

Faculdade de Ciências Gerenciais Alves Fortes

Wagner Simões Boia

**Capacitação de portadores de necessidades especiais:
Estudo de caso Supermercados Bahamas Ltda.**

**Além Paraíba
2020**

Wagner Simões Boia

**Capacitação de portadores de necessidades especiais:
Estudo de caso Supermercados Bahamas Ltda.**

Bacharelado em Administração

Faculdade de Ciências Gerenciais Alves Fortes

Professor orientador: Allan Lima Ferreira

Além Paraíba
2020



Wagner Simões Boia

Capacitação de portadores de necessidades especiais:

Estudo de caso Supermercados Bahamas Ltda.

Monografia apresentada a Faculdade de Ciências Gerenciais Alves Fortes – FACE ALFOR, mantida pela Fundação Educacional de Além Paraíba – FEAP, como requisito parcial à obtenção do título em Bacharel em Administração.

Banca examinadora:

Prof. Orientador: Allan Lima Ferreira

Profa.. Convidada: Tatiana Alves da Costa

☐ Aprovado ☐ Aprovado com restrições ☐ Reprovado

Prof. Coordenador: Allan Lima Ferreira

Além Paraíba, 15 de Julho de 2020

Dedicatória

Dedico este trabalho primeiramente a Deus por me guiar e conceder esse sonho, Aos meus familiares e amigos que souberam compreender nossa ausência.

Agradecimentos

Para a conclusão deste trabalho foi indispensável instituições e algumas pessoas na colaboração para a concretização deste objetivo. Deste manifesto agradeço,

A Deus, por todas as bênçãos derramadas sobre as nossas vidas.

Aos meus familiares, que lutaram junto comigo e me apoiaram.

Ao Supermercados Bahamas Ltda, por me fornecer dados e materiais para a realização deste trabalho.

A todos os professores do curso de Administração, por ter me passado seus conhecimentos durante estes anos e influenciado nesta conquista.

A todos os meus amigos, pelo carinho e dedicação.

A todos que direta ou indiretamente colaboraram para que este trabalho se tornasse realidade. O meu muito obrigado!

Resumo

BOIA, Wagner Simões. Capacitação de portadores de necessidades especiais: Estudo de caso Supermercados Bahamas Ltda.

Vim mostrar nesse trabalho o quão é importante a inclusão de Portadores de Necessidades Especiais nas empresas. Mostrar o valor de cada um e todos nós somos iguais e podemos exercer qualquer tipo de atividade. Em visitas a Empresa citada no trabalho e ver que uma porcentagem de funcionários são especiais e fazem o seu trabalho igual ou melhor que qualquer um. Os Funcionários são selecionados e treinados para as funções adequadas e as executam com maestria, são tratados como iguais e tem todos os mesmos direitos, essa inclusão ajuda familiarização com os demais e eles se sentem úteis, comunicativos e prestativos. Não encontrei nenhum tipo de preconceitos para com eles e sim amigos de trabalhos dispostos a ajudar e proporcionar um ambiente tranquilo e harmonioso de trabalho, mostrando a aceitação na sociedade e no ambiente de trabalho. A sociedade está a cada dia tendo uma visão mais aceitável ao verem os PNE nas empresas e com isso eles também ficam satisfeitos e desempenham melhor suas funções. Cada caso é analisado e encaminhado para as funções de acordo com a sua necessidade. E cada dia mais empresas vem se adequando a esse processo, pois somos todos iguais.

Palavras-chave: Mercado de Trabalho. Inclusão. Capacitação. Aceitação

Abstract

BOIA, Wagner Simões. Training of people with special needs: Case study Supermercados Bahamas Ltda.

I came to show in this work how important the inclusion of People with Special Needs is in companies. Show the value of each one and all of us are equal and can engage in any type of activity. In visits to the Company mentioned at work and see that a percentage of employees are special and do their job equal or better than anyone. Employees are selected and trained for the appropriate functions and perform them with mastery, are treated as equals and have all the same rights, this inclusion helps familiarize them with others and they feel useful, communicative and helpful. I did not find any kind of prejudice towards them, but friends of jobs willing to help and provide a peaceful and harmonious work environment, showing acceptance in society and in the work environment. Society is having a more acceptable view every day when they see the PNE in companies and with that they are also satisfied and perform their functions better. Each case is analyzed and forwarded to the functions according to their needs. And every day more companies are adapting to this process, because we are all the same.

Key words: Labor market. Inclusion. Training. Acceptance

Sumário

1 - Introdução.....	8
2. Referencial teórico.....	Erro! Indicador não definido.
2.1 - inclusão social no brasil.....	Erro! Indicador não definido.
2.2 - o mercado para portadores de necessidades e suas principais dificuldades	Erro! Indicador não definido.
2.3 - legislação para portadores de necessidades especiais ..	Erro! Indicador não definido.
2.4 - métodos tradicionais de capacitação	Erro! Indicador não definido.
2.5 - capacitação para portadores de necessidades especiais.	Erro! Indicador não definido.
3. Estudo de caso: supermercado bahamas ltda.....	Erro! Indicador não definido.
3.1 apresentação da empresa.	Erro! Indicador não definido.
3.2 análise dos dados	Erro! Indicador não definido.
4. Referências bibliográficas	Erro! Indicador não definido.
5. Referência	Erro! Indicador não definido.

1 – Introdução

A inclusão vem sendo um assunto muito discutido entre as organizações e pela sociedade. Sua importância consiste em defender para os portadores de deficiências igualdade no mercado de trabalho e de oportunidades. Mas o que é inclusão? Como praticá-las? São perguntas que estão presentes em nosso dia-a-dia e que muitas vezes não sabemos responder. O ato consiste em incluir, incorporar ou aderir uma pessoa ou um grupo de pessoas que pertence à determinada classe social diferente de outro grupo, na qual eles não estão acostumados. Também é cada vez mais perceptível a existência de tipos de exclusões sociais que acontecem por causa da raça, pela deficiência, por região, sexo e religião. Essas exclusões se dão pelo medo do desconhecido, pela falta de saber lidar com situações diferentes do cotidiano ou que dizemos ser diferente do normal.

A inclusão social consiste em eliminar a barreira imposta pelos pré-conceitos e alcançar a igualdade na sociedade. Querendo mostrar a possibilidade de conviver com desconhecido e o novo, grandes empresas vêm aplicando esse conceito de inclusão mostrando como todas as pessoas são importantes para a organização e todas podem ser devidamente capacitadas.

Os portadores de necessidades especiais (PNE) tem na constituição de 1988 o direito inserção no mercado de trabalho, de igualdade e dignidade de trabalho garantido pela mesma. A lei 7.853/89 de 24/10/1989 Estatuto da pessoa com deficiência prevê que é de caráter do poder público e seus órgãos garantir aos portadores de necessidades especiais os seus direitos básicos. Na lei 8.069/90 de 13/7/1990 ao adolescente portador de deficiência é assegurado trabalho protegido. E por fim, a lei 8.213/91 de 24/7/1991 conhecida como a lei de cotas, garante aos portadores vagas reservadas ao mesmo.

O tema escolhido para o projeto monográfico foi: Capacitação de Portadores de Necessidades Especiais: O caso do Supermercado Bahamas Ltda.

O problema que eu pretendo responder com esta pesquisa é: as empresas estão preparadas adequadamente para promover o processo de capacitação em seus funcionários portadores de necessidade especiais?

A justificativa pela escolha do tema, deve-se ao fato de que muitas empresas possuem portadores de necessidades especiais em seu quadro de funcionários, e sabem como é importante para a sociedade e para o portador de necessidades especiais se capacitar. Cada vez mais vem aumentando o índice de organizações que possuem portadores de necessidades especiais atuantes em seus processos organizacionais.

Quando uma empresa tem em seu quadro de funcionários portadores de necessidades especiais a sociedade já a encara como uma organização com visão em responsabilidade social.

Pode-se chama-las de empresas inclusivas, que colocam à disposição vagas aos portadores de necessidades especiais. A inclusão só ocorre quando a empresa não exclui nenhum dos seus candidatos por cor, sexo, gênero entre outros já citados. Em uma empresa inclusiva todos trabalhadores possuem as mesmas oportunidades e trabalham juntos.

O objetivo geral deste trabalho consiste em investigar como é feita a capacitação de portadores de necessidade especiais em uma empresa de médio porte.

Os objetivos específicos são:

- Descrever como ocorreu o processo de inclusão social no Brasil.
- Retratar como o mercado dos portadores de necessidades especiais.
- Elucidar as legislações dos portadores de necessidades especiais.
- Identificar como são os métodos tradicionais de capacitação.
- Identificar quais são os métodos para portadores de necessidades especiais.
- Apresentar através de estudo de caso como ocorre a capacitação de portadores de necessidades especiais em uma empresa da região.

Este trabalho divide-se estruturalmente da seguinte forma: inicialmente será apresentada a introdução, em seguida o referencial teórico que abordará a trajetória da inclusão social no Brasil, como é o mercado de trabalho para os PNE's, a legislação que os ampara e as formas aplicadas para a capacitá-los. No terceiro capítulo será mostrado, através de um estudo de caso, como uma empresa de porte médio da cidade de Juiz de Fora capacita seus colaboradores portadores de necessidades especiais. Por fim, serão feitas as considerações finais e listadas as referências utilizadas neste trabalho de conclusão de curso

2 - Referencial Teórico

O referencial Teórico tem como objetivo desenvolver ideias com base em referências bibliográficas, visando fazer um estudo mais aprofundado sobre capacitação de portadores de necessidades especiais fazendo observar e levantar suas dificuldades e qual os benefícios da inclusão no meio de trabalho.

2.1 Inclusão Social no Brasil

A inclusão social no Brasil foi orientada com a construção de políticas e leis na implantação de programas e serviços voltados ao atendimento das necessidades especiais de deficientes nos últimos 50 anos. Esses programas e serviços foram criados para ajudar os deficientes a se adaptarem aos meios especiais para que possam participar e acompanhar o ritmo dos que não têm nenhuma deficiência específica. Carneiro (1997, p.33) cita que “os portadores de deficiência precisam ser considerados, a partir de suas potencialidades de aprendizagem”.

