



ConBRepro

X CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



EVENTO
ON-LINE

02 a 04
de dezembro 2020

O papel do RH na inclusão de pessoas com deficiência nas empresas: Um estudo de caso em uma empresa de segurança privada

Ygor Geann dos Santos Leite

Centro Universitário Fametro

Alinne Eduarda Franco Sousa

Centro Universitário Fametro

Joyce Mara Pena Mendonca

Centro Universitário Fametro

Leideane Pedroso

Centro Universitário Fametro

Paula Maria da Silva

Centro Universitário Fametro

Resumo: O projeto destaca o papel dos recursos humanos na inclusão de pessoas com deficiência nas organizações e como este setor pode ajudar no recrutamento seleção e treinamento, utilizando ferramentas estratégicas que podem ser utilizadas pelos colaboradores no desempenho e execução de suas tarefas. Um estudo de caso sobre uma empresa de segurança que está localizada em Manaus revelou que sua estratégia estava centrada mais nos lucros da empresa e não nos recursos para os colaboradores. É notável que precisasse de uma gestão relacionada ao bem-estar e no desempenho e talentos dos colaboradores. Diante disso foi utilizada uma pesquisa de campo qualitativa e exploratória em plataformas acadêmicas e artigos, devida pesquisas e coletas de dados para diagnosticar o problema, e a partir do diagnóstico foi tomado ações de medidas sobre esse problema conforme as pesquisas de gestão e suas ferramentas aplicáveis, estratégicas e treinamentos que puderam garantir a satisfação dos funcionários da organização.

Palavras-chave: recrutamento, treinamento, estratégias, inclusão.

The role of HR in the inclusion of people with disabilities in companies: A study in a private security company

Abstract: The project highlights the role of human resources in the inclusion of people with disabilities in organizations and how this sector can help in recruiting, selection and training, using strategic tools that can be used by employees in the performance and execution of their tasks. A case study on a security company located in Manaus, revealed that its strategy was more focused on the company's profits and not on resources for employees. It is notable that he needed management related to the well-being and the performance and talents of employees. Therefore, a qualitative and exploratory field research was used in academic platforms and articles, due to

research and data collection to diagnose the problem, and from the diagnosis, actions were taken on this problem according to management research and its applicable tools. , strategies and training that could guarantee the satisfaction of the organization's employees.

Keywords: Recruitment, Training, Strategies, Inclusion.

1. Introdução

Diante do atual cenário, mudanças e transformações tem ocorrido nestes últimos anos. Nunca se falou tanto de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho como nos dia de hoje. Por ser um assunto que cada vez mais vem ganhando espaço e, pouco à pouco conquistando o reconhecimento merecido. No entanto, mostra que a sociedade está amadurecimento juntamente com as organizações, mas traz à tona alguns casos em que empresas ainda possuem um profundo desconhecimento sobre a realidade.

O tema abordado neste estudo de caso é de fundamental importância, uma vez que visou buscar uma melhor compreensão sobre o papel do RH na inclusão de pessoas com deficiência, tem sido explanado com frequência sendo alvo de atenção por parte das empresas em geral. Porém, cabe ao setor de recursos humanos recrutar, treinar e desenvolver, afins de identificar as deficiências que podem ser corrigidas e resolvidas gerando satisfação nos resultados.

É neste cenário, que o artigo destaca sua relevância, apresentando por meio de pesquisa bibliográfica, os procedimentos da gestão de recursos humanos e a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Com objetivo de desenvolver estratégia afins, de identificar os fatores que impedem na contratação de um colaborador com deficiência. Destaca-se ainda a fundamentação teórica com abordagens significativas, onde pretende-se apresentar de forma clara e objetiva os fundamentos do estudo de caso, por fim, serão apresentados os resultados e discussão obtidos durante a pesquisa na empresa pesquisada.

