

FLAVIA BANDEIRA CORDEIRO

**ANÁLISE DO PROCESSO INCLUSIVO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA DE
UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL**

CURITIBA

2012

FLAVIA BANDEIRA CORDEIRO

**ANÁLISE DO PROCESSO INCLUSIVO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA DE
UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL**

Monografia apresentada ao Departamento de Contabilidade, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da UFPR, como requisito para a obtenção do título de especialista no Curso de Pós-graduação em Gestão de Negócios.
-Turma 2012

Orient.: Prof. Prof. Luiz Rogério Farias

CURITIBA

2012



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
 PARECER FINAL

NOME DO (A) ALUNO (A): FLAVIA BANDEIRA CORDEIRO

TÍTULO DO TRABALHO: ANÁLISE DO PROCESSO INCLUSIVO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA DE UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO BRASIL

NOME DO PROFESSOR ORIENTADOR: LUIZ ROGÉRIO FARIAS

PARECER DO PROFESSOR ORIENTADOR:

TRABALHO REALIZADO COM ABORDAGEM, CONTEÚDO E QUALIDADE INTEGRALMENTE DE ACORDO COM O REQUERIMENTO E PONTOS DE ORIENTAÇÃO.

TEMA SELECIONADO APROPRIADAMENTE EM RELAÇÃO AOS INTERESSES DO SEGMENTO ALUNO E COMUNIDADE EM GERAL.

DESENVOLVIMENTO SATISFATORIO, E RESULTADOS SUPERARAM EXPECTATIVAS

NOTA: 9,7 (NOVE E SETE)

ASSINATURA:

NOME DO PROFESSOR DESIGNADO:

Luiz Carlos de Souza

NOTA: 9,7 (NOVE E SETE)

ASSINATURA:

CONCEITO FINAL: 9,7 (NOVE E SETE)

COORDENADOR DO CURSO: LUIZ CARLOS DE SOUZA

ASSINATURA:

Luiz Carlos de Souza

DATA: ___/___/___

Agradeço primeiramente a Deus, que me iluminou e me deu forças para enfrentar mais esta batalha.

A minha família, que sempre me apoiou, me deu muito amor e me proporcionou a base que tenho para a conclusão desse trabalho. A minha grande amiga Ana Paula Martins, que por todo o trajeto da Especialização supriu as necessidades da minha baixa visão, se tornando fundamental para a realização desse sonho. Aninha, serei eternamente grata pela sua dedicação, paciência e acima de tudo pela sua amizade.

Aos professores Luciano Márcio Scherer e Vicente Pacheco que me proporcionaram a oportunidade da Especialização em Gestão de Negócios

Ao meu orientador Luiz Rogério Farias que realizou uma orientação impecável, sempre me incentivando e me ajudando chegar à conclusão desse trabalho.

E ao meu namorado Arthur Portela, o qual amo muito, que esteve sempre presente nesse momento da minha vida, me apoiando, me motivando e me dando forças para que eu conseguisse alcançar meus objetivos e o sucesso.

À todos vocês, o meu muito obrigada!

"Deficiente" é aquele que não consegue modificar sua vida, aceitando as imposições de outras pessoas ou da sociedade em que vive, sem ter consciência de que é dono do seu destino.

"Louco" é quem não procura ser feliz com o que possui.

"Cego" é aquele que não vê seu próximo morrer de frio, de fome, de miséria, e só tem olhos para seus míseros problemas e pequenas dores.

"Surdo" é aquele que não tem tempo de ouvir um desabafo de um amigo, ou o apelo de um irmão. Pois está sempre apressado para o trabalho e quer garantir seus tostões no fim do mês.

"Mudo" é aquele que não consegue falar o que sente e se esconde por trás da máscara da hipocrisia.

"Paralítico" é quem não consegue andar na direção daqueles que precisam de sua ajuda.

"Diabético" é quem não consegue ser doce.

"Anão" é quem não sabe deixar o amor crescer.

E, finalmente, a pior das deficiências é ser miserável, pois: "Miseráveis" são todos que não conseguem falar com Deus.

Mário Quintana

LISTA DE ABREVIATURAS

| | |
|----------|--|
| BSC | Balanced Scorecard |
| CID | Código Internacional de Doença |
| CIF | Classificação Internacional de Funcionalidade |
| DB | Decibéis |
| FEBRABAN | Federação Brasileira dos Bancos |
| IAT | Instituto Aprender e Trabalhar |
| IBGE | Índice Brasileiro de Geografia e Estatística |
| IFB | Instituição Financeira no Brasil |
| OMS | Organização Mundial de Saúde |
| ONU | Organização das Nações Unidas |
| PCD's | Pessoas com Deficiência |
| RH | Recursos Humanos |
| | Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com |
| SNPCD | Deficiência |
| UNILEHU | Universidade Livre para a Eficiência Humana |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Modelo de Diversidade e Inclusão | 33 |
| Figura 2: Formas de Atuação | 36 |
| Figura 3: Gráfico de Evolução | 42 |

RESUMO

CORDEIRO, F. B. Análise do processo inclusivo de pessoas com deficiência de uma instituição financeira no Brasil.

Tendo em vista o crescimento da população de pessoas com deficiência no Brasil, fatores sociais relacionados a esse grupo, têm se tornado destaque na luta pela inclusão e busca de igualdade. Tal preocupação parte também dos setores governamentais. Nos últimos anos, normas e regulamentações foram criadas buscando através da legislação, minimizar a marginalização de pessoas que, por alguma limitação, apresenta dificuldades para realizar as atividades do seu cotidiano. Além disso, há uma fiscalização efetiva com as empresas públicas e privadas. Desta forma analisa-se o cumprimento da cota de contratação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. O objeto de estudo relatado neste trabalho apresenta um modelo de programa eficiente na tratativa da inclusão social das pessoas com deficiência. Uma Instituição Financeira Internacional situada no Brasil, tratada por IFB, demonstra que é possível contratar PCD's e desenvolvê-los para que os mesmos agreguem o capital intelectual da empresa. Isto ocorre, pois a organização estudada apresenta uma política global da diversidade em suas diferentes formas de atuação. Este estudo conclui que por mais delicado que seja a tratativa de inclusão de pessoas com deficiência, é perfeitamente possível que com planejamento e determinação isso se torne realidade. Dessa forma, se inicia a criação de uma consciência social sobre questões básicas da vida dessa parcela da população e busca-se extinguir preconceito histórico que este grupo vivencia até os dias de hoje.

Palavras-chave: pessoa com deficiência; preconceito; inclusão; mercado de trabalho; lei de cotas.

SUMÁRIO

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 9 |
| 1.1 | PROBLEMA DA PESQUISA | 11 |
| 1.2 | OBJETIVOS | 11 |
| 1.2.1 | Objetivo Geral | 11 |
| 1.2.2 | Objetivos Específicos | 11 |
| 1.3 | JUSTIFICATIVA DO ESTUDO | 12 |
| 2 | FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA | 13 |
| 2.1 | CONCEITO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, PRECONCEITO E INCLUSÃO | 13 |
| 2.1.1 | Pessoas com Deficiência | 13 |
| 2.1.2 | Preconceito | 15 |
| 2.1.3 | Inclusão | 16 |
| 2.2 | PANORAMA GERAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL | 16 |
| 2.2.1 | Tipos de Deficiências | 19 |
| 2.2.1.1 | Deficiência Física | 19 |
| 2.2.1.1.1 | Tipos e Definições de Deficiência Física | 20 |
| 2.2.2 | Deficiência Auditiva | 21 |
| 2.2.2.1 | Tipos e Definições de Deficiência Auditiva | 21 |
| 2.2.3 | Deficiência Visual | 22 |
| 2.2.3.1 | Tipos e Definições de Deficiência Visual | 22 |
| 2.2.4 | Deficiência Mental | 22 |
| 2.3 | LEIS, NORMAS, REGULAMENTAÇÕES E ORGÃOS FISCALIZADORES | 23 |
| 2.3.1 | Leis e Regulamentações | 23 |
| 2.3.1.1 | Lei Nº 8.213, de 24 de julho de 1991 - Previdência Social – Lei de Cotas | 23 |
| 2.3.1.2 | Lei Nº 7.87.853, de 24 de outubro de 1989 - Apoio às pessoas portadoras de deficiência e sua integração social | 24 |
| 2.3.1.3 | Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 – Acessibilidade das Pessoas com Deficiência | 26 |
| 2.3.1.4 | Convenção da ONU | 27 |
| 2.3.2 | Órgãos Fiscalizadores | 28 |
| 3 | ESTUDO DE CASO | 30 |
| 3.1 | Objeto de Estudo | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE ESTRATÉGICA,..... | 31 |
| EMPRESARIAL E COMPETITIVA..... | 31 |
| 3.2.1 <i>Missão</i> | 31 |
| 3.2.2 <i>Visão</i> | 32 |
| 3.2.3 <i>Valores</i> | 32 |
| 3.3 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DA CULTURA..... | 32 |
| ORGANIZACIONAL | 32 |
| 3.4 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DA ESTRUTURA..... | 33 |
| ORGANIZACIONAL | 33 |
| 3.5 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DO PROGRAMA DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA..... | 34 |
| 3.5.1 OBJETIVO DO PROGRAMA | 34 |
| 3.5.2 DESAFIOS E OPORTUNIDADES..... | 36 |
| 3.5.3 PARCERIAS..... | 36 |
| 3.5.4 FORMAS DE ATUAÇÃO | 37 |
| 3.5.5 PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO | 38 |
| 3.5.6 ACESSIBILIDADE | 39 |
| 3.5.7 CONCIENTIZAÇÃO DOS COLABORADORES E GESTORES..... | 40 |
| 3.5.7.1 PREPARAÇÃO DOS LIDERES..... | 40 |
| 3.5.7.2 CONCIENTIZAÇÃO DOS COLABORADORES..... | 41 |
| 3.5.8 MATERIAL DE APOIO | 41 |
| 3.5.10 RESULTADOS | 43 |
| 4 MÉTODOLOGIA DA PESQUISA..... | 45 |
| 4.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA | 45 |
| 4.2 PROCEDIMENTO DA PESQUISA..... | 45 |
| 4.3 OBJETIVOS DA PESQUISA..... | 46 |
| 5 CONCLUSÃO | 47 |
| BIBLIOGRAFIA | 49 |

1 INTRODUÇÃO

Analisando em linhas gerais o panorama econômico social do Brasil, a nova e atual geração, apresenta crescentes preocupações com aspectos sociais. Devido ao crescimento da população de pessoas com deficiência, a ascensão de fatores voltados a esse grupo tem sido um dos principais pontos de destaque na luta pela inclusão e busca da igualdade.

