

## Inserção de Portadores de Necessidades Especiais numa indústria automobilística

### *Insertion of special necessities carriers in an automobilist industry*

Luiz Henrique Farias Kelly <sup>1</sup>

Luciana Torres de Souza Kelly <sup>2</sup>

Wanderson Braga Neves <sup>3</sup>

Artigo  
Original

Original  
Paper

#### Palavras-chaves:

Ergonomia

Deficiência

Portador de  
Necessidades  
Especiais

Gestão de  
Pessoas

#### Resumo

A realidade atual do mercado de trabalho é cruel com toda a sociedade e a dificuldade é maior quando o desempregado é uma pessoa com deficiência. Mesmo com a criação da Lei que estabelece cotas para a inclusão do profissional portador de deficiências nas organizações, existe todo um conjunto de barreiras de caráter estrutural, educacional e social que dificultam essa inclusão. Diante dessa situação, foi utilizada uma pesquisa com caráter qualitativo e exploratório, com investigação bibliográfica e documental, gerando um estudo de caso que permitiu analisar a inserção de PNEs (portadores de necessidades especiais) numa indústria automobilística, demonstrando-se que, independentemente dos avanços alcançados nos programas de inclusão, ainda estão presentes problemas que podem ser resolvidos sem grandes investimentos e utilizando ferramentas que oferecem a ergonomia e que permitam uma adequação das condições de trabalhos às necessidades do PNEs, além disso, ficou evidenciado a importância de ter indicadores que permitam avaliar o desempenho dos programas de inserção, aspecto este fundamental para a melhora contínua do processo.

#### Abstract

*The nowadays reality of job market is cruel with the hole society and the difficulty is bigger when the unemployed is a person with deficiency. Even with the formulation of the law which establishes quotas for the inclusion of the professional who has deficiency in organizations, there are lots of structural, educational and social barriers which difficult such inclusion. Facing this situation, it was used a qualitative and exploratory research, with bibliographic and documental investigation, starting a case study which allowed to analyze the insertion of SNC (special necessities carriers) in an automobilist industry, showing that, despite of improvements achieved in inclusion programs, these problems are still present and they can be solved without great investments and with tools which offer ergonomics needed which allows an adequation of work conditions to the SNC necessities. Beyond this, it was evident the importance of having indicator indexes which allow to evaluate the performance of insertion programs, a fundamental aspect for the continuous improvement in the process.*

#### Key words:

Ergonomics

Deficiency

Special  
Necessities  
Carrier

People  
Management

<sup>1</sup> Engenheiro Eletricista pela UVA, Pós graduado em Engenharia de Segurança do Trabalho pelo UniFOA, Mestre em Gestão de Desenvolvimento Regional - Universidade de Taubaté, Coord. e Professor do Curso de Pós Graduação de Engenharia de Manutenção Industrial do UniFOA)

<sup>2</sup> Pedagoga pela IES Dom Bosco, Pós graduada em Psicopedagogia pela Dom Bosco, Mestre em Administração e Desenvolvimento Empresarial pela Univ. Estacio de Sá, Professora dos módulos Gestão de Pessoas e Metodologia do Ensino Superior do Curso de Pós Graduação em Engenharia de Manutenção Industrial do UniFOA)

<sup>3</sup> Engenheiro Civil pelo UniFOA, Pós Graduado em Engenharia de Segurança do Trabalho pela UniFOA

## 1. Introdução

As questões relacionadas aos Profissionais Portadores de Necessidades Especiais (*PNEs*) e sua inclusão no mercado de trabalho tem sido alvo de discussões e debates entre empresas, órgãos governamentais e dos próprios profissionais portadores de deficiências; mas, até agora, pode se observar que pouco tem sido feito para a solução dessa situação, de um lado, a lei determina que o empregador é obrigado a manter uma cota de *PNEs* em relação ao número de empregados da empresa, por outro, o empregador alega que não contrata *PNEs* por não os encontrá-los no mercado de trabalho, e que a capacitação dos mesmos é de responsabilidade do governo; ou no melhor dos casos, *PNEs* são contratados mas o tempo de permanência dos mesmos nas empresas é pequeno o que eleva os índices de rotatividade dos mesmos. O fato é que, muita coisa ainda precisa ser feita nesse sentido e, para isso, são necessários estudos sobre as verdadeiras causas de esta incompatibilidade entre a lei e a realidade.

Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), no mundo há aproximadamente 650 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, o que representa 10% da população mundial. Dentro desse universo, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), cerca de 386 milhões fazem parte da população economicamente ativa, ou seja, que se encontram ocupadas “trabalhando” ou em outras condições, como exemplo, licenciados com remuneração (doença, bolsas de estudo, etc.) (FRANCESCHINI, HERMOSILLA, e SILVA, 2007).

No caso do Brasil, de acordo com o último censo populacional, realizado em 2000 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), havia cerca de 24,5 milhões de deficientes no país (incluindo deficiência mental, física, auditiva, visual, motora e múltipla). Esse valor representa o 14,4% da população e a média de empregabilidade desta parcela é de 2,5% (ARAUJO; SCHMIDT, 2006).

Isso sem falar na busca de mão de obra cada vez mais especializada para salários cada vez mais desvalorizados. Se essa dificuldade vem sendo enfrentada por pessoas com altas capacitações, imagina-se a dificuldade enfrentada por pessoas que

se submetem às mesmas regras, mas com certa “desvantagem”: a falta de qualificação associada à deficiência, conceito este que, muitas vezes, é confundido com incapacidade (ABREU; MARQUES, 2007).

Este artigo tem como objetivo analisar todo esse processo de inclusão de Portadores de Necessidades Especiais (*PNEs*) à luz da Lei nº 8.213/91 que estabelece cotas a serem respeitadas pelos empregadores na admissão e demissão de profissionais portadores de deficiência.

O procedimento utilizado para sua elaboração foi uma pesquisa bibliográfica com caráter qualitativo e exploratório, em que se procurou obter uma familiarização com o problema a partir do levantamento bibliográfico. Mediante entrevistas e análises documentais foram obtidas experiências práticas do problema pesquisado, o que é mostrado através de um estudo de caso.

O artigo está organizado em 5 seções. Inicia-se pela introdução ao assunto pesquisado; na seção 2 aborda-se a problemática de estudo com conceitos fundamentais e barreiras que impedem o cumprimento da lei; na seção 3, aborda-se a metodologia empregada para a realização do artigo; na seção 4, apresenta-se um estudo de caso numa montadora automobilística que demonstra a situação real e as principais estratégias a serem adotadas; já na seção 5, as considerações finais encerram o trabalho e por fim estão as referências bibliográficas utilizadas.

## 2. Inclusão de Portadores de Necessidades Especiais (*PNEs*) nas empresas modernas

O termo Portador de Necessidades Especiais (*PNEs*) surgiu para evitar os efeitos negativos de expressões como: deficientes, excepcionais, subnormais, incapacitados, etc e denota pessoas com determinadas deficiências físicas, auditivas, visuais, mentais ou múltiplas associadas de 2 ou mais tipos de deficiência.

De maneira geral, uma deficiência pode ser entendida como uma perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gere incapacidade para o desempenho de atividade considerado dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

Uma incapacidade define-se por:

[...] uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa com deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida. (BRASIL, 2007).

O processo de inclusão não é um tema atual, pelo contrário, já vem sendo debatido ao longo da história (GLAT, 1998 apud ABREU; MARQUES, 2007). Segundo Areosa, 2004, os estudos relativos a pessoas Portadores de Necessidades Especiais (PNEs) ao longo das diferentes fases históricas estão documentados em pesquisas e de diferentes naturezas.

No século XIX, a sociedade começou a assumir a responsabilidade e a manutenção dos PNEs e já com a passagem para o século XX começam a ser oferecidas outras atividades como cursos profissionalizantes, através dos quais as crianças ao chegar à idade adulta pudessem obter meios para sobreviver.