A lei 839, foi criada por Dom Pedro II em 1857 com o nome de Imperial Instituto dos Surdos-mudos. Cem anos depois o instituto passou a se chamar Instituto Nacional de Educação dos Surdos, sendo de suma importância para a inclusão de portadores de deficiência em escolas regulares (REILY, 2004).

Com a criação do instituto a sociedade mudou suas estruturas e serviços que hoje são oferecidos aos portadores de deficiência especial, dando oportunidades de acordo às necessidades de adaptação específica para cada pessoa, para que sejam capazes de interagir naturalmente na sociedade. Dessa forma, a pessoa com deficiência deverá a ser vista pelo seu potencial, suas habilidades e outras aptidões. Mediante a este acordo foi criado o paradigma da inclusão social, que consiste em deixar a sociedade como um lugar viável para se conviver com pessoas de todos os tipos e inteligência na concretização dos seus direitos e deveres.

Em 1998 foi criado o IBDD – Instituto Brasileiro dos Direitos da pessoa com Deficiência - com o intuito de melhorar e construir uma cidadania para as pessoas com deficiência, para que elas se sintam capazes e aptas a exercerem seus direitos e lutem contra o preconceito que ainda as afeta. O instituto tem como objetivo desenvolver projetos de inclusão social. No caso da pessoa com deficiência são oferecidos atendimentos pessoais, um apoio à pessoa, a capacitação profissional para a ingressão no mercado de trabalho e também para a prática de esportes. Dessa forma, a pessoa com deficiência tem que entender a sua principal importância para desempenhar seu papel como parte integrante da sociedade. De acordo com Castro (1989), no desenvolvimento cultural da humanização, aos poucos foi se reconhecendo o

espaço das pessoas consideradas “excepcionais” dentro da sociedade. Depois de ter passado por inúmeros momentos, os preconceitos vulgares em relação às pessoas deficientes foram amenizados.

A sociedade inclusiva aceita a diversidade das características e necessidades humanas, garantindo a todos os direitos necessários do ciclo de vida, tais como saúde, educação, moradia, trabalho, informação, cultura, acesso, lazer, etc., incluindo todos. As leis brasileiras juntamente com a constituição fazem com que as pessoas com deficiência tenham seus direitos básicos para que todos tenham liberdade de escolha e possam participar dentro da sociedade em igualdade e as mesmas oportunidades (BRASIL, 2009).

De acordo com a Convenção que defende os direitos da pessoa com deficiência há discriminação por motivo de deficiência quando:

Qualquer diferença, exclusão ou restrição que se baseia com deficiência, afim de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, ou desfrutar em igualdade de oportunidades com as pessoas de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro. (BRASIL, 2009, p. 29)

Com base na Convenção dos direitos da pessoa com deficiência (PCD), reconhecer a deficiência é resultado da participação entre as PCD e os obstáculos enfrentados dentro do ambiente impedindo a interação na sociedade.

Na descrição “pessoa com deficiência”, a pessoa é destacada pela sua igualdade entre as demais. Outros sinônimos são muito utilizados tais como “excepcional” e “deficiente”, porém não são mais atribuídos, pois estes denominam a pessoa com deficiência como se ela fosse totalmente deficiente. Para Sassaki (2007), também não é considerado adequado o uso da expressão “portador (a)” como adjetivo ou substantivo, visto que a deficiência não é algo que às vezes se porta, às vezes não.

Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimento de longo prazo de sua própria natureza, física, mental, intelectual ou sensorial, nos quais em interação com diversos obstáculos, podem obstruir sua interação concretizada na sociedade em igualdade com as demais pessoas (BRASIL, 2009).

Ainda hoje no Brasil a deficiência é considerada como uma necessidade especial, pelos tratamentos diferenciados que são dados a estas pessoas. Já está mais do que na hora de acabarmos com essas diferenças e passar a tratá-las como pessoas normais, garantindo assim a inclusão social permanente dentro da sociedade.

Hoje já podemos nos deparar com pessoas com deficiência trabalhando em grandes empresas, pois de acordo com a lei é obrigatório que um por cento dos colaboradores sejam portadores de necessidades especiais para empresas que possuem mais de cem colaboradores.

Dessa forma garantem sua contribuição no mercado de trabalho, minimizando o preconceito a essas pessoas.

2.2 O mercado para portadores de necessidades e suas principais dificuldades

Os portadores de necessidades especiais (PNE) vêm conquistando vitórias na busca por espaço na sociedade, mas com muitas dificuldades de ser inserido no mercado mesmo tendo legislação específica para os mesmos. Os portadores não querem apenas ter um tratamento digno e educação, querem ser acolhidos com dignidade perante a sociedade e ao mercado de trabalho com condições adequadas.

De acordo com Oliveira et al. (2004, p. 4), sobre os obstáculos para inserção dos Portadores de necessidades especiais (PNE):

São inúmeros os fatores que conspiram contra a inserção das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho, isto vai desde o preconceito e a má informação, até a falta de educação, ausência de qualificação e inexistência de estímulos para as empresas.

Sendo a exclusão de pessoas portadoras de necessidade especial um paradigma criado pelo homem junto a sociedade de hoje, tem que haver métodos de mudança para romper esses tabus e ser criado um novo conceito na sociedade brasileira atual. Grande parte dos portadores de deficiência até hoje são discriminados e excluídos na sociedade. Isso aos poucos vem sendo mudado com programas de inserção e incentivo aos portadores buscando reverter este cenário para eles, por meio de nossa legislação atual que está mais eficaz punindo mais severamente a quem discrimina.

O ingresso dos portadores de necessidades especiais na sociedade geralmente é realizado pelos pais com filhos portadores de necessidades especiais, iniciando o convívio nos centros de ensinamentos primários e creches. Esses estabelecimentos devem passar por adaptação que auxiliará nesta caminhada na vida dos PNE, para poder proporcionar uma vida normal e confortável para todos.

Conforme o Ministério do Trabalho e Emprego, (2007, p. 28)

Os instrumentos utilizados devem estar em formato acessível para as diferentes deficiências, como, por exemplo, a presença de intérprete de sinais, quando o candidato for surdo, teste em Braille para os cegos, etc. O ideal, quando forem ofertadas as vagas, é incentivar que os candidatos informem antecipadamente as suas necessidades para participar do processo seletivo

Quando os pais de uma criança descobrem que o seu filho será portador de alguma necessidade especial, além de terem de superar o choque da notícia, estes deverão passar por

um processo de adaptação, terão que fazer novos planos, tudo isso com o intuito de poder proporcionar uma vida normal para ao filho.

Não se pode negar que a descriminação acontece, por mais que se tenham campanhas de conscientização e programas de inclusão tanto nos centros de ensino quanto ao mercado de trabalho, no entanto, percebe-se que significativas mudanças estão ocorrendo através de argumentos e leis que coíbem atos preconceituosos e leis que auxiliam na inserção do PNE e que faça valer o seu direito como cidadão. Como podemos ver em algumas argumentações jurídicas, os PNE já conseguiram várias melhorias na vida social como a vaga preferencial para portador de deficiência em vários lugares para beneficiar a sua locomoção entre outros critérios de acessibilidade, com a ajuda de leis cautelares, tanto em instituições públicas quanto privadas que os acolhem.

Dentre todas as dificuldades impostas aos portadores de necessidades especiais tem a de se inserir ao mercado de trabalho, mas antes de se inserir ele deve se qualificar para ter condições de competir. Neste contexto emerge um ponto desafiador e complicado que é a escolha de um centro de ensino que tenha condições físicas e estruturais para acolhe-lo. Este serviço aqui no Brasil muitas vezes é oferecido por institutos especializados e também por centro de reabilitação e por associações de pessoas com deficiência, tais como APAE (Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais)

Este centro especializado oferece apoio em toda a trajetória do PNE desde a educação infantil, a inserção no mercado de trabalho, até o apoio aos que já estão empregados através das capacitações. Este apoio acontece periodicamente através de palestras e cursos voltados aos portadores de necessidades especiais.

Não só os candidatos que possuem deficiência devem ser qualificados, como também a organização e o ambiente onde ela está inserida. A organização que abre vaga aos portadores de necessidades especiais deve ter um ambiente físico preparado e que atenda suas limitações mínimas. Outra dificuldade é que o governo tem poucos incentivos para organização que possuem portadores de necessidades especiais em seu quadro de funcionários e muitas exigências neste âmbito.

De acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego, (2007, p. 27)

A equipe que efetua a seleção deve estar preparada para viabilizar a contratação desse segmento. Principalmente, precisa ter claro que as exigências a serem feitas devem estar adequadas às peculiaridades que caracterizam as pessoas com deficiência. Se isso não ocorrer vai ser exigido um perfil de candidato sem qualquer tipo de restrição, o que acaba por inviabilizar a contratação dessas pessoas.

Os outros colaboradores não portadores respeitem e entendam as limitações de pessoas portadoras de necessidades especiais, que supera o preconceito inserido da sociedade, pois como foi difícil e sacrificante para o PNE estar ali se desafiando.

Conforme Oliveira et al. (2004, p. 4)

O mercado de trabalho, em todos os países, é mais restrito aos portadores de deficiência e suas causas são múltiplas. De um lado, a falta de qualificação; de outro lado, a falta de esclarecimento; e acima de tudo, a falta de estímulos que facilitam a sua contratação.

Muitas destas oportunidades ofertadas aos portadores de necessidade especiais são encaradas como desafiador e motivacional, por mostrar muitas das vezes sua capacidade para mundo, igualdade social e do direito aos portadores de necessidades especiais mediante a sociedade, além de mostrar que suas limitações não os impedem de exercer uma função na qual está apto a fazer.