Os direitos humanos básicos são ainda rotineiramente negados a segmentos internos da população nacional, nos quais se encontram milhões de pessoas com deficiência. Busca-se um mundo onde as oportunidades iguais para as pessoas com deficiência se tornem uma consequência natural de políticas e leis sábias que apoiem o acesso, bem como a plena inclusão, em todos os aspectos da sociedade.

O processo científico social aumenta a compreensão sobre o valor único e inviolável de cada vida. Contudo, a ignorância, o preconceito, a superstição e o medo ainda dominam grande parte das respostas da sociedade quanto à deficiência. É necessária a aceitação da diversidade como sendo uma parte comum da variada condição humana.

Tal preocupação parte também dos setores governamentais. Nos últimos anos, normas e regulamentações foram criadas buscando através da legislação tornar a sociedade mais acessível e inclusiva para pessoas que, por alguma limitação, apresenta dificuldades para realizar as atividades do seu cotidiano. Além disso, há uma fiscalização efetiva com as empresas públicas e privadas. Desta forma analisa-se o cumprimento da cota de contratação de pessoas com deficiência de acordo com a lei.

A necessidade de se criar mecanismos de acesso ao mercado de trabalho faz parte de um processo mais amplo de inclusão social deste nicho. As pessoas com deficiência representa uma minoria na sociedade, o que favorece a sua marginalização e exclusão ao longo dos tempos, inclusive do acesso à educação, o que ocasiona, de forma mais ampla, a privação dessas pessoas de uma série de bens culturais e intelectuais, prejudicando-as no seu processo de inserção social e trabalhista. A ideia de inclusão se fundamenta no princípio do reconhecimento da

diversidade na vida em sociedade, o que garantiria o acesso de todos os indivíduos às oportunidades, independente de suas peculiaridades. Nesse sentido, a inclusão se constitui em um processo bilateral, no qual as pessoas excluídas e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, tomar decisões para sua solução e tornar realidade a equiparação de oportunidades para todos.

Partindo deste princípio, faz-se necessário o desenvolvimento de processos inclusivos de contratação, retenção e desenvolvimento dessa classe nas organizações. O presente estudo irá apresentar estatísticas de pessoas com deficiência no Brasil, as principais legislações, procedimentos da FEBRABAN – Federação Brasileira dos Bancos e as maiores dificuldades da inserção de pessoas com deficiência nas organizações, através de um estudo de caso será exemplificado um modelo eficaz de um programa de inclusão de pessoas com deficiência em uma instituição financeira.

1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

Como se desenvolve o processo inclusivo de pessoas com deficiência em uma instituição financeira no Brasil?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar como se desenvolver o processo inclusivo de pessoas com deficiência em uma instituição financeira no Brasil.

1.2.2 Objetivos Específicos

- 1) Descrever o conceito de Pessoas com Deficiência, Preconceito e Inclusão.
- 2) Demonstrar o panorama geral de pessoas com deficiência no Brasil.
- 3) Identificar as leis, normas e regulamentações que envolvem o processo de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.
- 4) Analisar o processo inclusivo de pessoas com deficiência em uma instituição financeira na sua forma qualitativa e quantitativa.

1.3 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Segundo Beuren, a justificativa mostra a relevância da pesquisa a que se propõe. A relevância pode estar relacionada à área em que está buscando sua formação acadêmica, à área de atuação profissional e a sociedade em geral. É preciso pontuar como os resultados da pesquisa podem contribuir para a evolução do conhecimento teórico e da prática.

Com a crescente preocupação de fatores inclusivos da sociedade, é de suma importância demonstrar que existem organizações que através de programas e procedimentos, estão conseguindo incluir o grupo de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Por vivência própria, conhecendo as dificuldades de uma pessoa com deficiência atuar no mercado de trabalho, entende-se que, difundir informações, conhecimentos e mecanismos inclusivos, valoriza os colaboradores com deficiência atuante nas organizações, além de facilitar a inserção de novos PCD's.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo contempla um embasamento teórico das pessoas com deficiência no Brasil, bem como as dificuldades encontradas na inclusão desta classe na sociedade. O estudo irá fundamentar as principais normas e regulamentações, ressaltando a extinta inserção deste nicho no mercado de trabalho.

2.1 CONCEITO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, PRECONCEITO E INCLUSÃO

Para início da fundamentação teórica da pesquisa, faz-se necessário o entendimento das palavras chaves, as quais são Pessoas com Deficiência, Preconceito e Inclusão.

2.1.1 Pessoas com Deficiência:

No Brasil há duas normas internacionais devidamente ratificadas, o que lhes confere status de leis nacionais, que são a Convenção nº 159/83 da OIT e a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, também conhecida como Convenção da Guatemala, que foi promulgada pelo Decreto nº 3.956, de 8 de outubro de 2001. Ambas conceituam deficiência, para fins de proteção legal, como uma limitação física, mental, sensorial ou múltipla, que incapacite a pessoa para o exercício de atividades normais da vida e que, em razão dessa incapacitação, a pessoa tenha dificuldades de inserção social. (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2012.)

Ao longo dos anos, para se referir às pessoas com alguma limitação física, mental ou sensorial usava-se expressões como “inválidos”, “incapazes”, “excepcionais” e “pessoas deficientes”, até que a partir da constituição de 1988 por influência do Movimento Internacional de Pessoas com Deficiência, passou a existir a expressão “pessoas portadora de deficiência” que se aplica na legislação ordinária, incorpora-se também a expressão “pessoas com necessidades especiais”.

O termo surgiu primeiramente para substituir "deficiência" por "necessidades especiais". daí a expressão "portadores de necessidades especiais". Depois, esse termo passou a ter significado próprio sem substituir o nome "pessoas com deficiência".

O mesmo apareceu como uma forma reduzida da expressão "pessoas com necessidades especiais", constituindo um eufemismo dificilmente aceitável para designar um segmento populacional.

O adjetivo "especial" permanece como uma simples palavra, sem agregar valor diferenciado às pessoas com deficiência. O "especial" não é qualificativo exclusivo das pessoas que têm deficiência, pois ele se aplica a qualquer pessoa.

A tendência é no sentido de parar de dizer ou escrever a palavra "portadora" (como substantivo e como adjetivo). A condição de ter uma deficiência faz parte da pessoa e esta pessoa não porta sua deficiência. Ela tem uma deficiência. Tanto o verbo "portar" como o substantivo ou o adjetivo "portadora" não se aplicam a uma condição inata ou adquirida que faz parte da pessoa. Por exemplo, não dizemos e nem escrevemos que uma certa pessoa é portadora de olhos verdes ou pele morena.

Uma pessoa só porta algo que ela possa não portar, deliberada ou casualmente. Por exemplo, uma pessoa pode portar um guarda-chuva se houver necessidade e deixá-lo em algum lugar por esquecimento ou por assim decidir. Não se pode fazer isto com uma deficiência, é claro. (UNILEHU, 2012.)

Relata Fonseca, Ricardo (2005, p.10):

A afirmação das minorias fez a diferença depois da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948. Revolucionou ao clamor de justiça universal, confirmam-no na medida em que este grupo traz a tona, com suas reivindicações, questões de inclusão social que aperfeiçoam os direitos humanos, a partir da chamada igualdade real entre as pessoas; tão real que se reforça nas diferenças e delas emerge.

2.1.2 Preconceito:

Segundo Gonçalves, Maros Antonio (2005, p. 99) preconceito é

Vem a ser o juízo preconcebido, o qual se manifesta geralmente na forma de uma atitude discriminatória, perante algumas pessoas, algum lugar ou tradição, considerados diferentes ou "estranhos". Indica desconhecimento pejorativo de alguém, ou de um grupo social diferente. As formas mais comuns de preconceito são: social, "racial" e "sexual".

O preconceito vem a ser uma forma de autoritarismo social de uma sociedade pouco evoluída. Normalmente o preconceito é causado pela ignorância, isto é, o não conhecimento do outro que é diferente levando as pessoas à discriminação, à marginalização e à violência relata Schutz, Will (1989, p. 92).

O Especialista em RH da IFB, L.C.M informa que:

Há sete anos à frente do programa, a comemoração é uma forma de manter acessa a questão dentro da organização, de lembrar aos gestores e colegas que a diversidade é um valor e que é preciso proporcionar um ambiente de trabalho justo, um ambiente de trabalho em que todos se sintam respeitados, valorizados.

O ambiente diverso contribui, principalmente, para a mudança, para que se revele outra postura, outra visão, em relação a uma série de conceitos e valores. O que nós procuramos instigar nos nossos colaboradores é a abertura para novas experiências.

Conforme Emanuel, Marcos (2002, p. 98):

A noção de preconceito se refere a uma atitude injusta e negativa em relação a um grupo ou a uma pessoa que se supõe ser membro do grupo. O conceito de discriminação, apesar de literalmente significar 'tratar alguém de uma forma diferente', pode ser definido como um comportamento manifesto, geralmente apresentado por uma pessoa preconceituosa, que se exprime através da adoção de padrões de preferência em relação aos membros do próprio grupo e/ou de rejeição em relação aos membros dos grupos externos.

