de outras contribuições trazidas pela literatura (presentes no capítulo 2 deste trabalho), tal como as de Sasaki (2007) e Leite (2007).

Mais especificamente, dentre os vários grupos de indicadores sugeridos pelo Instituto, foram aqui adaptados os indicadores de desempenho social, sobretudo no que tange aos aspectos público interno e meio ambiente. Isto ocorreu para tornar possível o ajuste dos indicadores de desempenho social (INSTITUTO ETHOS, 2005) ao contexto da responsabilidade social e da inclusão das pessoas com deficiência, conforme objetivos traçados para o presente estudo. Ademais, como a unidade de análise em questão é a UFSC, tornou-se necessário, também, considerar as características deste tipo de organização no instrumento que foi aplicado para a coleta de dados.

Com isso, identificam-se, na sequência, as categorias de análise e respectivos fatores de análise, desenvolvidos para esta pesquisa no tocante ao aspecto Responsabilidade Social e que integram o aludido questionário (Apêndice A):

- a) Categoria indicador de desempenho social (ETHOS, 2002), que apresenta como fatores de análise:
 - público interno; e
 - meio ambiente
- b) Categoria responsabilidade social no âmbito de uma IFES, que apresenta os seguintes fatores de análise:
 - Plural: Pluralidade na prestação de contas à sociedade;
 - Distributiva: Responsabilidade social se aplica a toda a cadeia produtiva, desde o ensino, pesquisa, extensão até as atividades técnico-administrativas;
 - Sustentável: Em relação à sociedade e ao meio ambiente; e
 - Transparente: A obrigação de divulgar para a sociedade os impactos causados por suas atividades e as medidas tomadas para prevenção ou compensação de acidentes.

Neste mesmo instrumento, para coletar os dados sobre Inclusão da PcD, fez-se uso das categorias e subcategorias de análise formuladas por ocasião da pesquisa desenvolvida por Brunstein e Serrano (2008). De acordo com as autoras citadas (2008, p. 7-8), o processo de categorização, usado para produzir tais categorias de análise, "foi conduzido *a posteriori*", isto é, após a realização de entrevistas em profundidade junto a PcD e seus superiores de 5 empresas brasileiras selecionadas por tipicidade (3 do setor financeiro, 1 do mercado editorial e 1 organização pública) que tem programas formais de diversidade e inclusão, os dados apreendidos foram "exaustivamente manipulados na busca de padrões, coerências e núcleos centrais de significados". Vale, ainda, lembrar que o conjunto de categorias foi validado por dois especialistas: um em inclusão de PcDs e outro em diversidade nas organizações (BRUNSTEIN; SERRANO, 2008). Diante do exposto, as categorias e respectivas subcategorias citadas são as que seguem:

- a) Desenvolvimento profissional da PcD:
 - Recrutamento e seleção;
 - Avaliação;
 - Metas e perspectivas de carreira;
 - Suporte;
 - Rotina de trabalho;
 - Barreiras e dificuldades;
 - Estratégias e enfrentamentos;

- b) Política de diversidade e inclusão:
 - Premissas do programa;
 - Ações;
- c) Relações de trabalho:
 - Relação gestor X PcD;
 - PcD e PcD;
 - Gestor e Equipe;
 - Barreiras e dificuldades;
- d) Aprendizagem:
 - Aprendizagem dos gestores;
 - Aprendizagem da PcD;
- e) Significados e sentimentos da inclusão:
 - Percepção da deficiência;
 - Sentimentos da inclusão/exclusão;
 - Percepção do papel do gestor e da PcD.

A entrevista estruturada (usando-se o questionário descrito anteriormente), conforme Gil (2002), é aquela em que o entrevistador prepara com antecedência uma relação de perguntas, que podem ser abertas ou fechadas, nas quais o entrevistador apresenta uma série de opções para o entrevistado. Em tal questionário (Apêndice A), fez-se uso de uma Escala de Likert que é uma escala não-comparativa, do tipo itemizada, que pode ser utilizada para avaliar produtos ou serviços, na qual o entrevistado assinala um único item de acordo com seu grau de satisfação. Ela é de simples construção e dá liberdade para que os seus respondentes coloquem ali seu verdadeiro sentimento que vai desde o “concordo totalmente” até o “discordo totalmente” (MALHOTRA, 2001, p. 266-267). Neste sentido, baseando-se em Gil (2002), foram feitas interrogações diretas aos sujeitos pesquisados, para os quais o pesquisador solicitou informações e, após, procedeu-se à análise quantitativa.

Os sujeitos da pesquisa, selecionados, para uma amostra não-probabilística, escolhida por tipicidade e acessibilidade, são os servidores com deficiência que trabalham na Instituição. Eles foram escolhidos por serem os atores inseridos no contexto do trabalho de pesquisa, perfazendo um total de 44 entrevistados.

O questionário, presente no Apêndice A, está dividido em duas partes e se apresenta com base na seguinte forma estrutura:

- a) Inicialmente, foram coletados dados pessoais: 5 (cinco) questões;

- b) Na sequência, foram obtidos dados específicos: compostos por 3 (três) itens, a seguir descritos:
- Com relação a compromisso social: 9 (nove) questões;
 - Com relação à adoção e abrangência de princípios éticos: 5 (cinco) questões;
 - Com relação às condições de trabalho dos servidores PcD – Pessoa com Deficiência;
- c) Após a coleta dos dados específicos sobre o tema da pesquisa, procedeu-se à coleta de dados sobre deficiência: 7 (sete) questões fechadas e 2 (duas) abertas.

Após ler cada questão, o entrevistado passou a assinalar uma das 5 (cinco) alternativas que melhor se adequava à sua opinião, de acordo com o critério a seguir:

- a) O número 5 (cinco) corresponde ao grau máximo;
- b) O número 4 (quatro) corresponde a um valor entre o grau máximo e médio;
- c) O número 3 (três) corresponde ao valor médio;
- d) O número 2 (dois) corresponde a um valor entre o grau médio e o grau mínimo;
- e) O número 1 (um) corresponde ao valor mínimo.

O entrevistador aplicou o questionário para os entrevistados, auxiliando-os sempre que acontecia uma situação de dúvida.

Por fim, cabe destacar o uso da observação direta participante, também, como meio para a obtenção de dados primários, posto que o pesquisador é servidor da UFSC.

3.2 PERSPECTIVA DO ESTUDO

Trata-se de uma pesquisa de caráter descritivo com delineamento transversal, sendo realizada entre fevereiro e junho de 2013.

3.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Os limites da presente pesquisa foram de caráter temporal, geográfico e teórico.

A pesquisa foi realizada entre fevereiro e junho de 2013, na Universidade Federal de Santa Catarina e, para efetuar o questionário,

foi utilizado o material do Instituto Ethos (2005), pois através dele é que vieram as principais teorias que embasam este trabalho. Também, foram consideradas as concepções de Brunstein e Serrano (2008).

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados é qualitativa, buscando-se levantar as percepções e opiniões dos servidores. Para tanto, foram consideradas as já referidas categorias de análise para facilitar o tratamento dos dados quanto às opiniões dos servidores envolvidos na avaliação da inclusão. Assim, a análise dos dados foi eminentemente qualitativa, construindo-se um texto a respeito da análise da inclusão da PcD na Instituição em foco, a UFSC. Em decorrência da presença de questões estruturadas, tornou-se possível, então, usar tabelas e gráficos para a apresentação das frequências de respostas.

Neste contexto, cabe explicar que, diante da quantidade de sujeitos (44), fez-se opção pelo questionário estruturado, cujas respostas foram analisadas com o uso de ferramentas estatísticas. Mas, como se fez opção pela abordagem qualitativa, a análise e a interpretação dos dados coletados ocorreram por meio da análise de conteúdo com o suporte da técnica indicada por Yin (2001), denominada *Pattern Matching*. De acordo com Bardin (2011, p.48), a análise de conteúdo refere-se

a um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimento sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens. Pertencem, pois, ao domínio da análise de conteúdo todas as iniciativas que, a partir de um conjunto de técnicas parciais, mas complementares, consistam na explicitação e sistematização do conteúdo das mensagens e da expressão desse conteúdo, com o contributo de índices passíveis ou não de quantificação.

Nessa mesma linha, George (1959 *apud* BARDIN, 2011) afirma que há dois encaminhamentos para a análise de conteúdo: um baseado na abordagem qualitativa e outro na quantitativa. No que diz respeito à análise quantitativa, o que serve de informação é a frequência com que

surtem certas características do conteúdo. Na análise qualitativa, escolhida para o atual estudo, o foco é um conjunto de características num determinado fragmento de mensagem que é tomado em consideração.

Com isso, Bardin (2011) identifica três fases para a análise do conteúdo, quais sejam:

- a) pré-análise, considerando-se a leitura sobre o tema de pesquisa, a escolha dos documentos que serão analisados, a preparação do material e a referenciação, iniciada, neste estudo, desde a construção do tema-problema até a identificação das categorias de análise e construção dos instrumentos de coleta de dados aplicados;
- b) exploração do material: para esta pesquisa, após a aplicação dos instrumentos de coleta de dados, passou-se à transcrição das respostas e classificação delas de acordo com as categorias de análise previamente formuladas;
- c) tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação: no presente estudo, utilizou-se o *pattern matching* como recurso para a construção do conhecimento.

Mediante a técnica *Pattern Matching*, foram realizadas comparações entre as evidências empíricas obtidas com os quadros teóricos de referências localizados na Fundamentação Teórica (capítulo 2) da presente pesquisa.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados ocorreu a partir da aplicação de um questionário aplicado com os servidores da UFSC e do Hospital Universitário e, dessa forma, com as respostas obtidas, o trabalho ficou enriquecido com as diversas opiniões obtidas pelos servidores de diversos locais de trabalho dentro da Universidade e do HU.

4.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA UFSC

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) tem como missão

produzir, sistematizar e socializar o saber filosófico, científico, artístico e tecnológico, ampliando e aprofundando a formação do ser humano para o exercício profissional, a reflexão crítica, a solidariedade nacional e internacional, na perspectiva da construção de uma sociedade justa e democrática e na defesa da qualidade da vida (UFSC, 2011, p. 8).

A missão da UFSC revela, em sua essência, a complexidade deste tipo de organização.

A Universidade Federal de Santa Catarina, incluindo o Hospital Universitário, possui, em seu quadro de servidores, um total de 44 (quarenta e quatro) servidores com algum tipo de deficiência, conforme demonstrado no quadro 5, a seguir:

Quadro 5: Quantitativo de Servidores PcD na UFSC

	Deficiência física	Deficiência auditiva	Deficiência visual
HU	8	1	2
RU		1	
IU		1	
DAE		1	
CDS		1	
CTC	1	1	
CCJ			1
CED		1	
CCS	1	1	
CCE	2	4	3
CFM	1		
CFH	1	1	

CCA	1		1
PRÓ-REITORIAS	6		1
PU	1	1	
Totais	22	14	8

Fonte: UFSC (2013).

Dessa forma, com esse número de servidores com deficiência, foi feito este levantamento para compreender como eles estão inseridos dentro do seu local de trabalho e, com base nos relatos dos servidores com e sem deficiência, foi feita a análise dos dados que são apresentados, a seguir.