Esta pesquisa teve a finalidade de analisar a situação atual das pessoas com deficiência, apontando como resultado inicial a necessidade de inclusão onde precisam de maior atenção. Pois no mercado percebe-se a escassez no atendimento de pessoas, na saúde, nas escolas e principalmente nas empresas, embora, possua resistência, muitos órgãos já estão incluindo em suas organizações.

As empresas possuem dificuldades para inserir pessoas com deficiência pois depende: a forma como o gestor vê a deficiência, a adequação das condições e práticas no trabalho por parte das empresas e as dificuldades de avaliar a satisfação das pessoas com deficiências inseridas no mercado.

Sua relevância para a sociedade surge a partir da apresentação de um olhar acadêmico e solidário a falta de inclusão, podendo assim impulsionar outros projetos semelhantes. Além disso, pretende que ao fim desta obra, a mesma sirva como referência efetiva aos demais acadêmicos que estejam desenvolvendo trabalhos similares.

2. Referencial Teórico

2.1 Pessoas com necessidades especiais

Diante do atual cenário, as pessoas que possuem algum tipo de necessidades especiais que seja física, mental ou intelectual muitas vezes, ou quase sempre são discriminadas no trabalho, na escola, em casa e em quase todos os lugares por onde passam. Vale ressaltar que, todas as pessoas possuem o direito de ir e vir perante a sociedade e que os direitos, as leis e as regras são estabelecidas para todos os indivíduos independente se possuem deficiência ou não.

Maccali et al (2015), é de suma importância que o governo, as organizações reflitam na inclusão de profissionais com deficiência em suas empresas, não somente para cumprir cotas, mas porque elas são merecedoras. Apesar da lei estar em vigor desde 1988, segundo o Art. 3, inciso IV da Constituição da República Federativa do Brasil, onde promove o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação.

O papel fundamental Constituição é garantir o direito do cidadão isso inclui as pessoas com deficiência que sofrem preconceitos, discriminação, maus tratos por sua deficiência, falta de aceitação no mercado de trabalho e até mesmo na família. Segundo o Art 93 da Lei federal de nº 8. 213 da Previdência Social (1991) afirma que as empresas 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: De 100 a 200 empregados – 2%, de 201 a 500 empregados – 3%, de 501 a 1000 empregados – 4%, de 1.001 em diante – 5%.

As dificuldades são imensas para todas as pessoas. Um sentimento de omissão aparece, consciente ou inconscientemente, em técnicos, executivos ou burocratas, quando necessitam decidir sobre o atendimento as necessidades dos portadores de deficiência. É de suma importância que o estado e a sociedade pensem em inclusão, independente se possuem alguma deficiência levando em consideração que todos tenham o direito à educação, emprego e qualidade de vida.

Segundo o Ministério do Trabalho, em 2014, cerca de 381 mil vínculos empregatícios são ocupados por pessoas com necessidades especiais, representando 0,77 dos empregos totais no Brasil (FARINA, 2018). Apesar do número ser muito baixo, pode ser devido à alguns fatores: medo de perder o benefício disponibilizado pelo INSS - Instituto Nacional do Seguro Social e as empresas não encontram profissionais qualificados para realizar atividades referentes ao cargo.

Pode se perceber que existe uma escassez no quadro de profissionais que possuem deficiências e que as organizações não dão os créditos devido às dificuldades em adaptá-los nos setores de trabalho. Encontrar trabalhos que possam ser executados com maior facilidade pelas pessoas com necessidades não é nada fácil, pois devem preparar o ambiente de trabalho para a recepção dos contratados e treinar as pessoas que fazem o recrutamento e a seleção de deficientes.

Segundo o atual cenário o número de pessoas com deficiência tem aumentado significativamente com 23,92% da população brasileira e que as empresas necessitam buscar adequações nos postos de trabalho, visando a inserção destes profissionais. De acordo com o Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2015) “cerca de 24% da população declarou que possui algum tipo de deficiência, totalizados em quase 46 milhões de brasileiros”.

