

**FUNDAÇÃO INSTITUTO CAPIXABA DE PESQUISA EM
CONTABILIDADE, ECONOMIA E FINANÇAS - FUCAPE**

AYESHA SCHWARTEZ SOUZA

**FATORES QUE AFETAM A INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO**

**VITÓRIA
2015**

AYESHA SCHWARTEZ SOUZA

**FATORES QUE AFETAM A INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção de título de Mestre em Administração na área de concentração em Gestão de Pessoas.

Orientador: Prof. Ph.D. Arilton Carlos Campanharo Teixeira.

**VITÓRIA
2015**

AYESHA SCHWARTEZ SOUZA

**FATORES QUE AFETAM A INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Instituto Capixaba de Pesquisas em Contabilidade, Economia e Finanças (FUCAPE), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração, na área de concentração Gestão de Pessoas.

Aprovada em 03/12/2015.

Comissão Examinadora

Prof. Ph.D. Arilton Carlos Campanharo Teixeira
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e
Finanças - FUCAPE

Prof. Dr. Danilo Soares Mont-Mor
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e
Finanças - FUCAPE

Prof. Dr. Fábio Moraes da Costa
Fundação Instituto Capixaba de Pesquisa em Contabilidade, Economia e
Finanças - FUCAPE

À memória do meu irmão
Hansley Schwartez Souza,
quem me apresentou a cidade
de Vitória e a FUCAPE.
Sonhou um dia ver-me
continuar meus estudos mais
próximo dele, na cidade em
que escolhera construir alguns
dos últimos anos de sua vida, e
alguns dos momentos mais
felizes que tive com ele. Amor
entre irmãos é eterno.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, a Deus que cuidou de mim todo esse tempo pelas estradas de Teófilo Otoni a Vitória. Meu guardião em todos os momentos, além de dar-me o conforto necessário nos períodos de angústia e desânimo.

A minha família, representada por meus pais, Marilena e Mozart; irmãos, Wolfram, Hansley (em memória) e Huston e, meu sobrinho Jonathan pelo carinho e incentivo de sempre. Pois foram mais de 2 anos percorrendo semanalmente 510 km de ônibus em busca deste título, e vocês estavam sempre dispostos a me oferecer carinho nos momentos de ausência, desânimo e/ou alegria.

Aos meus professores pelo conhecimento oferecido, pois cada um do seu modo muito contribuiu para a construção deste estudo. Tive dificuldades em algumas disciplinas, mas sabia que toda dificuldade encontrada me faria aprender mais, sou outra profissional a partir do que absorvi de todos vocês.

Ao meu Orientador Arilton, foram meses de apreensão, aprendizado, dificuldades, conhecimento e acima de tudo superação. Agradeço-lhe por cada palavra dada e disponibilidade oferecida, pois toda a experiência compartilhada me fez acreditar que seria capaz.

As Faculdades Unificadas Doctum de Teófilo Otoni que por um período me auxiliou nas despesas de deslocamento, demonstrando acreditar no meu potencial e profissionalismo. Em especial a minha Coordenadora Adriana Luchini e o Diretor Acadêmico Humberto Gomes, que Deus retribua a vocês toda a confiança depositada em mim.

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi apontar alguns fatores que levam os colegas de trabalho já inseridos na organização, apoiar ou não a lei de quotas para contratar PcD's (pessoas com deficiência). Trata-se de um estudo realizado em uma rede de Farmácias da cidade de Teófilo Otoni/MG, Farmácias Indiana, onde 96 colaboradores sem deficiência participaram como respondentes em oito postos de trabalho. O questionário aplicado continha 6 questões de caracterização da empresa e respondentes, e, 19 questões objetivas. O modelo de questionário utilizado foi o de escala Likert, ou escala somatória e os dados foram obtidos pelos métodos de regressão Probit e Logit. Os resultados indicaram que os fatores que levam os colegas de trabalho apoiarem a lei de quotas para contratar PcD's são: a competência, o fato das PcD's absorverem os conhecimentos oferecidos durante os treinamentos e o fato das PcD's necessitarem do auxílio constante dos colegas durante o trabalho. Este último poderia ser visto de forma negativa, dado à necessidade de auxílio, mas consideraram um motivo para o apoio à lei de quotas para contratar PcD's. Evidenciou-se também, o fato das PcD's trabalharem com alegria, este teve efeito negativo para os colegas de trabalho, talvez por terem percebido alguma mudança de atitude ou comportamento das PcD's. A falta de variância na questão 19, pode ter gerado viés na forma como foram coletados os dados. Na questão 19, 95 colaboradores responderam que as empresas deveriam contratar PcD's e 1 não respondeu.

Palavras-chave: Inclusão social, Pessoas com deficiência, lei de quotas.

ABSTRACT

This study aimed to point out some reasons that make coworkers who are already employed in some organizations support or not the law of quotas to hire PWD's. This is a case study in a network of drugstores in Teófilo Otoni city, State of Minas Gerais, Brazil, called Indiana Drugstores, where 96 (ninety six) employees without disabilities participated as respondents in 08 (eight) workplaces. The survey had 06 (six) questions concerning the company' and the employees' characteristics and 19 (nineteen) objective questions. Therefore, it was used the Likert Scale (Sum Scale) questionnaire model and the data was obtained by the Probit and Logit methods of regression. The results indicated that the reasons that make coworkers support the law of quotas to hire PWD's are: competence, the fact that the PWD's absorb the knowledge offered during training courses and the fact that the PWD's need regular help of other coworkers to during work. The last factor could be understood as a negative point, given the need for aid, colleagues considered a reason to support the law of quotas. This study also showed, about the PWD's work happy and this attitude caused a negative effect in the coworker, maybe because they have perceived some change in attitude or behavior of PWD's. The absence of variance in question 19, may have caused bias in the way the data were collected. In question 19, 95 employees responded that companies should hire DP's and one did not answer.

Keywords: social inclusion; PWD's – people with disabilities; law of quotas.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 PERCENTUAL DE PcD'S POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS DA LEI 8.213/91..	16
Tabela 2 VARIÁVEIS DEPENDENTES Q1 E Q19.....	27
Tabela 3 CONTEÚDO DAS VARIÁVEIS INDEPENDENTES Q2 A Q18	28
Tabela 4 RESULTADO DO TESTE DAS VARIÁVEIS DEPENDENTE Q1 E INDEPENDENTES SIGNIFICATIVAS – REGRESSÃO PROBIT E LOGIT	29

LISTA DE SIGLAS

CE - Customized Employment, Emprego Personalizado

JAC - Job Acomodation Network, Rede de Acomodação no Trabalho

ODEP - Office of Disability Employment Policy, Escritório de Deficiência e Política do Emprego.

PcD - Pessoa com Deficiência

Q - Questão

R - Respondente

SE – Suportment Employment, Apoio ao Emprego

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	12
2.1 MEIOS DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM DIFERENTES PAÍSES	13
2.1.1 Estados Unidos.....	13
2.1.2 Suécia	14
2.1.3 África do Sul.....	15
2.2 INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL.....	16
2.2.1 Desafios e oportunidades para Gestores e PcD's	18
2.2.2 A relação dos demais colegas de trabalho e PcD's.....	20
3 METODOLOGIA	24
3.1 MÉTODO DE PESQUISA E COLETA DE DADOS.....	24
3.2 ANÁLISE DOS DADOS	26
3.2.1 Caracterização da Empresa	26
3.2.2 Descrição da amostra.....	27
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
REFERÊNCIAS.....	38
APÊNDICE A – Teste das variáveis dependente Q1 e independentes Q2 A Q18 – PROBIT.....	42
APÊNDICE B – Teste das variáveis dependente Q1 e independentes Q2 A Q18 – LOGIT	43
APÊNDICE C – Questionário das consequências da inclusão de PCD's	44

1 INTRODUÇÃO

A diversidade nas organizações figura como tema amplamente discutido que segue por caminhos distintos. A inserção de Pessoas com deficiência (PcD's) nas empresas, por exemplo, tornou-se uma realidade (KULKARNI & VALK, 2010). No Brasil tem sido tema recorrente no âmbito empresarial, sobretudo pela lei de quotas, lei 8.213/91 que estipula uma quota fixa para a contratação de pessoas com algum tipo de necessidade especial.