Uma organização com responsabilidade social promove aberturas de vagas ao mercado de trabalho ao portador de necessidades não pensando somente nos benefícios e nos malefícios que esta decisão pode acarretar, mas sim no bem-estar da sociedade como um todo e o quanto motivadora esta oportunidade pode ser para os portadores de necessidades especiais.

2.3 Legislação para portadores de necessidades especiais

Nossa Constituição é muito elogiada e considerada moderna em muitos aspectos, mas quando se fala na adequação a sociedade deixa a desejar. Toda a população brasileira deveria ter mais conhecimento sobre a Constituição e exercê-la da maneira mais adequada possível. A Constituição, promulgada em 5 de outubro de 1988, aborda em diversos momentos o direito de pessoas portadores de necessidades especiais, como o direito a educação, a dignidade e inserção ao mercado de trabalho.

Como garantido na Constituição de 1988, o poder público tem como dever garantir aos portadores de necessidades especiais os direitos de um cidadão, tanto no individual como no social, além de fazer esses direitos valerem no dia-a-dia destas pessoas.

Está no âmbito do Estado garantir a qualquer portador de necessidade especial o seu direito de acessibilidade, como o transporte gratuito e adaptado as estas pessoas. Não só ao transporte, mas também a passeio mais acessível, rampas de acesso, etc.

A saúde pública e assistência social também são direitos garantidos e estabelecidos na constituição de 1988 a todos as pessoas incluindo os portadores de necessidades especiais, garantindo o tratamento, uma reabilitação e acompanhamento dos portadores de necessidades especiais e das famílias.

De acordo com Consolo (2011, p. 6):

O Poder Público, em especial a Administração Federal, tem o dever de assegurar às pessoas com deficiência o pleno exercício e a viabilização de seus direitos individuais e sociais, sua integração social, promover ações governamentais visando ao cumprimento das leis, conferir tratamento prioritário e adequado aos assuntos relativos às pessoas com deficiência, implementar a Política Nacional para a integração da Pessoa com Deficiência, com a criação e o desenvolvimento de planos, programas e projetos específicos.

Antes mesmo da constituição de 1988, houve a declaração Universal dos direitos humanos em 1948, onde as pessoas não poderiam ser discriminadas e deveriam ser tratadas com igualdade e com direito de liberdade.

Também existem leis federais que garantem os direitos de portadores de necessidades especiais como em 1985, exatamente em 12 de novembro em que, foi promulgada a lei nº 7.405 tornando obrigatório o uso do símbolo internacional de deficientes em locais que possibilitam o acesso aos locais sendo colocado visivelmente para todos possam visualizar a figura, conforme abaixo:

Ilustração 01- Símbolo internacional de acesso



Fonte: lei nº 7.405 de 12 de novembro de 1985

Na lei nº 7.853 de 24 de outubro de 1989, Estatuto da pessoa com deficiência prevê que é de caráter do poder público e seus órgãos garantir aos portadores de necessidades especiais os seus direitos básicos, como a dignidade de igualdade perante a todos, acessibilidade, inserção no mercado de trabalho, e o direito de ser respeitado diante da sociedade. Nesta lei foi criado como medida o CORDE (Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadores de Deficiência) órgão responsável pelos direitos e interesse público aos portadores de necessidade especiais e hoje faz parte da secretaria nacional dos direitos humanos do Ministério da Justiça.

De acordo com Consolo (2011, p 6):

Dentre os direitos garantidos pela Constituição Federal e pela criada Lei Federal nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência, sua integração social e sobre a CORDE – Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa com Deficiência, órgão incumbido de elaborar os planos e programas que compõem a “Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência”, propor medidas que garantam sua implantação e seu adequado desenvolvimento,

acompanhar e orientar a execução dessa Política e considerar a necessidade de ser oferecido efetivo apoio às entidades privadas voltadas à integração social da pessoa com deficiência, destacando: o direito à igualdade de tratamento e oportunidade; o direito de ir e vir, isto é, a acessibilidade a edifícios, logradouros, vias públicas, transportes; o direito à justiça social; o respeito à dignidade da pessoa humana; o bem-estar pessoal, social e econômico; o direito de não sofrer discriminação e preconceito; o direito à educação, bem como a adoção de educação especial que abranja programas de habilitação e reabilitação de profissionais; o direito à saúde e à assistência social, além da adoção de programas voltados às pessoas com deficiência e que lhes propiciem a integração social; o direito ao trabalho.

A lei nº 8.069 de 13 de julho de 1990, Estatuto da Criança e do Adolescente estabelece ao adolescente portador de deficiência que lhe é assegurado trabalho protegido, tendo uma continuidade aos direitos estabelecidos pela Constituição e incluindo os portadores de necessidades em suas medidas cabíveis.

Dispo na lei nº 8.160 de 8 de janeiro de 1991 que é de uso obrigatório para locais públicos a caracterização do símbolo para identificação de portadores de deficiência auditiva (símbolo internacional de surdez). Este símbolo fica dispo apenas a identificar ou indicar serviço ou produto habilitado ao uso de pessoas portadoras de deficiência auditiva.

Ilustração 02 Símbolo internacional de surdez



Fonte: Lei nº 8.160 de 8 de janeiro de 1991.

Com o decreto legislativo nº 129 de 22 maio de 1991, institui-se a promulgação a convecção de nº 159 da organização do trabalho (OIT). A mesma discute o assunto de inserção de portadores no mercado de trabalho e sobre a reabilitação dos mesmos e igualdade no mercado de trabalho.

Também na lei nº 8212, a mesma tem princípios e transfere aos portadores de necessidades especiais o direito a prestar concursos públicos e tem cotas de vinte cinco por cento de vagas reservadas aos mesmo.

Através da lei nº 8.213 de 24 julho de 1991 foi criado a lei de cota a contratação de deficiente, onde as empresas com mais de 100 funcionários têm a obrigação e dever de abrir em seu quatro de colaboradores vagas para portadores de necessidades especiais. Nesta lei a

porcentagem de vagas abertas aos deficientes são abertas de acordo com os o número de colaboradores da organização com um percentual de dois a cinco por cento, como dispõe no artigo 93 da mesma.

De acordo com a lei n º 8.213:

Art. 93. A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

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

Institui na lei de nº 8.383 de 30 de dezembro de 1991, que os portadores de necessidades especiais tenham isenção fiscal no imposto sobre operações financeira (IOF) na aquisição de automóveis de passageiros com direito a este benefício apenas uma única vez.

No decreto de n º 1.744 de 5 de dezembro de 1995, regulamenta-se o direito aos portadores de necessidades especiais e idosos ao benefício salarial não tendo condições de se colocar no mercado de trabalho e prover seu sustento e suas necessidades básicas. O benefício salarial é cedido pelo INSS através comprovação medica para ser assegurado pelo o benefício, sendo intransferível para outras pessoas, apenas aos portadores de necessidades.

A lei nº de 8.899 de 24 de outubro de 1994, concede aos portadores de necessidades especiais passe livre ao sistema de transporte público interestadual, mediante a comprovação de falta de recurso para custear as passagens. Também na lei de nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996, lei de diretriz e base educacional, prevê que alunos portadores de necessidades especiais tenham acompanhamento e frequente ensinios regulares.

Disposto na lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000, estão critérios gerais e normas para promover acessibilidade, para garantir que os portadores de necessidades especiais tenham mais facilidade de se adaptar ao meio onde possam se movimentar sem que seja acessível com sua necessidade, no decreto de nº 10.098 tende como vista o regulamento da lei nº 10.098.

Conforme promulgado na lei de n º 10.845 de 5 de março de 2001, institui-se a programação de atendimento educacional especializado aos portadores de necessidades especiais, garantindo a universalização da educação aos portadores de necessidades especiais de modo que aumente os números de educados no programa exposto na lei.

Os portadores de deficiência visual ganham o direito de serem acompanhados por cão-guia em locais públicos incluído ônibus, através da lei nº 11.126 de 27 de julho de 20, sendo proibido qualquer tipo de discriminação.

A lei de nº 11.133 de 14 de julho de 2005 garante aos portadores de necessidades especiais um dia dedicado a causa e foi decidido que dia 21 de setembro será o dia nacional de luta das pessoas portadoras de deficiência.

O Decreto legislativo nº 186, 2008 que aprova o texto exposto na convenção de direito aos portadores de necessidades especiais e de seu protocolo facultativo, assinado em Nova Iorque em 30 março de 2007, visa os direitos aos portadores de necessidades especiais como a dignidade, a não discriminação, a inclusão na sociedade, o respeito a diferença e aceitação da sociedade, a igualdade, acessibilidade e direito de capacitação as crianças portadoras de necessidades especiais.

Promulgado na lei nº 12.513 de 26 de outubro de 2011, prevê que aos portadores de necessidades especiais tenham acesso ao programa nacional PRONATEC (Programa Nacional de Ensino Técnico e Emprego), levando em conta a acessibilidade.

Apesar de os números de PNE estarem crescendo no mercado de trabalho muitos são os desafios encontrados tanto para os portadores quanto aos empregados, pois a legislação governamental é muito difícil de ser regulamentada nas organizações no dia- a dia para a maioria dos empresários.

De acordo com Consolo (2011, p 12):

Apesar da grande colaboração do Ministério do Trabalho e do Ministério Público do Trabalho, o Brasil ainda emprega poucas pessoas com deficiência, pois o nível de consciência de Responsabilidade Social no Brasil com relação a este tema ainda é baixo; o número de profissionais de Recursos Humanos, médicos do trabalho e líderes das áreas empresariais que conhecem os alcances e limites das pessoas com deficiência ainda não é suficiente para a demanda; e porque os empresários não contam com quase nenhum incentivo governamental para qualificar profissionalmente e contratar pessoas com deficiência.

Segundo Werneck (1957), a constituição e legislação a portadores de necessidades especiais, são entendidos e interpretados pelos estudiosos da área como uma legislação inclusiva, pois que não se trata de leis incentivadoras para inclusão, ambas defendem o atendimento as escolas e outros direitos institucional especializados aos portadores de necessidades especiais. A legislação brasileira deve ser compreendida e interpretada com os princípios constitucionais tais como legalidade, liberdade, igualdade, isonomia entre outras.