2.1.3 Inclusão

Entende-se que inclusão vem a ser o princípio de permitir e/ou facilitar o acesso a todos os meios comuns, sem diferenças. No mercado de trabalho do Brasil, existem leis que exigem a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações, considerando o grau de deficiência de cada indivíduo desta forma, com a inclusão do PCD, parte do mesmo sensação de valorização.

De acordo com Bulgarelli Reinaldo, (2008, p.95):

A diversidade trata das muitas características das pessoas, enquanto a inclusão trata do que fazer com tais características, propondo que devem ser consideradas numa organização. A valorização da diversidade é suficiente para expressar a importância que queremos das as nossas diferenças e semelhanças.

A inclusão social é a palavra-chave a nortear todo o sistema de proteção institucional da pessoa com deficiência no Brasil. Implica a ideia de que há um débito social secular a ser resgatado em face das pessoas com deficiência; a remoção de barreiras arquitetônicas e atitudes acarreta a percepção de que os obstáculos culturais e físicos são opostos pelo conjunto da sociedade e excluem essa minoria do acesso a direitos fundamentais básicos. Cabe, por tanto, à sociedade agir, combinando-se esforços públicos e privados para a realização de tal mister. (Ministério do Trabalho e Emprego).

2.2 PANORAMA GERAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL

Pessoas com deficiência são pessoas como quaisquer outras, cada uma com suas individualidades, e particularidade, são pessoas que por valorizarem o respeito pela dignidade, lutam corajosamente pelos seus direitos. Este grupo, busca constantemente sua autonomia, visando maior participação e inclusão na sociedade, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana.

No Brasil, as pesquisas demográficas desde o ano de 1872 incluem informações sobre deficiência. Estas pesquisas refletiam a visão que deficiência se define por um conjunto específico de defeitos corporais.

No censo de 1920, a pesquisa no Brasil acrescentou as categorias mentais do Congresso de Londres, que se mantiveram, em determinada medida, até o Censo de 1940, segundo uma tendência internacional vinculada às dificuldades de recolher-se com precisão a informação sobre deficiência, então nomeada como espécie de demência (idiotismo, cretinismo e alienação mental).

A partir dos anos 80, o tema da deficiência ocupa mais espaço nas grandes investigações domiciliares brasileiras, em vista de uma crescente estruturação dos movimentos e das organizações "de" e "para" pessoas com deficiência. Mesmo assim, somente as perguntas que se referem à deficiência física e/ou mental são obrigatórias por lei (Lei Nº 7.853/1989). Dessa forma, ainda deixaram que inúmeras deficiências se reunissem apenas nesses dois grupos.

Os dados oficiais de deficiência coletados no Censo de 2000 seguiram a orientação da Organização Mundial de Saúde (OMS), que em seu questionário amostral, utiliza um critério baseado em dois esquemas distintos: o primeiro, formado a partir de um modelo centrado nas características corporais, como no Censo de 1991 e pesquisas anteriores; o segundo, montado sobre uma escala de gradação de dificuldades na realização de tarefas pelo indivíduo. A captação de dados, assim, evolui, em sua concepção, para uma semelhança com outros instrumentos de pesquisas mais modernos utilizados atualmente.

O Censo 2000 marcou uma transição para uma nova forma de registrar informações sobre a deficiência no país. As perguntas levaram em conta a Classificação Internacional de Funcionalidade (CIF), Deficiência e Saúde da OMS, com um foco em atividade SNPCD. (Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência – 20/07/2012).

Com base no Censo 2010 divulgado em 29/06/2012, o IBGE aponta que 45,6 milhões de pessoas declararam ter ao menos um tipo de deficiência, o que corresponde a 23,9% da população brasileira.

A maior parte delas vive em áreas urbanas - 38.473.702, ante 7.132.347 nas áreas rurais. E mostra ainda que são muitas as desigualdades em relação aos sem deficiência.

A taxa de alfabetização de pessoas de 15 anos ou mais entre as que têm deficiência é de 81,7% - mais baixa do que a observada na população total na mesma faixa etária, que é de 90,6%. A Região Nordeste tem a menor taxa de alfabetização entre os que declararam alguma deficiência - 69,7%. E também a maior diferença em comparação com a taxa da população total (81,4%).

O Censo 2010 mostra ainda que há diferença significativa no nível de escolaridade entre pessoas com deficiência e a população geral - 61,1% da população com 15 anos ou mais com deficiência não têm instrução ou tem apenas o fundamental incompleto. Esse percentual cai 38,2% para as pessoas sem deficiência.

No mercado de trabalho também há diferenças importantes. Dos 44 milhões de deficientes que estão em idade ativa, 53,8% estão desocupados ou fora do mercado de trabalho. A população ocupada com pelo menos uma das deficiências investigadas representava 23,6% (20,3 milhões) do total de ocupados (86,3 milhões) - 40,2% tinham a carteira de trabalho assinada; na população geral, esse índice é de 49,2%.

O percentual de trabalhadores com deficiência que trabalha por conta própria (27,4%) e sem carteira assinada (22,5%) também é maior do que o registrado no total da população, de 20,8% e 20,6%, respectivamente.

O Especialista em RH da IFB, L.C.M relata que:

Um levantamento realizado entre agosto e novembro de 2010, pela Plura Consultoria e Inclusão social, com 71 empresas de diversos segmentos, revela que a inclusão é restrita. Apenas 6% das empresas consultadas promovem plano de retenção de colaboradores com deficiência e o índice de rotatividade destes profissionais é extramente alto, alcança 80%. Os entrevistados apontaram a baixa qualificação e ausência de experiência dos candidatos (para 36,1% dos entrevistados) e a existência, por parte dos gestores, em aceitar este grupo na equipe (27,7%), como maiores dificuldades da política de cotas. Outro fator levantado foi à escassez de candidatos que correspondem às expectativas e pré-requisitos dos processos seletivos (19,4%). Somente 5,7% das empresas declararam não encontrar dificuldades em recrutar profissionais.

Devido a crescente preocupação com a inserção das pessoas com deficiência na sociedade, a Secretário Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência, desenvolveu o Projeto PARA TODOS - O movimento político das pessoas com deficiência no Brasil. Tal projeto relata a história da participação deste grupo na sociedade, considerando o preconceito enfrentado desde 4.000 A.C, até a crescente inclusão na sociedade deste nicho no cenário atual. O projeto na integra encontra-se disposto no Anexo I.

2.2.1 Tipos de Deficiências

Considerando que deficiência vem a ser toda a perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gere incapacidade para o desempenho de atividades dentro do padrão considerado normal para o ser humano, serão descritos os tipos de deficiências a seguir.

2.2.1.1 Deficiência Física

Com base no CENSO 2010, o grupo de deficientes físicos, atinge cerca de 7% da população.

Alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando no comprometimento da função física. Apresenta-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, 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 produzem dificuldades para o desempenho de funções. A seguir, os diversos tipos de deficiência física e respectivas definições.

2.2.1.1.1 Tipos e Definições de Deficiência Física

- Paraplegia - Perda total das funções motoras dos membros inferiores.
- Paraparesia - Perda parcial das funções motoras dos membros inferiores.
- Monoplegia - Perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou superior).
- Monoparesia - Perda parcial das funções motoras de um só membro (inferior ou superior).
- Tetraplegia - Perda total das funções motoras dos membros superiores e inferiores.
- Tetraparesia - Perda parcial das funções motoras dos membros superiores e inferiores.
- Triplegia - Perda total das funções motoras em 3 membros.
- Triparésia - Perda parcial das funções motoras em 3 membros.
- Hemiplegia - Perda total das funções motoras de um hemisfério do corpo.
- Hemiparesia - Perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo.
- Amputação ou ausência de membro - Perda total de um determinado segmento de um membro (superior e inferior).
- Paralisia cerebral - Lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central, tendo como consequência alterações psicomotoras podendo ou não causar deficiência mental.
- Nanismo - Anomalia de estatura que caracteriza os seres humanos, cujas dimensões são muito inferiores à média dos indivíduos da mesma raça, da mesma idade e do mesmo sexo. O nanismo não acarreta nenhuma diminuição das faculdades intelectuais.

- Ostomia - Dispositivo, geralmente uma bolsa, que permite recolher o conteúdo a ser eliminado através do ostoma. A ostomia que afeta o aparelho digestivo chama-se ostomia digestiva e o conteúdo eliminado para o exterior são as fezes, já a ostomia urinária é aquela que afeta o aparelho urinário e o conteúdo eliminado para o exterior é a urina.
- Membros com deformidade congênita ou adquirida - Membros do corpo com deformidades de nascença ou adquiridas, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

2.2.2 Deficiência Auditiva

As pessoas com deficiência auditiva representa em média 5,1% da população brasileira.

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.

2.2.2.1 Tipos e Definições de Deficiência Auditiva

- De 41 a 55 DB – surdez moderada - A pessoa, por meio de uso de Aparelho de Amplificação Sonora Individual – AASI torna-se capaz de processar informações linguísticas pela audição; conseqüentemente, é capaz de desenvolver a linguagem oral.
- De 56 a 70 DB - surdez acentuada - A pessoa, por meio de uso de Aparelho de Amplificação Sonora Individual – AASI torna-se capaz de processar informações linguísticas pela audição; conseqüentemente, é capaz de desenvolver a linguagem oral.
- De 71 a 90 DB - surdez severa - A pessoa terá dificuldades para desenvolver a linguagem oral espontaneamente. Há necessidade do uso de AASI e ou implante coclear, bem como de acompanhamento especializado. A pessoa com esta surdez, em geral, utiliza naturalmente a Libras.
- Acima de 91 DB – surdez profunda - A pessoa terá dificuldades para desenvolver a linguagem oral espontaneamente. Há necessidade do uso de

AASI e ou implante coclear, bem como de acompanhamento especializado. A pessoa com esta surdez, em geral, utiliza naturalmente a Libras.