Alguns estudos apresentam discussões sobre as práticas de recursos humanos em relação às pessoas com deficiência (KULKARNI & VALK, 2010), o papel das organizações em incluir pessoas com deficiência (SIMONELLI & CAMAROTTO, 2011), o papel do gestor frente a esta obrigatoriedade da inclusão (SERRANO & BRUNSTEIN, 2011), as dificuldades de inserção no mercado de trabalho (CARVALHO-FREITAS, 2009), o comportamento das equipes de trabalho em relação as pessoas com deficiência e os impactos desta inclusão nos resultados das organizações (SANTOS & OLIVEIRA, 2010).

Os estudos acima demonstraram que a inclusão de PcD's no ambiente de trabalho, em sua maioria, foram desenvolvidos a partir da concepção de gestores e PcD's, mas poucos a partir dos colegas de trabalho. Diante desta constatação, o objetivo deste estudo foi apontar alguns fatores que levam os colegas de trabalho já inseridos na organização, apoiar ou não a lei de quotas para contratar PcD's.

Expor as percepções dos colegas de trabalho torna-se relevante, pois leva-se em consideração como estes colaboradores podem contribuir nos estudos para o processo de inclusão. Conforme Carvalho-Freitas et al (2013) sugeriram, é necessário mudanças no foco de pesquisas referente às PcD's. Neste estudo

buscou-se esta mudança de foco a partir da percepção dos colaboradores inseridos na organização.

O propósito é avançar nesse campo do conhecimento e gerar elementos práticos para que os gestores, PcD's e demais colaboradores, possam se preparar para as implicações do processo de inclusão. Pois no Brasil, a Lei de quotas têm sido o meio principal de inserção que tem gerado transformações nas relações de trabalho, e que poderão ser melhor compreendidas a partir do estudo das relações apresentadas entre PcD's e colegas de trabalho.

Esperamos com este estudo contribuir na inclusão de pessoas com deficiência na empresa, visto que trata-se de tema emergente na gestão de recursos humanos, que não se esgota apenas na aplicação da lei de quotas.

Em termos práticos, espera-se que os fatores apontados pelos colegas de trabalho, como favoráveis à contratação através da lei de quotas, permitam qualificar os processos, facilitar a inserção de PcD's no mercado de trabalho, e melhorar as relações de trabalho.

A presente dissertação estruturou-se em quatro capítulos: no primeiro capítulo a introdução, o segundo referencial teórico, o terceiro a metodologia aplicada e no quarto capítulo as considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A diversidade nas organizações pode ser vista de maneiras distintas, pode ser entendida de diferentes formas e apresentar diferentes focos na literatura (PEREIRA & HANASHIRO, 2010, p. 674). Uma das formas das quais pode ser entendida, parte dos estudos inerentes a atitude, onde conhecer a avaliação ou o posicionamento dos indivíduos em relação às situações diversas, torna-se possível a partir do estudo das atitudes ressaltam Pereira e Hanashiro (2010).

Explorar os efeitos da diversidade no ambiente de trabalho permite avaliar os potenciais impactos gerados a partir da inclusão. “É necessário chamar mais a atenção para a necessidade de investigações empíricas da diversidade em ambientes organizacionais” (ZANONI et al, 2010, p.14).

Woehr et al (2013. P. 118) garantem que os efeitos gerados pela diversidade podem comprometer a eficácia da equipe em termos de coesão, relação de conflitos e desempenho das tarefas.

Torna-se necessário ampliar o entendimento sobre diversidade antes de avaliar os efeitos gerados nas organizações. Para Cox (2001) a diversidade refere-se à variação de identidade social e cultural entre pessoas. A caracterização de diversidade empregada neste estudo refere-se à variação de identidade social por se tratar das PcD's.

Segundo o decreto federal nº 5.296 de 2004 (Brasil, 2004), são consideradas pessoas com deficiência aquelas que, mediante laudo médico, se enquadram nas definições de deficiência física, visual, auditiva, mental ou múltipla.

Em diferentes países do mundo questões sobre deficiência são constantemente levantadas (KULKARNI & VALK, 2010, p. 137). A reserva de

quotas, por exemplo, surgiu na Áustria, Alemanha, França e Itália após a primeira guerra, conforme Vasconcellos (2010, p.42). Segundo Metts (2000) mais tarde após a segunda guerra, Reino Unido, Holanda, Irlanda, Bélgica, Grécia e Espanha adotaram as reservas de quotas abrangendo diferentes tipos de deficiência.

Sobre o processo de inclusão no exterior serão apresentadas a seguir algumas das experiências encontradas em países como: Estados Unidos, Suécia e África do Sul.

2.1 MEIOS DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM DIFERENTES PAÍSES

2.1.1 Estados Unidos

A inclusão de pessoas com deficiência em alguns países é apresentada em diferentes meios e processos. Conhecer as experiências destes países pode evitar que problemas ocorridos por lá venham a acontecer aqui no Brasil.

Nos Estados Unidos, não há obrigatoriedade de empregar pessoas com deficiência, mas o processo de inclusão ocorre segundo Harvey et al (2013), por empresas especializadas em contratar pessoas com deficiência. Estas empresas são chamadas ODEP – Office of Disability Employment Policy, Escritório de Deficiência e Política de Emprego.

A ODEP foi responsável por publicar o conceito de emprego personalizado (CE – Customized Employment). O emprego personalizado tornou-se uma opção viável de emprego para pessoas com deficiência nos Estados Unidos, porque dentre outras razões os processos são baseados nas habilidades, talentos e interesses dos indivíduos.

Estas ações praticadas nos Estados Unidos em favor da empregabilidade das PcD's, tornou-se possível somente a partir de longo período de estudos sobre o processo de inclusão e as relações de trabalho. Segundo Smith & Harris (2012) foram 22 anos de estudos, de 1990 a 2012 para que os problemas encontrados no desempenho das PcD's fossem sanados.

Dentre os problemas, destacam-se as dificuldades que as PcD's teriam em desempenhar tarefas, das relações com o ambiente interno, externo, colegas de trabalho e clientes (HARTNETT et al, 2011; SMITH & HARRIS,2012 e HARVEY et al, 2013). As causas destes problemas foram atribuídas dentre outras, às necessidades de treinamento na empresa para PcD's e demais colegas de trabalho.

O exposto no parágrafo anterior pode ser confirmado por Siperstein et al (2006), pois em estudos anteriores a 2006, já identificaram barreiras que dificultariam a inserção de PcD's no mercado de trabalho. A partir da avaliação das atitudes e comportamento de PcD's no ambiente de trabalho, perceberam que as PcD's precisariam de maior supervisão e treinamento adicional no trabalho. E atribuíram tal necessidade a falta de capacidade das PcD's desempenharem às atividades requeridas.

2.1.2 Suécia

Em estudos na Suécia, Gustafsson et al (2013) abordam um modelo de programa que incentiva a contratação, capacitação e treinamento de mão de obra com deficiência. Esse programa é desenvolvido por empresas conhecidas como SE (Supportment Employment), ou empresas de apoio ao emprego que tem como

objetivo conseguir emprego e inclusão no mercado de trabalho para pessoas com deficiência, através de apoio estreito e permanente.

Na Suécia assim como nos Estados Unidos (apresentado na seção anterior), não há a obrigatoriedade de contratar pessoa com deficiência, mas estes 2 países reforçam a possibilidade de atender ambas as partes (PcD's e gestores), incentivando a contratação por parte do empregador e tornando a mão de obra com deficiência qualificada para o trabalho.

A competência das PcD's, o fato de terem o apoio dos colegas de trabalho, são segundo Gustafsson et al (2014), alguns dos fatores que garantiram os resultados esperados no desempenho das PcD's e que motivou à contratação deles.

2.1.3 África do Sul

A África do sul começou a discutir políticas para a empregabilidade e emprego de indivíduos com deficiência em 1994, quando medidas legislativas e institucionais foram sugeridas. Porém, somente em 2007 segundo Sing (2012), a África do Sul formou uma base para a transformação institucional e legislativa para promover a empregabilidade e emprego para pessoas com alguma deficiência.