Porém, a preocupação da inserção da pessoa com deficiências no contexto do trabalho é um tema que começou a se estender para o meio organizacional somente a partir da aprovação de leis específicas que tentam assegurar esse direito.

Aqui no Brasil, a chamada Lei de Cotas (8.213/91, art. 93) que dispõe sobre a reserva de vagas para pessoas com deficiência. Atualmente, algumas organizações estão incorporando pessoas com deficiência em seus quadros de funcionários simplesmente porque o Ministério Público do Trabalho, através de uma fiscalização rigorosa, está aplicando punições a quem não está cumprindo com a lei. A cota de cada instituição ou corporação é determinada por um percentual aplicado ao número de funcionários, como se observa na tabela 1:

Tabela 1: Quantidade de PNEs segundo número de funcionários contratados

Quantidade de empregados	Cota exigida
1. de 100 a 200 empregados	2%
2. de 201 a 500 empregados	3%
3. de 501 a 1000 empregados	4%
4. mais de 1001 empregados	5%

Fonte: Lei 8.213/91

A lei também estabelece que o desligamento de um empregado reabilitado

ou portador de deficiência só pode acontecer após a contratação de substituto de condição semelhante. Apesar da legislação, pode ser observado que a realidade é diferente, existe uma série de fatores que impedem o cumprimento dessa lei e, muitas vezes, as empresas precisam arrumar justificativas por não estarem cumprindo as cotas estabelecidas (RODRÍGUES, 2005).

Esses fatores estão relacionados com:

- Aspectos sociais:

Quando se fala de PNEs não se pode desvinculá-lo do grupo familiar e, conseqüentemente, este grupo familiar da sociedade na qual está inserido, pois a forma como esta família lida com a questão da deficiência corresponde aos valores nela embutidos e influenciam diretamente no desenvolvimento do PNEs (GONÇALVES; CAMARGO, 2001).

Por serem considerados “deficientes”, os indivíduos são vistos pela sociedade e, na maioria das vezes, por seus próprios familiares como responsabilidade do governo, que tem por obrigação de mantê-los, e até preferem que eles continuem sendo mantidos assim, como uma forma de proteção contra preconceitos, discriminação ou segregação.

Essa situação leva os próprios PNEs a se considerarem diferentes e eles mesmos exigem comportamentos diferentes ou privilégios das pessoas com as quais se relacionam, incluindo o relacionamento no ambiente de trabalho.

- Aspectos educacionais:

As necessidades educativas especiais devem partir do princípio de que:

... todas as diferenças humanas são normais e a aprendizagem deve portanto, ajustar-se as necessidades de cada criança, em vez da criança ter se que adaptar aos supostos princípios quanto ao ritmo e natureza do processo educativo. (DECLARAÇÃO DE SALAMANCA, 1994).

As instituições de ensino público no Brasil não têm a mínima condição de desenvolver atividades que realmente preparem PNEs para o mercado de trabalho, mas já se observam alguns projetos sociais que buscam desenvolver algumas habilidades, embora ainda estejam longe de atender a

demanda de perfil dos profissionais exigidos pelas organizações (RODRÍGUES, 2005).

Em 2002, existiam no Brasil 280 mil alunos com deficiências, matriculados em escolas especiais, 300 mil em classes regulares e apenas 9 mil frequentando o ensino médio, de um total de aproximadamente 24 milhões de pessoas com deficiência física o que evidencia a precariedade das políticas educacionais disponibilizadas (GIL 2002).

- Aspectos estruturais e organizacionais:

Embora tenham que cumprir uma legislação específica, as organizações ainda não estão preparadas para receber os PNEs. Segundo (ABREU; MARQUES, 2007), a chegada da pessoa com deficiência na empresa provoca situações que denunciam a falha curricular na formação do gestor, isso sem contar com problemas reais como a construção de uma simples rampa, que ainda representa uma grande muralha que impede o acesso de um profissional portador de deficiência no quadro funcional de uma empresa, ou já, aspectos mais técnicos que envolvem a participação de outros especialistas capazes de conduzir estudos ergonômicos para adaptar o trabalho as condições dos PNEs .

