

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL: EMPRESA DO SEGMENTO VAREJO¹

Leodete Mariano²

RESUMO: Foi realizada uma pesquisa de campo, buscando conhecer o funcionamento e a estrutura organizacional, bem como os objetivos e as práticas da organização observada. Para tanto a organização reconhece a necessidade de incluir em suas equipes um número maior de pessoas portadoras de deficiência. Demonstrando assim, não só a preocupação com o cumprimento da Lei de cotas, mas acreditando que enriquecerá suas equipes, melhorando sua imagem corporativa junto aos seus colaboradores e a sociedade do RN eliminando as barreiras do preconceito.

A escolha pela metodologia da observação participante deu-se também, pela oportunidade de vivenciar no local o cotidiano da instituição pesquisada.

Palavras-chave: Inserção da pessoa com deficiência.

1 INTRODUÇÃO

A busca de oportunidades iguais e de respeito à dignidade de todas as pessoas traz para as relações humanas a noção de diversidade. De modo a representar um princípio básico de cidadania, que visa assegurar a cada pessoa condições de pleno desenvolvimento de seus talentos e potencialidades.

Ao mesmo tempo, a prática da diversidade significa a efetivação do direito à diferença, criando condições e ambientes em que as pessoas possam agir em conformidade com seus valores individuais (Ethos, 2000).

Analisando esse contexto a Organização pesquisada começa a desenvolver ações com o objetivo de incluir e manter pessoas com deficiência na organização, visando o compromisso social que envolve o indivíduo e uma

¹ Artigo apresentado a Disciplina Monografia, da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do RN (FARN), ministrada pela prof.^a Maria Valéria Pereira de Araújo, como requisito para conclusão do curso MBA Gestão Estratégica de Pessoas.

² Gestora de Recursos Humanos. Formada em Gestão de Recursos Humanos, na Faculdade de Ciências, Cultura e Extensão do Rio Grande do Norte (FACEX). E-mail: leodete.mariano@hotmail.com

sociedade com uma cultura inclusiva. Portanto o objetivo do presente é investigar as ações que são desenvolvidas por uma grande empresa varejista no que diz respeito à inserção da pessoa com deficiência.

O trabalho de pesquisa foi desenvolvido junto a uma grande empresa varejista. Onde se pesquisou o interesse da organização em fortalecer o elo com os órgãos responsáveis pelo encaminhamento dos PCD's no mercado de trabalho. Desenvolver treinamentos de conscientização e sensibilização para as equipes através de cartilhas educativas com o proposito de receber melhor os PCD'S, bem como criar laços motivacionais entre si. A organização também projeta reformar as filiais, e assim criar mecanismos de melhorias em suas estruturas arquitetônicas. Desenvolver programas educacionais bem como a formação de Recursos Humanos regionalizados para atender melhor o colaborador portador de deficiência.

O referencial teórico fundamentou-se principalmente na temática inserção da pessoa com deficiência nas organizações, uma vez que no passado essa questão ficava a mercê das crenças, e até mesmo do posicionamento religioso de familiares, que por sua vez fazia do trato da deficiência uma tarefa difícil, dolorosa e frustrante.

O trabalho compreende uma observação participante que se deu no período de dois meses. Assim, foi possível colher as informações necessárias para o diagnóstico.

As razões da realização desse estudo se deram devido à realidade da PCD que era relegada à responsabilidade exclusiva da família, por essas razões torna-se muito importante um diagnóstico dessa natureza, para que seja possível alertar ao empregador quanto a importância da Responsabilidade social, da riqueza da diversidade, e do cumprimento da lei de cotas.

.
.

2 Referencial Teórico

No Brasil colônia, a pessoa com deficiência era relegada à responsabilidade exclusiva da família. Diante de total abandono e ausência de políticas públicas que gerassem uma condição de vida mais digna a pessoa com deficiência. (SENAC- Serie Documentos Técnicos- Pessoas Com Deficiência).