Pode ser dito que nem todas as pessoas com deficiência precisam necessariamente do benefício disponibilizado pelo governo, muitas delas sentem a necessidade de inclusão, por isso, uma grande maioria luta diariamente para a recolocação no mercado. No Brasil possui uma grande escassez na inclusão de profissionais, por esse motivo, foi criado leis, regras, planos para inclusão para esses profissionais altamente qualificados.

2.2 Recrutamento e seleção

O processo de recrutamento e seleção em todos os órgãos onde trabalha com pessoas, torna-se muito delicado pois, o desempenho no processo da uma empresa exige um alto grau de exigência entre o entrevistador e o entrevistado. Pois é de interesse da empresa a contratação de um profissional comprometido com a qualidade no serviço, que saiba

respeitar a política da empresa, que possua profissionalismo, independente se tenha ou não deficiência.

Conforme Nogueira (2015), para a organização obter sucesso na escolha de pessoas, isto é, suas características pessoais e profissionais tem que ser analisados com máxima presteza, onde a definição do perfil correto depende do que a empresa espera do candidato. Os vigilantes; passam por várias etapas desde o momento do recrutamento até a seleção. Essas seleções são feitas de acordo com a capacidade de cada pessoa, onde pode servir ou não para o quadro de colaboradores, feito isso, os pre- selecionados começam a comparecer aos testes físicos e psicológicos, verificando a capacidade intelectual de cada um.

Em termos mais amplos, a seleção busca, dentre os vários candidatos recrutados, aqueles que são mais adequados ao cargo, visando manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal, bem como a eficácia na empresa. No fundo, está no jogo o capital intelectual da empresa que a seleção deve preservar e enriquecer. A empresa possui bastante dificuldade em contratar pessoas com deficiência, devido ao baixo índice de oferta e procura, mas pretende contratar alguns profissionais para ocupar o cargo administrativo.

Segundo Brito (2017), o recrutamento e seleção como atividades relacionadas que estão relacionadas com a escolha de profissionais que possuem conhecimento, habilidades e atitudes para compor o quadro de colaboradores de acordo com a política interna da empresa. De modo que, cumpra com as regras estabelecidas de conforme com a solicitação do cargo, tendo como objetivo de manter a qualidade do serviço prestado e eficiência nos resultados esperados.

Pode ser observado que as etapas do recrutamento e seleção independente da empresa, devem ser cumpridas, assim, é de suma importância o cumprimento das etapas primordiais na escolha desse profissional, por isso é tão difícil a escolha de um profissional para exercer uma função na organização, então é necessário a análise das competências e o perfil de cada candidato, afins de evitar retrabalho, tempo e dinheiro.

Para Ferreira (2016), a seleção é o processo pelo o qual a organização escolhe, de uma lista de candidatos, a pessoa que melhor alcança os critérios de seleção para a posição disponível, considerando as atuais condições do mercado. Recrutamento é o processo de buscar, encontrar e atrair pessoas com o potencial para ocupar cargos na estrutura do trabalho da organização. Toda organização que engaja no processo de recrutamento, por três motivos principais, seguindo sempre os mesmos procedimentos básicos: emergência, planejamento e obrigação legal.

O papel dos recursos humanos é muito importante para toda e qualquer organização, isso faz com que cada pessoa trabalhe com suas habilidades mostrando interesse em sua função. Desenvolver recursos requer tempo, onde cada pessoa tem suas próprias característica, suas funções, seus desejos, seus conhecimentos e isso faz com que cada pessoa mostre a total comprometimento em sua função. Percebe-se a importância do recrutamento e seleção não é algo fácil para as empresas e nem para os deficientes. Pode perceber que existe um grande desafio para ambas partes.