A ergonomia, segundo (Santos *et al*, 1991 *apud* Areosa, 2004) visa à adequação e adaptação dos meios de trabalho à maioria da população, procurando evitar a exclusão de numerosos trabalhadores potenciais. Embora, na atualidade, ela encontra-se numa fase incipiente em relação aos mecanismos que diferenciam o PNEs dos demais trabalhadores, é em grande parte de seu desenvolvimento que depende a inserção dos mesmos no meio empresarial já que constitui-se um elemento relevante para desatar as amarras impostas ao PNEs ao longo dos tempos, através da adaptação dos ambientes ou processo de trabalho à anatomia ou à fisiologia humana (AREOSA, 2004).

Além disso, em muitos casos, o paradigma utilizado é o modelo fordista de treinamento de ações específicas, especializado em tarefas, e não baseado na autonomia, na criatividade, na flexibilidade, condizentes com o paradigma da complexidade atual (ABREU, J. C., 2007).

### 3. Metodologia

Este estudo pode ser classificado como uma pesquisa descritiva qualitativa quanto aos fins, e uma pesquisa bibliográfica e de campo quanto aos meios. Pesquisas descritivas, segundo Gil (1999), podem ter como objetivo estudar as características de um grupo, levantar opiniões, atitudes e crenças de uma população. A pesquisa é também bibliográfica porque, para a fundamentação do trabalho, precisou-se abordar temas mais importantes contidos na literatura e que outros autores têm estudado. Configura-se como pesquisa de campo porque foi realizado um estudo de caso em uma indústria automobilística, situada no Sul do Estado do Rio de Janeiro. Optou-se pelo estudo de caso, pois segundo Triviños, (1995) somente o estudo intensivo de um caso permite a descoberta de determinadas relações, tornando possível a investigação de um fenômeno atual dentro de um contexto de vida real, e como coloca Gil (1999) a modalidade de estudo de caso é caracterizada pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado.

A coleta de dados e a estruturação de modelos para diagnóstico se processaram pela observação, análise de documentos e pela realização de entrevistas não estruturadas. Os dados obtidos foram tratados de forma qualitativa e interpretados a partir das discussões contidos na fundamentação teórica que norteou o desenvolvimento deste estudo.

#### 3.1 Estudo de caso

Com a finalidade de iniciar a inclusão social dos PNEs, na montadora de automóveis em questão, realizou-se um estudo no ano de 2004 e, para isso, alguns aspectos foram analisados, tais como:

- A legislação vigente no país para os PNEs;
- Os postos e ambientes de trabalho, que segundo critérios ergonômicos, poderiam permitir a inclusão dos PNEs, sendo estes postos analisados, fundamentalmente, a partir do critério de baixo risco e que não precisasse de investimentos para a criação de dispositivos de segurança, etc.

#### 4. Resultados e Discussão

Como resultado deste estudo foi identificado que:

1. Vinte e oito (28) postos de trabalho podiam permitir a inserção de PNEs, o critério fundamental para a escolha destes postos foram as explicadas anteriormente conjuntamente com características específicas da atividade (nível de concentração exigido), portanto a deficiência mais adequada seria a auditiva,

entendida esta como a perda bilateral, parcial ou total de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1000Hz, 2000Hz e 3000Hz (Decreto 5296/04). Nesse momento, essa quantidade era suficiente para atender à legislação vigente, uma vez que também eram considerados PNEs colaboradores que possuíam perda parcial de audição. Como se observa na tabela 2, a distribuição e quantidade de PNEs por áreas e setores.

