

TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO SEGMENTO BANCÁRIO: UM ESTUDO DA PERCEPÇÃO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIENCIA

CARLOS ELIAS DO PRADO¹
 FERNANDA SANTOS FRÉO²
 LARISSA LEMOS SIMÕES³
 RENATA LEMES DA SILVA⁴
 SILVIO AKIRA HIRASSAKA⁵

RESUMO

Este artigo tem o propósito de apresentar um estudo com pessoas portadoras de deficiência que estejam trabalhando no Ramo Bancário. Por meio dele, será possível verificar a percepção em relação ao treinamento, vez que muitas Empresas optam pela não valorização de funcionários com deficiência. O estudo procura, ainda, verificar se os treinamentos oferecidos aos funcionários portadores de deficiência promoveram o desenvolvimento de suas competências e habilidades. Com base nos dados apresentados, será exposto como é feito o treinamento e o desenvolvimento de pessoas com deficiência na Organização bancária, desde o recrutamento, até a integração do funcionário. Isso se torna fundamental devido à grande evolução na contratação de pessoas com deficiência, sendo de suma importância que o Treinamento que oferecido seja o mais abrangente possível. Dessa maneira, o Treinamento que a Agência oferece ao funcionário portador de deficiência torna-o eficaz para que ele execute suas tarefas diárias de forma adequada e eficiente.

Palavras-chave: Estudo; Treinamento; Trabalho; Desenvolvimento.

ABSTRACT

This study aims to conduct a study with disabled people who are working in the banking sector, through which it will be possible to verify the perception regarding the training, since many companies opt for the non-valuation of employees with disabilities. The study also seeks to verify if the training offered to disabled employees promoted the development of their skills and abilities. Based on the data presented we will show how the training and development of people with disabilities in the banking organization is done, from recruitment to employee integration. This becomes fundamental because of the great evolution in hiring people with disabilities, it is of the utmost importance that the training offered to them is as comprehensive as possible. In this way, training that the agency offers to the disabled employee becomes effective for him to perform his daily tasks properly and efficiently.

Keywords: Study; Training; Job; Development.

¹ Graduado em Administração – UBC-SP, Especialista em Marketing – ESPM-SP; Mestre em Comunicação Social – UMESP-SP.

² Graduado em Administração – UMC-SP.

³ Graduado em Administração – UMC-SP.

⁴ Graduada em Administração – UBC-SP; Especialista em Administração – RH – UBC-SP; Mestre em Engenharia Biomédica – UMC-SP; Doutora em Engenharia Biomédica – UMC-SP.

⁵ Graduado em Ciências Contábeis – UMC-SP; Especialista em *Business Plan* – Kagawa University-Japão; MBA Executivo em Gestão de Finanças – UBC-SP.

INTRODUÇÃO

O número de pessoas com deficiência no Brasil vem aumentando e, consecutivamente, o Mercado de Trabalho para essas pessoas vem sofrendo mudanças, que nem sempre acompanham o ritmo da população. Hoje, as pessoas portadoras de deficiência ou pessoas portadoras de necessidades especiais também denominadas de forma simplificada de PcDs estão mais presentes em nossas vidas do que há dez ou quinze anos.

Por conta desse crescimento, muitas vezes ocultado pela mídia, observam-se profissionais tão capacitados quanto uma pessoa sem qualquer deficiência é, porém, sem a oportunidade de aplicar seus conhecimentos na prática, vez que algumas Empresas tendem a ser preconceituosas no momento da contratação, limitando-se apenas a admiti-los para estar em dia com a Lei.

O presente artigo destina-se ao estudo da inclusão de pessoas portadoras de deficiência no Mercado de Trabalho com foco no segmento bancário.

Será demonstrado como as Empresas vêm se comportando em relação às mudanças que estão ocorrendo, envolvendo o trabalho que os recursos humanos fazem para a inclusão de pessoas portadoras de deficiência na Empresa, se há algum tipo de processo diferenciado, fases do Processo Seletivo e dificuldade em cumprir a Lei de cotas, entre outros.

Por meio do estudo, a opinião das pessoas portadoras de deficiência que trabalham nas Agências Bancárias contando como foram suas contratações, os treinamentos, sua percepção diante dos seus gestores e se eles estão satisfeitos, a acessibilidade, se foi necessário que a Empresa fizesse algum tipo de ajuste para a melhor recepção do profissional e, até mesmo, detalhes de suas atividades no dia a dia, serão demonstradas.

Por meio desses dados, demonstra-se como estão as percepções das pessoas portadoras de deficiência em seu ambiente de trabalho, suas limitações, atividades em que se destacam e como se sentem ocupando seu cargo atual.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Conceito de pessoa com deficiência

Pode-se encontrar o conceito de pessoa com deficiência na atual Constituição Federal de 1988, conforme o Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, que regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências.

De acordo com o Artigo 4º do Decreto nº 3.298, a definição de pessoa com deficiência é:

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

I – deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;

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

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

IV - deficiência mental – funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

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

V - deficiência múltipla – associação de duas ou mais deficiências.

Conforme o Decreto mencionado, é possível dividir a deficiência em: deficiência física, deficiência auditiva, deficiência visual, deficiência mental e deficiência múltipla, quando o indivíduo tem mais de uma deficiência.

Essas deficiências tanto podem ser congênitas – desde o nascimento, quanto adquiridas ao longo da vida.

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Fréo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Sílvia Akira Hirassaka.
---	---

Um levantamento feito pelo IBGE em parceria com o Ministério da Saúde revelou que, atualmente, 6,2% da população brasileira têm algum tipo de deficiência.

No levantamento, identificou-se que a deficiência visual aparece em primeiro lugar na lista de deficiências e atinge o percentual de 3,6% dos brasileiros, o estudo também apontou que 1,3% dos brasileiros tem algum tipo de deficiência física, 0,8% algum tipo de deficiência mental e as pessoas com deficiência auditiva representam 1,1% da população.

Surgimento do/da termo/expressão “pessoa com deficiência”

Segundo Santos (2012), a expressão pessoa com deficiência vem desde a formação da Sociedade e seus primórdios. A sociedade que se dizia “normal” sempre inabilitou os deficientes, separando-os da Sociedade e os marginalizando.

Os primitivos consideravam que as pessoas que tinham algum tipo de deficiência tinham relação com o sobrenatural (ver Quadro 1).

Atuação das empresas em relação à contratação de pessoas com deficiência

A postura das Empresas brasileiras em relação à contratação de pessoas com deficiência está mudando. Segundo dados do IBDD (Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência), do ano de 2011, houve aumento no número de pessoas com deficiência com Nível Superior.

As Empresas passaram a entender que não existe uma vaga específica para a pessoa que tem deficiência, mas sim, vagas abertas para quem possui capacidade de ocupá-las.

Por muito tempo, a inclusão de pessoas com deficiência foi vista como um problema de suas famílias e das entidades assistenciais especializadas. Porém, isso está mudando, também; em todo o mundo, há consciência de que a inclusão dessas pessoas é uma questão de ética e redução da desigualdade social.

Escolaridade

Uma grande preocupação das Empresas está na escolaridade. A Figura 2 aponta o número de pessoas que ingressaram no Nível Superior nos anos 2003 a

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Frêo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Silvio Akira Hirassaka.
---	---

2013.

A problemática referente à inclusão no Mercado de Trabalho das pessoas com deficiência não está relacionada apenas à quantidade de vagas ofertadas, mas sim, à qualificação obtida pelo profissional a ser inserido (VASCONCELOS, 2009, P. 32).

Atualmente, há algumas entidades que oferecem cursos profissionalizantes específicos para pessoas com deficiência.

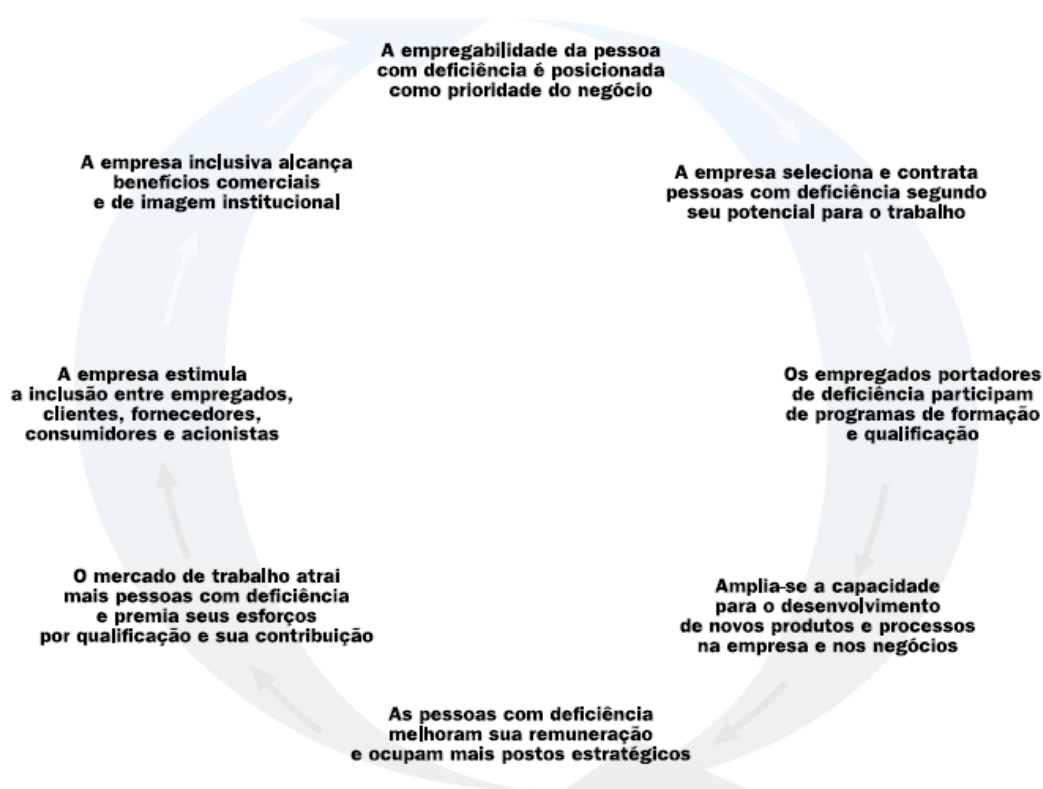
Quadro 1 – Como chamar as pessoas com deficiência?