- Anacusia - A pessoa terá dificuldades para desenvolver a linguagem oral espontaneamente. Há necessidade do uso de AASI e ou implante coclear, bem como de acompanhamento especializado. A pessoa com esta surdez, em geral, utiliza naturalmente a Libras.

2.2.3 Deficiência Visual

A deficiência visual é a mais encontrada no Brasil, representando 18,8% da população. Sendo 528.624 que não enxergam de modo algum, 6.056.684 que possuem grandes dificuldades e 29.206.180 que possui alguma dificuldade para enxergar.

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

2.2.3.1 Tipos e Definições de Deficiência Visual

- Cegueira - Vai desde ausência total de visão até a perda da percepção luminosa. Sua aprendizagem se dará através da integração dos sentidos remanescente preservados. Terá como principal meio de leitura e escrita o sistema Braille.
- Visão subnormal ou baixa visão - É o comprometimento do funcionamento visual de ambos os olhos, mesmo após tratamento ou correção. A pessoa com baixa visão possui resíduos visuais em graus que lhe permite ler textos impressos ampliados ou com uso de recursos ópticos especiais.

2.2.4 Deficiência Mental

O Censo confirma que 1,4% da população brasileira, possui alguma deficiência mental ou intelectual.

Funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestações antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

- Comunicação;
- Cuidado pessoal;
- Habilidades sociais;
- Utilização da comunidade;
- Saúde e segurança;
- Habilidades acadêmicas;
- Lazer;
- Trabalho.

Síndrome de Down: Alteração genética cromossômica do par 21, que traz como consequência características físicas marcantes e implicações tanto para o desenvolvimento fisiológico, quanto para a aprendizagem.

2.3 LEIS, NORMAS, REGULENTAÇÕES E ORGÃOS FISCALIZADORES

Apesar da preocupação com a inclusão das pessoas com deficiência na sociedade ser recente, já existem diversas leis que tratam os direitos e deveres desta parcela da população

2.3.1 Leis e Regulamentações

Atualmente, é comum encontrar pessoas com algum tipo de deficiência participando ativamente no mercado de trabalho, com isto entende-se que apresentar uma deficiência não é sinônimo de limitação mais sim de superação.

2.3.1.1 Lei Nº 8.213, de 24 de julho de 1991 - Previdência Social – Lei de Cotas

O Decreto 3.298/99, exposto no Anexo II, em complemento à Lei 8.213 encontrada no Anexo III, garante desta forma oportunidade e igualdade no acesso ao trabalho, objetivando o cumprimento da cota de vagas nas organizações com

mais de cem funcionários. Esta lei é de extrema relevância, já que o direito ao trabalho está intrinsecamente ligado à autoestima de qualquer pessoa, assim como à sensação de fazer parte ativa de um grupo.

A criação da lei de cotas veio com intuito de corrigir as desvantagens e desigualdades no mercado de trabalho, bem como eliminar a discriminação e aumentar as contratações das pessoas com deficiência.

Segundo, Schwarz, Andrea (2006, p. 4):

“As políticas públicas, também incluíram considerações relacionadas à inclusão e a capacitação de colaboradores com deficiência. Considerada o ponto de partida para o expressivo aumento da demanda por estes profissionais, a regulamentação da chamada Lei de Cotas promoveu a realização de projetos e programas específicos em empresas, visando à inclusão efetiva destas pessoas no mercado de trabalho.”

A política geral do governo abrange os cidadãos com deficiência e garante que: “às pessoas com deficiência assiste o direito inerente a todo e qualquer ser humano de ser respeitado, sejam quais forem seus antecedentes, natureza e severidade de sua deficiência. Elas têm os mesmos direitos que os outros indivíduos da mesma idade, fato que implica desfrutar de vida decente, tão normal quanto possível”.

2.3.1.2 Lei Nº 7.87.853, de 24 de outubro de 1989 - Apoio às pessoas portadoras de deficiência e sua integração social

De acordo com Schwarz, Andrea (2006, p. 7), a Lei 7.853/89 - Estatuto da pessoa com deficiência, no art. 2, parágrafo único, III-d de acordo com Anexo IV “Ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive os direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico”. III - Na área da formação profissional e do trabalho: “Adoção de legislação específica que discipline a reserva de mercado de trabalho em favor das pessoas portadoras de deficiência nas entidades da

Administração Pública e do setor privado, e que regulamente a organização de oficinas e congêneres integradas ao mercado de trabalho, e a situação, nelas, das

peças portadoras de deficiência”. E na **Lei 8.213/91**, também conhecida como Lei de Cotas, Anexo III estabelece a reserva de vagas de emprego para pessoas com deficiência (habilitadas) ou para pessoas que sofreram acidentes de trabalho, beneficiárias da Previdência Social (reabilitados). A obrigação vale para empresas com 100 ou mais funcionários e as cotas variam entre 2% e 5% dos postos de trabalho. O percentual a ser aplicado é sempre de acordo com o número total de empregados das empresas, desta forma:

I – até 200 empregados: 2%.

II – de 201 a 500: 3%.

III – de 501 a 1000: 4%.

IV – de 1001 em diante: 5%

Art.93: prevê a proibição de qualquer ato discriminatório com relação a salário ou critério de admissão do emprego em virtude de portar deficiência.

De acordo com, Schwarz, Andrea (2006, p. 7):

A lei 7.853/89 foi regulamentada 10 anos depois pelo decreto presidencial 3.298/99 Anexo IV. Este define os termos “deficiência, deficiência permanente e incapacidade”, traz capítulos sobre comparação de oportunidades, saúde, acesso à educação e ao trabalho, lazer e acessibilidade. O decreto presidencial se tornou modelo para as legislações municipais e estaduais. Art. 2º: “Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público assegurar à pessoa portadora de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive os direitos à educação, à saúde, ao trabalho, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem estar pessoal, social e econômico”.

Para que as pessoas com deficiência possam ter liberdade de ir e vir e se sentir parte da comunidade, elas necessitam de um meio físico adequado e que garanta segurança e acesso.

2.3.1.3 Lei Nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 – Acessibilidade das Pessoas com Deficiência

O direito a acessibilidade está descrito nas Leis 10.098/00 Anexo V regulamentada através do Decreto 5.296/04 - e 10.048/00 Anexo VI que preveem a dequação das vias e de espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios, nos meios de transporte e de comunicação e do acesso à informação.

É possível promover a inclusão social no meio físico construindo rampas de acesso, banheiros adaptados, pisos táteis, guias rebaixadas, sinais sonoros, entre outros.

Afirma Fonseca, Ricardo (2005, p.124):

As ações afirmativas para o trabalho da pessoa com deficiência, a seu turno, assumem diversas características distintas que transitam pela fixação de políticas de formação profissional, incentivos fiscais, cotas obrigatórias, cotas estimuladas por incentivos fiscais, até o delineamento legal de requisitos comportamentais da empresa para admissão e para o desenvolvimento dos contratos com pessoas com deficiência. As ações afirmativas importam, assim, uma postura pró-ativa do Estado, manifestada pela lei ou pelo Judiciário, no sentido de compensar o déficit histórico que gerou a exclusão evidente desse grupo específico de cidadãos e, diferentemente do que muitos pensam, não acarreta ruptura do princípio da igualdade de todos perante a lei. Ao contrário, reafirma-o na medida em que propicia condições materiais para que a igualdade ventilada no século XVIII seja eficaz, como se quis propor em declarações internacionais de direito do século XX e que agora, no século XXI, vêm-se implementando reiterada e serenamente.

A acessibilidade na comunicação e informação pode ser alcançada através de sites acessíveis, que atendam às pessoas com deficiência visual e, por exemplo, aparelhos de televisão com legenda oculta. As emissoras de TV devem incluir em suas programações interprete de Libras, para que as pessoas com deficiência auditiva possam acompanhar os programas.

2.3.1.4 Convenção da ONU

A Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência foi incorporada à legislação brasileira em 2008. Após uma atuação de liderança em seu processo de elaboração, o Brasil decidiu, soberanamente, ratificá-la com equivalência de emenda constitucional, nos termos previstos no Artigo 5º, § 3º da Constituição brasileira, e, quando o fez, reconheceu um instrumento que gera maior respeito aos Direitos Humanos.

A Convenção e seu Protocolo Facultativo são uma referência essencial para o País que queremos e já começamos a construir: um Brasil com acessibilidade, no sentido mais amplo desse conceito. Estamos conscientes, por exemplo, de que hoje não é o limite individual que determina a deficiência, mas sim as barreiras existentes nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação, na comunicação e nos serviços.

Tudo isso nos impõe grandes desafios, uma vez que, ao ratificar a Convenção, assumimos diversas obrigações para garantir a equiparação de oportunidades entre pessoas com e sem deficiência em todo o território nacional. Um dos compromissos do Governo brasileiro, por intermédio da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, é assegurar um País acessível para todas e todos, o que significa reconhecer e realizar os direitos de mais de 24 milhões de brasileiros e brasileiras com deficiência, segundo o IBGE. Nesse sentido, já está em vigor a obrigação da audiodescrição na TV aberta nacional e trabalhamos com afinco para reduzir os prazos de sua implementação, bem como a de outros recursos de acessibilidade, como compromisso de gestão do Governo da Presidenta Dilma Rousseff.