Essa responsabilidade deve ser aplicada não só pelo o poder público, mas também pelas organizações e a população.

2.4 Métodos tradicionais de capacitação

Para se entender capacitação necessitamos fazer algumas reflexões tanto no âmbito histórico, quanto no cenário atual das organizações. O modo Taylorista não somente nos ajudou

a entender a racionalização voltada para as fabricas, como também o jeito que olhamos para os próprios funcionários, pois não possuímos as mesmas habilidades e desempenho. Seguindo esse raciocínio houve a necessidade de treinar e identificar a necessidade das empresas em adequar o funcionário a função correta.

As formas de capacitação sofreram modificações ao longo do tempo. É de grande relevância conhecermos e compreendermos como era realizada a capacitação antes e enxergar as modificações e progresso com o caminhar da sua evolução.

Quadro1: Histórico de capacitação

ANTIGUIDADE	Treinamento no trabalho ou instrução direta.
IDADE MÉDIA	Treinamento especialista em uma área do conhecimento ou atividade especializada, geralmente artesãos.
IDADE MODERNA	<u>Revolução Industrial:</u> Treinamentos em salas de aulas. Treinamentos em salas de aulas, localizadas dentro da fábrica. <u>Mais ou menos em 1990:</u> Treinamentos por simulação, realizados em salas equipadas que iria ser utilizado no trabalho. <u>Período de Guerras Mundiais:</u> Treinamentos sistêmicos. Técnicas eram realizados com ênfase nas teorias científicas e realizado pelos militares. <u>Após a segunda Guerra Mundial:</u> Instrução individual Consolidação dos treinamentos nas organizações e realizado passo a passo. <u>Final do século XX:</u> Apoio ao colaborador, e mesmo de disponibilidade de informações e instruções. Treinamentos baseados em sistemas inteligentes: Internet, tutoriais, aprendizagem baseada conhecimento tecnologia como realidade virtual
2000 em diante...	Surgimento das Universidades Corporativas

Fonte: Steil,2002

A primeira que se tem registro é a instrução direta, onde o aprendiz acompanha os passos de quem domina os serviços que perpetuou na antiguidade.

Os treinamentos se consolidaram as corporações e sua historias, sendo usado pela grande maioria das organizações que valoriza e exerce a capacitação dos colaboradores e visualizarem seus benefícios.

Já na Idade Média o treinamento no trabalho passou a ser realizado por um especialista em uma área do conhecimento ou atividade, onde passava a fiscalizar os demais considerado com pouco conhecimento (STEIL,2002).

Com a crescente evolução das fabricas nos meados de 1900 surge a Revolução Industrial e com ela a necessidade de expansão de mercado, evolução tecnológica e com isso os artesãos passaram a ter um trabalho defasado, pois surgia necessidade de fabricar em grande escala em pouco tempo. Com a entrada de maquinas houve a necessidade de treinar os funcionários em massa, então foi criada as salas de treinamento simulando o que realmente acontecia nos chãos

de fabricas e o *feedback* deixou de ocorrer no imediato, por difícil mensuração até mesmo de chefes de produções e donos de fabricas.

Conforme com Steil, (2002, p.33):

Durante o período das grandes guerras mundiais, com centenas de milhares de trabalhadores necessitando de treinamento rápido e eficiente nos Estados Unidos e na Europa, a confluência de teorias científicas sobre o gerenciamento e as ações do departamento de defesa americano resultaram no desenvolvimento do que tem sido denominado “treinamento sistemático”. As principais abordagens teóricas utilizadas na época foram a administração científica de Frederick Taylor e os estudos relacionados à racionalização e simplificação do trabalho de Frank e Lillian Gilbreth. Utilizando-se desses conhecimentos científicos, o departamento de defesa americano (National Defense Advisory Commission) desenvolveu um método de treinamento no trabalho denominado “treinamento de instrução no trabalho” (JIT – *job instruction training*). O método era adequado para tarefas operacionais, principalmente a de manipulação de artefatos e operação de equipamentos, e era baseado em quatro etapas principais: 1) preparar o treinando; 2) apresentar o trabalho passo a passo; 3) avaliar o desempenho do treinando na realização da tarefa; e 4) inspecionar regularmente a atividade.

As consolidações da administração após as guerras formaram alguns conceitos que levamos até hoje. Nesta época foram criados os grandes avanços na capacitação de funcionários, foi quando surgiu a necessidade da criação de conceitos para a capacitação de funcionário. Foram formulados dois conceitos:

O primeiro conceito é de análise funcional e tem o objetivo segundo Nogueira (1982, p. 20) de:

[...] reunir e fornecer informações sobre os vários fatores considerados determinantes no desempenho das atividades próprias de um cargo ou função. Desse modo [...] descrevem-se e hierarquizam-se as tarefas e procedimentos do trabalhador, identificam-se as condições necessárias ao desempenho profissional, indicam-se equipamentos e materiais exigidos e delineia-se o perfil psicofísico adequado ao eficaz exercício da função.

O segundo conceito foi o de behaviorismo, Conforme Steil, (2002, p.34)

[...]. A abordagem de Skinner foi utilizada na medida em que oferecia respostas sobre a natureza da aprendizagem de comportamentos, interpretada pelos departamentos de treinamento como facilitadora da aquisição dos comportamentos desejáveis, identificados na análise funcional. Skinner propôs a utilização de instrumentos para ensinar (máquinas), de forma a diminuir as dificuldades associadas ao atendimento a um grande número de alunos. Programas lineares foram desenvolvidos, os quais poderiam ser acompanhados pela própria máquina, por meio de avaliações sistemáticas de reforço.

A instrução programada é uma proposta de treinamento linear no qual o material é apresentado passo a passo, encadeado progressivamente de acordo com os critérios do especialista em conteúdo. Essa técnica pode ser viabilizada por meio de materiais impressos ou por qualquer outro meio. A instrução programada apresenta *feedback* imediato, com respostas objetivas, entretanto não tem sido hábil em avaliar respostas dissertativas.

Já no século XX, foram criadas técnicas que auxiliam na tomada de decisão denominada como apoio ao trabalho, onde o funcionário tem acesso as informações muito mais rapidamente, como por exemplos na utilização de manuais com procedimentos e sistema de informação gerencial.

O treinamento baseado na tecnologia se tornou mais dinâmico, pois a sociedade se modificou e com isso o modo de pensar e enxergar o mundo também. Tais produtos permitem que a capacitação seja flexível e customizada a cada indivíduo e que seja realizado no ambiente flexível e corporativo.

Ao mesmo tempo cresce em todas as organizações a valorização e o reconhecimento da capacitação como essencial para se obter vantagem competitiva no mercado de trabalho. Partindo daí as organizações tentam minimizar a distância entre as necessidades de conhecimento aplicado à realidade organizacional e os conhecimentos típicos oferecidos por instituições educacionais tradicionais. Criam, as então universidades corporativas ou universidade empresarial, com fim de oferecer aos colaboradores das organizações curso técnico ou superior procurando valorizar o capital humano nas organizações e seu intelectual. Assim, o funcionário tem obrigações em se capacitar cada vez mais e as empresas por sua vez a aprimorar o que o colaborador já possui. Para Rasuschkolb, (2012, p.5) dentro desse contexto surge com força à ideia de que não é necessário somente os funcionários buscarem capacitação, mas as empresas oferecerem capacitação aos seus funcionários, conforme reforça abaixo:

Dentro desse contexto de globalização, onde a capacitação adquire uma enorme relevância, torna-se necessário às empresas adotarem novas políticas quanto ao relacionamento com os funcionários, dotada de uma mentalidade de administração inovadora. Esse fato faz com que a gestão de pessoas seja repensada, de modo a dar um maior incentivo a capacitação do capital humano (Rasuschkolb,2012, p.5).

A gestão de pessoas passa ter nova concepção, antes era dedica as funções administrativas como folha de pagamento e benefícios entre outros. Agora tende ao novo conceito de gestão de pessoas, baseado em competências, valorizando cada vez mais o intelectual de cada colaborador. Este conceito onde as organizações valorizaram e diz que o produto ou serviço que a organização oferece ao mercado é cada vez melhor. Neste contexto a capacitação não é o diferencial competitivo apenas do colaborador, mas também das organizações.

De acordo com Rasuschkolb, (2012, p.7):

Capacitar o capital humano, para as empresas, em uma sociedade onde o conhecimento é de suma importância, significa oferecer aos clientes um produto de melhor qualidade. Em um mercado consumidor cada vez mais exigente, oferecer um produto de maior qualidade significa ser mais competitivo. Dessa forma a capacitação de pessoal se tornar um diferencial no mundo atual, não só para os trabalhadores, mas também para as empresas

Com isso o capital humano é a principal matéria prima da organização otimizando seus valores e conhecimento em produto e serviço cada vez melhores para as organizações.

2.5 Capacitação para portadores de necessidades especiais

Com o grande desenvolvimento das empresas e organizações passamos por um período também de reflexões que estão cada vez mais voltadas para questões sociais, ambientais e preocupações com o futuro. As empresas crescem a cada momento com novas estruturas, novas sedes e com grande aumento no número de funcionários, estes por sua vez são buscados nos mercados de trabalho todos os dias. Na expectativa de serem absorvidos pelo crescimento, grupos que antes tinham pouca oportunidade estão vendo um leque maior se abrir para a tentativa de emprego, um destes grupos são os PNE (Os portadores de necessidades especiais) ou PPD (pessoa portadora de deficiência). O principal objetivo que envolve a entrada de PNE no mercado é a busca por um desafio, interação social e reconhecimento que são capazes de executar tarefas como qualquer pessoa sem deficiência.