Época	Termos e significados	Valor da pessoa
<p>No começo da história, durante séculos, romances, nomes de Instituições, Leis, mídia e outros meios mencionavam “os inválidos”.</p> <p>Exemplos: “A reabilitação profissional visa a proporcionar aos beneficiários inválidos...” (Decreto Federal nº 60.501, de 14/3/67, dando nova redação ao Decreto nº 48.959-A, de 19/9/60).</p>	<p>“Os inválidos” O termo significava “<u>indivíduos sem valor</u>”.</p> <p>Em pleno século 20, ainda se utilizava esse termo, embora já sem nenhum sentido pejorativo.</p> <p>Outro exemplo “Inválidos insatisfeitos com lei relativa aos ambulantes” (Diário Popular, 21/4/76).</p>	<p>Aquele que tinha deficiência era tido como socialmente inútil, um peso morto para a Sociedade, um fardo para a família, alguém sem valor profissional.</p> <p>Outros exemplos “Servidor inválido pode voltar” (Folha de S. Paulo, 20/7/82). “Os cegos e o inválido” (<i>Istoé</i>, 7/7/99).</p>
<p>De ± 1960 até ± 1980 “Crianças defeituosas na Grã-Bretanha têm educação especial” (Shopping News, 31/8/65).</p> <p>No final da década de 1950, foi fundada a Associação de Assistência à Criança Defeituosa – AACD (hoje, denominada Associação de Assistência à Criança Deficiente).</p> <p>Na década de 1950, surgiram as primeiras unidades da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE.</p>	<p>“Os defeituosos” O termo significava “indivíduos com deformidade” (principalmente física).</p> <p>“Os deficientes” Este termo significava “indivíduos com deficiência” física, intelectual, auditiva, psicossocial, visual ou múltipla, que os levava a executar as funções básicas de vida (andar, sentar, correr, escrever, tomar banho etc.) de forma diferente daquela como as pessoas sem deficiência faziam. E isso começou a ser aceito pela sociedade.</p> <p>“Os excepcionais” O termo significava “indivíduos com deficiência intelectual”.</p>	<p>A sociedade passou a utilizar esses três termos, que focalizam as deficiências em si, sem reforçar o que as pessoas não conseguiam fazer como a maioria.</p> <p>Simultaneamente, difundia-se o movimento em defesa dos direitos das “pessoas superdotadas” (expressão substituída por “pessoas com altas habilidades” ou “pessoas com indícios de altas habilidades”).</p> <p>O movimento mostrou que o termo “os excepcionais” não poderia referir-se exclusivamente aos que tinham deficiência intelectual, pois as pessoas com altas habilidades (superlotação) também são excepcionais, por estarem na outra ponta da curva da inteligência humana.</p>
<p>De ± 1990 até hoje e além. A década de 1990 e a primeira década do século 21 e do Terceiro Milênio, estão sendo marcadas por eventos mundiais, liderados por organizações de pessoas com deficiência.</p> <p>A relação de documentos produzidos nesses eventos pode ser vista no final deste Artigo.</p>	<p>“Pessoas com deficiência” Passa a ser o termo preferido por um número cada vez maior de adeptos, boa parte dos quais é constituída por pessoas com deficiência que, no maior evento (“Encontrão”) das Organizações de pessoas com deficiência, realizado no Recife, em 2000, conclamaram o público a adotar este termo.</p> <p>Elas esclareceram que não são “portadoras de deficiência” e que não querem ser chamadas por esse nome.</p>	<p>Os valores agregados às pessoas com deficiência são:</p> <ul style="list-style-type: none"> - O empoderamento (uso do poder pessoal para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controle da situação de cada um); e - A responsabilidade de contribuir com seus talentos para mudar a Sociedade rumo à inclusão de todas as pessoas, com ou sem deficiência.

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Frêo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Silvio Akira Hirassaka.
---	---

Fonte: elaborado pelos autores, com base na Literatura disponível.

Figura1 – O círculo virtuoso da inclusão das pessoas com deficiência



Fonte: Gil, 2002.

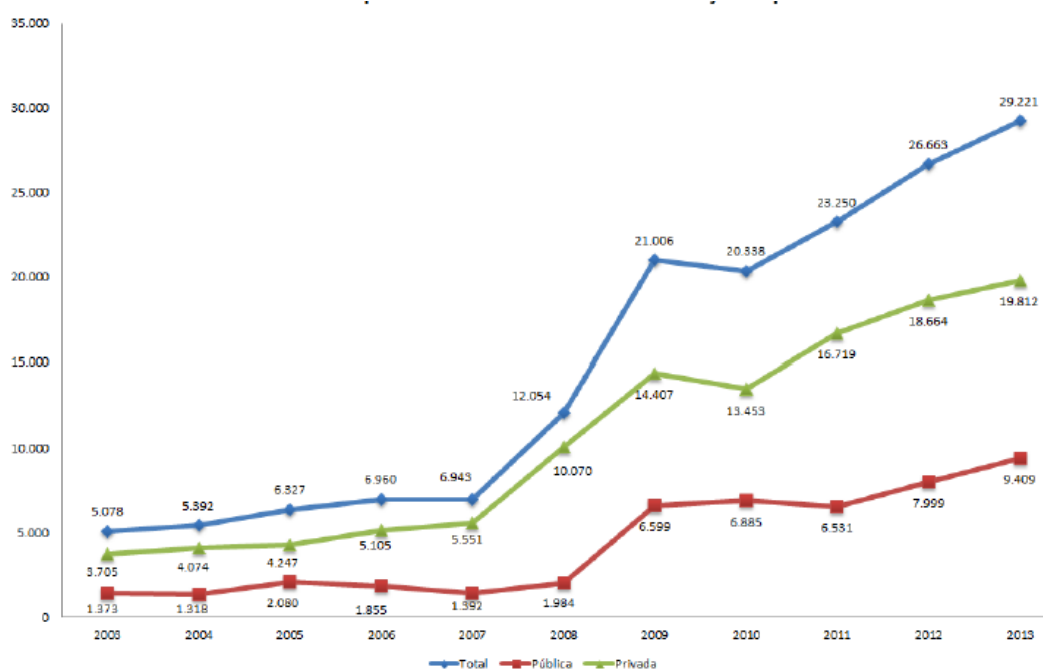
A admissão desses profissionais deve avaliar as deficiências que melhor irão se adequar às atividades que serão executadas. Os esforços que são feitos por eles refletem na qualidade e na produtividade e colaboram muito para o *marketing* social.

Legislação nacional

Em nosso país, pessoa com deficiência é amparada por inúmeras Leis Trabalhistas. A principal e mais conhecida é a Lei de Cotas, Lei que estabelece as cotas de contratação para as Empresas privadas com mais de 100 funcionários,

instituída em 1990; porém, foi regulamentada apenas em 1999.

Figura 2 – Acesso das pessoas com deficiência à Educação Superior.



Fonte: Censo Escolar MEC/ INEP, 2013.⁶

A cota é determinada por um percentual aplicado à quantidade de funcionários, conforme se apresenta a seguir:

- I – Até 200 empregados: 2%;
- II – De 201 a 500 empregados: 3%;
- III – De 501 a 1.000 empregados: 4%;
- IV – De 1.001 em diante: 5%.

⁶ CENSO MEC/INEP. **Principais Indicadores da Educação de Pessoas com Deficiência**. Ministério da Educação: 2013. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=16759-principais-indicadores-da-educacao-de-pessoas-com-deficiencia&Itemid=30192>. Acesso em: 22 maio 2016.

Legislação internacional

Em 9 de dezembro de 1975, a ONU (Organização das Nações Unidas), aprovou a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência, defendendo o direito inerente das pessoas com deficiência ao respeito à sua dignidade e a ter suas necessidades levadas⁷

Apesar de a Lei ser bem clara na questão da empregabilidade, segundo a Cartilha de Inclusão Social da FEBRABAN (2006), ainda surgem algumas dúvidas, como:

a) Qualquer trabalhador com deficiência pode ser contrato para o preenchimento da cota?

Na realidade, somente os reabilitados profissionalmente, com Certificado fornecido pela Previdência Social, e as pessoas com deficiência que se enquadram nos critérios do Decreto nº 5.296 e na Lei 10.690.

b) Qual o valor da multa caso pelo não cumprimento da Lei?

Os valores variam de R\$ 1.101,75, a R\$ 110.174,67 e alteram conforme o número de vagas de cota não preenchidas.

Fiscalização

Para assegurar que a Lei seja cumprida, o Governo Federal nomeou o Ministério Público e o do Trabalho para fiscalizar se as Empresas realmente estão cumprindo a Lei de forma correta, sendo que aquelas que seguem a Lei de cotas têm como benefício a redução de parte dos impostos em sua Folha de Pagamento ao Governo.