A Convenção demanda que cada governo reconheça e respeite a diversidade das pessoas com deficiência. Nossa meta é cumpri-la integralmente, adequando à legislação e as práticas administrativas para assegurar que a deficiência seja apenas mais uma característica da diversidade humana.

Não transigiremos com os princípios da Convenção e desejamos que cada cidadão e cidadã brasileiros, com ou sem deficiência, ajude-nos a fazê-la conhecida e implementada. Essa responsabilidade é nossa! Com a parceria cada vez mais efetiva do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência (Conade) e de toda a sociedade civil, conseguiremos efetivar os Direitos Humanos no cotidiano de

todas as pessoas para uma melhor qualidade de vida, fruto da acessibilidade em todos os espaços vividos. Relata Maria do Rosário Nunes - Ministra de Estado Chefe da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Convenção da ONU na Integra, exposta no Anexo VII.

Conforme Fonseca, Ricardo (2005, p.125):

Essas normas vieram a lume depois de 1981, justamente porque a ONU decidira eleger aquele ano como o marco histórico do início da aproximação das pessoas com deficiência para que se fizesse manifestar e, com isso, possibilitar a elaboração e a multiplicação de leis em favor dessas pessoas. Décadas antes, tal intenção já se operara com mulheres e com negros em alguns países, com mais ou menos intensidade e eficácia, mas a superação do paradigma assistencialista que sempre se dedicou às pessoas com deficiência ainda engatinha, sendo de se registrar que a visão paternalista, caritativa, impõe a tônica, eis que atávica ao comportamento milenar da civilização.

2.3.2 Órgãos Fiscalizadores

As empresas são fiscalizadas pelos auditores fiscais do trabalho conforme o art. 36§ 5º do Decreto nº 3.289/89 que por sua vez refere-se ao cumprimento da legislação do trabalho das pessoas com deficiência.

O não cumprimento da Lei será visto como ato de infração com a consequente imposição de multa administrativa. A multa é prevista do art. 133 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, e o cálculo é conforme o número de pessoas com deficiência que deixou de contratar.

É a autoridade regional do Ministério do Trabalho e Emprego que dedicará qual será a porcentagem aplicada sobre o valor mínimo, dentro dos limites fixados para cada uma das faixas. Esses valores de multa são corrigidos anualmente, a portaria, que reajusta os benefícios mantidos pela Previdência Social.

Se o empregado com deficiência for dispensado sem que haja a contratação antecedente de substituto em condições semelhantes, a multa é aplicada da mesma forma como o do não procedimento de cotas.

De acordo com o Fonseca, Ricardo (2005, p.09):

“A ignorância generalizada sobre as competências das pessoas com deficiência impede-lhes o acesso às condições mínimas de cidadania, como se afirmou. Sufoca-lhes o excesso de proteção assistencial e familiar. A despeito disso, rompem o véu milenar de opressão estética, cultural e comportamental e brandem bandeiras até então desconhecidas e que fortalecem as lutas de todas as minorias, fazendo com que o discurso economicista se coloque no seu lugar, eis que as condições humanas, que se evidenciam a partir das limitações ínsitas a toda a humanidade, também emprestam a alavanca que permite a superação de fronteiras físicas, sociais, políticas e tecnológicas. Cada vez que se cria um novo equipamento tecnológico ou se supera uma barreira cultural, as pessoas todas ganham espaço em sociedade e as pessoas com deficiência, antes estigmatizadas, não mais se limitam, pois se verifica que a limitação não está nelas e sim na capacidade da humanidade em lhe propiciar oportunidades. Esta é a importância da idéia de sociedade inclusiva: a igualdade na incorporação da diferença.”

As entidades que podem propor Ação Civil Pública são: Ministério Público, A União, O Estado ou Município nos casos de empresa pública, Fundação ou Sociedade de economia mista que inclua, entre as finalidades institucionais, a proteção das pessoas portadoras de deficiências. Essas entidades prevê a participação das pessoas com deficiência em todas as fases de implementação da política de inclusão social no trabalho (art. 5º da Convenção nº159, c/c 6º., III e IV, do Decreto nº 3.298/99).

3 ESTUDO DE CASO

O Estudo de Caso é considerado uma abordagem metodológica, a qual busca investigar, compreender e explorar determinado contexto ou situação.

Fidel (1992), relata:

O método de estudo de caso é um método específico de pesquisa de campo. Estudos de campo são investigações de fenômenos à medida que ocorrem, sem qualquer interferência significativa do investigador.

O Objetivo de um Estudo de Caso busca proporcionar uma visão global do problema estudado descreve Gil, (2002).

3.1 Objeto de Estudo

O presente Estudo de Caso tem como cenário uma empresa financeira multinacional, localizada na cidade de Curitiba-PR que será chamada de IFB (Instituição Financeira no Brasil).

Fundada em 1865 pelo escocês Thomas Sutherland e sediada em Londres, a IFB é a maior organização de serviços financeiros e bancários do mundo.

A rede internacional do Grupo IFB é composta por aproximadamente 9.500 escritórios e agências em 83 países e territórios na Europa, Ásia, Américas, Oceania, Oriente Médio e África.

O Grupo IFB emprega mais de 315 mil colaboradores e atende mais de 125 milhões de clientes em todo o mundo. Com ações cotadas nas Bolsas de Londres, Hong Kong, Nova Iorque, Paris e Bermuda, a IFB tem mais de 200 mil acionistas em cerca de 100 países.

A IFB está no Brasil desde 1997, quando assumiu as operações de outro banco local. A organização tem sede em Curitiba. A carteira atual da IFB é de aproximadamente 2,9 milhões de clientes Pessoa Física e 312.948 mil clientes

Pessoa Jurídica. A empresa está presente em 565 municípios brasileiros, com 933 agências, 457 postos de atendimento bancários, 949 postos de atendimento eletrônicos e 2.000 ambientes de autoatendimento, com 5.153 caixas automáticos. Os clientes contam ainda com 31 mil caixas automáticos da rede compartilhada com outros bancos e do Banco24Horas.

A IFB oferece os seguintes serviços financeiros:

- Banco de Varejo;
- Comercial Banking;
- Corporate Banking;
- Investment e Private Banking;
- Trade Services;
- Cash Management;
- Serviços de Tesouraria e Mercados de Capital;
- Seguros e Previdência;
- Empréstimos e Financiamentos;
- Fundos de Pensão e Investimento entre outros.

3.2 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE ESTRATÉGICA, EMPRESARIAL E COMPETITIVA

A IFB sabe que para alcançar excelência em sua categoria é preciso estar sempre cuidando de sua conduta e seu desempenho.

Para isso, foram estipulado missões, metas e valores que acreditam serem fundamentais para a instituição, clientes e colaboradores.

3.2.1 *Missão*

- Garantir a excelência na entrega de produtos e serviços financeiros, maximizando valor para clientes e acionistas.

3.2.2 Visão

- Ser o melhor grupo financeiro do Brasil em geração de valor para clientes, acionistas e colaboradores.

3.2.3 Valores

- Nossa conduta deve refletir os mais altos padrões de ética;
- Nossa comunicação deve ser clara e precisa;
- Nosso gerenciamento deve ser em equipe, consistente e focado;
- Nosso relacionamento com clientes e colaboradores deve ser transparente e baseado na responsabilidade e confiança entre as partes.

3.3 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DA CULTURA ORGANIZACIONAL

A IFB está presente em mais de 80 países, e é uma organização global que atende as comunidades locais com colaboradores e negócios que refletem este posicionamento e demonstram apreço e respeito às pessoas pelas suas diferenças e semelhanças.

Um dos valores da instituição, em todo o grupo, é ser abertos a diferentes ideias e culturas, e isso direciona a maneira como se relacionam, interna e externamente.

O princípio de Diversidade vem sendo tratado por meio de ações focadas e consistentes há anos. O conceito de inclusão mais recente nas empresas ganha cada vez mais força no grupo todo e trata a diversidade de uma maneira muito além das minorias. Ele envolve todas as pessoas e está relacionado com a maneira como os colaboradores se sentem, com a cultura da empresa e com o ambiente de trabalho.

Segundo Bulgarelli Reinaldo, (2008, p.33):

Falar de diversidade é falar sobre nós mesmos, todos nós, e não apenas sobre as chamadas minorias, alguns “outros”. Se pensarmos a condição humana no imenso universo, veremos quanto somos pequenos e, em consequência vamos exercitar uma humildade plena. Com bilhões de pessoas na Terra, como dizer que alguém é normal e outro anormal? O normal é ser diferente. A vida é um fenômeno plural, é complexa, e não estática, num mundo que está para ser feito. Ser único implica muita responsabilidade nessa vida.

3.4 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A IFB se preocupa extremamente com o tema Diversidade e Inclusão, tanto que possui uma estrutura interna específica para tratativas deste assunto.

Existe um comitê de Diversidade que reúne os principais executivos da organização. O tema é item do Balanced Scorecard (BSC), ferramenta que traduz a estratégia do grupo e faz o acompanhamento do seu processo.

Como a IFB é uma instituição financeira multinacional, o Comitê de Diversidade, segue uma hierarquia específica de acordo com sua localidade. O Comitê de Diversidade do Brasil atua de três maneiras distintas, a primeira, atente a legislação nacional, a qual trata da Lei de Aprendizagem (Menores e Jovens Aprendiz) e a Lei de Cotas referente a pessoas com deficiência.

O segundo forma de atuação do Comitê, é com segmentos foco, atualmente são seis grupos de afinidade, formado por colaboradores de diferentes áreas que trabalham de maneira voluntária. O objetivo é melhorar constantemente as relações entre a empresa, funcionários, clientes e sociedade nos seguintes temas:

- Pessoas com Deficiência;
- Gênero;
- Diversidade racial;
- Seniors;
- Diversidade Sexual;
- Geração Y

O terceiro segmento do Comitê atua diretamente no RH da IFB. O RH Diversidade é uma divisão do departamento que desenvolve programas, projetos e atividades específicas a qual oferta suporte para a governança.



