

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

Ana Luiza Zanatta

**ANÁLISE DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA EM CONSULTORIAS ESPECIALIZADAS NESTE PÚBLICO ALVO
NA CIDADE DE PORTO ALEGRE**

Porto Alegre

2016

Ana Luiza Zanatta

Análise do processo de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência em consultorias especializadas neste público alvo na cidade de Porto Alegre

Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Silvia Generali da Costa

Porto Alegre

2016

Ana Luiza Zanatta

Análise do processo de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência em consultorias especializadas neste público alvo na cidade de Porto Alegre

Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Silvia Generali da Costa

Conceito Final:

Aprovado em de de

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. César Augusto Tejera De Ré – Escola de Administração - UFRGS

Orientadora: Prof.^a Dr.^a. Silvia Generali da Costa – Escola de Administração - UFRGS

AGRADECIMENTOS

Aos meus pais Luiz e Bernardete pelo apoio e carinho dedicados ao longo desta caminhada, sempre zelosos e preocupados em ajudar, repletos de amor no que fazem. A minha irmã Leticia pela parceria e palavras amigas nos momentos certos, mesmo se preparando exaustivamente para sua caminhada acadêmica, não mediu esforços em ajudar-me nesta etapa. Obrigada família, amo demais vocês.

Ao meu namorado Matheus pelo companheirismo e amor, sempre pronto a animar e encantar um dia com momentos de felicidade. Obrigada pela prontidão em ajudar em diversos estágios dessa etapa, onde as correrias em realizar a pesquisa tomavam conta de mim, assim também, como o amparo em diversos momentos desses mais de seis anos de relacionamento.

A minha orientadora Prof.^a Silvia, por todos os auxílios neste estudo e também por ser um exemplo a seguir com seus ensinamentos em sala de aula e suas vivências profissionais.

Aos meus amigos, especialmente os pela fé, por estarem sempre presentes em minha vida e ouvirem tantas vezes a preocupação incessante em realizar minha graduação e meu trabalho de conclusão. Obrigada sempre!

As organizações participantes nesta pesquisa, aos profissionais dessas empresas, que dedicaram seu precioso tempo para trazerem pontos tão importantes no que se refere ao desenvolvimento profissional de tantas pessoas com deficiência. Espero que com esse trabalho, mais pessoas se espelhem em vocês e desenvolvam esse papel de inclusão e responsabilidade social.

RESUMO

A obrigatoriedade na inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho entrou em vigor com a Lei de Cotas, proporcionando às pessoas com limitações comprovadas através de laudo médico, vagas em organizações que possuem mais de 100 funcionários. Caso não haja este cumprimento as empresas podem ser multadas. Diante desse cenário com a Lei de Cotas, as empresas precisaram se adaptar e procurar meios de apoio para a contratação dessas pessoas. Surgiram então, consultorias na área de recursos humanos que prestam também o serviço de recrutamento e seleção, processo chave para entrada de um indivíduo em uma organização, onde as mesmas realizam as primeiras etapas do procedimento para após encaminharem às empresas contratantes. Atualmente existem consultorias na área de gestão de pessoas que atendem especificamente pessoas com deficiência nas principais cidades do país. Essas consultorias são vistas como um novo empreendimento que tende a crescer com o passar do tempo, visto o aumento do interesse da sociedade para com a necessidade de inclusão. Diante disso, o objetivo deste estudo é analisar o processo de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência, em duas consultorias especializadas neste público alvo e em uma instituição pública, que realiza somente a assessoria neste procedimento, ambas na cidade de Porto Alegre. O método está baseado em entrevistas semiestruturadas, análise documental e observação direta. Através destes, verificam-se os resultados das características do processo em cada organização estudada, além das principais diferenças entre o procedimento com pessoas sem deficiência. Por fim, a questão da inclusão versus ao cumprimento da Lei de Cotas.

Palavras Chaves: Pessoas com Deficiência, Lei de Cotas, Recrutamento e Seleção, Consultorias de Recursos Humanos, Inclusão.

ABSTRACT

The mandatory inclusion of people with disabilities in the labor market came into force with the Quotas Law, providing people with proven limitations through a medical report, job positions in organizations with more than 100 employees. In the absence of this compliance, the companies may be fined. Given this scenario with the Quotas Law, companies had to adapt and find ways of having support in order to hire those people. Human resource consultancies have also emerged, which also provide the recruitment and selection service, the key process for entry of an individual into an organization, where they carry out the first steps of the procedure after forwarding to the contracting companies. Currently there are consultancies in the area of people management that specifically recruit people with disabilities in the main cities of the country. These consultancies are seen as a new enterprise that tends to grow over time, as the interest in society increases with the need of inclusion. In light of this, the objective of this study is to analyze the recruitment and selection of people with disabilities, in two specialized consultancies in this target audience and in a public institution, which only advises in this procedure, both in the city of Porto Alegre. The method is based on semi-structured interviews, documentary analysis and direct observation. Through these, the results of the characteristics of the process are verified in each studied organization, besides the main differences between the procedures with people without disability. Finally, the issue of inclusion versus compliance with the Quotas Law.

Key Words: People with Disabilities, Quotas Law, Recruitment and Selection, Human Resources Consulting, Inclusion.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Artigo 93 da lei n. 8.213 de 1991 - Lei de Cotas.....	16
FIGURA 2 - Artigo 4 do decreto n. 5.296/04 - Definição dos tipos de deficiência.....	17
FIGURA 3 - Curso oferecido pela instituição FADERS.....	38
FIGURA 4 - Parte de material de divulgação sobre Lei de Cotas.....	42

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Comparação entre maneiras de realizar o processo de recrutamento.....	35
QUADRO 2 - Comparação entre deficiências leves a severas no processo de recrutamento..	37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

FADERS – Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência e com Altas Habilidades no Rio Grande do Sul

INSS – Instituto Nacional de Seguro Social

MBA – Mestrado em Administração de Negócios (em inglês: Master of Business Administration)

MPT – Ministério Público do Trabalho

OIT – Organização Internacional do Trabalho

ONG – Organização não governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

PCD – Pessoa com deficiência

RAIS – Relação Anual de Informações Sociais

RH – Recursos Humanos

RS – Rio Grande do Sul

SINE – Sistema Nacional de Emprego

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
JUSTIFICATIVA DO TEMA	13
1. OBJETIVOS	14
1.1 OBJETIVO GERAL	14
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO	15
2.2 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	19
2.3 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO EXTERNO E TERCERIZADO	21
2.3.1 RECRUTAMENTO POR CONSULTORIAS	22
2.4 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PARA PCD	22
3. METODOLOGIA.....	27
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	31
4.1 Consultoria EGALITÊ	31
4.2 Consultoria DESENVOLVER.....	32
4.3 Empresa pública: FADERS	33
4.4 ESTRUTURA DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO	34
4.5 DIFERENÇAS NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PARA PCDs E PESSOAS SEM DEFICIÊNCIA	40
4.6 INCLUSÃO VERSUS CUMPRIMENTO DA LEI DE COTAS	41
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICE A	51
APÊNDICE B.....	53

INTRODUÇÃO

A inclusão de pessoas é um processo em desenvolvimento nos dias de hoje. São inúmeros os projetos para inserção de membros da sociedade discriminados e marginalizados, como as pessoas com deficiência (PCDs). Porém, essas questões não eram levantadas em tempos passados. Conforme Garcia (2014), o preconceito e a permanência de estereótipos fizeram com que a vida, especialmente dos deficientes, fosse avaliada por muito tempo como inválida. As dificuldades para se desenvolverem profissionalmente eram muitas, pois na maioria das vezes eram escondidos por suas famílias para não passarem por dificuldades e constrangimentos, além da falta de acessibilidade.

As PCDs fazem parte da mudança progressiva que vem ocorrendo, especialmente no mercado de trabalho; mesmo com a discriminação ainda existente, o amadurecimento das políticas de direitos humanos dá um novo olhar a essa questão. A legislação começou a apresentar projetos de lei que proporcionam as PCDs tornarem-se ativos nas organizações. Para concursos públicos, foi criada a Lei nº 8.122 de 1990, que dá o direito aos deficientes de inscreverem-se em cargos cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência que possuem e reservam um percentual de 20% para vagas oferecidas em concursos. Foi instituído, sob a Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991, um projeto de cotas para que empresas da iniciativa privada acima de 100 funcionários integrassem PCDs em seus quadros de pessoal. Essas leis conseguiram ganhar força no ano de 1999, com um decreto federal que regulamentou tanto a lei para cotas em concursos públicos, como também a lei para empresas privadas.

Esses projetos sugerem que o número de PCDs teve um aumento significativo no mercado de trabalho. Entretanto, como as empresas, tanto públicas e privadas, não estavam em um primeiro momento preparadas para receber esses novos funcionários, o processo de inclusão no início realmente foi complexo, o que faz com que muitas dessas organizações ainda se adaptem aos processos de inclusão. Atualmente, por motivos de compromisso com as leis e também com sua imagem inclusiva, as organizações são responsáveis por garantir o desenvolvimento de políticas para receberem PCDs dentro de seus planos de cargos. Segundo Instituto Ethos (2002), as empresas começaram a instruir seus funcionários de como receber esses novos colegas e também realizaram mudanças na estrutura física, pois a acessibilidade é muito importante e é um direito ao cidadão, seja ele deficiente ou não.

Mesmo com as mudanças realizadas pelas organizações, muitas PCDs não se sentiram motivadas a integrar o mercado de trabalho, devido a muitas terem direito a previdência, como o benefício ao apoio à PCD e a aposentadoria por invalidez. De acordo com Garcia (2014), estando empregado em uma organização, o cidadão perde o direito ao benefício, o que faz com que muitos deficientes tenham medo de perder o que já está garantido por lei, pois sentem receio de não continuarem contratados naquela empresa, mesmo podendo resgatar o auxílio caso sejam desligados da organização. As empresas precisam buscar formas de mostrar que estão aptas e com anseio de terem esses profissionais em seus meios, não somente pela obrigação das cotas.

Isso fez com que surgissem novos empreendimentos para ajudar as organizações a desenvolverem planos de recrutamento e seleção, treinamentos, cursos profissionalizantes e motivadores, entre outros serviços destinados a PCD. Por essa razão é possível encontrar organizações específicas de recursos humanos destinadas a PCD no Brasil em diversas capitais, como na cidade de Porto Alegre, onde se encontrou algumas dessas consultorias e, a partir delas, é evidenciado a metodologia deste estudo para conhecimento da atividade específica de atração e captação de novos funcionários. O processo de recrutamento e seleção é muito importante, pois é nele que se evidencia se a pessoa possui as competências profissionais e pessoais para aquele cargo, além de o recrutador mostrar para o possível funcionário as vantagens de se trabalhar naquela empresa; esse processo é a porta de entrada para uma carreira em determinada organização.

Diante desse panorama se apresenta a questão de pesquisa: como é realizado e colocado em prática, o processo de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência em consultorias especializadas neste público alvo, na cidade de Porto Alegre?

Para responder a esta pergunta, organiza-se o trabalho da seguinte forma: primeira seção com os objetivos geral e específicos; na segunda seção o referencial teórico, tendo a definição e pontos teóricos dos principais temas para essa pesquisa; a terceira seção, com metodologia, informando como ocorrerá o método; na quarta seção, a apresentação e análise dos resultados referente aos objetivos, com apoio do procedimento metodológico informado e baseado no referencial teórico. Por fim, apresenta-se as considerações finais com os principais tópicos que norteiam o estudo.

JUSTIFICATIVA DO TEMA

A escolha do tema está baseada nas vivências acadêmicas em disciplinas voltadas à gestão de pessoas. Aprofundou-se a opção pelo assunto através de uma empreendedora no ramo de consultorias de recursos humanos para PCDs, da região Sudeste do país. A mesma é cadeirante e, após muitas dificuldades para integrar no mercado de trabalho, decidiu abrir uma consultoria, para que pessoas como ela não passassem pelas mesmas dificuldades, além de ajudar as empresas a incluírem cada vez mais esse grande público em suas organizações.