Segundo dados do Censo/2000, realizado pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), dos nove milhões de portadores de deficiência que trabalham, 5,6 milhões são homens e 3,5 milhões, mulheres.

⁷ PORTAL DO MEC. **DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DAS PESSOAS DEFICIENTES Resolução aprovada pela Assembléia Geral da Organização das Nações Unidas em 09/12/75**. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf Acesso em: 30 jun. 2015

Preconceito no momento da Contratação

Quando a Empresa decide contratar uma pessoa com deficiência, deve se preparar para lidar com o preconceito devido à falta de informação; é preciso entender que o preconceito e a diferença existem, para começar a superá-los.

O preconceito, infelizmente, ainda é a maior barreira para a contratação; o fato é que não sabemos lidar com diferenças.

De acordo com o Dicionário Aurélio, preconceito significa: “Conceito ou opinião formados antecipadamente”, sem maior ponderação ou conhecimento dos fatos; ideia preconcebida; julgamento ou opinião formada sem se levar em conta o fato que os conteste; intolerância; ódio irracional ou aversão a outras raças, credos religiões etc.”⁸

Contratação de pessoas com deficiência

Fazer a inclusão é um processo lento, no qual são necessárias adaptações e muitas mudanças no comportamento. Para desenvolver talentos, é preciso oferecer possibilidades; é muito importante que a Empresa ofereça acompanhamento para o empregado, promovendo sua integração com os colegas e os chefes. Isso faz com que, aos poucos, o empregado vá se adaptando ao ambiente de trabalho.

A decisão de abrir vagas para pessoas com deficiência rompe inúmeras barreiras. Qualquer medida tomada pela Empresa visando à inclusão somente será eficaz se houver compromisso com todo o processo.

Um profissional com deficiência recrutado de forma adequada e para a função correta tem maior facilidade de adaptação e possibilidades de progredir e alcançar o sucesso profissional (CALADO *et al.*, 2010).

Acessibilidade

A Empresa deve estar atenta para prevenir todas as situações de risco. Tanto os acidentes de trabalho, quanto a existência de condições inadequadas para a saúde

⁸ HOLANDA, Aurélio Buarque de. *Míni Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa - 8ª Ed. Nova Ortografia, São Paulo, Positivo Editora, 2010*

podem levar muitos trabalhadores a adquirir deficiências. Ter uma política de prevenção de acidentes é indispensável.

Além disso, a segurança de pessoas com deficiência requer alguns cuidados.

A brigada de incêndio deve receber treinamento adequado para assegurar socorro às pessoas com deficiência. Divulgar informações em publicações internas sobre síndromes e patologias, ter canais abertos para esclarecimentos de dúvidas, colocar à disposição informações médicas e exames preventivos são medidas que devem estar ao alcance de todos os funcionários.

Outra prática que deve ser incorporada é o procedimento com pessoas que adquiriram deficiência quando estavam empregadas. Ter uma postura socialmente responsável significa reter esses profissionais, pois sua experiência na Empresa é um patrimônio valioso, fruto de investimentos feitos por ambas as partes.

Novamente, reter não significa isolar nem “encostar” essas pessoas em funções improdutivas. É necessário desenvolver uma política de adaptação desses profissionais, fornecendo apoio médico, psicológico e técnico para que possam desenvolver atividades compatíveis com a nova situação.

Em qualquer alternativa de trabalho, é possível se defrontar com a necessidade de acomodações ou adaptações no local de trabalho, mesmo com ambientes separados e considerados especiais.

O que são acomodações ou adaptações?

Em termos simples e na mais singela de suas acepções, referem-se a "algo que o empresário provê para possibilitar ao empregado desenvolver bem sua função".

Dentre os exemplos de acomodações ou adaptações, podemos citar eliminação de degraus, colocação de barras nos sanitários, construção de pequenas rampas de acesso, estabelecimento de horário adaptado de trabalho, algumas alterações arquitetônicas, adaptações em máquinas ou ferramentas e muitas outras.

Por vezes, com pequenas dessas adaptações e sem grandes custos, pessoas com deficiência podem tornar-se plenamente competitivas.

Algumas Empresas adotam critérios especiais para manter as pessoas com deficiência em lugares separados, sob o pretexto de mantê-las melhor protegidas, criando ambientes especiais.

Reabilitadores costumam batizar essa alternativa de trabalho como emprego semi-integrado. O ambiente geral de trabalho é integrado (trata-se, em geral, de uma fábrica ou escritório que existem para negócios), mas a unidade, o posto de trabalho é mantido em local completamente separado, o que leva, evidentemente, a diversas desvantagens quanto à pretendida integração das pessoas e funciona como contratar a pessoa com deficiência apenas para cumprir uma Lei, sem remover os obstáculos existentes no caminho que ela terá de percorrer.

Para buscar um trabalho, acabará colaborando para criar o estigma que ela não possui competência para disputar o mercado competitivo (TANAKA; MANZINI, 2005).

Segundo o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, as condições de acessibilidade oferecidas no local de trabalho tanto podem reforçar a limitação causada por uma deficiência, quanto podem minimizá-la, ou mesmo neutralizá-la. (GIL, 2002)

O trabalho do Comitê de Inclusão consiste em preparar a estação de trabalho para o deficiente, de acordo com sua necessidade, além de orientar os demais colaboradores a se relacionar perante o portador de necessidades especiais.

Essa preparação tem o objetivo de evitar o preconceito, a exclusão e integrar o funcionário à equipe.

Transformação da Organização

O banheiro, certamente, é um dos maiores desafios no dia a dia para a pessoa com deficiência física; por isso, a Empresa sempre passa por adequações em sua estrutura.

Qualquer pequeno detalhe facilita ou dificulta muito o acesso e a independência do cadeirante, uma relação que não pode ser esquecida.

Por exemplo:

Box: piso e proteção antiderrapante

- Largura mínima do *box*: 80 cm
- Desnível máximo de 1,5 cm em relação ao piso do banheiro
- Assento para banho fixo, largura mínima 45 cm, altura 46 cm do piso
- Suporte/ corrimão lateral/ barras de apoio alturas variáveis
- Chuveiro portátil
- Porta objetos fixo
- Saboneteira para sabão líquido com altura média de 1,20 m

- Fechamento do *box* com material inquebrável e firme, sistemas de porta de correr, ou utilização apenas de cortina plástica
- Torneiras de fácil manuseio – monocomando
- Tapete externo de borracha com ventosas
- Porta toalha bem próximo ao *box* altura média de 1,30 m (Disponível em: <http://www.deficienteonline.com.br/banheiro-para-deficientes-dicas-de-projeto_news_167.html>).

Alocação de pessoas com deficiência

Ao alocar um PCD⁹ em alguma atividade, mesmo internamente, quando da contratação ou da realocação para uma nova posição ou, externamente, para atividades desenvolvidas onde estão instalados os clientes, é necessário investigar com o trabalhador quais medidas de acomodação podem ser necessárias para promover um local de trabalho seguro, acessível e saudável.

O Gestor deve garantir que a atividade oferecida corresponde às habilidades, à capacidade de trabalho e ao interesse do trabalho com deficiência.

As empresas de prestação de serviços, normalmente, oferecem posições externas que demandam alocar trabalhadores no local de prestação de serviços a seus clientes. Nesses casos, torna-se imperativo levar em consideração a acessibilidade disponível para o PCD.

O Gestor deve organizar sessões de orientação sobre o serviço, o ambiente e o posto de trabalho para o trabalhador com deficiência, assim como deve fazer com os demais trabalhadores.

Deve, também, assegurar que as informações essenciais ao trabalho, como Manuais de Operação e Regulamentos de pessoas, sejam transmitidas aos trabalhadores com deficiência, de maneira que possam delas se inteirar plenamente. As acomodações devem garantir a acessibilidade ao trabalhador para permitir que ele seja o mais independente possível na execução de suas atividades diárias.

De acordo com o Guia de Profissionais que atuam na inclusão de pessoas com deficiência (PCDs), a acessibilidade pode incluir:

- Local de Trabalho: trata-se das instalações onde o trabalhador irá executar suas tarefas, facilidades para entrar no prédio e se movimentarem em seu interior; além de acesso a banheiros e lavatórios, procedimentos de segurança, facilidade de transporte.

⁹ PCD = Pessoa com Deficiência.

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Frêo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Silvio Akira Hirassaka.
---	---

- Estação de trabalho: altura do tampo da mesa, armários, tomadas, cadeiras, apoios de pés, equipamentos necessários ao trabalho com impressoras, fax. etc.
- Execução do trabalho: ajuste na carga de trabalho, horário flexível, análise das atividades que trabalhador deve fazer como devem fazê-las, por que tem de fazê-las e as habilidades que necessita para realizar essas tarefas.
- Ferramentas: aplicativos para deficiências visuais, auditivas, motoras, leitores de tela, equipamentos com mais capacidade de processamento mais leves, etc.
- Relacionamentos: consiste no preparo da equipe para a inclusão do trabalhador com deficiência. Este preparo deve incluir as lideranças e os membros da equipe através de treinamentos, workshops, palestras ou reuniões.
- Informação: garantir que trabalhador com deficiência passa acessar todas as informações necessárias a sua inclusão e execução de suas tarefas. O gestor deve manter o contato frequente com o trabalhador para acompanhar a evolução do trabalho e uma pronta intervenção em qualquer dificuldade encontrada.
- Entende-se também como facilidade de acesso a inclusão de sinalizações, manuais, instruções e informações eletrônicas, buscando deixar acessível a todos só tipos de deficiência: dispositivos sonoros para o deficiente visual, luzes intermitentes para deficiente auditivo, etc.
- Segurança: Importante observar as questões de segurança no trabalho e regras de segurança para emergências quando da alocação de um PWD em um novo local de trabalho, principalmente, quando for em localidades de clientes. Deve ser assegurando ao trabalhador com deficiência a alocação de um tutor ou anjo que possa acompanhá-lo em situações de emergência¹⁰

Procedimentos para realização do Recrutamento da pessoa com deficiência

"O recrutamento refere-se ao ato de atrair profissionais, por meio de divulgação, pelos mais variados canais, que atendam a um perfil de candidato (...) e que abastecerá o processo seletivo da Organização com o maior número de currículos recebidos" (SOUZA, 2010, p. 16):

Os recrutamentos se dividem em internos e externos. O recrutamento interno busca candidatos dentro da própria empresa, o que possibilita o crescimento dentro da empresa.