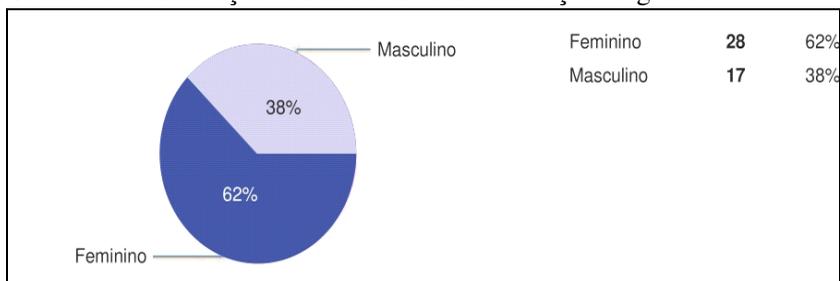
Tais dados demonstram, inicialmente, que os servidores tem pleno conhecimento da Instituição na qual trabalham e que estão dispostos a ajudar nas respostas para, seja possível, obterem-se melhoras significativas na Instituição em relação à gestão da responsabilidade social e, mais precisamente, à inclusão da PcD.

4.2 PERCEPÇÃO DO SERVIDOR PCD SOBRE A ATUAÇÃO DA UFSC NA INCLUSÃO DA PCD NO TRABALHO

Inicialmente, faz-se a caracterização dos respondentes, com base na análise das variáveis: gênero, grau de instrução, área de atuação, função que ocupa na instituição e tempo de serviço. Estes dados são referentes à primeira parte do questionário (Apêndice A).

O gráfico 1 mostra a distribuição do percentual correspondente ao gênero.

Gráfico 1: Distribuição dos entrevistados em relação ao gênero:

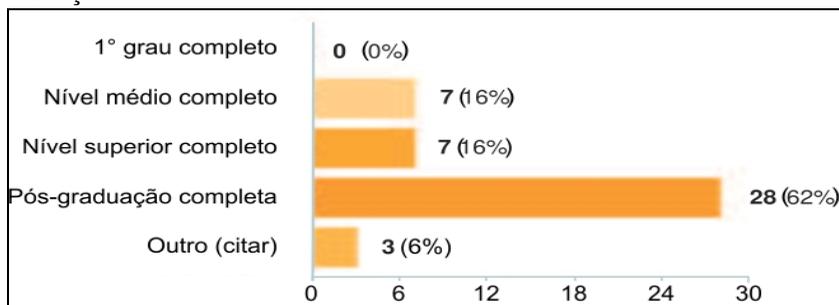


Fonte: Dados primários (2013)

Em relação ao gênero dos respondentes do questionário (gráfico 1), 62% são do sexo feminino, enquanto que 38% são do sexo masculino.

O gráfico 2 mostra a distribuição do percentual correspondente ao grau de instrução.

Gráfico 2: Distribuição dos entrevistados em relação ao grau de instrução



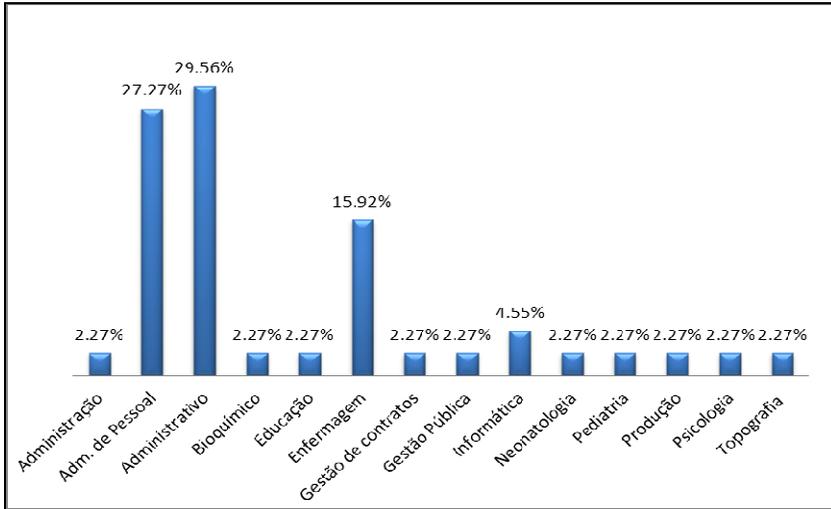
Fonte: Dados primários (2013).

Foi possível visualizar, no gráfico 2, que a maioria dos servidores (62%) tem pós-graduação completa. Já, 16% tem nível médio e superior completo, o que denota uma boa qualificação profissional entre os servidores entrevistados.

Apesar de que, no questionário, ter sido solicitado ao entrevistado que indicasse o seu nível de qualificação escolar, alguns optaram por escolher a opção “outro” (6%).

O gráfico 3 mostra a distribuição do percentual correspondente à área de atuação.

Gráfico 3: Distribuição dos entrevistados em relação à área de atuação.

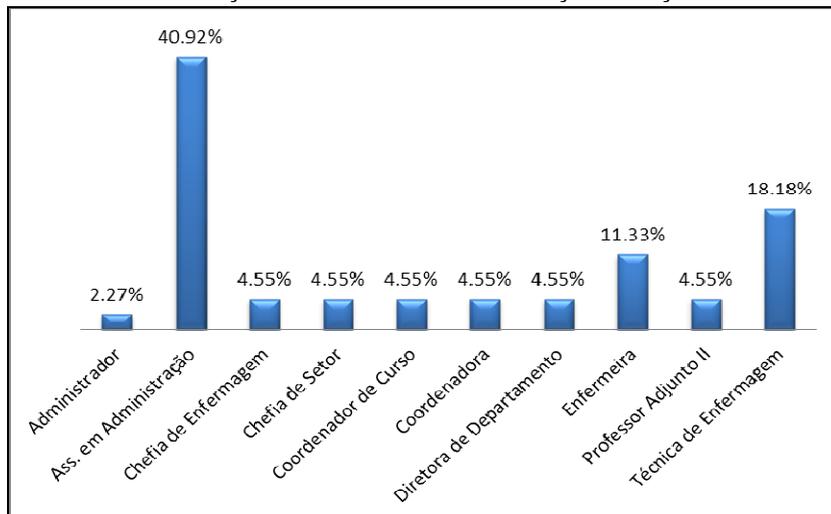


Fonte: Dados primários (2013)

No gráfico 3, percebe-se que 29,56%, trabalha na área administrativa, 27,27% no setor de pessoal, ou RH, e 15,92% no serviço de enfermagem. Tal concentração se dá pelo concurso ter tido mais vagas para assistentes administrativos.

O gráfico 4 mostra a distribuição do percentual correspondente a função que ocupa na Instituição.

Gráfico 4: Distribuição dos entrevistados em relação à função.

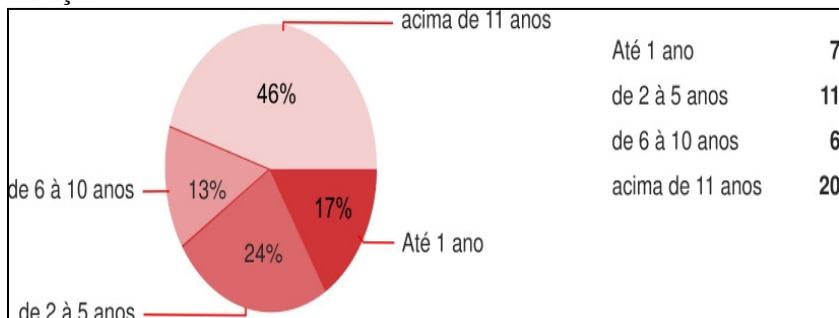


Fonte: Dados primários (2013).

No gráfico 4, percebe-se claramente que 40,92%, são de assistentes administrativos e que 18,18%, são de técnicos de enfermagem e 11,33% são enfermeiros, valores também justificados em virtude dos últimos concursos realizados na UFSC.

O gráfico 5 mostra a distribuição do percentual correspondente ao tempo de serviço dos servidores.

Gráfico 5: Distribuição dos entrevistados em relação ao tempo de serviço.



Fonte: Dados primários (2013).

Na questão sobre tempo de serviço (gráfico 5), verifica-se que 46% dos servidores, tem mais de 11 anos na Instituição e que 24% tem

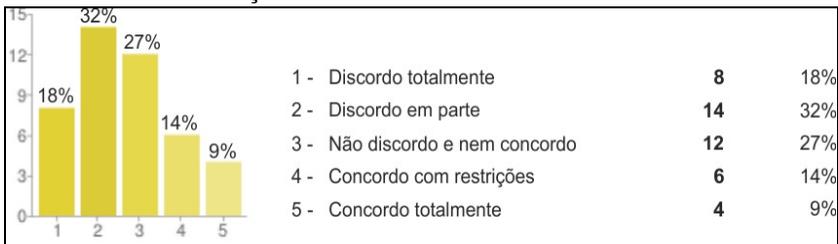
entre 2 à 5 anos, esses dados refletem que a Instituição ainda continua sendo ótima para se trabalhar, conforme constatado com as informações pertinentes nas respostas. Neste aspecto, segundo Passos (2008), a inclusão da PcD acaba sendo um facilitador que os servidores orgulham-se em fazer parte da organização e, com isso, tornam-se mais produtivos.

Após caracterizar os entrevistados, na sequência, são trazidos os dados que revelam, especificamente, a sua percepção sobre a atuação da UFSC na inclusão da PcD no trabalho. Assim, os gráficos de 6 a 26 mostram a distribuição percentual correspondente às questões cujas alternativas de respostas foram apresentadas por meio de escala Likert (Apêndice A).

4.2.1 Percepção do entrevistado quanto ao compromisso social da UFSC

Com relação aos valores sobre inclusão (gráfico 6), 32% discorda em parte sobre a presença de documentos formalizados na Instituição para o PcD que tratam do tema. Com esses dados, percebe-se que os valores não estão claramente formalizados para os servidores, deixando uma lacuna de incerteza acerca de dados que deveriam ser disponibilizados para os servidores.

Gráfico 6: Formalização de valores sobre inclusão de PcD em documento na Instituição.

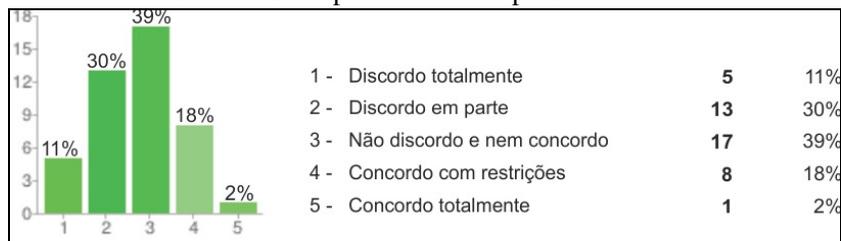


Fonte: Dados primários (2013).

Já, quando questionados se os valores de inclusão do PcD estariam incorporados aos processos de trabalho e às atitudes/comportamentos das pessoas, verifica-se, conforme mostra o gráfico 7, o fato de que 39% discordam totalmente, 30% discordam em parte de que isso seja verdade (gráfico 7). Ainda, 18% concordam, mas com restrições. Esses dados demonstram que a Instituição em estudo ainda precisa avançar muito nesse sentido. Tais resultados

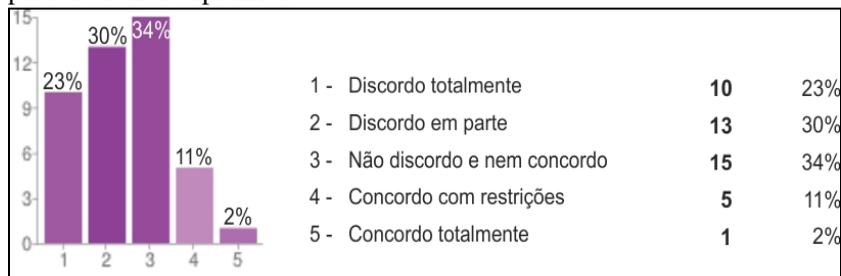
chamam a atenção, revelando o primeiro passo nesse sentido, de fato, está em assumir definitivamente a responsabilidade ética com buscas a excluir a exclusão. Além disso, a UFSC precisa igualmente reconhecer que ela não é uma instituição isolada, mas que integra uma rede mundial.

Gráfico 7: Incorporação de valores sobre inclusão de Pcd nos processos de trabalho e às atitudes/comportamento das pessoas.



Fonte: Dados primários (2013).

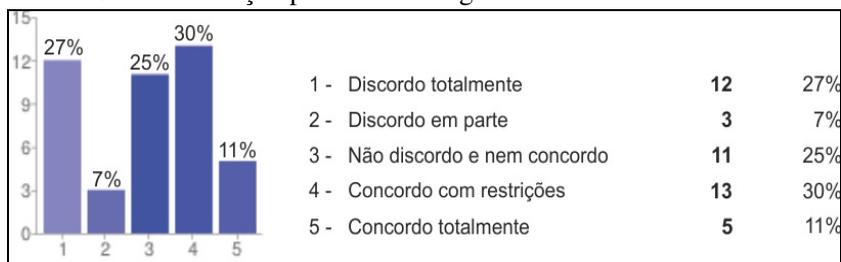
Gráfico 8: Existência de processos de difusão sistemáticos de valores e princípios da Instituição, constantes no Estatuto do Servidor (ou outro documento), com foco no público interno, sob responsabilidade de uma pessoa ou área específica.



Fonte: Dados primários (2013).

Dos entrevistados, 34%, afirma não saber sobre os valores e princípios da Instituição constantes no Estatuto do Servidor uma parcela significativa, 30%, também afirma discordar em parte de que os valores não são difundidos pela Instituição (Gráfico 8). Os dados mostram, portanto, que é preciso consolidar um meio para difundir valores de forma sistemática e, sobretudo, destinar tal responsabilidade a uma pessoa ou área específica.

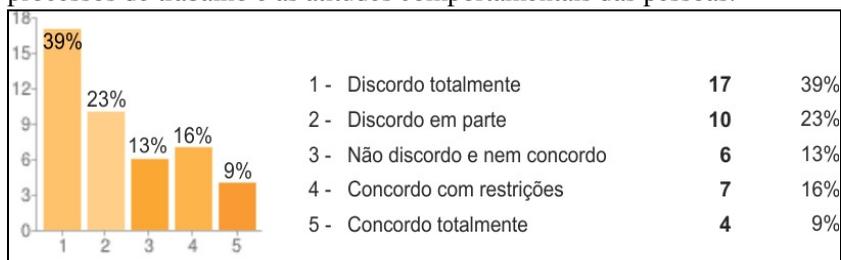
Gráfico 9 - A Instituição possui um código de conduta.



Fonte: Dados primários (2013).

No gráfico 9, verifica-se a percepção dos respondentes quanto à instituição possuir um código de conduta, constatando-se que 30% concorda com restrições com a assertiva. A seguir, com o segundo maior número de respostas ficaram aqueles que discordam totalmente (27%); e em terceiro lugar, com 25%, os que não concordam nem discordam da afirmação. Apesar dos altos índices negativos observados para a questão, destaca-se certa postura positiva (16% que concordam com restrições e 9% que concordam totalmente), sugerindo já a presença de valores voltados à inclusão na cultura organizacional.

Gráfico 10: A Instituição mantém um programa de orientação e treinamento para os empregados de todos os níveis hierárquicos a fim de garantir que seus valores e princípios estejam incorporados aos processos de trabalho e às atitudes comportamentais das pessoas.

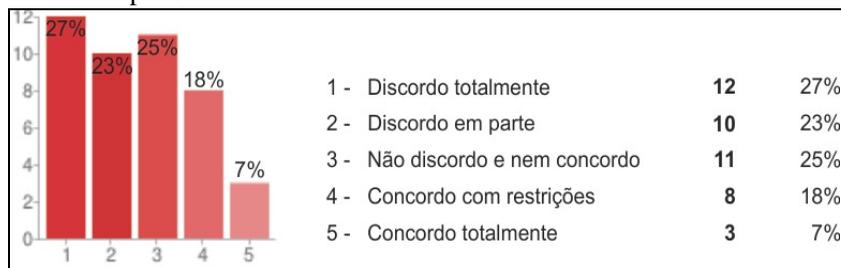


Fonte: Dados primários (2013).

Neste gráfico (gráfico 10), percebe-se que 39% dos respondentes afirmam discordar totalmente de que a Instituição tenha um programa que visa garantir que valores e princípios voltados à inclusão da PcD e que eles estejam incorporados às atitudes comportamentais das pessoas. Já, 23% afirmam discordar em parte. Dessa forma, percebe-se que a Instituição teria que alinhar o programa de orientação e treinamento

afim de que os mesmos possam desenvolver suas habilidades no trabalho.

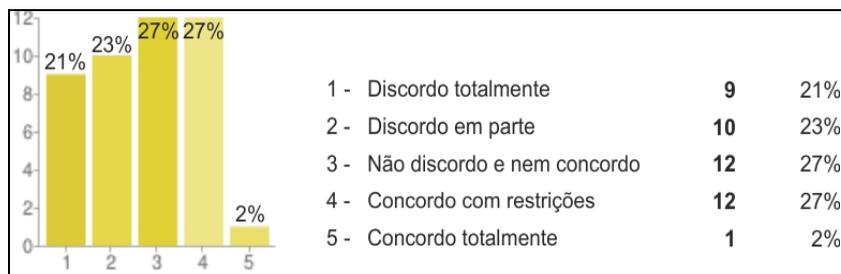
Gráfico 11: Tais ações (orientação e treinamento para os empregados de todos os níveis hierárquicos a fim de garantir que seus valores e princípios estejam incorporados aos processos de trabalho e às atitudes comportamentais das pessoas) estão formalmente a cargo de uma pessoa ou área responsável.



Fonte: Dados primários (2013).

Observando o gráfico 11, percebe-se que 27% discordam totalmente e que 25% não concordam nem discordam com a afirmativa de que ações como orientação e treinamento para os empregados de todos os níveis hierárquicos a fim de garantir que seus valores e princípios estejam incorporados aos processos de trabalho e às atitudes comportamentais das pessoas estejam formalmente a cargo de uma pessoa ou área responsável. Esta assertiva sobre as ações comprova que elas não estão disponibilizadas formalmente.

Gráfico 12: O código de conduta da organização prevê a participação das principais partes interessadas, quais sejam: servidores.

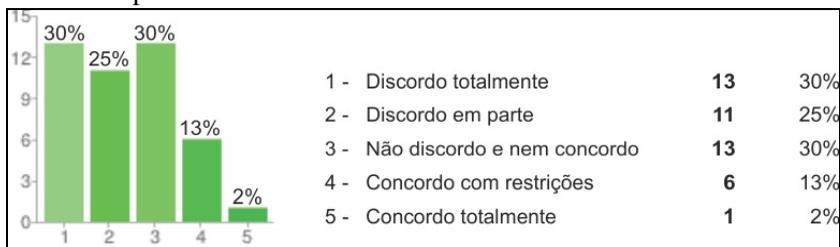


Fonte: Dados primários (2013).

Neste gráfico (gráfico 12), tem-se que 27% não discordam e nem concordam e que, também, 27% concordam com restrições sobre o

código de conduta. Nesse caso, houve um empate entre alguns que acham que o código de conduta prevê a participação dos servidores e outros que não acham, sendo assim seria imprescindível que essa informação fosse disseminada para todos os servidores.

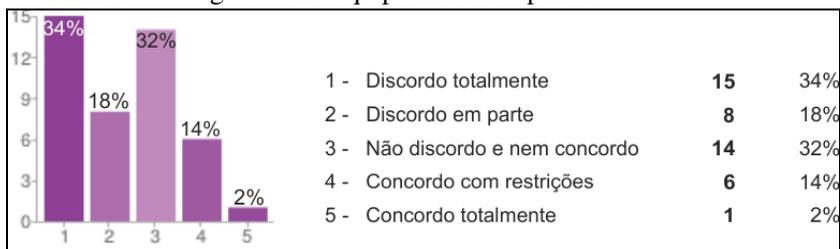
Gráfico 13 - O código de conduta da organização é submetido a controle e auditoria periódicos.



Fonte: Dados primários (2013)

Por meio do gráfico 13, percebe-se um empate entre os que discordam totalmente e entre os que não discordam e nem concordam, com 30%, e em seguida, 25%, discordam em parte da afirmativa de que o código de conduta da organização é submetido a controle e auditoria periódicos. Sendo assim, não se identifica um equilíbrio neste quesito, sugerindo que o ideal é que a organização pudesse ser submetida a controle e auditoria periódicos.

Gráfico 14: A responsabilidade das ações de responsabilidade social está formalmente a cargo de uma equipe multidisciplinar.



Fonte: Dados primários (2013)

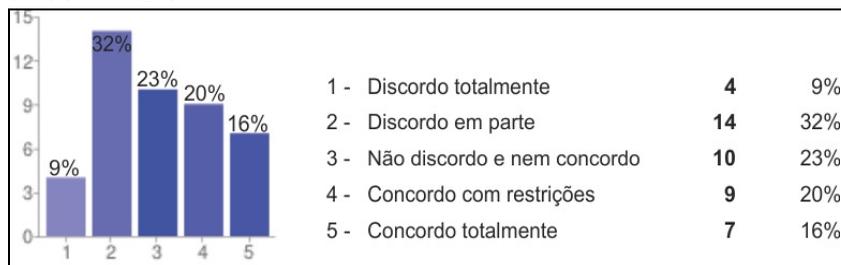
Quando questionados se a responsabilidade das ações de responsabilidade social estava formalmente a cargo de uma equipe multidisciplinar, como mostrado no gráfico 14, 33% discordam totalmente e 31% não discordam e nem concordam, sendo que 18%, discordam em parte. Verificando-se as respostas, percebe-se que a maioria discorda totalmente, afirmando que as ações não estão

formalmente a cargo de uma equipe multidisciplinar, o que sugere a necessidade de a UFSC caminhar mais neste sentido.

4.2.2 Percepção do entrevistado quanto à adoção e à abrangência de princípios éticos

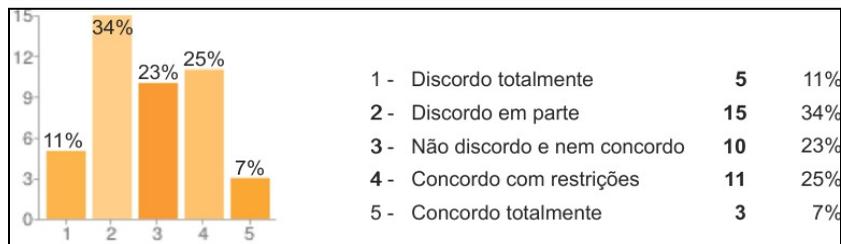
Quando os entrevistados foram questionados se a Instituição em estudo publica seus compromissos éticos por meio de material institucional, pela internet ou de outra maneira adequada aos servidores, percebeu-se que as respostas foram bastante negativas (gráfico 15), posto que 41 % se posicionaram contra a questão. Isto é, dos respondentes do questionário, 32% discorda em parte, 23% não discorda e nem concorda, 20% concorda com restrições e 16% concordam totalmente. Em relação a esta afirmação, conclui-se que a Instituição poderia publicar mais seu material institucional pela internet para alcançar com mais facilidade aos servidores.

Gráfico 15: A Instituição publica seus compromissos éticos por meio de material institucional, pela internet ou de outra maneira adequada aos seus servidores.



Fonte: Dados primários (2013).

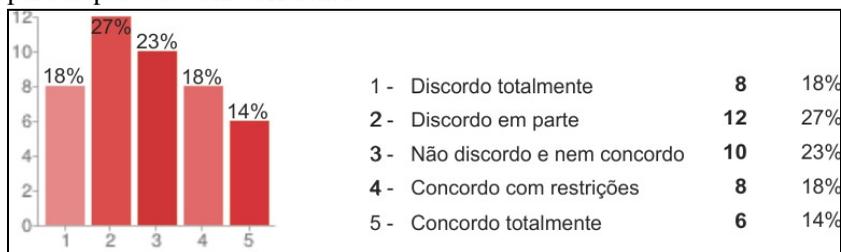
Gráfico 16: A Instituição visa o melhoramento da qualidade de vida das pessoas com deficiência, resolvendo problemas de desigualdade e exclusão social.



Fonte: Dados primários (2013)

Quanto à afirmação de que a Instituição visa o melhoramento da qualidade de vida das pessoas com deficiência (gráfico 16), observa-se que 34% discordam em parte com a frase, valor seguido por aqueles que concordam com restrições (25%), e pelos que não concordam e nem discordam (23%). Essa assertiva visa o melhoramento da qualidade de vida dos servidores e denota que, para muitos, tal realidade ainda não foi atingida, isto é, permanece a desigualdade social quanto à exclusão dos servidores com deficiência em relação aos demais.

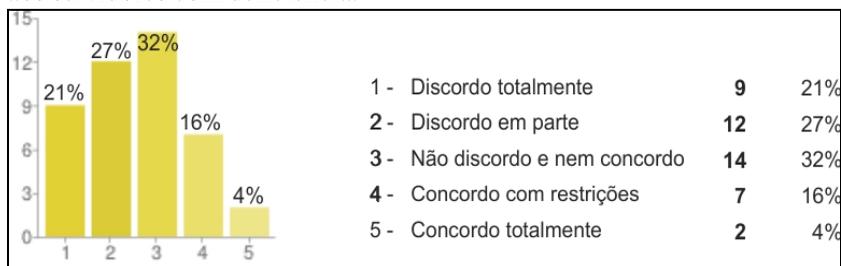
Gráfico 17: A Instituição propicia condições de capacitação profissional para as pessoas com deficiência.



Fonte: Dados primários (2013).

Quanto à afirmação de que a Instituição propicia condições de capacitação profissional para as pessoas com deficiência (gráfico 17), observa-se que 27% discorda em parte com a assertiva, 18% discorda totalmente, e 23% que não discordam e nem concordam (gráfico 17). Este cenário precisa, portanto, ser melhorado.

Gráfico 18: A Instituição propicia condições para a realização pessoal aos servidores com deficiência.

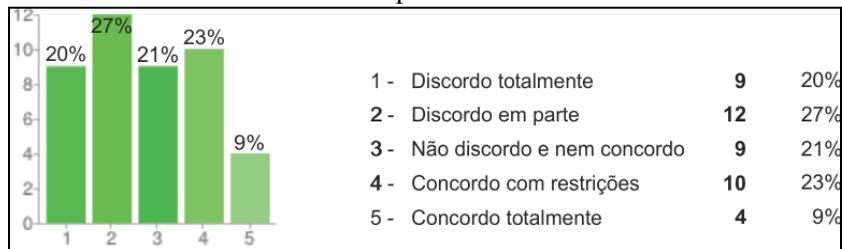


Fonte: Dados primários (2013)

Esta afirmação gerou um embate, pois, como mostra o gráfico 18, 32% não discordam e nem discordam, 27% discordam em parte e 21% discordam totalmente. Esse dado é bastante relevante, pois o servidor

que está desempenhando sua função deseja a realização pessoal e, para isso, a Instituição deve propiciar essas condições para tal.

Gráfico 19: A Instituição propicia condições de diálogo e participação dos servidores com deficiência no processo de tomada de decisões.



Fonte: Dados primários (2013).

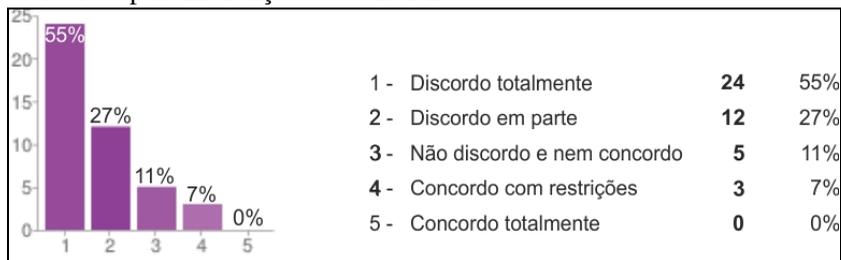
No gráfico 19, verifica-se que 27% dos entrevistados discordam em parte e 23% concordam com restrições com a afirmativa de que a UFSC propicia condições de diálogo dos servidores com deficiência no processo de tomada de decisão. Com esses resultados, ficou evidenciado que as tomadas de decisões são em geral tomadas pela chefia, sem muito consenso dos demais servidores.

Na sequência, segue a última categoria analisada para saber, na perspectiva da responsabilidade social, como estão as condições de trabalho dos servidores com deficiência, ou seja, como e o que tem melhorado na sua rotina administrativa.

4.2.3 Percepção do entrevistado com relação às condições de trabalho dos servidores Pessoa com Deficiência (PcD)

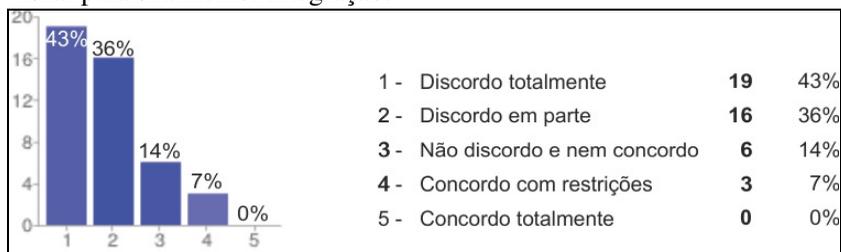
Como pode ser vislumbrada no gráfico 20, a maioria dos entrevistados, 55%, discordam totalmente com as condições de acessibilidade e facilidades de acesso e locomoção, como elevadores, rampas, calçadas e banheiros acessíveis, oferecidas pela Instituição são suficientes e, em seguida, vem aqueles que discordam em parte, 27%. De acordo com o Instituto Ethos (2007), os desníveis são igualmente desconfortáveis, pois as diferenças existentes nas zonas de passagem devem ser evitadas, tanto quanto possível, utilizando-se em conjunção, elevadores ou rampas.

Gráfico 20: Condições de acessibilidade e facilidades de acesso e locomoção (como elevadores, rampas, calçadas e banheiros acessíveis) oferecidas pela Instituição são suficientes.



Fonte: Dados primários (2013)

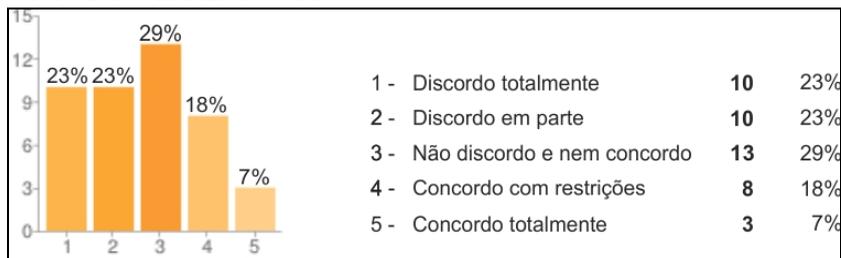
Gráfico 21: Há, na Instituição, tecnologias compatíveis com o deficiente visual para sua melhor integração.



Fonte: Dados primários (2013)

Quando perguntados se, na Instituição, há tecnologias compatíveis com o deficiente visual para sua melhor integração, 43% dos entrevistados afirmam discordar totalmente e 36% discordam em parte com a assertiva (gráfico 21). Neste quesito, nota-se também um índice muito aquém do esperado quanto à opção Concordo Totalmente (com 0%), De acordo com a FEBRABAN (2006), a deficiência visual exige investimentos mais específicos em tecnologia e adequações mais dispendiosas que proporcionam o acesso ao trabalho, por isso, as respostas dos entrevistados foram neste sentido.

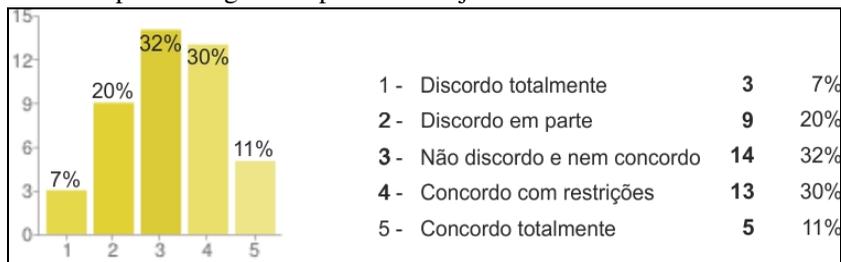
Gráfico 22: Há, na Instituição, programas ou cursos de libras para os servidores com a finalidade de promover a comunicação com os servidores deficientes auditivos.



Fonte: Dados primários (2013)

Como se pode verificar no gráfico 22, 29% dos respondentes não tem muito claro este programa, seguido por 23% dos que discordam totalmente e dos que discordam em parte com o fato de que, na UFSC, haveria programas ou cursos de libras para os servidores com a finalidade de promover a comunicação com os servidores deficientes auditivos. Sendo assim, deveriam ter mais cursos de libras para servidores poderem se comunicar melhor com os servidores com deficiência auditiva.

Gráfico 23: No caso do deficiente com dificuldade de locomoção e que possui carro, há estacionamentos próximo ao local de trabalho para que o mesmo possa chegar sem precisar de ajuda.

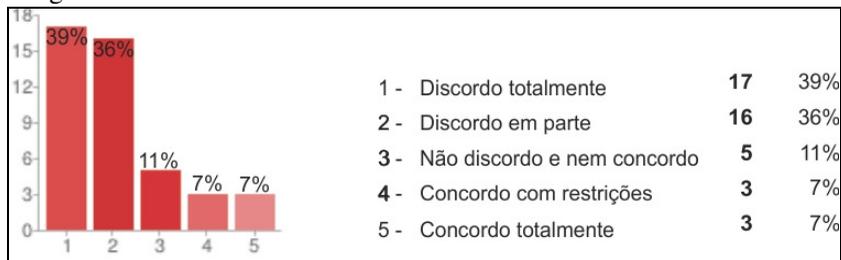


Fonte: Dados primários (2013)

Foi possível visualizar, no gráfico 23, que 32% não discordam e nem concordam com a afirmativa de que, no caso do deficiente com dificuldade de locomoção e que possui carro, há estacionamentos próximo ao local de trabalho para que o mesmo possa chegar sem precisar de ajuda, enquanto que 30% concordam com restrições, já para 20% dos entrevistados, dizem discordar em parte. Conforme visto nas

respostas anteriores, deveria haver mais estacionamentos para servidores com deficiência.

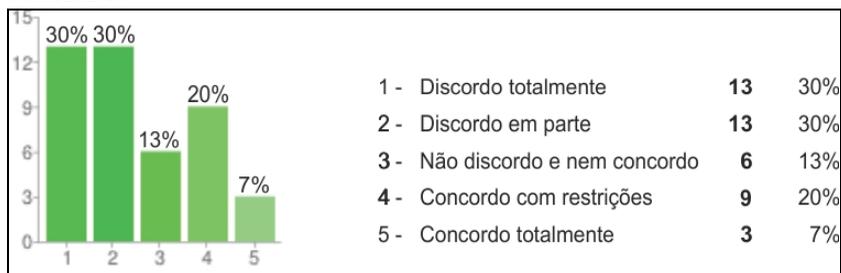
Gráfico 24: O mobiliário tem um espaço circundante suficientemente alargado.



Fonte: Dados primários (2013)

Quanto ao fato de o mobiliário ter um espaço circundante suficientemente alargado para a PcD, nessa afirmação, 39% dos respondentes afirmam discordar totalmente e 36% discordam em parte (gráfico 24). Porém, segundo o Instituto Ethos (2005), as características do desenho universal precisam contemplar os ambientes e as passagens e corredores devem ser amplos. Dessa forma, conclui-se que, na UFSC, é preciso haver a implementação de melhorias para que os servidores possam trabalhar adequadamente.

Gráfico 25: As dependências existentes no edifício, como os sanitários, são adaptadas e amplas de forma a permitir sua utilização pelo deficiente.

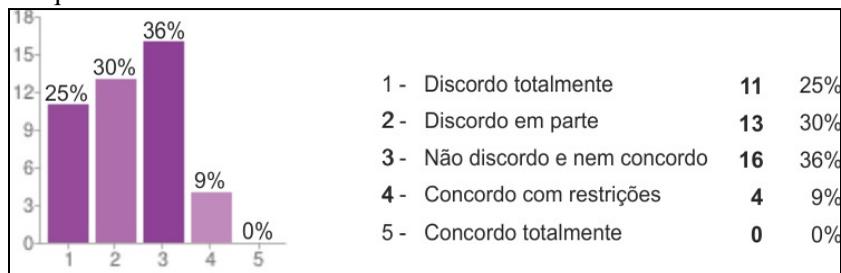


Fonte: Dados primários (2013)

No gráfico 25, as respostas dos entrevistados revelam que 30% discordam totalmente com a afirmativa de que as dependências existentes no edifício, como os sanitários, são adaptadas e amplas de forma a permitir sua utilização pelo deficiente. Já, 30% também discordam em parte e 20% concordam com restrições. Com isso,

identifica-se a necessidade de os espaços, de modo geral, na Instituição em estudo, disponibilizarem maiores níveis de acessibilidade, conforme indica o Instituto Ethos (2005).

Gráfico 26: A Instituição dispõe dos meios necessários para as pessoas com deficiência (auditiva, visual e física) possam exercer suas funções adequadamente.



Fonte: Dados primários (2013)

Quanto à Instituição dispor de meios necessários para que as pessoas com deficiência (auditiva, visual e física) pudessem exercer suas funções adequadamente, 36% dos entrevistados não discordam e nem concordam, 30% concordam com restrições e, em seguida, 25% discordam totalmente (gráfico 21). Neste sentido, observa-se que a Instituição precisa se adequar aos servidores com deficiência com vistas a possibilitar maior desempenho por parte desse grupo.

Na questão 27 do questionário, foi perguntado aos entrevistados sobre quais facilidades a Instituição dispõe para a PcD. Quanto ao assunto, destacam-se as seguintes respostas:

- a) “o HU possui estacionamento para dois carros destinados a portadores de deficiência”;
- b) “No HU, há elevador, corredor do andar térreo com fita no chão localizando o Raio X e outros setores, ajudando não somente os deficientes, mas a população com deficiência”;
- c) “A UFSC possui algumas rampas de acesso, estacionamento para deficientes e desenvolvimentos de projetos para melhoria da inclusão da pessoa com deficiência”;
- d) “Alguns locais, construídos recentemente cuidam do acesso. Em geral, vejo os profissionais perdidos, não sabendo muito como acolher as diferenças”;
- e) “Há banheiros adaptados, rampas e poucos estacionamentos especiais. - rampas, elevadores, algumas calçadas”;

- f) “Na UFSC, há algumas rampas e elevadores e alguns banheiros alargados”;
- g) "A UFSC dispõe um Curso de libras. E há vagas para os concursos”.
- h) “Na UFSC, temos a equipe multidisciplinar, que trabalha juntamente com estes servidores, acompanhando o processo de inclusão, realizando visitas periódicas aos setores”;
- i) “A Universidade possui espaços físicos adaptados e o Curso de Libras para os interessados”;
- j) “Na nossa Universidade, as portas são estreitas, não tem sistema de abertura e fechamento que facilita a entrada. As calçadas nos arredores são cheias de irregularidades e com pouca iluminação, corredores estreitos pela falta de espaço, banheiros não adaptados”;
- k) “O elevador do HU tem apresentado problemas constantemente. Mas, existe acesso para deficientes que se utilizam de carro e, também, acesso com abrigo coberto até o rol do prédio. E, os banheiros são adaptados para cadeirantes. Existe adaptação de algumas rampas para cadeirantes ”;
- l) “Na UFSC, há alguns elevadores, algumas rampas, algumas calçadas com rampas e nem todos os banheiros são adaptados”;
- m) “Existem banheiros próprios para pessoas com deficiência”;
- n) “Alguns elevadores presentes na UFSC tem indicador em braile, rampas e cancelas. Tem estacionamento próprio e tem um elevador no prédio da reitoria”;
- o) “Na nossa Universidade, há banheiros adaptados, rampas, elevadores, curso de libras. elevador e rampa”;
- p) “Vejo estacionamentos, sanitários, rampas. A UFSC possui elevador, rampa e banheiro adaptado”;
- q) “Os sanitários da Universidade são adaptados, há estacionamento próprio, elevadores e rampas”;
- r) “Tem elevadores somente em alguns centros. Tem rampas de acesso, estacionamento próprio e próximo às entradas”;
- s) “Em alguns estacionamentos na UFSC, há vagas disponíveis para os deficientes”.

Portanto, percebe-se que, para alguns entrevistados, destaca-se a ausência de rampas, já, para outros, de elevadores. Outros, ainda, assinalam a existência de um desses dois facilitadores (rampas e elevadores). Mesmo assim, há críticas em relação aos banheiros e, também, à ausência de sistemas de Braille para que os deficientes visuais possam identificar o número dos andares nos botões de alguns elevadores.

De outro modo, na questão de número 28, foi perguntado, ao entrevistado, o que, na opinião dele, deveria ser melhorado quanto à inclusão na Instituição? Neste quesito, as respostas indicaram uma variedade de demandas a ser atendidas pela Instituição em estudo, conforme aquelas destacadas a seguir:

- a) “Na avaliação do local de trabalho do servidor, adaptação como escadas adequadas, rampas e, também, quanto a apoio, orientação e acompanhamento quanto seus direitos enquanto servidor federal e portador de necessidades especiais e acompanhamento de saúde adequado, posso dizer que, em relação à UFSC, não estou muito satisfeito, pois já tive até quedas no local de trabalho por falta de condições adequadas às PcD”;
- b) “Sob todos os aspectos, a acessibilidade não é propiciada de forma adequada: faltam rampas de acesso, elevadores, as calçadas estão mal conservadas e boa parte delas são construídas com pedras que não tornam a calçada plana e segura. Nos estacionamentos, apesar de haver vagas, falta respeito por parte dos demais motoristas, além de não haver efetiva fiscalização por parte dos funcionários da segurança”;
- c) “É preciso haver uma melhoria de acesso às áreas físicas, maior inclusão das pessoas nas atividades e disponibilização de recursos tecnológicos e pessoas para a inclusão das PcDs”;
- d) “Seria necessário aumentar a acessibilidade através de maior divulgação das suas ofertas e condições implantadas”;
- e) “É preciso termos, na UFSC, rampas adequadas, estacionamentos mais adequados, refeitório adequado, banheiros adequados. E, também, escadas com beiradas com fita amarela, pois como é de cor cinza, dificulta quando descemos escadas. Em determinada unidade, percebi degrau

entre banheiro e corredor. Já não aprecio o termo inclusão. Todos tem que fazer parte respeitando as diferenças”;

- f) “Deveriam ser afixados cartazes de orientação de como lidar com PcD”;
- g) “Faltam: sinalização, calçamento, rampas, locais cobertos para embarque e desembarque”;
- h) “A instituição UFSC ainda não possui a percepção da necessidade da acessibilidade. Existe uma preocupação burocrática, aparentemente visando à isenção da responsabilidade administrativa em virtude de um requerimento formalizado. Na ausência desse requerimento, a inclusão não passa pelo planejamento do desenvolvimento da instituição. Além disso, existe uma enorme disputa política pelo espaço físico que acaba dificultando ainda mais essa percepção da necessidade da acessibilidade, criando entraves como os que ocorrem com o Subcomitê de Acessibilidade, setor responsável por fazer o estudo de acessibilidade no campus”;
- i) “Seria preciso tirar tantos obstáculos nos acessos, em calçadas, menos escadas, mais rampas, ambientes de trabalho, mais espaço entre móveis, mais banheiros que permitam a acessibilidade”;
- j) “A formação de comissão multidisciplinar visando estudo/melhorias nas condições de trabalho e relações interpessoais, tais como: obrigatoriedade de rampas em todos os prédios e/ou elevadores; sanitários adaptados para cadeirantes, cursos de libras para os servidores; criação/divulgação de código de conduta. Equipe técnica especializada visando ouvidoria/auditoria/fiscalização”;
- k) “Todos os acessos à Instituição deveriam possuir rampas/e ou elevadores. Calçadas sem buracos”;
- l) “Na UFSC faltam: conscientização, calçadas adequadas, estacionamentos adequados, política efetiva da instituição, banheiros adequados, divulgação de ações possíveis, escadas com bordas amarelas, unidades sem degraus na saída dos banheiros”;
- m) “Seria necessário disponibilizar mais informação aos demais servidores quanto ao processo de inclusão das pessoas

portadoras de necessidades especiais. Há problemas na acessibilidade da PcD”;