Tabela 2: Quantidade de PNEs segundo as áreas identificadas

ÁREA	SETOR	OPERAÇÃO	QUANTIDADE PNEs
CHAPARIA	MEF Linha de Armação OP 80 N68 Base Rolante/ T1 Base Rolante A8	OP 5 (Lixamento)	2
		OP 130 (Solda)	2
		OP 80 (Solda)	2
		OP 50 (P. Tucker)	2
		OP 50 (P. Tucker)	2
PINTURA	Linha Vedação Baixa Acabamento  Pintura	Cabine Lixamento	2
		Aplicação Cordão	2
		Lixamento	2
		Polimento	2
		Limpeza e Pintura Interna	2
MONTAGEM	Montagem de Painéis Preparação  Abastecimento	Montagem de componentes	2
		ABS e Fechadura	2
		Escapamento	2
		Abastecimento de borda de linha	2

Fonte: Elaborada pelo autores

A outra deficiência que permitia contratação era a física, mas em quantidades bem menores, portanto, o foco do trabalho se concentrou nos PNEs com deficiência auditiva.

A partir desse levantamento, a empresa traçou determinadas estratégias que permitissem a contratação dos PNEs, entre as que estavam:

1. Identificação das entidades que desenvolviam trabalhos de formação com os mesmos (fundamentalmente SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial), como se pode observar na figura 1, o percentual de PNEs formados e disponíveis que poderiam ser contratados pela empresa totalizavam cinquenta e nove;

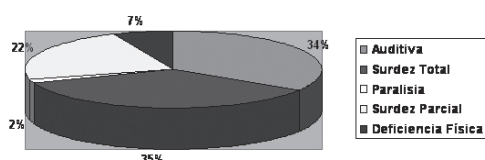


Figura 1: Quantidade de PNEs formados pelo SENAI na região

2. Recrutamento e seleção em função da deficiência e dos postos de trabalho identificados como possíveis para a inserção; Conforme pode ser observado na Figura 2, o percentual de PNE's, contratados pela empresa relacionado com as suas respectivas deficiências, totalizaram trinta e cinco PNEs.

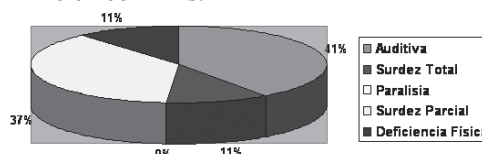


Figura 2: Quantidade de PNEs contratados.

3. Treinamento das pessoas que iriam receber os PNEs;
4. Treinamento dos PNEs em suas funções para garantir o nível de desempenho desejado;
5. Acompanhamento de todo este processo de inclusão por parte do departamento médico da fábrica.



Como parte do controle e avaliação contínua deste processo de inclusão, no ano 2007 foi realizado outro estudo para ver como se estava comportando o mesmo na empresa. Os resultados são mostrados a continuação:

Conforme pode ser observado, a partir da Figura 3, que demonstra a quantidade de PNEs demitidos no decorrer dos 3 anos de implantação do programa, totalizando 28,5% de desligamentos nesse período.

	ANOS			
	2005	2006	2007	Total
DEMITIDOS				
Auditiva	3	3	0	6
Deficiência Física	2	0	0	2
Surdez Parcial	0	1	1	2
Total	5	4	1	10

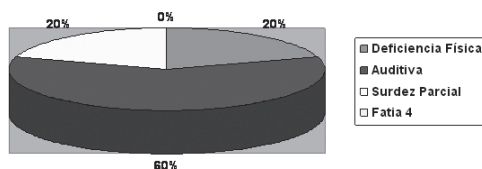


Figura 3: PNEs demitidos até 2007.

Conforme pode ser observado a partir da Figura 4, que demonstra o percentual de PNEs associados ao tipo de deficiências, com base em vinte e cinco PNEs existentes no período da análise dos dados.