Já o recrutamento externo busca o candidato fora da empresa.

As empresas podem anunciar as vagas em diversos lugares como, por exemplo:

AVAPE – Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência é uma Organização Filantrópica, que promove a inclusão, a reabilitação e a capacitação de pessoas com todo tipo de deficiência.

LARAMARA – Associação brasileira de Assistência ao Deficiente visual é uma Organização da sociedade civil, que visa a apoiar a inclusão educacional

¹⁰ REDE EMPRESARIAL DE INCLUSÃO SOCIAL. **Guia de Profissionais que atuam na inclusão de pessoas com deficiência (PCDs)**. Disponível em:

file:///C:/Users/hp/Desktop/CSB1398_GuiaDeProfissionais-InclusaoPCDs.pdf, Acesso em: 30 abr. 2016

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Fréo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Silvio Akira Hirassaka.
---	---

e social das crianças, jovens e adultos deficientes visuais.

ICEP – Instituto Cultura, Educacional e Profissionalizante de Pessoas com Deficiência é uma instituição civil, que tem como objetivo integrar e incluir a pessoa com deficiência na sociedade e prepará-la para o mercado de trabalho, capacitar recursos humanos em áreas específicas, atuar na defesa dos direitos da pessoa com deficiência, em todos os setores.

APAE – Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais é uma instituição sem fins lucrativos que visa à inclusão social das pessoas com deficiência intelectual e garantem apoio e segurança para que possam desfrutar de uma vida em sociedade.

IBDD – Instituto Brasileiro dos Direitos das Pessoas com Deficiência é uma Instituição que visa à inclusão social e a cidadania das Pessoas com Deficiência.

Deve-se fazer um planejamento de quantas pessoas serão contratadas, quais os profissionais serão responsáveis pelo recrutamento e seleção dos deficientes sendo que esses precisam ter um treinamento diferenciado para que o processo ocorra corretamente (MOTTA et al, 2012, p. 5)

Seleção

Tendo sido feito o recrutamento, dá-se início à seleção. Os responsáveis do processo devem estar preparados para possíveis exigências específicas dos candidatos.

Na hora da seleção, há vários tipos de estratégias que podem ser usadas, como testes escritos, práticos e psicológicos, dinâmicas etc.

Após essa etapa, o candidato que tem mais perfil para a vaga fica com o emprego; as pessoas com deficiência passam pelos mesmos processos que as pessoas sem deficiência.

Entrevistando uma pessoa com deficiência auditiva:

- Na entrevista com o deficiente auditivo, a visão é primordial, por isso, mantenha sempre o contato visual, e se posicione de forma que sua boca e expressões faciais sejam visíveis. Mímica, gestos ou escrita podem facilitar a comunicação;
- Muitos deficientes auditivos conseguem manter uma conversação oral. Lembre-se que nem todo surdo é mudo;
- Use tom de voz normal, fale de forma bem articulada, distinguindo palavra por palavra, mas sem exagerar. Falar alto não adianta;
- Os surdos não percebem mudanças no tom de voz, portanto, seja expressivo ao falar. Expressões faciais, gestos e o movimento do seu corpo facilitam a compreensão. (FEBRABAN, p.7, 2006)

O Guia da FEBRABAN reforça ainda, para o caso dos cadeirantes:

- Quando for conversar por muito tempo com uma pessoa que use cadeira de rodas procure ficar sentado;
- A cadeira de rodas, bengalas e muletas fazem parte do espaço corporal da pessoa, portanto, não apoie nem movimente as mesmas sem permissão;

- Procure deixar as muletas, bengalas ou a cadeira de rodas sempre próximas da pessoa com deficiência, quando estas não as estiverem usando;
- Empurrar uma cadeira de rodas exige cuidados, preste bastante atenção para não batê-la em ninguém (FEBRABAN, p.7, 2006).

Entrevista com a pessoa com deficiência visual

Há algumas dicas para entrevistar uma pessoa com deficiência visual, de acordo com a FEBRABAN (2006, item 5.1.2.3):

- Sempre que possível, receba o entrevistado pessoalmente para evitar que o mesmo fique perdido;
- Se você for conduzi-la, dobre seu braço e lhe ofereça o cotovelo. A pessoa com deficiência visual irá acompanhá-lo naturalmente enquanto você anda;
- Avise, antecipadamente, sobre a existência de degraus, buracos, pisos escorregadios e quaisquer obstáculos à frente;
- Ao ajudá-la a se sentar, coloque a mão da pessoa no encosto da cadeira e avise se a mesma possui braços;

A contratação de deficientes não pode ser encarada pela Organização apenas como uma obrigação legal, sendo que se não ocorre a elaboração de um Programa abrangente de Treinamento, capacitação e desenvolvimento, a inclusão pode não dar certo, o que irá gerar transtornos para a própria Empresa e para os outros funcionários, e a produtividade também pode ser prejudicada.

Treinamento e desenvolvimento

O Treinamento está totalmente ligado à integração do funcionário e às operações que ele irá executar. Os funcionários que entram são levados a conhecer a Empresa e os procedimentos, e são treinados por uma pessoa especializada, da mesma forma que ocorre com uma pessoa sem deficiência.

Segundo Hinrichs (*apud* ANDRADE *et al.* 2006, p. 140): “Treinamento pode ser definido como quaisquer procedimentos, de iniciativa organizacional, cujo objetivo é ampliar a aprendizagem entre os membros da organização”, ou seja, faz parte da constituição de um processo de aprendizagem, que inclui desenvolvimento dos funcionários e Educação, capaz de alterar o comportamento das pessoas em prol dos objetivos da Organização.

Spector (2006) destaca a importância do treinamento para as Empresas. Para o autor, o Treinamento é uma das principais atividades das Organizações, sendo necessário tanto para novos funcionários, como para os experientes.

Os novos funcionários devem aprender como a Empresa funciona e como executar seu trabalho. Já os funcionários experientes devem aprender a se manter atualizados com as mudanças que ocorrem.

O autor aponta, ainda, as etapas de um treinamento eficaz.

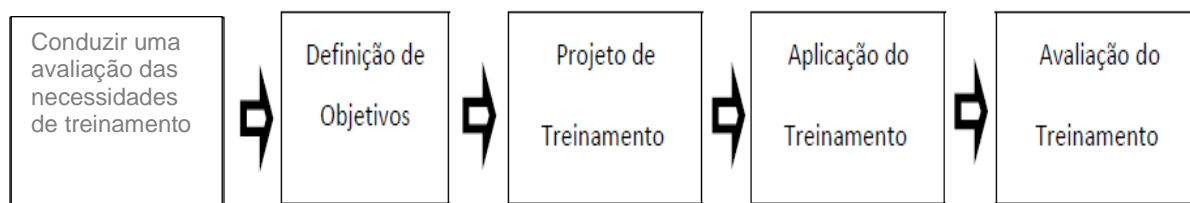
Segundo ele:

Para que os programas de treinamento das organizações sejam eficazes, cinco etapas são necessárias: a primeira delas é a avaliação das necessidades, que é conduzida para determinar quem precisa de treinamento e de que tipo. A segunda é a definição dos objetivos do treinamento e a terceira do projeto deste treinamento. A quarta etapa é a aplicação do treinamento aos funcionários, e, por fim, a última etapa é a avaliação do treinamento efetuado, para a certificação dos objetivos. “Previamente propostos foram atingidos” (SPECTOR p. 172-3, 2006).

É de extrema importância a necessidade de planejar todas as etapas do Processo de Treinamento, pois apenas dessa forma os resultados serão atingidos.

Devemos ressaltar que o Treinamento pode ser esquecido pela falta de uso; portanto, é imprescindível que seja regular. Essa ideia é citada por Robbins (2006, p. 400), que enfatiza a importância do Treinamento quando afirma que “os funcionários competentes não permanecem competentes para sempre. As habilidades se deterioram e podem se tornar obsoletas”.

Figura 3 – Cinco etapas para o desenvolvimento de um Programa de Treinamento eficaz.



Fonte: adaptado de Spector (2006).

Segundo Bartz, Schwandt e Hillman (*apud* CHIAVENATO, 1999, p. 295), existe diferença entre Treinamento e Desenvolvimento de pessoas:

O treinamento é orientado para o presente, focalizando o cargo atual e buscando melhorar aquelas habilidades e capacidades relacionadas com o desempenho imediato do cargo. O desenvolvimento de pessoas focaliza geralmente os cargos a serem ocupados futuramente na organização e as novas habilidades e capacidades que serão requeridas.

O desenvolvimento é voltado para uma aprendizagem individual, que pode, muitas vezes, não ter nenhuma relação com um trabalho específico. Assim, junto com o Treinamento, proporciona a aquisição de conhecimentos por meio de curto ou longo espaço de tempo.