- n) “A UFSC deve adaptar os acessos para os PcD e garantir condições adequadas que esses indivíduos pudessem exercer suas funções”;
- o) “Nossa Universidade precisa sofrer mudanças na estrutura física, pois o servidor com deficiência é que tem que se adaptar a instituição. Além disso, seria bom termos programas de promoção da saúde específico para servidores com deficiência”;
- p) “A Universidade precisa dar maior visualização do direito e deveres para todos”;
- q) “A UFSC precisa desenvolver projetos específicos para a área; fazer campanhas de inclusão; buscar a ampliação das rampas nas áreas externas e manutenção das existentes; fazer a adaptação de elevadores nos prédios mais antigos; ampliar o número de vagas para deficientes nos estacionamentos; disponibilizar cartão de acesso aos deficientes nos estacionamentos fechados com cancela em todos os setores da UFSC; criar sinalização eficiente nos trajetos entre as unidades acadêmicas e administrativas, visando o deslocamento dos deficientes visuais”;
- r) “Bastava uma manutenção do elevador já existente; melhorar as rampas de acesso para cadeirante e deficientes visuais, melhorar as condições dos banheiros exclusivos para deficientes cadeirantes, incluir a simbologia braile nos banheiros, salas de aula, etc... Implementar o piso referencial podotátil ao longo da Instituição e nos terminais de ônibus aos diversos setores da UFSC”;
- s) “Seria necessário melhorar o acesso dos PcD. Não só para servidores, mas para todos os usuários do Hospital Universitário”;
- t) “Precisa melhorar os banheiros, placas localização, sinais sonoros, calçamento e elevadores. Também, a acessibilidade (elevadores, rampas, banheiros, etc)”;
- u) “Deveria haver uma melhoria da infraestrutura física e integração e divulgação de ações entre pessoas com deficiência e outros servidores”;

- v) “Chama a atenção o espaço entre as mesas para cadeirantes, que não é adequada. É preciso melhorar a acessibilidade e nas adaptações, haver mais cursos de capacitação e inclusão de pessoas com necessidades especiais, os elevadores e rampas, deve haver cursos de como lidar com o servidor com deficiência”;
- w) “Elevadores em toda a UFSC, bem como rampas não são adequados. –Também as calçadas. Devem ser feita melhoria no acesso aos deficientes nos prédios (Instalações da UFSC). Acredito que falte mais banheiros adaptados e mais pessoas para atendimento de pessoas com deficiência auditiva, que tenham conhecimento de linguagem de sinais braile”;
- x) “Faltam equipamentos adequados para os servidores com deficiência desempenhar a função, treinamento específico, além de tecnologias compatíveis para os deficientes visuais, mobiliário adequado, espaço entre o mobiliário (mesas) mais alargado”;
- y) “Há problemas com rampas, calçamento e elevadores em todos os centros”;
- z) “É preciso melhorar as calçadas para facilitar o acesso a toda instituição, melhorar os espaços nas salas, adaptar todas as calçadas para deficientes visuais”;
- aa) “Alguns prédios não tem rampas. Há prédios que não tem elevador nem rampas. O acesso é somente pela escada”.

Os depoimentos enfatizam a necessidade de ajustar as condições físicas ambientais de modo geral, entre as quais se destacam melhorar condições de acessibilidade das PcD via rampas e/ou elevador. As respostas evidenciaram, ainda, que a chefia imediata trabalhando junto com o servidor PcD acaba conhecendo outra realidade e passa a ter interesse dando condições adequadas para garantir e melhorar o desempenho das funções exercidas por ele, adaptando ou solicitando a adequação das instalações e melhorias para uma melhor locomoção, esse suporte é de vital importância para o gestor, pois, ao lidar com o servidor diretamente, este consegue avaliar e mensurar o quanto as dificuldades do meio interferem no desempenho do servidor PcD, passando a ter suporte e subsídios claros para uma possível intervenção, caso seja necessário.

De qualquer forma, por meio das respostas, observaram-se pontos de vista muito negativos quanto ao tema em questão, o que comprova a

necessidade de a UFSC implementar ações no sentido de melhorar o cenário encontrado na atualidade, por meio de medidas alternativas para a inclusão da PcD.

4.3 AÇÕES ADOTADAS PELA UFSC VOLTADAS À INCLUSÃO DE SERVIDORES CLASSIFICADOS COMO PcD NO TRABALHO E O PAPEL DA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

Como as ações de inclusão de servidores PcD, na UFSC, são relativamente recentes baseadas em mecanismos como a criação de cotas nos concursos, foi criada uma equipe multiprofissional de acompanhamento aos servidores da UFSC com deficiência em estágio probatório, tem como premissa o objetivo de avaliar a compatibilidade entre as atribuições do cargo e a deficiência do candidato acompanhando o desempenho e necessidades do servidor durante o estágio probatório.

Esta equipe multiprofissional tem um papel importantíssimo na elaboração de planos e estratégias para a inserção do PcD, traçando metas para que a acessibilidade se efetive na sua plenitude.

O trabalho da equipe multiprofissional visa, ainda, a integração dos servidores com deficiência em todos os âmbitos do exercício de suas funções e conseqüentemente sua relação com os demais servidores, objetivando assim uma relação de harmonia entre eles.

Essa equipe multiprofissional tem a missão de contribuir e ser um elo facilitador entre o servidor e as estruturas físicas e funcionais da UFSC para que ele tenha possibilidade de desenvolver seu serviço de forma satisfatória, sugerindo, quando for o caso, a realização de adaptações no espaço de trabalho para que o mesmo possa desempenhar sua função sem se preocupar com fatores externos.

As ações adotadas pela equipe multiprofissional voltadas à inclusão de servidores classificados como PcD no trabalho, estão de certa forma cumprindo os seus objetivos, podendo ser melhoradas em alguns aspectos.

Inicialmente, percebe-se um esforço da Instituição em oferecer cursos para servidores que não são deficientes, para que possam saber como lidar com servidores deficientes com base no conhecimento dos seus limites e das suas possibilidades, como também dos aspectos legais que regulamentam a inclusão e das características da UFSC em relação, especialmente, às alternativas de acessibilidade.

Outra iniciativa adotada pela UFSC refere-se à realização de reuniões de acompanhamento às PcD's, que ocorrem de 4 em 4 meses. Estas poderiam acontecer dentro de intervalos de tempo menores, como

de 2 em 2 meses, ou até, 1 vez por mês, posto que as dificuldades enfrentadas pelas PcD's são diárias, conforme resgatado pela presente pesquisa.

Neste sentido, fica evidenciado que as análises feitas pela equipe multiprofissional tem dificuldades de avançar em decorrência da inexistência de uma política institucional mais ampla e consolidada voltada à inclusão da PcD, ou seja, há que se ter apoio e ações mais efetivas dos superiores na hierarquia da Instituição em relação à problemática em análise.

Diante do exposto, é possível compreender que, conforme indica o Instituto Ethos (2002), em relação às ações adotadas pela UFSC voltadas à inclusão de servidores classificados como PcD no trabalho, a Instituição em estudo não apresenta características essenciais necessárias para ser considerada uma organização que pratica responsabilidade social. Antes de tudo, ela deveria ser caracteristicamente plural no que se refere a satisfazer todos os setores da sociedade neste aspecto, seja governo, comunidade interna e externa. De fato, na UFSC, não é bem isso que ocorre, posto que, tirando o atendimento das demandas legais para a inclusão dos servidores com deficiência, pouco se evoluiu nesta questão, sobretudo em termos estruturais.

Ademais, o servidor na citada condição não participa de forma efetiva em processos decisórios, com ênfase àquelas questões em que ele é pessoa diretamente envolvida. Afinal, como afirma o Instituto Ethos (2002), as organizações só tem a ganhar na inclusão de novos parceiros sociais em seus processos decisórios, já que é definitiva a existência de um diálogo mais participativo, o que representa não apenas uma mudança de comportamento no ambiente interno, como também significa maior legitimidade social.

De outro modo, para a UFSC ser considerada socialmente responsável quanto à inclusão da PcD, ela também deveria apresentar um caráter distributivo, isto é, de acordo com o Instituto Ethos (2002), o conceito de responsabilidade social precisa estar presente em todas as dimensões da Instituição e, sobretudo, ela deve valer seus códigos de ética aos serviços desenvolvidos ao longo de todos os seus processos.

Outro aspecto que diminui o impacto de atuação na UFSC em relação à responsabilidade social reside no fato de que não existe ainda nenhuma iniciativa, na Instituição, no sentido de publicar, por meio de um balanço social, as ações que vem desenvolvendo relativas à inclusão da PcD no ambiente de trabalho. A transparência de tais ações fica

prejudicada uma vez que pouco se sabe a respeito do assunto e, praticamente, é inexistente uma documentação oficial nesta área.

De fato, se for considerada a opinião de Bueno (2002, p. 106) quanto ao assunto, realmente a UFSC não apresenta totais condições de ser considerada socialmente responsável no que tange à inclusão da PcD, posto que responsabilidade social, para o autor, representa o exercício planejado e sistemático de ações, estratégias e a implementação de canais de relacionamento entre uma organização, seus públicos de interesses e a própria sociedade, o que definitivamente ainda não se concretizou na organização em estudo.

Por fim, a única característica que poderia dar à UFSC o caráter de socialmente responsável seria aquela relacionada à sustentabilidade das ações de inclusão, especialmente porque, para tanto, já foi dado um passo importante quando da criação da aludida equipe multiprofissional.

Diante da realidade diagnosticada, na sequência, são oferecidas recomendações quanto ao desenvolvimento de medidas alternativas que permitam ampliar a inclusão de servidores com deficiência na UFSC.

4.4 MEDIDAS ALTERNATIVAS PARA A INCLUSÃO DE SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA NA UFSC

As medidas alternativas para a inclusão de servidores com deficiência na UFSC são de extrema importância, funcionando como a mola facilitadora de um processo que visa melhorar as instalações e entrosamento deles, constituindo-se em medidas consideradas essenciais porque, sobretudo, emergiram a partir das respostas do questionário aplicado para esta pesquisa.

Vários fatores devem ser considerados nas proposições destas alternativas, como os elencados na sequência. Pois, segundo Instituto Ethos (2005), há que fatores influenciam e interferem na atuação do servidor, seja relativo ao ambiente de trabalho, às condições de trabalho, ao local e ao espaço de trabalho.

O **ambiente de trabalho** é um dos fatores que interferem e influenciam na saúde do servidor e, conseqüentemente, na sua produção. No caso, há necessidade de, cada vez mais, haver esclarecimentos relativos às necessidades geradas pelos tipos de deficiência específicas dos servidores PcDs, para que os demais servidores, além das suas chefias imediatas, auxiliem na ambientação deles no trabalho.

Dentre as **condições de trabalho**, podem ser vistas como alternativas, a flexibilidade no horário de trabalho, serviços de assistência social que visem proteger a saúde e a segurança do servidor.

No âmbito do **espaço de trabalho**, seria preciso haver uma melhora do mobiliário de uso do PcD e a adoção de outros equipamentos que necessários para o melhor desempenho dele, além da existência de portas, espaços circundantes, bwc acessíveis e com facilidades para uso específico.

E, por fim, o **local de trabalho** deve ser acessível sob vários aspectos, de forma que o servidor PcD possa chegar até a edificação sem ter que enfrentar obstáculos. Para tanto, há que se implementarem alternativas como aquelas voltadas a obter melhoras no entorno, além da existência de estacionamento próximo, rampas e elevadores são, igualmente, essenciais. No caso do acesso para pessoas com deficiência auditiva, é essencial o acesso à informação normalmente transmitida por meio sonoro, como, alarme de fogo, campainha, ou sirene.