2.3 Análise ambiental e ferramentas da qualidade

Representa as percepções dos dirigentes e colaboradores da organização e reflete a mentalidade que predomina na organização. Mas do que isso, a análise ambiental e as ferramentas da qualidade é uma forma de interpretação da realidade organizacional e constitui uma modelagem para lidar com questões organizacionais. Por essa razão, ela condiciona a administração das pessoas.

Para Regato (2016), a análise ambiental significa um conjunto de crenças, expectativas e valores, um fator de interação e relacionamento característico de determinada organização, ou seja, cada organização é um sistema complexo e humano com características próprias com sua própria cultura e com sistemas de valores específicos. Completa Regato (2016), o sucesso da organização depende também, do é nutrida pelos funcionários, que se orgulham de atuar na organização. Quando a cultura é uma marca forte o funcionário a defende, o que traduz ainda o clima da organização”.

As ferramentas da qualidade desempenham várias funções, como delimitar as fronteiras da organização e de seus grupos e definir e limitar a estratégia empresarial. É o modelo de pressupostos básicos que um agrupamento de pessoas entendeu na medida em que resolveu os seus problemas de adaptação externa e integração interna e que, por ter sido suficientemente eficaz, foi considerado válido e repassado aos demais membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação àqueles problemas.

Segundo Santos et al (2016), a análise do ambiente e suas ferramentas apresentam um sistema compartilhado entre os colaboradores, líderes, gestores da organização que são constituído pelos conhecimentos, valores e as crenças, onde adquiridos com passar do tempo que permanecessem na organização podendo assim, ser estabelecido dentro da cultura organizacional.

Portanto, é essencial para a melhoria de um ambiente de trabalho dentro da organização, promovendo o crescimento e melhorando as condições de vida dos colaboradores, por esses motivos, tem suma importância no âmbito organizacional. Em qualquer ambiente, quer seja; de trabalho ou ambiente familiar, há sempre uma análise organizacional, ou seja, um conjunto de costumes, crenças e regras já estabelecidos e que os componentes precisam adaptar-se ao ambiente.

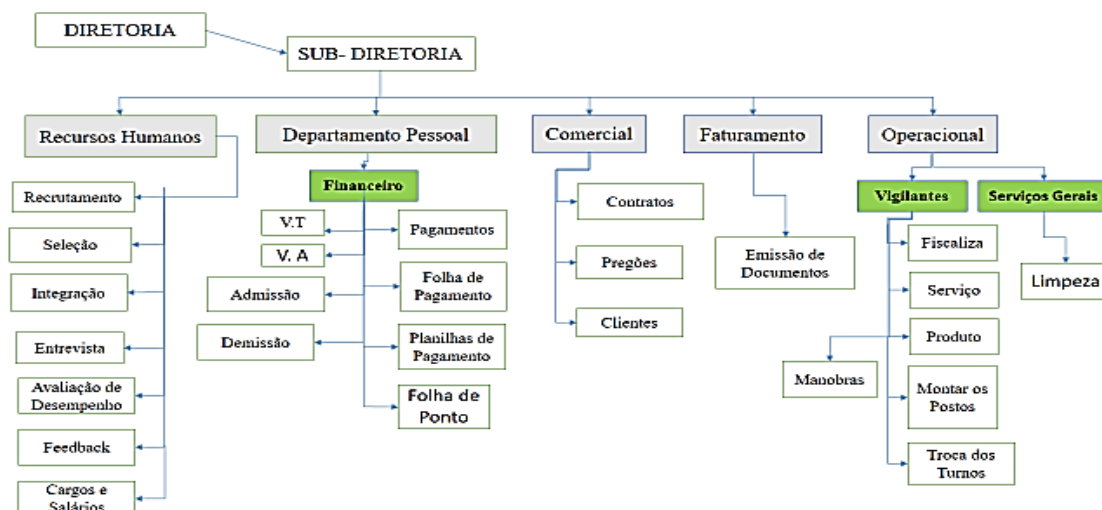
3. Estudo de caso

A uma empresa de segurança está atuando no mercado à 5 anos, seu objetivo primordial é prestar serviços em segurança patrimonial e pessoal, baseados na qualidade e eficiência total para atender aos seus clientes. Para isso, dispõe de profissionais especializados e experientes, minuciosamente treinados e possuidores de diversos cursos e certificados de formação e aperfeiçoamento na área.