Segundo Pacheco *et al.* (2009), o desenvolvimento de pessoas vai muito além dos treinamentos; porém, este faz parte do desenvolvimento de pessoas, compreendendo o autodesenvolvimento, processo intrínseco de cada indivíduo.

Ele é muito mais abrangente que um simples conhecimento adquirido em sala de aula, reportando-se a várias formas de aprendizagem, tendo um ambiente de aprendizagem amplo, compreendendo diferentes espaços e mídia ao alcance de quem o pratica. Fica evidente a mudança em relação à capacitação, passando-se de meros Treinamentos para a aquisição de conhecimento.

Para Chiavenato (1999), o desenvolvimento está associado à carreira futura do empregado. Para o autor, o desenvolvimento do funcionário está mais relacionado à Educação e com a orientação para o futuro do que o Treinamento; portanto, o Desenvolvimento foca mais o crescimento pessoal e a carreira futura, e não apenas o cargo futuro.

As ferramentas mais utilizadas pela Empresa se referem às ações educacionais de apoio a programas de qualidade de vida no trabalho, orientação profissional, autogestão de carreiras e similares. Os principais métodos utilizados incluem oficinas, cursos e seminários externos, palestras, jogos de empresas e rotação de cargos, entre muitos outros.

A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) é a principal entidade representativa do Setor Bancário brasileiro, sem fins lucrativos. Conta com 125 Bancos associados, de um total de 178 que estão registrados no Banco Central do Brasil. Fundada em 1967, na cidade de São Paulo, a Fundação tem como principal

atividade fortalecer o Sistema Financeiro e suas relações com a Sociedade.

A FEBRABAN oferece o programa de Capacitação Profissional e Inclusão de Pessoas com Deficiência no setor Bancário.

O programa é uma ação social promovida pela Federação Brasileira de Bancos com a consultoria da Avape – Associação para Valorização de Pessoas com Deficiência, e apoio da Prefeitura da Cidade de São Paulo, por meio da SMPED – Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida, e da SEMDET – Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e do Trabalho Empresarial, Informática, Negócios Bancários, Negociação e Vendas.

Segundo dados da FEBRABAN, o ramo bancário emprega cerca de 9 mil pessoas com deficiência, sendo um dos segmentos com maior contratação de profissionais com esse perfil, e 83% das Agências Bancárias de todos os países já estão engajadas nas adaptações de suas instalações.

Situação do deficiente físico/da pessoa com deficiência física inserido/inserida no Mercado de Trabalho

A inclusão da pessoa com deficiência no Mercado de Trabalho vem crescendo constantemente, conforme dados do Ministério do Trabalho e do Emprego (MTE).

Em 2009, do total de 41,2 milhões de vínculos de emprego ativos em 31 de dezembro, 288,6 mil foram declarados como pessoas com deficiência, representando 0,7% do total de vínculos empregatícios.

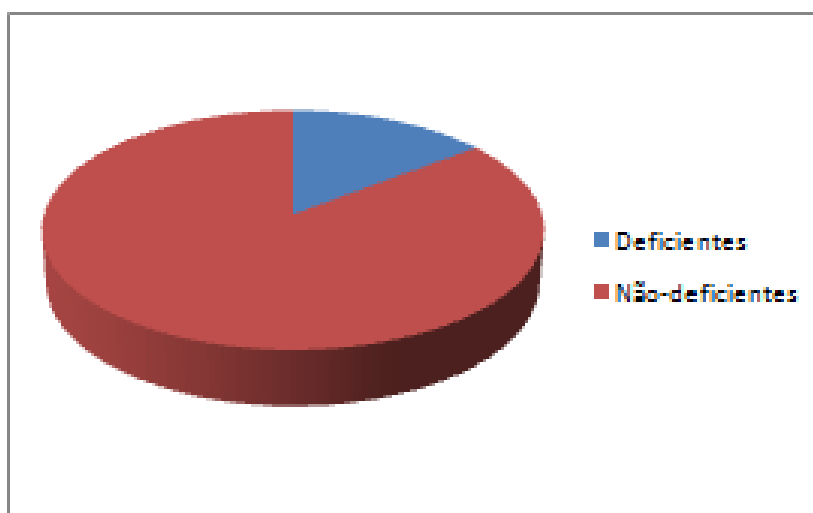
Em 2010, dos 44,1 milhões de vínculos ativos em 31 de dezembro, 306,0 mil foram declarados como pessoas com deficiência, representando 0,7% do total de vínculos empregatícios. Percebe-se que foi mantido esse peso relativo de trabalhadores com deficiência, representando um aumento de 6% no número de deficientes físicos com empregos formais.

Segundo estimativas da Organização Mundial da Saúde (OMS), há no mundo, hoje, 610 milhões de indivíduos com deficiência, dos quais cerca de 390 milhões (63,3%) fazem parte da população economicamente ativa.

Conforme dados do Censo de 2000, no Brasil, há cerca de 24,6 milhões de

peças com deficiência (visual, auditiva, física ou múltipla), cerca de 15% da população brasileira.

Figura 4 – Percentual de pessoas com deficiência.



Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – Censo 2000.

A respeito desses números e estatísticas, a prática da inclusão social teve seu início tardiamente no Brasil. Foi somente com a regulamentação da Lei 7.853/89, da instituição da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Decreto nº 3.298/99 e da Lei de Cotas que se concretizaram, no ordenamento jurídico, os princípios de não discriminação e igualdade de oportunidades, baseados em conceitos amplos de inclusão social e, por isso, muitas empresas ainda encontram dificuldades na sua implantação.

A Lei de cotas, por exemplo, pode representar uma ação afirmativa assumida pelo Poder Público e pela Sociedade Civil, entendendo ação afirmativa como um conjunto de estratégias políticas, cuja finalidade é, em última análise, promover a igualdade de oportunidades sociais, mediante tratamento preferencial daqueles que, historicamente, têm sido os perdedores da disputa pelos bens escassos de nossa sociedade.

Assim, são políticas de discriminação positiva dispensadas aos segmentos populacionais que, devido ao preconceito que sofrem, encontram-se em posição de

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Fréo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Sílvia Akira Hirassaka.
---	---

desvantagem na disputa pelas oportunidades sociais.

Os percentuais estabelecidos pelo Decreto nº 3.298 possibilitaram – e ainda hoje possibilitam – a transformação do panorama da inclusão econômica das pessoas com deficiência física.

De acordo com a RAIS de 2015 houve uma grande evolução do número de pessoas portadoras de deficiência incluídas no mercado conforme demonstra a figura

Como indicam os dados da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) extraídos da Delegacia Regional do Trabalho do Estado de São Paulo, em 2004, havia 14.239 deficientes empregados; em 2005, esse indicador aumentou para 35.782, um acréscimo equivalente a 150%.

Segundo esse estudo, o mesmo se deu com as empresas; em 2004, 1.965 Empresas cumpriam a cota; em 2005, eram 4.004 corporações, um aumento de cerca de 100%.

Conforme a Relação Anual de Informações Sociais, de 2015, 403 mil trabalhadores portadores de necessidades especiais estão ativos no Mercado de Trabalho no Brasil.

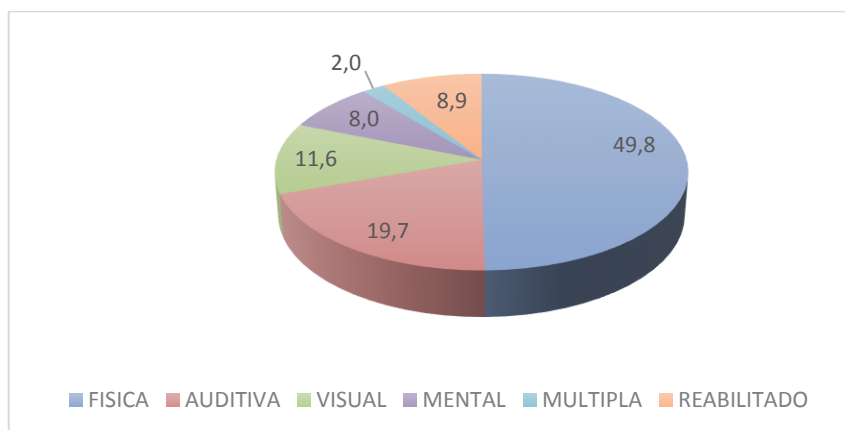
Por tipo de deficiência, o levantamento da RAIS 2015 demonstra que os deficientes físicos representam 49,84% dos trabalhadores com deficiência. A seguir, estão os deficientes auditivos, 19,7%, e os visuais, com 11,6%.

Os deficientes mentais representam 8% e as pessoas com deficiências múltiplas, 2%. Na situação de Reabilitados, foram declarados 8,9% dos deficientes com vínculo trabalhista.¹¹

¹¹ MINISTÉRIO DO TRABALHO DO BRASIL – RAIS 2009-2015. Disponível em: https://www.google.com.br/search?ei=f3EiW5itDYuvwgTynJ-QDw&q=rela%C3%A7%C3%A3o+anual+de+informa%C3%A7%C3%B5es+sociais+deficientes&oq=rela%C3%A7%C3%A3o+anual+de+informa%C3%A7%C3%B5es+sociais+deficientes&gs_l=psy-ab.3...11728.14460.0.15871.12.12.0.0.0.134.1196.4j7.11.0....0...1.1.64.psy-ab..1.10.1097...0j0i22i30k1j33i160k1.0._lb1zshHrJ8, Acesso em: 25 maio 2017

Figura 5

Percentual de Trabalhadores com necessidades especiais por tipo de deficiência.