Com essa pesquisa, espera-se que mais pessoas e empresas tenham conhecimento sobre esse tipo de organização, que assessora e inclui PCDs, além de como é desenvolvido o processo de recrutamento e seleção para esse público, se é o mesmo para pessoas sem deficiência, ou também se possuem alguns pontos essenciais no método. Além disso, acredita-se que possa contribuir para mais estudos sobre o tema, visto que a bibliografia específica do assunto é escassa. Por fim, que esse estudo possa apoiar a maior contratação e inclusão por parte das empresas em relação as PCDs e que as mesmas tenham incentivo ao buscarem o mercado de trabalho.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar o processo de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência em consultorias especializadas neste público alvo, na cidade de Porto Alegre.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analisar e comparar os processos de recrutamento e seleção em cada consultoria estudada;
- Comparar semelhanças e diferenças do processo de recrutamento e seleção para PCD e de pessoas que não possuem nenhum tipo de deficiência;
- Analisar como é a efetividade das práticas de recrutamento e seleção, a partir da visão e procedimentos adotados pelos recrutadores das organizações estudadas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta sessão será apresentada a revisão de literatura sobre o tema tratado, buscando compreender os conceitos que englobam a pesquisa sobre o planejamento dos processos de recrutamento e seleção para PCD, com base em consultorias de RH que assessoram e buscam focar nesta recente forma de inclusão para dentro das empresas. É necessário informar que são poucas e limitadas as referências bibliográficas e pesquisas sobre recrutamento e seleção para PCD, portanto o marco teórico se voltará, principalmente, na busca de informações sobre PCDs no Brasil e o entendimento do processo de atração e captação de pessoas, no intuito de conhecer a aplicação deste na contratação das mesmas.

2.1 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO

De acordo com dados preliminares do Censo de 2010, informado por Garcia (2014) em seu artigo, o Brasil possui 45.623.910 de pessoas que apresentam, pelo menos, uma das deficiências pesquisadas (visual, auditiva, motora, mental ou intelectual), o que representa 23,92% do total da população. Segundo Instituto Ethos (2002), vários fatores fazem com que esse número seja elevado, incluindo o fato de que estamos entre os países com os maiores índices de acidentes de trabalho e de violência urbana, o que contribui para o aumento do número de jovens com deficiência.

Segundo o Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa, deficiência é insuficiência ou ausência de funcionamento de um órgão; insuficiência de uma função psíquica ou intelectual. “Deficiência é alguma restrição ou perda, resultante do impedimento, para desenvolver habilidades consideradas normais para o ser humano” (Instituto Ethos, 2002, p. 52). A Convenção 159 da OIT, de 1983, define pessoa com deficiência como aquela:

“[...] cujas possibilidades de obter e conservar um emprego adequado e de progredir no mesmo fiquem substancialmente reduzidas devido a uma deficiência de caráter físico ou mental devidamente comprovada.” (Brasil, 1991).

De acordo com o artigo 3º do Decreto 3.298 de 20 de dezembro de 1999, deficiência é toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica

que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano. Conforme o mesmo decreto, as deficiências são divididas em cinco categorias: física, auditiva, visual, mental e múltipla. A Convenção da ONU, validada pelo Brasil, consagrou o termo pessoas com deficiência como a expressão mais adequada. O termo necessidades especiais é impróprio para se referir a pessoas com deficiência. Esse termo nasceu da educação especial, no qual as crianças com deficiência são chamadas de pessoas com necessidades educacionais especiais e se alastrou para todas as pessoas com deficiência, pois era mais conveniente do que chamar pessoa portadora de deficiência (utilizada pela lei) que era a forma anterior de se referir. A crítica à nomenclatura utilizada pela lei, é de que ninguém porta uma deficiência, a pessoa tem uma deficiência.

Contudo, essa demanda não se deve apenas à capacidade para o trabalho das PCD ou à conscientização das empresas em promover a igualdade de chances para que todos possam desenvolver seu potencial. A demanda também se deve à obrigatoriedade imposta por duas leis de caráter geral, a lei n. 8.122, de 1990, sobre o “regime jurídico dos servidores públicos da União”, e a lei n. 8.213, de 1991, sobre “benefícios da Previdência Social”, onde estabeleceram os termos para a reserva de vagas em concursos públicos e as cotas nas empresas privadas; nesta última, conhecida como Lei de Cotas, estabeleceu-se que empresas privadas com mais de 100 funcionários devem possuir a reserva de vagas, sob peso de multa caso não cumprida. O processo é demorado pois só em 1999, com a edição do decreto federal n 3.298 (Brasil, 1999), é que tanto as vagas de concurso públicos como as cotas no setor privado foram definitivamente regulamentadas.

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 200 empregados.....	2%;
II - de 201 a 500.....	3%;
III - de 501 a 1.000.....	4%;
IV - de 1.001 em diante.....	5%.
§ 1º A dispensa de trabalhador reabilitado ou de deficiente habilitado ao final de contrato por prazo determinado de mais de 90 (noventa) dias, e a imotivada, no contrato por prazo indeterminado, só poderá ocorrer após a contratação de substituto de condição semelhante.	
§ 2º O Ministério do Trabalho e da Previdência Social deverá gerar estatísticas sobre o total de empregados e as vagas preenchidas por reabilitados e deficientes habilitados, fornecendo-as, quando solicitadas, aos sindicatos ou entidades representativas dos empregados.	

Figura 1 - Artigo 93 da lei n. 8.213 de 1991 - Lei de Cotas. Fonte: Lei n.8.213 de 1991 (Brasil, 1991)

Na lei de cotas, PCDs são aquelas que, mediante a apresentação de laudo médico, se enquadram nas definições de deficiência física, visual, auditiva, mental ou múltipla que constam no decreto federal n. 5.296 (Brasil, 2004). Todo candidato a uma vaga reservada para PCD deve ter essa condição comprovada. Cabe ao médico comprovar a deficiência, considerando-se para tanto, os termos da lei. O decreto nº 5.296, de 02.12.2004, altera alguns critérios nas categorias de deficiências e, por isso, a empresa deve observar a data do exame que comprova a deficiência do candidato, solicitando exame médico atual se necessário. Nos Censos Demográficos, não seria viável a utilização de critérios técnicos para indagar a população sobre o tema. Dessa forma, as questões do Censo buscaram aferir o grau de dificuldade (total, grande, algum ou nenhum) para andar, subir escadas, ouvir e enxergar, além de uma pergunta específica sobre a deficiência mental.

- a) **Deficiência física:** paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, tri paresia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida.
- b) **Deficiência auditiva:** perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.
- c) **Deficiência visual:** cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; e ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.
- d) **Deficiência mental:** funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: 1. comunicação; 2. cuidado pessoal; 3. habilidades sociais; 4. utilização dos recursos da comunidade; 5. saúde e segurança; 6. habilidades acadêmicas; 7. lazer; e 8. trabalho.
- e) **Deficiência múltipla:** associação de duas ou mais deficiências.

Figura 2 - Artigo 4 do decreto n. 5.296/04 - Definição dos tipos de deficiência. Fonte: Decreto federal n. 5.296 de 2004 (Brasil, 2004)

Conforme Garcia (2014), a população com deficiência no Brasil, em 2010, em idade produtiva, correspondia a um contingente de praticamente 6,5 milhões de pessoas. Dentro da pesquisa realizada pelo Censo é possível identificar a existência de quase 1,5 milhão de pessoas com deficiência mental/intelectual; 3,5 milhões com ‘deficiência visual’ (sendo 250 mil totalmente incapazes de enxergar); 865 mil pessoas com ‘deficiência auditiva’ (670 mil com

grande dificuldade e 195 mil incapazes de ouvir); e 1,6 milhão com ‘deficiência física/motora’, na sua maioria com ‘grande dificuldade’ para andar/subir escadas (1,4 milhão). No contingente de quase 6,5 milhões de pessoas com deficiência em ‘idade produtiva’, 3,1 milhões estão ocupadas. Segundo Garcia, percebe-se o quão baixa é a participação deste segmento no trabalho de carteira assinada pois, em termos percentuais, apenas 4,9% das PCDs estão no mercado formal de trabalho no Brasil. Como o número de vínculos formais, segundo a RAIS de 2010, é de apenas 306 mil, conclui-se que grande parte das PCDs ocupadas está no mercado informal, exercendo atividades precárias, sem cobertura trabalhista e previdenciária.

De acordo com Garcia (2014), dentre aqueles com deficiência, mesmo em idade produtiva (entre 20 e 59 anos), há uma parcela considerável de ‘inativos’ (pouco mais de três milhões de pessoas). É imaginável que esses indivíduos sobrevivam do recebimento de pensões, benefícios assistenciais, previdenciários ou com base no suporte familiar. Para Garcia (2014), na atualidade, alguns grupos populacionais defendem o direito de serem reconhecidos como PCDs, justamente para usufruírem de vagas reservadas, cotas, isenções fiscais e outros benefícios. “Trata-se de uma discussão polêmica, mas é preciso adotar critérios técnicos para que direitos legitimamente conquistados não sejam banalizados e se transformem em privilégios” (GARCIA, 2014, p. 170).

Toldrá (2009) colheu depoimentos de indivíduos com diferentes graus de limitação física e sensorial inseridos no mercado de trabalho. Três ideias centrais decorrem da experiência prática dessas pessoas: se não houvesse a obrigatoriedade na legislação, as empresas não contratariam PCDs; a lei de cotas permitiu, ao obrigar o movimento de contratação, a diminuição do preconceito e a visibilidade das diferentes potencialidades de trabalho da PCD; ainda permanece um déficit na formação escolar e capacitação desse contingente populacional, o que ajuda a explicar sua maior concentração em ocupações mais simples.

Uma opinião interessante sobre o assunto, e também que preocupa, é a questão levantada por Rodrigues (2007), ao entrevistar o vice-procurador geral do MPT, Otávio Brito Lopes, conclui que o órgão não se preocupa em fiscalizar empresas com 102 ou 103 colaboradores, já que a rigidez levaria a demissão de três ou quatro funcionários para que a organização ficasse livre do cumprimento da Lei de Cotas, pois na visão dos “homens da lei”, as empresas preferem perder algumas pessoas de seu quadro a contratar uma PCD. Com isso, mostra-se que a inclusão ainda é ponto crítico nas empresas, sendo muitas as que não se preocupam com o tema que é tão atual e preocupante na sociedade.

A partir do levantamento de principais pontos referente à PCDs no mercado de trabalho, informações sobre as leis para esse público e evolução do assunto ao longo do tempo, também é necessário a informação de pontos importantes sobre o recrutamento e seleção. Esse processo é necessário em todas as organizações e pode funcionar de diversas formas.

2.2 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

Como Ulrich (2004) define quadrantes para os subsistemas que fazem parte do setor de recursos humanos, o processo de recrutamento e seleção se encaixa no quadrante de especialista administrativo, onde se encontra um RH do presente focado nos processos. Nesse quadrante, encontram-se os subsistemas do cotidiano, como avaliação de desempenho, treinamento e desenvolvimento, remuneração, plano de cargos e salários, entre outros processos mais administrativos (operacionais) da área de recursos humanos.

Atualmente, alguns autores utilizam a definição de atração e captação para encontrar talentos. Nestes termos, as pessoas não são mais tratadas como “recursos” e assim o setor é reconhecido como a gestão de pessoas, algo que já vem com traços mais estratégicos, ligados diretamente com o planejamento de toda uma organização. Segundo Franco (2002, p. 21) “a empresa deve se tornar um lugar de desejo para os profissionais de talento”, isto é, não basta ser uma das melhores organizações para os consumidores e clientes, deve-se compreender a missão de ser também uma das melhores entre os profissionais.

“O selecionador precisará ter domínio muito amplo do ambiente e da cultura da empresa, relacionar-se com todos os setores e assumir riscos; é exatamente em recrutamento e seleção que se localiza agora uma das áreas estratégicas de maior importância para as organizações: o fornecimento dos talentos necessários para a sobrevivência e o crescimento da empresa.” (FRANCO, 2002, p.21).

A atividade de recrutamento é o início de todo o processo para reter pessoas em determinada função necessária à organização. Segundo Milkovich e Boudreau (2000), inúmeros são os fatores a serem analisados e previstos, como quantas pessoas contratar, quais conhecimentos e habilidades são necessários, como e quando devem ser recrutadas e não é sempre simplesmente adequar exigências e expectativas da empresa às características e expectativas do candidato.

“O recrutamento é o processo de localizar e incentivar candidatos potenciais a disputar vagas existentes ou previstas. Durante esse processo, tenta-se informar plenamente os candidatos sobre as qualificações exigidas para o desempenho do cargo e as oportunidades de carreira que a empresa pode oferecer aos seus funcionários. O preenchimento de determinada vaga por alguém de dentro ou de fora da empresa dependerá da disponibilidade do pessoal, das políticas de RH e dos requisitos do cargo a ser preenchido.” (BOHLANDER, G. 2005, p. 76)

Conforme Araújo (2006), existem várias formas de contato da empresa com o mercado de trabalho e as mais comuns serão citadas brevemente. **Indicações**, normalmente uma pessoa não indicaria para trabalhar um amigo ou conhecido que não fosse bom profissional, devido ao risco de comprometer seu próprio emprego; a probabilidade desses candidatos deixarem o cargo também é menor. **Anúncios na internet/jornais**, conforme o autor, essa ferramenta via internet vem diminuindo o tempo no processo e a distância entre empresa e candidato. As empresas utilizam *sites* especializados ou suas próprias *homes* e redes sociais. Também é importante ressaltar que a técnica utilizada pela internet comparada com a feita em jornais tem custos mais baixos. A **contratação de agentes especializados em capacitação**, alguns desses são: assessoria de RH, na qual a empresa contrata outra organização que é especializada para fazer o recrutamento e seleção de pessoal, ou somente recrutar, recebendo desta instituição contratada a mão-de-obra previamente selecionada; a contratação de *headhunters*, parecida com a anterior, mas com o intuito de contratar os melhores profissionais do mercado, ou seja, uma empresa de caça talentos. **Acesso ao banco de dados da empresa**, currículos que já passaram pela empresa em algum processo de recrutamento e seleção anterior, ou ainda, aqueles que são entregues na empresa ou por meios eletrônicos. O autor também evidencia que o uso de uma ou outra técnica irá influenciar e direcionar todo o processo de forma a colocar em risco ou não o seu sucesso.

Sobre o recrutamento também é importante ressaltar, segundo Milkovich e Boudreau (2000), que os recrutadores que revelam menos sobre o emprego e a empresa do que os candidatos gostariam de saber causam percepção desfavorável sobre a entrevista, resultando em menos interesse em aceitar o emprego e menos entusiasmo em retomar o contato com a organização depois da entrevista. A seleção é considerada um filtro, determinando qual profissional apresenta as características desejadas pela organização. “Seleção é o processo de escolha de indivíduos com qualificações relevantes para preencher as vagas abertas existentes ou projetadas.” (BOHLANDER, 2005, p. 102).

Araújo (2006) recomenda, para o preenchimento das vagas existentes na empresa, algumas técnicas de seleção a serem utilizadas, como entrevistas, provas de conhecimento ou

capacidade, testes psicológicos, testes de personalidade e técnicas de simulação. Estas dão a noção do rastreamento das características pessoais do candidato por meio de amostras de comportamento. Normalmente são realizados quando há o recrutamento externo, ponto de destaque no próximo tópico a ser visto, juntamente com a questão da terceirização deste procedimento.

2.3 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO EXTERNO E TERCERIZADO

As necessidades de recrutamento e seleção quando devem ser supridas, na maioria das vezes, são recorridas ao movimento interno, especialmente cargos que já estão acima do primeiro nível de funções de uma organização. Geralmente é o reconhecimento pelo bom desempenho do funcionário na empresa, conhecida como promoção interna.

Já o recrutamento externo ocorre normalmente ao contrário. Há casos em que a empresa precisa suprir os funcionários que foram promovidos internamente, outros por motivos de *turnover* na empresa ou quando necessitam de pessoas com conhecimentos e/ou habilidades específicas para determinados cargos. Há diversas maneiras de fazer a divulgação do processo de recrutamento e seleção externo, já mencionados anteriormente, tais como anúncios (atualmente a maioria destes é por meios eletrônicos, com a utilização massiva da internet), referências de funcionários, agências de empregos, consultorias e outras empresas de divulgação, estas duas últimas que também podem realizar o serviço de todo o processo.

Abordado por autores, como Chiavenato (1994) as vantagens por se realizar um recrutamento externo são a renovação e enriquecimento do capital humano da empresa, promover a criatividade e inovação com novas ideias vindas de fora da organização e até mesmo se aproveitar de treinamentos de outras empresas. Já as desvantagens do recrutamento externo é o maior custo, menos seguro e confiável comparado ao interno e para certos cargos pode frustrar os próprios funcionários por não conseguirem se candidatar para a vaga. Conforme Ulrich (2004), terceirizar atividades, como recrutamento e seleção, tem sido uma experiência de muitas empresas que estão tentando encontrar maneiras de reduzir custos de RH e, ao mesmo tempo, melhorar a qualidade do serviço.

2.3.1 RECRUTAMENTO POR CONSULTORIAS

O processo de recrutar e selecionar novos funcionários para uma organização pode ser realizado fora da organização, através da prestação destes serviços por parte de empresas qualificadas para desenvolver tais atividades. As consultorias destinadas a atividades de recursos humanos são propícias para estes processos, mas as empresas devem estudar a viabilidade de contratação dos serviços, tanto para questões de curto quanto de longo prazo. Conforme Cominato (2002), é necessário reconhecer se a empresa não possui aquelas competências em termos de custo fixo, visto que a contratação de uma consultoria é um custo variável que proporciona vantagens, como a vivência mais ampla de determinado assunto, extingue-se desperdícios e agrega-se profissionalismo.

“É importante administrar muito bem o tempo que a consultoria permanecerá dentro da empresa, especialmente porque, quanto maior for esse período, mais ela se acostumará à dinâmica da empresa e, portanto, a médio prazo vai adquirir uma “miopia” a respeito da organização. Ou seja, depois de certo tempo – que é variável, dependendo do programa, do projeto ou da intervenção – a consultoria passa a agregar menos valor, e aí a balança custo-benefício pode pender muito mais para o prato dos custos.” (COMINATO, 2002, p. 672)

Decidido contratar uma consultoria, especialmente para o enfoque deste estudo que são os processos de atração e captação de pessoas, deve-se ter a certeza e fazer a pesquisa para encontrar a melhor empresa. O RH deve ser um parceiro estratégico, agente de mudanças, e a consultoria faz seu papel de trabalhar junto para o melhor desempenho dos processos. Segundo Cominato (2002), as consultorias têm visão neutra da empresa e, portanto, avaliação mais precisa do que é necessário, além de possuírem experiências em outras entidades empresariais.

2.4 RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PARA PCD

A principal questão referente ao processo de recrutamento e seleção de PCD é se ele deve partir do pressuposto de ser igual ao de uma pessoa que não tem deficiência. Alguns estudiosos do assunto defendem que deve haver uma reestruturação tanto no processo como na organização, atendendo o conceito de inclusão e não de integração. Outros defendem que o processo deve ser o mesmo, “pois a eficiência do processo vai depender da seleção de veículos adequados de comunicação para divulgação por parte da empresa” (FERNANDES, 2011, p. 5).

Nessa mesma opinião, outro ponto levantado diz que com o conhecimento do cargo por parte do setor de recursos humanos, se pode incluir no perfil de cada função da empresa, uma descrição que permitisse a atuação da PCD ressaltando aqueles cargos que impõem restrições ao trabalho de determinadas deficiências. Apesar de haver maior número de fatores que influenciam a contratação de uma PCD, segundo Carreira (1997), o recrutamento deve ser o mesmo adotado para as pessoas sem deficiência, pois a eficiência do procedimento vai depender da seleção de métodos adequados de comunicação para divulgação por parte das empresas.

Dentro do estudo de Fernandes (2011), também há autores que defendem mudanças nesse processo. A grande questão levantada é a utilização do bom senso, para agir adequadamente na escolha de métodos e técnicas, respeitando as especificidades de cada indivíduo. Há também empresas que entendem que a terceirização do processo pode contribuir para um melhor desempenho no momento da contratação de uma PCD, como no caso de organizações e entidades que prestam o serviço de consultoria, pois muitas vezes são nessas empresas que PCDs têm um primeiro contato para a procura de vagas no mercado de trabalho. Nambu (2003) orienta que empresas podem procurar deficientes para inclusão dentro de seus quadros de pessoal, através de instituições como Sistema Nacional de Emprego (SINE), ONGs, sites, agências de emprego e núcleos regionais de informações sobre deficiência do Sistema Nacional de Informações sobre Deficiência.

Segundo Schwarz e Haber (2006), em uma entrevista de emprego, deve-se abordar com naturalidade a questão da deficiência, dentre outros temas, quando o candidato não se manifestar. Não é o conteúdo da pergunta, mas sim sua formulação que pode conter discriminação. O entrevistador deve se sentir livre para perguntar a respeito da deficiência se tiver dúvidas sobre a influência da mesma no desempenho da função. É importante entrevistar a PCD em local acessível e adequado às suas necessidades específicas. Cada tipo de deficiência apresenta dificuldades completamente diferentes, por isso é adequado deixar em aberto a possibilidade de o candidato solicitar, no processo de seleção, condições que estejam adequadas às suas características. Isto possibilitará, por exemplo, que uma pessoa com deficiência avise que necessita de sala de fácil acesso para realizar uma entrevista ou, especificamente no caso do colaborador com deficiência física, é necessário ficar atento às questões relacionadas à locomoção, dos surdos, quanto à comunicação, e das pessoas com deficiência visual, quanto à orientação.

Nos processos de seleção, as entrevistas mais utilizadas são a tradicional e por competências. Conforme Velásquez (2014), recomenda-se ambas as entrevistas, tendo presente as seguintes especificações:

Deficiência auditiva: é necessário o ajuste da linguagem da maneira mais compreensível, se possível com intérprete. Se a pessoa sabe ler e escrever corretamente, a entrevista pode ocorrer por escrito;

Deficiência Intelectual: recomenda-se não fazer uma entrevista por competências; recomenda-se fazer uma entrevista tradicional com perguntas pontuais segundo o cargo e os requisitos do mesmo;

Deficiência Física: recomenda-se que a entrevista seja estudada para acontecer em um espaço físico acessível;

Deficiência Visual: deve acontecer com antecedência a informação do local da entrevista, para que a pessoa possa realizar o reconhecimento do espaço e evitar inconveniências em seu acesso.

Sobre exames de conhecimento, Velásquez (2014) diz que é importante revisar a conveniência de realizar essas provas. Para cargos de nível gerencial tais exames são muito relevantes, dado o conhecimento específico que o cargo deve possuir, porém outras ocupações, como a de operários, podem resultar mais pertinente o uso de provas de habilidades que permitam à PCD mostrar seu potencial de desempenho.

Para **deficiência auditiva**, a pessoa necessitará de um intérprete para possível explicação das instruções. No caso de uma pessoa com baixa audição, se deve fazer uso de aparelho auditivo ou amplificador de som, no qual é responsabilidade da pessoa com deficiência. A pessoa que dirige a prova deve falar em tom alto, possuir boa dicção e estar capacitado para leitura oral.

Na **deficiência intelectual**, é importante dar instruções precisas, utilizando uma linguagem facilitadora. Apresentar material concreto e, se possível, um modelo da atividade de trabalho que se realizará na organização. Um apoio visual, como de fotografias, gravuras e outros, resultará como forma mais conveniente de se realizar um exame.

Na questão da **deficiência física**, assegura-se que a prova deve ser feita em um espaço de primeiro nível e acessível. Dependendo do tipo de deficiência física, a pessoa pode requerer mais tempo para a prova, como é o caso das pessoas com lesão medular.

No que tange a **deficiência visual**, recomenda-se utilizar um software leitor de tela, como *Jaws* ou o *NVDA*, ou um leitor especializado (uma pessoa que serve de leitor para a pessoa cega). Se a prova for realizada em braile, ou utilizado um software, é possível organizá-la em um local comum para outras pessoas; se requer um leitor, aconselha-se a realização em um espaço diferente, só para esta pessoa, para não interromper a prova de outros candidatos. Se a prova possuir gráficos, estes devem se ajustar para pessoas com deficiência visual. Para pessoas com baixa visão, há a opção de equipamentos para aumento da letra e imagens.

Uma questão importante é ter presente que se requer mais tempo para realização da prova de qualquer um dos casos acima. As provas de habilidades são referência para qualquer cargo em quaisquer níveis, para identificar quais habilidades a pessoa possui em relação às habilidades para as funções específicas que o cargo aspira. Nos testes psicológicos de personalidade, muitos desses são realizados através de um conjunto muito amplo de perguntas e respostas e também se utilizam de imagens e gráficos. Para cada tipo de teste em específico é necessário realizar ajustes de acordo com o tipo de deficiência.

Muitas PCDs ficam inseguras quando o assunto é acessibilidade e, principalmente, em saber se a empresa está preparada para recebê-las. Portanto, é importante que deixe livre ao candidato, caso queira e necessite, para levar alguém que lhe dê suporte no primeiro encontro quando realizado o processo de recrutamento. Nesta situação, é importante sempre dirigir-se à PCD, mesmo que ao seu lado esteja um acompanhante e/ou intérprete. Segundo Instituto Ethos (2002), deve-se manter o foco nas principais perguntas sobre o trabalho, e não em questões pessoais, os questionamentos relativos à deficiência do entrevistado devem ser restritos à interferência que ela pode ter em sua habilidade para aquela função. Como dito por Schwarz e Haber (2006), com os candidatos com deficiência que se apoiam em sua limitação, devem-se ter cuidado. A deficiência não pode servir como desculpa ou como muleta. É necessário contratar profissionais que estejam habilitados emocional e fisicamente. A deficiência não atribui nenhuma diferenciação além daquela já evidente.

Como já foi citado sobre acessibilidade no processo de recrutamento e seleção, essa questão depois da contratação também é um ponto importante. Porém, a adaptação do local de trabalho não deve ser somente a estrutura física. O Instituto Ethos (2002) aconselha a empresa

a sensibilizar seus funcionários, procurando estabelecer integração por meio de conversas em grupo, palestras e depoimentos de pessoas que trabalham com PCD e da própria pessoa com deficiência. Essa atitude irá estimular o respeito à diferença, esclarecer as dúvidas quanto ao tratamento à PCD e ajudar no processo de inclusão. Rodrigues (2007) afirma que os departamentos de RH não estão preparados para a questão e, além da falta de preparo, há também a questão do preconceito, ou seja, a ideia de que o portador de deficiência não conseguirá realizar as tarefas a ele delegadas.

De acordo com o Instituto Ethos (2002), várias organizações e entidades fornecem consultorias auxiliando e orientando as empresas no processo de recrutamento e seleção. “Em geral, sua atuação também inclui cursos de capacitação para as pessoas com deficiência, que são treinadas e encaminhadas para as funções mais adequadas a seus perfis profissionais” (INSTITUTO ETHOS, 2002, p. 22). A estreita relação entre a empresa e essas entidades tem sido útil, pois, na maioria dos casos, é nesses tipos de consultorias que a PCD faz seu primeiro contato.

“Essas associações estão aptas para avaliar seu potencial de aprendizagem e quais habilidades podem ser desenvolvidas. Elas se responsabilizam pela indicação, encaminhamento ou por eventual substituição de um profissional portador de deficiência” (INSTITUTO ETHOS, 2002, p. 22).

Segundo estudo do antropólogo João Baptista Cintra Ribas, em cada cinco PCDs, quatro não estão devidamente qualificados para enfrentar o mercado de trabalho.

“No processo de definição dos requisitos dos cargos em aberto na empresa, deve-se considerar a possibilidade de adaptá-los às capacidades que pessoas com deficiência possam ter para desempenhá-los. Dessa maneira, além das contratações dirigidas para pessoas com deficiência, qualquer processo de contratação da empresa – seja para que cargo for – poderá selecionar um profissional com essa condição. Ampliam-se assim as possibilidades de trabalho para os profissionais com deficiência” (INSTITUTO ETHOS, 2002, p. 23).

Essas questões averiguadas pela teoria para o processo de recrutamento e seleção de PCDs ainda são escassas. Muito pode ser pesquisado e transcrito para um maior aprofundamento do assunto. Nas seções seguintes é analisado a partir da metodologia e apreciação dos resultados, o processo de recrutamento e seleção de PCDs especificamente nas consultorias estudadas que atendem esse público.

3. METODOLOGIA

Conforme Roesch (2005) a escolha do tipo de pesquisa a ser desenvolvida deve estar em conformidade com os objetivos do estudo. Para uma análise de como é realizado o processo de recrutamento e seleção para PCD desempenhado por organizações que assessoram e realizam o processo, ambas específicas para esse público, se faz necessário uma metodologia qualitativa dos dados, pois além de observar e descrever o processo, também é vista através dos objetivos específicos, uma análise da efetividade do serviço desenvolvido por estas empresas estudadas. Segundo Gil (2008), o processo qualitativo serve para analisar os fatos do ponto de vista empírico e confrontar a visão teórica com dados da realidade. Essa análise é totalmente descritiva, pois a palavra escrita ocupa lugar de destaque nesta abordagem, e nela se tem a preocupação com o processo, não simplesmente com os resultados.

Os respondentes são os recrutadores, especificamente os que realizam o processo com PCDs, visto que há a lei que obriga que empresas acima de 100 funcionários contratem uma porcentagem mínima para que haja a inclusão social. O número total de entrevistados são cinco: duas recrutadoras, cada uma de ambas consultorias estudadas, uma responsável pelo departamento de marketing de uma das consultorias, que relatou também sobre a empresa, e dois servidores públicos da Fundação que complementou a análise. Através de duas consultorias que prestam serviço neste tema e também o apoio de uma fundação pública que assessora especialmente empresas públicas na questão de inclusão foi abordado o processo de recrutamento e seleção de PCD, sobre a efetividade nas contratações, as diferenças comparadas com o processo realizado com pessoas sem deficiência, também, se já estão disponíveis vagas mais racionais e administrativas, ou de gestão voltadas a esse público, pois conforme relatos de pesquisas na área, antigamente as ocupações para deficientes eram mais específicas para o operacional, no trabalho repetitivo, sem a participação destes nas opiniões e decisões da empresa, muitas vezes dando a evidência de algumas empresas contratarem apenas para cumprir a cota obrigatória por lei. Do contrário, há a pesquisa da existência de organizações preocupadas com a inclusão, que trabalham com o desenvolvimento dessas pessoas e acreditam verdadeiramente nas competências de cada indivíduo, não interferindo se há ou não deficiência envolvida.

O método inicial para a efetiva coleta de dados é observar, através do estudo de múltiplos casos, como funcionam as entidades que prestam assessoria com os serviços na área de recursos humanos para PCDs, sejam elas deficiências físicas ou intelectuais, na cidade de Porto Alegre. Os instrumentos de coleta de dados utilizados nesta pesquisa compreendem observação direta, entrevistas semiestruturadas (roteiros apêndices A e B) e análise documental.

“O método observacional pode ser considerado como o mais primitivo, e conseqüentemente o mais impreciso. Mas, por outro lado, pode ser tido como um dos mais modernos, visto ser o que possibilita o mais elevado grau de precisão nas ciências sociais” (GIL, 2008, p. 16).

Parte importante para metodologia e posterior análise dos dados é a realização de entrevistas semiestruturadas com os responsáveis do processo estudado (como recrutadores).

“Enquanto técnica de coleta de dados, a entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam, pretendem fazer, fazem ou fizeram, bem como acerca das suas explicações ou razões a respeito das coisas precedentes” (SELLTIZ *et.al.*, 1967, p. 273).

As entrevistas seguiram um roteiro predeterminado, elaborado a fim de atingir o objetivo proposto e permitir que as pessoas se sentissem à vontade para que, ao longo da entrevista, pontos excluídos pelos entrevistados viessem a ser explanados.

Considerou-se suficiente esse número de entrevistados, tendo em vista que em entrevistas ditas qualitativas, como as que foram realizadas, segundo Gaskell (2002), o que importa não é o número de pessoas, mas as diferentes representações sobre o assunto. Os respondentes organizacionais foram aqueles que de alguma forma conhecem ou participam do processo de recrutamento e seleção, sendo:

Entrevista 1

Recrutadora/Organização: Egalitê

Formação: Psicologia

Tempo de empresa: 2 anos

Entrevista 2

Responsável pelo Marketing/Organização: Egalitê

Formação: Comunicação Social – Jornalismo

Tempo de Empresa: 5 anos

Entrevista 3

Recrutadora e Respondente pela Empresa/Organização: Desenvolver

Formação: Gestão de Recursos Humanos

Tempo de Empresa: 10 anos

Entrevista 4

Servidor Público/Organização: FADERS

Função: Auxiliar Técnico

Tempo de Organização: 22 anos

Entrevistado 5

Servidora Pública/Organização: FADERS

Formação: Graduação em Pedagogia-Educação Especial e Psicologia.

Tempo de Organização: 19 anos

Optou-se também pela utilização da análise documental, através de dados extraídos dos *sites* das empresas, redes sociais, materiais de divulgação, apresentação e relatórios, estes forneceram detalhes específicos não captados por meio das entrevistas e através dos mesmos também é possível fazer a interferência na elaboração dos roteiros de entrevista. Os dados coletados serviram para fazer a análise do processo, percebendo se há ou não uma diferença significativa entre o procedimento desenvolvido com pessoas sem deficiência alguma e também o registro de demais dados que serviram para compreender os objetivos deste trabalho.

Segundo Yin (2001), a análise de dados sugere rigor de pensamento por parte do pesquisador em contraponto à apresentação suficiente de evidências e à análise cuidadosa de interpretações alternativas. Compete à pessoa que está elaborando o estudo analisar e interpretar os dados, procurando estabelecer conexões entre o objeto e as perguntas originais solicitadas.

Em relação aos objetivos e temas tratados nas entrevistas, a metodologia baseia-se na análise de conteúdo, definido conforme Richardson *et al.* (1985) como a mais antiga análise por categoria, baseada na decodificação de um relato em diversos dados, os quais são, então classificados e agrupados em grupos. As categorias são emergentes, isto é, realizadas após os

dados obtidos com entrevistas e demais instrumentos de coleta de dados. Estruturaram-se da seguinte maneira neste estudo:

- Estrutura do processo de recrutamento e seleção em cada consultoria;
- Diferenças no processo de recrutamento e seleção para PCDs e pessoas sem deficiência;
- Inclusão *versus* cumprimento da Lei de Cotas.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

O primeiro ponto a ser levantado é a contextualização do histórico das empresas estudadas, através dos relatos e análise documental. As organizações que participaram do estudo são consultorias ligadas a recursos humanos que desenvolvem o procedimento de recrutamento e seleção somente para PCD, com sede na cidade de Porto Alegre/RS: Igualitê e Desenvolver. Contou-se também com a participação, de maneira complementar, da organização pública FADERS, localizada também na cidade de Porto Alegre, que realiza um processo de assessoria a empresas no que tange o assunto recrutamento e seleção de PCD.

Por fim, apresenta-se a análise de dados através dos objetivos levantados e a descrição dos assuntos realizada na parte de metodologia da pesquisa. Será apresentado os dados coletados, especialmente nas entrevistas.

4.1 Consultoria EGALITÊ

Tendo origem na Incubadora Raiar da PUCRS, em 2010, e consolidado seu próprio espaço físico no ano de 2015, na Avenida Carlos Gomes, 2012, Sala 302, Bairro Auxiliadora, em Porto Alegre, a Igualitê Recursos Humanos Especiais aposta em ferramentas tecnológicas e inovadoras como solução para a inclusão das PCDs, fruto de anos de pesquisa e experiência nesse processo inclusivo. Com o apoio de parceiros, mantém o Portal de Educação Igualitê onde as PCDs recebem cursos gratuitos que as ajudam a entrar no mercado de trabalho. O banco de dados de milhares de PCDs permitiu à Igualitê ajudar a construir a inclusão em muitas empresas de vários estados do Brasil.

O grande objetivo desta empresa é auxiliar as PCDs a entrar no mercado de trabalho e as empresas a cumprir a Lei de Cotas com recrutamento e construção de práticas de inclusão para que as PCDs se desenvolvam como profissionais em um ambiente de trabalho produtivo para todos os envolvidos. A empresa diz acreditar no potencial das PCDs e no retorno que as empresas obtêm quando fazem um trabalho de inclusão dessas pessoas bem feito, atento a detalhes, processos e principalmente resultados.

Sua missão está em estabelecer com responsabilidade e segurança a conexão entre organizações e PCDs através da seleção, capacitação e acompanhamento dos agentes desta relação, demonstrando para o mercado e a sociedade o valor da igualdade de oportunidades. Entre os valores, o respeito e transparência nos relacionamentos, valorização profissional e humana, inovação para promover igualdade, garra para superar desafios, espírito de equipe em busca da excelência.

Os principais serviços oferecidos pela empresa são o encaminhamento de candidatos deficientes para seleções, palestras e treinamentos para organizações, análise de acessibilidade e projeto de inclusão, também capacitando candidatos com base em dados geográficos e perfil profissional. Conta com um portfólio de clientes, na sua maioria multinacionais, e a justificativa para tais organizações seria a Lei de Cotas, já que a mesma obriga empresas com mais de 100 funcionários a contratar PCDs. A Egalitê conta com vários meios de comunicação digitais, através do seu site próprio, e-mail, redes sociais, como *Twitter*, *Facebook*, *Linkedin*, *YouTube*, esses últimos fazendo também o papel de orientar a PCD e empresas sobre a inclusão, dispondo de materiais e notícias atuais.

4.2 Consultoria DESENVOLVER

A Desenvolver é uma consultoria especializada na elaboração e implantação de projetos de inclusão de PCDs com o objetivo de propiciar aos contratantes e inclusos relações profissionais e produtivas visando a autonomia, segurança e respeito. As ações inclusivas objetivam afirmar os direitos e deveres da pessoa com deficiência, desta forma além das ações prestadas aos clientes, realizam ações voluntárias no movimento social. A empresa tem sua matriz na cidade de Gravataí/RS e sua filial, ponto de estudo deste trabalho, em Porto Alegre/RS, na Rua dos Andradas, 1137, sala 1002, bairro Centro, com atuação em todo território nacional. Seus serviços são: recrutamento e seleção de PCDs, treinamentos para recrutadores de PCDs, acessibilidade humana, acessibilidade arquitetônica, acessibilidade de comunicação, acessibilidade digital, retenção de PCDs, elaboração e implantação de programas de inclusão, qualificação profissional para PCDs.

Desde 2007, com o objetivo da inclusão social, contam com uma equipe de profissionais treinados para desenvolverem soluções adequadas para os clientes. A equipe é composta de

peças com e sem deficiência, por entenderem que a inclusão só acontece quando a diversidade é vivenciada na prática diária. No total de 15 funcionários, conta com profissionais nas áreas de serviço social, psicologia, psicopedagogia, engenharia civil, segurança e medicina do trabalho e administração. A empresa dispõe de canais de comunicação como site, e-mail, página nas redes sociais *Facebook*, *Twitter*, canal no *YouTube* e *Blog*. Possui 25 clientes que prestam o serviço referente ao programa de inclusão e mais de 200 clientes no RS na área de recrutamento e seleção, empresas de médio e grande porte.

A missão é desenvolver mecanismos sustentáveis através de projetos sociais para a inclusão da PCD capacitando e aprimorando competências técnicas e comportamentais a fim de atuar no mercado de trabalho inclusivo. Sua visão é “ser reconhecida até 2017 como desenvolvedora de Projetos de Inclusão para PCDs gerando de forma efetiva, eficaz e eficiente mecanismos de sustentabilidade social”.

4.3 Empresa pública: FADERS

A FADERS, nos seus 43 anos de existência, vem se reordenando na perspectiva da promoção efetiva da igualdade e da eliminação de discriminações, adotando medidas eficazes e apropriadas para que os direitos das PCDs e das pessoas com altas habilidades não fiquem apenas no papel.

A FADERS, foi gestora da Educação Especial, no Estado do Rio Grande do Sul, desde sua criação, em 1973, até 1992, quando então foi criado o departamento de Educação Especial na Secretaria de Educação do Estado. Depois da mudança da Lei, esta passou a ser articuladora de todas as políticas públicas voltadas para esse público alvo. Pelo Decreto Estadual 45.039 de 04 de maio de 2007, a FADERS fica vinculada à Secretaria da Justiça e do Desenvolvimento Social e não mais a Secretaria de Educação. Pela Lei Estadual 13.601, de 01 de janeiro de 2011, a Secretaria da Justiça e do Desenvolvimento Social passa a denominar-se Secretaria da Justiça e dos Direitos Humanos. Pela Lei Estadual 14.321, de 22 de outubro de 2013, a FADERS passa a denominar-se Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência e com Altas Habilidades no Rio Grande do Sul - FADERS.

A missão da FADERS é propor, articular, coordenar e promover, em conjunto com a sociedade e através da participação desta, a implantação de políticas públicas que garantam a

cidadania das PCDs e das pessoas com altas habilidades, em todas as áreas de atuação do Estado.

A mesma foi pesquisada para este estudo, visto que proporciona assessoria a empresas no que tange a inclusão da PCD no mercado de trabalho. Dados foram pesquisados e coletados sobre a FADERS no ideal de aprofundar a pesquisa sobre recrutamento e seleção de PCDs, mesmo a organização não realizando o processo diretamente.

4.4 ESTRUTURA DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

O processo de recrutamento e seleção para PCDs, tratado neste estudo terá como base o trabalho desenvolvido por duas consultorias que realizam este serviço a empresas, especialmente as do ramo privado, encontradas na cidade de Porto Alegre. Ambas aceitaram participar deste estudo, informando como acontece as atividades desde o contato inicial de seus clientes solicitando o serviço até a fase final, onde se espera a contratação da PCD.

O contato inicial se dá quando o cliente solicita a contratação da PCD para seu quadro de pessoal. Conforme relato das consultorias, na maioria dos casos essa procura acontece quando a empresa já foi autuada por não cumprir a cota de PCD ou quando verifica que o seu número de funcionários já ultrapassou a quantidade cobrada na lei e é necessário então contratar para não ser multada. As consultorias informaram que a empresa contratante anuncia a vaga ofertada no momento, com os requisitos necessários; tanto *Egalitê* como *Desenvolver* divulgam a vaga em seus meios de comunicação, em especial no site de ambas consultorias, na aba em que alimentam com as ofertas de emprego. A *Egalitê* relatou, através de sua recrutadora, que muitas empresas descrevem sua preferência por pessoas com deficiências leves, como a causada pela perda de algum dedo ou a pessoa que possui visão monocular. No exemplo, referem-se a deficiências que a empresa acredita que não irão interferir na rotina da mesma, especialmente nas questões de acessibilidade, das quais muitas empresas precisam se adequar para dar suporte a uma PCD. O Ministério do Trabalho também procura estabelecer que a empresa crie um programa de inclusão e não meramente o cumprimento da cota, pois somente a visão de cumprir uma lei, e não se adaptar à realidade, transforma muitas vezes o contrário do esperado, tornando-se então um meio de exclusão. A *Desenvolver* relatou que não faz o recrutamento e seleção de deficiências leves e sim procura criar um consentimento em seus clientes em

contratar pessoas com deficiências médias a graves, para realmente transformar a empresa cliente em um local inclusivo.

A Egalitê realiza a primeira etapa, que é o recrutamento através da triagem de currículos e entrevista, na maioria das vezes por telefone, visto que atendem demandas de emprego em quase todas as regiões do país. No caso de pessoas surdas e mudas, a empresa se modernizou e realiza o procedimento através do aplicativo *WhatsApp*, disponível gratuitamente para qualquer pessoa instalar em seu dispositivo móvel (*smartphone*).

“Muitas vezes ao realizar captação para pessoas com deficiência auditiva em outras regiões, barrávamos na dificuldade de como entrar em contato com os candidatos, através disso implementamos o uso do aplicativo *WhatsApp*, dessa forma podemos nos comunicar diretamente com o candidato com deficiência auditiva. Evolução da tecnologia vem melhorando o processo de recrutamento”. (Entrevistado 1)

Depois encaminham para a empresa os candidatos que passaram por essa etapa e foram recrutados para assim realizar a seleção na empresa que contratou o serviço, na maioria das vezes através da entrevista presencial com RH e gestor da área. A Desenvolver tenta fazer o processo de recrutamento sempre de maneira presencial, com entrevistas individuais, visto que cada PCD tem sua particularidade, além da consultoria acreditar que o método só se tornará efetivo se conhecer realmente a pessoa que está recrutando.

“É diferenciado essa questão de recrutamento, porque geralmente quando se vai fazer um processo com pessoas sem deficiências a agência recruta e envia para a empresa selecionar, para as PCDs é diferenciado, normalmente a gente trabalha com um horário agendado para cada candidato para o gerente conhecer todos os candidatos, é raro os processos que nós fazemos uma seleção grande, até porque a gente não tem muitos candidatos para uma vaga em específico. Quando abrimos uma vaga mandamos no máximo 3 candidatos para uma vaga, porque as PCDs também são mais difíceis de se achar para vagas específicas. Todas as pessoas que a gente seleciona, antes de mandar para a empresa, conhecemos, passamos por avaliação, triagem e também pela avaliação de laudo médico para ver se enquadra ou não na cota. Quando a gente envia para a empresa, mandamos na certeza de que a pessoa tem deficiência para a cota e que ela está dentro do perfil da vaga, cabe ao gestor escolher ou não. Na maioria das empresas, se faz uma entrevista com o RH e depois com o gestor da área.

Sempre tem um contato pessoal antes de enviar para empresa, porque quando falamos de inclusão, a gente cria vínculo com as pessoas. Lembramos de cada candidato, eu e meus colegas (eu tenho mais duas pessoas que fazem o processo de recrutamento e seleção, me auxiliam), a gente lembra das suas limitações, quanto tempo ficou na empresa, se ela nos aprontou alguma, tudo isso a gente acaba percebendo, porque a gente se envolve.

Encaminhamos para a pessoa do RH, nosso contato na empresa, essa pessoa nos passa a data de entrevista e passamos para o candidato para ir direto na empresa”. (Entrevistado 3).

Ao concluir a pesquisa em relação ao desempenho do procedimento de recrutamento em cada uma das duas consultorias estudada, chega-se à conclusão que ambas realizam o processo com algumas particularidades. A Egalitê promove seu recrutamento através do contato via telefone e meios de comunicação, pois acredita que pode promover a inclusão de PCDs em diversas empresas, em todos os cantos do Brasil e como as PCDs procuram cada vez mais empregos, dessa maneira fica mais fácil encaminhá-las para as empresas que as procuram. A Desenvolver realiza as entrevistas na parte de atração dos candidatos de maneira presencial, visto acreditar que para haver inclusão é necessário conhecer a PCD, saber seu histórico e também comprovar se realmente se enquadrará na cota através de laudo médico, realizado neste primeiro contato antes de envio dos candidatos selecionados para a empresa cliente. Através do quadro abaixo é possível ver o contraste entre as duas maneiras de recrutamento, relatadas pelas consultorias.

Processo de recrutamento, por contato pessoal	
VANTAGENS	DESVANTAGENS
Conhecer o candidato, seu histórico de vida;	Não é possível atender a todas as regiões do país, visto que a empresa se encontra na região metropolitana de Porto Alegre (custo elevado para deslocar recrutador);
Saber realmente se a pessoa possui a deficiência que se enquadra na Lei de Cotas, através de comprovação via Laudo Médico.	Muitas vezes a falta de acessibilidade nas ruas para as PCDs chegarem até o local da entrevista.
Processo de recrutamento, por contato telefônico e meios de comunicação digital	
VANTAGENS	DESVANTAGENS
Contato com as PCDs em qualquer lugar do país;	Não se tem uma confirmação exata da veracidade dos dados.
Maneira de se comunicar com os deficientes auditivos (não é necessário um intérprete de libras), através de meios por mensagem de texto.	Não se tem a certeza se a deficiência da pessoa se enquadra na Lei de Cotas.

Quadro 1 – Comparação entre maneiras de realizar o processo de recrutamento. Fonte: a autora.

Há dificuldade no enquadramento das deficiências média a severas, visto que existem empresas que necessitam de PCDs para cumprir a cota, todavia não querem se adaptar para receber candidatos que possuem necessidades maiores, mas esses podem se mostrar ótimos profissionais em suas atividades. Neste estudo uma consultoria atende também pessoas com deficiências leves, a outra deixa claro que faz um trabalho de inclusão, não realizando recrutamento com deficiências consideradas “tranquilas”, visto que sua missão é realmente colocar profissionais com deficiências maiores no mercado, aqueles que não possuem tantas chances no mundo do trabalho, mostrando para as organizações que é possível fazer um trabalho de inclusão entre colegas e empresa e ainda ter bons profissionais, onde esses em sua maioria, querem cada vez mais se superar e deixar a deficiência em um segundo plano, evidenciando na verdade sua eficiência.

“Às vezes a empresa diz “não queremos colocar surdo neste setor”, mas porque não querem? Porque ninguém sabe libras, mas vamos capacitar essas pessoas e muitas vezes vem dado certo e aceitam as sugestões. É muito raro a procura de deficientes com grau leve para vagas de trabalho, pois a maioria já está trabalhando, são pessoas que se mantêm mais tempo na empresa, que têm mais benefícios, até porque não precisam de nenhuma adaptação, o nosso grau de deficiência é de grave a severo”. (Entrevistado 3)

A questão de tantas PCDs não buscarem uma vaga no mercado de trabalho fez que se pensasse que muitas preferem garantir seu benefício concedido pela previdência. No entanto, algumas famílias também desmotivam, especialmente as pessoas que possuem deficiências mais severas como as intelectuais, a não saírem de casa para trabalhar, garantindo o valor recebido pelo INSS e que muitas vezes é o que ajuda a própria família.

“Geralmente a família não quer que eles percam o benefício, aí nos dificulta, querendo ou não a família se beneficia desse valor. Ajuda eles, por exemplo se eles têm uma deficiência que precisa de medicação. Teve várias pessoas que largaram o benefício e foram trabalhar, mas têm muitas que a empresa ofereceu salário maior do que o benefício e a família não permitiu que essa pessoa perdesse. Porque desmotiva a PCD querendo ou não, porque a família te diz que não vai conseguir, que tem que sair todos os dias, pegar chuva, com o benefício tu não pega”. (Entrevistado 3)

Na sequência, a partir dos dados informados pelas consultorias, é possível verificar através do quadro comparativo, as principais vantagens e desvantagens especialmente para as empresas, ao recrutar deficiências mais severas e mais leves.

Recrutamento de Deficiências Médias a Severas	
VANTAGENS	DESVANTAGENS
Maior chance de haver a inclusão de fato;	Famílias que desmotivam a PCD a procurar emprego (preferem que continue com o benefício, sem sair de casa, em meio aos obstáculos do dia a dia);
Empresa: Imagem de responsabilidade social (Marketing Social).	Empresa: Precisa muitas vezes se adequar em questão a acessibilidade (custos).
Recrutamento de Deficiências Leves	
VANTAGENS	DESVANTAGENS
Empresas: Procuram essas pessoas, pois não precisam se adaptar em questões de acessibilidade;	Empresas: Normalmente não praticam a inclusão;
Mais chances dessas pessoas serem incluídas, visto que possuem as cotas e também porque normalmente a deficiência não é notada.	Acabam retirando o lugar de uma pessoa que realmente necessita da cota para trabalhar (pessoas com deficiências severas).

Quadro 2 – Comparação entre deficiências leves a severas no processo de recrutamento. Fonte: a autora.

No que tange o recrutamento e seleção, a FADERS, instituição pública de amparo a pontos ligados à PCD, presta um serviço de assessoria no que se refere a atrair e captar PCDs, especialmente em organizações públicas. A organização se tornou, neste estudo, um ponto de complementação, visto que não realiza diretamente o procedimento chave desta pesquisa, mas auxilia organizações nas questões que dizem respeito a recrutamento e seleção. As orientações são realizadas através de dois meios: ou quando a Superintendência do Trabalho indica formalmente a FADERS ou através das empresas que procura espontaneamente a Fundação, principalmente as públicas e algumas demandas de municípios do interior do estado, entretanto, no passado, já receberam muitos pedidos de empresas privadas também.

“A Superintendência do Trabalho nos indicava para nós darmos assessoria para essas empresas, então fazíamos encontros, palestras, para que esse ambiente ficasse propício para receber PCDs. Por outro lado, nós tínhamos uma escola de aprendizagem que também qualificava a pessoa com deficiência. Por isso a importância desse programa de inclusão; no começo era simplesmente contratar e a

empresa não tinha nenhum movimento para que essa contratação realmente funcionasse. Hoje se tem o programa de inclusão, isso tudo facilita, o importante não é só contratar, só incluir, o importante é que ele permaneça no trabalho, porque tinha muita rotatividade, as empresas eram notificadas pela Superintendência do Trabalho, então ela tinha que contratar, contratava e daqui um pouco demitia, porque a pessoa não se adaptava, porque não tinha condições adequadas para ela trabalhar. Então hoje se faz um estudo em cada posto de trabalho, quais os instrumentos que essa pessoa vai precisar para exercer sua função, por exemplo, um deficiente visual hoje pode fazer qualquer coisa, basta ter um programa de computador adaptado. Hoje as coisas estão bem melhores, embora empresas ainda procurem deficiências mais leves, que não precisa fazer adaptações, porque por exemplo deficiências físicas, é comum a gente ouvir, não podemos fazer um banheiro adaptado, então um cadeirante não posso contratar, ainda existe essas coisas, mas está muito melhor comparado a tempos anteriores”. (Entrevistado 4)

“A FADERS hoje é referência em instituição pública no estado que faz articulação de políticas públicas, tanto na área do trabalho como em outras áreas, referente a PCD. Temos vários programas de acessibilidade e inclusão dentro da nossa instituição: capacitação, programas de atendimento, políticas públicas, a parte de direitos e pesquisa. Então a gente vai desenvolvendo vários programas e acabamos tendo vários tipos de demandas, e também oferecemos cursos”. (Entrevistado 5)

Como exemplo, a imagem da divulgação de um dos cursos realizado pela FADERS. A assessoria realizada pela fundação, pode ser percebida, também, através da disponibilidade de treinamentos a comunidade local, em especial ao meio público.

The screenshot displays the website www.faders.rs.gov.br/servicos/10/3364. The main content area features the following details for the course:

- Título:** Pessoas com Deficiência no Trabalho: Possibilidades e Desafios – 4ª edição
- Objetivo:** Instrumentalizar os departamentos de Recursos Humanos dos setores público e privado a fim de promover a inclusão da pessoa com deficiência nos diferentes espaços de trabalho.
- Público Alvo:** Recursos Humanos de empresas públicas e privadas
- Número de Participantes:** Mínimo 25 e Máximo 40
- Local:** Auditório da Sede da Faders
- Data:** 08,09 e 10 de novembro de 2016
- Horário:** 8h às 12h
- Carga Horária:** 12 horas
- Inscrições:** Portal de acessibilidade da Faders

At the bottom of the course details, the following information is provided:

- Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência e com Altas Habilidades no Rio Grande do Sul FADERS**
- Rua Duque de Caxias, 418 - Bairro Centro - Porto Alegre/RS - CEP: 90.010-280
- Telefone/Fax: (51) 3287-6500 - faders@faders.rs.gov.br
- Horário de atendimento: De segunda à sexta-feira das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30
- Todos os direitos reservados.

The page also includes a sidebar with navigation links such as 'Fórum Permanente PcD/PcAH', 'Semana Estadual da Pessoa com Deficiência', and 'Serviços'. The footer contains logos for 'Transparência RS', 'Acesso à Informação Governo Estadual', 'EXPRESSO', 'Dicionário Gaúcho da Língua de Sinais', 'Dicionário da Língua Brasileira de Sinais', and 'Download do DosVox'.

Figura 3 - Curso oferecido pela instituição FADERS. Fonte: site FADERS (2016).

4.5 DIFERENÇAS NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO PARA PCDs E PESSOAS SEM DEFICIÊNCIA

Durante o estudo e sua análise, através do contato com as consultorias, foram debatidas questões no intuito de conhecer melhor o processo de recrutamento e seleção, e saber se o mesmo mostrava pontos completamente diferentes ou a ressaltar em relação aos praticados com pessoas que não possuem deficiência alguma. Na bibliografia, já se havia percebido que há autores que defendem a igualdade do processo e outros que acreditam existir aspectos no procedimento, os quais devem ser adaptados e mudados para PCD.

"A orientação é que façam a entrevista com os candidatos em separado, marcando de meia em meia hora, porque geralmente é muito difícil, as pessoas meio que se bloqueiam quando está em uma seleção com todo mundo e uma das nossas regras é nunca concorrer com pessoas sem deficiência, porque infelizmente o gestor sempre vai escolher pela pessoa que não tem limitações, porque ele quer produção sempre, mesmo que a PCD seja produtiva, ele não vai experimentar para saber". (Entrevistado 3)

A primeira evidência reparada é que a vaga não pode ser concorrida por ambos públicos: PCDs e pessoas que não possuem deficiência. Os gestores querem pessoas produtivas e acreditam que isso é possível somente com pessoas sem limitações, muitas vezes não verificando se a pessoa que tem deficiência está apta para o trabalho, visto que muitas PCDs podem já ter os conhecimentos e habilidades para tais práticas. O preconceito ainda existe por parte de muitas organizações e, às vezes, mesmo o RH mostrando que será bom e a pessoa tem as características que a vaga necessita, o responsável pela área não acredita na capacidade e não tenta fazer essa experiência, o que dificulta ainda mais o cumprimento da cota e a inclusão de pessoas. A falta de acessibilidade também prejudica a entrada das PCDs nas organizações, visto que essas instituições precisam se adaptar em alguns aspectos para o cumprimento da inclusão, porém encontram pontos contrários para a realização dessas adaptações, devido a custos financeiros.

"No processo para pessoas com deficiência a maior dificuldade está na acessibilidade das empresas, pois existem muitas limitações impostas pelas empresas para as pessoas com deficiência em relação a própria deficiência e o que elas podem realizar". (Entrevistado 1)

Segundo as entrevistas realizadas, a maioria das vagas oferecidas a PCDs ainda tange áreas operacionais. O preconceito toma conta frente as limitações que essas pessoas possuem, mesmo que muitas ainda tenham formações e especializações em áreas específicas.

“Tem empresas que nos chamam só para recrutar mesmo, e a gente percebe que é mais para áreas operacionais. Mas sempre tentamos mostrar que as pessoas não precisam ir só para essa área. Eu tenho currículo de pessoas com mestrado, MBA; quando eu recebo currículo de uma pessoa com mestrado em um campo específico, tem pós-graduação, ou que tem ensino médio em determinada área, eu mando o currículo para aquela empresa que tem a área específica e informo, eu tenho tal candidato assim, será que não te convém, então eles começam a buscar e geralmente dá certo. Nós temos pessoas que entraram em empresas quando iniciamos a consultoria, que já fazem 10 anos que estão na empresa, que começaram em área operacional e foram para supervisão”. (Entrevistado 3)

Outra questão levantada por autores e pelas recrutadoras entrevistadas está na utilização de técnicas e procedimentos na hora da seleção. Normalmente com pessoas sem deficiência isso é muito utilizado, especialmente nas grandes organizações para cargos iniciais (lembrando que essas organizações são as que mais necessitam e procuram PCDs, para cumprimento da cota), onde realizam dinâmicas de grupo, testes psicológicos e de personalidade, provas, técnicas de simulação, entre outros, até porque muitas vezes são vários candidatos. Já para as pessoas que possuem alguma limitação isso se torna mais difícil, visto que existem diversas deficiências e cada uma é única, dificilmente se conseguirá realizar uma técnica que poderá ser aplicada para diferentes PCDs e, neste caso, para inclusão de uma PCD em determinada vaga, não são muitos os candidatos, por isso é válido conhecer cada candidato em especial.

“Não orientamos a utilização de testes, porque pelo conselho de psicologia e pela legislação é contra lei fazer avaliação psicológica ou testes para pessoa com deficiência, não é responsabilidade da consultoria, porque não tem teste psicológico adaptado, como vai fazer um palográfico¹, por exemplo, então é muito difícil conseguir fazer.” (Entrevistado 3)

4.6 INCLUSÃO *VERSUS* CUMPRIMENTO DA LEI DE COTAS

A Lei de Cotas, nº 8.213 de 1991, que entrou em vigor com um decreto em 1999, começou a obrigar que empresas com mais de 100 funcionários contratassem pessoas que possuem deficiência. Por isso, muitas organizações, para não serem autuadas, procuraram meios de achar essas pessoas no mercado de trabalho e realizar a contratação; surgiram empreendedores que criaram consultorias de recursos humanos focadas nas PCDs em vários estados do Brasil, para atender demandas solicitadas pelas empresas e ajudar a incluir essas pessoas.

¹ Teste de personalidade (projetivo), utilizado em processos, por psicólogos.

É o caso das duas consultorias que participaram desta análise, ambas na cidade de Porto Alegre. Através delas, percebeu-se que os proprietários, juntamente com suas equipes, decidiram começar esse desafio frente ao mercado, com o desejo de incluir e desenvolver pessoas, cujas limitações causavam, e ainda causam, um pré-conceito de não serem bons e produtivos profissionais. Todavia, como relatado pelas recrutadoras e equipe de profissionais das duas empresas privadas, grande parte das organizações que os procuram é para realizar o serviço de recrutamento e seleção, para achar profissionais e fazer a contratação, especialmente para as áreas de produção. A maioria das empresas não dispõe de recursos para alocar em seus orçamentos uma verba para o programa de inclusão e acessibilidade, desenvolvido também por essas consultorias. As contratadas, além de possuírem profissionais que ajudam a desenvolver as pessoas, também contam com equipes que realizam um programa de acessibilidade (arquitetos, engenheiros civis, técnicos de segurança do trabalho), para que a empresa esteja pronta a receber esse profissional. Não adianta a organização querer que uma pessoa com limitações esteja adaptada para ela, se não faz adaptações em sua estrutura e treinamentos para seus colaboradores sobre inclusão. A Lei de Cotas não foi planejada apenas para que as PCDs fossem incluídas nas empresas, mas para existir um meio de inclusão e não somente de integração ou, em outros casos piores que existem, de exclusão.

“As dificuldades estão relacionadas à acessibilidade, tanto física quanto preparação e conhecimento da equipe e funcionários da empresa de forma geral. A pessoa com deficiência auditiva enfrenta barreiras com a comunicação, na forma de se comunicar com os outros e muitas vezes de compreender as informações que são passadas sem a preocupação e esforço do gestor (ou colega de trabalho) em certificar-se que foi compreendida. A pessoa com deficiência física enfrenta barreiras com a acessibilidade, a falta de adaptações para conseguir se locomover ou realizar seu trabalho. As pessoas com deficiência intelectual ou psicossocial enfrentam barreiras não só no preconceito e falta de conhecimento acerca da deficiência, mas também na falta de compreensão e paciência em transmitir as instruções. A pessoa com deficiência visual encontra dificuldade na acessibilidade, na falta de adaptações para realizar seu trabalho”. (Entrevistado 1)

“Tiveram vários processos em relação a acessibilidade, porque quando a gente fala do recrutamento e seleção a gente também tem que falar das adaptações e isso teve bastantes evoluções, as empresas começaram a entender que precisavam; não adianta eu só contratar o cego, ele precisa do computador e eu preciso adaptar colocando o software. Isso teve muitas mudanças de 2007 para cá, quando iniciamos e até mesmo o conhecimento que a gente tem em cima da legislação desde 2001, isso vem mudando muito, claro que tem muitas coisas que precisam ser mudadas, não está do jeito que gostaríamos, mas claro que teve muitas mudanças.

As empresas vêm entendendo que precisam incluir porque se não nunca vão conseguir cumprir uma cota. Tem empresas que entendem isso e outras que não, a maioria entende que precisa, mas isso é muito também por pressão do ministério do trabalho, não adianta hoje só contratar, chega lá o fiscal do trabalho cobra um programa de inclusão, o que a empresa está fazendo para manter essas pessoas, se elas tem acessibilidade, e também não adianta as empresas pensarem que fazendo uma rampa

posso contratar cadeirante, não é só a rampa que é acessibilidade, é preciso contratar a pessoa e ver o que ela precisa, a gente tem tido projetos que deram muito certo, de grande sucesso, até ontem tivemos uma fiscalização do Ministério do Trabalho que a fiscal nos sugeriu que escrevêssemos um livro sobre o projeto, porque foi bem legal, com deficiências intelectuais. É um processo bem lento, bem demorado.

A gente percebe que quando a empresa tem lá seus 200, 300 funcionários eles não têm muito essa conscientização, eles acham que é só contratar e cumprir a cota, quando as empresas são maiores, que tem a questão de uma gestão maior, ela já tem um pouco mais de consciência, já conseguem ver que é mais cobrado, eles têm outros projetos sociais, então investem em projetos de inclusão, até porque eles não querem ter a rotatividade dessas pessoas, eles querem ter essas pessoas ali trabalhando". (Entrevistado 3)

Nos sites e redes sociais das consultorias é possível ter acesso a materiais que informam sobre a Lei de Cotas e, principalmente, sobre o trabalho de inclusão que esse tipo de empresa atual quer desenvolver nas instituições públicas e privadas atuais. Os conteúdos são direcionados tanto para empresas como para os próprios deficientes, que informam e explicam como vem evoluindo as leis e métodos utilizados para a inserção e desenvolvimento das PCDs no mercado atual. Igualitê e Desenvolver fornecem cursos e dicas do mercado de trabalho para PCDs serem incluídas, de maneira que possuam cada vez mais formações em seus currículos. A FADERS também relatou que contava com a escola de aprendizagem que desenvolvia deficientes para as vagas de aprendizes dentro do ambiente público.

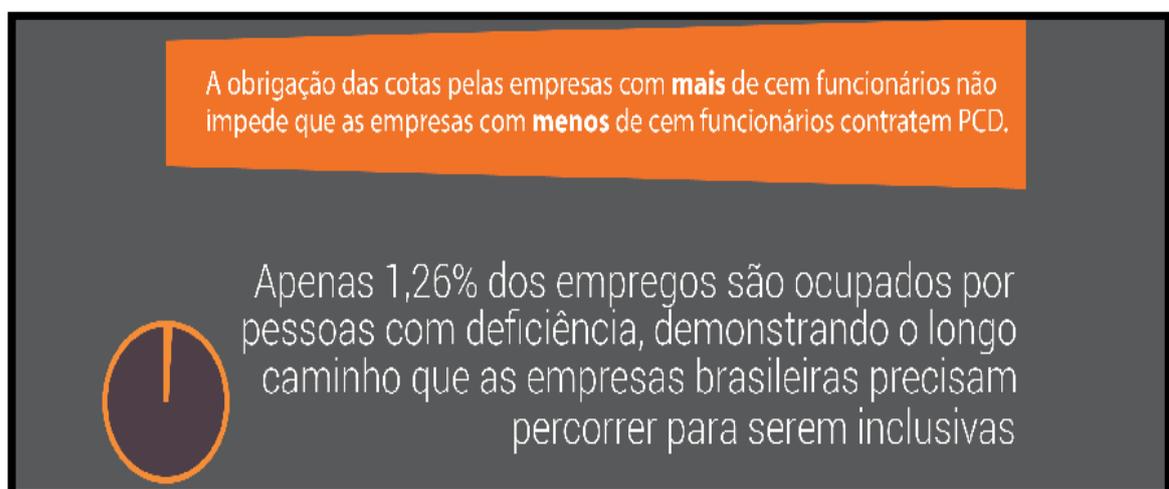


Figura 4 - Parte de material de divulgação sobre Lei de Cotas. Fonte: site Igualitê.

Por fim, uma questão da entrevista dizia respeito às percepções sobre as satisfações e insatisfações com o cargo de recrutador e selecionador de PCDs, frente a uma consultoria de recursos humanos que só desenvolve serviços referentes a pessoas com limitações que se

enquadrem na Lei de Cotas, especialmente dentro do setor privado. As evidências de satisfação entre as duas recrutadoras é quando conseguem incluir uma PCD no mercado de trabalho e, insatisfações é a falta de acessibilidade e retornos negativos sobre a contratação de uma pessoa que tem limitações.

“A satisfação é conseguirmos ajudar as PCDs a conseguirem um emprego, o que muitas vezes é prejudicado devido ao preconceito que as empresas possuem, é muito gratificante a felicidade da PCD quando é contratada. A insatisfação é devido ao preconceito ainda existente nas empresas, a falta de acessibilidade e inclusão, a frustração de não conseguirmos incluir uma PCD”. (Entrevistado 1)

“Satisfação é quando eles entram e a gente vê que entraram em uma área que vão conseguir sucesso; insatisfação, muitas vezes, quando o gerente te dá um retorno em cima da área técnica, por exemplo, essa pessoa tem deficiência intelectual e eu não quero ela no meu setor porque ela não vai ser produtiva, mas a questão é que se eu não tentar, eu não vou saber se ele vai conseguir ou não, então fico muito insatisfeita quando eles dizem que não pode sem saber, sendo que a gente já viu que pode e se não tentar não saberemos com certeza”. (Entrevistado 3)

Após apresentar e analisar os dados coletados através da pesquisa, percebe-se a necessidade de maiores estudos e assessorias sobre esse tema e público, devido a necessidade de maior conhecimento, principalmente por parte das empresas que contratam esses funcionários. Este e demais pontos são alvos das considerações referente ao assunto estudado, que projeta questões de destaque e importância para o recrutamento e seleção de PCDs.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo apresentou pontos de extrema importância no que se refere a PCD no mercado de trabalho. A análise em relação a Lei de Cotas com grande foco no recrutamento e seleção, porta de entrada de uma pessoa em uma organização, mostrou que há empresas que percebem o sentido que essa lei traz, no intuito de desenvolverem um projeto de inclusão de pessoas, e não como muitas empresas ainda fazem, de exclusão da PCD.

Cada vez mais as empresas vêm se apropriando do universo das pessoas com deficiência, das suas capacidades, das suas limitações. Isso impacta de forma positiva no processo de recrutamento e seleção, pois com maior conhecimento das empresas é possível um maior aproveitamento e inclusão dos candidatos com deficiência. (Entrevistado 1)

No entanto, como relatado pelas próprias consultorias, essas organizações que desenvolvem a inclusão, normalmente são empresas de grande porte (multinacionais), que apresentam um grande número de funcionários e que tem a possibilidade de investir em todo um projeto de responsabilidade social. Porém, a maioria das empresas em nosso país são de pequeno e médio porte, empresas familiares e/ou empresas voltadas especialmente ao lucro e que em muitas não há espaço e condições para investir em uma inclusão de fato para PCDs. Por isso, a compreensão de um projeto de inclusão, mesmo relatado por alguns autores como uma tendência de crescimento e desenvolvimento, ainda é um processo lento e gradual relatado pelas vivências das consultorias estudadas nesta pesquisa.