Essa questão ficava a mercê das crenças e da condição sócio econômico e cultural, até mesmo do posicionamento religioso de familiares, que por sua vez fazia do trato da deficiência uma tarefa difícil, dolorosa e frustrante. Essa situação se manteve praticamente até o fim da década de 60, quando começou a surgir movimentos e intensos debates em diferentes países que presumia a existência de uma “condição normal”, ou seja, defendia o direito e a necessidade dessas pessoas consideradas “anormais” serem tratadas com finalidade de se aproximarem o melhor possível dos níveis de normalidades vigentes. (SENAC- Serie Documentos Técnicos- Pessoas Com Deficiência)

Para essas pessoas passou a serem oferecidas ações que visavam modificá-las, de forma a promover seu desenvolvimento para integração a sociedade. Através de centro de reabilitação, clínicas especializada e escolas especiais. De fato, foi um grande avanço para a dignidade e qualidade de vida dessas pessoas, embora não foi suficiente para satisfazer os anseios legítimos das pessoas com deficiência. Elas viviam segregadas e conviviam quase exclusivamente entre elas, o que começou a manifestar em alguns países a crítica de que era um equívoco supor que alguém pudesse realmente ser “aprontado” ou “habilitado” para integração social.

Entende-se Inclusão Social como processo bidirecional de construção coletiva, que implica ajuste mútuo, tanto da pessoa com deficiência, em relação as suas necessidades, quanto da sociedade, na implementação das adaptações necessárias para o acesso imediato e definitivo a convivência no espaço comum. (SENAC- Serie Documentos Técnicos- Pessoas Com Deficiência)

Diante de tais críticas e discursões realizadas em todo o mundo sentiu-se a necessidade da criação de resoluções e normas regulamentadoras, para assegurar e se fazer cumprir esses direitos.

O primeiro grande passo para a conquista dos direitos das pessoas com deficiência foi sem dúvida, a Resolução ONU 2.542/75-Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência - cujos Estados Membros, em assembleia Geral, assumiram o compromisso de, em conjunto ou separadamente, cooperar com a Organização das Nações Unidas ONU) na adoção de medidas, e planos nacionais e internacionais a fim de promover níveis de vida mais elevados, trabalho permanente para todos e condições de progresso, desenvolvimento econômico e social pra essas pessoas. (ONU, 2005)

A constituição Federal 1988 acompanhou a evolução mundial que se operava a respeito, dedicando diversos dispositivos à proteção a pessoa com deficiência, assegurando a todos os cidadãos os direitos sociais, os direitos o trabalho e a acessibilidade. (CF art. 5º e 227)

No Brasil, a inserção e permanência das pessoas com deficiência no mercado de trabalho são asseguradas através de várias normas. Uma das mais importantes, Lei nº. 8.213/91 estabelece que todas as empresas com 100 ou mais empregadas devem reservar de 2% a 5% de suas vagas para pessoas portadoras de deficiência ou pessoa reabilitada.

A partir da década de 1990, vem ganhando crescente espaço o paradigma da inclusão social, no âmbito do qual se propõe o conceito de sociedade inclusiva, definido por Aranha (2003, p. 14), como uma sociedade que "... reconhece a diversidade que a constitui, identifica as necessidades desse segmento populacional, oferece os serviços de que necessitam e promove os ajustes que lhe viabilizam o acesso, a permanência e a utilização do espaço público comum". De acordo com esse paradigma, os problemas das PcD "não estão tanto nelas tanto quanto estão na sociedade" (SASSAKI, 1997, p. 47). A sociedade é chamada a ver que ela cria problemas e barreiras para as PcD, como políticas discriminatórias e atitudes preconceituosas que rejeitam as minorias e suas diferenças e o desconhecimento das necessidades especiais e dos direitos das pessoas com deficiência. Essas e outras barreiras geram incapacidades ou desvantagens às PcD no desempenho de papéis sociais (SASSAKI, 1997). O paradigma da inclusão traz a idéia de propiciar maior nível de autonomia e independência às pessoas com deficiência em ambientes menos restritivos. Considera-se, pois, relevante a atuação das organizações nesse processo de construção.