Fonte: Relação Anual de Informações Sociais de 2008, Ministério do Trabalho e Emprego.

Segundo a Relação Anual de Informações Sociais, de 2015, do Ministério do Trabalho e Emprego, os homens têm a maior incidência em todos os tipos de trabalhadores com deficiência, com participação de cerca de 56,1%.

Entre as pessoas com deficiência física, o percentual médio de participação masculina é de 64,4%, com 61,8% auditivos, 63,5% visuais, 69,7% mentais e 58,8% múltiplos.

Os dados do Relatório do Ministério do Trabalho e Emprego de 2015 mostram, ainda, que a remuneração média dos trabalhadores deficientes é de R\$ 2.489,74, um pouco inferior à média dos rendimentos do total de vínculos formais (R\$ 2.656,94).

Esse comportamento pode ser devido à forte influência da remuneração dos deficientes visuais, cuja média é de R\$ 2.635,97, único valor acima da média de rendimentos entre todos os tipos de deficiência.

Segundo o Ministério do Trabalho e Emprego (TEM): "Esse rendimento mais alto dos deficientes se dá por conta de remunerações mais elevadas em todos os graus de escolaridade, comparativamente aos outros trabalhadores".

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Frêo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Silvio Akira Hirassaka.
---	---

METODOLOGIA

A metodologia utilizada inclui os depoimentos de profissionais portadores e não portadores de necessidades especiais e pesquisa com 25 funcionários de diferentes Agências Bancárias do Alto Tietê.

Funcionário¹² 1

O preconceito, infelizmente, é um dos primeiros obstáculos enfrentados por portadores de deficiência. Somente aos 22 anos que comecei a trabalhar, enquanto todas as minhas amigas já haviam ingressado no Mercado de Trabalho e as oportunidades para mim não apareciam.

As empresas, no geral, optavam pela minha contratação apenas para cumprir o regime de cota e, após a contratação, só me passavam tarefas consideradas fáceis no meu ponto de vista, além de nunca atribuírem a mim muito serviço. Porém, eu sentia falta de algo que me desafiasse, que fizesse eu me sentir importante dentro da empresa. Passei por diversas empresas, sempre dentro do segmento bancário e, na maioria das vezes, sempre relacionada com atendimento ao cliente.

Depois de anos de experiência voltados a atender telefonemas, fazer cadastro e análises de propostas, enfim, em junho de 2015, passei a fazer parte do Banco Santander (onde estou até hoje), e mesmo com muito serviço para fazer, me sinto realizada e feliz, trabalhando em contato direto com o público, auxiliando em rotinas administrativas, além de outras coisas.

Apesar de a maioria das empresas só contratarem pessoas com deficiência para cumprir a Lei, todas as empresas que eu trabalhei ofereceram acessibilidade; porém, na hora de proporcionar um treinamento adequado, deixam a desejar. No meu caso, por exemplo, apenas me apresentaram o Sistema com o qual eu iria trabalhar e as funções que eu iria exercer. A partir disso, me virei sozinha. Já no processo de contratação, tudo ocorreu dentro da normalidade: fiz provas e entrevistas com os gerentes responsáveis, além do diretor regional. No geral, me relaciono bem com todos dentro do meu ambiente de trabalho. Hoje, minha limitação (monoparesia, paralisia do membro superior esquerdo adquirida no parto), me restringe a poucas coisas, como pegar peso e cortar alguns itens. De resto, é tudo normal, inclusive na atividade de contagem de dinheiro, na qual na maioria das vezes, tenho mais habilidade que as outras pessoas.

Funcionário 2

Meus anos de experiência me fez ver na prática que não são todas as empresas que se preocupam com o bem estar de um funcionário PCD. Muitas ainda optam por esse tipo de contratação, apenas para cumprir com a obrigatoriedade do regime de cotas e, em casos mais extremos, não oferecem nem o mínimo de acessibilidade a esses profissionais.

Infelizmente, são raros os casos ainda de empresas que proporcionaram treinamento visando à convivência diária com portadores de necessidades

¹² O termo funcionário foi adotado apenas para preservar a identidade das pessoas que prestaram informação a esta pesquisa. São, na verdade, trabalhadores regidos pela CLT, que se denominam, juridicamente, “empregados”.

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Fréo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Silvio Akira Hirassaka.
---	---

especiais. Então, você acaba tendo de aprender na prática a lidar com as diferenças e as limitações de cada um.

Porém, quando há respeito no ambiente profissional, qualquer barreira pode ser quebrada, inclusive essa de ter de conviver com pessoas que por motivos diversos, não conseguem, por exemplo, realizar um trabalho específico com maior agilidade do que uma pessoa normal, mas que pode fazê-lo com a mesma perfeição. Já trabalhei com profissionais que possuíam as mais diversificadas deficiências: visual, paralisia e até mesmo com prótese em uma das pernas.

E apesar de suas limitações, em nenhum momento eles deixavam de desempenhar a atividade para a qual foi contratado.

Funcionário 3:

Nasci com uma deficiência chamada Distrofia Muscular; casei nova, aos 20 anos e aos 23 comecei a trabalhar como recepcionista/telefonista no INSS. Aos 32 anos, engravidei do meu terceiro filho e resolvi parar de trabalhar. Um dia recebi, uma ligação do Banco Santander me convidando para preencher a vaga de PCD na Agência de Poá, eu não aceitei, pois já tinha 51 anos e estava sem trabalhar há muitos anos. Dias depois, recebi novamente a proposta, a moça me disse que seriam 3 meses de treinamento remunerado antes de entrar na Agência, foi aí que eu resolvi aceitar.

O treinamento era na Avenida Paulista de segunda a sexta e posso dizer que foi uma das melhores coisas que me aconteceram. Tinham mais ou menos 20 pessoas fazendo o mesmo treinamento. Eu aprendi a viver melhor convivendo com elas, para mim era uma vitória passar roupa com uma mão só, mas percebi que minha deficiência era pequena perto de muitas outras, dois colegas cadeirantes pegavam quatro conduções para chegar até lá, a força de vontade deles me tornou uma pessoa melhor.

No treinamento, aprendemos desde atendimentos ao cliente, investimentos, economia etc. Aprendemos a lidar com nossas limitações dentro de Agências; foi simplesmente nota dez.

Trabalhei 8 anos no Banco até hoje não sei o motivo de terem me ligado e como conseguiram meu telefone, mas posso dizer que recebi o Treinamento adequado e nunca tive ou vi algum colega tendo problema com acessibilidade.

Funcionário 4:

No terceiro semestre da Faculdade, comecei a fazer estágio na Agência Bancária de Guararema; lá era bem pequeno e nenhuns dos funcionários era portador de necessidades especiais. Dois anos depois, fui contratado para trabalhar como caixa na Agência de Ferraz de Vasconcelos. Lá trabalho com outros dois caixas PCD, não sei o nome da deficiência, mas ambos têm deficiência motora em uma das mãos. Nunca me senti superior, eles cumprem com suas metas de vendas e tem muita agilidade como caixa mesmo, sem receber treinamento antes da contratação.

Acredito que os Bancos não contratam apenas para cumprir a cota, pois ele tem um plano de carreira como qualquer outro funcionário. Já na questão da acessibilidade, algumas agências têm elevador e outras não, acredito que nem todas as agências comportariam todos os tipos de deficiência, por exemplo, um funcionário cadeirante não irá conseguir trabalhar no piso superior se a agência não tiver elevador.

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Fréo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Sílvia Akira Hirassaka.
---	---

Funcionário 5:

Fazer parte do quadro de funcionários do Banco Itaú é a realização de um sonho ou o retorno de todas as dificuldades que enfrentei para chegar até aqui. Sou deficiente visual e até os 28 anos havia trabalhado em empresa familiar, e a única tarefa que meu próprio tio me atribuiu era atendimento telefônico e agendamento de visitas, já levei a palavra não para milhares de vagas e, sim, sofri muito preconceito diante dos recrutadores. Eles preferem contratar candidatos com deficiência leve.

Estou trabalhando na área comercial do Banco Itaú, me sinto um profissional realizado e sou muito grato pela oportunidade. O caminho é meio complicado, são necessárias três conduções, mas acordo com o sorriso no rosto e acredito que minha força de vontade motiva meus amigos de trabalho.

Após a contratação passei por uma semana de treinamento, mas confesso que aprendi na prática e, a questão da acessibilidade, em todas as agências que passei o ambiente é adequado para qualquer tipo de limitação.

DESENVOLVIMENTO DO PROFISSIONAL COM DEFICIÊNCIA

Etapas que contribuem no desenvolvimento do profissional com deficiência dentro das empresas

Por conta dos valores cobrados com relação à multa aplicada para as Empresas que não cumprirem o regime de cotas, muitas optam pela contratação de funcionários portadores de deficiência apenas para se ver livre desse inconveniente.

Indiretamente, isso está relacionado ao preconceito, vez que se passa a acreditar que as limitações desse profissional irão impedi-lo de executar as atividades necessárias para o cargo pretendido.