As organizações têm papel fundamental para a inclusão e capacitação das pessoas com deficiência. O principal passo para capacitar e conhecer como se deve iniciar o processo de inclusão já ligando com o processo de capacitação, o funcionário PPD quer muitas vezes superar suas limitações por isso tem que haver um cuidado com a cobrança e incentivos que irão ser administrados nos processos do dia a dia. É importante que o encaminhamento do aprendizado do portador se dê através de cursos dentro da empresa e fora, com o intuito de mostrar como é a dinâmica da empresa.

O ato de capacitação traduz-se por preparar a pessoa para enfrentar as situações referentes à sua atividade no dentro de uma organização assim como por meio da aplicação de conhecimentos, mas, com possibilidade de criar, resolver problemas e oferecer alternativas de melhorias. Capacitar quer dizer fornecer autonomia, criar autoconfiança e promover o desenvolvimento e ampliação de conhecimentos, isso vai além de treinar, pois, treinamento, por meio de repetições mecânicas, desenvolve uma habilidade específica, com pouca liberdade para expressão da personalidade própria do indivíduo.

Deve-se analisar como principal atuação no meio organizacional a abertura para a autonomia com amparo de um administrador, assim no decorrer do processo de avaliação dos resultados aprimorados pelo empregado se houve o total entendimento e absorção dos conhecimentos passados ele será de grande importância para a empresa. O portador sofre com a imagem de não ser capaz de crescer, mas como julgar se tem ou não capacidade se não for

dada a primeira oportunidade? É preciso saber onde estão as limitações e localizar virtudes do candidato com deficiência. Com essa análise a empresa em pouco tempo terá um funcionário entusiasmado com novos desafios e mais produtivo para a sua organização. Uma justificativa econômica para empregar PNE é que eles podem ser caracterizados como um recurso produtivo inexplorado e também beneficia a imagem da empresa, que passa a ser reconhecida como “boa empregadora”, além de promover um processo de humanização que se reflete diretamente nos seus empregados e clientes.

Não é de hoje que as pessoas representam o maior patrimônio das organizações e, portanto, precisam ser capacitadas continuamente, sendo preparadas para os desafios de um mundo que vive em constante mutação e que faz com que as empresas precisem estar sempre buscando um diferencial competitivo para alavancarem seus negócios e se manterem no mercado. Quando falamos em capacitação temos algumas das ferramentas que são mais utilizadas do que outras pelas empresas e que se referem às ações, por exemplo, educacionais de apoio a programas de qualidade de vida no trabalho, orientação profissional, autogestão de carreiras e similares. Os principais métodos utilizados incluem: oficinas, cursos e seminários externos, palestras, jogos de empresas, rotação de cargos dentre vários outros que proporcionam uma maior interação dos colaboradores e diretores.

Tem que haver um cuidado em todas as fases que antecedem a contratação, por isso é importante que no processo organizacional de recrutamento e seleção que é uma das responsabilidades fundamentais do acesso do profissional ao trabalho que haja o cuidado nas escolhas. Diversos autores trazem conceitos para recrutamento, Chiavenato (2010, p. 115) o conceitua recrutamento como:

O conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização”. É basicamente um sistema de informação, por meio do qual a organização divulga e oferece ao Mercado de recursos humanos as oportunidades de emprego que pretende preencher.

Recrutamento é o elo entre o que a empresa busca de maneira a ter um custo baixo e um retorno rápido e eficiente. Esse setor é responsável por agir na seleção dos que poderão ter a chance de disputar a vaga que são geralmente muito acirradas.

A pessoa com deficiência tem direito, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, a condições justas e favoráveis de trabalho, incluindo igual remuneração por trabalho de igual valor. Restringir o trabalho da pessoa com deficiência ou praticar qualquer discriminação em razão de sua condição é proibido, inclusive nas etapas de recrutamento, seleção, contratação, admissão, exames admissional e periódico, permanência no emprego, ascensão profissional e reabilitação profissional, bem como exigência de aptidão plena. Com

essa lei vemos que o conceito de inclusão deve ser adotado por todas as organizações públicas ou privadas.

Continuando na linha dos direitos para os portadores de deficiências especiais a Lei 13.146/2015 artigos 34 assegura à igualdade de oportunidades a pessoa com deficiência, na condição de empregado, tendo direito à participação e ao acesso a cursos, treinamentos, educação continuada, planos de carreira, promoções, bonificações e incentivos profissionais oferecidos pelo empregador, em igualdade de oportunidades com os demais empregados. É também garantido aos trabalhadores com deficiência acessibilidade em cursos de formação e de capacitação. Com fundamento no artigo 34, §§ 4º e 5º, da Lei nº 13.146/2015.

Os PNE são capacitados para exercer função como uma pessoa que a sociedade julga normalmente só e preciso dar condições para que esse trabalho seja possível, a agregação de pessoas se refere “a todas as atividades realizadas com a finalidade de incluir novas pessoas na empresa”. (CHIAVENATO, 2005). Entre os indivíduos e as empresas existe uma atração mútua, onde os primeiros buscam um crescimento profissional e pessoal, enquanto que as empresas buscam perfis que se enquadrem nos seus objetivos e contribuam para o aumento dos lucros. Sobre isso Chiavenato (2008, p.42) diz:

Os indivíduos e as organizações estão engajados em um contínuo processo de atrair uns aos outros. Da mesma forma como os indivíduos atraem e selecionam as organizações, informando-se e formando opiniões a respeito delas, as organizações procuram atrair indivíduos e obter informações a respeito deles para decidir sobre o interesse de admiti-los ou não.

Grande parte dos países apresentam uma legislação clara e coesa, assegurando os direitos de todos os cidadãos com igualdade e sem distinção, no entanto são pouquíssimas as sociedades que estão preparadas para praticar a inclusão social em sua totalidade, pois, pessoas com qualquer necessidade especial enfrentam barreiras para desempenhar algumas funções ou fazer alguma coisa e nem sempre a sociedade vai oferecer soluções adequadas. Já no que tange ao terceiro setor ONG'S tentam iniciar a pratica desse primeiro contato do portador de deficiência ao trabalho com programas e processos de tarefas simples como empresas que tem, como ramo tapeçarias, pinturas, escritórios e trabalhos em que não se tem muita privação com a atuação de PPD (Pessoas Portadoras de Deficiências). Com a inclusão vivenciamos situações que pode nos levar a refletir como tratamos as pessoas e qual seria a maneira de tratamento que nós desejamos receber. Esses pensamentos ou mesmo percepções cotidianas estão mais latentes na vida das pessoas e na sociedade atual, para se ter uma educação de qualidade, um emprego estável uma situação financeira satisfatória e por fim uma vida com realizações pessoais, nos esbarramos em conceitos ou opiniões que servem como avaliadores e parâmetros para a

sociedade, que nos atingem e que por vezes nos remete a situações de rejeições, não aceitação, incômodos ou julgamentos que são traduzidos no final em preconceitos.

Capacitar um PNE é possível, basta ter sensibilidade e vontade por partes de todos, os portadores querem entrar no mercado de trabalho e as empresas precisam de profissionais engajados com as atividades da organização. É fato que as condições de acessibilidade oferecidas no local de trabalho tanto podem reforçar a limitação causada por uma deficiência, quanto podem minimizá-la, ou mesmo neutralizá-la.

3 estudo de caso: Supermercado Bahamas Ltda.

Este estudo é caracterizado por uma pesquisa qualitativa. Quanto aos fins trata-se de um estudo exploratório cujo objetivo é procurar padrões, ideias ou hipóteses. A ideia não é testar ou confirmar uma determinada hipótese. As técnicas tipicamente utilizadas para a pesquisa exploratória são estudos de caso, observações ou análise históricos. A pesquisa exploratória avaliará quais teorias ou conceitos existentes podem ser aplicados a um determinado problema ou se novas teorias e conceitos devem ser desenvolvidos. (DUARTE, 2012). A pesquisa será realizada através de estudo de caso com aplicação de entrevista, questionário de pesquisa de clima organizacional e pesquisa de satisfação de clientes.

Quanto aos fins trata-se de uma pesquisa realizada através de estudo de caso, estudo de campo, observação, aplicação de entrevistas e questionários de pesquisa de clima.

A unidade de análise e observação é a empresa Supermercado Bahamas Ltda. que atua na comercialização de alimentos e está situada em pontos estratégicos de locomoção das pessoas para maior facilidade em toda a cidade e conta com um escritório e centro de distribuição situado na BR-040. A análise será realizada com a gerente de RH e funcionários.

O universo ou população que corresponde à totalidade das unidades de observação da pesquisa é de 600 funcionários. A amostra que se retirou do universo ou da população é de 100%.

3.1 Apresentação da empresa

Em março de 1983, no bairro Santa Luzia, em Juiz de Fora dois jovens traçavam despretensiosamente um caminho profissional a seguir. A ideia sugerida por Paulo Roberto Lopes, era abrir um bar. Jovino Campos Reis aceitou prontamente o desafio, sem sequer imaginar o que o futuro lhe proporcionaria. Para a mercearia foi um pulo e, para a formação da rede Bahamas, o crescimento foi vultoso.

A união das famílias Lopes e Campos dão o tom do negócio. A junção nesse caso faz literalmente a força, já que os sócios continuam à frente do empreendimento, que hoje representa um dos maiores grupos supermercadistas do Brasil.

O negócio continua em família, mas com expansão justificada por uma gestão arrojada, transparente e sustentável. Os primeiros colaboradores foram os irmãos dos diretores e até hoje são eles também os responsáveis pela trajetória de sucesso da marca. Dentro deste cenário, foram surgindo filiais e mais filiais. No início apenas em Juiz de Fora, em seguida a Zona da

Mata e vertentes e, agora, o Bahamas aporta em grande estilo no Triângulo Mineiro, ratificando o slogan “Orgulho de ser mineiro”.