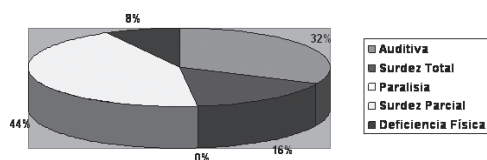


Figura 4: Percentual por tipo de deficiência dos PNEs em 2007

Da análise da Figura 5, pode-se chegar à conclusão de que o número de PNEs contratados é bem inferior à cota exigida pela legislação e diversas causas podem estar influenciando esse resultado, algumas delas fora do alcance da própria empresa, pois estão relacionadas com o sistema de formação e o sistema educacional do país e por isso, os órgãos de governo de cada região tem que propor soluções.

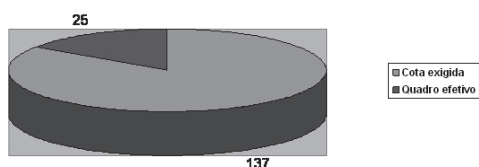


Figura 5: Quantidade de PNEs contratados com respeito ao número exigido.

Como o objetivo deste trabalho está relacionado com a atuação de uma determinada indústria automobilística na inclusão de PNEs, a próxima parte do trabalho será dedicada a procurar os motivos pelos quais os percentuais de contratação encontram-se abaixo do que preconiza a lei de cotas, incluindo nessa análise, as causas das demissões dos PNEs que incidem nos indicadores de rotatividade da empresa para, dessa forma, traçar planos de ação que permitam reverter a situação aqui mostrada.

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados foram a observação e entrevistas não estruturadas aos PNEs, ao pessoal de recursos humanos que atende esta atividade e ao departamento médico que acompanha todo o processo. Os principais aspectos incluídos nesses instrumentos foram referidos:

- Processo de recrutamento, seleção e admissão;
- Processo de formação e treinamento;
- Razões para a demissão ou desligamento do cargo por decisão própria;
- Relacionamentos com funcionários e supervisores;
- Satisfação com o trabalho;

Os resultados serão abordados nos próximos pontos.

#### 4.1 Processo de recrutamento, seleção e admissão

No recrutamento do PNEs é considerado o tipo de função que está em aberto e o perfil físico e/ou mental que esta atividade requer. Desse modo são avaliados os seguintes aspectos: instrução, experiência anterior, adaptação ao cargo, iniciativa e aptidões, esforços para a execução da tarefa, destreza, habilidade, responsabilidades, condições de trabalho, ambiente de trabalho e riscos.

De maneira geral, os mecanismos utilizados para o processo de admissão dos PNEs são os mesmos que para as contratações dos outros funcionários, sendo as exigências para os deficientes relativamente superiores quando comparadas aos demais.

#### 4.2 Processo de formação e treinamento

Além da formação recebida pelos órgãos competentes (centros de formação, educação) os PNEs precisam de treinamentos mais específicos a serem desenvolvidos pela própria empresa. Este aspecto foi avaliado como deficiente pelos entrevistados, já que embora tivessem apoio de instrutores que os capacitaram, os próprios treinadores necessitam de preparo para tratar com os PNEs (fundamentalmente dado o tipo de deficiência auditiva que a maioria deles apresentavam).

#### 4.3 Razões para a demissão ou desligamento do cargo por decisão própria

Dos 10 PNEs que deixaram o emprego, somente 1 foi por decisão própria, os outros foram demitidos. As causas fundamentais destas demissões estão relacionadas com indisciplinas, absenteísmo, não cumprimento de responsabilidades e tarefas, exigências de tratamentos diferenciados com respeito aos outros empregados, estes últimos problemas geraram dificuldades de relacionamento com a chefia, dificuldades de desempenho e insatisfação com o trabalho.

#### 4.4 Relacionamentos com funcionários e supervisores

Um dos grandes desafios das organizações na atualidade é tentar construir e manter um clima harmonioso entre as pessoas que desempenham as suas funções profissionais no interior de sua estrutura (AREOSA, 2004).