Figura 1 – Modelo de Diversidade e Inclusão

Autor Flávia Bandeira Cordeiro.

3.5 DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: ANÁLISE DO PROGRAMA DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Neste capítulo, será apresentado o Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência, desenvolvido e implementado pela IFB.

3.5.1 OBJETIVO DO PROGRAMA

O Programa de Inclusão desenvolvido pela IFB tem por objetivo contratar pessoas com deficiência para atingir o cumprimento da cota exigida pelo Ministério do Trabalho. Além disso, o programa visa o desenvolvimento e capacitação deste

grupo específico de colaboradores, para que os mesmos sejam respeitados e possam se sentir incluídos na sociedade.

A IFB implantou oficialmente o Programa no dia 04 de agosto de 2006 na cidade de Curitiba, com 33 participantes. A aula magna contou com a presença de todos os Diretores Executivos do Banco, Representantes do Ministério Público, Ministério do Trabalho, Secretaria do Trabalho, Representante dos Sindicatos e Instituições especializadas na Inclusão e capacitação de Pessoas com deficiência.

O curso possui duração máxima de 12 meses. Nos dois/quatro primeiros meses os alunos recebem conteúdos teóricos como: Etiqueta Empresarial, Finanças Pessoais, Informática, Português, Matemática financeira, Atendimento à clientes além de temas específicos da indústria bancária como atendimento em agências, produtos e serviços. Em uma segunda etapa, são alocados nas unidades da IFB para realizarem o aprendizado prático.

Os participantes a partir do primeiro dia de treinamento já são funcionários da IFB e recebem remuneração e benefícios estabelecidos na convenção coletiva da categoria.

O *on the job* possui duração máxima de 10 meses e é o espaço onde o Treinado irá desenvolver os conhecimentos adquiridos durante o curso, correlacionando teoria e prática, e tendo a oportunidade de consolidar seus conhecimentos, superando os entraves do dia-a-dia.

Dessa forma, a troca de experiências entre Gestor e Treinado fará com que este se torne mais preparado para atuar com desenvoltura nas agências e demais unidades IFB e lidar com a complexidade da realidade cotidiana.

Esses treinandos passaram por testes de seleção e receberam treinamento teórico de 160hs, em módulos com conteúdos de Técnica de vendas, atendimento a clientes, informática, etiqueta empresarial, finanças pessoais, código de conduta, indústria financeira e estrutura da IFB e estão sendo disponibilizados agora para o exercício das atividades nas funções de Monitor de Atendimento e Técnico de Agência.

3.5.2 DESAFIOS e OPORTUNIDADES

No ano de 2005 o Cenário Econômico Social, contava com um mercado de trabalho aquecido, o qual ofertava uma diversidade de oportunidades à população para os diferentes níveis culturais.

No entanto, tratando-se de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, algumas barreiras foram encontradas para o ingresso destas pessoas na IFB. A principal delas, era a restrição de acessibilidade, onde as agências e departamentos não possuíam uma estrutura acessível para este grupo.

Outro aspecto que dificultava o processo inclusivo dos PCD's era a baixa conscientização dos gestores, onde os mesmos, por falta de experiência, não sabiam a forma mais adequada de liderar este grupo.

A escassez de profissionais qualificados foi o maior de todos os desafios, já que para fazer parte do grupo de colaboradores de uma Instituição Bancária, é requerida uma escolaridade mínima, para atuar com as operações financeiras sem dificuldades. De acordo com o Censo relatado anteriormente neste trabalho, o índice de PDC's com ensino fundamental completo é consideravelmente escasso, este número sofre maior redução quando se trata de ensino Médio/Superior.

A IFB enxergou neste nicho de mercado uma oportunidade de agregar valor a seu quadro de colaboradores. Já que mediante exigência legal, é necessária a contratação de pessoas com deficiência, desenvolver profissionalmente este grupo foi uma forma de investir em seu capital intelectual.

3.5.3 PARCERIAS

Para o desenvolvimento do projeto a IFB contou com a parceria de duas instituições que tiveram um papel indispensável para eficácia do programa, a UNILEHU – Universidade Livre para a Eficiência Humana, e o IAT - Instituto Aprender e Trabalhar. Os quais atuaram diretamente nos processo de recrutamento e seleção bem como, ministraram cursos preparatórios, proporcionando aos PDC's noções básicas de mercado financeiro.

3.5.4 FORMAS DE ATUAÇÃO

A IFB entende que para que o processo de inclusão seja completo, é necessário o desenvolvimento de pessoas com deficiência, bem como o envolvimento de toda a organização.

A instituição desenvolveu um programa de inclusão, que buscou proporcionar aos novos colaboradores sem experiência no mercado, uma qualificação profissional teórica antes de iniciar as atividades na instituição. Para profissionais com deficiência que possuam currículos com grande experiência de mercado, a IFB mantém vagas de contratação abertas, neste caso, não é necessário participar do programa. Mesmo assim, muitas pessoas que já possuem grande experiência acadêmica e mercadológica têm participado do programa, por entenderem seu diferencial competitivo e a oportunidade de carreira.

É imprescindível dar tratamento adequado e condições materiais necessárias para que o participante do Programa de Inclusão desenvolva as suas atividades normalmente sendo, portanto, fundamental uma estrutura acessível em meio aos demais colaboradores sem deficiência.



Figura 2 – Formas de Atuação
Apresentação Diversidade e Inclusão

3.5.5 PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO

A IFB tem orgulho de promover a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, com isso desenvolveu um programa inovador em parceria com o Instituto Aprender e a UNILEHU. O diferencial do programa foi o modelo desenvolvido, o qual capacita a PCD, promovendo o seu desenvolvimento e dando uma visão do mercado financeiro antes mesmo de iniciarem suas atividades.

A PCD já contratada recebe durante o treinamento remuneração igual ao piso salarial da categoria bancária pela jornada de quatro horas diárias, para cargos iniciais, o profissional receberá ainda os benefícios de vale alimentação, vale transporte, plano de saúde e odontológico. O programa é composto de três meses em sala de aula e o aluno fica em treinamento por mais nove meses na área onde pode ser alocado, para que a sua ambientação com a nova atividade, equipe e gestor seja muito mais tranquila.

As matérias ministradas pelos parceiros contratados nesta fase do treinamento são: informática, empregabilidade, marketing pessoal, comunicação, trabalho em equipe, finanças pessoais, produtos e serviços bancários, técnicas de venda, responsabilidade social, diversidade, compliance e etiqueta empresarial.

Após o treinamento em sala de aula, o colaborador passa para etapa prática denominada *On the job training* - A Oportunidade, a qual visa validar a atuação em uma determinada área da IFB, proporcionando desenvolver os conhecimentos adquiridos durante o curso, correlacionando teoria e prática, e tendo a oportunidade de consolidar seus conhecimentos, superando os entraves do dia-a-dia.

O programa permite o reconhecimento do potencial de cada indivíduo, o que facilita a colocação e estimula o aluno a buscar seu desenvolvimento e carreira dentro do grupo IFB.

Enquanto o treinando estiver participando do *On the Job training*, todos os custos a ele relacionados serão subsidiados pelo departamento de RH Diversidade. Se após os doze meses de treinamento o desenvolvimento e perfil do colaborador forem condizentes pela unidade em que atuou, poderá ser contratado efetivamente, passando a fazer parte do grupo.

Para estar apto ao processo seletivo, o candidato deve, no mínimo, estar concluindo o segundo grau e em idade laboral, que é de 18 anos. A exigência para participar do programa é que o aluno apresente algum tipo de deficiência. A mesma

deve ser comprovada através de laudo médico de um especialista, declarando com clareza as limitações do paciente e informando o CID (Código Internacional de Doença) com data de emissão dos últimos 180 dias. Sendo assim, poderá ser confirmado o enquadramento desta pessoa dentro da lei de cotas.

Partindo deste princípio, entende-se, que os participantes do Programa Modelo de Inclusão da IFB, adquirem a experiência de mercado para que se tornem profissionais qualificados, tendo desta forma, sempre com suas limitações respeitadas, obrigações e deveres como os demais colaboradores do grupo.

3.5.6 ACESSIBILIDADE

Para receber este grupo de colaboradores nas dependências da IFB, foi necessária uma avaliação e adequação de diversos fatores do ambiente de trabalho, para proporcionar a acessibilidade dos PDC's.

A seguir os principais pontos que foram modificados:

- Adaptação as atividades da função para que o colaborador com deficiência melhore sua produtividade.
- O mobiliário a ser utilizado pelo colaborador com deficiência foi revisto e adaptado para o seu bem-estar e atende aos princípios da ergonomia: se for um usuário de cadeira de rodas deverá permitir uma adequada aproximação; se for uma pessoa anã deverá permitir que suba e desça em segurança da cadeira.
- Eliminação das barreiras de acesso, inclusive para funcionários com deficiência visual, tais como corredores estreitos, armários, tapetes soltos, vasos de plantas, etc.
- Rampas de acesso externas e internas ao prédio, suas condições técnicas e medidas apropriadas; de elevadores com botoeiras e/ou sistema de voz; de transporte de carga; de estacionamento reservado; de corredores de acesso; de barras de apoio, etc.

- Os banheiros adaptados.
- Adaptação dos telefones, principalmente para o trabalhador surdo.
- Condições dos instrumentos de trabalho: lupa reflete leitor de voz em computador a ser utilizado pelo colaborador cego, etc.
- Disponibilização de profissionais habilitado em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) para a comunicação com colaborador surdo.
- Treinamento via conference para deficiente visual

3.5.7 CONCIENTIZAÇÃO DOS COLABORADORES E GESTORES

Para uma boa ambientação dos PDC's em seu ambiente de trabalho, é fundamental que exista um bom relacionamento com os demais colaboradores e líderes envolvidos.