Hoje a rede é uma das maiores empregadoras da Zona da Mata mineira, gerando cerca de seis mil postos de trabalho em suas 28 unidades comerciais. Possui um Centro de distribuição, escritório central e o Bahamas card. Além de Juiz de Fora, as cidades de Viçosa, Ponte Nova, Ubá, Cataguases (com duas unidades), Além Paraíba, Barbacena (duas unidades) e São João Del Rei também possuem lojas da marca. Dentro do planejamento estratégico, o Bahamas tem como meta chegar a 2015 com 50 unidades e estar entre as 10 maiores empresas do segmento no país.

Sua missão é oferecer os melhores produtos ao menor preço de mercado, buscando inovação para melhor qualidade de vida do cliente, sendo referência por sua responsabilidade social e ambiental.

Sua visão é estar entre os 10 maiores supermercados do país em 2015 e reconhecida como uma das melhores empresas do Brasil para se trabalhar.

Seus valores consistem em: Trabalho com ética, honestidade responsabilidade, transparência, humildade e empreendedorismo.

3.2 Levantamento e análise dos dados

Para a construção deste capítulo analisou-se uma pesquisa de clima organizacional (apêndice A) aplicada no primeiro semestre de 2019, onde dedicou-se um grupo de questões exclusivamente para os portadores de necessidades especiais. Também, a partir, de outra pesquisa aplicada no mesmo período, pesquisa de satisfação do cliente (apêndice B), conseguiu-se extrair informações importantes, quanto a percepção dos clientes sobre os portadores de necessidades especiais. No questionário de clima organizacional tinha trinta indagações sendo que as últimas cinco foram aplicadas exclusivamente aos PNE, foram selecionadas seis questões para levantamento de dados. Já no questionário de satisfação ao cliente teve nove questões ao total apenas duas serão usadas ao trabalho.

Foi entrevistado PNE em cada loja estuda sendo que no Supermercado Bahamas 24 horas foram cinco deficientes, no Supermercado Manoel Honório foram indagados quatro portadores de necessidades especiais e na loja da Getúlio Vargas foram entrevistados dois portadores de necessidades especiais.

- **Perguntas destacadas na pesquisa de clima organizacional**

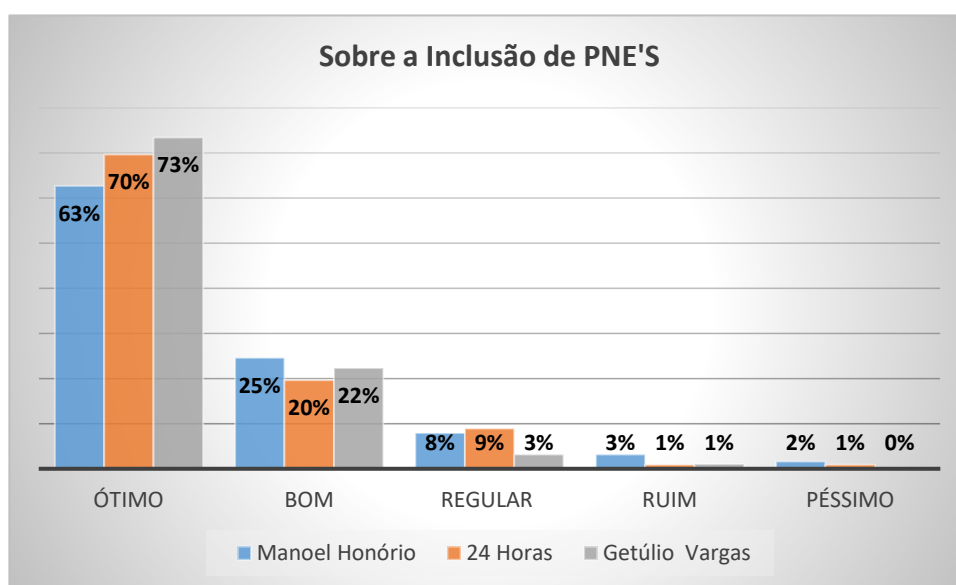
Na pergunta nº 22 realizada aos colaboradores fez-se o seguinte questionamento: O que você acha da inclusão de PNE (portadores de necessidades especiais)?

Tabela 01- A opinião dos colaboradores sobre a inclusão de PNE.

Opção	24 Horas		Manoel Honório		Getúlio Vargas	
	Qnt	%	Qnt	%	Qnt	%
Ótimo	78	70%	79	63%	69	73%
Bom	22	20%	31	25%	21	22%
Regular	10	9%	10	8%	3	3%
Ruim	1	1%	4	3%	1	1%
Péssimo	1	1%	2	2%	0	0%
Total:	112	100%	126	100%	94	100%

Fonte: Próprios autores.

Gráfico 01- A opinião dos colaboradores sobre a inclusão de PNE.



Fonte: Próprios autores.

Essa é uma importante pergunta em que houve uma unanimidade em todos os três supermercados estudados, mostrando que há aceitação de PNE (portadores de necessidades especiais) e com uma aceitação elevada. Esta questão mostra como os portadores estão sendo valorizados pelos colegas de trabalho.

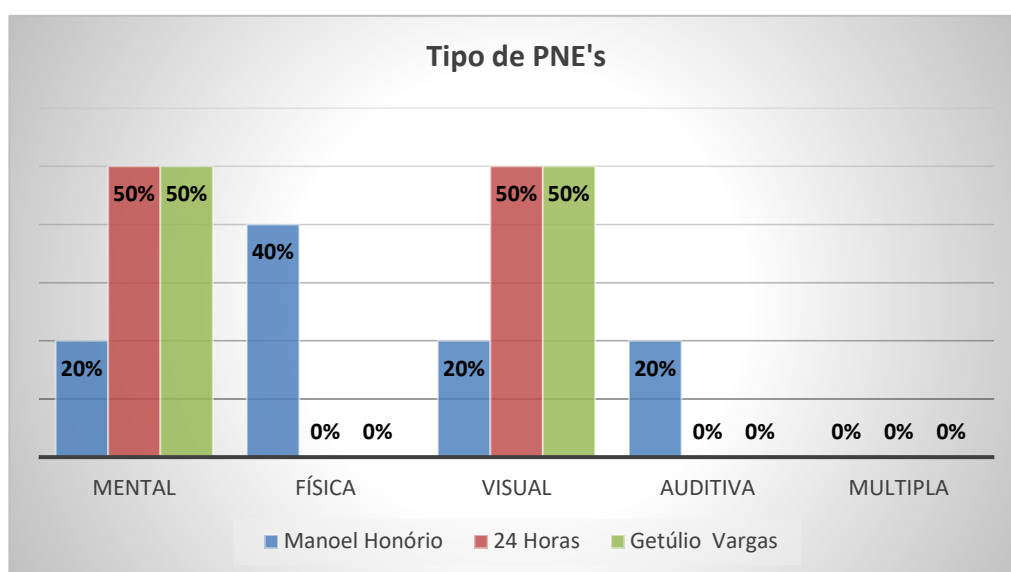
Conforme expresso na pesquisa de clima organizacional pela pergunta nº 26 (exclusivo a PNE), buscou-se identificar qual é o tipo de necessidade especial do colaborador.

Tabela 02 - Tipos de PNE

Opção	24 Horas		Monoel Honório		Getúlio Vargas	
	Qnt	%	Qnt	%	Qnt	%
Mental	1	20%	2	50%	1	50%
Física	2	40%	0	0%	0	0%
Visual	1	20%	2	50%	1	50%
Auditiva	1	20%	0	0%	0	0%
Múltipla	0	0%	0	0%	0	0%
Total:	5	100%	4	100%	2	100%

Fonte: Próprios autores.

Gráfico 02 - Tipo de PNE



Fonte: Próprios autores.

Os portadores de necessidades especiais do Bahamas opinaram e declararam cada necessidade diferente, no Bahamas do Manoel Honório e Getúlio Vargas são 50% dos colaboradores entrevistados com deficiência mental, já no 24 Horas 50% junto com a Getúlio tem portadores com deficiência visual. A indagação nos leva a conclusão que o Bahamas é dinâmico na seleção de PNE, recruta colaboradores com diversos tipos de necessidades especiais.

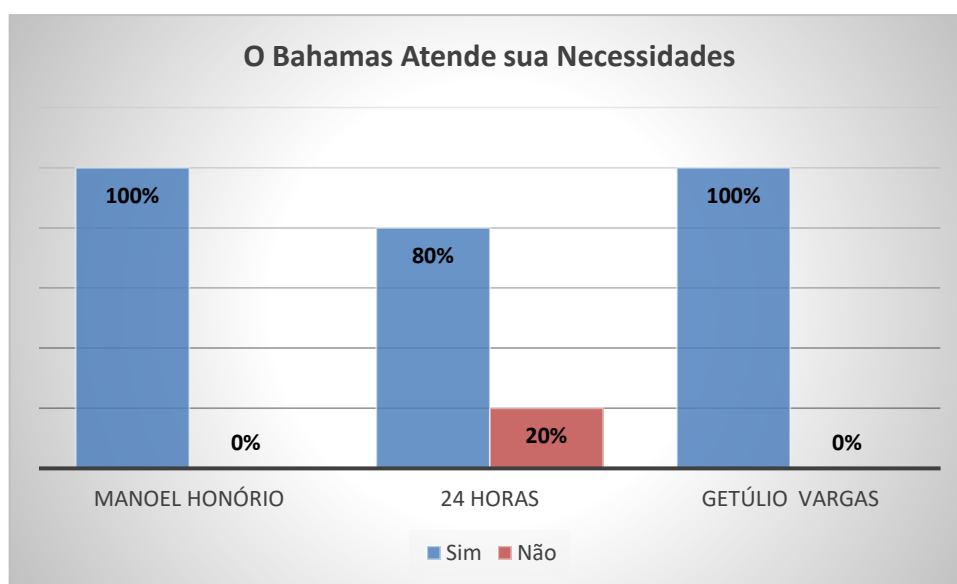
No questionamento exclusivo a portadores de necessidades especiais se tem na inquirição de nº 27: O Bahamas atende suas necessidades?

Tabela 03 – Atendimento das necessidades

Opção	24 Horas		Manoel Honório		Getúlio Vargas	
	Qnt	%	Qnt	%	Qnt	%
Sim	4	80%	4	100%	2	100%
Não	1	20%	0	0%	0	0%
Total:	5	100%	4	100%	2	100%

Fonte: Próprios autores.

Gráfico 3 - O Bahamas atende suas necessidades



Fonte: Próprios autores.

O Bahamas mostrou atender as necessidades dos portadores de necessidades especiais com unanimidade nas lojas do, Manoel Honório e unidade Getúlio Vargas. Já a loja 24 Horas com ótimo índice porsutado de 80%. Isto garante o Bahamas o bem-estar destas pessoas e o bem que o trabalho as dá.

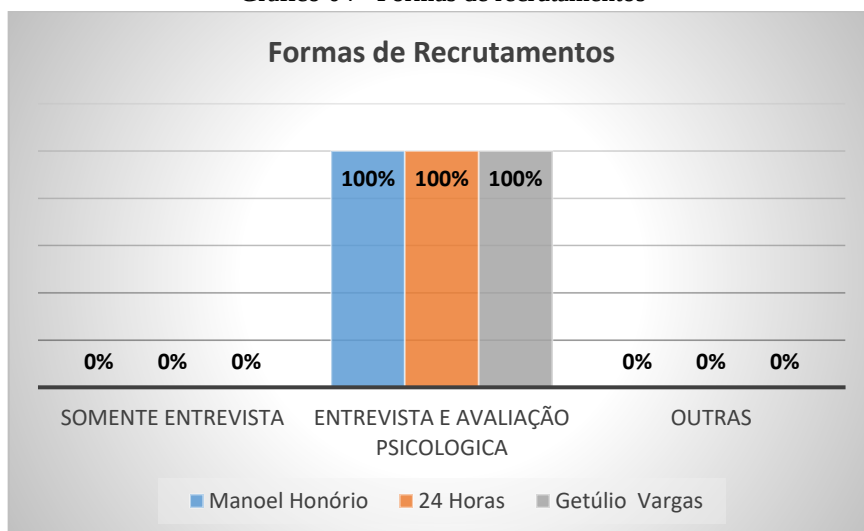
Na indagação de nº28 da pesquisa de clima buscou-se descobrir: Como foi o recrutamento? Objetivando-se investigar se o Bahamas atende as necessidades dos PNE no recrutamento.

Tabela 04 - Formas de recrutamento.

Opção	24 Horas		Manoel Honório		Getúlio Vargas	
	Qnt	%	Qnt	%	Qnt	%
Somente entrevista	0	0%	0	0%	0	0%
Entrevista avaliação psicologica	5	100%	4	100%	2	100%
Outras	0	0%	0	0%	0	0%
Total:	5	100%	4	100%	2	100%

Fonte: Próprios autores.

Gráfico 04 - Formas de recrutamentos



Fonte: Próprios autores.

A unanimidade dos processos de recrutamento e seleção foram o mesmo percentual para todas as lojas com 100%. Isto significa que o processo do recurso humano no supermercado Bahamas tem padrões e muito bem definidos e adequados a necessidade de cada PNE.

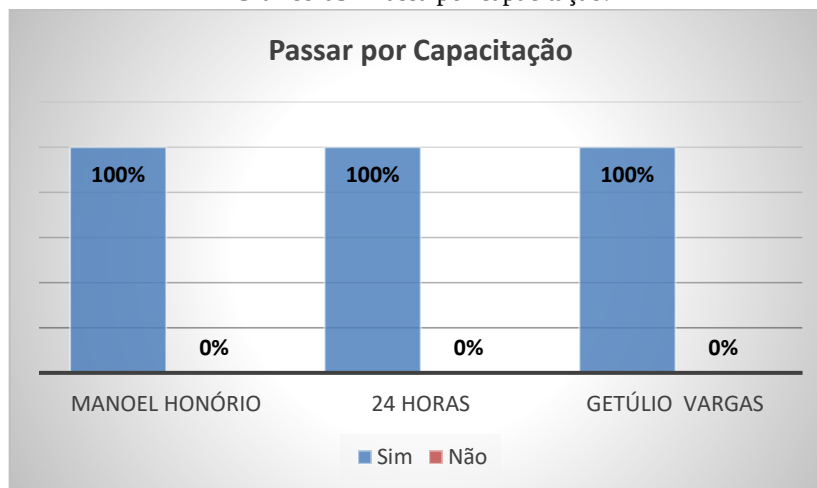
No questionário na pergunta nº 29 exclusivamente para os PNE, fez-se o seguinte levantamento de dados: Você passa por capacitação? Qual?

Tabela 05 - passa por capacitação.

Opção	24 Horas		Manoel Honório		Getúlio Vargas	
	Qnt	%	Qnt	%	Qnt	%
Sim	5	100%	4	100%	2	100%
Não	0	0%	0	0%	0	0%
Total:	5	100%	4	100%	2	100%

Fonte: Próprios autores.

Gráfico 05 - Passa por capacitação.



Fonte: Próprios autores.

Ao perguntar se os portadores de necessidades passam por capacitação observa-se uma porcentagem de 100% em todas as lojas. A capacitação é feita como todas as outras pessoas sem nenhuma diferença. Assim podemos concluir que o supermercado Bahamas, é uma organização inclusiva e sabe qual é seu papel no mercado de trabalho.

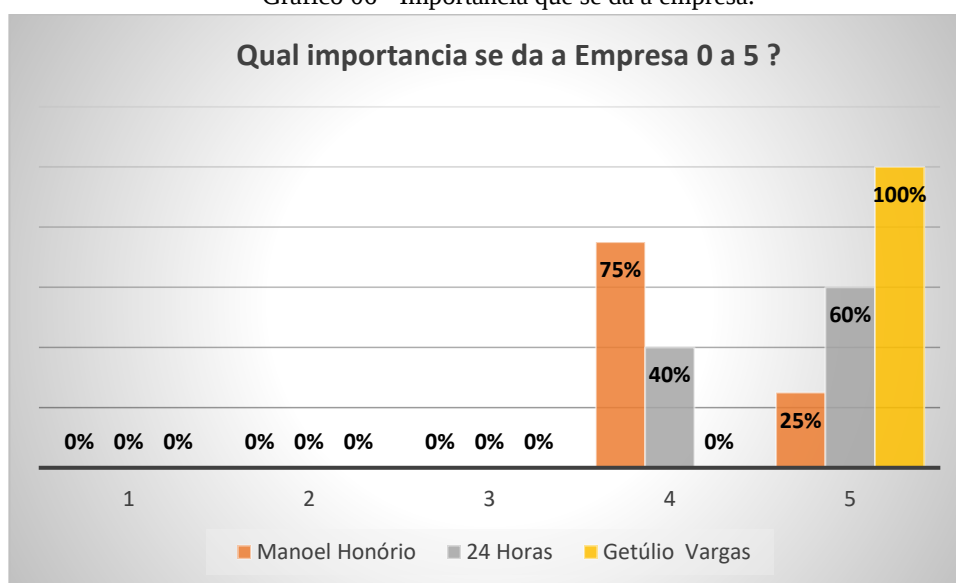
Na última inquirição realizada aos portadores de necessidades de nº 30, questionou-se: Qual é a importância que você se dá na empresa de 0 a 5?

Tabela 06 -Importância que se dá a empresa.

	24 Horas		Manoel Honório		Getúlio Vargas	
Opção	Qnt	%	Qnt	%	Qnt	%
1	0	0%	0	0%	0	0%
2	0	0%	0	0%	0	0%
3	0	0%	0	0%	0	0%
4	2	40%	3	75%	0	0%
5	3	60%	1	25%	2	100%
Total:	5	100%	4	100%	2	100%

Fonte: Próprios autores.

Gráfico 06 - Importância que se dá a empresa.



Fonte: Próprios autores.

A maioria dos colaboradores do Bahamas portadores de necessidades especiais se sentem entre o nível quatro e cinco de importância, na Getúlio Vargas com 100% com o maior nível de importância e também o Bahamas 24 Horas e Manoel Honório com nível quatro de importância. Isto mostra que os PNE se sentem bastante valorizados pela organização.

- **Perguntas selecionadas na pesquisa de satisfação de clientes**

Em seguida, tem-se as questões extraídas da pesquisa de satisfação de cliente, criadas exclusivamente para analisar os portadores de necessidades especiais.

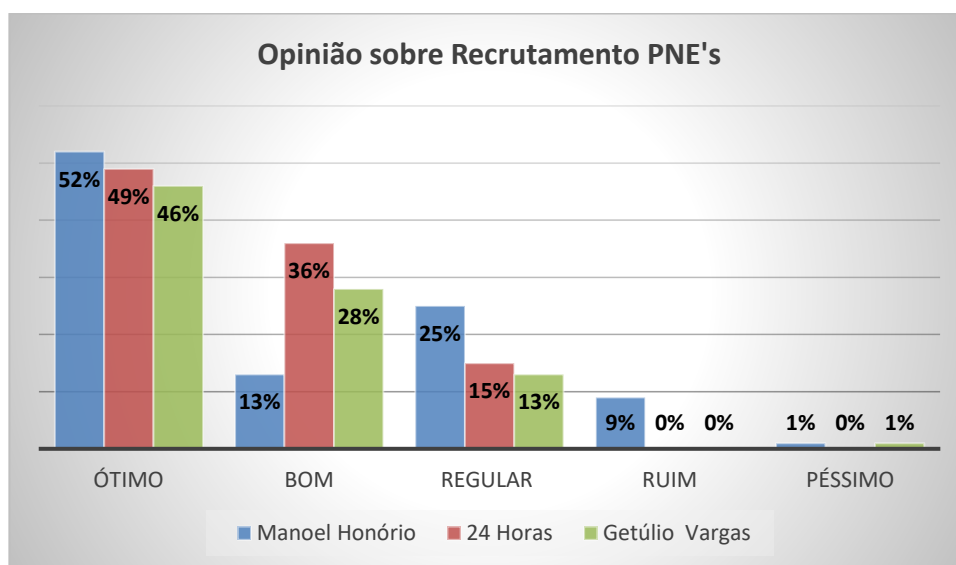
Na pergunta nº 7 aplicada aos clientes do supermercado Bahamas, fez-se o seguinte questionamento: O que você acha sobre o Bahamas recrutar PNE (portadores de necessidades especiais)?

Tabela 07 -Opinião na visão clientes sobre PNE.

	24 Horas		Manoel Honório		Getúlio Vargas	
Opção	Qnt	%	Qnt	%	Qnt	%
Ótimo	51	49%	53	52%	48	46%
Bom	37	36%	13	13%	29	28%
Regular	16	15%	25	25%	13	13%
Ruim	0	0%	9	9%	0	0%
Péssimo	0	0%	1	1%	1	1%
Total:	104	100%	101	100%	91	100%

Fonte: Próprios autores.

Gráfico 7 -Opinião na visão clientes sobre PNE.



Fonte: Próprios autores.

Ao apurar a opinião sobre os entrevistados a respeito ao recrutamento de portadores de necessidades especiais foi revelada, que todas as lojas tiveram respostas absolutas como ótimo, na loja de Manoel Honório com 52%, 24 Horas com 49% e Getúlio Vargas com 46% respostas está satisfatórias, considerando que os clientes, em geral, aprovam a participação dos PNE no mercado.

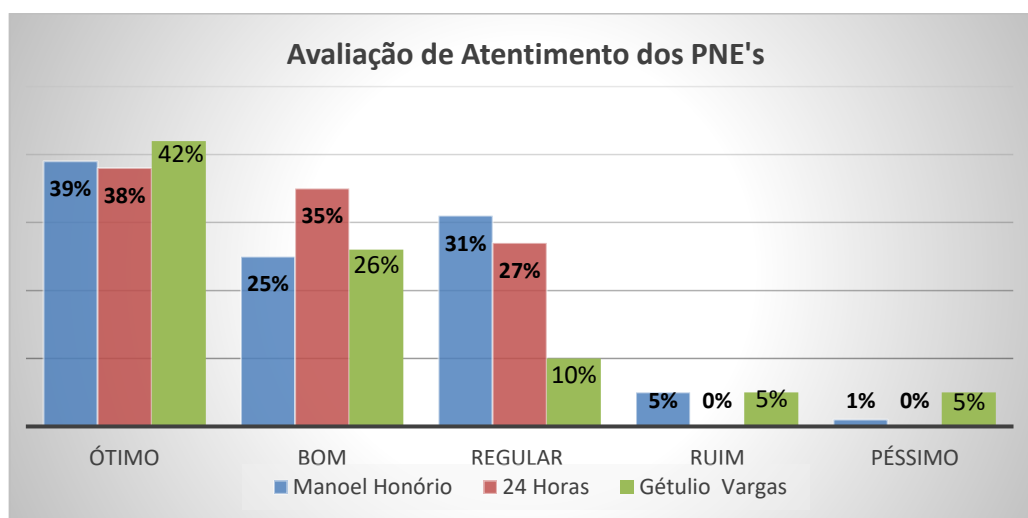
Na inadequação de nº 8 realizada através de pesquisa de satisfação do cliente faz a seguinte investigação: Você já foi atendido por PNE (portadores de necessidades especiais) e sua avaliação foi satisfatória?

Tabela 08- Avaliação de Atendimento dos PNES.

Opção	24 Horas		Manoel Honório		Gétulio Vargas	
	Qnt	%	Qnt	%	Qnt	%
Ótimo	40	38%	39	39%	44	42%
Bom	60	35%	25	25%	27	26%
Regular	28	27%	31	31%	10	10%
Ruim	0	0%	5	5%	5	5%
Péssimo	0	0%	1	1%	5	5%
Total:	104	100%	101	100%	91	100%

Fonte: Próprios autores.

Gráfico 08- Avaliação de Atendimento dos PNES.



Fonte: Próprios autores.

Ao se analisar questão levantada sobre classificação do atendimento dos portadores de necessidades especiais chegou-se à conclusão que em todas as lojas o índice de satisfação concentra-se entre bom e ótimo que indica que a organização está agradando satisfatoriamente os seus clientes.

4 Considerações Finais

Marras (2000) cita os benefícios encontrados na capacitação dos colaboradores, tais como o aumento da produtividade, melhoria nos resultados, otimização da eficiência e eficácia, elevação do saber (conhecimento, conscientização), aumento das habilidades e o aumento motivação pessoal.

Pensando nessa inclusão foram criadas leis que protegem e garantem aqueles que “julgamos inferior”, uma igualdade social. Frequentemente nos surpreendemos com a força e raça que essas pessoas têm mostrado ao desempenhar suas funções.

De acordo com Oliveira, et al. (2004, p.5) “[...] a inserção e reinserção no mercado de trabalho dependerá de um conjunto de programas e de mecanismo e de estímulo às empresas e aos órgãos públicos, para que exerçam a parte da tarefa que lhe cabe. ”

De acordo como Maturana, et al. (2000) a capacitação tem relação com adquirir habilidades ou aprimora-las no mundo onde se vive, criando uma ampliação de desenvolvimento pessoal dos colaboradores.

Como o ser humano está em constante evolução acreditamos que é de grande valia o tema, devido em nossa vida acadêmica encontramos grades desafios e devemos nos preparar para enfrentá-los das mais variadas formas e como reagir das mais variadas maneiras.

Os benefícios encontrados pelas empresas que contratam portadores de necessidades são na humanização das relações de trabalho, melhora no clima organizacional e com isto a satisfação de trabalhar na organização, além da mudança de valores das organizações. A abordagem deste tema ajudará as empresas a se aperfeiçoarem no seu processo de capacitação facilitando e entendendo a importância de ser conviver com as diferenças.

Esse conhecimento não agregará valor somente para as organizações que detém em seu quadro de funcionários portadores de necessidades especiais, mas também para a sociedade de modo geral que está aprendendo a respeitar e valorizar o próximo, cada qual com sua particularidade.

Aos anseios da sociedade temos que mostrar os direitos e deveres das pessoas independente da sua cor, crença, orientação sexual e etc., pois, desta forma, construiremos um mundo mais justo sabendo respeitar as diferenças individuais que compõem uma sociedade e usufruir da riqueza de conhecimento que esse grupo.

5 Referências

- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988.
- BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996. **Diário Oficial da União de 23 de dezembro de 1996**.
- BRASIL. Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985. **Casa Civil**. Brasília. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/L7405.htm>. Acesso em 19 e 29 de agosto de 2015.
- BRASIL. Lei nº 8.160, de 24 julho de 1991. **Casa Civil**. Brasília. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8160.htm >. Acesso em 19 e 29 de agosto de 2015.
- BRASIL. Lei nº 8.213, de 8 janeiro de 1991. **Casa Civil**. Brasília. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L8213cons.htm >. Acesso em 19 e 29 de agosto de 2015.
- CARNEIRO, Rogéria. Sobre a Integração de Alunos Portadores de Deficiência no Ensino Regular. Revista Integração. Secretaria de Educação Especial do MEC, 1997.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Campus, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3 eds. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010. p. 579.
- CONSOLO, Ana Carolina Pecin. **Direito dos portadores de deficiência física**. VII Jornada de Iniciação Científica. São Paulo. 2011.
- DUARTE, Vânia M. Nascimento. **Pesquisas: exploratória, descritiva e explicativa**. 2012. Disponível em: <www.monografias.brasilecola.com>. Acesso em 8 e 11 abril 2015.
- FÁVERO, Osmar. **A educação nas constituições brasileiras, 1823 – 1988**, 2ed. Campinas, SP: Autores Associados.
- INTEGRAÇÃO. Brasília: Ministério da Educação – Secretaria de Educação Especial, julho/agosto de 1989.
- MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos_ do operacional ao estratégico**. 11º. ed. São Paulo: Futura, 2000. 332p.
- MATURANA, Humberto; REZEPKA, Sima Nisis de. **Formação Humana e capacitação**. Petrópolis: Vozes, 2000.
- MINISTERIO DO TRABALHO E EMPREGO. **A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. 2º edição. Brasília. 2007.
- NEVES, José Luis. **Pesquisa qualitativa- características, usos e possibilidades**. Dissertação em mestrado de administração- Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.
- NOGUEIRA, Paulo Roberto. Efetividade organizacional através do sistema recursos humanos. **Revista de Administração de Empresas**, v. 22, n. 1, p. 19-24, 1982.

OLIVEIRA, Luciel Henrique. PALAZIM, Edgar Jorge. SILVA, Poliana M. Bernardo. **Inserção de portadores de deficiência nas empresas:** em estudo exploratório em Minas Gerais. 2004. 15 fls. Dissertação -Universidade de São Paulo, São Paulo. 2004.

REILY, Lúcia. **Escola Inclusiva: linguagem e mediação.** Campinas, SP: Papirus, 2004.

RAUACHKOLB, Alan Santana. OLIVEIRA, Leonardo José de. LOPES, Cristiana Pereira Serra. VIERA, Mariana Torres Licursi, MACIEL, Wilton Rogerio Santos. **Capacitação de funcionários como diferencial em um mundo Globalizado:** O caso da ascomim em Mato Grosso.2012. p.14. Dissertação- Congresso Virtual Brasileiro de Administração. 2012.

SASSAKI, R.K. **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos.** 7. Ed. Rio de Janeiro: WVA, 2007.

SCHWARZ, Andrea; HABER, Jaque. **Pessoas com Deficiências – direitos e deveres.** São Paulo: Febraban, 2006.

STEIL, Andrea Valéria. **Um modelo de aprendizagem organizacional baseado na ampliação de competências desenvolvidas em programas de capacitação.** 2002. 218p. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. 2002. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

WERNECK, Claudia. **Ninguém mais vai ser bonzinho, na sociedade.** Rio de Janeiro: W V A, 2ª edição. 1957. 280p.