Ainda, com base no que indica o Instituto Ethos (2002), a UFSC, precisa garantir a definição e consolidação de qualidades tidas como fundamentais para ser considerada socialmente responsável no âmbito da inclusão da PcD, seja servidor ou não. Portanto, mediadas alternativas que poderiam garantir tais qualidades devem se concentrar em fazer com que a Instituição torne-se:

- a) Plural: para tanto, precisa identificar as demandas da sociedade e das comunidades interna e externas quanto à inclusão da PcD e, a partir daí, buscar o seu atendimento, inclusive no que se refere a prestar contas para cada um dos interessados. Para tanto, precisará trabalhar novos valores e incluí-los de forma definitiva na cultura da organização de tal modo que se torne possível uma mudança ampla de comportamento;
- b) Distributiva: isto é, delineando um código de ética que seja incorporado nos seus processos, rotinas e entre seus servidores, de modo geral;
- c) Sustentável: oferecendo à equipe multiprofissional os recursos de que ela necessita para que continuar atuando de forma ativa na inclusão das PcD's;
- d) Transparente: já é tempo de a UFSC utilizar de ferramentas como um Balanço Social para divulgar e, sobretudo, dar à sociedade a chance de ela controlar a *performance* da Instituição em relação à inclusão das PcD's.

Também, seguindo as sugestões de Melo Neto e Fróes (2001), para que a UFSC possa ser vista como socialmente responsável, ela

deve atuar no sentido de, inicialmente, elaborar e adotar valores éticos para a construção de uma cultura socialmente responsável, cumprindo com suas obrigações éticas, morais, culturais e sociais em relação aos seus servidores e demais pessoas que circulam na organização e que são tidas como PcD's. Ainda, é preciso difundir tais valores éticos, comunicando à comunidade universitária (e externa a ela) sobre eles, sobre a sua importância e seu significado. E, sobretudo, a UFSC, a exemplo do que indica o Instituto Ethos (2002; 2005), precisa tornar seus projetos de inclusão da PcD sustentáveis. Afinal, o seu compromisso, mais do que com sua comunidade interna, é com a sociedade e, portanto, é para ela que deve prestar contas das ações que desenvolve no contexto da inclusão da PcD. Fica evidente que um dos primeiros passos a ser tomado refere-se a criar uma cultura forte na UFSC em relação à inclusão de PcD. Neste sentido, a partir do que confere Robbins (2005), compreende-se que, para sustentar uma cultura com tal característica, a UFSC precisa trabalhar as suas práticas de seleção de valores, de modo que estes sejam realmente voltados ao empreendimento da responsabilidade social e da inclusão do PcD. Também, a Instituição precisa garantir que o comportamento da alta administração esteja totalmente aderente à perspectiva da inclusão e, por fim, é essencial implantar métodos e ferramentas de socialização dos referidos valores. Nestes termos, é fundamental o envolvimento da área de recursos humanos.

Naturalmente, a UFSC, para adotar medidas que garantam a inserção e a consolidação de valores na sua cultura relativos à responsabilidade social e à inclusão da PcD no trabalho, deve considerar que é uma instituição federal de ensino superior e tida como organização complexa. Como tal, apresenta uma série de desafios de gestão. Entre eles, como recorda Schlemper (1989), o de lidar, com o compromisso social de formação integral, do saber, da cultura, da ética e do futuro profissional do cidadão, atuando, concomitantemente, no âmbito do ensino, da pesquisa e da extensão. Dimensões nas quais não pode faltar a prática dos valores citados.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Na revisão de literatura, identificaram-se diversos tipos de mudança na sociedade em relação às PcDs e isso se deve ao fato de que, com o passar do tempo, as leis foram se tornando cada vez mais rígidas e abrangentes garantindo com para que tais indivíduos tivessem suas necessidades atendidas.

Na Universidade Federal de Santa Catarina, através de uma análise criteriosa depois da aplicação do questionário, ficou evidenciado que, neste quesito, vários aspectos melhoraram, mas que também outros, especialmente relativos ao contexto da acessibilidade, ainda precisam ser otimizados. Percebem-se, ainda, entraves para que o servidor PcD possa circular de forma satisfatória no campus. Na percepção dos servidores entrevistados, verificou-se, sobretudo, que a UFSC precisa melhorar as calçadas para facilitar o acesso a toda instituição, os percursos entre os prédios, a qualidade da pavimentação das suas calçadas e a sinalização para auxiliar o indivíduos que nela circulam e que são PcD, como no caso das guias para deficientes visuais. Nas edificações, existem ainda muitas escadas para acessar certos setores e, para piorar a situação, há banheiros que não se encontram adaptados conforme as normas da ABNT.

Considerando-se o problema levantado para o desenvolvimento do presente trabalho, e com base no referencial teórico e na análise dos dados, verificou-se a presença de questões que necessitam de um aprofundamento maior para a compreensão completa do tema abordado, embora já seja possível identificarem-se deficiências relativas às adaptações e propor melhorias com os dados disponíveis no presente trabalho.

Como PcD pertencente ao quadro de servidores do UFSC/HU e não tendo participado da pesquisa empreendida nesta dissertação, o presente pesquisador pode comprovar muitas das dificuldades apontadas por meio dos entrevistados. O local de trabalho onde este está lotado, DAP/HU, fica numa pequena edificação de dois pavimentos, pertencente ao complexo do HU, localizada pelo menos uns oitocentos metros da sua área administrativa. O local fica distante, também, do ponto de ônibus mais próximo, não possuindo nenhuma infraestrutura de acesso, nem sequer pavimentação das vias no seu entorno e apresentando iluminação precária. As calçadas existentes são irregulares e com desníveis muito acentuados, o que dificulta em muito a locomoção; o acesso ao local de trabalho, que se encontra no primeiro

pavimento da edificação se dá por escadas, não possui elevador. Para o apoio de quem utiliza as escadas, só há corrimão de um lado, o que torna o acesso ao primeiro pavimento, duplamente limitado. Esta mesma edificação abriga o Centro de Capacitação do HU e muitos servidores PcDs ficam impossibilitados de frequentá-lo devido à falta de acessibilidade. Vale ressaltar, neste instante, que, apesar destas serem limitações observadas pelo pesquisador, elas conferem totalmente com as declarações trazidas pelos entrevistados, de maneira geral.

Partindo-se, portanto, do cenário relatado, faz-se necessária a urgente adequação de acessibilidade nesta edificação, pois nela estão abrigados setores fundamentais para a vida funcional do servidor. Sendo que, diante das limitações que a pesquisa impõe, recomenda-se que outros trabalhos possam ser feitos na área, seja pesquisando ou aprofundando alguns temas aqui tratados, como, por exemplo:

- a) A efetividade da atuação da Equipe Multiprofissional;
- b) A compatibilidade das áreas de atuação dos servidores PcDs com o tipo de deficiência que o mesmo apresenta;
- c) Proposta de um plano de acessibilidade a ser implantado no campus.

Dessa forma, o estudo do tema inclusão do servidor PcD na Instituição veio complementar e ampliar a pesquisa na área a partir da atual, podendo contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelos profissionais que lá trabalham e, conseqüentemente, dos que virão.

A Universidade Federal de Santa Catarina é uma instituição de relevância nacional e internacional e considerada uma das mais respeitadas no pólo científico brasileiro e que tem na sua missão a “construção de uma sociedade justa e democrática”, sendo que, para que essa construção ocorra, torna-se essencial observarem-se as normas quanto à inclusão, especialmente àquelas relativas a pessoas com deficiência que é o objeto do presente estudo.

REFERÊNCIAS

ABNT. **ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS** (ABNT). NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 2004. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

ABRH – Associação Brasileira de Recursos Humanos. A Lei de Cotas. Artigo – novembro/2008. **abrhnacional.org**. Disponível em: <<http://abrhnacional.org/category/acao-social/>>. Acesso em 20 jan. 2012.

ARANHA, M. S. F.. **Trabalho e emprego**: instrumento de construção da identidade pessoal e social. Série Coleção Estudos e Pesquisas na Área da Deficiência; Vol. 9. São Paulo: SORRI-BRASIL, 2007.

ASHLEY, P. A. (Coord.). **Ética e responsabilidade social**. São Paulo: Saraiva, 2003.

BARBIERI, J. C.; CAJAZEIRA, J. E. R.. **Responsabilidade social e empresa sustentável**: da teoria à prática. São Paulo: Saraiva, 2009.

BARDIN, L.. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 229 p.

BARTALOTTI, C. C.. **Inclusão social das pessoas com deficiência**: utopia ou possibilidade? São Paulo: Paulus, 2006.

BONAVIDES, P. **Curso de direito constitucional**. 11. ed. São Paulo: Malheiros, 2001.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 2008.

_____. Decreto Nº 3956/2001. Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. Brasília: Presidência da República, 2001. **planalto.gov.br**. Disponível em: <

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/D3956.htm>. Acesso em: 20 fev. 2012a.

_____. **Inclusão de pessoas com deficiência**: grupo de trabalho inclusão para pessoas com deficiência – MPF – PFDC. Brasília: Escola Superior do Ministério Público da União; Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão, 2006. **3.esmpu.gov.br**. Disponível em: <<http://www3.esmpu.gov.br/linha-editorial/manuais-de-atuacao/Inclusao%20-204a%20revisao.pdf>>. Acesso em: 15 mar. 2012.

_____. **Inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.** Brasília: MTE, SIT, DEFIT, 2007.

_____. **Turismo e acessibilidade:** manual de orientações. 2. ed. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

BRUNSTEIN, J.; SERRANO, C. A. Vozes da diversidade: um estudo sobre as experiências de inclusão de gestores e PcDs em cinco empresas paulistas. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 6, n. 3, p. 1-27, 2008

BUARQUE, C.. **A Universidade numa encruzilhada.** Brasília: Ministério da Educação/UNESCO, 2003.

BUENO, W. da C.. **Comunicação empresarial:** teoria e pesquisa. São Paulo: Saraiva, 2002.

BULGARELLI, R.. **Diversos somos todos:** valorização, promoção e gestão da diversidade nas organizações. São Paulo: Cultura, 2008.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia científica.** 6. ed São Paulo: Prentice Hall, 2007.

CHAUÍ, M. A universidade pública sob nova perspectiva. Conferência de abertura da 26ª Reunião Anual da ANPED. Poços de Caldas, MG, 05 de outubro de 2003. **Revista Brasileira de Educação.** set/out/nov./dez 2003 nº 24 pp. 5-15.

_____. **Convite à Filosofia.** São Paulo: Ática, 2005.

CHIZZOTTI, A.. **Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais.** Petrópolis: Vozes, 2006.

COOPER, D.R. SCHINDLER, P.S. **Métodos de pesquisa em administração.** São Paulo: Bookman, 7a.ed, 2003

DAFT, R. L. **Administração.** Tradução. 4. ed. Rio de Janeiro: Ed. LTC, 1999.

D´AMARAL. M. T. Pequena história da deficiência: do quase divino ao demasiadamente humano. In: **Inclusão social da pessoa com deficiência:** medidas que fazem a diferença. Rio de Janeiro: IBDD, 2008.

DRUCKER, P. F. **The future of industrial man.** New York: J. Day, 2002.

FÁVERO, M. de L. de A. **A universidade brasileira em busca de sua identidade.** Petrópolis, RJ: Vozes, 1977.

FEBRABAN. **População com deficiência no Brasil** – Fatos e versões. Federação Brasileira de Bancos, 2006.