A promoção ao emprego e empregabilidade das pessoas com deficiência ocorreu nos serviços públicos na África do Sul, mas acredita-se na extensão deste programa em todo o país (SING, 2012, p.169). Segundo o mesmo autor, a partir de 2010 tornou-se um desafio para a toda a sociedade civil, mobilizando todos para intervenções estratégicas que redefinissem a deficiência dando o seu devido valor.

A África do Sul em comparação aos Estados Unidos e Suécia tem experiências mais recentes para incluir PcD's; Diferente destes países, os meios de inclusão a priori na África do Sul se restringem aos serviços públicos.

As experiências destes três países demonstram que a inclusão de PcD's é um processo contínuo que necessita de melhorias, e vem sendo abordado em diferentes países desde a primeira guerra (VASCONCELOS, 2010 e METTS, 2000). Mas recentemente (anos 90), em países como Estados Unidos, Suécia e África do Sul (BENGISU & BALTA, 2010; HIDEGH & CSILLAG, 2013; MALO & PAGAN, 2012; SING, 2012; SMITH & HARRIS, 2012).

2.2 INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL

No Brasil a inclusão de PcD's no mercado de trabalho é tratada por leis de atuação no serviço público e privado. No caso do serviço público, foi instituída a lei 8.122 de 1990, sobre o “regime jurídico dos servidores públicos da União”, que estabeleceu os termos para a reserva de vagas em concursos públicos para as PcD's (GARCIA, 2014, P.170).

Nos serviços privados para Vasconcelos (2010) foi delineado o sistema de quotas para trabalhadores com deficiência a partir de dezembro de 1991, com a promulgação da lei 8.213. No artigo 93 foi incluído os critérios referentes ao número de funcionários e percentual de PcD's conforme apresentado na tabela 1. Mas, salienta-se que a lei 8.213 só foi regulamentada em 1999 segundo Garcia (2014).

Tabela 1 PERCENTUAL DE PcD'S POR NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS DA LEI 8.213/91

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	PERCENTUAL DE PcD'S
Até 200 empregados	2%
De 201 a 500 empregados	3%

De 501 a 1000 empregados	4%
De 1001 em diante	5%

Fonte: Lei 8,213 de 1991 (Brasil, 1991).

Segundo Ávila-Vitor e Carvalho-Freitas (2012) existem no Brasil também empresas que adotam Programas de Empregabilidade de PcD's como a Serasa Experian. O Programa tem o objetivo desenvolver competências profissionais e capacitar PcD's para o mercado de trabalho.

Garcia (2014) a partir do levantamento de dados do IBGE/2010, apresentou o panorama da inclusão de PcD's no mercado de trabalho do Brasil. Neste levantamento identificou que no mercado de trabalho, pessoas com deficiência física (54%) e deficiência auditiva (22,5%) são a maioria empregada.

Diante do panorama de inclusão, a empregabilidade das PcD's pode ser atribuída a três explicações sugeridas por Bahia (2010, p. 445) no processo de inserção nas organizações: (1) abordagem ética ou normativa, no qual a empresa, baseada em valores e julgamentos morais, assume uma postura inclusiva com base em um senso de dever moral; (2) abordagem contratual que, baseada nos direitos e deveres, se posiciona em cumprimento de leis, requisições contratuais ou pressões sociais; e (3) abordagem estratégica ou gerencial, baseada em ameaças e oportunidades.

Para que este processo de inclusão aconteça sabe-se que alguns desafios podem surgir para gestores, PcD's e demais colaboradores. Acredita-se, segundo Hunt & Hunt (2004), que um dos primeiros obstáculos para o aumento da empregabilidade das PcD's está relacionado atitudes negativas de Gestores e

colegas de trabalho. Estes desafios serão tratados na próxima seção a começar pela relação entre gestores e PcD's.

2.2.1 Desafios e oportunidades para Gestores e PcD's

Relata-se que embora não seja o foco deste estudo, o gestor é uma parte importante no processo de inclusão, pois é o responsável pela contratação de PcD's. Para Carvalho-Freitas (2009) a gestão da diversidade, com foco específico nas pessoas com deficiência, têm indicado dificuldades para gestores e demais trabalhadores.

Um dos desafios têm exigido que o gestor conheça as necessidades especiais inerentes aos diversos tipos de deficiência. "O gestor precisa desenvolver não apenas a consciência, mas, também, competências para responder desafios e oportunidades impostas pela diversidade" (SERRANO e BRUNSTEIN, 2011, p. 363)

Outro desafio é lidar com altos custos gerados para atender as necessidades de adaptações, adequações e treinamentos que possibilitem práticas de trabalho, citadas por diversos autores (HARTNETT et al, 2011, SAFTA, 2011; ÁVILA-VITOR & CARVALHO-FREITAS, 2012; SMITH & HARRIS, 2012; BEZERRA & VIEIRA, 2012; JU et al, 2013; HARVEY et al, 2013; MANOLACHE & BEDRULE-GRIGORUȚĂ, 2014).

Entre os principais desafios encontrados para as PcD's, citam-se a necessidade de demonstrar ter e/ou desenvolver competências para o trabalho (BELTRÃO & BRUNSTEIN, 2012; CARVALHO-FREITAS & MARQUES, 2010; SIMONELLI & CAMAROTTO, 2010; FERDMAN et al, 2010) e superar a pouca escolaridade (GARCIA, 2014), a começar pela possibilidade de contratação.

Como exemplo, em estudo desenvolvido com as PcD's, Souza et al (2012), relatam que as PcD's defendem que a sua contratação deveria ocorrer de maneira não distintiva, entre deficientes e não deficientes. Complementam, afirmando que as contratações deveriam ser pautadas apenas nas competências individuais e profissionais dos candidatos e não em políticas de quotas.

Mas as PcD's podem ainda ter que superar um outro desafio segundo Kulkarni & Lengnick-Hall (2011), quando já inseridas no ambiente de trabalho. Ficam apreensivas ao receber ajuda dos demais colegas de trabalho e por isso reagem cautelosamente. Pode ser uma barreira nas relações de trabalho, isso porque as PcD's se sentem inferiores aos demais colegas (MANOLACHE & BREDULE-GRIGORUTÁ, 2014).

Além dos desafios, algumas oportunidades para gestores e PcD's também foram encontrados. No caso das PcD's a maior oportunidade iniciou-se a partir da inclusão no mercado de trabalho, porém juntamente com a oportunidade do emprego surgiram também os desafios de qualificar-se para um mercado cada vez mais competitivo.

Já as oportunidades para gestores, segundo alguns dos estudos pesquisados podem estar relacionados entre outros a: melhorar a imagem social da empresa e aumentar a diversidade de sua força de trabalho (MCMAHON, 2011; CARVALHO-FREITAS et al, 2013; GUSTAFFSSON et al, 2013; KULKARNI & LENGNICK-HALL, 2011; ÁVILA-VITOR & CARVALHO-FREITAS, 2012).

2.2.2 A relação dos demais colegas de trabalho e PcD's

Esta relação partirá da percepção de uma das partes envolvidas no ambiente de trabalho, ou seja, os colegas de trabalho que recebem as PcD's e, lidam no dia a dia.

A relação entre PcD's e os seus colegas de trabalho parece ser pouco estudada entre os pesquisadores, pois os processos de inclusão são com maior frequência discutidos a partir de estudos das percepções de Gestores e PcD's (GONZALES, 2009; SIMONELLI & CAMAROTTO, 2010; VASCONCELOS, 2010; BELTRÃO & BRUNSTEIN, 2012, HARTNETT et al, 2011, SAFTA, 2011; CARVALHO-FREITAS, 2009; SMITH & HARRIS, 2012; BEZERRA & VIEIRA, 2012; JU et al, 2013; HARVEY et al, 2013; MANOLACHE & BEDRULE-GRIGORUȚĂ, 2014).

Desafios têm sido gerados para PcD's e colegas de trabalho que podem ter relação com o comportamento destes (PcD's e colegas de trabalho) no ambiente de trabalho. Pereira e Hanashiro (2010) em estudo sobre as atitudes diante das práticas organizacionais voltadas para a diversidade, apresentaram dimensões de análises a partir das atitudes de aceitação ou rejeição. Aceitação, com base na crença da justiça social ou no interesse pela obtenção de ganhos, e, a rejeição com base na discriminação reversa ou com base no receio ao estigma.