Por se tratar de um mercado altamente competitivo, busca aliar um trabalho diferenciado em segurança privada, com qualidade impecável e baixo custo financeiro. Mantendo o alto grau de exigência das instituições, mostrando um bom relacionamento com seus parceiros e respeitando a conduta, moral e ética. É empresa que possui uma estrutura organizacional centralizada, respeitando a hierarquia e a disciplina entre seus parceiros e colaboradores.

Preso pela qualidade de vida de seus colaboradores, onde possui uma infraestrutura adequada, profissionais qualificados e um bom relacionamento com seus clientes e colaboradores. Está dividida por departamentos: recursos humanos onde faz o recrutamento, seleção integração, entrevista avaliação de desempenho, feedback dos colaboradores, cargos e salários; departamento pessoal onde opera o financeiro, faz pagamentos de vale transporte, vale alimentação, admissão, demissão, folha de pagamento, planilhas de ponto e folha de ponto; comercial opera os contratos, pregões e faz contato cm os clientes; faturamento faz emissão dos documentos e o operacional responsável pelos serviços gerais e os vigilantes onde é concentrado a maior parte dos trabalhos, de maneira que são os vigilantes a engrenagem de maior relevância para a empresa, sem eles é impossível a existência da mesma, por isso a importância de valorizar cada operador independente do cargo, todos são importantes para a empresa. Como pode ser observado na figura, abaixo:

Figura 1. Organograma da Empresa



Fonte: Elaborado pelos Autores, 2020

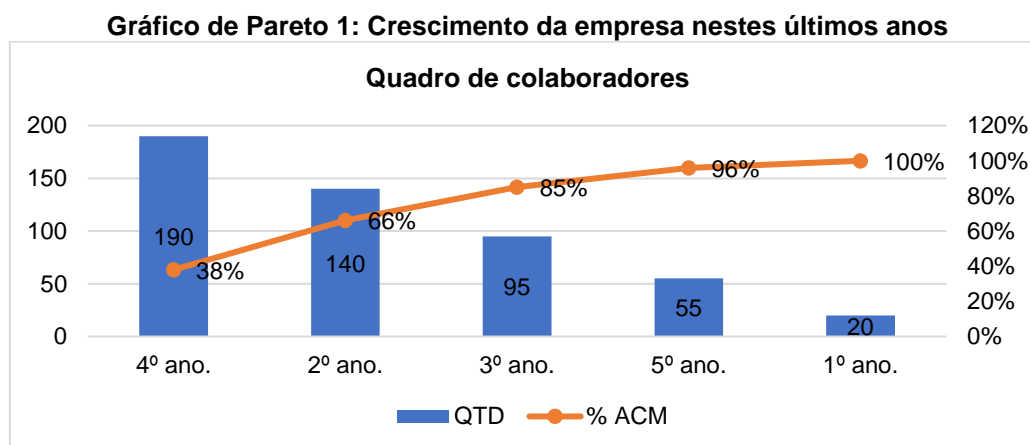
A essência da empresa é expressa pela maneira com que faz seus negócios, lida com os clientes e funcionários, tudo isso gera satisfação no trabalho é à interação entre pessoas, segurança no trabalho ainda mais quando é bem remunerado.

Segundo Queiroga e Paula (2015), a satisfação é uma ferramenta fundamental gerida em toda e qualquer organização que se preocupa com a qualidade de vida dos colaboradores no ambiente de trabalho. Pois vai além da função de unir os grupos sociais, para juntos alcançarem seus objetivos, suas habilidades, seu carisma, seu respeito; sua disciplina e principalmente, sua capacidade de gerir pessoas, de forma que elas se sintam satisfeitas com a gestão.