De maneira geral, esse aspecto não foi avaliado como muito crítico por parte dos PNE, que ainda têm vínculo empregatício, mas, no decorrer da pesquisa, foram achadas queixas ou comentários, às vezes informais, por parte de outros funcionários, referindo-se a privilégios concedidos aos PNEs, quanto a determinados comportamentos permitidos a eles e que não são admitidos para outro tipo de pessoal. De maneira geral, a política da empresa é um tratamento igual a todos os empregados, mas como já foi analisado anteriormente, problemas culturais incidem nesse relacionamento e dependem, na maioria dos casos, de comportamentos individuais das pessoas envolvidas na inclusão como suas próprias crenças e valores, o que origina diferenças.

#### 4.5 Satisfação com o trabalho

Este é o outro item que consta na entrevista e aqui as opiniões foram divididas, todos os PNEs que deixaram o emprego manifestaram os seguintes fatos de insatisfação: problemas com colegas, animosidade com o superior e as tarefas realizadas que provocam desconforto, e desenhos inadequados de postos de trabalho que influenciam no desempenho do trabalho, que posteriormente é cobrado por supervisores, isto pode ser resumido em não cumprimento na totalidade da NR 17-1988/89.

#### 5. Considerações finais

Como bem pode ser observado com o estudo de caso apresentado, as barreiras apontadas por diferentes pesquisadores para a inserção de PNEs nas empresas estão presentes em maior ou menor medida neste estudo em particular.

A inserção dos PNEs no âmbito empresarial encontra-se apoiada pelo cumprimento, por parte das empresas, da lei 8.213/91, mas também existem outras condições econômicas e ambientais (cultura, política, educação, formação) que exercem influência neste processo.

Os resultados obtidos com os instrumentos de avaliação utilizados demonstram que o processo de inserção de PNEs não conclui com a contratação dos mesmos, de fato, esse próprio processo de contratação é chave para imagem que percebe o PNE de como será tratado posteriormente na empresa e influi na sua percepção de satisfação com respeito ao trabalho que realiza.

Alguns grandes obstáculos para a inserção e manutenção dos PNEs no mercado de trabalho aparecem desde o momento inicial: no recrutamento e seleção. Existem autores que recomendam como deve ser este processo e como deve se comportar o gestor desde o momento de realizar a entrevista. A tabela 3 mostra algumas recomendações para desenvolver esse processo quando a deficiência é auditiva (este é o caso mais comum para os PNEs inseridos na empresa).

Tabela 3: Orientação quanto à atitude dos gestores junto à pessoa com deficiência no momento da entrevista e da admissão.

Deficiência	Atitude dos gestores durante a entrevista	Atitude dos gestores durante a admissão
Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Questões quanto à comunicação: 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;</li> <li>•Muitas pessoas com deficiência auditiva conseguem manter uma conversação oral. Lembre-se que nem todo surdo é mudo;</li> <li>•Use tom de voz normal, fale de forma bem articulada, distinguindo palavra por palavra, mas sem exagerar. Falar alto não adianta.</li> <li>•As pessoas surdas não percebem mudanças no tom de voz, portanto, seja expressivo ao falar.</li> <li>•Se tiver alguma dificuldade em entender o que uma pessoa com deficiência auditiva falou, não se acanhe e peça para que ela repita. Conhecer ou estar acompanhado por alguém que conheça a linguagem de sinais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Apresentam, às vezes, dificuldades na compreensão de algumas palavras da língua portuguesa. As informações do contrato de trabalho são fundamentais, necessita-se garantir um suporte adequado para sua compreensão, como por exemplo, o esclarecimento dos termos do contrato ou de qualquer outra dúvida que surja.</li> </ul>

Fonte: Abreu, 2007.

Muitas das questões que foram analisadas anteriormente poderiam ser eliminadas ou reduzidas se fossem utilizadas pela empresa recursos científicos disponíveis na atualidade como os que oferecem a Ergonomia e a Engenharia de Produção que permitam a adequação física, psicossocial e cognitiva entre o trabalho e o operador.