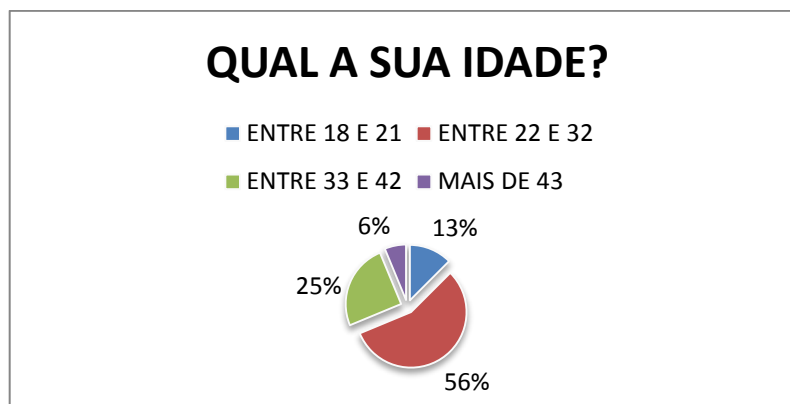
Nesse caso, o preconceito pode ser definido como pura falta de conhecimento.

Para as pessoas que não possuem nenhum tipo de deficiência, fica difícil assimilar o fato de que uma pessoa que a possui consegue desempenhar certas funções.

Infelizmente, tem-se pouco contato com pessoas com deficiência; a maioria das pessoas sequer estudou nas mesmas escolas que elas.

E é justamente o fato de não termos sido acostumados a conviver com isso que dificulta tudo, vez que não aprendemos a lidar com determinadas situações.

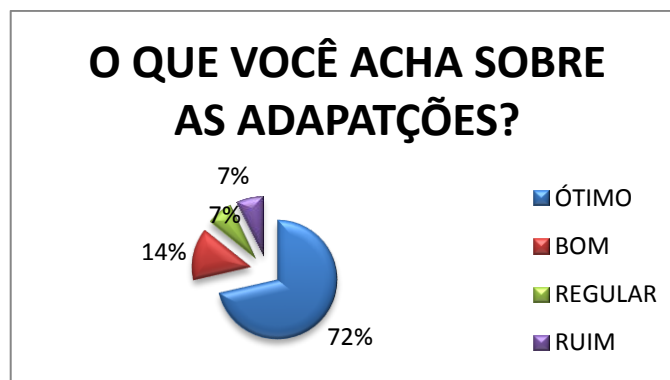
Os dados resultantes das pesquisas realizadas apontam que a maior parte das pessoas com deficiência tem idade mais madura para o Mercado.



Fonte: Pesquisa elaborada pelos autores junto a 25 trabalhadores em Agências Bancárias da Região do Alto Tietê

O Gráfico mostra que a maioria dos funcionários entrevistados tem entre 23 e 32 anos, o que identifica que as Agências estão dando preferência às pessoas mais jovens.

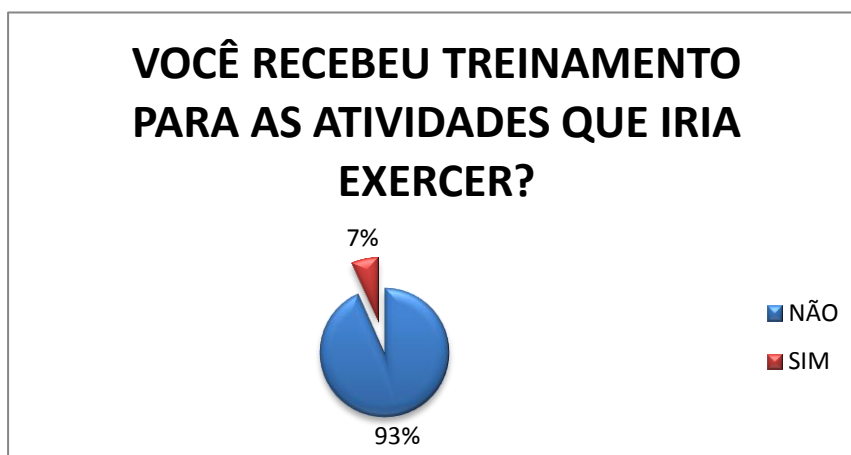
A recepção desses profissionais dentro da Empresa é essencial. A acessibilidade é necessária para que haja maior interação: instalações de rampas, banheiros adaptados para cadeirantes etc.



Fonte: Pesquisa elaborada pelos autores junto a 25 trabalhadores em Agências Bancárias da Região do Alto Tietê

O Gráfico demonstra que mais de 70% dos funcionários entrevistados estão totalmente satisfeitos com as mudanças efetuadas; porém, a percepção não deve ficar apenas no campo concreto, deve-se, também, proporcionar adaptações que estejam relacionadas a questões comportamentais, vez que nem sempre sabemos como lidar com as diferenças e por isso se acaba por criar enorme resistência a essa ideia.

Resolver esse tipo de impasse é mais fácil do que se imagina; com ações de treinamento e sensibilização é possível resolver esse problema.



Fonte: Pesquisa elaborada pelos autores junto a 25 trabalhadores em Agências Bancárias da Região do Alto Tietê

Pelo Gráfico acima, fica evidente que os funcionários não recebem Treinamento para as atividades que irão exercer.

Deve-se aplicar uma atividade que determine quais os tipos de deficiência que melhor se enquadra em cada uma das funções existentes na Empresa, e fazer, a partir desse ponto, um cruzamento das habilidades e dos conhecimentos específicos que serão necessários a cada cargo oferecido.

Essa informação será somada à avaliação da estrutura física do candidato, na qual será possível identificar qual serão as adaptações que precisam ser realizadas para garantir a segurança e a mobilidade dos funcionários com deficiência.

Isso é fundamental, pois garante qualidade maior na execução da tarefa que será feita pelo funcionário.

A sensibilização dos gestores e dos demais funcionários é importante, porque eles precisam estar convencidos dos inúmeros benefícios que esse tipo de funcionário agrega à Empresa.

Já do ponto de vista do desempenho profissional, os funcionários com deficiência devem ser avaliados igualmente, quando comparados a qualquer outro funcionário, para que ele passe a se sentir incluso integralmente na Empresa.

As utilizações de *feedbacks* auxiliam no desempenho do profissional, além de

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Fréo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Silvio Akira Hirassaka.
---	---

levantar sua autoestima e aprimorar seu desenvolvimento.

É importante ressaltar que se cada um – Empresas, gestores, família e seres humanos, fizerem sua parte na questão de acabar com a desigualdade e o preconceito, irá, conseqüentemente, contribuir para que as pessoas com deficiência tenham mais felicidade e liberdade naquilo que estão se propondo a realizar, tornando-as mais confiantes.

As Empresas devem estar atentas à inclusão do profissional com deficiência e não apenas à sua integração. Deve haver, dessa maneira, uma adaptação simultânea: tanto a do funcionário, quanto a da Empresa como um todo, e não exigir que somente ele se adapte.

O ideal seria que não houvesse necessidade da implantação da Lei de cotas para a inclusão desses profissionais dentro do Mercado de Trabalho. A contratação deveria se tornar uma prática constante para que, no futuro, essas vagas sejam abertas espontaneamente e, dessa forma, as pessoas portadoras de necessidades especiais sejam integradas às Empresas.

Havendo essa humanização diária, as próximas gerações estarão mais preparadas para lidar com as diferenças.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para os portadores com deficiência, atuar no Mercado de Trabalho significa uma forma de exercer atividade remunerada de maneira honesta.

É, ainda, a possibilidade de conhecimento profissional, vez que terá contato com outras pessoas.

Essa interação, num primeiro momento, pode ser chocante para ambas as partes: tanto para os atuais funcionários da Empresa, que passam a ter de conviver com as diferenças (no caso de muitas pessoas, pode ser a primeira experiência nessa situação), como para o próprio PCD, que passa a ter de encarar uma nova rotina, com pressão, metas, prazo e responsabilidades. Isso promove um caminho para a sua independência e faz com que seja construída uma autoestima mais saudável.

Em muitos casos, a falta de informação é considerada o principal obstáculo, tanto para as Empresas, quanto para as pessoas com deficiência (ou não).

O profissional PCD não quer privilégios, mais sim, igualdade e oportunidades de acesso a um trabalho digno. Chega a ser incabível, em pleno século 21, o fato de a contratação de pessoas com necessidades especiais causar tanta polêmica.

Partindo desse ponto, o quadro de Recursos Humanos da Empresa deve analisar, sob muitos aspectos, a integração da pessoa com deficiência ao ambiente de trabalho; isso é fundamental para promover um ambiente agradável para todos os envolvidos.

Afinal, quando o currículo da PCD é aceito, não há questionamentos sobre o que ela sabe ou não fazer. Somente é necessário identificar quais são suas aptidões e verificar se elas são compatíveis com a vaga que está aberta.

As pessoas com deficiência estão, dia após dia, mais próximas da igualdade, em vários aspectos, tanto de capacitação, quanto de competência ou de pró-atividade. Por isso a sua capacidade de realizar um trabalho tão qualificado como o de uma pessoa considerada “não portadora de qualquer deficiência”, não deve, por um momento sequer, ser questionada.

Apesar de não possuir a mesma habilidade e, em alguns casos, a mesma prática de muitos, aplicando os métodos corretos de Treinamento e aprendizagem,

pode realizar as tarefas solicitadas, de forma natural.

Um quadro que deve ser alterado com urgência é o pensamento dos gestores e dos diretores sobre a importância da contratação de profissionais com deficiência, não apenas para o cumprimento da cota, mais sim, buscando um bem maior para a Sociedade, já que, gradativamente, essas pessoas estão mais e mais inseridas em nossa rotina, muito mais do que há dez ou vinte anos, quando, literalmente, não tinham nenhum tipo de oportunidade e viviam num regime completo de exclusão.

Hoje, essa realidade está mudando e possibilitando que as PCDs sejam protagonistas de uma nova história.

Mais válido que uma Lei que garante o regime de cotas, é um caminho sem rótulos para que os portadores de necessidades especiais conquistem seu espaço no Mercado de Trabalho, não apenas para cumprir a Legislação, mas, sim, por seus próprios méritos, capacidade, potencialidade e competência.