Pode se perceber que a empresa possui algumas ferramentas e metodologias a serem analisadas pelos gestores de recursos humanos, mas dependem da diretoria para decidir, uma delas é a inclusão de pessoas com deficiência, mas independente do estudo a ser utilizado, eles possuem o conhecimento da importância de inseri-los. É importante levantar assuntos relacionados a melhoria de no setor de Rh, pois a empresa possui cerca de 500 (quinhentos) colaboradores e nenhum com deficiência.

4. Resultados e discussões

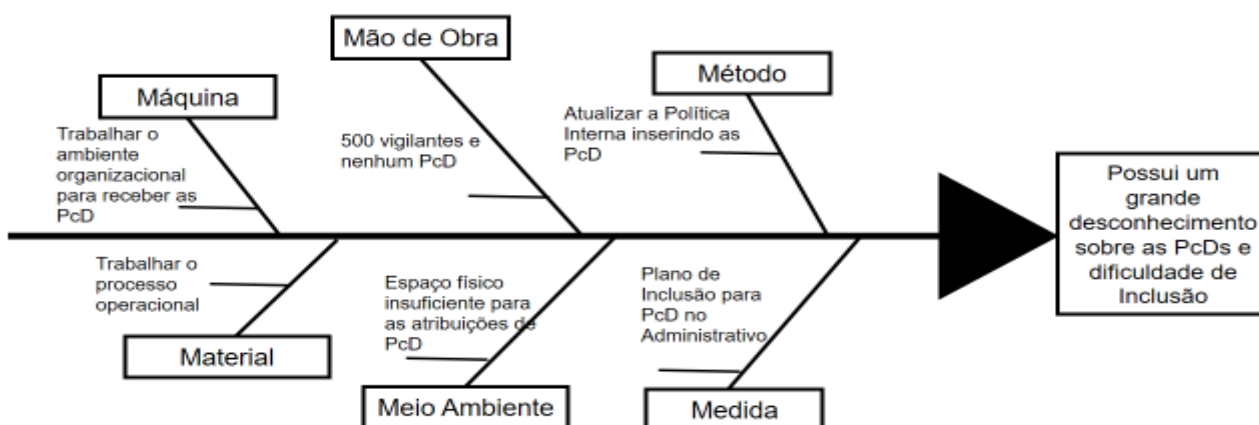
Pode identificar durante o estudo de caso que a empresa teve um crescimento bastante significativo nestes últimos anos, mas não houve contratações de pessoas com deficiência, devido ao desconhecimento de cotas ou a falta de demanda. Como menciona o gráfico de Pareto, abaixo:



Fonte: Elaborado pelos Autores, 2020

Diante disso, os dados foram apresentados no gráfico do 1º ao 5º ano, onde é possível analisar as contratações dos vigilantes. É possível verificar que no primeiro ano a empresa registrou 20 contratações, no segundo ano 140 contratações, no terceiro ano 95, no quarto ano 190 e no quinto ano a empresa registrou 55 contratações. Dessa maneira, buscando identificar o motivo de não contratar pessoas com deficiência utilizou-se o diagrama de Ishikawa, onde foram observados os seguintes fatores através dos 6m's: Mão de obra, método, meio ambiente, máquina, material e medidas. Como pode ser observado na figura, abaixo:

Figura 2. Gráfico de Pareto



Fonte: Elaborado pelos Autores, 2020

Como pode perceber que o gráfico de Pareto apresenta as possíveis causas e efeitos, que podem ser resolvidas o quanto antes e os pontos em questão foram submetidos a ferramenta 5w2h. Como pode ser observado na tabela, abaixo:

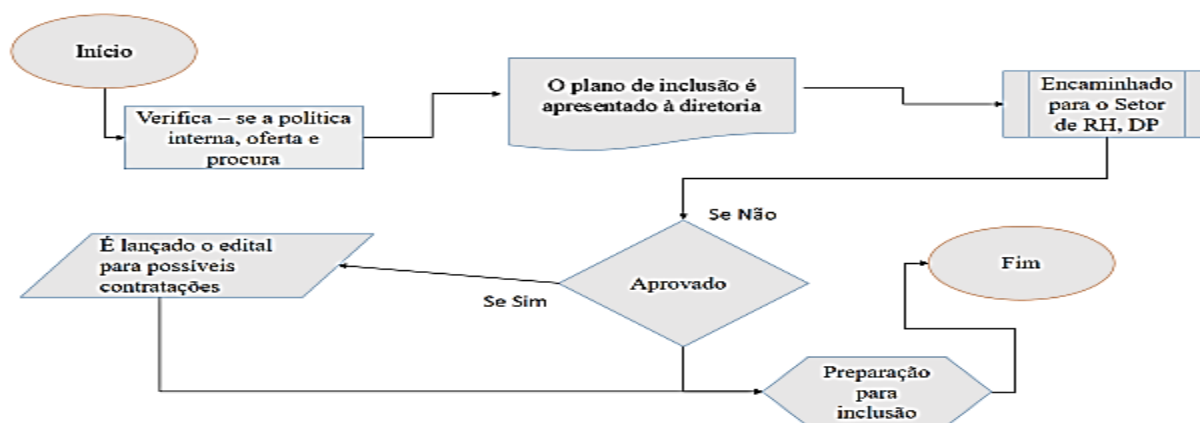
Tabela 1. 5W2H

O QUE?	PORQUE?	QUEM?	QUANDO?	ONDE?	COMO	QUANTO?
Atualizar a política interna para incluir as PcD	A política da empresa possui 5 (cinco) anos e as diretrizes estão desatualizadas	Diretoria e RH	20.05.21	Na empresa	Elaborar um novo plano e verificar qual setor é melhor de inserir uma PcD	Sem valor financeiro
Processo de indicador de desempenho	Sem indicador de desempenho não é possível identificar os setores que precisaram ser inseridas as PcD	Diretoria e RH	20.05.21	Na empresa	Elaborar ferramentas para identificar em qual setor é melhor as PcD se adaptariam	Sem valor financeiro
Diretoria	Devido à baixa de procura no mercado de trabalho especialmente ramo de segurança a	Diretoria e RH	15.10.21	Na empresa	Realizar contratações de PcDs e adequar as políticas internas, adaptar os setores onde possam realizar suas	Em processo de Análise

Fonte: Elaborado pelos Autores, 2020

Os próximos passos da empresa é a inclusão de pessoas com deficiências em seu quadro de colaboradores, mesmo possuindo barreiras atitudinais, ou seja, o preconceito e o desconhecimento das pessoas acerca da deficiência, além da falta de rotina de fiscalização do cumprimento das cotas estabelecidas por lei, existe pouca demanda no mercado, por esta questão, foi elaborado um fluxograma para inserir esses novos colaboradores no quadro de funcionários da empresa. Como pode ser observado na figura, abaixo:

Figura 3. Fluxograma do Plano de Inclusão de pessoas com deficiências na Empresa



Fonte: Elaborado pelos Autores, 2020

O fluxograma mostrou como a empresa está disposta em inclui-los em seu quadro de colaboradores na área administrativa e já estão revendo as políticas internas, verificando em que setor podem incluir um deficiente, adaptando conforme as suas necessidades.

5. Considerações finais

A empresa desenvolve algumas ferramentas para atuar nesse processo de inclusão de pessoas com deficiência, contudo, a equipe precisa ser treinada para saber lidar e recepcionar pessoas com qualquer que seja sua dificuldade ou problemas especiais. Onde faz planejamentos para ajudar- lós a identificar e desenvolver o talento e habilidades que possam pôr em práticas no processo de recrutamento. Estudando estrategicamente o setor que se encaixaria para aquela função, não prejudicando o funcionário, sempre buscando o bem-estar e não colocando em situações constrangedoras, avaliando um local onde se sinta valorizado não pela deficiência mais pelo bom trabalho desenvolvido.

Atualmente, com as mudanças que veem ocorrendo no mercado, cabe ao gestor de RH buscar especializa-se no mercado, mesmo sendo uma análise, o mercado exige bastante desse profissional em relação aos seus colaboradores. Neste contexto e após analisado os resultados obtidos pela pesquisa, o papel do RH torna-se fundamental para a manutenção da existência da organização, pois a ação do mesmo, influência de forma direta nos resultados, sejam eles positivos ou negativos.

Desta forma, o mesmo tem que estar preparado para agir desde situações típicas até as mais complexas. Além disso, o RH deve estar ciente do sistema organizacional, para organizar um planejamento e para poder instruir, orientar e comandar de forma mais rentável, para que os resultados sejam satisfatórios. Espera-se que com esta pesquisa os gestores possam adapta-se à nova realidade, saber lidar com as pessoas, possuir competência naquilo que faz e ser o diferencial na gestão. Espera-se que com esta pesquisa a organização compreenda ainda mais sobre a inclusão de pessoas com deficiência e principalmente sua importância.

Referências

BRITO, M. **Gestão de Pessoas por competências**: Um estudo de múltiplos casos de grandes empresas sediadas em Campina Grande – PB. Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Graduação – Universidade de Campina Grande, Campina Grande, 2017.

CONSTITUIÇÃO. **República Federativa do Brasil**. Art. 3, inciso IV, da Presidência da República, de 05 outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm#:~:text=III%20%2D%20erradicar%20a%20pobreza%20e,quaisquer%20outras%20formas%20de%20discrimina%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em: 03 out 2020.

FARINA, E. **Gazeta do Povo**: “7 passos para pessoas com deficiência multiplicarem suas chances de emprego, 2018. Disponível em: <http://www.gazetadopovo.gov.br/economia/livre-iniciativa/carreira-e-concursos/7-passos-para-pessoas-com-deficiencia-multiplicarem-suas-chances-de-emprego-a5kd54mhl12t302rfy611coz4p>. Acesso em: 03 out 2020.

FERREIRA, O. **Plataforma de E-recruitment** – Novas Estratégias para recrutamento On line. Porto: Universidade do Porto, 2016.

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Educa Jovens: Pessoas com Deficiência**. Censo demográfico. Rio de Janeiro 2015. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/20551-pessoas-com-deficiencia.html>. Acesso em: 03 out 2020.

JUSBRASIL. **Lei de Benefícios da Previdência Social**. Art. 93 da Lei nº 8.213 de 24 de Julho de 1991. Disponível em: https://www.deficienteonline.com.br/lei-n-8-213-leis-e-normas-conheca-as-leis-e-normas-para-o-trabalhador-deficiente_37.html. Acesso em: 03 out 2020

MACCALI, N. et al. (2015). **As práticas dos recursos humanos para a gestão da diversidade**: a inclusão de deficientes intelectuais em uma federação pública no Brasil. Revista de Administração Mackenzie. 2015.

NOGUEIRA, A. **As principais características de um bom líder**, 2015. Disponível em: <http://amarildonogueira.com.br/site/445/>. Acesso em: 03 out 2020

REGATO, Vilma Cardoso. **Psicologia nas Organizações**. – 4º ed. – Rio de Janeiro: LTC, 2016.

QUEIROGA, Fabiana; PAULA, Alexandre. **Satisfação no trabalho e clima organizacional**: a relação com autoavaliações de desempenho. Revista Psicologia: Organizações e trabalho, 2015.

SANTOS, A. et al. **Estratégia de fomento à cultura de inovação**: Uma abordagem sobre o Programa ALI do Sebrae/SP. Revista FSA – Faculdade Santo Agostinho, 2016