3.5.7.1 PREPARAÇÃO DOS LIDERES

O Gestor é peça-chave no desenvolvimento e sucesso do processo inclusivo do colaborador, por isso é essencial que o mesmo esteja muito bem informado sobre a relevância de suas tratativas e responsabilidades. A IFB preocupada com a sensibilização dos líderes, que passarão a ter em sua equipe um colaborador com algum tipo diferenciado de limitação, disponibilizou treinamentos específicos, tais como Libras Virtuais, Pessoas com deficiência, Diversidade no Atendimento e Vídeos relacionados à Educação sem Barreiras.

O Especialista em RH da IFB, L.C. M informa que, os gestores não tinham a experiência de ter em sua equipe pessoas com deficiência, logo o despreparo gerava insegurança e se tornava motivo de exclusão.

Além de uma boa relação interpessoal do gestor, é de responsabilidade do mesmo, atividades como:

- Entrevista inicial do Treinando
- Apresentação da unidade e de todos os membros da equipe
- Liberar acesso a sistema, internet, etc.
- Controle do Horário de trabalho
- Avaliação do desempenho do Treinando
- Orientação, acompanhamento e organização de atividades práticas a serem desenvolvidas pelo Treinando
- Estabelecimento de metas para o Treinando
- Confeção de crachá
- Dar feedbacks

3.5.7.2 CONCIENTIZAÇÃO DOS COLABORADORES

È fundamental que os colaboradores que já fazem parte da instituição, saibam integrar a PCD que fará parte da sua equipe. Devendo apoiar o treinando em todos os aspectos da inclusão e assim contribuir para o seu desenvolvimento pessoal e profissional, com orientações que o ajudem a entender melhor suas atividades visando contribuir para o bom andamento da instituição.

Para contribuir com a sensibilização dos funcionários, foram veiculado, em todos os meios de comunicação da empresa, matérias relacionadas com tema a fim de promover conscientização e sensibilização.

3.5.8 MATERIAL DE APOIO

Sabe-se que o motivo principal da existência de preconceito é a falta de informação. Partindo deste principio, a IFB desenvolveu um material denominado MANUAL DO GESTOR, que em poucas paginas, fornece informações que auxilia o tratamento junto aos PDC's, introduzindo novos conceitos e quebrando tabus, tudo para que a convivência com a diversidade seja tão natural quanto deve ser.

O material fornece diversas informações referente às pessoas com deficiência, entre elas destacam-se as dicas de como se portar diante a deficiência do colaborador, seguem alguns exemplos de tratativas:

- Se o treinando for usuário de cadeira de rodas, ao dirigir-se a ele procure ficar sempre na mesma altura. Não fale ou transmita suas orientações em pé, pois isto faz com que o usuário de cadeira de rodas desenvolva fortes dores no pescoço.
- Se o treinando for usuário de bengala, verifique se no ambiente de trabalho tem tapetes dispostos. Tendo, procure eliminá-los, pois podem fazer o colaborador tropeçar, cair, ferir-se.
- Não fique constrangido com a cadeira de rodas ou com a bengala. Porém, não fique demasiadamente à vontade de forma a se apoiar na cadeira ou brincar com a bengala. Lembre que elas são elementos assistivos indispensáveis na vida da pessoa com deficiência.
- Se o treinando tiver nanismo (anão) cuide para que a cadeira e a mesa que ele for usar esteja adaptada à sua altura. Quando for falar com a pessoa anã, posicione-se na mesma altura.
- Se o colaborador for uma pessoa com ostomia (ostomizado), aparentemente ele não terá nenhuma deficiência. Sua deficiência é interna, falta-lhe um determinado órgão e, geralmente, ele se utiliza de bolsa coletora para as fezes ou urina.
- Se o colaborador for deficiente auditivo que faz leitura labial e é oralizado (souber falar), fique sempre de frente para ele, articulando bem as palavras e falando pausadamente – repita-as se for necessário.
- Não demonstrar ter qualquer preferência pessoal por este ou aquele colaborador. Todos são capazes de exercer as atividades.

- Não demonstrar pena, nem indiferença, em relação ao colaborador com deficiência. Ele está apto para trabalhar e sabe enfrentar as suas limitações e os impedimentos dos ambientes.
- Ao falar com uma pessoa cega, posicione-se e diga onde está (à frente, à esquerda, etc.). Não o toque com frequência. Se forem andar, pergunte-lhe se precisa de apoio. Caso afirmativo, ofereça-lhe então o braço direito dobrado para que a pessoa nele se apoie.

Se a pessoa cega tiver como apoio um cão-guia, concentre-se na pessoa e não no cão. Não faça elogios ao cão ou queira saber seu nome e nem passe a mão no animal. Lembre-se de que para a pessoa cega o cão-guia é uma ajuda técnica.

3.5.10 RESULTADOS

O Modelo de Inclusão do Programa da IFB, efetivamente apresentou resultados positivos à instituição, no primeiro semestre de 2010, foi atingida a cota legal de pessoas com deficiência, aumentando em seis vezes o número de contratações, sendo o único banco de grande porte no Brasil com a cota cumprida.

GRÁFICO DE EVOLUÇÃO

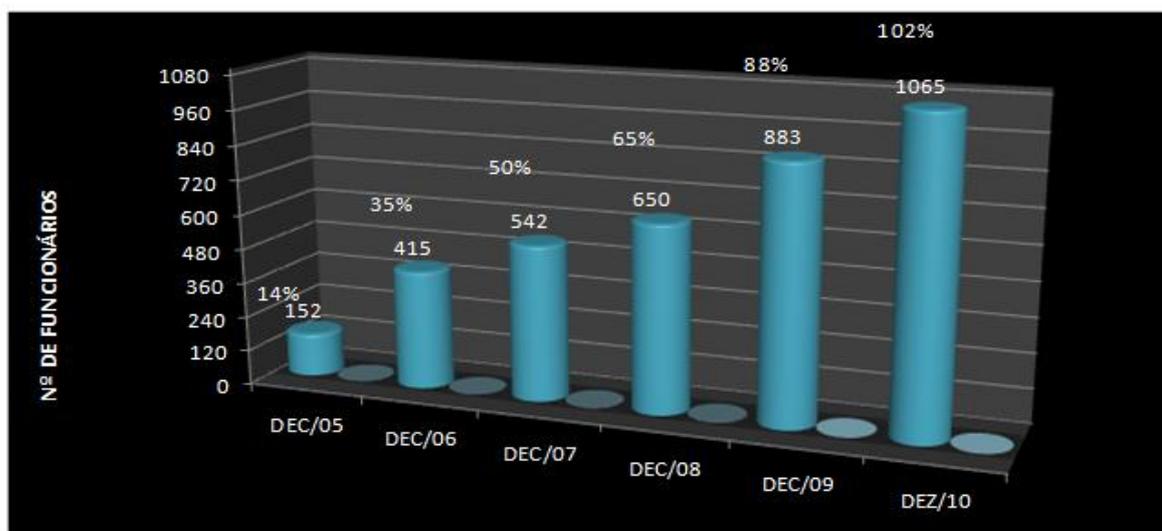


Figura 3 – Gráfico de Evolução
Autor Flávia Bandeira Cordeiro.

Os colaboradores da IFB passaram a entender a diversidade em seu dia a dia. O maior programa de reconhecimento interno, que premia anualmente os melhores projetos da empresa, começou tendo uma média de dez inscrições na categoria diversidade, e em 2010, recebeu mais de 50 inscrições de projetos relacionados.

Entende-se como um programa eficaz no processo completo de inclusão de PCD's ao analisar que desde o ano de 2010, a cota legal mantém-se cumprida atualmente com a extinção do programa, o RH Diversidade, atua na manutenção da cota legal, e permanece desenvolvendo projetos de conscientização, inclusão e retenção de colaboradores PCD's.

4 MÉTODOLOGIA DA PESQUISA

Neste capítulo, descreve-se, os procedimentos metodológicos utilizados na elaboração do estudo. Apresenta-se primeiramente a caracterização da pesquisa, após descreve-se a amostra da pesquisa e em seguida delimitam-se os procedimentos adotados na coleta de dados para o efetivo desenvolvimento da análise e elaboração do estudo de caso.

Relata Martias, Pereira (2001, p. 43).

A metodologia é parte fundamental para elaboração de um projeto, é a explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exata de toda a ação desenvolvida no método do trabalho de pesquisa. É a explicação do tipo de pesquisa, do tempo previsto, da divisão do trabalho, tratamento de dados e de tudo aquilo que se utilizou no trabalho de pesquisa.

4.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA

O estudo pode ter uma abordagem qualitativa, quantitativa, exploratória, descritiva, explicativa, bibliográfica, documental e experimental de acordo com o contexto do problema, a pesquisa em questão tem caráter qualitativo e bibliográfico uma vez que seu ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e sua elaboração é efetivada mediante material já publicado, constituindo-a através de livros, artigos, materiais disponíveis na internet e demais fontes de pesquisa.

4.2 PROCEDIMENTO DA PESQUISA

A definição de metodologia consiste na utilização da pesquisa descritiva através dos procedimentos de pesquisa documental. Foi necessário o aprofundamento no assunto para definir suas características e como elas afetam o objeto de estudo. Também foi aplicada a pesquisa bibliográfica, visto que foi utilizado materiais já elaborados.

4.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

Para desenvolver os objetivos propostos nesse estudo, foi utilizado como fonte: livros técnicos, monografias, artigos de jornais, revistas e sites na internet que embasem teoricamente temas de gestão de pessoas com deficiência e informações sobre uma instituição financeira.