Entre os desafios e corroborando com o exposto por Pereira e Hanashiro (2010) sobre aceitação, o primeiro desafio segundo Kulkarni e Lengnick-Hall (2011) indica que os colegas de trabalho inicialmente podem influenciar a aceitação ou não das PcD's nos grupos de trabalho. Embora pareça óbvio, os mesmos autores

reforçam que aceitar ou não as PcD's, tornou-se um dos fatores mais importantes no processo de socialização.

Uma das razões citadas por Kulkarni e Lengnick-Hall (2011), estaria relacionada a entrada da PcD no ambiente de trabalho, acreditando que a carga de trabalho para eles, os colegas de trabalho, aumentaria. A partir da inclusão da PcD a reação poderia ser ainda de cautela no processo de interação.

O segundo desafio para os demais colegas de trabalho, pode ser o da apreensão ao buscar a melhor forma de agir. Identificada como uma das possíveis barreiras para a interação dos colegas e PcD's por Serrano e Brunstein (2011, p. 372-373). Essa apreensão segundo os mesmos autores, geralmente acontece em situações em que os colegas de trabalho tentam “adivinhar” às necessidades da PcD.

O terceiro desafio agora mencionados por Maccali et al (2014), importante para os demais colegas de trabalho, referem-se a junção de três fatores. Os fatores são: Agir, que também foi citado por Serrano e Brunstein (2011), a como relacionar e proceder com as PcD's caso algum problema ocorra.

Esses três fatores (como relacionar, agir e proceder), embora Maccalli et al (2014) não tenham chamado de apreensão, as reações dos demais colegas de trabalho em relação as PcD's, acredita-se que são similares as mencionadas nesta seção por Serrano e Brunstein (2011).

Ressalta-se que a reação de apreensão não acontece só com os demais colegas de trabalho. Na seção 2.2.1 foi apresentado que para Kulkarni & Lengnick-Hall (2011), as PcD's também ficam apreensivas quando abordadas pelos demais colegas de trabalho.

Como meio de melhorar as relações, o treinamento poderia ser uma forma de evitar ou amenizar estas reações de apreensão de colegas de trabalho e PcD's. No caso do Brasil por exemplo, foi mencionado neste estudo por Ávila-Vitor e Carvalho-Freitas (2012), que os treinamentos facilitam o processo de integração.

O treinamento abordado por Ávila-Vitor e Carvalho-Freitas (2012) referiu-se principalmente às qualificações necessárias nas PcD's, para os desafios que iriam enfrentar no mercado de trabalho. Este treinamento antes de ingressar na empresa, desenvolveria competências profissionais e capacitaria PcD's para o mercado de trabalho. Poderiam inclusive melhorar a convivência com colegas de trabalho e gestores que talvez não estariam preparados para recebê-los.

No exterior (Estados Unidos, África do sul e Suécia), os treinamentos entre colegas de trabalho com e sem deficiência foram abordados em alguns estudos (SING, 2012; GUSTAFSSON et al, 2014; HARTNETT et al, 2011, SAFTA, 2011; SMITH & HARRIS, 2012; HARVEY et al, 2013). Através de pesquisas desenvolvidas com gestores e PcD's, estudou-se como os treinamentos poderiam auxiliar no relacionamento entre os colegas de trabalho (com e sem deficiência).

Os treinamentos para PcD's ingressarem no mercado de trabalho ou desenvolvidos dentro da organização, foram indicados como parte dos processos de inclusão, adaptação e/ou adequação para a execução das tarefas. Segundo os autores do parágrafo anterior, facilitam a inserção de PcD's no ambiente de trabalho e melhoraram o desempenho delas, com o apoio e integração construídos junto aos colegas de trabalho.

Alguns autores detectaram reações positivas no convívio entre PcD's e demais colegas de trabalho, diferentes das apresentadas até agora. Entre as

reações positivas citam-se: os colegas sem deficiência cooperam com os novos colegas PcD's, auxiliam com frequência no desenvolvimento de suas tarefas, compartilham informações e integram a PcD nos grupos de trabalho (KULKARNI & LENGNICK-HALL, 2011; BEATON & TOUGAS, 2001; LOMÔNACO et al, 2012).

Nesta seção procurou-se analisar algumas das relações entre os colegas de trabalho e as PcD's, e algumas reações foram detectadas a partir de experiências no Brasil e exterior.

Dentre as reações a apreensão pode acontecer com ambas as partes (PcD's e demais colegas). Os demais colegas ficam apreensivos por não saberem se estão agindo corretamente com as PcD's. Já as PcD's ficam apreensivas mediante abordagem dos demais colegas ao ajudá-los. Mas, que apesar das apreensões alguns autores têm indicado que reações positivas acontecem e referem-se, por exemplo, à cooperação no trabalho.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho trata-se de um estudo de caso realizado em uma rede de Farmácias chamada Indiana, que possui lojas pelos estados de Minas Gerais e Bahia, mas optou-se por fazer nas lojas localizadas na cidade de Teófilo Otoni/MG. A escolha da Farmácia Indiana se deu por conta da empresa estar situada numa cidade pequena no interior de Minas. O que facilitaria a participação dos funcionários e a aplicação dos questionários, reduzindo a possibilidade de ocorrer viés, pois haveria menor exposição dos respondentes à mídia.

Trata-se de empresa com um número considerável de PcD's empregados (35), que figura-se entre as que detêm o maior número de PcD's na cidade no segmento de Farmácia e Drograria, segundo a empresa. Ou seja, são 35 PcD's distribuídos em 8 (oito) postos de trabalho, dentre os quais Centro Administrativo Matriz, Centro de Processamento de dados, Centro de distribuição e Farmácias e Drograrias (postos de venda).

3.1 MÉTODO DE PESQUISA E COLETA DE DADOS

A natureza da pesquisa levou à utilização de um questionário adaptado, em cuja elaboração tomou-se como base a estrutura do processo de formulação de questionário apresentada por Hair et al (2005). E, também, mediante revisão na literatura do estudo de Carvalho-Freitas e Marques (2010), a partir da concepção de deficiência em situações de trabalho. Estes autores apresentaram 3 modelos de percepção (desempenho, contratação e vínculo), onde questões foram levantadas e

embora não tenham sido aplicados especificamente com os colegas de trabalho, a partir de adaptações atenderam o objetivo deste estudo.

No modelo de questionário foi utilizado à escala Likert, ou escala somatória, onde os respondentes indicaram se concordam ou não com as afirmações, mas também informam qual seu grau de concordância ou discordância. É atribuído um número a cada resposta (1 a 5), que reflete a direção da atitude do respondente em relação a cada afirmação. A escala Likert de 5 pontos foi representada da seguinte forma:

- 1 – discordo totalmente;
- 2 – discordo parcialmente;
- 3 – indiferente (não concordo nem discordo);
- 4 – concordo parcialmente;
- 5 – concordo totalmente.

Para a aplicação do questionário foram realizadas reuniões com os representantes do setor de recursos humanos, no intuito de que em comum acordo com estes representantes, a pesquisadora pudesse ser a responsável pela aplicação. Seria então aplicados os questionários em grupos nos postos de trabalho que possuísem PcD's.

Após orientações inerentes ao objetivo do estudo, leitura e explicação de todas as questões, foi solicitado pela Direção da rede de farmácias Indiana, que os representantes dos recursos humanos aplicassem os questionários. Pois justificaram que a maioria dos postos de trabalhos estavam relacionados ao atendimento ao público e em horário comercial.

É possível que tenha um viés nos dados coletados, uma vez que na aplicação dos questionários tenha ocorrido individualmente e/ou pequenos grupos, e não em grandes grupos conforme orientações, permitindo que os respondentes se sentissem identificados.

No período de dezesseis a trinta de janeiro do ano de dois mil e quinze foram aplicados 96 (noventa e seis) questionários, nos 8 (oito) postos de trabalho.

3.2 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção serão apresentados os dados apurados na aplicação dos questionários, evidenciando respectivamente a caracterização da empresa e a avaliação dos colaboradores.

3.2.1 Caracterização da Empresa

Os questionários foram aplicados apenas nos postos de trabalho onde possuíam funcionários que atendiam a lei 8.213/91, ou seja, pessoas com algum tipo de deficiência. Deste modo apenas em 8 (oito) de 11 (onze) postos foram aplicados os questionários.

O número de funcionários (colegas de trabalho sem deficiência) lotados nos 8 postos de trabalho eram 161. Porém, no período citado na seção anterior, dos 161 funcionários, 96 participaram como respondentes do questionário. Em dados quantitativos amostras grandes (mais de 50) apresentam resultados objetivos, (HAIR et al, 2005, p 102).

Os funcionários pesquisados informaram quais são os tipos mais comuns de deficiência entre os 35 colegas PcD's: Deficiências Física e auditiva. Os mesmos tipos de deficiência indicados pelo IBGE/2010 e Garcia (2014), citado na seção 2.2.

A maioria das PcD's possuem segundo grau completo e, os principais cargos ocupados por elas (PcD's), segundo os respondentes da Farmácia Indiana nos 8 postos de trabalho, são: fiscal de loja, operador de caixa, cobrador e serviços gerais.

3.2.2 Descrição da amostra

Em atendimento ao objetivo deste estudo, procurou-se apontar alguns fatores que levam os demais colaboradores apoiarem ou não a lei de quotas para a contratação de PcD's

Para estimar estas relações foram aplicados os métodos de Regressão Probit e Logit. As variáveis dependentes foram as questões 1(a lei deveria estabelecer quotas para as empresas absorverem deficientes) e 19 (as empresas deveriam contratar PcD's), conforme exposto na tabela 2 a seguir.

Tabela 2 VARIÁVEIS DEPENDENTES Q1 E Q19

VARIÁVEIS DEPENDENTES	PERGUNTA
Q1	A lei deveria estabelecer quotas para as empresas absorverem deficientes
Q19	As empresas deveriam contratar PcD's

FONTE: Elaborado pela autora

Dentre as variáveis dependentes apenas a Q1 (tabela 2) foi testada, pois na Q19 (tabela 2), dos 96 respondentes, 95 responderam “sim” na questão, e 1 não respondeu. Na falta de variância nas respostas, é possível que tenha ocorrido viés, pela forma como os dados foram coletados, conforme citado anteriormente.

Torna-se relevante apresentar ainda sobre a Q1, que dos 96 respondentes, 70 responderam “sim” que a lei deveria estabelecer quotas para as empresas

absorverem deficientes, 18 demonstraram não serem favoráveis respondendo “não”, e, 8 deixaram esta questão em branco. Tanto que na tabela 4 constam 88 observações e não 96, devido aos 8 questionários em que a Q1 encontrava-se em branco.

Na tabela 3 encontram-se as questões 02 a 18 que representaram as variáveis independentes e que foram testadas.

Tabela 3 CONTEÚDO DAS VARIÁVEIS INDEPENDENTES Q2 A Q18

VARIÁVEIS INDEPENDENTES	PERGUNTA
Q2	Considero o desempenho das PcD's satisfatório.
Q3	Contratar PcD's melhora a imagem da organização perante os clientes.
Q4	Contratar PcD's melhora as relações de trabalho entre todos os colaboradores.
Q5	As PcD's são comprometidas com o trabalho, mais do que os demais colaboradores sem deficiência.
Q6	As PcD's são mais assíduas no trabalho do que os demais colaboradores sem deficiência.
Q7	As PcD's trabalham com motivação.
Q8	As PcD's motivam o restante da equipe.
Q9	As PcD's são competentes
Q10	A organização devido as PcD's é mais competitiva do que as demais empresas locais.
Q11	A convivência com as PcD's melhora o ambiente interno da organização.
Q12	As PcD's trabalham com alegria.
Q13	Ter PcD's na equipe melhora a rentabilidade da organização.
Q14	Ter PcD's na equipe diminui os impostos da organização.
Q15	Ter PcD's na equipe é uma possibilidade de mão de obra barata.
Q16	As PcD's são estáveis no emprego mais do que os demais colaboradores.
Q17	As PcD's absorvem os conhecimentos oferecidos durante os treinamentos.
Q18	As PcD's necessitam de auxílio constante dos colegas durante o trabalho.

FONTE: Elaborado pela autora

A tabela 4 a seguir apresenta as regressões estimadas dos dois modelos probit e logit. Para facilitar a visualização, reportou-se apenas as variáveis significativas a 10%. Ou seja, Q9, Q12, Q17 e Q18. As regressões completas encontram-se nos apêndices A e B.

Tabela 4 RESULTADO DO TESTE DAS VARIÁVEIS DEPENDENTE Q1 E INDEPENDENTES SIGNIFICATIVAS – REGRESSÃO PROBIT E LOGIT

VARIÁVEIS INDEPENDENTES	PROBIT		LOGIT	
	COEFICIENTE	p-VALOR	COEFICIENTE	p-VALOR
Q9 - As pessoas com deficiência são competentes	0.760616	0.0423*	1.510015	0.0350*
Q12 - As PcD's trabalham com alegria.	-0.708563	0.0719**	-1.236944	0.0737**
Q17 - As PcD's absorvem os conhecimentos oferecidos durante os treinamentos.	0.530012	0.0187**	0.922547	0.0227*
Q18 - As PcD's necessitam de auxílio constante dos colegas durante o trabalho.	0.327757	0.0586**	0.541009	0.0819**
R ² Observações	0, 2624 88		0, 2595 88	

FONTE: Elaborado pela autora

Onde * e ** Estatisticamente significativos ao nível de 5% e 10% respectivamente

Na tabela 4 torna-se importante informar que constam 88 e não 96 observações, porque em alguns dos questionários, questões foram encontradas em branco (8 dos 96). Neste caso, 8 respondentes deixaram uma das questões em branco, dos quais 6 não responderam a Q14 (ter PcD's na equipe diminui os impostos da organização), e, 2 na Q17 (as PcD's absorvem os conhecimentos oferecidos durante os treinamentos).

Detectou-se entre os resultados a relação positiva existente entre a lei estabelecer quotas para inclusão de PCD's, e as variáveis independentes explicativas 9, 17 e 18. Foram estes os fatores que os colegas de trabalho inseridos

na organização consideraram relevantes, e serão estas variáveis explicativas a serem explanadas primeiro.

A relação positiva entre PcD's e colegas de trabalho, ocorrida na (Q9), da competência e (Q17), conhecimento adquirido através dos treinamentos, foi anteriormente citada no referencial teórico, a partir das experiências no Brasil e no exterior, e apresentaram resultados similares (BELTRÃO & BRUNSTEIN, 2012; MACALLI et al, 2014; ÁVILA-VITOR e CARVALHO-FREITAS, 2012; GUSTAFSSON et al, 2013; HARTNETT et al, 2011; SAFTA, 2011; SMITH & HARRIS, 2012; JU et al, 201 e; HARVEY et al, 2013).

Nestes estudos os autores supracitados indicaram a necessidade das PcD's terem ou desenvolverem competências para o trabalho através dos treinamentos. caminho que facilitaria a integração entre os grupos, o processo de inserção e socialização de PcD's e colegas de trabalho. Sejam os treinamentos em que as PcD's se qualificaram para ingressarem no mercado (diferente do exposto na Q17), ou os treinamentos desenvolvidos pela empresa para PcD's e demais colegas.

Embora a questão 9 não permita identificar se a competência das PcD's foi adquirida dentro da Farmácia Indiana durante os treinamentos. O fato dos colegas de trabalho na questão 17 considerarem que as PcD's absorvem os conhecimentos oferecidos durante os treinamentos, pode ser uma evidência que esta competência tenha sido desenvolvida nos treinamentos oferecidos pela empresa. O que justifica os colegas de trabalho apoiarem a lei de quotas para as empresas absorverem deficientes.

A relação positiva da questão 18 sugere que os colegas consideram a necessidade de auxílio constante durante o trabalho, uma justificativa para apoiarem a lei de quotas. Acredita-se na possibilidade dos treinamentos melhorarem as

relações de trabalho entre colegas e PcD's, como experiências no exterior apresentadas neste estudo por pesquisas de Kulkarni & Lengnick-Hall (2011), Beaton & Tougas (2001), Lomônaco et al (2012) e Gustafsson et al (2014).

Mas, essa necessidade de auxílio constante durante o trabalho pela PcD, deveria ter efeito negativo para o colega sem deficiência. Ter que interromper suas próprias tarefas para auxiliar o colega PcD, poderia ser prejudicial e reduzir a produtividade deste (colega sem deficiência), mas que indicou na verdade um fator favorável ao apoio à lei de quotas.

Não foi encontrada na literatura estudos que concordam com esta mesma ideia. Mas conforme exposto na seção 2.2.2 por Kulkarni e Lengnick-Hall (2011), um dos fatores mais importantes no processo de socialização com as PcD's, é a aceitação ou não por parte dos demais colaboradores destes novos colegas no ambiente de trabalho.

Com a entrada da PcD no ambiente de trabalho, acredita-se segundo Kulkarni e Lengnick-Hall (2011), que a carga de trabalho deles, os colegas de trabalho, poderia na verdade aumentar. No caso da empresa estudada, se consideraram positiva, talvez o fato das PcD's serem competentes e absorverem facilmente os conhecimentos oferecidos durante os treinamentos compensem a necessidade de auxílio.

As PcD's possuem dificuldades que para os colegas não são representativas, pois podem ser facilmente sanadas com o apoio dos colegas. Mesmo que estas encontrem dificuldades no desempenho de suas funções, tais dificuldades não reduzem o apoio dos colegas na execução das tarefas. Gustafsson et al (2014), citado na seção 2.1.2, confirmam esta exposição ao afirmar que a competência e o

apoio dos colegas de trabalho, são alguns dos fatores que garantiram os resultados das PcD's e a motivação para contratá-los em experiências na Suécia.

Sipernstein et al (2006), detectaram as mesmas dificuldades, conforme já mencionado anteriormente, a partir da avaliação das atitudes e comportamento de PcD's no ambiente de trabalho. Afirmaram que as PcD's precisariam de maior supervisão e treinamento adicional no trabalho, e atribuíram tal necessidade a falta de capacidade das PcD's desempenharem às atividades requeridas.

Talvez por buscarem a melhor forma de agir (SERRANO & BRUNSTEIN, 2011; MACCALI et al, 2014), os colegas de trabalho optam por apoiar à lei de quotas para as empresas absorverem deficientes. A história das PcD's no passado foi de exclusão, conforme exposto no desenvolvimento deste estudo. A inclusão de fato ocorreu a partir da década de 1990, e os colegas podem tentar compensar dessa forma o período de exclusão.

Acredita-se ainda, que o sistema de quotas apresenta falhas que necessitam de regulação e o mercado de trabalho não se regulariza sozinho. Como questão de consciência social, onde colegas de trabalho ajudam a superar dificuldades que as PcD's encontram na intenção de corrigir ou amenizar falhas evidenciadas pelo mercado.

Por último, na Q12, as PcD's trabalham com alegria, o coeficiente de probit e logit respectivamente apresentaram resultados negativos conforme tabela 4. Talvez por alguma variação de comportamento ou atitude, os colegas tenham considerado este fator negativo. Salienta-se que o efeito negativo deveria ser um dos fatores para não apoiar a lei de quotas para absorção de PcD's.

Apesar de não encontrar estudos que apresentassem pesquisas sobre o fato das PcD's trabalharem com alegria no ambiente de trabalho, entende-se que alguma mudança de comportamento ou atitude afetou negativamente os colegas de trabalho. Pereira e Hanashiro (2010), conforme exposto no capítulo 2, já apontavam a partir de estudos da atitude, a necessidade de conhecer a avaliação ou o posicionamento dos indivíduos em relação às situações diversas no trabalho.

Os mesmos autores supra citados, ainda sugerem na seção 2.2.2, dimensões de análises a partir das atitudes de aceitação ou rejeição. Aceitação, com base na crença na justiça social ou no interesse pela obtenção de ganhos, e, a rejeição com base na discriminação reversa ou com base no receio ao estigma.

Em relação a atitude, também no exterior (Estados Unidos), Siperstein et al (2006), citados na seção 2.1.1, corroboram apresentando barreiras a partir da avaliação das atitudes e comportamento de PcD's no ambiente de trabalho. Perceberam que as PcD's precisariam de maior supervisão e treinamento adicional no trabalho.

O fato da Q12 ter impactado negativamente os colegas, pode ter relação com as reações citadas na seção 2.2.2. A apreensão neles (colegas sem deficiência), no momento da abordagem por não saberem a melhor forma de agir, segundo Serrano e Brunstein (2011), ou, ainda como relacionar, agir e proceder, caso algum problema ocorra abordado por Maccali et al (2014).

O treinamento poderia ser um meio de resolver este problema de comportamento das PcD's. pois conforme já discutido nesta mesma seção, as PcD's absorvem facilmente os conhecimentos oferecidos durante os treinamentos. Deve-

se aproveitar esta facilidade de absorção pelas PcD's, pois acredita-se no esforço e persistência de PcD's e na melhoria das relações de trabalho

Leva-se também em consideração que estudos anteriores já apresentaram resultados significativos a partir dos treinamentos entre PcD's e demais colegas de trabalho (CARVALHO-FREITAS & MARQUES, 2010; GUSTAFSSON, 2013; HARTNETT et al, 2011; SAFTA, 2011; SMITH & HARRIS, 2012; ÁLVILA-VITOR & CARVALHO-FREITAS, 2012, JU et al, 2013; HARVEY et al, 2013).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo procurou contribuir no campo da inclusão de pessoas com deficiência, evidenciando fatores que afetariam este processo no ambiente de trabalho.

Através da aplicação de questionário em uma rede de farmácia da cidade de Teófilo Otoni/MG, Farmácias Indiana, 96 funcionários sem deficiência, participaram com o objetivo de indicar alguns dos fatores que levariam os demais colaboradores já inseridos na organização apoiarem ou não a lei de quotas para contratar PcD's. Pois apesar de tema recorrente no âmbito da gestão das relações de trabalho, poucos estudos exploraram este processo a partir da concepção dos colegas de trabalho.

Os resultados foram obtidos a partir do método de análise de regressão probit e logit, que permitiram evidenciar os fatores que levam os colegas de trabalho sem deficiência já inseridos na organização, apoiarem a lei de quotas para PcD's. O fato das PcD's serem competentes, absorvem os conhecimentos oferecidos durante os treinamentos e a necessidade de auxílio constante dos colegas durante o trabalho, foram os fatores encontrados. Mesmo entendendo que este último fator deveria ter apresentado efeito negativo entre os colaboradores, serviu como instrumento de apoio.

Este estudo permitiu ainda observar que a questão das PcD's trabalharem com alegria, o impacto foi negativo para os colegas de trabalho. Talvez o comportamento ou atitudes das PcD's possa ter gerado a apreensão destes colegas, ao não saberem como agir no momento da abordagem, ou agir, relacionar e

proceder caso algum problema ocorra (SERRANO & BRUNSTEIN, 2011; MACCALI et al, 2014).

Assim como em outros estudos levantaram, a relação entre PcD's e os colegas é de apoio, pois os colegas sem deficiência atuam como suporte no desenvolvimento do trabalho das PcD's (KULKARNI & LENGNICK-HALL, 2011; BEATON E TOUGAS, 2001; LOMÔNACO et al, 2012).

No entanto, salienta-se como limitação deste estudo, o processo de coleta de dados desenvolvido pelos representantes dos Recursos Humanos. É possível que tenha ocorrido um viés na forma como foi coletado os dados, individualmente e em pequenos grupos, o que pode ter possibilitado a sensação de identificação dos respondentes. Tanto que a Q19 (as empresas deveriam contratar PcD's), não foi testada porque 95 dos 96 respondentes disseram “sim” na questão.

Explorar os efeitos da diversidade na organização permitiu verificar os fatores que afetam a inclusão em equipes de trabalho. Reforçando a relevância do tema que carece de abordagens que auxiliem ainda mais no processo de inclusão de PcD's.

Pois no Brasil, a Lei de quotas têm sido o meio principal de inserção que tem gerado transformações nas relações de trabalho, e que poderão ser melhor compreendidas a partir do estudo das relações apresentadas entre PcD's e colegas de trabalho.

Espera-se que os fatores apontados pelos colegas de trabalho, como favoráveis à contratação através da lei de quotas, contribuam na qualificação dos processos, facilitem a inserção de PcD's no mercado de trabalho, e melhorem as relações de trabalho. De maneira que preparem gestores, PcD's e colegas de

trabalho para as implicações do processo de inclusão, que não se esgotam apenas na aplicação da lei de quotas.

Pôde-se concluir que o tema necessita ser explorado entre gestores, PcDs, colegas de trabalho e governo, pois diferentes desafios relacionados as orientações, adaptações, adequações, qualificação e produtividade continuam pendentes de soluções precisas (HARTNETT et al, 2011, SAFTA, 2011; CARVALHO-FREITAS, 2009; SMITH & HARRIS, 2012; BEZERRA & VIEIRA, 2012; WOEHR et al, 2012; JU et al, 2013; HARVEY et al, 2013; MANOLACHE & BEDRULE-GRIGORUȚĂ, 2014).

Sugere-se que estudos futuros possam continuar evidenciando fatores que afetam o processo de inclusão a partir da concepção dos colegas de trabalho, e, também, levantar este tema a partir da cultura de outros países. Pois algumas experiências no exterior significativas foram expostas neste estudo, e demonstraram que o Brasil tem muito a aprender e pode avançar no campo da inclusão de PcD's.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023: Informação e documentação – Referências – Elaboração. Rio de Janeiro, 2002. 24p.

_____. Informação e documentação: sumário: apresentação: NBR 6027/2012. Rio de Janeiro, 2012. 3p.

ÁVILA-VITOR, Carmo; CARVALHO-FREITAS, M. N. Valores Organizacionais e Concepções de Deficiência: A Percepção de Pessoas Incluídas. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 32, n. 4, p. 792-807, 2012.

BEATON, Ann M.; TOUGAS, Francine. Reactions to affirmative action: Group membership and social justice. **Social Justice Research**, v. 14, n. 1, p. 61-78, 2001.

BELTRÃO, Danielle Cristine; BRUNSTEIN, Janette. Reconhecimento e construção da competência da pessoa com deficiência na organização em debate. **Revista de Administração da Universidade de São Paulo, São Paulo**, v. 47, n. 1, p. 7-21, 2012.

BENGISU, Murat; BALTA, Sabah. Employment of the workforce with disabilities in the hospitality industry. **Journal of Sustainable Tourism**, v. 19, n. 1, p. 35-57, 2011.

BEZERRA, Sérgio Sampaio; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Pessoa com deficiência intelectual: a nova “ralé” das organizações do trabalho. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 52, n. 2, p. 232-244, 2012.

BRASIL. *Lei n. 8.213*, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **JUSBRASIL**. Disponível em <http://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/104108/lei-de-beneficios-da-previdencia-social-lei-8213-91> Acesso em 15/01/2015.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Ações de adequação das condições e práticas de trabalho para a inserção de PCDs. *Psicología para América Latina*, v.16, art. 9, 2009.

CARVALHO-FREITAS, M. N., Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso. **RAC – Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 13, p. 121-138, 2009. Edição especial.

CARVALHO-FREITAS, M. N., MARQUES, A. L. Formas de ver as pessoas com deficiência: Um estudo empírico do construto de concepções de deficiência em situações de trabalho. **RAM**. São Paulo.V.11, p. 100-129, 2010, 3ª edição.

CARVALHO-FREITAS, M. N. D., Silva, L. M. D., Farias, S. P. M., Oliveira, M. S. D., & Tette, R. P. G. Organizational commitment and quality of working life for people with and without disability. **Psico-USF**, v. 18, n. 1, p. 109-120, 2013.

Carvalho-Freitas, Maria Nivalda.; Toledo, Isadora D.; Nepomuceno, Maristela F.; Suzano, Janaína de Cássia C.; & Almeida, Luciana A. D. Socialização organizacional de pessoas com deficiência. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v. 50, n. 3, p. 264-275, 2010.

COX JR, Taylor. **Creating the multicultural organization: a strategy for capturing the power of diversity**. Jossey-Bass, 2001.

FERDMAN, B. M. AVIGDOR, A.; BRAUN, D., KONKIN, J.; KUZMICZ, D. Experiência coletiva de inclusão, diversidade e desempenho em grupos de trabalho. RAM, **Revista de Administração Mackenzie** (Online) vol.11 no.3 São Paulo maio / jun. 2010.

GARCÍA, Vinicius Gaspar. Overview of the inclusion of people with disabilities in the labor market in Brazil. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 12, n. 1, p. 165-187, 2014.

GUSTAFSSON, Johanna, The employer's perspective: employment of people with disabilities in wage subsidized employments. **Scandinavian Journal of Disability Research**, v. 16, n. 3, p. 249-266, 2014.

GUSTAFSSON, Johanna; PERALTA, Julia Prieto; DANERMARK, Berth. The employer's perspective on Supported employment for people with disabilities: Successful approaches of Supported employment organizations. **Journal of Vocational Rehabilitation**, v. 38, n. 2, p. 99-111, 2013.

HAIR JR, Joseph F; BABIN, B.; MONEY, H. Arthur; SAMOUEL, Philip. Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. Porto Alegre, Bookman, 2005.

HARTNETT, Helen P. et al. Employers' perceptions of the benefits of workplace accommodations: Reasons to hire, retain and promote people with disabilities. **Journal of Vocational Rehabilitation**, v. 34, n. 1, p. 17-23, 2011.

HARVEY, Jennifer et al. Understanding the competencies needed to customize jobs: A competency model for customized employment. **Journal of Vocational Rehabilitation**, v. 38, n. 2, p. 77-89, 2013.

HIDEGH, Anna Laura; CSILLAG, Sára. Toward 'mental accessibility': changing the mental obstacles that future Human Resource Management practitioners have about the employment of people with disabilities. **Human Resource Development International**, v. 16, n. 1, p. 22-39, 2013.

HUNT, Courtney Shelton; HUNT, Brandon. Changing attitudes toward people with disabilities: Experimenting with an educational intervention. **Journal of Managerial Issues**, p. 266-280, 2004.

JU, Song; ROBERTS, Eric; ZHANG, Dalun. Employer attitudes toward workers with disabilities: A review of research in the past decade. **Journal of Vocational Rehabilitation**, v. 38, n. 2, p. 113-123, 2013.

KULKARNI, Mukta; VALK, Reimara. Don't ask, don't tell: Two views on human resource practices for people with disabilities. **IIMB Management Review**, v. 22, n. 4, p. 137-146, 2010.

KULKARNI, Mukta; LENGNICK-HALL, Mark L. Socialization of people with disabilities in the workplace. **Human Resource Management**, v. 50, n. 4, p. 521-540, 2011.

LOMÔNACO, José Fernando Bitencourt et al. Conceito de responsabilidade social de gestores e empregados. **Psicol. ciênc. prof**, v. 32, n. 1, p. 220-233, 2012.

MCMAHON, Anne M. Does workplace diversity matter? A survey of empirical studies on diversity and firm performance, 2000-09. **Journal of Diversity Management (JDM)**, v. 5, n. 2, 2011.

MALO, Miguel A.; PAGAN, Ricardo. Wage differentials and disability across Europe: Discrimination and/or lower productivity?. **International Labour Review**, v. 151, n. 1-2, p. 43-60, 2012.

MANOLACHE, Anca Codruța; BEDRULE-GRIGORUȚĂ, Maria Viorica. Development of Disabled Employees from Academic Environment. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 142, p. 71-77, 2014.

METTS, Robert L. et al. Disability issues, trends, and recommendations for the World Bank (full text and annexes). **Washington, World Bank**, 2000.

PEREIRA, J. B. C., HANASHIRO, D. M. M. Ser ou não Ser Favorável às Práticas de Diversidade? Eis a Questão. **ANPAD - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO**, Curitiba, v. 14, n. 4, art. 6, pp. 670-683, Jul./Ago. 2010;

SAFTA, Cristina Georgiana et al. Facilitating the disabled persons' insertion in the Labour market through a professional counselling process directed towards the certification of competences. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, v. 15, p. 1120-1124, 2011.

SANTOS, M. H. C.; OLIVEIRA, A.L. Os reflexos da inclusão de pessoas com deficiência no comportamento das equipes de trabalho e na produtividade das

empresas. **Anais** do XIV Encontro Latino Americano de iniciação científica e X Encontro Latino Americano de Pós Graduação, Universidade do Vale do Paraíba, S.P, 2010.

SERRANO, C. BRUNSTEIN, J. O Gestor e a PcD: Reflexões sobre aprendizagens e competências na construção da diversidade nas organizações. **REA – Revista Eletrônica de Administração**, Universidade Presbiteriana Mackenzie, SP, 2011.

SIMONELLI, A. P. CAMAROTTO, J. A. Análise de atividades para a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: uma proposta de modelo. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 18, n. 1, p. 13-26, 2011.

SING, Danny. Promoting the Employability and Employment of People with Disabilities in the South African Public Service. **Public Personnel Management**, v. 41, n. 1, p. 161-171, 2012.

SIPERSTEIN, Gary N. et al. A national survey of consumer attitudes towards companies that hire people with disabilities. **Journal of Vocational Rehabilitation**, v. 24, n. 1, p. 3-9, 2006.

SMITH, Kevin J.; HARRIS, Lisa M. Employers' obligations to provide reasonable accommodations. **Employment Relations Today**, v. 39, n. 3, p. 97-104, 2012.

SANTOS, Thiago Lima Bahia; SALES, Aline Pereira. Inserção ou Inclusão? Uma análise das Políticas Públicas e Privadas para Promoção do Ingresso de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho. **Encontro da Divisão de Administração Pública/APB da ANPAD-EnAPG**, v. 5, p. 1-9, 2012.

VASCONCELOS, Fernando Donato. O trabalhador com deficiência e as práticas de inclusão no mercado de trabalho de Salvador, Bahia. **Rev Bras Saúde Ocup**, v. 35, n. 121, p. 41-52, 2010.

WOEHR, David J.; ARCINIEGA, Luis M.; POLING, Taylor L. Exploring the effects of value diversity on team effectiveness. **Journal of Business and Psychology**, v. 28, n. 1, p. 107-121, 2013.

ZANONI, Zanoni, P., Janssens, M., Benschop, Y., & Nkomo, S. M.. Unpacking diversity, grasping inequality: Rethinking difference through critical perspectives. **Organization**, v. 17, n. 1, p. 9-29, 2010.

APÊNDICE A – Teste das variáveis dependente Q1 e independentes Q2 A Q18 – PROBIT

VARIÁVEIS INDEPENDENTES	COEFICIENTE	ERRO PADRÃO	ESTATÍSTICA – z	P-VALOR
C	0.514875	2.028692	0.253797	0.7997
Q2	-0.580233	0.471225	-1.231329	0.2182
Q3	0.206917	0.279768	0.739601	0.4595
Q4	-0.186151	0.348876	-0.533573	0.5936
Q5	0.153376	0.444922	0.344727	0.7303
Q6	-0.039828	0.448138	-0.088874	0.9292
Q7	-0.094099	0.322654	-0.291641	0.7706
Q8	-0.196251	0.326555	-0.600974	0.5479
Q9	0.760616	0.374576	2.030604	0.0423*
Q10	-0.546055	0.356976	-1.529669	0.1261
Q11	0.256240	0.307827	0.832417	0.4052
Q12	-0.708563	0.393676	-1.799864	0.0719**
Q13	0.342272	0.349058	0.980559	0.3268
Q14	0.066332	0.200455	0.330906	0.7407
Q15	0.022144	0.190029	0.116530	0.9072
Q16	0.011731	0.196759	0.059623	0.9525
Q17	0.530012	0.225448	2.350934	0.0187**
Q18	0.327757	0.173319	1.891061	0.0586**

APÊNDICE B – Teste das variáveis dependente Q1 e independentes Q2 A Q18 – LOGIT

VARIÁVEIS INDEPENDENTES	COEFICIENTE	ERRO PADRÃO	ESTATÍSTICA – z	P-VALOR
C	1.148960	3.549258	0.323718	0.7462
Q2	-1.037790	0.814511	-1.274126	0.2026
Q3	0.457707	0.522429	0.876114	0.3810
Q4	-0.335254	0.662470	-0.506067	0.6128
Q5	0.392396	0.800856	0.489971	0.6242
Q6	-0.166724	0.791596	-0.210617	0.8332
Q7	-0.333990	0.632599	-0.527965	0.5975
Q8	-0.351691	0.596025	-0.590061	0.5551
Q9	1.510015	0.716032	2.108864	0.0350*
Q10	-0.994249	0.633741	-1.568857	0.1167
Q11	0.411813	0.553753	0.743677	0.4571
Q12	-1.236944	0.691625	-1.788461	0.0737**
Q13	0.554923	0.618248	0.897573	0.3694
Q14	0.112426	0.352418	0.319014	0.7497
Q15	0.021178	0.338454	0.062572	0.9501
Q16	0.010917	0.373489	0.029229	0.9767
Q17	0.922547	0.405002	2.277881	0.0227*
Q18	0.541009	0.310928	1.739982	0.0819**

APÊNDICE C – Questionário das consequências da inclusão de PCD's

QUESTIONÁRIO DAS CONSEQUÊNCIAS DA INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA MEDIANTE AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES DE UMA REDE DE FARMÁCIA EM TEÓFILO OTONI

Esta entrevista tem como objetivo apontar a partir dos demais colaboradores já inseridos na organização quais fatores consideram favoráveis ou não à lei de quotas para contratar Pcd's", Pessoas com Deficiência. É parte integrante dos estudos da dissertação de mestrado "As consequências da Inclusão de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho", como pré-requisito para conclusão do Mestrado em Administração da FUCAPE Business School.

CARATERIZAÇÃO DA EMPRESA

A) () Matriz () Filial. Qual _____

B) Número total de Funcionários: _____

C) Número total de funcionários com deficiência: _____

D) Qual o tipo de necessidade especial a maioria das Pcd's tem.

() Auditiva () Física () Intelectual () Múltipla () Visual () Outra. Qual? _____

E) Qual é o cargo que a pessoa com deficiência ocupa.

() Auxiliar Administrativo/Balconista/Estoquista () Farmacêutico/a () Moto boy () Gerência

() Telefonista/Secretário/a () Serviços Gerais () Trainee/Estagiário/a () Vendedor/a () Outros. Qual? _____

F) Quanto tempo de estudo? _____

AVALIAÇÃO DOS COLABORADORES - Por favor, leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 5 para avaliá-los. Não há resposta certa ou errada. A escala avalia quanto você se identifica com cada item. 01 Discordo Totalmente, 02 Discordo Parcialmente, 03 indiferente, 04 Concordo parcialmente, 05 Concordo totalmente.

1) A lei deveria estabelecer quotas para as empresas absorverem deficientes.

() 1 – Sim () 0 - não

2) Considero o desempenho das Pcd's satisfatório.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

3) Contratar pessoas com deficiente melhora a imagem da organização perante aos clientes.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

4) Contratar pessoas com deficiência melhora as relações de trabalho entre todos os colaboradores.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

5) As pessoas com deficiência são comprometidas com o trabalho, mais do que os demais colaboradores sem deficiência.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

6) As pessoas com deficiência são mais assíduas no trabalho do que os demais colaboradores sem deficiência.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

7) As pessoas com deficiência trabalham com motivação.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

8) As pessoas com deficiência motivam o restante da equipe.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

9) As pessoas com deficiência são competentes.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

10) A organização devido às PcD's é mais competitiva do que as demais empresas locais.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

11) A convivência com as PcD's melhora o ambiente interno da organização.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

12) As PcD's trabalham com alegria.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

13) Ter PcD's na equipe melhora a rentabilidade da organização.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

14) Ter PcD's na equipe diminui os impostos da organização.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

15) Ter PcD's na equipe é uma possibilidade de mão de obra barata.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

16) As PcD's são estáveis no emprego mais do que os demais colaboradores.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

17) As PcD's absorvem os conhecimentos oferecidos durante os treinamentos.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

18) As PcD's necessitam de auxílio constante dos colegas durante o trabalho.

01	02	03	04	05
----	----	----	----	----

19) As empresas deveriam contratar PcD's.

() 1 – Sim () 0 - não