Afinal, vivemos, atualmente, num mundo que convive integralmente com as diferenças, e esse é um dos motivos que deve ser levado em conta na contratação de uma pessoa portadora de necessidades especiais.

Não deve haver nenhum tipo de preconceito ou rejeição, porque, em se tratando de conhecimento, deve haver boas oportunidades para todo e qualquer indivíduo.

A Sociedade como um todo deve se conscientizar para que toda e qualquer diferença seja aceita, afinal, não pode mais haver preconceito ou discriminação, guiado pelo fato de haver qualquer tipo de desigualdade, seja ela física, mental, de sexo, cor, pele ou religião.

A pessoa com deficiência passa por inúmeras dificuldades, a começar por desconhecer seus próprios direitos, por sua falta de capacitação ou, ainda, pela falta de informação e pelo desinteresse dos empresários. Essas são as principais barreiras enfrentadas por elas, antes da inclusão no Mercado de Trabalho.

O grande diferencial para grandes ou pequenas Empresas continua sendo as pessoas, e promover a incorporação, auxiliando na inclusão, não apenas da pessoa com deficiência, mas de todos aqueles que, de certo modo, são rejeitados ou excluídos, faz parte da promoção de um novo mundo, possibilitando um ambiente de

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Fréo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Sílvia Akira Hirassaka.
---	---

trabalho cada vez mais produtivo e harmonioso, reforçando o respeito mútuo que deve sempre existir entre todos os colaboradores.

A simples obrigatoriedade de Leis para assegurar os direitos da pessoa portadora de necessidades especiais de ter um trabalho não traz mudança alguma para a sua realidade, vez que os itens que atrasam a sua inserção no meio social não foram apontados, discutidos e minimizados por meio de uma ação unificada entre os indivíduos, o Governo, a sociedade e a família.

Conclui-se, portanto, com o presente estudo que, é fundamental que as Empresas promovam ações de convivência para eliminar aos poucos o preconceito em relação a esses profissionais e, dessa maneira, promover integração uniforme pessoas portadoras de necessidades especiais no ambiente de trabalho, visando ao bem-estar de todos os envolvidos na Empresa.

Para que a Sociedade no geral torne-se mais justa, igualitária e humana, é necessário, sobretudo, promover a inclusão de pessoas com necessidades especiais, não voltada apenas ao cumprimento de uma Lei, mas ao crescimento de caráter, de aprendizagem, de valores e de quebra de diversos paradigmas.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Jairo E. Borges; ABBAD, Gardênia da Silva; MOURÃO, Luciana. **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

HOLANDA, Aurélio Buarque de. **Míni Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa - 8ª Ed. Nova Ortografia**, São Paulo, Positivo Editora, 2010

AVAPE. **Programa da FEBRABAN garante contratação de mais de 400 pessoas com deficiência**. Disponível em: <<http://www.avape.org.br/portal/pt/noticias/339-programa-da-febraban-garante-contratacao-de-mais-de-400-pessoas-com-deficiencia.html>>. Acesso em: 27 maio 2016.

CALADO, Jane da Cunha *et al.* **Fatores de Interferência no Processo de Contratação de Pessoas com Deficiência: Um Estudo sobre a Integração e Socialização**. Artigo apresentado ao VII SEGeT – 2010. Associação educacional Dom Bosco. Resende. 2010.

CARDOSO, Fernando Henrique. **Decreto nº 3.298, de 20 de Dezembro de 1999**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 10 maio 2016.

CENSO MEC/INEP. **Principais Indicadores da Educação de Pessoas com Deficiência**. Ministério da Educação: 2013. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=16759-principais-indicadores-da-educacao-de-pessoas-com-deficiencia&Itemid=30192>. Acesso em: 22 maio 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DEFICIENTEONLINE. **Banheiro para Deficientes – Dicas de Projeto**. Disponível em: <http://www.deficienteonline.com.br/banheiro-para-deficientes-dicas-de-projeto_news_167.html>. Acesso em: 25 maio 2016.

FEBRABAN, Federação Brasileira de Bancos – **Coleção Febraban de Inclusão Social - Gestão de Pessoas com deficiência no ambiente de Trabalho**., Agosto 2006. – Disponível em: <http://inclusao.coppetec.coppe.ufrj.br/documentosnoticias/Cartilha_Gestao_de_pessoas_com_deficiencia.pdf>, Acesso em: 25 maio 2016.

GIL, Marta. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência**. São Paulo: Instituto Ethos, 2002. Disponível em: <http://www.bndes.gov.br/SiteBNDES/export/sites/default/bndes_pt/Institucional/BNDES_Transparente/Pro-

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Fréo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Silvio Akira Hirassaka.
---	---

equidade_de_genero/inclusao_das_pessoas_com_deficiencia.pdf>. Acesso em: 27 maio 2016.

IBDD – Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência. **Mudança das empresas na contratação de pessoas com deficiência**, 2012. Disponível em:<<http://www.ibdd.org.br/informes.asp>>. Acesso em: 30 abr. 2016.

MINISTÉRIO DO TRABALHO DO BRASIL – RAIS 2009-2015. Disponível em: https://www.google.com.br/search?ei=f3EiW5itDYuvwgTynJ-QDw&q=rela%C3%A7%C3%A3o+anual+de+informa%C3%A7%C3%B5es+sociais+deficientes&oq=rela%C3%A7%C3%A3o+anual+de+informa%C3%A7%C3%B5es+sociais+deficientes&gs_l=psy-ab.3...11728.14460.0.15871.12.12.0.0.0.134.1196.4j7.11.0...0...1.1.64.psy-ab..1.10.1097...0j0i22i30k1j33i160k1.0._lb1zshHrJ8, Acesso em: 25 maio 2017

MOTTA JR., Noerbeck et al. **A Inserção de profissionais com deficiências nas empresas**. IN: IX Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia – 2012 Disponível em: <<http://docplayer.com.br/7731761-A-insercao-de-profissionais-portadores-de-deficiencia-nas-empresas.html>>. Acesso em: 27 maio 2016.

PACHECO, Luzia *et al.* **Capacitação e desenvolvimento de pessoas**. 2.ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

PORTAL DO MEC. **Declaração dos direitos das pessoas deficientes resolução aprovada pela Assembléia Geral da Organização das Nações Unidas em 09/12/75**. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf Acesso em: 30 jun. 2015

REDE EMPRESARIAL DE INCLUSÃO SOCIAL. **Guia de Profissionais que atuam na inclusão de pessoas com deficiência (PCDs)**. Disponível em: file:///C:/Users/hp/Desktop/CSB1398_GuiaDeProfissionais-InclusaoPCDs.pdf, Acesso em: 30 abr. 2016¹³

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Como chamar as pessoas que têm deficiência? **Revista da Sociedade Brasileira de Ostomizados**, [s.l.]. ano I, n. 1, p. 8-11, 1º sem. 2003, Disponível em: <<http://www.planetaeducacao.com.br/portal/impressao.asp?artigo=1855>>. Acesso em: 25 maio 2016.

¹³ Este guia foi elaborado pelos profissionais representantes das empresas: Accenture, Deloitte, Serasa Experian, Fischer, IBM, Natura e TozziniFreire. Andréa S. Regina - Serasa Experian Eliane Ranieri – IBM Eliane Vieira Oliveira – Deloitte Marina Fittipaldi Sano – TozziniFreire Marina Medeiros Helou - Natura Mila Guedes – Fischer Sílvia Tyrola – Accenture Contribuições: Andre Fittipaldi Morade – TozziniFreire Gabriela Scavichia de Macedo – TozziniFreire Maria Luiza Abreu – Accenture Aline Soares - Accenture

Treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência no segmento bancário: um estudo da percepção das pessoas portadoras de deficiência	Carlos Elias do Prado; Fernanda Santos Fréo; Larissa Lemos Simões; Renatta Lemes Sylva; Sílvia Akira Hirassaka.
---	---

SCHEUERMANN, Teresinha Helena. **A inclusão do deficiente físico no mercado de trabalho**. Disponível em:

<http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11372>. Acesso em: 27 maio 2016.

SOUZA, Daniele castelões Tavares. **Análise das práticas de recrutamento e de seleção de pessoas com deficiência para o trabalho em empresas privadas: cumprimento à Lei nº 8213/1991**. Dissertação (Magistrado em Políticas Públicas e Formação Humana). Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. 2010. Disponível em: http://www.ppfh.com.br/wp-content/uploads/2014/01/D_casteloes.pdf. Acesso em: 27 maio 2016

SOUZA, Denise Alves. **Responsabilidade Social nas empresas**. 2007. Monografia (obtenção de grau de Especialista em *Marketing*). Universidade Cândido Mendes. Rio de Janeiro, 2007.

SPECTOR, Paul. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

TANAKA, E.D.O.; MANZINI, E.J. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v.11, n.2, p.273-294,2005.

VASCONCELLOS, Taís Monteiro. **O paradoxo da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Distrito Federal**. Monografia (Graduação em Serviço Social). Universidade de Brasília. Brasília, 2009. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1301/1/2009_Tha%3%adsMonteiroVasconcellos.pdf><http://www.aedb.br/wp-content/uploads/2015/04/9516662.pdf>>. Acesso em: 27 maio 2016.

VILLELA, Flávia. **IBGE: 6,2% da população têm algum tipo de deficiência**. Agência Brasil, 2015. Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/noticias/2015/08/ibge-62-da-populacao-tem-algum-tipo-de-deficiencia>>. Acesso em: 27 maio 2016.