Seria preciso, nesse sentido, um mapeamento dos postos, dirigido não só para verificar quais ofereceriam condições para inserir PNEs, como para modificar e adequar os mesmos segundo os requerimentos da NR 17, 1988/89.

Por último, e não menos importante, o estudo evidenciou a falta de instrumentos para avaliar o desempenho desse processo de inclusão de PNEs, portanto, estratégias, metas, objetivos e planos de ação ficam à deriva sem o controle necessário para saber se está sendo feita a coisa certa em cada momento, daqui se deriva uma proposta fundamental deste trabalho, com relação ao desenvolvimento de indicadores de desempenho que possibilitem avaliar o rendimento operacional, a redução do

absenteísmo, índice de qualidade do trabalho e rotatividade dos PNEs.

As limitações fundamentais do trabalho se referem ao próprio método de pesquisa empregado. Na pesquisa bibliográfica realizada, constatou-se que o assunto aqui trabalhado pertence a um campo científico pouco explorado no Brasil, pelo que se entende necessário o desenvolvimento de outros trabalhos em relação a este tema.

## 6. Referências

ABREU, J. C. A. Evidências de elementos estruturados da Ciência da Complexidade em organizações sociais: uma análise sob a ótica de Mandelbrot. Resende: AEDB, Resende/RJ, 2007.

ABREU, J.A; MARQUES, V. Gestão de pessoas com deficiências: um olhar da psicologia. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 4, 2007, Resende: Anais do IV SEGeT. Resende: AEDB, 2007. 1 CD.



ARAUJO, J. P; SCHMIDT, A, A inclusão de pessoas com necessidades especiais no trabalho: a visão de empresas e de instituições educacionais especiais na cidade de Curitiba.

AREOSA, A.L. O portador de necessidades especiais e o mercado de trabalho: a contribuição da ergonomia no processo de inclusão do PNEs no Setor Fumageiro. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

BRASIL. A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Brasília: MTE, SIT, DEFIT, 2007.

DECLARAÇÃO de Salamanca e linha de ação: sobre necessidades educativas especiais. Brasília, CORDE, 1994.

BRASIL. DECRETO FEDERAL 5296. Dispõe as alterações no enquadramento das deficiências, 2004.

FRANCESCHINI, L; HERMOSILLA, J.L.G; SILVA, E.C.C. O desenvolvimento ergonômico do produto e a inclusão social de pessoas com deficiência: um processo em construção In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DA PRODUÇÃO, 14, 2007, São Paulo: Anais do XIV SIMPEP. São Paulo: Bauru, 2007. 1 CD.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

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

GLAT, R. Refletindo sobre o papel do psicólogo no atendimento ao deficiente mental: além do diagnóstico. Revista de Psicologia Social e Institucional. v. 1, n. 1, UEL, jan/1998. Disponível em: <http://www.ccb/psicologia/revista/refletind.html> Acesso em 25 de Março/2007.

GONÇALVES, D.C; CAMARGO, E, S. A ótica social frente aos Portadores de Necessidades Especiais: do preconceito à inclusão. (Monografia) Universidade Estadual Paulista. São Paulo, 2001.

BRASIL. LEI FEDERAL N. 8.213. Dispõe

sobre a obrigatoriedade das empresas contratarem pessoas portadoras de deficiência. Publicado no Diário Oficial da União - Brasília, em 24 de julho de 1991.

BRASIL. LEI FEDERAL N. 6.514, Portaria 3214/78, NR 17. Ergonomia. 1988/89.

Revista Brasileira de Educação Especial / Universidade Estadual Paulista. Vol.12, nº 2, p.241- 254, 2006.

RODRÍGUES, L.C. A inclusão do Profissional Portador de Deficiência e a lei 8.213 de 24/07/91. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2, 2005, Resende: Anais do II SEGeT. Resende: AEDB, 2005. 1 CD.

SANTOS, N. Ergonomia e Organização do Trabalho. Florianópolis, UFSC, 1992.

TRIVIÑOS, A. N. S. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1995.