Através das entrevistas e análises documentais exploradas, chegou-se à conclusão que o procedimento de recrutamento e seleção para PCDs precisa ainda ser aprimorado, visto que a própria bibliografia nacional não tem muitos estudos na área, o que também dificultou o referencial teórico desta pesquisa. Até mesmo as consultorias possuem maneiras diferentes de trabalhar; em vários pontos não há uma conformidade de como praticar as etapas do processo. Certos quesitos são praticados de maneira dessemelhante, como a questão de a entrevista ser presencial ou por meios de comunicação, tais como aplicativos de texto e áudio ou através de ligações telefônicas, e ainda a inclusão de somente PCDs médias a severas ou a aceitação de deficiências leves também por parte das consultorias, para indicação a empresas clientes. No processo desempenhado pelo próprio RH das empresas, sem o apoio de uma organização terceirizada especializada, percebe-se que não há muitos cursos e treinamentos na área de

atuação desta pesquisa, para o recrutador da própria empresa se capacitar, no intuito de incluir PCDs, por isso, como relatado por um dos entrevistados, maiores são os números de *turnover* (rotatividade) nesses casos.

O processo tem alguns pontos diferentes em relação ao realizado com pessoas sem deficiência. Tem a tendência de ser mais humanizado, conforme informado em concordância pelos entrevistados, visto que as pessoas ainda possuem um receio de como tratar as PCDs, por considerarem muitas vezes essas pessoas como “coitadas”. Os recrutadores informaram que a falta de acessibilidade é um dos pontos que mais dificulta a contratação de PCD em relação as que não possuem limitação alguma. Tanto a acessibilidade no meio público, quanto nas organizações que contratam, já que a maioria não quer ou não consegue recursos financeiros para investir neste ponto.

As grandes evidências desta pesquisa mostram que as empresas recrutam para cargos mais operacionais e preferem deficiências consideradas leves. Ainda é raro encontrar vagas mais administrativas e de gestão para pessoas que têm alguma deficiência mais elevada. Pode ocorrer quando a PCD já está há um tempo na organização e se mostra capaz de realizar as funções do cargo; no entanto, para ingresso na empresa, mesmo que as próprias possuam formações mais elevadas, a organização encontra receios, ou ainda não está adaptada para receber o indivíduo com suas limitações. Para deficiências mais severas, como deficiente intelectual, visual, auditivo ou físico, as vagas são ainda mais de operação e/ou baixo nível; há uma ideia antiga, conforme relatado em uma matéria de Teixeira (2015) de que um surdo somente pode trabalhar em uma linha de produção e um cadeirante como atendente de telemarketing.

Essa coisa de que 'não existe profissional com deficiência que tenha experiência' não é verdade. Tudo vai depender da vaga que eu tenho. Por que não tem *trainee* com deficiência? É um investimento que você faz no profissional. Não é comum. São possibilidades, se a empresa fala que não tem profissional qualificado" (Entrevistada Luiza de Paula especialista em inclusão de PCD no mercado baseado em TEIXEIRA, 2015).

Há o dilema da PCD decidir entre trabalhar e ter seu emprego formal ou receber sua aposentadoria e não precisar correr riscos ou se esforçar demais, as vezes recebendo a mesma quantia do benefício. A família também pode contribuir motivando para a pessoa se desenvolver no mercado de trabalho ou influenciar para que o indivíduo fique em casa e receba apenas a

contribuição que lhe é devido; essa última hipótese foi citada nas entrevistas como ocorrência de desmotivação para as PCDs.

Como já percebido em toda análise, a Lei de Cotas veio para agregar e ajudar sociedade a ter um pensamento mais inclusivo, a começar pelas próprias empresas, desenvolvendo empregos para essas pessoas, que antigamente eram vistas como inválidas, mas com o passar do tempo estão se desenvolvendo cada vez mais, através de capacitações e formações. O que pode ser percebido para pontos de melhora é a lei sofrer alterações e começar a ingressar empresas que tenham menos de 100 funcionários (por exemplo, organizações acima de 50 colaboradores), também através de pesquisas, alterar as porcentagens para números mais atuais em relação a quantidade de PCDs nos dias de hoje. O governo além de atuar, o que é ponto somente negativo, poderia começar a desenvolver um plano de incentivos fiscais para empresas que desenvolvam um projeto de inclusão e acabem contratando acima da cota.

Os órgãos públicos que cuidam da fiscalização devem se desenvolver mais e vigiar corretamente as empresas, visto que muitas passam impunes e somente quando são autuadas é que procuram tentar contratar PCD. O governo também deve planejar melhor o desenvolvimento da acessibilidade nos locais públicos, como ruas e o próprio transporte público, para que essas pessoas tenham como chegar em seus locais de trabalho, pois de nada adianta a empresa desenvolver plano de inclusão e contratar PCDs, mas as vias públicas não apresentarem um meio acessível para que o cidadão se desloque e tenha o direito de ir e vir assegurado.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, L. C. G. de. **Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.
- BRASIL. **Decreto n. 129, de 22 de maio de 1991**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/D0129.htm>. Acesso em: 20/05/2016.
- BRASIL. **Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 14/03/2016.
- BRASIL. **Decreto n. 5.296 de 2 de dezembro de 2004**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 20/05/2016.
- BRASIL. **Lei n. 8.122, de 11 de dezembro de 1990**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm>. Acesso em: 14/03/2016.
- BRASIL. **Lei n. 8.213 de 24 de julho de 1991**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8213cons.htm>. Acesso em 14/03/2016.
- BOHLANDER, G.; SNELL, S.; SHERNMAN, A. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005.
- CARREIRA, D. **A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho**. São Paulo: EASP-FGV, 1997.
- CARVALHO-FREITAS, M. N. De.; MARQUES, A. L (Org.) **O trabalho e as pessoas com deficiência: Pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico**. Curitiba: Juruá, 2009.
- CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas: o passo decisivo para a administração participativo**. São Paulo: Markron Books, 1994.
- COMINATO, M. Como e quando o RH deve utilizar consultorias. In: BOOG, G.; BOOG, M. **Manual de gestão de pessoas e equipes – Operações Vol. 2**. São Paulo: Editora Gente, 2002.
- FERNANDES, A. L. O processo de recrutamento e seleção do profissional portador de deficiência nas organizações: Inclusão ou integração? **Dissertação apresentada no programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração**. Belo Horizonte, 2008. Disponível em: <http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Administracao_FernandesAL_1.pdf>. Acesso em: 10/10/2016.

FERNANDES, A. L. MOURA, A. S. D. De. RIBEIRO, L. P. O processo de recrutamento e seleção do profissional portador de deficiência nas organizações: Inclusão ou integração? **III Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho**, João Pessoa, 20 a 22 de novembro de 2011.

FRANCO, S. Recrutamento e seleção: A hora da verdade. *In*: BOOG, G.; BOOG, M. **Manual de gestão de pessoas e equipes – Operações Vol. 2**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

GARCIA, V. G. **Panorama da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil**. *Trab. Educ. Saúde*, Rio de Janeiro, v. 12 n. 1, p. 165-187, jan./abr. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/tes/v12n1/10.pdf>>. Acesso em: 15/03/2016.

GASKELL, G. Entrevistas individuais e grupais. *In*: BAUER, M. W.; GASKELL G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. Petrópolis: Vozes, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.

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

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo realizado em 2010**. Disponível em: <<http://censo2010.ibge.gov.br/resultados.html>>. Acesso em: 20/05/2016.

MILKOVICH, G. T.; BOUDREAU, J. W. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.

NAMBU, T. S. **Construindo um mercado de trabalho inclusivo: guia prático para profissionais de recursos humanos**. São Paulo: SORRI-BRASIL; Brasília: CORDE, 2003.

RICHARDSON, R. *et al.* **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1985.

RODRIGUES, F. Mais uma que não emplaca: lei que fixa cotas para portadores de deficiência está longe de ser cumprida. **O GLOBO**, Caderno Boa Chance: p.1, 3, 24 de jun., de 2007.

ROESCH, S. M. A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

SCHWARZ, A. HABER, J. **Gestão de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho**. Febraban, agosto de 2006.

SELLTIZ, *et al.* **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: Herder/Ed. da USP, 1967.

TEIXEIRA, P. **Para valorizar competências, RH deve focar em perfil e 'esquecer' deficiência**. 21 de ago., 2015. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sp/campinas-regiao/concursos-e-emprego/noticia/2015/09/para-valorizar-competencias-rh-deve-focar-em-perfil-e-esquecer-deficiencia-campinas.html>> Acesso em: 01/08/2016.

TOLDRÁ, Rose C. Políticas afirmativas: opinião das pessoas com deficiência acerca da legislação de reserva de vagas no mercado trabalho. **Revista Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v. 20, n. 2, p. 110-117, maio/ago. 2009.

ULRICH, D. **Os Campeões de Recursos Humanos**: inovar para obter os melhores resultados. São Paulo: Futura, 2004.

VELÁSQUEZ, A. M. L. **Propuesta de modelo desde la gestión humana para una inclusión laboral sostenible de personas con discapacidad**: Valle de Aburrá / Angélica María López Velásquez. – Medellín. Centro de Investigaciones y Consultorías (CIC) de la Facultad de Ciencias Económicas-Universidad de Antioquia. Primera edición: Mayo de 2014.

YIN, R. K. **Estudo de Caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A

Roteiro de Entrevista 1 – Para o recrutador da consultoria

Entrevista sobre o Processo de Recrutamento e Seleção

“Análise do processo de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência em consultorias especializadas neste público alvo na cidade de Porto Alegre”

Nome da Organização:

Recrutador/Selecionador:

- 1) Há quanto tempo trabalha na atividade de recrutamento e seleção?
- 2) Já recrutou/selecionou pessoas sem deficiência?
- 3) Há quanto tempo recruta e seleciona PCDs?
- 4) Como se inicia o processo (recrutamento)?
- 5) Como é feita a seleção, o processo é pela consultoria ou a empresa participa?
- 6) Quais os instrumentos utilizados em uma seleção (testes psicológicos, provas, entrevistas, testes de personalidade, técnicas de simulação)?
- 7) Há a melhor forma de se realizar o processo de recrutamento e seleção dependendo da deficiência?
- 8) O processo se diferencia do realizado com pessoas sem deficiência? Em quais pontos específicos?
- 9) Quais melhorias já realizou no processo?
- 10) Quais evoluções em recrutamento e seleção para PCDs percebe atualmente? Quais novas técnicas e métodos existem?
- 11) Existe a escolha pelo tipo de deficiência por parte da empresa? Se sim, quais deficiências são pedidas e por quê?
- 12) Em relação à deficiência intelectual, há o contato com a família durante o processo? O que é abordado?

- 13) Hoje há consciência por parte das empresas na inclusão das PCDs? Ou apenas o cumprimento da Lei de Cotas?
- 14) Há a utilização do conceito de gestão de competências no processo de recrutamento e seleção para PCDs?
- 15) Há a tendência do processo de recrutamento e seleção ser mais humanizado para PCDs? Por quê?
- 16) Na maioria das empresas, quais os setores de trabalho em que as PCDs atuam hoje? Já há vagas mais estratégicas e de gestão para esse público? O que é percebido em questão a vagas?
- 17) As empresas se adaptam para receber PCDs ou preferem contratar moldando de acordo com o que podem oferecer?
- 18) As empresas oferecem vagas feitas especificamente para PCDs ou são cargos que a empresa já possui para pessoas sem deficiência?
- 19) É feito o acompanhamento da PCD depois de contratado? De que maneira?
- 20) É de conhecimento de como é a relação da PCD com os colegas e supervisores na empresa?
- 21) O que pensa sobre realização de treinamentos para inclusão realizado para gestores e funcionários das empresas que recebem PCDs?
- 22) Quais as dificuldades conforme o tipo de deficiência?
- 23) E quais as dificuldades gerais no processo?
- 24) Quais os fatores de satisfação e insatisfação com o trabalho de recrutador e selecionador de PCDs?

APÊNDICE B

Roteiro de Entrevista 2 – Sobre a empresa

Entrevista sobre a empresa

“Análise do processo de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência em consultorias especializadas neste público alvo na cidade de Porto Alegre”

Nome da Organização:

Responsável pela entrevista:

- 1) Há quanto tempo a empresa está no mercado?
- 2) Há quanto tempo a consultoria atua com recrutamento e seleção de pessoas com deficiência?
- 3) Média do portfólio de clientes que contratam para a finalidade de recrutar e selecionar PCD?
- 4) Qual o porte da maioria das empresas que utilizam o serviço perguntado acima?