Até a década de 1970, a ênfase estava na tutela de PcD, dentro de um paradigma chamado de assistencialista, marcado pela exclusão social (GIL, 2005). Nos anos 1980, o paradigma predominante foi o da integração, cuja principal premissa era a da necessidade de que as PcD mudassem para se adequar à sociedade (BAHIA, 2006). Já a partir dos anos 1990, práticas de inserção profissional de PcD vêm se desenvolvendo com base no paradigma da inclusão, segundo o qual a sociedade deve estar apta a conviver e a atender às pessoas com deficiência (ARANHA, 2003; WERNECK, 2003 e SASSAKI, 2002).

Embora haja reconhecimento de vários setores da sociedade sobre a importância da aceitação, convivência e valorização da diversidade no mundo do trabalho, ainda há muito a aprender, sobretudo nas práticas cotidianas que envolvem diversos atores. Lidar com a diversidade, isto é, com diferenças em termos de raça, etnia, sexo e demais características de pessoas que fujam da norma convencional, como as PcD, ainda constitui grande desafio para as organizações modernas. Segundo o Instituto Ethos (2000), se é fácil encontrar no senso comum a aceitação da premissa de que o preconceito deve ser combatido, é complexo converter essa proposição em mudanças efetivas de culturas, comportamentos, hábitos e rotinas no ambiente empresarial. Mas a partir do momento em que a contratação de pessoas vindas de minorias tornou-se inevitável, seja por força de lei ou de pressões sociais, as empresas começam a incorporar a diversidade em suas práticas de gestão (ALVES e SILVAGALEÃO, 2004) e precisam aprender a fazê-lo de modo mais qualificado e efetivo.

3 ANÁLISE DOS DADOS

3.1 UM POUCO DA EMPRESA PESQUISADA

Em 1959 a Organização pesquisada iniciou sua trajetória no Estado da Bahia, na cidade da Vitória da Conquista. Atuava inicialmente no segmento de calçados. Ao consolidar sua marca no mesmo Estado com 32 lojas partiu para conquista de novos mercados.

A organização pesquisada é hoje uma rede de varejo de móveis e eletrodomésticos com visão moderna e diferenciada.

Em março de 2010 a Rede baiana se fundiu com a mineira Ricardo Eletro, desta união nasceu a Máquina de Vendas S/A, com 900 lojas espalhadas em 23 Estados e no Distrito Federal. Tem a segunda colocação nacional no segmento de varejo e empregam mais de 16.000 mil colaboradores diretos.

Eleita pela CNDL (Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas), na categoria destaque rede de lojas; e Top of Mind como empresa mais lembrada pelo público consumidor em 11 dos 23 Estados que atua. Estando o RN incluso nessa premiação.

A empresa se instalou no Estado do RN no ano de 1993, situada na Av. Rio Branco 525/527, Centro, Natal. Hoje operando com 20 lojas distribuídas em algumas cidades do Estado (Natal, Mossoró, Assú e Parnamirim), com projetos de expansão no Estado gerando assim novos postos de trabalho direto e indireto, como também está entre um dos maiores contribuintes fiscais do Estado do RN, isso implica na melhoria da qualidade de vida das pessoas no que diz respeito à educação, saúde, segurança entre outros.

A empresa conta atualmente com o quadro de 380 colaboradores nos quais 18 deles são portadores de deficiência. Mesmo estando de acordo com a lei de cotas, existe a intenção de aumentar este número para proporcionar mais oportunidade e diversidade cultural para seus membros.

3.2 COLOCAÇÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO ESTADO

Entende-se que a diversidade cultural transcende os espaços organizacionais, influenciando a todos. Percebe-se que os valores éticos, morais, sociais e culturais, precisam ser considerados e integrados nas organizações.

A busca de oportunidades iguais e de respeito à dignidade de todas as pessoas traz para as relações humanas a noção de diversidade. De modo a representar um princípio básico de cidadania, que visa assegurar a cada pessoa condições de pleno desenvolvimento de seus talentos e potencialidades. A proposta é sensibilizar e conscientizar os colaboradores em geral para melhor acolher os futuros colaboradores portadores de deficiência, estabelecendo laços motivacionais entre si. Proporcionar um ambiente adequado para o melhor desempenho de suas funções. Criando mecanismo de melhorias em suas estruturas arquitetônicas e cultural.