FELIX, W. **Introdução à gestão da informação**. Campinas: Alínea, 2003.

FERRARI, A. T. **Metodologia da pesquisa científica**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1982.

FREI BETO. Frei Beto. **Universidade e inserção social**. Disponível em:
<http://amaiivos.uol.com.br/amaiivos09/noticia/noticia.asp?cod_Canal=53&cod_noticia=20469>. Acesso em: 10 nov. 2012.

GIL, A. C.. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GÓES, M. C. R. **Linguagem, surdez e educação**. Campinas: Autores Associados, 1996.

GOMES, J. B. B.. **Ação Afirmativa & Princípio Constitucional da Igualdade: o direito como instrumento de transformação social. A experiência dos EUA**. Rio de Janeiro: Renovar, 2001, p. 6-7.

GONÇALVES, B. G. A. de A. **O papel da empresa na inclusão das pessoas com deficiência**. 2011. 99f.. Dissertação (Mestrado em Direito) - Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Direito, Faculdade de Direito Milton Campos, Nova Lima, 2011.

GRAJEW, O.. Evolução e perspectivas da responsabilidade social. **Jornal Valor Econômico**, edição n. 301 de 12/07/2001.

GUEDES, R. de C.. **Responsabilidade social e cidadania empresariais: conceitos estratégicos para as empresas face à globalização**. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo).São Paulo: PUC/SP, 2000. 170p

HABERMAS, J. **Direito e Democracia**: entre facticidade e validade. Tradução de Flávio Beno Siebeneichler. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1997.

HANASHIRO, D. M. M.; TEIXEIRA, M. L.M.; ZACCARELLI, L. M. (org). **Gestão do Fator Humano**: uma visão baseada em stakeholders. São Paulo: Saraiva, 2007.

IBASE. **Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas**. Disponível em: <<http://www.ibase.br/pt/>>. Acesso em: 25 set. 2012.

IBDD – Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência. **Inclusão social da pessoa com deficiência**: medidas que fazem a diferença. Rio de Janeiro: IBDD, 2008.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010.

INSTITUTO ETHOS. **Perfil social, racial e de gênero das 500 maiores empresas do Brasil e suas ações afirmativas**. 2010.

Disponível em: <http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-eb4Perfil_2010.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2013.

_____. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência**. São Paulo: Instituto Ethos, 2002.

_____. **Guia de elaboração do balanço social**. São Paulo: Instituto Ethos, 2005.

JACOBSEN, A . L. **Fatores intervenientes no processo de avaliação institucional da**

UFSC, segundo a visão de seus docentes. Florianópolis: 1995. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, 1995.

_____, A. L. **Avaliação Institucional em Universidades**: desafios e perspectivas. Florianópolis: Papa-Livro, 1996.

KARKOTLI, G.. **Responsabilidade social empresarial**. São Paulo: Vozes LTDA, 2006.

LEITE, F. P. A.. **O município acessível à pessoa portadora de deficiência**: o direito à eliminação das barreiras arquitetônicas. São Paulo: RCS Editora, 2007.

LOPES, C.. O desafio ético de um desenvolvimento com diversidade. **Anais da 56ª Reunião Anual da SBPC - Cuiabá, MT – Jul. 2004.**

sbpcnet.org.br. Disponível em:

<http://www.sbpcnet.org.br/livro/56ra/banco_conf_simp/textos/CarlosLopes.htm>. Acesso em: 25 jan. 2012.

LOURENÇO, A. G.; SCHRÖDER, D. de S.. **Responsabilidade social das empresas: a contribuição das universidades**. Vol. II. São Paulo: Petrópolis: Instituto Ethos, 2003.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3ª edição, Porto Alegre: Bookman, 2001.

_____. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 4ª edição, Porto Alegre: Bookman, 2006.

MARTINELLI, A. C.. Empresa cidadã: uma visão inovadora para uma ação transformadora. **integracao.fgvsp.br**. Disponível em: <<http://integracao.fgvsp.br/3/administ.html>>. Acesso em: 29 jan. 2012.

MARTINELLI, M. L.. Os métodos na pesquisa. A pesquisa qualitativa. In: TEMPORALIS. **Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social**. Ano V, n. 9. Recife: Ed. UFPE, 2005.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MAXIMIANO, A. C. A.. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Atlas, 1974.

MELO NETO, F.P de; FRÓES, C. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

PASSOS, E.. **Ética nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2008.

PEREIRA, W. A.. **Proposição de um modelo analítico dos estágios da responsabilidade social corporativa**. 2006. 78f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Administração) - Programa de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração e Economia, Faculdade de Economia e Finanças - IBMEC, São Paulo, 2006.

REALE, M.. **Filosofia do direito**. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 1999. 749 p.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

SANTOS, M.. **Metamorfoses do espaço habitado**. São Paulo, Hucitec, 1988.

SÃO PAULO. Programa de Apoio à Pessoa com Deficiência – PADEF. **emprego.sp.gov.br** Disponível em: <<http://www.emprego.sp.gov.br/programas/padef.html>>. Acesso em: 21 fev. 2012.

SASSAKI, R. K.. **Inclusão, construindo uma sociedade para todos**. 7. ed. São Paulo: WVA, 2007.

SEBRAE. Políticas Públicas: conceitos e práticas. Belo Horizonte: Sebrae/MG, 2008. **biblioteca.sebrae.com.br**. Disponível em: <[http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/E0008A0F54CD3D43832575A80057019E/\\$File/NT00040D52.pdf](http://www.biblioteca.sebrae.com.br/bds/BDS.nsf/E0008A0F54CD3D43832575A80057019E/$File/NT00040D52.pdf)>. Acesso em: 21 fev. 2012.

SCHEIN, E. H. Coming to a New Awareness of Organizational Culture. **Sloan Management Review**. Massachussets, v.25, 1984.

_____. **Organizational culture and leadership**. San Francisco: Jossey Bass, 1991.

_____. **Culture: the missing concept in organization studies**. **Administrative science quarterly**, v. 41, n. 2, p. 229-240, Jun. 1996.

_____. **Guia de sobrevivência da cultura corporativa**. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.

SCHLEMPER JR., B. R. Universidade e sociedade. In: VAHL, T. R.; MEYER JR., V.;

FINGER, A. P. **Desafios da administração universitária**. Trabalhos apresentados no Seminário Internacional de Administração Universitária (1989). Florianópolis: Ed. UFSC, 1989. cap. I, p.70-77.

TENÓRIO, F. G.. (org.). **Responsabilidade social empresarial: teoria e prática**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. A pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987. UFSC. Estatuto da Universidade Federal de Santa Catarina. 2011b. Disponível em: <http://reitoria.paginas.ufsc.br/files/2011/07/Estatuto_web.pdf>. Acesso em: 05 jun. 2013.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

YIN, R.. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

WERNECK, C. **Você é gente?** O direito de nunca ser questionado sobre o seu valor humano. Rio de Janeiro: WVA, 2003. 200 p.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário estruturado

Prezado (a) colaborador (a), Na qualidade de aluno do Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária (PPGAU), da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), solicito de Vossa Senhoria a participação na entrevista para minha pesquisa de mestrado que trata do tema Inclusão de PcD (Pessoa com Deficiência) na Instituição. O objeto de estudo está norteado pela seguinte pergunta de pesquisa: Como a UFSC tem atuado, no âmbito da responsabilidade social, para promover a inclusão no trabalho de servidores com deficiência?

Sua colaboração será muito importante, pois poderá trazer sugestões de melhoria dentro da instituição. Neste sentido, é importante destacar que os nomes dos participantes não deverão ser divulgados. Caro respondente, as questões sobre código de conduta é relativo à inclusão da PcD. Coloco-me à disposição para outros esclarecimentos que se fizerem necessários através do telefone: (48) 9911-6958 e e-mail: niltonoranyb@yahoo.com.br e aproveito a oportunidade para registrar meus agradecimentos e protestos de elevada estima e consideração.

Grato, Nilton Orany Bonatte Cardoso

1-Gênero: *

- Feminino
- Masculino

2-Grau de instrução: *

- 1º grau completo
- Nível médio completo
- Nível superior completo
- Pós-graduação completo
- Outro (citar)

3-Área de atuação: *

4-Função que ocupa na Instituição: *

5- Tempo de serviço: *

- Até 1 ano
- de 2 à 5 anos
- de 6 à 10 anos
- acima de 11 anos

6-Os valores sobre inclusão de PcD estão formalizados em documento na Instituição. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

7- Os valores sobre inclusão de PcD estão incorporados aos processos de trabalho e às atitudes/comportamento das pessoas. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

8- Os valores e princípios da Instituição, constantes no Estatuto do Servidor (ou outro documento), contam com processos de difusão sistemático, com foco no público interno, sob responsabilidade de uma pessoa ou área específica. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

9- A Instituição possui um código de conduta. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

10- A Instituição mantém um programa de orientação e treinamento para os empregados de todos os níveis hierárquicos a fim de garantir que seus valores e princípios estejam incorporados aos processos de trabalho e às atitudes comportamentais das pessoas. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

11- Tais ações (orientação e treinamento para os empregados de todos os níveis hierárquicos a fim de garantir que seus valores e princípios estejam incorporados aos processos de trabalho e às atitudes comportamentais das pessoas) estão formalmente a cargo de uma pessoa ou área responsável. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

12- O código de conduta da organização prevê a participação das principais partes interessadas, quais sejam: servidores. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

13- O código de conduta da organização é submetido a controle e auditoria periódicos. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

14- A responsabilidade dessas ações está formalmente a cargo de uma equipe multidisciplinar. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

15- A Instituição publica seus compromissos éticos por meio de material institucional, pela internet ou de outra maneira adequada às suas partes interessadas, quais sejam: servidores. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

16- A Instituição visa o melhoramento da qualidade de vida das pessoas com deficiência, resolvendo problemas de desigualdade e exclusão social.* *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

17- A Instituição propicia condições de capacitação profissional para as pessoas com deficiência. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

18- A Instituição propicia condições para a realização pessoal aos servidores com deficiência. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

19- A Instituição propicia condições de diálogo e participação dos servidores com deficiência no processo de tomada de decisões. *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente						Concordo totalmente

20- Na sua opinião, as condições de acessibilidade e facilidades como (elevadores, rampas, calçadas e banheiros acessíveis) de acesso e locomoção oferecidas pela Instituição são suficientes. *

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

21- Há, na Instituição, tecnologias compatíveis com o deficiente visual para sua melhor integração. *

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

22- Há, na Instituição, programas ou cursos de libras para os servidores com a finalidade de promover a comunicação com os servidores deficientes auditivos. *

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

24-O mobiliário tem um espaço circundante suficientemente alargado. *

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

23- No caso do deficiente com dificuldade de locomoção e que possui carro, há estacionamentos próximo ao local de trabalho para que o mesmo possa chegar sem precisar de ajuda. *

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

25- As dependências existentes no edifício, como os sanitários, são adaptadas e amplas de forma a permitir sua utilização pelo deficiente. *

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

26- A Instituição dispõe dos meios necessários para as pessoas com deficiência (auditiva, visual e física) poderem exercer suas funções adequadamente. *

1	2	3	4	5
Discordo totalmente				Concordo totalmente

27- Elementos que a Instituição dispõe: *

28- O que acha que deveria ser melhorado quanto à inclusão na Instituição? *