Segundo Marconi e Matias (2001, p. 267):

“O pesquisador escreve para os outros e deve, portanto, apresentar com objetividade e clareza os resultados dos dados coletados durante a pesquisa e chegar a uma conclusão”.

O presente trabalho possui objetivos descritivos e bibliográficos uma vez que se preocupa em observar fatos publicados ao público, identificando-os, sem qualquer manipulação. A que se refere critério de seleção da amostra o projeto foi baseado por conveniência já que o objeto de estudo é uma instituição financeira.

5 CONCLUSÃO

O Interesse pelo tema associado ao processo inclusivo de pessoas com deficiência no mercado de trabalho originou-se, por se tratar de um desafio o qual enfrento desde os meus dezoito anos, quando me tornei uma deficiente visual. Vivenciando a precária inclusão deste grupo nas organizações, me surpreendi ao ingressar em uma instituição que possui um programa eficaz de inclusão de PDC's. Atuando na IFB desde Maio de 2011, e fazendo parte deste programa, obtive súbito interesse em tornar meu local de trabalho objeto de estudo desta pesquisa.

Tendo em vista a dificuldade de acesso das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, faz-se necessário que as organizações implantem mecanismos de acessibilidade, contribuindo assim com o processo de inclusão social destas pessoas.

Por se tratar de uma minoria, as pessoas com deficiência, sofreram ao longo dos anos marginalização e preconceito na sociedade brasileira, no âmbito da educação, esta exclusão é mais evidenciada, observando que este grupo foi e ainda é excluído no processo de inserção trabalhista e social.

O reconhecimento da diversidade fundamenta o princípio da inclusão social das pessoas com deficiência, fato que garantiria acesso a todos os indivíduos, tendo em vista a igualdade de oportunidades independente da peculiaridade de cada um.

Ao analisar o Censo de 2010 divulgado em 29/06/2012 pelo IBGE, percebe-se como o número de pessoas com deficiência tem grande participação na população nacional. Tal grupo representa 23,9% dos habitantes do Brasil o que representa 45,6 milhões de pessoas que declararam ter algum tipo de deficiência. Tendo em vista o representativo número de brasileiros que possuem alguma limitação, conclui-se perante este cenário, que fundamentalmente se faz necessária a eliminação de barreiras para que a inclusão deste grupo na sociedade realmente seja efetiva.

Considerando a importância da inclusão social desta parcela da população, verificou-se que o Governo Federal e os demais Órgãos Competentes, para contribuir com esta inclusão, desenvolveram leis, normas e regulamentações, que atendem as necessidades de cada PCD, considerando suas limitações e restrições de acessibilidade na sociedade como um todo. Portanto, nota-se que mesmo com a recente preocupação da mobilização social a favor desta parcela da população, as

peças com deficiência têm seus direitos protegidos por diversos decretos e leis que atende especificamente este grupo. Pensando na real necessidade da participação dos PCD's no mercado de trabalho, foi desenvolvida a Lei de Cotas, a qual promove a inclusão deste grupo, é ela quem determina uma porcentagem mínima de colaboradores com deficiência nas organizações.

Com a implantação desta Lei, as organizações nacionais, passaram a assumir um importante papel no processo de inclusão social das pessoas com deficiência.

Considerando a obrigatoriedade legal do cumprimento da cota, os órgãos competentes, estipularam diferentes formas de notificações fiscais passíveis de multa quando não existir o cumprimento da lei nas organizações.

As empresas que se enquadram na lei de cotas se viram obrigadas a iniciar o processo de inclusão de colaboradores que apresentam algum tipo de limitação, infelizmente, na grande maioria, este processo ocorre para que as mesmas evitem possíveis autuações financeiras pelo não cumprimento da lei.

Com isto as empresas se preocupam somente com a etapa da contratação, para atingir o número estipulado pela cota. Mas o processo inclusivo não se resume apenas ao ingresso destes colaboradores nas organizações, se não houver um trabalho interno de qualificação, desenvolvimento e retenção, pode-se concluir que este grupo não está efetivamente incluso no mercado de trabalho.

Para que uma organização realize o processo inclusivo com eficácia, é necessário que exista um planejamento e um plano de ação contínuo de inclusão, o qual garante que todas as etapas serão tratadas, para que assim os PCD's possam efetivamente se sentir parte da instituição considerando suas limitações.

O objeto de estudo relatado neste trabalho apresenta um modelo de programa eficiente na tratativa da inclusão social das pessoas com deficiência. Uma Instituição Financeira Internacional situada no Brasil, tratada por IFB, demonstra que é possível contratar PCD's e desenvolve-los para que os mesmos agreguem o capital intelectual da empresa. Isto ocorre, pois a organização estudada apresenta uma política global da diversidade em suas diferentes formas de atuação. Em 2005 iniciaram um intenso processo objetivando inclusão social, a qual se fazia necessário no mercado de trabalho. Com o objetivo de atender a legislação local, foi criado um projeto com finalidade de contratar um grande número de pessoas com deficiência. Em outubro de 2010, o cumprimento integral da cota foi atingido e a IFB desde

então, trabalha com a manutenção desse quadro de funcionários e com a retenção dos mesmos.

Para que isso se concretizasse, a instituição adotou uma série de medidas para atrair estes profissionais, já que se tratava de uma grande demanda e o mercado se encontrava aquecido. Realizaram reformas e adaptações em termos de acessibilidade, ajustaram a escolaridade mínima a fim de flexibilizar a participação do público e disponibilizaram informações e práticas inclusivas para conscientização por parte dos líderes.

O modelo do programa de inclusão é composto por um ano de treinamento, onde os futuros colaboradores recebem instruções teóricas e práticas que proporcionam um maior conhecimento das atividades financeiras que os mesmos irão desenvolver. Este processo ajuda a acelerar o aprendizado dos PCD's, abordando conceitos importantes de uma área específica da instituição o qual farão parte.

Após este período, se estas pessoas apresentarem um bom desempenho nas funções desenvolvidas, os mesmos serão contratados podendo atuar com confiança e engajamento na IFB, fazendo assim parte efetiva do grupo dos colaboradores.

Este programa fez com que a IFB obtivesse uma efetiva alternativa de ajudar a reverter o cenário nacional de desigualdade historicamente construído, e baseando-se, portanto, no princípio da igualdade de oportunidade dos trabalhadores. Dessa forma a instituição consegue cumprir com a obrigatoriedade legal da cota estipulada a contratação de pessoas com deficiência e faz a sua parte para a transformação de uma sociedade mais inclusiva.

Este estudo concluiu que por mais delicado e complexo que seja atuar com a inclusão de pessoas com deficiência, é perfeitamente possível que isso se torne realidade com planejamento e determinação. É necessário que haja um engajamento de todos os setores da sociedade para que se desenvolva uma mobilização social com intuito de criar uma conscientização em relação às questões básicas do cotidiano das pessoas com deficiência, contribuindo assim, com o combate ao preconceito e para a consolidação e efetivação dos direitos dessa parcela da população.

BIBLIOGRAFIA

BULGARELLI Reinaldo. DIVERSOS SOMOS TODOS, valorização, promoção e gestão da diversidade nas organizações. São Paulo, Editora de Cultura, 2008.

GUZZONI, Adriano Mário. Conhecendo e Compreendendo a Pessoa com Deficiência. Editora Atlas, 2006.

TRANI, Eduardo. Desenho Universal, Habitação de Interesse Social. Editora São Paulo, 2007.

GONÇALVES, Maros Antonio. Recrutamento e Seleção de Deficientes e PCD. Editora Abril, 2005.

SCHUTZ, Will. PROFUNDA SIMPLICIDADE - AGORA UMA NOVA CONSCIENCIA DO EU INTERIOR, Editora Libris 1989.

BEUREN, Cristiane PROTECAO JURIDICA DO SER HUMANO IN VITRO NA ERA DA BIOTECNOLOGIA. Editora Atlas 2008.

MATIAS-PEREIRA, José. Manual de metodologia da pesquisa científica. São Paulo: Atlas, 2010

L.C.M, Especialista em RH da IFB. Apresentação do Programa Inclusão Externa. Material não Editado, 2012.

FONSECA, Ricardo Tadeu Marques. O TRABALHO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E A LAPIDAÇÃO DOS DIREITOS HUMANOS: O DIREITO DO TRABALHO, UMA AÇÃO AFIRMATIVA. Atlas 2005.

SCHWARZ, Andrea. COLEÇÃO FRBRABAN DE INCLUSÃO SOCIAL . Febraban – Federação Brasileira de Bancos.2006.

<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/default.shtm>

ACESSO 30/07/2012.

http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas_religiao_deficiencia/default_caracteristicas_religiao_deficiencia.shtm ACESSO 03/08/2012

<http://unilehu.org.br/legislacao/> ACESSO EM 09/08/2012.

<http://unilehu.org.br/premios/> ACESSO EM 09/08/2012.

<http://unilehu.org.br/projetos/> ACESSO EM 09/08/2012.

<http://www.institutoaprender.org.br/> ACESSO EM 29/08/2012.

http://www.institutoaprender.org.br/proj_superando.php ACESSO EM 29/08/2012.

<http://www.institutoaprender.org.br/aprendiz08.php> ACESSO EM 29/08/2012.

http://www.institutoaprender.org.br/norm_seusdireitos.php ACESSO EM 05/09/2012.

http://www.institutoaprender.org.br/proj_adote_talento.php ACESSO EM 11/09/2012.

<http://www.febraban.org.br/> ACESSO EM 11/09/2012.

<http://www.febraban.org.br/Febraban.asp?modulo=Pesquisa> e [Conhecimento](#)
ACESSO EM 17/09/2012.

http://www.febraban.org.br/Noticias1.asp?id_texto=1531&id_pagina=61&palavra=DEFICIENCIA ACESSO EM 17/09/2012.