Uma das propostas é fortalecer o elo entre as entidades e órgãos responsáveis pelo encaminhamento dos PCD's ao mercado de trabalho, tais como: CORDE (Subcoordenadoria para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência), ADEFERN (Associação de Deficientes Físicos do RN), Centro SUVAG (Sistema Universal Verbo tonal de Audição Guberina), SOCERN (Sociedade dos Cegos do RN), entre outros, no intuito de recebê-los na organização promovendo palestras fazendo com que os colaboradores entendam os trabalhos desenvolvidos por essas instituições ou por esses órgãos, visando assim, dar uma maior ênfase ao trabalho desenvolvido pela organização.

Em parceria com o SUVAG iremos desenvolver cursos de LIBRAS (Línguas Brasileira de Sinais), para todos os colaboradores na intenção de inserir este profissional com deficiência auditiva (parcial ou total), em seu quadro funcional.

Comemorar o dia do deficiente físico que se dá no dia 03/12, na intenção de envolver a todos os colaboradores da organização. Evento este, que seria voltado para palestras, jogos, apresentações culturais entre outros... Desenvolver capacitação profissional para reter estes profissionais através de avaliação, treinamento e acompanhamento das tarefas por eles executadas de acordo com as necessidades dos cargos existentes na organização, como também de acordo com suas limitações físicas e psicológicas.

3.3 IMPLEMENTAÇÃO DE PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE

Acessibilidade são a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, edificações, dos transportes e dos sistemas em meios de comunicação por pessoa de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Pode-se citar a Norma Técnica - ABNT que abrange a nossa área: NBR 9050 – Acessibilidade Mobiliária, espaços e equipamentos urbanos.

3.3.1 Conscientização

- Acessos obstruídos



Figura nº. 01- Filial 235

Pode-se observar que esta filial segue os padrões arquitetônicos direcionados ao portador de deficiência. Porém na ilustração da figura nº. 01 constatou a falta de conscientização dos colaboradores em relação ao acesso.



Figura nº.02- Filial 262

Na ilustração da figura nº. 02 observa-se a falta da placa indicativa e ainda a passagem de acesso esta obstruída.

3.3.2 Placas Indicativas



Figura nº. 03 - Filial 235



Figura nº. 04- Filial 235

Na ilustração da figura nº. 03 e 04 podem observar a preocupação em fazer as indicações para acesso às rampas destacando a linguagem em braile.

3.3.3 Acessibilidade

As adaptações para acesso físico devem estar de acordo com a NBR (Normas Brasileiras Regulamentadoras) 9.050 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), que fixa os padrões e critérios necessários para propiciar as pessoas com deficiência condições adequadas e seguras de acessibilidade autônoma a edificações, espaço, mobiliada e equipamentos urbanos (ABNT, 2004).



Figura nº. 05- Filial 109



Figura nº. 06- Filial 300



Figura nº. 07- Filial 300

Nas ilustrações das figuras nº. 05,06 e 07 observaram a boa acessibilidade e conscientização das filiais citadas (recém-construídas), para pessoas portadoras de deficiência.



Figura nº. 08 – Filial- 300 (Norte Shopping)

Na ilustração da figura nº. 08 observa-se a preocupação com a adaptação dos acessórios do banheiro para melhor atender as necessidades dos PCD,s.

De acordo com as ilustrações acima e da pesquisa de campo realizada em algumas filiais observa-se que a reestruturação e adequação foram feitas nas lojas recém-construídas. Já nas lojas antigas ainda faltam às devidas mudanças arquitetônicas. Embora constatado que em todas as filiais sejam elas recém-construídas ou antigas vê-se à necessidade de um trabalho de conscientização voltado para os processos de mudanças comportamentais.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se neste trabalho abordar a responsabilidade social empresarial, mais precisamente, a temática da valorização da diversidade nas organizações por meio da colocação profissional de pessoas com deficiência. Tendo como referência o conjunto de informações desta pesquisa, foi possível constatar que embora as práticas de valorização da diversidade estejam se firmando como uma alternativa para a contratação de PCD percebeu-se que estas ações ainda estão na forma inicial.

As ações das organizações, bem como os estímulos do Estado como a lei de cotas, são algumas das ações que têm o objetivo de contribuir para os avanços dessas práticas. Durante o estudo, identificou-se como o principal motivo que move as empresas a contratarem pessoas com deficiência para compor seu quadro de colaboradores, contribuindo para a promoção das práticas de diversidade, a exigência legal, isto é, a obrigatoriedade de contratação trazida pela lei de cotas.

A lei 8213/91 é, sem dúvida, um instrumento que garante índices de empregabilidade de PCD'S. No entanto, torna-se necessário sinalizar seu limitado alcance na geração de vagas de emprego para as pessoas com deficiência, uma vez que está focada em empresas com, no mínimo, 100 colaboradores.

É possível notar, ainda que de modo primário, um crescimento de consciência entre os indivíduos que compõem as empresas no que concerne às diversidades nas organizações. A ideia de que a atuação socialmente responsável é, entre outros fatores, ir além da exigência legal demonstrando tal transformação.

No entanto, inúmeras dificuldades se fazem presentes na adoção e no desenvolvimento de práticas de valorização da diversidade. A pesquisa revelou como principais entraves deste processo a baixa qualificação dessas pessoas, e a enorme dificuldade por parte das empresas para receber os profissionais com alguma deficiência, pois as ideias de que adaptar o ambiente de trabalho é oneroso e a convivência com essas pessoas é repleta de melindres, ainda se fazem presentes.

Por outro lado, apesar das dificuldades retratadas, constatou-se também que as atividades socialmente responsáveis praticadas pelas organizações contratantes, trouxeram incentivos positivos, contribuindo para a redução do nível de desemprego entre as pessoas com deficiência.

Concluiu-se, então, que de modo geral as organizações têm atuado de maneira consciente e empenhada nas práticas de valorização da diversidade, sabendo que tem muito a se fazer apesar das diversas dificuldades encontradas.

REFERÊNCIAS

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL - ETHOS. Como as empresas podem (e devem) valorizar a diversidade. São Paulo: Instituto Ethos, 2000.

SASSAKI, R. *Vida Independente: história, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos*. São Paulo: RNR, 2003, p. 12-16.

SASSAKI, R. *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

ALVES, Mário Aquino; SILVA-GALEÃO, Luís Guilherme. A crítica da gestão da diversidade nas organizações. *Revista de Administração de Empresas*. São Paulo: FGV, maio-set, p. 20-29, 2004.

BAHIA, M., SANTOS, E. *A Inclusão Profissional de Pessoas com Deficiência no Brasil por meio de Ações das Organizações do Terceiro Setor: O Caso da Associação Amigos Metroviários Excepcionais (AME)*. VI ISTRILAC: Salvador, 2007.

BRASIL. Lei nº 8.213 de 24/07/91. Disponível em: <<http://www.saci.org.br>>. Acesso em: 06 nov. 2011

WERNECK, C. *Você é gente? O direito de nunca ser questionado sobre o seu valor humano*. Rio de Janeiro: WVA, 2003.

<http://www.saude.rn.gov.br/noticias.asp?idnoticia=6863> Na oportunidade.

<http://www.ibge.gov.br/estadosat/perfil.php?sigla=rn>.

Pesquisa na CF (Constituição Federal), Cartilha do CREA/RN, Ministério Público do Estado do RN, Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Defesa das Pessoas com Deficiência, CORDE/RN (Subcoordenadoria para Integração das Pessoas Portadoras de Deficiência do Rio Grande do Norte), CAMERA, Luiza Maria Costa Não se cria filhos com as pernas... Salvador: Secretaria da Cultura e Turismo, Egba, 2004. Apostilas cedidas pelo SENAC- Serie Documentos Técnicos- Pessoas Com Deficiência: