

Universidade Federal de Santa Catarina
Centro Sócio-Econômico
Departamento de Serviço Social

**RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO PERSPECTIVA DE INCLUSÃO SOCIAL:
POSSIBILIDADES E LIMITES.**

SABRINA GABRIELA SANTOS

Florianópolis/2003

SABRINA GABRIELA SANTOS

**RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO PERSPECTIVA DE INCLUSÃO SOCIAL:
POSSIBILIDADES E LIMITES.**

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO
EM: 17 / 02 / 2004

Teresa Kleba Lisboa
Teresa Kleba Lisboa
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSE/UFSC

FLORIANÓPOLIS/2003

**UNIVERSIDADE FEDERAL SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO PERSPECTIVA DE INCLUSÃO SOCIAL:
POSSIBILIDADES E LIMITES.**

**Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Departamento de Serviço
Social como requisito parcial para a
obtenção de grau de Bacharel em Serviço
Social pela Universidade Federal de Santa
Catarina pela acadêmica:**

SABRINA GABRIELA SANTOS

FLORIANÓPOLIS/2003

SABRINA GABRIELA SANTOS

**RESPONSABILIDADE SOCIAL COMO PERSPECTIVA DE INCLUSÃO SOCIAL:
POSSIBILIDADES E LIMITES.**

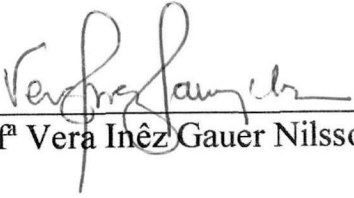
Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

PRESIDENTE DA BANCA

Prof^ª Dra. Ivete Simionatto

1^ª EXAMINADORA


Prof^ª Vera Inez Gauer Nilsson

2^ª EXAMINADORA

Roseli Maria H. P. Capudi

FLORIANÓPOLIS, 17 DE FEVEREIRO DE 2004

AGRADECIMENTOS

- Em primeiro lugar a Deus pela vida.
- Aos meus pais Osvaldo e Juçara pelo amor, carinho e apoio em todos os momentos de minha vida.
- Às minhas irmãs, Bruna e Cristiane pelo amor e amizade.
- À professora Ivete Simionatto, pelas valiosas contribuições ao longo da elaboração deste trabalho.
- Aos sujeitos desta pesquisa, farmacêuticos gerentes das farmácias da Delta T da Grande Florianópolis, pelo tempo e atenção dispensados.
- À Roseli Capudi, pelo apoio e conhecimentos compartilhados durante o período de estágio.
- A todos em meu local de estágio, em especial à equipe do CRH: Alfredo, Aline, Ana, Arthur, César, Daniela, Gabriela, Helena, Karina, Mariana, Mayana, Milena e Scheila, pela amizade e apoio compartilhados durante o período de estágio.
- Ao PET – Programa Especial de Treinamento de Serviço Social, em especial à professora Vera Maria Ribeiro Nogueira e a todos os amigos petianos, que comigo viveram essa experiência, pelas oportunidades de crescimento pessoal, acadêmico e profissional proporcionados.
- A todos no SEST/SENAT, em especial à Patrícia Costa Ferreira, pelo conhecimento compartilhado, apoio e incentivo durante o período de estágio curricular obrigatório.
- Às colegas de faculdade, em especial à Dalva, Francielle, Giselli e Juliane, pela amizade e companheirismo durante esses quatro anos.

Talvez o mundo não seja pequeno
Nem seja a vida um fato consumado
Quero inventar o meu próprio pecado
Quero morrer do meu próprio veneno.

Chico Buarque/Gilberto Gil – 1973.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	05
1 ESTADO, SOCIEDADE CIVIL E MERCADO	09
1.1 Crise do Estado, sociedade civil e políticas empresariais	09
1.2 Atuais concepções sobre responsabilidade social empresarial	22
1.3 Mecanismos de mensuração e transparência da responsabilidade social	30
2 PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA E INCLUSÃO/EXCLUSÃO SOCIAL	38
2.1 O conceito de pessoa portadora de deficiência e as diferentes tipologias	38
2.2 Inclusão/exclusão das pessoas portadoras de deficiência	46
2.3 Direitos e políticas para as pessoas portadoras de deficiência	55
3 A INCLUSÃO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA NA EMPRESA – O CASO DA DELTA T	64
3.1 Perfil dos entrevistados	65
3.2 A concepção de responsabilidade social empresarial	67
3.3 A inclusão das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho	72
3.4 Trabalho e inclusão – preconceitos, mitos e desafios	76
1 CONSIDERAÇÕES FINAIS	89
2 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
3 APÊNDICE	100

INTRODUÇÃO

Vivemos uma realidade em que a pobreza e a miséria atingem níveis alarmantes, principalmente em países considerados em desenvolvimento, como o Brasil. A Comissão Econômica para a América Latina – CEPAL divulgou dados que mostram que 44% dos latino-americanos estão em nível de pobreza e 20% são considerados indigentes. No Brasil há 38% de pobres e 12% de brasileiros em situação de indigência. (Carta Capital, 2003, p. 08).

Ao mesmo tempo em que se reconhece essa realidade, observa-se, desde a década de 1980, a diminuição dos investimentos em políticas públicas de proteção social. Os processos de reforma do Estado que vêm ocorrendo a partir desse período têm promovido cortes nos investimentos governamentais precarizando ainda mais a já precária oferta de serviços sociais públicos. É nesse contexto que surgem as propostas de parceria entre Estado, sociedade civil e mercado, ou seja, a chamada esfera pública não-estatal, “terceiro setor” ou “setor não governamental”, que abarcam iniciativas de ações sociais por parte de diferentes organizações da sociedade civil e do empresariado. Ao lado de Organizações não Governamentais – ONGs, instituições religiosas e filantrópicas surgem os projetos empresariais articulados no contexto da denominada Responsabilidade Social mediante os quais as empresas passam a prestar serviços em diversas áreas como saúde, educação, assistência social, meio ambiente dentre outros.

Dados divulgados pela revista Carta Capital (2003) mostram que 462 mil empresas brasileiras declaram-se envolvidas com causas sociais. Este envolvimento vai desde a doação eventual de recursos a pessoas, comunidades ou instituições carentes até à execução de projetos sociais estruturados. No universo da responsabilidade social

empresarial há quem busque apenas o ganho de imagem pública e dispenda mais recursos com o marketing do que com ação social. Mas também existem aqueles que realmente incorporam em sua cultura organizacional mudanças em seu modo de agir e encarar seu papel diante da sociedade. Uma empresa socialmente responsável é aquela que busca um relacionamento ético com todos os públicos com os quais se relaciona.

Fazem parte dessa postura ética o cumprimento à legislação e também o respeito à diversidade, entendida como o respeito às diferenças e a inclusão na empresa de todos os tipos de pessoas, independente de etnia, religião, classe social, idade, sexo, sexualidade, condição física, etc. Dentro destes dois pressupostos está situada a inclusão das pessoas portadoras de deficiência.

A Lei 8.213/91 estabelece que as empresas com mais de 100 funcionários devem empregar de 2% a 5% de pessoas portadoras de deficiência ou trabalhadores reabilitados pelo INSS. As empresas que adotam uma filosofia socialmente responsável devem buscar se adequar a esta determinação legal. Mais do que isso, precisam incorporar aos seus valores o respeito à diversidade, compreendendo que não obstante suas limitações, todas as pessoas possuem potencialidades e têm o direito de serem incluídas em todas as instâncias da sociedade.

A empresa de comércio varejista Delta T¹, de Santa Catarina, está implantando, como parte integrante de seu processo de gestão socialmente responsável, o Programa de Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência. Visando o cumprimento da Lei 8.213/91 e a disseminação da cultura da diversidade, o programa está iniciando suas ações de forma piloto, contratando pessoas portadoras de deficiência como atendentes na rede de lojas da Delta T.

¹ Nome fictício.

A pesquisa que desenvolvemos neste trabalho teve como objetivos: traçar o perfil dos gerentes das unidades da Delta T; identificar a compreensão dos mesmos acerca do programa de Responsabilidade Social da empresa e das potencialidades das pessoas portadoras de deficiência; verificar o nível de preconceito ainda presente em seu imaginário com relação a essas pessoas; levantar as dúvidas, posições e perspectivas em relação ao programa.

O gerente das lojas será uma das pessoas chaves para o sucesso da contratação de pessoas portadoras de deficiência pela Delta T. Este profissional deverá receber estas em seu local de trabalho e colaborar para sua inclusão junto à equipe. Portanto, os valores e preconceitos dos gerentes podem influenciar positiva ou negativamente o sucesso do programa.

Os procedimentos metodológicos compreenderam os seguintes momentos: a) revisão bibliográfica a respeito das seguintes categorias: Estado, sociedade civil, responsabilidade social, inclusão, exclusão, pessoa portadora de deficiência, políticas sociais, direitos sociais; b) identificação dos gerentes das 11 lojas da Delta T, sujeitos da pesquisa; c) elaboração de questionário semi-estruturado com questões abertas e fechadas; d) realização de pré-teste e adequação do questionário; e) realização das entrevistas com 11 gerentes das lojas da Delta T da Grande Florianópolis; f) transcrição das entrevistas e análise dos dados a partir das categorias elencadas para o estudo; g) elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso.

A metodologia utilizada é de natureza qualitativa e buscou ao longo do trabalho cotejar as referências teóricas com o movimento do real evidenciado no contato com a realidade estudada. Esse movimento permitiu estruturar o trabalho a partir da seguinte proposta:

No primeiro capítulo apresentamos um resgate das relações entre Estado, sociedade civil e mercado e das formas de enfrentamento da “questão social”, no contexto do *Welfare State* e das iniciativas no âmbito da sociedade civil e empresariado. Trata ainda das concepções de responsabilidade social empresarial e dos métodos de mensuração e transparência desta.

O segundo capítulo enfoca o conceito de pessoa portadora de deficiência e as diferentes tipologias; fazendo ainda uma discussão a respeito da dialética inclusão/exclusão social relacionada a essas pessoas. Além disso, traz uma abordagem sobre os direitos destas, a legislação e políticas de inclusão, tratando o direito ao trabalho como possibilidade de emancipação humana.

No terceiro capítulo é apresentada a pesquisa realizada com os gerentes das lojas da Delta T da região da Grande Florianópolis, buscando-se analisar os dados coletados com base no referencial teórico que balizou o estudo. E por último, seguem algumas considerações finais e as referências bibliográficas.

1– ESTADO, SOCIEDADE CIVIL E MERCADO

1.1 – Crise do Estado, Sociedade Civil e Políticas Empresariais

As relações nas formas de interação entre Estado e Sociedade Civil na contemporaneidade passam por grandes mudanças. Essas mostram-se bastante intensas quando analisamos as perspectivas de enfrentamento da “questão social” principalmente na história recente da sociedade. Segundo Yamamoto, (1998, p.27), a “questão social” pode ser entendida como:

O conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que têm uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação de seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

O processo de industrialização ocorrido na Europa no final do século XX e as transformações sociais, econômicas e políticas dele decorrentes é que dão origem à “questão social”. A tomada de consciência dos problemas que passa a ocorrer a partir desse período faz emergir a chamada responsabilidade pública e a necessidade de enfrentar as diferentes formas de pobreza que caracterizava a classe trabalhadora.

Mesmo considerando as diferentes formas de enfrentamento dessa realidade no final do século XIX e início do século XX, pode-se dizer que somente no pós-II Guerra Mundial é que emergem os sistemas de seguridade social inspirados pelo Lorde Beveridge, na Inglaterra.

A partir desse período as formas de enfrentamento da “questão social” foram as políticas articuladas em torno do *Welfare State*, em que o Estado assumiu a

responsabilidade na criação de um sistema público para oferecer serviços, com o objetivo de prover o bem estar social da população. *Welfare State* ou Estado de Bem Estar Social, é uma expressão inglesa surgida na década de 1940. Conforme indica Nogueira (2001, p.31) devido a necessidade de manter a legitimidade do capitalismo em meados do século XX e como forma de superar suas crises cíclicas, o Estado “vê-se obrigado a intervir cada vez mais nos processos de produção e reprodução da vida social, incorporando as demandas e necessidades” da classe trabalhadora. Surge assim o Estado de Bem Estar, buscando garantir de um lado, a sobrevivência da expansão capitalista, e de outro, a garantia de diversos direitos sociais como trabalho, saúde, educação, previdência e assistência. Segundo Giddens apud Nogueira (2001, p.93) esse modelo de Estado apresenta como objetivos estruturais:

- Definir um papel central para o trabalho nas sociedades industriais, como uma forma de viver;
- Promover a solidariedade nacional, sendo os sistemas previdenciários parte de um processo mais global de construção do Estado-nação;
- Administrar os riscos de “uma sociedade criadora de riquezas e orientada para o futuro – em especial, é claro, aqueles riscos que não são subordinados na relação trabalho-salário”.

Segundo Abreu (1999, p.37) as políticas de regulação socioeconômica surgidas nesse contexto romperam com o liberalismo econômico e com a imagem de Estado inimigo dos trabalhadores predominantes no século XIX, dando início a uma gradual integração dos mesmos à ordem social e política do capitalismo.

A proposta do *Welfare State* não se desenvolveu, contudo, da mesma forma nos diferentes países. Esping-Andersen (1991) cita três modelos de Estado de Bem Estar Social – “o conservador, o liberal ou residual, e o social democrata”.

O modelo conservador, segundo Esping-Andersen (1991) identifica-se com a política bismarkiana, segundo a qual um Estado intervencionista promove a subordinação individual e a lealdade a suas ações. Além do caráter paternalista, é ressaltada a característica corporativista desse modelo. Desenvolveu-se principalmente nos países da Europa meridional.

No tipo liberal ou residual, é maximizado o *status* mercantil do trabalho assalariado, o que se expressa no princípio *less eligibility*, desqualificando e punindo os usuários dos serviços sociais. É presente ainda um intenso individualismo atuarial, que conecta contribuições prévias com benefícios. (ESPING-ANDERSEN, 1991). Esse é o modelo predominante nos Estados Unidos.

O modelo social-democrata implica em uma política social que envolve a “desmercantilização dos salários e do consumo; a reestratificação da sociedade em princípios solidários; correções redistributivas das iniquidades induzidas pelo mercado e, acima de tudo, a institucionalização de pleno emprego sustentado”. (ESPING-ANDERSEN, 1991). Tal proposta caracteriza os padrões de proteção social da Alemanha e países nórdicos.

O Estado de Bem Estar que predominou nas economias desenvolvidas dos países ocidentais desde o pós-II Guerra, começou a entrar em crise a partir dos anos de 1970. Diferentes análises são elaboradas a partir desse período no sentido de indicar as causas da crise. As tendências mais conservadoras alinhadas na linha do pensamento neoliberal, que se tornou hegemônico no mundo inteiro, indicam a necessidade de redução do Estado de Bem Estar, sendo este o responsável por grande parte do déficit público. Esse processo que se iniciou na Inglaterra com Margareth Thatcher nos anos de 1970, se estendeu para grande parte dos países europeus. Na América Latina as análises e orientações do Banco

Mundial influenciaram decisivamente no corte das iniciativas de constituição do *Welfare State*.

No Brasil, Nuria Grau e Bresser Pereira (1999) indicam que as diferentes propostas de *Welfare State* predominantes no século XX são caracterizadas como modelo social-burocrático: Social porque buscava garantir os direitos sociais e promover o desenvolvimento econômico, e burocrático porque desempenhava suas funções através de um sistema formal e impessoal, baseando-se na racionalidade instrumental para realizar diretamente suas finalidades.

Grau e Pereira (1999) indicam que nos anos de 1970, devido à centralização, à burocratização excessiva, à corrupção e à falta de interesse político, verifica-se em nível mundial uma crise do Estado e conseqüentemente do *Welfare State*, agravando-se nas últimas décadas do século XX.

Segundo Abreu (1999, p. 39) durante “era de ouro²” do capitalismo gerou-se uma contradição entre os compromissos políticos nacionais reguladores do desenvolvimento econômico e dos processos de integração social e a articulação e expansão do capitalismo para além das fronteiras nacionais, tornando-o transnacional. Com isso, de forma gradual, as políticas estatais de regulação eram minadas pelo próprio desenvolvimento capitalista. Abreu (1999 p.40). aponta ainda outros fatores que contribuíram para a crise do *Welfare State*:

- a) A crise econômica dos anos 70 demonstrou a incapacidade de controle dos Estados sobre o movimento de capitais, que transcendiam a jurisdição nacional dos Estados. Além do mais a redução das atividades econômicas (recessão) provocou desemprego e diminuição nas receitas dos Estados, cujos gastos

² Concepção utilizada por Eric Hobasbawn para designar o período de desenvolvimento do capitalismo desde o final da Segunda Guerra até o início dos anos 1970.

- continuavam crescendo, provocando um crescente déficit fiscal e endividamento público.
- b) As inovações tecnológicas (...) possibilitaram ao capitalismo uma rápida reestruturação do padrão de produção e gestão, levando à terceira revolução industrial. Amplos contingentes de trabalhadores de linhas de montagem foram substituídos por máquinas automatizadas e as grandes unidades produtivas cederam gradualmente lugar às pequenas unidades descentralizadas e mundialmente distribuídas.
 - c) Enfraquecimento dos movimentos de trabalhadores que, ao longo dos “anos de ouro do capitalismo” se integraram e submeteram à racionalidade funcional e burocrática do Estado, às disputas distributivas de renda nacional, às questões corporativistas de diferentes categorias profissionais e à lógica consumista de mercado. (...) Como os trabalhadores foram historicamente os maiores impulsionadores do Estado de bem estar, o seu enfraquecimento como movimento autônomo e sua ausência do cenário internacional dificultam o surgimento de alternativas contrapostas às encaminhadas pelos detentores de capital.
 - d) A falência da União Soviética. (...) Sem dinamismo econômico e sem consentimento da maioria, o estatismo burocrático-ditatorial soviético estava em crise e deixava de ser uma alternativa ao capitalismo mundial. (...).

Barreto (1999 p.111) define a crise do Estado em três dimensões:

Uma *crise fiscal*, caracterizada pela crescente perda de crédito por parte do Estado e pela poupança pública que se torna negativa; *como crise do modo de intervenção do Estado*, que na maioria dos países em desenvolvimento corresponde ao esgotamento do modelo de industrialização por substituição de importações; e *como crise do modelo burocrático de gestão pública*, revelada pelos elevados custos e baixa qualidade dos serviços prestados pelo Estado.

A grande crise econômica nos países denominados subdesenvolvidos e a desaceleração das taxas de crescimento dos países desenvolvidos, ocorridas nos anos de 1980, segundo Grau e Pereira (1999, p 01) foram endógenas ao Estado Social e deram margem para dois tipos de respostas: A onda neoconservadora com sua proposta de Estado Mínimo, surgida na década de 1980 e o movimento em defesa da reforma do Estado na década de 1990. Sobre a reforma do Estado Grau e Pereira (1999, p 01) colocam:

Reconstrução que é necessária quando promove o ajuste fiscal, o redimensionamento da atividade produtiva do Estado e a abertura comercial; que pode ser meramente conservadora quando se concentra na flexibilização dos mercados de trabalho; mas que se torna progressista quando aprofunda o regime democrático e amplia o espaço público não Estatal.

No mesmo eixo de análise, Barreto (1999) indica que, a partir dos anos 1980, três movimentos podem ser apresentados no que se refere à esfera pública: a redefinição do papel do Estado nacional; a incorporação, pelo setor privado de parte da produção de bens e serviços públicos antes a cargo do Estado; e a emergência do terceiro setor, ou setor público não estatal.

Na esfera econômica houve a passagem de um Estado produtor, prestador de serviços, interventor e burocratizado para um modelo de Estado regulador, indutor, coordenador e mobilizador dos agentes econômicos e sociais, que tem a função de assumir a coordenação das estratégias de desenvolvimento. No âmbito político, existe a ação discriminatória e protecionista do Estado e sua aparente incapacidade de institucionalizar a democracia e a cidadania. Na área social há a crise do Estado de Bem Estar Social e, em países como o Brasil, onde este nem sequer chegou a se consolidar, essa crise implica em redução, tendendo ao desaparecimento de programas sociais estatais, que já funcionavam precariamente (BARRETO, 1999).

Cabe ressaltar que no Brasil não chegou a se desenvolver um *Welfare State* pleno, que cumprisse com sua função de garantir a segurança social de todos os cidadãos. No *Welfare State* do tipo liberal ou residual, que foi o modelo implantado na sociedade brasileira, o Estado apenas intervêm nos casos em que os problemas sociais não têm nenhuma possibilidade de serem resolvidos pelo esforço individual, a família, as redes

comunitárias solidárias e o mercado (NOGUEIRA, 2001). Sobre essa questão Abreu, (1999 p.38) contribui:

Nas nações capitalistas de industrialização tardia e periférica como o Brasil, essas estratégias regulacionistas e desenvolvimentistas não foram submetidas a pactos entre classes e partidos que disputam o poder. Elas foram implementadas por uma elite conservadora, em geral com origem nas oligarquias agrárias, na burocracia estatal e nas forças armadas. Estados como o brasileiro promoveram tais estratégias “de cima para baixo”, sem participação da cidadania e das classes subalternas. (...) Países periféricos como o Brasil desenvolveram o regulacionismo estatal desenvolvimentista, mas sem a universalização dos direitos políticos e sociais da cidadania, isto é, sem um *Welfare State* democrático.

Segundo Barreto (1999 p.111) a revisão do Estado brasileiro consiste em recuperar a poupança pública e superar o déficit fiscal, redefinindo as formas de intervenção na economia e na área social, e implantando um novo modelo de gestão que supere os obstáculos da administração burocrática. Assim, a reforma do Estado brasileiro conjugaria quatro processos interdependentes:

- *A redefinição das funções* do Estado orientada para a redução de seu tamanho, e principalmente de seu contingente de pessoal, mediante a adoção de programas de *privatização, terceirização e “publicização”³*;
- *A redução do grau de interferência* do Estado, mediante adoção de programas de *desregulação e realização de reformas econômicas orientadas para o mercado*, visando, sobretudo a promoção da capacidade de competição internacional do país;
- *O aumento da governança do Estado* – aqui entendida como a capacidade de tornar efetivas as decisões do governo, ou seja, de implementar políticas públicas de forma eficiente e conjugada com a sociedade – envolvendo o *ajuste fiscal* – direcionado a recuperação

³ Segundo Barreto (1999) entende-se como “publicização” a transferência dos serviços não-exclusivos do Estado para o setor público não estatal ou terceiro setor mediante transformação de entidades estatais em organizações públicas não estatais, denominadas organizações sociais. São considerados serviços não exclusivos aqueles que não envolvam o exercício de poder do Estado, mas que por este devem ser apoiados por serem fundamentais para a sociedade.

financeira do Estado – e a implantação da *administração pública gerencial*;

- *O aumento da governabilidade*, que consiste no fortalecimento da capacidade política do governo de intermediar interesses, garantir legitimidade e governar. (BARRETO, 1999, p. 113).

Montaño (1999) coloca que, apesar de não haver o afastamento total do Estado, mantendo este um certo nível de respostas à “questão social”, devido à mudança de enfoque do Estado com relação à área econômica, com as privatizações, surge outro problema: as respostas estatais à “questão social” não conseguem mais se auto-sustentar e auto-financiar, pois o Estado já não tem perante os custos das políticas sociais a contrapartida de rendas, produto dos lucros obtidos nas atividades econômicas outrora estatais. Desta forma:

As políticas sociais estatais devem sofrer uma profunda reorientação política, sendo focalizadas (opondo-se ao princípio de solidariedade universal, elas passam a ser dirigidas, de forma segmentada, aos indivíduos que apresentam carências concretas – exacerbando a imagem de ‘doação’, e, ‘a cavalo dado...’), desconcentradas (...) e precarizadas (elas são reduzidas em quantidade, qualidade e variabilidade (...)). (MONTAÑO, 1999, p. 63).

Assim, para suprir as necessidades para as quais são dadas respostas insatisfatórias pelo Estado minimizado, as estratégias de enfrentamento à “questão social” são transferidas à iniciativa privada e à sociedade civil, que vendem ou fornecem gratuitamente os serviços sociais (MONTAÑO, 1999).

Nessa conjuntura, como tentativa de dar resposta aos problemas sociais, ocorre o fortalecimento do terceiro setor, formado pela articulação entre Estado, iniciativa privada e sociedade civil, como alternativa ao *Welfare State*. Segundo Kameyama (2000) o terceiro setor é constituído por instituições sociais, entidades filantrópicas, entidades de

direitos civis, movimentos sociais, órgãos autônomos de administração pública descentralizada e fundações. Segundo a autora, “com a privatização do Estado, sua ação se torna ineficaz, precária e insuficiente, aumentando o vácuo entre as demandas sociais e os serviços sociais propriamente ditos que passam a ser assumidos pelo denominado Terceiro Setor”.(KAMEYAMA, 2000. p. 246).

Entre os autores que defendem a expansão do terceiro setor e a sua atuação na área das políticas sociais, Mintzberg apud Barreto (1999) aponta que o tipo de propriedade não-estatal é o mais adequado para a prestação de serviços públicos sociais, porque o modelo de gestão adotado por essas organizações, chamado controle normativo, adaptar-se-ia melhor à natureza desses serviços por ter caráter missionário e igualitário.

Nessa mesma linha de pensamento, Barreto (1999) considera que o setor público não estatal, sendo uma instância intermediária entre o Estado e o mercado, surge como “possibilidade de conciliação da eficiência das empresas privadas com a finalidade social dos serviços públicos”. Além disso, segundo a autora, constituiria um espaço para a ampliação da representação social e de abertura para a democratização das decisões a respeito das políticas públicas, entendidas como condição para a garantia de resultados sociais efetivos.

Ainda na defesa da atuação do terceiro setor na área social, Pereira e Grau (1999, p.32) afirmam que a solidariedade, o compromisso, a cooperação voluntária, o sentido do dever e a responsabilidade pelo outro “são princípios que tendem a caracterizar as organizações sem fins de lucro e, em termos mais amplos a ‘comunidade’ enquanto mecanismo de atribuição de valores, diferenciável do mercado, baseado na competição e no Estado, baseado no poder coercitivo”. Então, segundo os autores, o fato do lucro não ser o objetivo final dessas organizações facilitaria que a prestação de serviços atendesse

aos interesses dos clientes. Defendem ainda que a provisão dos serviços pelas entidades sem fins lucrativos provavelmente seria mais eficiente e teria custos mais baixos, por serem realizados por meio do voluntariado e de doações.

Vários autores fazem críticas bastante severas a essa retirada das funções estatais no âmbito das políticas sociais, e a transferência de parte de suas responsabilidades para a sociedade civil. Segundo Soares (2000), quando o retorno à família e ao terceiro setor no enfrentamento à “questão social” não se constitui como uma rede complementar, mas como forma primeira de atendimento às necessidades, este representa um verdadeiro retrocesso histórico. A autora denuncia a ineficiência do “reinado do minimalismo”, que estaria levando a uma “descentralização destrutiva” e ao reforço dos esquemas de poder tradicionais, adeptos às práticas clientelistas e de favor.

Yasbeck (1993) denomina esse apelo à sociedade civil e ao terceiro setor como “refilantropização da Assistência Social”, o que segundo a autora implica numa precipitada volta ao passado sem esgotar as possibilidades da política pública na sua formatação constitucional⁴.

Para Montaño, (1999 p. 71). se esconde por trás do desenvolvimento de laços de solidariedades particulares, a negação do princípio da solidariedade universal. Assim:

Efetivamente, enquanto a atenção às necessidades por via das políticas sociais do *Welfare* se rege por um princípio universalista – todos contribuem para financiar os serviços e assistência -, a saída destas respostas da órbita estatal reforça a substituição paulatina da

⁴ A Constituição de 1988, resultado do maior processo de mobilização da história brasileira, representa a perspectiva da construção de um padrão público universal de proteção social. Com a crise do Estado e do *Welfare State*, este padrão não chegou a se consolidar. O conjunto de direitos conquistados no texto constitucional foi submetido à lógica do ajuste fiscal, permanecendo uma grande defasagem entre direito e realidade (SALAMA e VALIER apud BEHRING, 2003, p. 104). Soares (2000, p. 35) afirma que “o país foi pego no meio do caminho na sua tentativa tardia de montagem de um Estado de Bem Estar Social”.

solidariedade universal pelas formas particulares de solidariedade. (...) Quer dizer, um sistema onde cada um é solidário com seus pares, com seus iguais ou semelhantes, com seu grupo de interesse particular. A substituição do princípio de solidariedade universal (...) faz com que cada grupo ou coletivo que tenha uma necessidade ou carência particular tenha que se auto – responsabilizar (direta ou indiretamente) pelo financiamento/prestação da sua resposta, e isto é o grande desejo/finalidade do projeto neoliberal.

Mishra apud Pereira (2003, p. 96) defende que há uma diferença estrutural entre os princípios e critérios que regem o Estado Social e os que guiam uma “sociedade de bem-estar” neoliberal. Baseando-se nessa diferença a autora argumenta que é preciso ter claro que nenhum setor privado pode ser considerado um “equivalente funcional” ao setor público. Expõe ainda que é necessário distinguir entre fins e meios, entre o princípio do bem estar como direito (coisa que só poderia ser garantida pelo Estado) e a simples questão de decidir quem pode fazer o melhor em termos de vantagens comparativas na produção de serviços sociais.

Pereira (2003, p. 95) contribui com essa discussão, dizendo ser empírico o aumento das atividades e da visibilidade do terceiro setor, entretanto diz ser necessário prudência com relação a isso, e aponta alguns problemas no repentino crescimento do “setor voluntário”:

- a) Desigual cobertura das suas ações, tanto geograficamente quanto demográfica e socialmente;
- c) Falta de eficaz coordenação e de estabelecimento de linhas mestras que evitem duplicações de iniciativas;
- d) Ausência de poderes para garantir direitos e de suficiente credibilidade para sustentar causas populares.

Historicamente o terceiro setor esteve presente em momentos marcantes da vida social brasileira. Shoroeder (2001) coloca que seu fortalecimento no Brasil, a partir da

década de 1960, está ligado à busca de alternativas à repressão da ditadura militar, sendo uma forma de protesto. É nesse período que se observa o surgimento das Organizações Não Governamentais – ONG's, novos espaços de participação da sociedade civil.

Para Gohn (1998, p 14) na realidade brasileira nas décadas de 1970 – 1980:

As ONGs cidadãs estiveram por detrás da maioria dos movimentos sociais populares urbanos que delinearão um cenário de participação na sociedade civil, trazendo para a cena pública novos personagens, contribuindo decisivamente para a queda do regime militar e para a transição democrática no país. As ONGs contribuíram para a reconstrução do conceito de 'sociedade civil', termo originário do liberalismo que adquire novos significados, menos centrados na questão do indivíduo e mais direcionados para os direitos de grupos e de coletivos.

Segundo Gohn (1998), as ONGs que ganharam espaço nos anos de 1990 não são as mesmas dos anos de 1970 e 1980. A autora coloca que as últimas eram politizadas e articuladas a partidos, sindicatos e alas da Igreja progressista. Já as ONGs que começaram a se expandir nos anos de 1990 estruturam-se como empresas, autodenominam-se cidadãs, por se apresentarem sem fins lucrativos, e atuam em áreas de problemas sociais cruciais. “As ONGs dos anos 90 não têm perfil ideológico definido, falam em nome de um pluralismo, defendem políticas de parceria entre o setor público com as entidades sem fins lucrativos e o alargamento do espaço público não estatal.” (GOHN, 2000, p. 64).

Segundo Menegasso (2001 p.64), no Brasil na década de 1990, o papel das Organizações não Governamentais - ONG's fortaleceu-se, aumentando o investimento de recursos oriundos de organizações vinculadas ao empresariado em projetos de interesse público. “As ações sociais do empresariado integram o denominado terceiro setor, que constitui um campo marcado pela diversidade de atores e formas de organização”. Assim,

as empresas fortalecem suas ações no campo social, sendo mais um dos atores a intervir nessa área.

Por muito tempo as empresas se voltaram unicamente para o desenvolvimento de métodos que aumentassem a produtividade, fortalecendo o capital. Contudo, as grandes transformações do mundo contemporâneo vêm redirecionando as estratégias capitalistas, fazendo surgir no meio empresarial “preocupações” a respeito do contexto humano e social em que as organizações estão inseridas. O mundo capitalista busca criar a sua “ação social” através das empresas, que encontram nas ações e comportamentos empresariais voltados para o “social” uma maneira de enfrentar os problemas sociais, obtendo um retorno no sentido da sobrevivência e da perenidade do seu negócio.

Paralelamente ao Estado, mas algumas vezes com dinheiro público, os empresários têm buscado desenvolver estratégias de enfrentamento da questão social, por vezes ainda através de ações assistencialistas e filantrópicas, embora na atualidade a “filantropia empresarial” esteja sendo gradualmente substituída por práticas sistemáticas e profissionais de intervenção social.

Atualmente utiliza-se o termo “Responsabilidade Social Empresarial” para denominar as ações e comportamentos empresariais com relação à “questão social”. Ashley apud Gaioto (2001, p.62) define a Responsabilidade Social Empresarial como um conceito interdisciplinar, multidimensional e associado à abordagem sistêmica, tendo seu foco no relacionamento entre os *stakeholders*⁵, e estando incorporada às orientações estratégicas das empresas, reflete-se em desafios éticos nas áreas econômica, ambiental e social.

⁵ Segundo Srour apud Menegasso, (2001 p. 71) “*Stakeholders* são todos os agentes que mantêm vínculos com uma determinada organização: trabalhadores, gestores, proprietários, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, autoridades governamentais, credores, concorrentes, mídia, comunidade local, entidades da sociedade civil”.

Para Roberto Souza Gonzáles (2003, p.11) “a responsabilidade social está ligada a um projeto estratégico das empresas sem perder de vista seus funcionários e diferentes públicos externos”.

No entanto, apesar da entrada da sociedade civil e da iniciativa privada no enfrentamento à “questão social”, a atuação social do Estado, via políticas públicas, continua imprescindível, pois é ao Estado que cabe a competência de formulação e implantação de políticas sociais que incluam a sociedade como um todo. É inviável deixar apenas a cargo das empresas e do terceiro setor os investimentos na área social, pois estes setores apenas conseguem atender a comunidades locais, e isso intensifica a fragmentação do atendimento. A sociedade civil e o mercado podem participar das ações sociais junto ao Estado, mas jamais substituí-lo em suas funções essenciais.

1.2 – Atuais Concepções sobre Responsabilidade Social Empresarial

A adoção do termo Responsabilidade Social Empresarial teve início por volta da década de 1990, e se deu pela necessidade de diferenciar as novas formas do empresariado tratar sua atuação social, buscando diferenciá-la das práticas tradicionais da filantropia empresarial, historicamente identificadas como ações pontuais, caritativas e assistencialistas.

Sendo assim, vários autores indicam que a Responsabilidade Social corporativa não deve ser confundida com a filantropia empresarial nos moldes tradicionais, que consiste em ações assistencialistas e esporádicas, de doações de produtos, dinheiro e equipamentos, sem nenhum tipo de planejamento, organização, monitoramento,

acompanhamento e avaliação, dependendo exclusivamente da disposição da classe empresarial. No entanto, nesse contexto é importante ressaltar:

[...] o termo – responsabilidade social empresarial – é utilizado para denominar desde mudanças cosméticas superficiais, a partir do uso de palavras soltas na publicidade de algumas instituições, até verdadeiras transformações nas relações capital-trabalho e na forma de obtenção e distribuição da riqueza gerada. (TORRES, 2002, p.01).

Responsabilidade Social Empresarial, ao contrário da filantropia empresarial, exige sistematização, método e continuidade, necessitando a implantação de um processo de gestão por parte da empresa. Segundo Neto e Froes (2001, p.174) as práticas de doações e apoio esporádicos que são dominantes no modelo da filantropia estão sendo gradualmente substituídas por estratégias sociais, inovando nas formas que se inserem nas comunidades, objetivando o fomento do desenvolvimento social.

Empresa Socialmente Responsável é aquela que estabelece um relacionamento ético com todos os públicos com os quais se relaciona (*stakeholders*), tendo a capacidade de dialogar com todas as partes interessadas, incorporando os interesses destas partes em suas estratégias de ação. É insuficiente uma empresa ter excelentes projetos sociais voltados para a comunidade se internamente ela não oferece respeito e qualidade de vida e de trabalho para seus funcionários.

A empresa socialmente responsável deve ter como prioridade o desenvolvimento de um código de ética para exprimir os valores que irão orientar seu relacionamento com as partes interessadas em suas operações. Segundo Grajew (2002), deve ser elaborado um mapeamento dos públicos que sofrem impacto com as atividades da organização, e traduzidos os valores desta em normas que efetivamente servirão como diretrizes para a condução desse relacionamento.

Para implantar esse modelo de gestão é necessário que a empresa esteja disposta a quebrar paradigmas e mudar seu comportamento em direção a uma visão mais ética e responsável de todos os aspectos sociais, ambientais e econômicos que podem ser influenciados pelas operações da organização. A iniciativa para a adoção de um modelo de gestão socialmente responsável deve partir dos níveis hierárquicos mais altos do organograma empresarial, sendo vista como uma estratégia.

A implantação da Responsabilidade Social Empresarial como estratégia de ação organizacional está longe de ser uma unanimidade, seja nos meios empresariais, seja no âmbito acadêmico. Existem várias vertentes, contrárias e favoráveis à adoção da gestão socialmente responsável por parte das empresas, que serão aqui expostas.

Existem argumentos conservadores contrários à Responsabilidade Social Empresarial. Um deles é baseado no direito à propriedade, sendo defendido por Friedman (1984) em sua obra “Capitalismo e Liberdade”, que argumenta que a direção da empresa deve preocupar-se unicamente em ser lucrativa, podendo desta forma oferecer a melhor remuneração aos acionistas. Segundo este ponto de vista, quando a empresa realiza ações que não visam a maximização dos lucros está lesando os acionistas.

Outro argumento conservador contrário à Responsabilidade Social Empresarial é baseado na função institucional, e é defendido por Leavitt (1972) na obra “Direção de Empresas”. Este argumento dita que a função institucional das empresas não é a de fazer investimentos na área social, pois, existiriam instituições específicas para essa finalidade, que seriam o governo, sindicatos, igrejas, ONG’s e movimentos sociais. E, além disso, as empresas não teriam competência técnica para desenvolver ações sociais.

Sob outra ótica, os setores acadêmicos progressistas também apresentam argumentos contrários à Responsabilidade Social Corporativa. Esses argumentos são

construídos sobre o fato de o que moveria as ações das empresas na área social seria única e exclusivamente interesses mercadológicos e de *marketing*, buscando conquistar a simpatia dos consumidores e aumentar a lucratividade do negócio.

Iamamoto (1998) defende que as idéias de solidariedade humana, compromisso com a redução da pobreza e exclusão, preservação da natureza e desenvolvimento sustentável, são na realidade apenas formas de atribuir respeitabilidade e legitimidade social à empresa, elevando assim sua lucratividade. Ainda segundo Iamamoto (1998, p. 129) “não é a lógica do interesse público, mas sim do interesse privado, isto é, da lucratividade ou da acumulação ampliada de capital. É essa a lógica que subordina qualquer componente de caráter público porventura existente na ação social empresarial”.

E, completa a mesma autora:

O caráter privado do empreendimento faz com que se instaure uma seletividade no acesso aos programas segundo critérios estabelecidos pelo livre arbítrio das corporações empresariais. Conseqüentemente, vê-se comprometida a dimensão universalizante que envolve a cidadania como igualdade de direitos de todos os cidadãos, requerendo que a prestação de serviços sociais esteja voltada para a coletividade, com livre acesso de todos sem discriminações, o que só ocorre na esfera pública.

Dentre os argumentos favoráveis à Responsabilidade Social Empresarial, existem aqueles que defendem que esta deve ser vista como uma obrigação da empresa. Neto e Froes (2001 a) argumentam que as empresas sobrevivem utilizando recursos pertencentes à sociedade: capacidade de trabalho das pessoas, recursos naturais, além de dependerem do apoio do Estado, que é viabilizado pela sociedade. Então, segundo esse ponto de vista, se a empresa se apropria de recursos que não lhe pertencem para obter lucro, nada mais justo que ela devolva à sociedade o que lhe foi retirado, e a Responsabilidade Social Empresarial seria uma forma de fazer essa devolução.

Esses autores ainda argumentam que os produtos e serviços comercializados pelas organizações não são válidos como restituição dos recursos da sociedade apropriados pelas empresas, pois esses produtos e serviços geram lucro para as organizações, sendo portanto sua função básica. Outro argumento a esse respeito é o de que os recursos que as empresas consomem pertencem a toda a sociedade, porém somente têm acesso aos produtos e serviços produzidos pelas organizações aqueles que podem pagar por eles. Logo, grande parte da população, pertencente às classes menos favorecidas, estaria excluída do usufruto dessa restituição.

Desta forma a Responsabilidade Social Empresarial seria um modo de fazer com que a restituição chegasse de forma mais igualitária à sociedade como um todo. Froes e Neto (2001 a, p.84) colocam: “A empresa deve financiar projetos sociais porque é certo, justo e necessário assim proceder. É um mecanismo de compensação das ‘perdas da sociedade’ em termos de concessão de recursos para serem utilizados pela empresa”.

Outros argumentos favoráveis à Responsabilidade Social Empresarial dizem respeito aos ganhos de produtividade e competitividade que empresas que adotam estrategicamente a gestão socialmente responsável obtêm.

Defende-se que as organizações que se preocupam com “o social” estão também investindo em qualidade e em motivação, gerando o diferencial que contribui para que os funcionários se tornem mais comprometidos, melhorando desta forma também os processos de prestação de serviços ou fabricação de produtos. Esta seria, portanto, uma estratégia não somente de *marketing* externo, como também de *endomarketing*, ou seja, *marketing* interno.

Dentro dessa linha de pensamento, Oded Grajew (2001, p.25) defende que a Responsabilidade Social Empresarial é considerada hoje um valor de mercado, sendo um

imperativo adotar esse tipo de postura, que segundo ele é adequada a todos os tipos de organização.

Greyson e Hodges (2002) pontuam que a capacidade de produção das empresas nas primeiras décadas deste século não será tão relacionado com limitações de ordem tecnológica, mas com o apoio público por parte dos consumidores e da sociedade em geral ao uso de novas tecnologias. Segundo esses autores, uma das grandes conseqüências da globalização é que as grandes corporações multinacionais se tornaram mais visadas, pois são encaradas pelos movimentos por mudanças sociais e políticas como alvos mais acessíveis do que os governos. Assim, tem-se na atualidade um quadro inédito onde:

Algumas empresas adquiriram hoje o mesmo status das celebridades de Hollywood. Cada um de seus movimentos é observado, analisado e comentado. Procuram-se incoerências em toda a declaração ou comentário informal. O crescente movimento de sofisticadas organizações não-governamentais (ONG'S), aliado aos avanços tecnológicos nos meios de comunicação, fez com que a denúncia do comportamento das empresas chegasse a outros canais – as páginas da imprensa popular e as salas de bate-papo na internet. As fofocas sobre algumas companhias se espalham tão rápido pelo mundo quanto as de estrelas de cinema. (GRAYSON e HODGES, 2002, p. 31).

Através disso percebe-se a influência da opinião pública nos negócios das empresas na era da globalização. A rápida difusão de idéias, que por um lado beneficiou as empresas com a valorização das marcas mundiais, por outro lado pode também difundir com rapidez ainda maior os comportamentos negativos dessas mesmas corporações. Anos de investimentos para tornar uma marca conhecida e socialmente confiável podem ser perdidos em poucos meses, com a divulgação de algum procedimento ou comportamento político, social, econômico ou ecologicamente incorreto. Nessa conjuntura, investir em Responsabilidade Social Empresarial aparece

como uma estratégia para proteger a imagem da organização e de suas marcas perante a sociedade e conseqüentemente evitar prejuízos decorrentes de danos a estas.

Verifica-se assim uma forte pressão por parte da sociedade civil e sociedade em geral pelo comportamento ético e socialmente responsável das empresas, seja daquela sociedade civil politicamente organizada através de movimentos sociais, ONG's, partidos políticos e sindicatos, ou mesmo, ainda que em menor escala, daquela que simplesmente acessa as informações em sua casa e as repassa através da internet. Assim, na atualidade:

Numa sociedade global interconectada, os consumidores (que hoje são em geral mais bem informados e mais afluentes do que nunca) serão fiéis a marcas e organizações que lhes dêem razões para confiar. Segundo a Pesquisa do Milênio sobre Responsabilidade Social das Empresas, realizada pela *Environics International* em 1999, ao formar uma impressão sobre uma empresa as pessoas em todo o mundo se baseiam mais em sua contribuição para causas sociais e sua relação com o meio ambiente do que na reputação da marca ou em questões financeiras. Metade da população de 23 países pesquisados atenta para a atuação social das empresas – um em cinco consumidores disse que voltou a comprar de empresas por causa de sua atuação social, e quase o mesmo número pensava em fazer o mesmo. (GRAYSON e HODGES, 2002, p. 75).

Para as empresas que desejam implantar a gestão socialmente responsável, existem duas frentes de atuação essenciais: A responsabilidade social interna, voltada aos processos de produção, gestão e à relação com seus funcionários, fornecedores, clientes e governo; e a responsabilidade social externa, que consiste no investimento em projetos sociais voltados para a comunidade.

Neto e Froes (2001 a) defendem que as empresas devem iniciar o processo investindo em responsabilidade social interna, e somente depois investir na comunidade. Segundo esses autores, ao inverter o processo as empresas estão cometendo um grave erro de estratégia social, pois privilegiando os investimentos na comunidade em

detrimento do público interno produzem um grande descontentamento entre seus funcionários, gerando conflitos, ansiedades e desmotivações.

De acordo com Grayson e Hodges (2002) existem quatro temas emergentes de gestão, impostos pelas forças globais de mudança, e que vêm norteando as ações de responsabilidade social das empresas. Esses temas emergentes de gestão seriam: Ecologia e Meio Ambiente; Saúde e Bem-Estar; Diversidade e Direitos Humanos e Comunidades. Ainda segundo esses autores:

Em cada uma dessas questões há componentes diferentes que terão um efeito tanto próprio quanto cumulativo nas decisões de negócios e na responsabilidade das empresas. A importância de cada componente vai diferir conforme uma série de variáveis interdependentes, como o local de atuação da empresa, os hábitos culturais do local e o setor industrial ou comercial. É também provável que o questionamento cada vez maior da iniciativa privada as influencie. (GRAYSON e HODGES, 2002, p.95).

Na atualidade, vêm surgindo mecanismos e padrões de medição de ações e resultados de responsabilidade social empresarial, criados por instituições interessadas em disseminar e divulgar essas práticas das organizações. No início apenas informações sobre aspectos financeiros e superficialmente sobre questões ambientais eram divulgadas pelas empresas. Com o tempo, a exigência da sociedade por maior transparência exigiu das organizações informações mais completas, como as ações no campo social, contemplando assim o tripé do desenvolvimento sustentável⁶: econômico, ambiental e social.

⁶ Desenvolvimento Sustentável (DS), segundo Cavalcanti (1995), pode ser definido como equilíbrio entre tecnologia e ambiente, relevando-se os diversos grupos sociais de uma nação e também dos diferentes países na busca da equidade e justiça social.

1.3 – Mecanismos e instrumentos de mensuração e transparência da Responsabilidade Social

Para possibilitar essa divulgação e a avaliação das políticas de responsabilidade social das empresas, algumas instituições no âmbito nacional e internacional passaram a criar instrumentos para mensuração e transparência. Entre as instituições, temos o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social; o IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais; a Fundação Abrinq; a CEPAA – *Council on Economic Priorities Accreditation Agency*; a ONU – Organização das Nações Unidas, entre outros. Abaixo trataremos brevemente dos instrumentos criados por cada uma dessas instituições.

O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social⁷ é uma instituição de atuação internacional, sendo uma das mais conhecidas no Brasil nas questões de Responsabilidade Social Empresarial. Seus instrumentos são os mais utilizados pelas empresas brasileiras ao adotarem políticas socialmente responsáveis de gestão. Esses instrumentos (chamados pelo instituto de “Ferramentas de Gestão”) são os seguintes:

Primeiros Passos em Responsabilidade Social Empresarial - R S E, que é um manual de introdução, devendo ser utilizado por empresas que querem inserir a responsabilidade social na cultura de suas atividades. Segundo o instituto, deve ser usado como uma fonte de idéias, e não como um recurso definitivo para a empresa que pretenda ser socialmente responsável. Defende que respeitar a lei em todos os seus princípios já é uma base de responsabilidade social, mas propõe ir além, apresentando diretrizes e iniciativas válidas inclusive para empresas com escassos recursos humanos e materiais.

Os “Indicadores Ethos” são uma ferramenta de uso essencialmente interno, que permite à empresa avaliar sua gestão no que diz respeito à incorporação de práticas

⁷ Dados disponíveis no site: <www.ethos.org.br>.

socialmente responsáveis, além do planejamento e monitoramento geral da organização. Os indicadores abrangem os seguintes temas: Valores e Transparência, Público Interno, Meio Ambiente, Fornecedores, Consumidores e Clientes, Comunidade e Governo e Sociedade.

A utilização dessa ferramenta se dá da seguinte forma: A decisão deve partir da diretoria da empresa. Após isso, pode-se ter acesso aos Indicadores Ethos através da *homepage*, ou solicitando ao Instituto através de *e-mail*. Depois é preciso definir um responsável por recolher os dados e informações e preencher o questionário. Respondido o questionário e repassadas as respostas para o gabarito que vêm em anexo, este deve ser mandado ao Instituto. Antes, contudo, a empresa deve realizar o cadastro na *homepage*.

Enviado o gabarito, a empresa deverá aguardar o Relatório de Diagnóstico da Responsabilidade Social Empresarial que será enviado pelo Instituto Ethos. Este Relatório traz notas relativas ao desempenho da empresa em cada um dos sete temas propostos pelo instituto e indicadores relacionados com essas áreas. O relatório traz ainda uma nota geral chamada de “Performance Final”.

O Relatório traz ainda notas do Banco de Dados do Ethos (média do total de empresas que preencheu os indicadores Ethos naquele ano) e do grupo *Benchmarking* (média das dez empresas melhores colocadas no Brasil no ano em questão). Isso permite que a empresa compare seu desempenho com o das demais.

Outra ferramenta do Instituto Ethos é o “Banco de Práticas”, que está disponível para acesso na *homepage* do Instituto Ethos. Esta ferramenta consiste em sistematização de informações sobre práticas de responsabilidade social de empresas. O Banco de Práticas está dividido em três categorias:

- *Benchmarking* – Indicadores Ethos: Espaço de divulgação de casos de empresas que se destacaram nos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social. Esses casos são elaborados de maneira sistematizada e com profundidade, relatando as ações realizadas, resultados, desafios e recomendações das empresas em questão.
- Caso Concreto: Reúne os casos jornalísticos divulgados no *site* como exemplos de empresas que incorporam a Responsabilidade Social Empresarial na gestão do seu negócio, identificando formas inovadoras e eficazes de atuar em parceria com os públicos afetados por suas atividades.
- Atitude: É uma reportagem condensada onde a empresa fornece um exemplo de ação social pontual, ainda não integrada à gestão, mas já dando sinais dos primeiros passos rumo à Responsabilidade Social Empresarial.

O “Guia de Balanço Social⁸” é uma ferramenta de gestão que propõe a padronização de relatórios para a apresentação de indicadores de responsabilidade social. Também pode ser usado como instrumento para realização de diagnóstico e gestão, pois reúne informações importantes sobre o papel social da empresa, permitindo acompanhar sua evolução. Segundo o Instituto Ethos (2003):

A publicação de um balanço social oferece uma proposta de diálogo com os diferentes públicos envolvidos no negócio da empresa que o adota: público interno, fornecedores, consumidores/clientes, comunidade, meio ambiente, governo e sociedade. A proposta é de que o relatório contenha informações sobre o perfil do empreendimento,

⁸ Segundo o IBASE (2003): O balanço social é um demonstrativo publicado anualmente pela empresa reunindo um conjunto de informações sobre os projetos, benefícios e ações sociais dirigidas aos empregados, investidores, analistas de mercado, acionistas e à comunidade. É também um instrumento estratégico para avaliar e multiplicar o exercício da responsabilidade social corporativa.

histórico da empresa, seus princípios e valores, governança corporativa, diálogo com partes interessadas e indicadores de desempenho econômico, social e ambiental. O relatório deve apresentar também um demonstrativo do Balanço Social desenvolvido pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase), iniciativas de interesse da sociedade (projetos sociais) e de promoção da responsabilidade social em nível local, nacional e global, entre outros indicadores de desempenho da gestão como geração de riqueza, produtividade e investimentos.

O “Localizador de Ferramentas” é um instrumento de navegação na internet que possibilita que o interessado em Responsabilidade Social Empresarial tenha acesso mais fácil às informações atualizadas sobre ferramentas de gestão elaboradas pelos principais centros de referência no tema. O Localizador de Ferramentas oferece menu de navegação organizado por temas - Valores e Transparência, Público Interno, Clientes/Consumidores, Meio Ambiente, Comunidade, Fornecedores e Governo e Sociedade e segundo sua relação com o planejamento, sejam estratégicos ou operacionais.

A “Matriz de Evidências”, ainda em fase de desenvolvimento, terá como objetivo segundo o Instituto Ethos (2003):

Utilizar uma matriz (tabela) de evidências para ilustrar a correlação entre as ações sustentáveis (colunas) e os fatores de sucesso nos negócios (linhas). Portanto, em cada célula dessa matriz encontram-se evidências da correlação entre 2 conceitos, como por exemplo: aumento das receitas X melhoria no processo ambiental. O detalhamento de cada célula traz um descritivo das razões da correlação, bem como os casos de sucesso que a comprovam.

Empresas que tenham desenvolvido ações sustentáveis, que atendam a critérios para comprovação das correlações de cada célula serão apresentadas na matriz. O objetivo maior dessa ferramenta será comprovar a relação existente entre ações socialmente responsáveis e melhoria nos negócios.

O IBASE – Instituto Brasileiro de Análises Sociais oferece como instrumento de Responsabilidade Social Empresarial um modelo de Balanço Social. Este instituto está intimamente ligado à disseminação da prática de divulgação do Balanço Social no Brasil, pois em 1997, Herbert de Souza – o Betinho – enquanto presidente do IBASE lançou uma campanha pela divulgação do Balanço Social através de seminários, encontros e simpósios, com apoio de lideranças empresariais, da Gazeta Mercantil, empresas e suas instituições representativas. Atualmente tramita no congresso um projeto de lei que trata da obrigatoriedade do balanço social no Brasil.

Em 1998, para estimular a participação de um maior número de corporações, o Ibase lançou o Selo Balanço Social Ibase/Betinho. O selo é conferido anualmente a todas as empresas que publicam o balanço social no modelo sugerido pelo Ibase, dentro da metodologia e dos critérios propostos.

A Fundação ABRINQ, organização brasileira sem fins lucrativos que tem como missão promover a defesa dos direitos e o exercício da cidadania da criança e do adolescente iniciou suas atividades em 1990 sendo mantida por pessoas, empresas e agências nacionais e internacionais que lutam pela causa da criança e do adolescente. A organização conta com um Conselho de Administração formado por empresários de diferentes setores; um Conselho Consultivo composto por especialistas na área da infância e da adolescência, que garantem a discussão de temas relacionados à defesa dos direitos; e um Conselho Fiscal, responsável pela assessoria e fiscalização financeira e contábil da organização.

A ferramenta de gestão socialmente responsável oferecida por esta instituição é o “Programa Empresa Amiga da Criança”. Este reconhece através da concessão de um selo social, empresas que assumem dez compromissos com a criança brasileira, no que se

refere aos temas do combate ao trabalho infantil, educação, saúde, direitos civis e investimento social na criança e no adolescente.

Os dez compromissos do Programa Empresa Amiga da Criança são:

- 1) Dizer não ao trabalho infantil, não empregando menores de 16, exceto na condição de aprendizes a partir de 14 anos.
- 2) Respeitar o jovem trabalhador, não empregando menores de 18 anos em atividades noturnas, perigosas ou insalubres.
- 3) Alertar seus fornecedores, por meio de cláusula contratual ou outros instrumentos, que uma denúncia comprovada de trabalho infantil pode causar rompimento da relação comercial.
- 4) Fornecer creche ou auxílio-creche para filhos de funcionários.
- 5) Assegurar que os funcionários matriculem seus filhos menores de 18 anos no ensino fundamental e empreender esforços para que todos freqüentem a escola.
- 6) Incentivar e auxiliar as funcionárias gestantes a realizar o pré-natal e orientar todas as funcionárias sobre a importância dessa medida.
- 7) Estimular a amamentação, dando condições para que as funcionárias possam amamentar seus filhos até no mínimo os 6 meses de idade.
- 8) Orientar seus funcionários a fazer o registro de nascimento dos seus filhos.
- 9) Fazer investimento social na criança ou adolescente compatível com o porte da empresa, conforme estabelecido pela Fundação Abrinq.

- 10) Contribuir para Fundo de Direitos da Criança e do Adolescente, com o equivalente a 1% do imposto de renda devido, conforme estimativa de lucro tributável da empresa no exercício.

A CEPAA – *Council on Economic Priorities Accreditation Agency*, é uma organização internacional que oferece como ferramenta de gestão da Responsabilidade Social Empresarial a norma S A 8000. Esta norma foi desenvolvida com a participação de especialistas empresariais, organizações trabalhistas e de direitos humanos. Ela tem como base os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Convenção dos Direitos da Criança das Nações Unidas e dos diversos convênios da Organização Internacional do Trabalho (OIT). É uma norma internacional que permite a auditoria social nas empresas por terceiras partes, pois apresenta um sistema compreensivo de indicadores em nove áreas: trabalho infantil, constrangimento no trabalho, saúde e segurança, liberdade de associação e direito de negociação coletiva, discriminação, práticas disciplinares, horas de trabalho, remuneração justa e administração de sua aplicação (Merege, 2000).

A ONU – Organização das Nações Unidas oferece como ferramenta de gestão o *Global Compact*, que foi lançado em janeiro de 2000 pelo secretário-geral da ONU, Kofi Annan, que conclamou os líderes empresariais de todo o mundo a abraçarem a iniciativa, que visa mobilizar empresários de todo o mundo em torno da promoção de valores fundamentais nas áreas de Meio Ambiente, Direitos Humanos e Trabalho. Ao aderir ao *Global Compact* a empresa se compromete a respeitar os nove princípios que se seguem:

Com relação aos Direitos Humanos as empresas se comprometem a:

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente; e
2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

Referindo-se ao Trabalho, o *Global Compact* determina que:

3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva;
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório;
5. A abolição efetiva do trabalho infantil;
6. Eliminar a discriminação no emprego.

No que diz respeito ao Meio Ambiente, os princípios do *Global Compact* são:

7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais;
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental;
9. Encorajar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias que não agridam o ambiente.

A Responsabilidade Social Corporativa conforme indicamos é um tema emergente no meio empresarial e remete ao debate sobre a rearticulação das políticas sociais, às formas de atuação do Estado, da sociedade civil e do mercado, bem como as diferentes estratégias de inclusão/exclusão sociais. No próximo capítulo trataremos da condição de exclusão/inclusão das pessoas portadoras de deficiência na sociedade, por ser este um segmento incluído nas ações de responsabilidade social empresarial.

2 – PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA E A INCLUSÃO/EXCLUSÃO SOCIAL

2.1 – O Conceito de Pessoa Portadora de Deficiência e as Diferentes Tipologias

Em trabalho no qual pretendeu traçar uma diretriz sobre a legislação relativa à proteção dos portadores de deficiência, Nair Lemos Gonçalves (1979), menciona diversas denominações, brasileiras e estrangeiras, ao se referir a essas pessoas. O autor indica que existem expressões mais amenas ou mais incisivas: “Indivíduos de capacidade limitada”, “minorados”, “impedidos”, “descapitados”, “excepcionais”, “minusválidos”, “*disable person*”, “*handcapped person*”, “*unsual person*”, “*special person*”, “inválido”, além de “deficiente” que é o mais usado.

Algumas dessas expressões realçam a incapacidade, outras a noção de “deficiência”, outras ainda, não chegam a mencionar a própria deficiência, suavizando em excesso as palavras usando assim de eufemismo.

O termo “deficiente”, que é o mais utilizado no senso comum para designar esse grupo de pessoas, é bastante incisivo, levando diretamente à deficiência do indivíduo. Já a expressão “Pessoas Portadoras de Deficiência”, que é a que utilizamos neste trabalho, tem a característica de diminuir o estigma da deficiência, pois ressalta o conceito de pessoa, sendo mais leve e reduzindo a situação de desvantagem. Essa expressão valoriza a idéia de ser “sujeito”, sendo a “deficiência” apenas uma qualificação complementando a idéia nuclear.

No dicionário Aurélio, o verbete “Deficiente” traz as seguintes definições: “Deficiente – Falto, falho, carente, imperfeito, incompleto”.(FERREIRA, 1986). Vê-se que a idéia adotada é de falta, carência e falha. Assim, observando essa definição a noção de falha estaria presente no conceito de Pessoa Portadora de Deficiência.

As Pessoas Portadoras de Deficiência seriam deste modo, as que têm uma falta ou falha sensorial, motora ou mental.

O conceito de Pessoa Portadora de Deficiência, no entanto, não é tão simples. Segundo Luiz Alberto David Araújo (1994, p. 24), a falha ou falta não está no indivíduo, mas em seu relacionamento com a sociedade. O indivíduo portador de deficiência quer por falta ou mesmo por excesso sensorial ou motor, apresenta dificuldades para seu relacionamento social. Nesse sentido,

O que define a pessoa portadora de deficiência não é a falta de um membro nem a visão ou audição reduzidas. O que caracteriza a pessoa portadora de deficiência é a dificuldade de se relacionar, de se integrar na sociedade. O grau de dificuldade para integração social é que definirá quem é ou não portador de deficiência.

Qualquer análise isolada não poderia ser utilizada para determinar se uma pessoa é ou não portadora de deficiência. A deficiência deve ser sempre correlacionada à tarefa ou atividade a ser executada.

Araújo (1994) acrescenta ainda que as deficiências não se restringem às mais conhecidas pelo senso comum, ou seja, as deficiências sensoriais (visual, auditiva ou da fala), de locomoção ou movimentação e mentais, mas também alcançam situações decorrentes das mais variadas causas (fenilcetonúria, esclerose múltipla, talassemia, renais crônicos, dentre outros, inclusive AIDS).

Em relação aos tipos de deficiência a literatura médica, social e psicológica indica de maneira geral os seguintes: mentais, sensoriais, físicas e de locomoção entre outras.

Mielnik, em seu Dicionário de Termos Psiquiátricos define “deficiência mental” da seguinte forma:

Desenvolvimento mental incompleto ou inadequado acarretando transtornos para uma adaptação social independente e autônoma. Incapacidade de um comportamento intelectual dentro das habilidades

permitidas pela idade cronológica, verificada por testes psicométricos. (MIELNIK, 1987, p. 69).

A Organização Mundial de Saúde (OMS, 1968) classifica a deficiência mental em quatro níveis, baseados no Q.I (Quociente de Inteligência) de seus portadores: Profunda, cujos portadores têm Q.I abaixo de 20; Severa, referente a Q.I entre 20 e 35; Moderada, com portadores possuindo Q.I entre 36 e 52; e Leve, relativa a Q.I entre 53 e 70.

O estudo da questão da deficiência mental exige muita cautela, pois existem várias situações com relação à deficiência e suas variantes, bem como ao processo de integração social. Krynski (1969, p.01) discorre sobre a dificuldade de se estudar esse tema:

Não se tratando de moléstia única, mas sim de um complexo conjunto de síndromes das mais variadas etiologias (ver classificações) e quadros clínicos diferentes cujo único denominador comum é a insuficiência intelectual, o problema de deficiência mental envolve uma gama enorme de aspectos os mais diversos, desde o seu pólo biológico-médico, até problemas sociais, de legislação, trabalho, previdência social, etc, fatores esses que se convencionou agrupar em três categorias inter-relacionadas: os fatores biológicos, os psicológicos e os sociais.

Ao discorrerem sobre as causas da deficiência mental, vários autores apontam três etiologias: a de ordem biológica, a de ordem psicológica e, por último, a sociológica.

Araújo, 1994, enumera as três etiologias. Segundo este autor, as causas biológicas incluem os fatores pré-natais, entre eles os genéticos e congênitos; os perinatais, que são o traumatismo obstétrico, a hipoxia, a hemorragia, a prematuridade, a pós-maturidade, entre outros; e os pós natais, que abrangem infecções, intoxicações exógenas, traumas, hemorragias cerebrais, exposição a agentes tóxicos, etc.

As causas de ordem psicológica estão ligadas à carência afetiva precoce, aos distúrbios perceptivos, e aos fatores emocionais, tais como neuroses, psicoses, etc.

Já as causas de origem sociológica podem compreender a privação social, o nível sócio-econômico, a situação urbana ou rural e a compreensão do grupo sócio-familiar.

Trata-se de “deficiências físicas”, no plural, por que não há uma deficiência determinada, mas variações de graus de dificuldades de integração social produzidas por uma dada deficiência. Nesta classificação estão incluídos os portadores de deficiências de locomoção, bem como de movimentos de uma forma geral. Sobre as causas deste tipo de deficiências, Araújo (1994, p.42) discorre:

A alteração da função locomotora pode estar ligada aos mais diversos fatores, desde a má formação congênita, até a hipótese de um trauma, passando pela paralisia cerebral (P.C), ou ainda pela ocorrência de acidentes vasculares cerebrais (A .V. C).

São várias as causas das deficiências de locomoção, e as suas conseqüências podem ser enquadradas em diversos níveis de dificuldades. A amputação, que revela a ausência de uma parte do corpo; a paraplegia, que é a paralisção dos membros inferiores; a tetraplegia, que consiste na paralisção dos quatro membros; e a hemiplegia que é a paralisção dos membros de um só lado, são exemplos de deficiências físicas que afetam a função locomotora. A dificuldade de locomoção está ligada à extensão do problema apresentado pela pessoa portadora de deficiência.

A falta total da visão é apenas um grau da deficiência visual, pois há indivíduos com diversos graus de visão parcial. Segundo Baker (1950), à primeira vista a definição de cegueira parece algo simples. No entanto, não é assim, pois existem muitos graus e classes de cegueira; há aqueles que sofrem de cegueira total e também os que possuem um certo grau de visão, porém tão confusa e impossível de ser corrigida que, seja qual for

à quantidade de visão que possuam, esta não tem valor prático. A cegueira, segundo esse autor, inclui ainda uma quantidade mínima de visão que permita distinguir formas grandes como edifícios e árvores. Segundo Araújo (1994, p.40):

O distanciamento do padrão de acuidade visual pode gerar problemas de adaptação visual. Aquele que não consegue enxergar com perfeição pode não apresentar problemas de adaptação social. Na realidade, a deficiência visual estará intimamente ligada às atividades desenvolvidas pelo indivíduo.

Desta forma, pode-se concluir que a deficiência visual não é um conceito simples nem tem uma única significação. Há que se observar qual o grau de deficiência visual do indivíduo, a atividade desenvolvida por este, e em que medida tal deficiência gera dificuldades de convívio social.

Assim como acontece entre os portadores de deficiências visuais, deve-se analisar o caso concreto para verificar se o indivíduo com pouca audição encontra dificuldade de convívio social no meio em que vive, e qual o nível dessa dificuldade. Ao lado de pessoas com nenhuma audição, existem indivíduos que apresentam deficiência auditiva de diversos graus, do mais leve ao mais severo.

Os autores, em geral, consideram as pessoas com coeficiente de inteligência acima da média como pessoas portadoras de deficiência, desde que apresentem problemas graves de convívio social decorrentes desta acuidade intelectual. Esses problemas podem ser, entre outros, uma sensibilidade aguçada ou uma dificuldade de expressão. Laudau (1990, p. 24) discorre sobre a dificuldade dos superdotados que não recebem assistência e educação adequadas:

O superdotado não é uma criança problemática, uma vez que não vejo drama nenhum na superdotação. Entretanto a criança com tal

característica deve ser estimulada adequadamente. Uma pessoa não deve ser vista como problemática pelo que ela é, mas pelo que ela não é. Quando não lhe são apontados os meios de perceber-se e comunicar-se, quando não se adquire segurança suficiente para trabalhar as habilidades e quando não tem a oportunidade de ser tão livre quanto possa, e não quanto deva sê-lo aos olhos alheios, então se torna problemática.

A mesma autora adverte ainda que “se não forem incentivadas a adotar valores construtivos as crianças (superdotadas) correrão o risco de usar a inteligência para fins destrutivos e marginais, o que geralmente ocorre”. (LAUDAU, 1990, p.33).

As deficiências de dicção ocorrem por vezes como conseqüência das deficiências de audição e por vezes isoladamente. Os problemas com a fala podem ter como causa as dificuldades de audição ou decorrer de motivos alheios a este. Segundo Araújo (1994), no grupo de pessoas que possui apenas dificuldade de articular as palavras, sem problemas de audição, há possibilidade de interação social relativamente mais fácil do que em outros grupos de pessoas portadoras de deficiência, pois estas pessoas poderão ocupar um espaço profissional que pouco lhe exija da fala.

Existem ainda outros tipos de problemas que embora menos comuns também são considerados por vários autores como deficiências, por gerarem inúmeras dificuldades de convívio social.

Alguns autores consideram a AIDS como um dos motivos geradores de deficiência. Esta consiste numa queda na resistência do indivíduo, acarretando uma fragilidade do organismo, expondo-o às mais variadas doenças. Esta queda de resistência provocada pela doença faz com que o indivíduo permaneça muitas vezes, sob tratamento prolongado. Em alguns casos, e de acordo com o estágio da doença, acentua-se as dificuldades de convívio social, chegando até mesmo à exclusão. (ARAÚJO, 1994).

Entre as deficiências do metabolismo, segundo Araújo (1994), está a Fenilcetonúria, que é uma doença hereditária gerada pela ausência ou diminuição da atividade de uma enzima no fígado, impedindo a metabolização do aminoácido fenilalanina presente nas proteínas ingeridas na alimentação. O aumento excessivo da fenilalanina no corpo da criança poderá causar sua debilidade mental irreversível. Detectada a deficiência através do “teste do pezinho” a criança deverá se submeter à dieta rigorosíssima, por toda a vida, dieta essa pobre em proteínas. A dieta é de difícil elaboração, já que os produtos industrializados nem sempre apresentam a quantidade de fenilalanina em sua composição, dificultando o preparo dos alimentos.

Outra deficiência do metabolismo é o hipotireoidismo congênito, que consiste na produção deficiente ou falta do hormônio tireoidiano, necessário para o desenvolvimento do organismo como um todo, inclusive o cérebro. A falta do hormônio provoca deficiência mental e prejuízos ao crescimento físico. O tratamento é realizado através de reposição do hormônio, com rigoroso controle médico, o que causa, segundo Araújo, dificuldade de convívio social, pois o tratamento é longo e incômodo.

Existe ainda a chamada “doença do xarope de bordo”, que conforme Araújo (1994), é um erro inato do metabolismo dos aminoácidos de cadeia ramificada, com o aumento nos níveis plasmáticos de certas substâncias. As conseqüências são uma alteração neurológica grave e a produção de urina com cheiro de “xarope de bordo” (açúcar queimado). Os portadores desta doença devem ser submetidos à dieta rigorosa.

Segundo a Associação Brasileira de Esclerose Múltipla, esta é caracterizada como uma lesão do sistema nervoso central. Essa lesão ocorre na mielina, que recobre e isola as fibras nervosas dos impulsos do cérebro, do nervo óptico e da medula espinhal,

bloqueando a comunicação entre eles. Provoca dificuldade e descontrole em várias funções orgânicas, como o andar, o falar, a visão, as funções fisiológicas, etc.

A talassemia é uma deficiência hereditária, identificada pela redução da quantidade de hemoglobina no sangue, provocando anemia. O tratamento pode ser feito de duas maneiras: a tradicional é através de transfusão periódica de sangue, ingestão de remédios e em alguns casos transplante de baço. A segunda forma de tratamento é através de transplante de medula óssea. A falta de cuidados provoca hipertrofia no baço e nos ossos do rosto. A transfusão de sangue necessária ao tratamento provoca acúmulo de ferro no corpo. Até os onze anos de idade o portador de talassemia absorve bem esse acúmulo, depois disso, no entanto o fígado fica sobrecarregado, não podendo mais armazenar o ferro decorrente da transfusão. Essa necessidade constante de transfusões pode gerar problemas, principalmente diante da possibilidade de sangue contaminado. (ARAÚJO, 1994).

A insuficiência renal crônica, conforme indica Araújo (1994), pode ser provocada por uma série de doenças, dentre elas, a nefrite, hipertensão arterial, diabetes, infecções urinárias, etc. Consiste na atrofia total e irreversível dos rins. O tratamento do doente renal crônico passa pela hemodiálise e pela diálise peritoneal, cuidados que devem ser seguidos pela vida afora e que geram dificuldades no contexto social. Outra solução é o transplante.

A lesão superada ou aparente são cicatrizes, manchas na pele ou paralisias que, apesar de não produzirem qualquer dificuldade motora ou sensorial, impedem que o indivíduo tenha uma vida normal. Segundo Araújo (1994, p.49):

A pessoa portadora de mancha, por exemplo, encontrará restrição no mercado de trabalho, pois qualquer relacionamento com o público será difícil. A atividade profissional ficará restrita a hipóteses de não

relacionamento com o público, diminuindo suas oportunidades profissionais.

Esses tipos de deficiência acabam, na maioria das vezes, criando dificuldades de aceitação de seus portadores por grande parte da sociedade, o que remete ao debate dos processos de inclusão/exclusão social defendidos com grande intensidade principalmente a partir dos anos de 1990.

2.2 – Inclusão/Exclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência

Na Grécia Antiga, as crianças portadoras de deficiência eram expostas, ou seja, abandonadas para morrer. Esse comportamento teve origem num ritual que tinha como objetivo a exclusão dos seres maléficos, e as pessoas expostas eram assim consideradas, pois representavam uma ameaça ao rei e a comunidade. Segundo a crença dessa sociedade, crianças que possuíam qualquer deformidade eram o reflexo da ira divina, e com a exposição tornavam-se purificadoras das faltas da comunidade. Nos raros casos em que sobreviviam, tornavam-se seres benéficos e redentores para a sociedade que os expulsara. (CASARIN, 1997).

Conforme indica Casarin (1997), com o Cristianismo a postura com relação à deficiência foi alterada, e essas pessoas foram incluídas entre as “criaturas de Deus”, e desta forma não poderiam ser abandonadas, porque possuiriam alma. Assim, as pessoas portadoras de deficiência passaram a ser atendidas em suas necessidades elementares de alimentação e abrigo, sem haver, no entanto, preocupação com seu desenvolvimento e educação.

Durante o período medieval é pronunciada a ambigüidade perante a deficiência. Como “criaturas de Deus”, as pessoas portadoras de deficiência poderiam representar

peças designadas para missões divinas especiais, ou, na visão supersticiosa da época, seres dominados por “forças malignas”. Se, por um lado deveriam ser protegidos e abrigados, por outro as “forças malignas” deveriam ser banidas, podendo significar o seu sacrifício. (CASARIN, 1997).

De acordo com a mesma autora, a evolução científica melhorou a compreensão das condições orgânicas, dos processos mentais e do papel do ambiente no desenvolvimento, levando a uma possibilidade de ação diante da deficiência e não apenas de uma acomodação diante do que era considerado sobrenatural.

Não obstante todos os avanços, a ambigüidade existente na Grécia antiga e na Idade Média ainda pode ser observada na atualidade, pois:

Pessoas envolvidas com portadores de deficiência mostram atitudes de aproximação e afastamento, aceitação e rejeição. Nota-se no ambiente familiar uma tentativa de propiciar autonomia, mas com proteção e cuidado excessivos, o que não favorece a experientiação e o desenvolvimento. Também entre os profissionais há uma ênfase na autonomia e integração, mas o que se nota é uma proliferação de serviços super-especializados que podem impedir que a pessoas portadora de deficiência tenha uma vivência de ambientes ‘normais’ que facilitariam um processo natural de integração. (CASARIN, 1997, p.216).

Conforme Maria Tereza Égler Montoan, autora que se dedica ao estudo da condição social das pessoas portadoras de deficiência, estão dois vocábulos com significados semelhantes: Inclusão e Integração. Não obstante o significado semântico semelhante, essas palavras estão sendo utilizadas para indicar situações de inserção diferentes, com posicionamentos divergentes para a consecução de seus objetivos. Sobre esse tema transportado à área de educação discorre Montoan (1997 p.08):

A integração escolar, cuja metáfora é o sistema de cascata, é uma forma condicional de inserção em que vai depender do aluno, ou seja, do nível de sua capacidade de adaptação às opções do sistema escolar,

a sua integração, seja em sala regular, uma classe especial, ou mesmo em instituições especializadas. Trata-se de uma alternativa em que tudo se mantém, nada se questiona do esquema em vigor. Já a inclusão institui a inserção de uma forma mais radical, completa e sistemática, uma vez que o objetivo é incluir um aluno ou grupo de alunos que não foram anteriormente excluídos. A meta da inclusão é, desde o início, não deixar ninguém fora do sistema escolar, que terá que se adaptar às particularidades de todos os alunos para concretizar sua metáfora – o caleidoscópio. Esse instrumento precisa de todos os diferentes pedaços que o compõe para configurar os desenhos que se formam indefinidamente com os arranjos de seus elementos a cada giro de seu manipulador.

A integração, sobretudo nas décadas de 1960 e 1970, sustentou-se no modelo médico da deficiência, objetivando habilitar, reabilitar e educar pessoa portadoras de deficiência, tornando-as aptas aos padrões de normalidade socialmente aceitos. Desta forma, a responsabilidade seria do indivíduo. A inclusão, por sua vez, obedece ao modelo social de deficiência, visando modificar a sociedade para que acolha as pessoas portadoras de deficiência e atenda às suas necessidades. (SASSAKI, 1998).

Garcia (1998) defende que o termo integração representa uma inadequação, pois não se pode integrar indivíduos que já fazem parte da sociedade. O que se pode observar, segundo esse autor, é o não reconhecimento de que esses sujeitos são parte integrante da sociedade, e isso “encaminha para práticas sociais discriminatórias que promovem o acesso e a permanência de alguns aos direitos proclamados para todos”. (GARCIA, 1998, p. 81).

A categoria da integração pode ser buscada também no pensamento de Èmile Dürkheim. Para o sociólogo francês, os diferentes comportamentos dos indivíduos provocam maior ou menor integração social. É a forma de compartilhar e respeitar normas, valores e crenças que mantém uma sociedade integrada. Para ele, uma sociedade só pode funcionar se seus valores e crenças constroem as atitudes e comportamentos

dos indivíduos, provocando uma solidariedade básica capaz de orientar as ações destes. Os desvios sociais são, para Dürkheim, fatores de desintegração social. (DÜRKHEIN apud LÖWY, 1985).

Segundo Marques (1997) a palavra integração não pode ser tomada de forma unívoca, como se todos falassem ao mesmo tempo de uma mesma coisa, atribuindo-lhe um sentido único. A integração possui vários significados, que vão desde uma inserção plena dos deficientes na sociedade até a preparação destes para uma possível inserção na mesma. Ainda segundo Marques (1997 p.19):

Considerando a complexidade da vida em sociedade, caracterizada pela convivência de pessoas tidas como normais com tantas outras concebidas como anormais, a integração constitui uma via de mão dupla, na qual deficientes e não deficientes devem interagir na construção de um entendimento comum de que a unidade e a pluralidade podem amordaçar a existência humana em qualquer dos pólos da exclusão. Faz-se necessário reconhecer a unidade na pluralidade e vice-versa, sem que isto represente a base referencial da distinção e do estabelecimento de critérios de inferioridade e de subalternidade por parte dos normais em relação aos não normais.

Para melhorar o entendimento dessa questão, faz-se necessária uma abordagem do papel do outro no processo de aceitação ou rejeição da deficiência. Birdthistel apud Vayer e Roncin (1989), coloca que “o ser humano busca no outro a identificação do que lhe é semelhante e do que lhe é diferente. É o outro quem possibilita ao indivíduo reconhecer-se como tal, decorrendo daí sua própria adequação à realidade circundante”. Assim, o indivíduo busca identificar o que há de semelhante e diferente no outro, construindo seu auto-reconhecimento. Porém, segundo o autor:

O reconhecimento do semelhante e do diferente deve ser feito dentro de um equilíbrio aceitável, ou seja, sem o afastamento demasiado dos padrões socialmente estabelecidos como normais. Nesse sentido não deve ocorrer uma identificação total do indivíduo com o outro, pois

representaria a perda do reconhecimento do que lhe é próprio, a anulação do auto-reconhecimento de si como existência humana. Da mesma forma, o reconhecimento no outro da diferença exagerada acarretaria a desestruturação do ser pela eminência da perda de sua humanidade.(BIRDTHISTEL apud VAYER e RONCIN, 1989, p. 10).

Seria essa a origem da dificuldade do enfrentamento do indivíduo “normal” com a deficiência alheia. Na verdade, o que essa pessoa vê e, sobretudo o que ela teme é a sua própria fragilidade perante a vida e a sua própria finitude. “O conflito originado do confronto do que ele é com o que ele pode vir a ser provoca no homem toda a repulsa em relação à diferença”. (MARQUES, 1997, p.19).

Segundo Marques (1997), o caminho para a minimizar esse problema é o reconhecimento de que a diferença, por mais que seja acentuada, representa apenas mais um dado diante da pluralidade do universo em que vivemos, sem que isso represente a perda da essência da existência humana, a sua humanidade.

Quando a questão é analisada sob o ponto de vista econômico, ela se agrava, pois os critérios de normalidade estão intrinsecamente ligados à produtividade. Sendo assim:

Um corpo para ser socialmente aceito deve estar investido de uma capacidade produtiva ideologicamente determinada. À idéia de corpo deficiente está vinculada a idéia de corpo improdutivo, o que remete seus portadores a uma condição de inferioridade em relação às pessoas economicamente produtivas. (MARQUES, 1997, p.20).

E é nesse contexto que surgem as instituições assistencialistas, muitas delas como verdadeiros “depósitos de incapazes” e inválidos, onde a atividade profissional é vista mais como terapia ocupacional do que como possibilidade de inclusão das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho e na sociedade. Assim, para o autor, a instituição correcional ou assistencial assume um papel social duplo: por um lado divulga a noção de que o trabalho ali realizado tem como objetivo a proteção e a preparação do

“desviante” para uma futura integração social. Por outro lado, “ela reforça a prática social da identificação e da segregação sociais, mantendo os diferentes à margem do contexto social. O próprio termo reintegração já trás implícita a idéia da desintegração”. (MARQUES, 1997, p.20). Somente é possível reintegrar alguém que já foi desintegrado da sociedade e está sendo novamente integrado.

Ainda sobre a questão da institucionalização da deficiência, Vash (1988) e Omote (1990) discorrem sobre o fato de que o não investimento na fisionomia e no modo de vestimenta das pessoas portadoras de deficiência significa mantê-las ainda mais em evidência, o que impõe uma limitação nos seus horizontes de vida, especialmente no que se refere aos relacionamentos afetivos.

Utilizando-se de tais mecanismos, a sociedade, ao colocar as pessoas deficientes numa condição de inferioridade corpórea e a incapacidade produtiva, gera uma estratificação, com limites muito claros às possibilidades de realização pessoal, profissional e afetiva de seus membros. (MARQUES, 1997, p. 21).

Ainda segundo Marques (1997) para que ocorra de fato, é necessário que a integração se processe em três níveis: social, político e cultural.

No nível social, é preciso que as pessoas portadoras de deficiência tenham acesso aos bens sociais, como educação, saúde, trabalho e lazer, sem que essa garantia seja delimitada por padrões exteriores de normalidade, ou seja, padrões seletivos. Nunca existirá integração se a sociedade se sentir no direito de escolher quais pessoas portadoras de deficiência poderão ser integradas, pois desta maneira estará estabelecendo um limite de possibilidades fundado no que ela compreende como normal, apenas permitindo a inserção dos que se igualam ou aproximam desse ideal. (MARQUES, 1997, p.21).

Referindo-se ao nível político, Marques (1997) coloca que não é suficiente que os portadores de deficiência acessem os bens sociais, sendo necessário que participem com efetividade dos processos decisórios.

Houve época em que os ditos normais falavam pelos deficientes. Recentemente entendeu-se ser necessário dar voz aos deficientes para que eles falassem de seus problemas e de suas expectativas. É preciso, agora, que os deficientes participem das tomadas de decisão sobre questões que acerbam a todos os cidadãos. Não basta ouvir ao deficiente, é preciso decidir com ele. Caso contrário nada modificará, pois os deficientes caminharão sempre com as pernas dos outros, olharão sempre com os olhos dos outros e serão sempre objeto de guarda e caridade alheia. (MARQUES, 1997, p.21).

Sob o ponto de vista cultural, é necessário que as pessoas portadoras de deficiência sejam membros reais da cultura, afetando e sendo afetados por ela. Os valores socialmente construídos sobre a deficiência são resultado da forma como os sujeitos ditos normais a vêem. Esse é um processo unilateral, do qual o objeto de análise quase nunca participa. Assim, há o equívoco de que o autor da análise observa culturalmente um objeto que não é parte integrante de sua cultura. Vem daí a ênfase nos critérios de normalização, selecionando e estratificando as pessoas e os comportamentos e definindo quem tem ou não condições de ser integrado. (MARQUES, 1997, p.22).

Finalizando essa questão, Marques (1997) chama a atenção para o grande problema da integração, que segundo ele não está nas diferentes concepções existentes sobre esse processo nem nas iniciativas para sua viabilização. Está sim no fato das pessoas portadoras de deficiência não serem entendidas como sujeitos histórica e culturalmente contextualizados. O autor ainda aponta o caminho para a superação desta questão, que segundo ele está na busca e no encontro de um sentido para a existência humana, cujo ser humano não está assentado pela sua condição física, mental ou sensorial, mas

principalmente pela autenticidade e unicidade de seu modo de ser. “Superar a visão passiva e negativa da deficiência, entendê-la como mais uma possibilidade no universo da pluralidade de possibilidades e tratar seus portadores como membros ativos da cultura são medidas de garantia para a integração”. (MARQUES, 1997, p.22).

Nossa sociedade está se tornando a cada dia mais complexa, pois a diversidade aumenta. E, mesmo sem que percebamos, nossa forma de compreender ao mundo e a nós mesmos se modifica. Segundo Mader (1997) está nascendo um novo paradigma, que considera a diferença como algo inerente às relações humanas. Desta forma, “a diversidade cada vez mais é vista como algo natural, e a sociedade busca se orientar para que cada membro, com sua singularidade, possa usufruir do bem coletivo”. (MADER, 1997, p. 47).

Porém, ainda que se almeje uma sociedade desta forma, verifica-se inúmeras dificuldades para aceitar o convívio cotidiano com pessoas diferentes. Durante séculos fomos acostumados a definir a ordem como igualdade, a buscar a igualdade em todos os campos de nossa vida e a sentir-nos bem quando todos são semelhantes num grupo. Aprendemos a nos identificar pela semelhança e a discriminar desde cedo.

É nesse contexto que se ampliam os debates, nas últimas décadas, propondo a inclusão e não apenas a integração dos indivíduos na sociedade.

O movimento europeu de autodefesa e luta pelos direitos humanos, trouxe para o debate a discussão do conceito de inclusão. Diferentemente de integração, inclusão é um termo que define uma sociedade que considera todos os seus membros como cidadãos legítimos. Uma sociedade em que há inclusão é uma sociedade em que há justiça social, onde todos têm direitos garantidos e onde são aceitas as diferenças entre as pessoas como algo normal. (MADER, 1997, p.48).

É este o novo paradigma que está nascendo: ‘viver a igualdade na diferença’; é o que sugere há bastante tempo o movimento de mulheres. ‘Integrar a diversidade’ é o apelo dos líderes de movimentos em conflitos. O diferente fica cada vez mais comum. Muitos países da Europa são obrigados a refletir sobre formas de convívio multicultural devido à alta porcentagem de estrangeiros de várias partes do mundo em sua população. Aos poucos os valores antigos estão sendo substituídos.

Segundo Boneti (1997, p.48) “a inclusão social implica na conquista do espaço social mediante as interações que se estabelecem no interior dos grupos sociais através da participação real das pessoas como membros ativos e produtivos da sociedade”. Isso significa uma verdadeira participação na escola, no lazer e no trabalho, e é uma condição aspirada não apenas pelas pessoas portadoras de deficiência, mas por todos os que são excluídos do processo de produção e reprodução da sociedade, e dos direitos à educação, saúde, moradia e lazer.

A luta pela inclusão social está relacionada com o movimento mais amplo da sociedade, especialmente no contexto das desigualdades produzidas pelo modo de produção capitalista. Nesse sentido inclusão/exclusão são termos que aparecem dialeticamente relacionados. Sobre isso contribui Sawaia (1999, p.08):

A sociedade exclui para incluir e essa transmutação é condição da ordem social desigual, o que implica o caráter ilusório da inclusão. Todos estamos incluídos de algum modo, nem sempre decente e digno, no circuito reprodutivo das atividades econômicas, sendo a grande maioria da humanidade inserida através da insuficiência e das privações, que se desdobram para fora do econômico. Portanto, no lugar da exclusão, o que se tem é a ‘dialética exclusão/inclusão’.

O conceito de exclusão durante muito tempo esteve relacionado somente para caracterizar os deficientes físicos, mentais e inválidos inaptos socialmente. Atualmente, o termo exclusão refere-se conforme indica Oliveira (2000) a todos os “esquecidos do

progresso” ou como ressalta Castel (2000), para designar as diferentes modalidades de miséria do mundo.

Os termos inclusão e exclusão estão relacionados, de forma que todos nós estamos de alguma maneira, mais ou menos satisfatória, incluídos no circuito reprodutivo da sociedade. Logo, é uma incoerência falar de “integração”, posto que só seria possível “integrar” alguém que tivesse sido “desintegrado”. O que é válido é falar da inclusão como processo contínuo de conquista da cidadania. É nesse sentido que as formas de participação da sociedade civil pode, atualmente assumir novas tarefas e participar como fator importante na garantia de políticas sociais públicas, não de forma fragmentada, corporativa e despolitizada, mas como espaço para a educação, a cidadania e a cultura pública. (NOGUEIRA, 2003).

2.3 –Direitos e Políticas para as Pessoas Portadoras de Deficiência

Embora a deficiência no ser humano não seja um tema novo, a preocupação com a sua prevenção e com a proteção e inclusão dos portadores de deficiência são temas recentes. Segundo Araújo (1994) o fator histórico que contribuiu para chamar a atenção da sociedade para o estudo desse tema foi a ocorrência das duas guerras mundiais, que fizeram aumentar o número de pessoas portadoras de deficiência. Esse aumento no número de portadores de deficiências expôs o problema de forma mais incisiva, exigindo do Estado uma posição de agente protetor.

O autor coloca que no Brasil as guerras mundiais não acarretaram a conscientização do problema da deficiência, tal como ocorreu na Europa.

Entre nós, o elevado número de pessoas portadoras de deficiência⁹ não têm a mesma causa dos países da Europa e dos Estados Unidos. Nosso índice assustador se deve aos acidentes de trânsito, à carência alimentar e à falta de condições de higiene. Essa taxa da deficiência no Brasil, que atinge dez por cento da população, fato reconhecido pela Organização das Nações Unidas, só recentemente resultou em preocupação constitucional.(ARAÚJO, 1994, p.16).

O direito à inclusão social das pessoas portadoras de deficiência passa obrigatoriamente pelo direito à saúde, pelo direito ao trabalho, pelo direito à vida familiar, direito à eliminação das barreiras arquitetônicas e pelo inegável direito à igualdade.

Em 1975, a assembléia geral da Organização das Nações Unidas aprovou a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência, através dos seguintes princípios:

- 1) O termo pessoa portadora de deficiência identifica aquele indivíduo que, devido a seus "déficits" físicos ou mentais, não está em pleno gozo da capacidade de satisfazer, por si mesmo, de forma total ou parcial, suas necessidades vitais e sociais, como faria um ser humano normal.
- 2) Os direitos proclamados nessa declaração são aplicáveis a todas as pessoas com deficiências, sem discriminação de idade, sexo, grupo étnico, nacionalidade, credo político ou religioso, nível sócio-cultural, estado de saúde ou qualquer outra situação que possa impedi-la de exercê-las, por si mesmas ou através de seus familiares.
- 3) Às pessoas portadoras de deficiências, assiste o direito, inerente a todo a qualquer ser humano, de ser respeitado, sejam quais forem seus antecedentes, natureza e severidade de sua deficiência. Elas

⁹Segundo Ribas (2003), a Organização Mundial da Saúde (OMS) trabalha com a estimativa de que, em todo país não envolvido em guerra, deve haver hoje em dia cerca de 10% da população com alguma deficiência física, visual, auditiva ou mental. O Brasil deveria ter, portanto, algo em torno de 17 milhões de pessoas. Mas, segundo os dados oficiais do IBGE publicados recentemente, temos aproximadamente 24,5 milhões, ou seja, 4,5% a mais do que a média dos outros países.

têm os mesmos direitos que os outros indivíduos da mesma idade, fato que implica desfrutar de vida decente, tão normal quanto possível.

- 4) As pessoas portadoras de deficiência têm os mesmos direitos civis e políticos que os demais cidadãos. O § 7º da Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes mentais, serve de pano de fundo à aplicação desta determinação.
- 5) As pessoas portadoras de deficiências têm o direito de usufruir dos meios destinados a desenvolver-lhes confiança em si mesmas.
- 6) As pessoas portadoras de deficiências têm direito a tratamento médico e psicológico apropriados, os quais incluem serviços de prótese e órtese, reabilitação, treinamento profissional, colocação no trabalho e outros recursos que lhes permitam desenvolver ao máximo suas capacidades e habilidades e que lhes assegurem um processo rápido e eficiente de integração social.
- 7) As pessoas portadoras de deficiências têm direito à segurança econômica e social, e, especialmente, a um padrão condigno de vida. Conforme suas possibilidades, também têm direito de realizar trabalho produtivo e remuneração, bem como participar de organizações de classe.
- 8) As pessoas portadoras de deficiências têm direito de que suas necessidades especiais sejam levadas em consideração, em todas as fases do planejamento econômico-social do país e de suas instituições.
- 9) As pessoas portadoras de deficiências têm direito de viver com suas próprias famílias ou pais adotivos, e de participar de todas as atividades sociais, culturais e recreativas da comunidade. Nenhum ser humano em tais condições, deve estar sujeito a tratamento diferente de que for requerido pela sua própria deficiência e em benefício de sua reabilitação. Se for imprescindível sua internação em instituições especializadas, é indispensável que estas contem com ambiente e condições apropriadas, tão semelhantes quanto possível aos da vida normal das demais pessoas da mesma idade.
- 10) As pessoas portadoras de deficiências têm direito à proteção contra qualquer forma de exploração e de tratamento discriminatório, abusivo ou degradante.
- 11) As pessoas portadoras de deficiência têm direito de beneficiar-se da ajuda legal qualificada que for necessária, para proteção de seu bem-estar e de seus interesses.
- 12) As organizações em prol das pessoas portadoras de deficiência devem ser consultadas em todos os assuntos referentes aos direitos que concernem a tais indivíduos.
- 13) As pessoas portadoras de deficiência, seus familiares e a comunidade devem estar plenamente informados através de meios de comunicação adequados, dos direitos proclamados nesta declaração.

Entre os direitos das pessoas portadoras de deficiência, direito à igualdade, segundo Araújo (1994), surge como regra de equilíbrio, pois qualquer interpretação

constitucional que se faça deve passar pelo princípio da igualdade. Este autor coloca que as pessoas portadoras de deficiência têm, pela sua condição, direito à quebra da igualdade formal em situações que autorizem tal ruptura, ou seja, em situações nas quais participe com pessoas sem deficiência. Assim sendo, o princípio da igualdade incidirá, para impedir que a deficiência sirva de quebra do princípio isonômico¹⁰.

O direito a saúde não somente significa o direito de ser e permanecer saudável. Também não é apenas o direito a tratamento de saúde para manter-se bem. O direito à saúde engloba não apenas o acesso a tratamentos como reabilitação, mas participar e ter acesso à habitação, transporte, lazer, assistência, trabalho, etc.

A pessoa portadora de deficiência seja mental ou física, tem direito ao trabalho como qualquer outra pessoa. A esse direito estão ligados o direito à subsistência, e uma forma de afirmação pessoal e social.

O direito ao trabalho pressupõe condições de transporte, pois não se pode efetivá-lo sem meios físicos de acesso. Assim o transporte faz parte do direito ao trabalho, como seu elemento indispensável, visto que é um fator fundamental para a inclusão social das pessoas portadoras de deficiência, pois o mesmo não é apenas utilizado para deslocamento ao trabalho, mas ao lazer, às atividades de tratamento médico, etc.

As pessoas portadoras de deficiência têm direito a uma vida familiar saudável, sem preconceitos. Sobre esse assunto, escreve Ribas (1985, p.52). “Em geral, um casal nunca tem a idéia de que um dia poderá ter um filho que nasça com qualquer tipo de deficiência. Uma família não tem idéia que um membro poderá um dia sofrer um acidente que o faça deficiente”. Quando acontece a deficiência na família, esta pode provocar

¹⁰ O princípio da isonomia trata da igualdade de todos diante da lei, assegurada constitucionalmente.

sérios conflitos emocionais, já que por falta de preparo adotam-se comportamentos de superproteção, segregação, piedade, rejeição e simulação. (ARAÚJO, 1994).

A educação é direito de todas as pessoas, portadoras ou não de deficiência, sendo este um bem derivado do direito à vida. No caso das pessoas portadoras de deficiência, a educação deve ser ministrada levando em conta suas necessidades, podendo ser especial ou comum, em estabelecimentos regulares ou especiais. Embora a tendência atual da legislação e dos educadores seja defender a integração dos portadores de deficiência em escolas regulares, isto deve ser feito levando em conta em primeiro lugar os interesses e o bem estar do educando. A integração é válida, desde que na escola regular haja recursos materiais e humanos adequados para o recebimento desses alunos.

As barreiras arquitetônicas representam um sério obstáculo para a inclusão das pessoas portadoras de deficiência. A arquitetura brasileira ainda não prestou a devida atenção à questão do portador de deficiência, principalmente no que se refere à locomoção. Continuam sendo autorizadas as construções de prédios públicos sem as devidas adaptações, como rampas de acesso, banheiros adequados, etc. (ARAÚJO, 1994). Não apenas os portadores de deficiência de locomoção sofrem com essas barreiras. As pessoas portadoras de deficiência visual precisam de semáforos sonoros e guias nos edifícios públicos.

Às pessoas portadoras de deficiência que em virtude de sua incapacidade não podem prover seu próprio sustento, deve ser garantido o direito ao benefício da aposentadoria. A análise de quais pessoas portadoras de deficiência deverão ser beneficiárias do direito à aposentadoria, segundo Araújo (1994), deverá ser feita levando em conta não somente aspectos relativos à deficiência em si, mas à realidade social vivenciada pela pessoa.

Como qualquer indivíduo, as pessoas portadoras de deficiência têm direito à diversão. Este direito está relacionado desde às práticas desportivas até a freqüência em locais públicos, como teatros, cinemas, museus, estádios esportivos, etc. O direito ao lazer está ligado aos “direitos-meio”, como o direito ao transporte e o direito à eliminação das barreiras arquitetônicas. (ARAÚJO, 1994).

Araújo (1994, p.61) coloca que não se pode imaginar o direito à inclusão da pessoa portadora de deficiência sem qualquer desses instrumentais, pois:

Sem uma vida familiar sadia e sem preconceitos, o indivíduo portador de deficiência não poderá sentir-se seguro e respeitado para integrar-se socialmente. Sem obter tratamento de habilitação e reabilitação, não poderá pretender ocupar um emprego. Sem educação especial, não poderá desenvolver suas potencialidades dentro de seus limites pessoais. Sem transporte adaptado, não poderá comparecer ao local de trabalho, à escola e ao seu local de lazer. Sem direito à aposentadoria, não poderá prover seu sustento.

Sendo assim, o conjunto desses direitos compõe o direito à inclusão social da pessoa portadora de deficiência, sendo instrumentos indispensáveis deste.

No Brasil a Lei nº 7.853/89 dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência e sua inclusão social, instituindo tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplinando a atuação do Ministério Público, definindo crimes, entre outras providências. Essa Lei regulamenta ainda a reestruturação e o funcionamento da Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – CORDE. À esta, conforme a Lei 7.853/89, compete:

- I – Coordenar as ações governamentais e medidas que se refiram às pessoas portadoras de deficiência;
- II – Elaborar planos, programas e projetos subsumidos na Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, bem como propor providências necessárias a sua completa implantação e

seu adequado desenvolvimento, inclusive as pertinentes a recursos e as de caráter legislativo;

III – Acompanhar e orientar a execução, pela Administração Pública Federal, dos planos, programas e projetos mencionados no inciso anterior;

IV – Manifestar-se sobre a adequação à Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência dos projetos federais a ela conexos, antes da liberação dos recursos respectivos;

V – Manter, com os Estados, Municípios, Territórios, o Distrito Federal, e o Ministério Público, estreito relacionamento, objetivando a concorrência de ações destinadas à integração social das pessoas portadoras de deficiência;

VI – Provocar a iniciativa do Ministério Público, ministrando-lhe informações sobre fatos que constituam objeto da ação civil de que esta Lei, e indicando-lhe os elementos de convicção;

VII – Emitir opinião sobre os acordos, contratos ou convênios firmados pelos demais órgãos da Administração Pública Federal, no âmbito da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;

VIII – Promover e incentivar a divulgação e o debate das questões concernentes à pessoa portadora de deficiência, visando à conscientização da sociedade.

Para dispor sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, regulamentando a Lei 7.853/89, foi aprovado em 20 de dezembro de 1999 o Decreto nº 3.298. A Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência compreende o conjunto de instruções normativas com o objetivo de assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais destas pessoas.

Segundo o Decreto nº 3.298 cabe aos órgãos e entidades do Poder Público assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e a maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

A Lei 8.213, artigo 93, de 1991, objeto da pesquisa realizada neste trabalho, institui a obrigatoriedade de reserva de postos a portadores de deficiência, fixando os

seguintes percentuais: Empresas com 100 ou mais empregados devem reservar de 2 a 5% dos seus cargos a portadores de deficiência física. Empresas com até 200 empregados devem cumprir uma cota de 2%, de 201 a 500 empregados, a cota é 3%, até 1000 empregados, 4% e, acima de 1000, 5%.

Um relatório de pesquisa sobre o Perfil social e de gênero das 500 maiores empresas do Brasil e suas ações afirmativas foi divulgado no dia 03 de dezembro de 2003 pelo Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social em parceria com a Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas (FGV-EAESP), o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), a Organização Internacional do Trabalho (OIT) e o Fundo de Desenvolvimento das Nações Unidas para a Mulher (Unifem). A pesquisa feita com as 500 maiores empresas do Brasil verificou a composição de gênero e raça, a presença de pessoas com deficiência, faixa etária, tempo de serviço e escolaridade dos funcionários em todos os níveis hierárquicos, além de levantar as iniciativas das empresas em favor da diversidade e equidade.

Nessa pesquisa a amostra constatou 1% de pessoas com deficiência no quadro executivo, 3,7% no quadro de gerência, 1,6% no de chefia e 3,5% no quadro funcional. Embora possa haver indivíduos nessa condição em todos os níveis hierárquicos, as empresas que responderam o questionário registram percentuais ainda baixos. De acordo com o Instituto Ethos os índices podem ser considerados promissores para um processo de inclusão que está apenas começando, mas insuficientes quando comparados ao percentual registrado no país (24,6 milhões de pessoas com deficiência, segundo censo de 2000).

Como exemplo de política pública de apoio à pessoa portadora deficiência no mercado de trabalho, no estado de São Paulo funciona desde 1995, vinculado à Secretaria

de Estado de Emprego e Relações de Trabalho, o Programa de Apoio à Pessoa Portadora de Deficiência (PADEF), que foi criado com o objetivo de proporcionar aos trabalhadores a obtenção e a manutenção do emprego, bem como, atuar nas relações de trabalho entre o empregador e o empregado, na qualificação profissional dos deficientes, na orientação para o emprego, no empreendimento de ações e eventos que visem ampliar e garantir a inclusão desta população na sociedade.

O PADEF, através de parcerias com ONGs, órgãos públicos, instituições e empresas privadas, organiza e promove cursos de qualificação profissional para deficientes, baseado na demanda exigida pelo mercado de trabalho. Atua ainda, no apoio a elaboração e execução de projetos e programas voltados para a informação do meio empresarial e da sociedade em geral sobre as questões pertinentes a construção de uma consciência que permita a empregabilidade e o pleno desenvolvimento da cidadania.

Programas dessa natureza são de grande relevância devendo-se, no entanto, atentar para que não se restrinjam às demandas do mercado de trabalho e à ótica da “pessoa produtiva” segundo as estratégias capitalistas.

A participação da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho não pode significar uma mera integração, mas sim um direito e uma possibilidade de emancipação humana.

No terceiro e último capítulo, será abordada a inclusão das pessoas portadoras de deficiência nas empresas e em particular na Delta T de Santa Catarina.

3 – A INCLUSÃO DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA NA EMPRESA – O CASO DA DELTA T

A Delta T é uma empresa de comércio varejista que atua em várias cidades de Santa Catarina, tendo sua sede administrativa na cidade de Florianópolis.

O programa de inclusão da pessoa portadora de deficiência da Delta T consiste num conjunto de estratégias para viabilizar o recrutamento e seleção de profissionais portadores de deficiência, bem como possibilitar a melhor integração dessas pessoas em seus ambientes de trabalho. Esse programa faz parte da gestão socialmente responsável e foi implantado de forma piloto no ano de 2003, com as duas primeiras contratações ocorridas em lojas da Delta T no fim deste ano.

As diretrizes do programa de inclusão da pessoa portadora de deficiência da Delta T são: estabelecer processos internos em cada área de negócio da empresa, que possibilitem a valorização da diversidade em relação ao público interno e externo; promover a acessibilidade nas unidades da Delta T, realizando as adequações necessárias de forma gradativa; incorporar no processo de engenharia os aspectos relativos a acessibilidade nas novas aquisições, reformas e construções das unidades.

Com o objetivo de realizar um estudo de caso a respeito das expectativas, ansiedades e preocupações das pessoas que irão gerenciar em seu cotidiano o processo de inclusão das pessoas portadoras de deficiência, realizamos entrevistas com os gerentes de 11 lojas da Delta T da região da Grande Florianópolis. Em uma delas já está ocorrendo a contratação e, nas outras, isto deverá ser implantado no decorrer de 2004.

As entrevistas foram realizadas através dos seguintes temas: atuação política e social, responsabilidade social empresarial e inclusão das pessoas portadoras de

deficiência, que foi abordada de duas formas, em dois momentos da entrevista: em um primeiro momento de forma genérica e logo após trazendo a questão para a realidade daquela loja especificamente. As questões norteadoras das entrevistas (apêndice A) tiveram os seguintes temas: identificação, dados acadêmicos, dados funcionais, atuação política e social, responsabilidade social empresarial, e inclusão das pessoas portadoras de deficiência de forma geral e na Delta T.

Os dados coletados nas entrevistas permitem identificar os seguintes aspectos:

3.1 – Perfil dos Entrevistados

As questões de 1 a 6 do questionário foram voltadas à identificação, aos dados acadêmicos e aos funcionais. Com relação ao nível de escolaridade, todos os entrevistados tem nível superior completo.

Ainda com relação à formação acadêmica, a maioria dos entrevistados já cursou ou está cursando pós-graduação, e destes, todos fazem ou fizeram cursos em nível de especialização. Entre as áreas em que os entrevistados especializaram-se, predominam as voltadas à gestão empresarial. Os cursos em áreas gerenciais, como Gestão de Negócios, Desenvolvimento Gerencial, Gestão de Pessoas nas Organizações, Gestão Empreendimentos de Saúde, Marketing e Administração Financeira são os predominantes. A explicação para a concentração nessas áreas está na política da empresa que incentiva a realização de cursos em campos que sejam de alta aplicação às atividades desenvolvidas na função. Os gerentes entrevistados, além de responsabilidades de nível técnico, lidam diretamente com o gerenciamento das unidades.

Quanto ao tempo na empresa, a maior parte dos entrevistados está há mais de quatro anos na Delta T (07 pessoas), observando-se um significativo número que está há

mais de seis anos (04 gerentes). Apenas um gerente está há menos de dois anos na empresa e há um outro na faixa de dois a quatro anos na Delta T.

Perguntou-se ainda há quanto tempo os entrevistados ocupavam o cargo de gerente. Neste quesito há um quadro de duas (02) pessoas que estão no cargo atual há mais de seis (06) anos; dois (02) gerentes na faixa de quatro (04) à seis (06) anos no cargo; três (03) que estão na função de gerente entre dois (02) e (04) anos e apenas 1 (01) que está há menos de um (01) ano na atual função. A maioria dos entrevistados entrou na empresa em outros cargos ou como estagiários, sendo posteriormente promovidos à gerência.

As questões 07 ou 08 foram voltadas à atuação política e social, e tiveram como intuito analisar as experiências anteriores dos entrevistados e de que forma essas influem na forma como se posicionam diante dos questionamentos propostos.

Com relação à atuação política, foi perguntado aos entrevistados se já haviam participado ativamente de algum movimento social. Como movimentos sociais foram dados os seguintes exemplos: Associações de Moradores, Conselhos Comunitários, Sindicatos, Partidos Políticos, Associações diversas, ONG's, entre outros.

A maioria dos entrevistados nunca teve nenhuma atuação nessa área. As exceções foram dois gerentes que tiveram experiência de participação no movimento estudantil enquanto universitários, um atuando por um semestre no Diretório Central dos Estudantes da universidade onde estudava e o outro sendo representante do Centro Acadêmico no colegiado de curso. Quanto ao perfil das respostas dessas duas pessoas, pode-se observar terem um senso crítico bastante aguçado e não se referirem à responsabilidade social empresarial e inclusão da pessoa portadora de deficiência de forma utopista. Responderam com desenvoltura às perguntas realizadas, sem apresentar visões utópicas

ou limitadas ao senso comum sobre qualquer um dos assuntos abordados. Não podemos afirmar que a razão deste perfil seja unicamente a experiência de atuação em movimentos sociais, visto que alguns outros entrevistados sem essa vivência apresentaram respostas de nível semelhante. Porém é possível que esse dado em seu histórico de vida revele uma preocupação maior com as questões de ordem política e social.

Com relação à atuação social, foi questionado se os entrevistados realizam ou já realizaram trabalho voluntário em alguma instituição filantrópica, assistencial, hospital, ONG, comunidade entre outros.

Também nessa questão a maioria dos entrevistados nunca teve nenhuma atuação na área. Apenas dois gerentes tiveram experiência como voluntários, um trabalhando durante o período de adolescência em um grupo que prestava serviços comunitários, e mais recentemente num curto período de atuação numa entidade da área da saúde, e outro atuando numa instituição que abriga idosos em sua cidade. Quanto ao perfil das respostas dessas pessoas, observa-se que estas estão na média das dos demais entrevistados, sem grandes disparidades com relação à desenvoltura ou posicionamento crítico.

As questões 9, 10 e 11 trataram do tema da responsabilidade social empresarial. Como o programa de inclusão da pessoa portadora de deficiência faz parte da gestão socialmente responsável da Delta T, entendemos ser importante a análise da compreensão dos entrevistados a respeito desse tema.

3.2 – A Concepção de Responsabilidade Social Empresarial

Ao serem questionados sobre “o que você entende por responsabilidade social empresarial?”, três (03) entrevistados demonstraram uma compreensão bastante clara a

respeito do tema, referindo-se a este sem utopia e demonstrando entendimento sobre a amplitude deste. Embora conheçam o conceito de forma genérica, a maior parte dos gerentes tem concepções incompletas a respeito da operacionalização da responsabilidade social empresarial, seja abordando apenas as questões voltadas ao público externo, ou somente ao público interno, ou até mesmo revelando concepções ligadas à “ajuda” e “ações beneficentes”. Sabe-se que a Responsabilidade Social Empresarial é um conceito amplo, que abrange todos os públicos com os quais a empresa se relaciona e que é bastante diferente da “filantropia empresarial” presente de forma indireta nos discursos analisados. Entre as respostas obtidas, destaca-se:

Respeitar o outro. É isso. Respeitando as necessidades da empresa. Eu acho que, quando tu falas em responsabilidade social tu tens que lembrar do ser humano. Quem trabalha contigo não é uma máquina. Ele é um ser, um ser humano. Um ser que tem emoção, que tem família, ele deve ter um pai, ou uma mãe, um filho, um marido, ele tem alguém... E esse mundo dele, à parte, fora da empresa, afeta diretamente a atividade dele dentro da empresa. Então não basta uma empresa dar para um funcionário vale transporte, vale alimentação, assistência de saúde, assistência odontológica, se na hora que esse funcionário precisa realmente da empresa, ou seja, quando ele tem uma dificuldade pessoal ele não tem esse apoio. Isso pra mim é responsabilidade social. (Gerente 03)¹¹.

Eu acho que empresas que tenham condições de fazer alguma coisa pela sociedade. Ajudar de alguma maneira. (Gerente 08)

Eu entendo assim, é o que a empresa quer passar para a sociedade, e também para os colaboradores da importância de ser responsável por questões sociais. Colocar a sociedade lado a lado com a empresa. Através de ações beneficentes, no próprio contato, que no caso da Delta T a gente tem contato com o cliente. Então essa responsabilidade que eu entendo é aí, fazer a sociedade participar das ações que a empresa elabora. (Gerente 04).

Preocupação da empresa em investir parte de seu resultado em programas sociais. (Gerente 09).

¹¹ Essa identificação foi adotada de forma meramente simbólica.

Pode-se observar nessas respostas a alusão à “ajuda” e a “ações beneficentes” que estão ligados à “filantropia empresarial”, bastante diversa da Responsabilidade Social Empresarial, pois, enquanto na primeira realizam-se ações de forma esporádica e desprovida de método, a segunda exige a adoção de um processo de gestão por parte da empresa.

Observa-se também que três das respostas estão voltadas ao público externo, que constitui apenas um dos focos da Responsabilidade Social Empresarial. Segundo Neto e Froes (2001) Empresa Socialmente Responsável é aquela que consegue dialogar com todas as suas partes interessadas, e que incorpora os interesses dessas em suas estratégias de ação. E completa o autor, dizendo ser insuficiente uma empresa ter excelentes projetos voltados para a comunidade, se internamente não se preocupa com a qualidade de vida dos funcionários.

Na décima questão, perguntou-se aos entrevistados qual seria a motivação para o investimento do empresariado em responsabilidade social empresarial. A maior parte das respostas obtidas (06) estão relacionadas aos benefícios trazidos pelas práticas socialmente responsáveis à imagem pública da empresa. Apareceram ainda menções ao aumento da motivação dos funcionários, às estratégias de marketing, ao modismo, às possíveis isenções fiscais, e à vontade de contribuir para o bem estar da comunidade. Abaixo transcrevemos algumas das respostas:

De uns tempos para cá a gente teve um aumento de concorrência, um crescimento mercadológico muito grande. Então a responsabilidade social é uma forma de diferencial. Eu acredito que começou dessa forma, como diferencial: ‘eu’ posso fazer alguma coisa para suprir uma carência da sociedade, digamos, e que vá trazer benefícios para ‘minha’ empresa. Como as empresas que têm ISO 14000, que têm S A 8000, que fazem campanhas sociais, elas têm uma imagem perante a sociedade muito mais forte. Então isso contribuiu para que muitas

empresas adotassem esse caminho. E também eu acredito que muitos dirigentes têm uma consciência social realmente, de que 'não faz mal nenhum fazer a minha parte'... Isenção fiscal também deve ter alguma coisa... (Gerente 01).

Acho que não por filantropia. Se a empresa tem condições de ajudar, e isso reverte de alguma maneira, na marca da empresa. A sociedade fica sabendo que ela ajuda, enfim, tem pessoas que gostam de contribuir e adquirir alguma marca em função dela ajudar de alguma maneira. (Gerente 08).

Melhorar a sua imagem perante a opinião pública e eventuais incentivos fiscais, sem dúvida nenhuma. Nenhuma empresa faz isso por que é 'boazinha'. (Gerente 09).

Hoje em dia eu acho que pra muitas empresas é marketing. Eu acredito que pra querer se promover, uma questão de promoção. E outras que realmente perceberam que se elas não forem socialmente responsáveis elas vão ficar pra trás. Não só pelo marketing, mas elas já conseguiram vislumbrar que se elas não correrem atrás realmente já ficaram em outra era, por que hoje em dia quem não é socialmente responsável já está ultrapassado. Eu acho que boa parte delas é por causa do marketing, mas algumas já perceberam que é necessário fazer essa mudança, mas fazer a mudança na íntegra, incorporar essa mudança na cultura da empresa. E algumas estão tentando ser socialmente responsáveis em virtude de ser marketing, 'tem que ser tem que ser', mas não conseguiram incorporar na própria cultura, não estão incorporando na cultura da empresa. (Gerente 06).

Percebe-se através das colocações dos entrevistados, que ainda que a maioria não domine com desenvoltura a operacionalização da responsabilidade social, a maior parte deles tem conhecimento das motivações das empresas para realização de gestão socialmente responsável, pois vêem sem utopia os benefícios trazidos por essas práticas para a sociedade e também as vantagens obtidas pelas próprias organizações. Os gerentes entrevistados demonstraram compreensão do aspecto apontado por Grajew (2001), segundo o qual a responsabilidade social empresarial é considerada hoje um valor de mercado, sendo um imperativo adotar esse tipo de postura.

Ainda com relação às concepções de responsabilidade social corporativa, a 11^a questão buscou saber o que os entrevistados pensavam a respeito da importância desta

para a sociedade. Obteve-se em sua maior parte respostas que apontavam para uma melhoria nas condições sociais de uma maneira geral caso todas as empresas tivessem esse tipo de preocupação. Apareceram também menções à contribuição da iniciativa privada em relação às funções estatais. Abaixo apresentamos algumas das respostas obtidas:

Eu acredito que para a sociedade é importante que a empresa cresça sem prejudicar. Por exemplo, o meio ambiente, que ela tenha o cuidado com os seus dejetos, que encontre um meio de direcionar esses dejetos, de forma que ele seja menos prejudicial. Então eu acho que a sociedade ganha nesse sentido. Mas não só no sentido ambiental, mesmo porque o meio ambiente nunca anda sozinho. (...). (Gerente 01).

Eu acho que se todo o mundo fosse socialmente responsável seria bem mais fácil se trabalhar, teria menos sonegação, teria menos funcionários insatisfeitos, acho que o Brasil de maneira geral seria bem melhor, como um todo, acho que as pessoas cumpriram mais com os seus deveres, com as obrigações que elas tem assim frente a tudo, à parte financeira, às próprias pessoas ligadas à empresa, eu acho que as coisas seriam melhores. Seria mais fácil até pra quem fiscaliza as empresas, acho que em geral seria muito melhor. (Gerente 06).

Olha, pra sociedade como um todo, se as empresas realmente levarem a expressão em si no que ela significa, ao 'pé da letra' e atuarem ativamente dessa forma, eu acho que a gente vai ter uma sociedade mais saudável. Mentalmente, emocionalmente, mais equilibrada (...). (Gerente 03).

(...) No sentido de a iniciativa privada tomar as vezes da pública, por que tudo é o público que tem que fazer, são os governantes, acho que não, acho que a gente tem responsabilidade enquanto cidadãos, e acho que é importante as empresas tomarem conta disso. E assim influenciar as pessoas que trabalham na empresa, que prestam serviços para a empresa, e assim formar uma corrente grande e positiva para que o nosso país, o nosso estado, nossa cidade melhorem. (Gerente 05).

É importante porque o Estado não consegue suprir a demanda por programas sociais, em geral por falta de dinheiro ou interesse, e a iniciativa privada preenche essa lacuna. (Gerente 09).

Aparece nas respostas a visão das conseqüências positivas das práticas socialmente responsáveis das empresas, bem como à influência que estas podem exercer

sobre as demais organizações e à sociedade em geral, o que resultaria numa “corrente” em prol de melhorias sociais.

Outro aspecto bastante importante é a colocação por dois entrevistados de que o Estado não exerce satisfatoriamente suas funções e que por isso a iniciativa privada “preenche essa lacuna”. Sabe-se que esse não deveria ser o propósito da responsabilidade social empresarial, e que as empresas podem sim contribuir com o Estado no exercício de suas funções, sem, no entanto, substituí-lo.

A partir da questão 12 foi abordado o tema da inclusão da pessoa portadora de deficiência, primeiro de uma forma genérica (questões 12 a 14), depois procurando trazer o assunto para a realidade daquele gerente, naquela loja em questão.

3.3 – A Inclusão das Pessoas Portadoras de Deficiência no Mercado de Trabalho

A questão número 12 introduziu o assunto perguntando aos entrevistados se eles tinham conhecimento da existência da Lei 8.213/91¹² que regulamenta a inclusão das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho. Todos os gerentes afirmaram ter tomado conhecimento da lei, através de uma reunião realizada pela Delta T no ano de 2002 ou, para os que ainda não estavam na empresa, por meio dos veículos de comunicação.

Perguntou-se ainda a opinião dos gerentes a respeito da lei, na 13ª questão. Todos os entrevistados disseram ser favoráveis a esta. Entre o motivo mais citado para isso foi a discriminação sofrida pelas pessoas portadoras de deficiência na sociedade, o que segundo a visão explicitada pelos gerentes os prejudicaria no mercado de trabalho e justificaria a existência da lei. Abaixo alguns depoimentos nesse sentido:

¹² Disponível em <www.saci.org.br> .

Acho interessante porque dá oportunidade a pessoas que de outra forma seriam discriminadas e não teriam acesso ao mercado de trabalho. (Gerente 09).

Eu acho que está certo, pois são marginalizadas e sofrem com preconceito. A pessoa tendo capacidade para assumir a função, tudo bem. (Gerente 08).

Eu concordo plenamente. Por que querendo ou não eu acho que ainda existe um certo preconceito, e realmente essa lei acaba dando oportunidade para as pessoas que têm deficiência. Eu concordo. Eu até queria um funcionário assim aqui. Eu gostaria. (Gerente 02).

Eu acho que é importante, porque essas pessoas precisam se ocupar, precisam trabalhar, elas precisam estar no mercado, e eu acho que existe muita discriminação. (Gerente 05).

Eu acho que se as empresas fossem socialmente responsáveis, não precisaria ter uma lei. Acho que sem lei as pessoas deveriam ser conscientes, e as pessoas portadoras de deficiência não deveriam sofrer essa discriminação. Toda empresa socialmente responsável, discriminação é uma palavra que não deveria constar do vocabulário dela. Claro que tem algumas atividades que são limitadas, que não são todas as pessoas que vão conseguir desenvolver. Acho que toda empresa tem condições de incluir alguém. (...) Infelizmente a gente precisa ter uma lei, e eu acho que esse percentual é baixo, por que de 100 pessoas você vai incluir o que? Duas a cinco pessoas? (...) (Gerente 06).

(...) Por que abrir uma vaga, só para se abrir uma vaga, como obrigatoriedade governamental, para se fazer isso, é muito diferente de uma empresa que percebe dentro dela atividades que podem ser executadas por pessoas portadoras de deficiência. (...) Então eu acho triste, pra gente, ter que ter uma lei pra impor esse tipo de coisa. (...) Só que hoje em dia as pessoas ainda têm muito preconceito com relação a isso. (...) Eu peço a Deus que essa lei seja um incentivo, e que ela não seja um mecanismo para criar mais entrave, mais resistência. (...) (Gerente 03).

Percebe-se que as quatro primeiras respostas frisam o preconceito existente na sociedade e vêem a lei como uma forma compensatória de lidar com ele. Não se elimina a discriminação, posto que isso exigiria um grande esforço de mudança de padrões culturais, mas “inclui-se” no mercado de trabalho. Segundo essa lógica, para ser aceita socialmente não basta à pessoa a sua condição humana, é necessário que seu corpo esteja

investido de uma capacidade produtiva ideologicamente determinada. (MARQUES, 1997).

Já nas duas últimas respostas os entrevistados lamentam a necessidade de uma lei, pois segundo eles a inclusão deveria ocorrer por uma questão de consciência, e em decorrência da capacidade das pessoas portadoras de deficiência, e não por imposição legal. Essa forma de pensar representa um avanço se comparada com a anterior, pois vê de forma crítica o mecanismo compensatório da lei, levantando a necessidade de uma modificação cultural mais profunda. Porém vale frisar que, embora compensatória, a lei até o presente momento se faz necessária, pois não será num curto período de tempo que se conseguirá apagar as marcas de séculos de discriminação. Isso exige um longo processo de conscientização e durante esse tempo é preciso oferecer às pessoas portadoras de deficiência mecanismos, ainda que compensatórios, para que consigam exercer sua cidadania.

A questão de número 14 teve como objetivo saber a opinião dos entrevistados a respeito das possibilidades das pessoas portadoras de deficiência concorrerem em igualdade de condições no mercado de trabalho com pessoas não portadoras de deficiência. A resposta mais freqüente está relacionada com o grau de deficiência. Segundo os gerentes, é preciso analisar o tipo e o grau de deficiência para saber se a pessoa pode ou não concorrer em iguais condições.

Olha, na verdade aí é que vêm as restrições. Por que na verdade, querendo ou não as pessoas têm uma deficiência que precisa ser levada em consideração em algumas situações. Por que se a pessoa for correr algum tipo de risco, risco de vida com o que ela vai fazer, então não tem como ter igualdade. (...)Então não é a deficiência física em si, ou a mental leve que vai impossibilitar ela de trabalhar. Infelizmente a gente não pode dizer que tem iguais condições, em virtude da segurança dessa pessoa. (Gerente 06).

Se ela for julgada pela sua aparência não. O mercado vê a aparência. No Brasil não se tem a cultura de receber os PPD's. Em muitos países da Europa, por exemplo, tudo já é preparado para isso. No Brasil as próprias condições de arquitetura e infra-estrutura não são adequadas. Quanto a concorrer no mercado de trabalho, depende da função e da qualificação da pessoa. A função deve ser compatível com a deficiência. Na própria questão do recrutamento e seleção, o processo é voltado para pessoas "perfeitas" fisicamente. Tem que haver um processo específico. (Gerente 01).

Depende qual o cargo e depende a deficiência dela.(...) Eu acredito então que depende o tipo de deficiência, mas acredito que é completamente capaz de concorrer. (Gerente 02).

Não. Por que existe preconceito. Mas não é só o preconceito. Olha pra essa loja: ela tem escadas, e atende um volume muito alto de clientes por dia. Então, imagina isso, fila constante no caixa, agilidade é o que necessitamos. Então, a gente não pode perder um momento, se distrair um momento, e a loja é muito pequena, então é complicado... E a unidade tem um alto custo operacional, um ponto nesta localização tem todo um custo, não pode ter alguém que não produza tanto quanto precisamos. Então assim, a gente já tentou inserir, a gente vai inserir alguém aqui, com certeza, só que eu vejo por bem da pessoa. (Gerente 05).

Nas três primeiras respostas transcritas, observa-se a preocupação com adequação da função a ser exercida com a deficiência da pessoa. A maior parte dos entrevistados demonstrou essa apreensão, que pode ser contornada com o esclarecimento, por parte da empresa, de que está sendo realizada a análise das funções e ambientes de trabalho, de forma a reduzir consideravelmente os riscos de algum equívoco nesse sentido.

Na última resposta pode ser observado que o entrevistado tem a prenoção de que uma pessoa portadora de deficiência não produziria tanto quanto os demais funcionários. Não se pode confundir as limitações que eventualmente decorrem de alguma deficiência com incapacidade social, afetiva ou profissional. Ao contrário, segundo Grajew (2002) "o desenvolvimento de uma política de inclusão estimula o espírito de equipe, motiva os funcionários e impulsiona seu desempenho", melhorando assim os resultados do conjunto.

As próximas questões são relativas à forma como os gerentes vêem a inclusão da pessoa portadora de deficiência na realidade da Delta T e no cotidiano das lojas, mais especificamente. Um dos gerentes no momento da entrevista já estava vivenciando o processo, com um funcionário portador de deficiência trabalhando há cerca de quatro meses. Com relação aos outros foram investigadas as suas expectativas, dúvidas e ansiedades prévias.

Importante frisar que a partir da questão 15, as questões aplicadas para os gerentes das lojas que ainda não tem um funcionário portador de deficiência contratado são diferentes daquelas realizadas para o gerente da loja que já tem.

3.4 – Trabalho e Inclusão – Preconceitos, Mitos e Desafios

As duas primeiras questões desta parte da entrevista abordaram as dúvidas e as ansiedades dos gerentes a respeito da inclusão das pessoas portadoras de deficiência. É possível fazer um paralelo entre as expectativas dos gerentes que ainda não receberam um funcionário portador de deficiência e as constatações do entrevistado que já está vivenciando o processo.

Quando questionados a respeito de como se sentiam, a sobre num futuro próximo vir a receber uma pessoa portadora de deficiência - PPD, e quais eram suas dúvidas e ansiedades, os gerentes que ainda não estão vivenciando o processo declararam, em sua maioria, não haver problemas desde que a deficiência dessas pessoas não gerasse um impedimento para a realização das funções. Algumas das respostas recebidas estão abaixo transcritas:

Desde que a pessoa tenha uma atividade que ela consiga fazer sem ela se sentir prejudicada, não tem problema nenhum. Acho até que a minha

equipe iria aceitar muito bem. São pessoas que têm facilidade pra aceitar essas diferenças. Eu não vejo problema nenhum. (Gerente 06).

Sem problemas, assim, enquanto ele puder produzir e puder ajudar a equipe, não vejo problema nenhum. Acho que tem que ser uma deficiência não muito grave, em função das condições que a gente tem, a loja é pequena, e o fluxo de trabalho muito grande... Então assim, eu não tenho nenhum preconceito... Sendo uma deficiência que a gente consiga trabalhar junto, não vejo problema. (Gerente 05).

(...) Eu sou totalmente a favor, se realmente aprovarem eu aceito, para o caixa um cadeirante, ou um surdo e mudo pra ajudar com as mercadorias, ou alguém para ajudar a digitar aqui atrás... E pra mim seria muito gratificante dar oportunidade para uma pessoa assim, eu acredito que para a equipe também seria bom. (Gerente 02).

Não sei como vai ser, mas acho que a seleção vai ser para uma pessoa com perfil adequado. Depende da deficiência. Por exemplo, pra receber uma pessoa com cadeira de rodas, a gente aqui não consegue receber nem cliente. (Gerente 08).

Minha maior preocupação é com relação aos clientes. Como o cliente vai encarar isso, por exemplo: se no balcão, onde as pessoas normalmente querem o atendimento rápido, sempre estão com pressa, sempre aquele *stress* do dia a dia, a maior preocupação é se o cliente não vai se sentir ainda mais estressado se a pessoa tiver alguma dificuldade para atendimento. Pra parte de trás não teria problema, por que é mais fácil contornar. O problema é no caixa ou no atendimento no balcão. (Gerente 07).

Observa-se, através destas respostas, que as ansiedades dos entrevistados estão em grande parte ligadas às condições arquitetônicas das lojas e às dificuldades que estas poderão representar aos PPD's.

Também se evidencia a preocupação com a reação dos clientes. Essa preocupação, em parte, pode representar uma prenoção velada do próprio entrevistado, pois não necessariamente uma pessoa portadora de deficiência terá dificuldades no atendimento ao público. Quando o gerente diz que “para a parte de trás não teria problema por que é mais fácil de contornar”, ele não estaria na verdade pensando em esconder a deficiência? Não seria a preocupação com um eventual “problema estético” de um PPD trabalhando no balcão? Segundo Marques (1997), quando as pessoas se deparam com a diferença alheia,

acontece um confronto do que elas são com o que elas podem vir a ser, o que provoca toda a repulsa em relação à diferença. Segundo esse autor, o que essa pessoa teme é sua própria fragilidade diante da vida. Essa questão pode ser trabalhada durante a sensibilização, sendo importante que os gerentes também participem deste trabalho, juntamente com os demais funcionários da loja.

Embora não deva ser esta a principal motivação para a inclusão, podem ser apresentados aos gerentes os benefícios que uma empresa tem ao incluir pessoas portadoras de deficiência em seus quadros. Grajew (2002) coloca que além do comportamento ético, as empresas têm outros motivos para adotar uma política inclusiva em relação às pessoas com deficiência. O prestígio que a contratação desses profissionais traz às empresas é evidenciado nos resultados da pesquisa "Responsabilidade Social das Empresas - Percepção do Consumidor Brasileiro", realizada anualmente no Brasil pelo Instituto Ethos em parceria com a *Indicator* Opinião Pública e com o jornal Valor Econômico. Em 2000, 46% dos entrevistados declararam que a contratação de pessoas com deficiência está em primeiro lugar entre as atitudes que os estimulariam a comprar mais produtos de determinada empresa e recomendá-la aos seus amigos. Em 2001, essa atitude continuou sendo a mais destacada por 43% dos consumidores entrevistados.

Perguntou-se ao gerente da loja que já contratou um funcionário portador de deficiência como havia se sentido quando efetivamente recebeu essa pessoa em sua unidade, e quais tinham sido suas dúvidas e ansiedades. A resposta está transcrita abaixo:

Depende. Quando eu fui avisado de que ele (o funcionário PPD) viria, eu fiquei bastante temeroso porque esta é uma loja com um fluxo muito intenso de clientes, tem uma clientela extremamente exigente, e eu estava preocupado de como é que a 'minha' população de clientes ia reagir com isso. Eu não tinha a mínima idéia de que tipo de deficiência a pessoa tinha. E uma loja em si ela tem limitações mesmo. Até para gente que é aparentemente absolutamente normal, tem limitações. (...)

Depois eu fui fazer a entrevista com o candidato (...) e constatei que a deficiência dele não era tão grave quanto eu imaginei. (...) Quando eu fiz a entrevista com ele, vi que poderia exercer as funções. Mas acho que é sempre bom definir até que limite de deficiência é possível, porque eu não tinha idéia, quando me falaram eu fiquei assustado. Por que essa loja é muito pequena, com potencial de venda muito alto. (Gerente 03).

Através dessa resposta, percebemos que apesar de a maioria dos gerentes dizer ter tranquilidade para lidar com essa questão, nesse caso, quando a contratação de uma pessoa portadora de deficiência ocorreu de fato, o entrevistado se disse temeroso. Temor este atenuado quando conheceu o funcionário e constatou que a deficiência deste não era tão grave quanto imaginava, e que este poderia realizar as tarefas que lhe seriam designadas. Observamos a falta esclarecimento prévio aos gerentes sobre os procedimentos do programa, como a análise ergonômica e de funções, que é realizada justamente visando evitar que problemas de adaptação do PPD ao ambiente de trabalho ou à função a ser exercida ocorram.

As questões seguintes aos gerentes que ainda não receberam PPD's foram a respeito da forma como imaginavam que esse funcionário seria recebido pelos demais, se sentiam necessidade de um trabalho de sensibilização e que tipo de assuntos esse trabalho deveria abordar. A maior parte dos entrevistados disse imaginar que sua equipe receberia bem o funcionário portador de deficiência. Surgiram questões como eventuais dúvidas dos colegas sobre a forma de tratamento dessa pessoa, sobre as tarefas que ela estaria ou não apta a realizar e a possibilidade de haver proteção excessiva por parte dos demais funcionários. Algumas das respostas evidenciam que:

Talvez no início pode, querendo ou não, existir um certo temor por parte da equipe. Depois eu tenho certeza que a pessoa vai se entrosar muito bem, todo mundo vai aceitar muito bem. Só que eu acho que

mesmo a pessoa sendo deficiente físico, ela não deve ser tratada de uma forma diferente. Por que eles não querem ser tratados de uma forma diferente. (...) (Gerente 02).

No começo eu acho que, não seria um preconceito, só que seria uma questão de 'é uma pessoa deficiente, o que ela vai fazer numa loja?'. Por que as atividades são bem dinâmicas, tem que atender, às vezes tem que ser rápido. No começo eles iriam questionar (...) (Gerente 04).

Acho que seria bem recebida, mas não sei se com o passar do tempo haveria algum empecilho, tipo, reclamarem que a pessoa não está fazendo as coisas direito. A princípio seria bem recebido como qualquer outra pessoa. (Gerente 08).

Olha, no contexto atual eu acho que bem tranquilo. Na equipe que nós temos hoje, acho que seria recebido como qualquer outro colaborador, e pelo que eu conheço da minha equipe eles também teriam essa preocupação da pessoa se sentir bem, acho até que iriam ajuda-la em excesso, pra preservar essa pessoa. Que seria uma coisa que eu acho que a gente teria que amadurecer também, pra tratar de igual pra igual. (...) (Gerente 06).

É importante esclarecer que, ao questionarmos o que os entrevistados pensavam a respeito da reação dos funcionários em relação à chegada do colega PPD, o que propusemos foi que eles realizassem um exercício de imaginação, baseados no conhecimento adquirido no convívio diário com a equipe. Obviamente eles não teriam como fornecer uma informação precisa por ser uma situação inteiramente nova. Para ter um parâmetro, podemos ver qual o impacto na loja que já recebeu uma pessoa portadora de deficiência:

Antes de o funcionário PPD vir pra cá a reação dos demais funcionários foi de muita ansiedade. (...) Até por ele nunca ter tido experiência nenhuma em loja, ele está levando assim um pouco mais de tempo pra aprender... A partir do momento que eu soube que era a vaga do programa de inclusão do PPD, então a gente passou a ter um pouco mais de paciência com a espera, que com outro funcionário já não ia dar. (Gerente 03).

Com relação ao trabalho de sensibilização, a maior parte dos entrevistados pensa que este é necessário. Apenas um gerente disse não haver necessidade de um processo sistemático nesse sentido, apenas uma conversa informal, em sua opinião, seria suficiente. Os demais gerentes entendem ser imprescindível esse trabalho, e deram sugestões de temas que deveriam ser abordados. Os assuntos mais citados foram relacionamento interpessoal, formas de tratamento da pessoa portadora de deficiência, quebra de preconceitos, limitações e potencialidades dos PPD's. Abaixo estão algumas respostas:

Sim. Deveria ser abordado como tratar a pessoa. Há pessoas que não gostam que sua deficiência esteja em 1º lugar. Tratar normalmente a pessoa, sem excesso de cuidado, pois há pessoas que se ofendem.(Gerente 08).

Eu acho que seria interessante (o trabalho de sensibilização).Eu acho que no momento em que for receber alguém, mesmo que a equipe esteja madura eu acho que é importante ter um momento pra conversar sobre os deficientes perguntar aos colaboradores o que eles pensam disso (...) é importante haver essa troca de experiências, de idéias, entre os gerentes e os colaboradores de forma geral. Até pra amadurecer mais a idéia e começar a incutir mais na cultura.(...) Tentar mostrar que eles (os PPD's) podem ter um lugar no mercado de trabalho. (...) Acho que deveria mostrar os vários tipos de deficiência que existem (...).Procurar ver o que os colaboradores imaginam, falar sobre o que a pessoa deficiente pode fazer, quais as limitações(...). (Gerente 06).

Eu acho que sim, que é importante. Até porque é uma coisa de longa data, a sociedade ela realmente tem preconceito. (...) A convivência com uma pessoa portadora de deficiência eu não sei como seria, então eu acho bem importante sensibilizar, trabalhar, por que na verdade a pessoa está sendo contratada para fazer um trabalho que ela tem capacidade de fazer, então todo mundo tem que ver dessa forma e tentar trabalhar o mais naturalmente possível. Eu acho que deveria abordar questões de relacionamento, de tratar com toda a naturalidade, não vai olhar ela diferente (...) Esclarecer para que não se gere uma dúvida a respeito da competência da pessoa por ela ter essa necessidade especial, quando na verdade nem surgiu ainda oportunidade de ver se ela é competente ou não. (Gerente 10).

Acho que já está sendo feito. As pessoas já têm falado, mas eu acho importante. Eu acho que devia abordar mesmo o valor do ser humano, independente de ter uma deficiência ou não ele tem tanto valor quanto qualquer pessoa normal. Eu acho que o que tem que abordar é isso, a igualdade. Não tratar aquela pessoa como deficiente, mas sim como uma pessoa da comunidade, da sociedade, que ta vindo pra ajudar a equipe, a produzir um resultado também (...) a gente tem que trabalhar isso bem firme, para que aquela pessoa não fique constrangida, parecendo que ela é um peso na equipe (...), pois tudo que a equipe faz essa pessoa dentro das suas limitações tem que fazer (...). Acho que o grupo tem que ser preparado para isso.(Gerente 05).

Perguntamos ao gerente da loja que já conta com um funcionário portador de deficiência se a sensibilização¹³ realizada dias antes do ingresso desta tinha surtido o efeito esperado:

É, foi feita uma sensibilização, eu solicitei à coordenação de recursos humanos e eles vieram. Por que no dia em que eu falei para os funcionários que viria um deficiente físico eles ficaram meio assustados. Acho que a sensibilização os tranquilizou. Passaram um filme e perguntaram algumas coisas. Sempre ajuda na verdade, pois sem sensibilizar, inserir um deficiente dentro de uma unidade é difícil. Por que isso cria uma resistência já de início. As pessoas que estão aqui já estão acostumadas a conviver entre elas. Colocar alguém novo, e ainda por cima deficiente, pra eles o que é? O primeiro impacto foi: ‘mas nós vamos ter que cuidar dele ainda?’ Foi essa a primeira preocupação deles. (...) (Gerente 03).

Observamos que, ao contrário do pensamento da maioria dos gerentes, que imaginam não haver resistência por parte de sua equipe, no momento em que ocorreu um caso concreto apareceram ansiedades, dúvidas e até mesmo preconceito. Frases como “mas nós vamos ter que cuidar dele ainda?” expressam a falta de conhecimento a respeito das limitações e potencialidades das pessoas portadoras de deficiência. Isso reforça a necessidade, expressa pela maioria dos demais gerentes, de um trabalho de sensibilização.

¹³ A sensibilização dos funcionários faz parte do programa de inclusão da pessoa portadora de deficiência da Delta T, sendo sempre realizada alguns dias antes do ingresso do funcionário PPD na loja.

O gerente da loja que já tem um funcionário PPD, quando questionado se tinha alguma sugestão para aprimorar a sensibilização, deu a seguinte colaboração:

Eu acho que o ideal é que eles vejam um deficiente físico de perto. Acho que se a gente pudesse fazer isso, por exemplo: se a Delta T for inserir numa outra loja, pode vir aqui, pegar o nosso funcionário PPD e levar lá pra participar e dar o seu depoimento. (...) Até para ele ir lá e dizer 'Ó, eu sou gente como vocês, tenho uma deficiência física aparente, mas não deixo de ser normal. Falo normal, vejo normal, converso com todo o mundo normal, tenho os meus desejos, os meus ansios, os meus medos, tudo igual. (...) (Gerente 03).

Perguntamos à gerente 03, que já está vivenciando a convivência com um funcionário portador de deficiência, se suas primeiras impressões a respeito desse fato se confirmaram e, de uma maneira geral, como estava sendo a experiência. Importante frisar que no momento da entrevista, a contratação do funcionário completava quatro meses.

É, uma parte sim, com relação à clientela. Por que eu já sabia que (...) algumas pessoas iriam discriminá-lo. (...) Eu já conheço a clientela, já sei mais ou menos o perfil. E realmente acabou acontecendo mesmo. (...) Quando eu estou trabalhando aqui atrás, eu fico olhando o monitor para saber como é que está. (...) E eu vi ele chegando para atender ao cliente, conversando com este, e o cliente virando as costas, indo em direção a um outro funcionário e esperando para ser atendido novamente. A gente nunca sabe na verdade o que é que faz uma pessoa ter uma atitude dessas. (...) Mas é uma característica que eu percebi. Com relação à aceitação dos colegas foi bem melhor. E com relação à empresa, quando eu o entrevistei, achei que ele tivesse mais dinamismo. E hoje em dia eu percebo que ele tem um pouco mais de lentidão. (...) (Gerente 03).

A fase de adaptação acho que foi mais difícil pra ele, também porque a gente tinha muita urgência, que ele aprendesse rápido, por que é muito corrido o ritmo de trabalho. E ele demorou muito, ainda está tropeçando... (...) (Gerente 03).

É uma experiência diferente. Ela te obriga a reduzir o ritmo. É boa (a experiência)? É. Foi bom pra ele que voltou pro mercado de trabalho, foi bom pra os outros funcionários que convivem com uma pessoa limitante, foi bom pra mim que gerencio pessoas diferentes e com limitações diferentes e é bom pro cliente saber que a nossa empresa acolhe também as pessoas deficientes. (...) (Gerente 03).

Observamos algumas questões que merecem destaque no relato do gerente.

Uma delas é o preconceito de alguns clientes, que segundo o entrevistado, evitam ser atendidos pelo funcionário PPD. Talvez isso ocorra devido à falta de oportunidades de convivência com as diferenças. Aprendemos desde cedo a discriminar e evitar o diferente, e a realidade no mundo do trabalho, onde raramente encontramos pessoas portadoras de deficiência desenvolvendo atividades profissionais, reforça a tendência à discriminação. Uma das formas de enfrentar esse fato é oportunizar aos PPD's que ocupem seu espaço no mercado de trabalho, e conseqüentemente, permitir que a sociedade conviva com suas diferenças.

Outra questão que apareceu foi a necessidade de maior tempo de adaptação à rotina da loja por parte do funcionário portador de deficiência. Os motivos para essa característica podem ser de várias ordens, como a falta de experiência anterior num trabalho semelhante; um histórico de superproteção familiar, o que prejudicaria o desenvolvimento das suas possibilidades; o próprio ritmo acelerado de trabalho na loja; ou uma característica pessoal, sem relação direta com a deficiência. Seria necessário um estudo mais aprofundado para determinar essas causas, visto que neste trabalho observamos apenas um caso, numa unidade específica.

Não obstante os desafios enfrentados, o entrevistado demonstrou a visão de um saldo positivo relacionado a essa experiência. Isso demonstra que, com o devido apoio da empresa, é possível realizar a inclusão, com benefícios a todos os públicos envolvidos.

Outra pergunta que fizemos ao gerente 03 é sobre a viabilidade de receber mais funcionários portadores de deficiência em sua loja. Obtivemos a seguinte resposta:

Aí eu vou te responder o seguinte: Uma loja que tem o movimento desta aqui não tem estrutura para receber mais de um funcionário PPD. Eu vou te explicar porque. Essa unidade trabalha com um quadro de

funcionários muito enxuto, e o volume de trabalho é muito grande. E querendo ou não, é necessário investir mais tempo de treinamento para essa pessoa.(...) Também por que é uma coisa nova, no caso dele que não tinha experiência de trabalho no comércio. E também pode ser que isso tenha a ver com um aspecto cultural de a pessoa ter sido superprotegida pela família desde a infância. (Gerente 03).

Novamente aparecem menções ao ritmo acelerado de trabalho na loja, à necessidade de maior tempo de adaptação do funcionário portador de deficiência, e à questão dos reflexos da superproteção familiar e da falta de oportunidades anteriores de trabalho no desempenho profissional do PPD. Como já colocamos, o que analisamos foi um caso isolado, não representando a totalidade de hipóteses que aparecerão ao longo da implantação do programa. Porém, é necessária a análise dessas condições no caso de se pensar na inclusão de mais de uma pessoa portadora de deficiência numa mesma unidade.

Questionou-se ainda quais seriam, na opinião dos entrevistados, as maiores dificuldades na operacionalização do programa de inclusão da pessoa portadora de deficiência da Delta T. Apareceram questões como: as condições arquitetônicas das lojas que não são adequadas para receber pessoas com determinados tipos de deficiência; a necessidade de preparar a equipe para o recebimento do PPD; a necessidade de encontrar pessoas adequadas para determinadas tarefas; a dificuldade de encontrar pessoas capacitadas para as funções e a diversidade encontrada nas unidades da Delta T, nas diferentes regiões do estado, o que exigiria um programa que observasse as particularidades de cada unidade ou região. Algumas das respostas recebidas:

Achar a pessoa certa para o lugar certo. Em muitos casos a deficiência é irrelevante, por exemplo, um deficiente auditivo para o trabalho administrativo pode ser eficiente. (Gerente 09).

Primeiro tem que encontrar pessoal capacitado. Acho que querendo ou não a gente vai encontrar dificuldades de encontrar o pessoal capacitado. Depende também da estrutura física de algumas unidades,

pois nem todas as unidades têm rampas, o banheiro adaptado... (Gerente 02).

A Delta T está presente em várias regiões do estado, então acho que a que a dificuldade esteja em lidar com as particularidades de cada unidade e cada região. Deverá ser um programa diferenciado, não poderá seguir um padrão único, terá que ser flexível para atender às diferentes realidades. Esse será o maior desafio. (Gerente 01).

Eu acho que questão de adaptação do ambiente, e essa questão de relacionamento, de preparar as pessoas, principalmente nas unidades maiores. Por que nas lojas pequenas é fácil, pois são poucas pessoas, mas nas unidades maiores talvez isso gere dificuldades. (...) (Gerente 10).

Ao discorrer sobre as dificuldades encontradas pelas empresas ao buscar trabalhadores portadores de deficiência no mercado de trabalho, Carreira (1997) cita vários motivos, como a conjuntura econômica, a política educacional do país e até mesmo a política de transportes urbanos. Mas, segundo esse autor, a principal causa é a falta de conhecimento, por parte dos administradores “da capacidade de trabalho da pessoa portadora de deficiência, sua forma de recrutamento, seleção e treinamento, da legislação em vigor e da reação dos funcionários não portadores de deficiência”. Ele coloca ainda que os gestores devem entender que estão diante de “força de trabalho” ou seja, de uma pessoa capaz de desenvolver atividades profissionais ainda que tenha algumas limitações, e não de uma pessoa incapacitada por sua deficiência. Essa é a visão que a Delta T e qualquer outra empresa que precise se adequar à legislação vigente deve ter.

A última questão, aplicada para todos os entrevistados, diz respeito à inclusão social. Perguntamos aos gerentes se eles pensavam ser a política de incluir pessoas portadoras de deficiência na empresa um fator de inclusão social. De uma forma geral, os entrevistados não demonstraram muita segurança ao responder essa questão, evidenciando não conhecerem a fundo o conceito de inclusão social. Algumas das respostas recebidas:

Sim. Acho até que sensibiliza mais as pessoas, elas passam a ter outros valores e a ver as coisas de outra maneira. Acho que isso melhora até a qualidade de vida, pois as pessoas começam a ver as coisas por outro ângulo. Isso só vai ajudar a construir uma sociedade e um mundo melhor. (Gerente 07).

Sim. Acho que em função de que há discriminação, (...) então abre a nossa cabeça a parar e refletir: em que momento eu posso inserir na minha equipe uma pessoa que não comprometa o andamento da minha unidade, e eu possa ajudar essa pessoa a trabalhar. (...) Até por comodidade, as pessoas preferem não se incomodar... Para que eu vou me incomodar se eu posso pegar uma pessoa que já está pronta pra trabalhar? Acho que o positivo é isso, a gente parar, refletir, ver onde pode contribuir socialmente para essa pessoa, inserindo ela no mercado de trabalho. É muito alto o número de pessoas deficientes e muitos querem trabalhar. (Gerente 05).

(...) De certa forma é uma inclusão social, em virtude da lei, a gente tá fazendo o nosso papel, está incluindo essas pessoas, está sendo socialmente responsável. Por outro lado, pelo que eu acredito isso deveria ser uma coisa mais natural, a gente não deveria estar usando isso pra se promover socialmente. Não é por que nós temos uma pessoa deficiente nas unidades que a gente vai ser pior, ou melhor, do que ninguém... É de certa forma inclusão social, a gente está deixando de discriminar essas pessoas, mas vai ser verdadeiramente inclusão social a partir do momento que a gente não pensar só na lei. (...). (Gerente 06)

(...) Eu acho que não. Não porque isso depende da pessoa, não depende da empresa. (...) O isolamento, ele é interno, ele é pessoal, cada um de nós opta se vai querer passar o resto da vida numa concha, socado, ou se ele vai querer participar da sociedade. Participar da sociedade não é apenas andar no meio dela, é trocar experiências com ela (...). Não é apenas o fato de estar no mercado de trabalho que vai definir. O que vai acontecer, é que como obrigatoriamente as empresas estão tendo que contratar o deficiente físico, eles vão começar a aparecer mais. Aí a nossa sociedade como um todo vai começar a perceber que existem muito mais deficientes físicos do que se imaginava. (...).(Gerente 03).

A maior parte dos entrevistados respondeu que sim, que a contratação de pessoas portadoras de deficiência representava um fator de inclusão social, embora sem terem se aprofundado muito na resposta. Os que discorreram mais sobre o assunto abordaram temas como a discriminação sofrida pelos PPD, responsabilidade social empresarial e convívio social.

Wanderley (1999) defende que, embora o vínculo principal de inserção na sociedade moderna continue a ser o trabalho, e a transformação produtiva adquira preponderância nas trajetórias de exclusão social, este é um fenômeno multidimensional que superpõe uma multiplicidade de trajetórias de desvinculação.

Desta forma, podemos concluir que, embora o trabalho seja um fator fundamental para a inclusão social, ele não é o único, pois influem na dialética inclusão/exclusão também as dimensões política, econômica, afetiva, cultural, entre outras. Então, embora a política de incluir pessoas portadoras de deficiência na empresa represente um fator de inclusão social, não podemos dizer que unicamente por estarem fazendo parte do mundo do trabalho o processo de inclusão social dos PPD's tenha se efetivado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nas últimas décadas do século XX, com a reforma do Estado e o declínio do *Welfare State* como sistema público de proteção social, e o conseqüente agravamento da “questão social”, verificou-se a entrada da sociedade civil e da iniciativa privada no enfrentamento dos problemas sociais. Apesar do crescente ingresso desses setores constituir um aliado no atendimento às comunidades locais, consideramos imprescindível a manutenção da atuação social do Estado através das políticas públicas, pois apenas a este cabe a competência da formulação de políticas que incluam a sociedade como um todo, evitando a fragmentação do atendimento.

A responsabilidade social empresarial enquanto forma de participação do empresariado no enfrentamento à “questão social” não deve ser confundida com as tradicionais práticas de filantropia empresarial. Enquanto as últimas são realizadas sem nenhum tipo de método e estratégia, se restringindo a ações assistencialistas e esporádicas, a primeira exige a adoção de um processo de gestão por parte da empresa, bem como a incorporação de princípios éticos em sua cultura organizacional.

A Delta T esta adotando desde 2002 seu modelo de gestão socialmente responsável. Dentro desse modelo, instituiu o Programa de Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência que estabelece como forma de atuação o respeito à diversidade. “Assim, busca valorizar os princípios éticos de combate à discriminação, reconhecendo as oportunidades oferecidas pela riqueza étnica e cultural da sociedade e respeitando suas diferenças dentro de processos internos que possibilitem a inclusão de pessoas no ambiente de trabalho”.(Delta T, 2003, p.01).

A pesquisa realizada permite realizar alguns apontamentos para a consolidação do programa de inclusão da pessoa portadora de deficiência da Delta T.

Um deles é a necessidade de ampliar os esforços para a disseminação da cultura da responsabilidade social entre os funcionários da empresa. A pesquisa mostrou que a maior parte dos gerentes entrevistados não tem um conhecimento completo a respeito da amplitude da gestão socialmente responsável. Segundo Grayson e Hodges (2002, p.265) para que as mudanças de estratégia, política e método se efetivem, “é imprescindível conquistar o apoio dos mais importantes grupos de interessados, o dos próprios gerentes e funcionários da empresa”.

Quando questionados sobre as motivações de uma empresa para realizar investimentos em sociais, a maior parte dos entrevistados citou a melhoria da imagem pública da empresa e eventuais incentivos fiscais. Isso pode refletir os primeiros sinais de desgaste e descrédito provocados pelo excesso de empresas que vêm utilizando os conceitos de responsabilidade social apenas como marketing, sem um trabalho sério como embasamento. Portanto, para que a Delta T obtenha o apoio efetivo dos gerentes e funcionários, é necessário que, além da responsabilidade social como “valor de mercado” apontada por Grajew (2001), haja comprometimento efetivo com valores como ética e inclusão social.

É preciso ainda ter cuidado com a falsa noção de que a ação social das empresas irá substituir os Estado em suas funções. Sabe-se que isso é impossível, pois, ainda que uma empresa desenvolva um trabalho consistente, apenas conseguirá atender à comunidades locais, com focos específicos de atuação. Políticas sociais universais garantidas à população como direito constitucional apenas o Estado tem condições de oferecer.

Se por um lado, a gestão socialmente responsável das empresas pode trazer benefícios à sociedade, com a adoção de padrões de comportamentos éticos e inclusivos, por outro, deve-se procurar separar “o joio do trigo” no campo da responsabilidade social empresarial. Ao mesmo tempo em que existem iniciativas sérias, há organizações que, conforme aponta Eloi Zanetti em entrevista para a revista Carta Capital, “para cada real gasto com a causa em si, destinam outros R\$ 30,00 à divulgação e ao marketing”. Enquanto não houver uma forma de cobrar resultados, destinação de verbas e responsabilidade também na divulgação, até que ponto será possível avaliar o trabalho social desenvolvido pelas empresas?

Outro apontamento é a importância de um maior esclarecimento dos gerentes a respeito dos procedimentos do programa de inclusão da pessoa portadora de deficiência e sua forma de operacionalização. Grande parte dos farmacêuticos gerentes demonstrou não conhecer a fundo os processos de análises de funções, recrutamento e seleção, apresentando assim dúvidas a respeito da adequação entre a função a ser exercida, o ambiente de trabalho e a deficiência da pessoa.

A pesquisa indica ainda a relevância e a necessidade de constante aprimoramento do trabalho de sensibilização para o recebimento de um funcionário portador de deficiência nas unidades da Delta T. É imprescindível a participação de todos os funcionários e em especial do gerente, e devem ser abordadas questões relativas à quebra de paradigmas e preconceitos a respeito da capacidade de trabalho dos PPD's; a importância da diversidade e os benefícios de uma política inclusiva para o desempenho organizacional e orientações sobre a forma de trato cotidiano das pessoas portadoras de deficiência.

Outra indicação é a pertinência de que na medida que isso seja possível sejam feitas as adaptações gradativas nas condições de acessibilidade das unidades da Delta T, conforme já consta das diretrizes da política de inclusão da empresa. Podemos destacar, entre outros, dois motivos para que essa diretriz seja tomada como prioridade:

Um deles é a possibilidade de aumento da gama de pessoas portadoras de deficiência que poderiam ser incluídas no mercado de trabalho através do programa da Delta T. Atualmente por questões arquitetônicas e de mobiliário, apenas pessoas portando alguns tipos de deficiência podem ser contratadas, o que por um lado, aumenta a dificuldade da empresa em recrutar e selecionar pessoas com o perfil requerido, e em se adequar à legislação. Por outro lado, candidatos qualificados são perdidos por não haver compatibilidade entre sua deficiência e o ambiente de trabalho.

Outro motivo seria a possibilidade de as unidades da Delta T receberem além de funcionários, também clientes portadores de deficiência. Apareceram nos relatos dos entrevistados menções ao fato de a maioria das lojas não terem condições de receber, por exemplo, clientes utilizando cadeira de rodas. Uma empresa que adota o modelo de gestão socialmente responsável deve respeitar a diversidade investindo em acessibilidade.

A reforma do Estado, que propõe um “enxugamento” das funções estatais, considerando que este deve deixar de ser o responsável direto pelo desenvolvimento para se tornar o seu promotor e regulador, transferindo para o setor privado atividades que possam ser por este desenvolvidas, ocasiona uma grande modificação nas demandas de trabalho para os assistentes sociais.(IAMAMOTO, 1999). Tradicionalmente tendo o setor público como maior empregador, os profissionais de Serviço Social vêm sendo solicitados a atuar junto à iniciativa privada. Contudo, os assistentes sociais devem ter clareza do que significa sua atuação nesta área, bem como dos limites e possibilidades das

ações sociais empresariais na “dimensão universalizante da cidadania enquanto igualdade de direitos de todos à prestação de serviços sociais, o que só pode ocorrer na esfera pública”. (IAMAMOTO, 1999, p. 124).

Considerados esses aspectos, para a atuação dos assistentes sociais nas empresas, sobretudo nos processos de gestão da responsabilidade social, é necessário que o profissional tenha conhecimentos multidisciplinares e habilidades para a atuação em equipes com profissionais de diversos campos. Conhecimentos de instrumentais técnico-operativos nas áreas de planejamento, gerenciamento e avaliação de projetos sociais, além da capacidade de fazer a leitura da realidade e descobrir as reais necessidades dos públicos interno ou externo são pré-requisitos essenciais.

Além disso, o “amplo conhecimento das novas formas de produção e das expressões da ‘questão social’ que são objeto do trabalho profissional e a postura crítica norteadas pelos valores que embasam o projeto ético-político do Serviço Social” (IAMAMOTO, 1999, p. 125), podem trazer sua contribuição para que a responsabilidade social empresarial seja mais do que mera estratégia de *marketing*, e para que se possa conseguir avanços no sentido da cidadania de seus beneficiários.

Percebe-se, portanto, a partir deste trabalho a necessidade de ampliação do debate tanto a respeito das formas de participação da sociedade civil no enfrentamento da “questão social” quanto a respeito da inclusão das pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho. Em relação à primeira questão evidencia-se que ainda prevalece a idéia da participação da sociedade civil através dos projetos de responsabilidade social como ajuda ou como *marketing* para que as empresas evidenciem sua face social; e em relação à segunda, o debate ainda precisa avançar no entendimento do que é o “trabalho”, que pode ser compreendido como possibilidade de emancipação e desenvolvimento

humanos, permitindo vislumbrar políticas de inclusão superadoras de estigmas e de afirmação de direitos, ou apenas como integração ao mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABREU, Haroldo Baptista de. As novas configurações do Estado e da Sociedade Civil. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social: Módulo 1**. Brasília: CEAD-UNB, 1999.
- ARAÚJO, Luiz Alberto David. **A proteção constitucional das pessoas portadoras de deficiência**. Brasília: CORDE, 1994.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ESCLEROSE MÚLTIPLA. **O que você deve saber sobre a esclerose múltipla**. S.L.: A. N., 19-.
- BAKER, Harry J. **Introducción al estudio de los niños sub y superdotados**. Buenos Aires: Ed. Kapeluz, 1950, vol I.
- BALANÇO SOCIAL – IBASE. Disponível em: <<http://www.balancosocial.org.br>> Acesso em: 02/11/2003.
- BARRETO, Maria Inês. As organizações sociais na reforma do Estado brasileiro. In: PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; GRAU, Nuria Cunill (org). **O Público não estatal na reforma do Estado**. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 1999.
- BEHRING, Elaine Rossetti. Contra-reforma do Estado, seguridade social e o lugar da filantropia. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: nº 73, p.101 – 119, mar 2003.
- BIRKNER, Angela Aparecida da Rocha. **Os (des)caminhos da inclusão escolar dos alunos com ‘história de deficiência’ no município de Canoinhas**. 2003. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- CARTA CAPITAL, Edição Especial. **A onda da responsabilidade social**. São Paulo: Confiança, 2003.
- CARREIRA, Dorival. A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho. In: MONTOAN, Maria Teresa Egler. (org). **A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema**. São Paulo: SENAC, 1997.
- CASTEL, R. As armadilhas da exclusão. In: WANDERLEY, M. B; BUGUS, L; YASBEK, M. C. **Desigualdade e justiça social**. São Paulo: EDUC, p. 17-50, 2000.
- CAVALCANTI, C. **Desenvolvimento e natureza: estudos para uma sociedade sustentável**. São Paulo: Cortez Editora, 1995.
- CONSELHO REGIONAL DE SERVIÇO SOCIAL. **Coletânea de leis**. Florianópolis, CRESS, 2001.

DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DAS PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA. Disponível em: <www.cvi-maringa.org.br> Acesso em: 28/01/2004.

ESPING-ANDERSEN, G. As três economias políticas do *Welfare State*. In: **Lua Nova**, São Paulo: n.24, 1991.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FRIEDMAN, Milton; FRIEDMAN, Rose D. **Capitalismo e liberdade**. São Paulo: Abril Cultural, 1984.

FUNDAÇÃO ABRINQ PELOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE. Disponível em: <<http://fundabrinq.org.br>>. Acesso em 23 de novembro de 2003.

GOHN, Maria da Glória. **Mídia, terceiro setor e MST: impactos sobre o futuro das cidades e do campo**. Petrópolis: Vozes, 2000.

_____. O novo associativismo e o terceiro setor. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo: n. 58, p. 09-40, nov 1998.

GONÇALVES, Nair Lemos. O Estado de Direito do Excepcional. In: **Congresso Nacional de Federação Nacional das APEs**, p. 09, 1979.

GONZALES, Roberto de Souza. A onda da responsabilidade social. **Revista Carta Capital**. São Paulo: Edição especial, Dez 2003.

GRAJEW, Oded. Por um mundo mais seguro. **Revista Exame**. Guia da Boa Cidadania Corporativa. São Paulo: Parte integrante da edição 754 da Revista Exame, p. 20-21. 2001.

_____. Custos e ganhos da Responsabilidade Social. **Jornal Valor Econômico**, São Paulo: Valor Econômico, ano 3, n. 436, 19 jan. 2002.

GRAYSON, David; HODGES, Adrian. **Compromisso Social e Gestão Empresarial**. São Paulo: Publifolha, 2002.

HOBASBAWM, Eric. **A era dos extremos**. São Paulo: Cia das Letras, 1995.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na contemporaneidade**. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. O trabalho do assistente social frente às mudanças do padrão de acumulação e de regulação social. In: **Capacitação em Serviço Social e Política Social: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social**. Brasília: CEAD, 1999.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL.
Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em 02/11/2003.

KAMEYAMA, Nobuco. Terceiro setor e políticas sociais empresariais. In: **VII ENPESS – Anais**. Vol II, p.245-254, 2000.

KRYSNKI, Stanislaw. **Deficiência Mental**. Rio de Janeiro: Atheneu, 1969.

LAUDAU, Érika. **A coragem de ser superdotado**. São Paulo: CERED – Centro de Estudos Educacionais, 1990.

LEAVITT, Harold J. **Direção de Empresas**. Rio de Janeiro: Fundo Cultural, 1972.

LEI Nº 8.213, DE 24/07/1991. Disponível em: <www.saci.org.br>. Acesso em:30/01/2004.

LÖWY, Michael. **Ideologia e ciência social**. São Paulo: Cortez, 1985.

MARQUES, Carlos Alberto. Integração: uma via de mão dupla na cultura e na sociedade. In: MONTOAN, Maria Teresa Égler. (org). **A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema**. São Paulo: SENAC, 1997.

MENEGASSO, Maria Ester. Responsabilidade Social das Empresas: um desafio para o Serviço Social. In: **Revista Katálysis**, Florianópolis: n. 5, p. 63-71, jul/dez 2001.

MEREGE, Luiz Carlos. **Responsabilidade social: Terceiro setor chega à opinião pública**. Certificado avaliza ação empresarial. Disponível em: <<http://integracao.fgvsp.br/14/editoria.htm>> Acesso em: 23 de novembro de 2003.

MIELNIK, Isaac. **Dicionário de termos psiquiátricos**. São Paulo: Roca, 1987.

MONTAÑO, Carlos. Das “lógicas do Estado” às “lógicas da sociedade civil”: Estado e “terceiro setor” em questão. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 59, p.47-79, mar 1999.

MONTOAN, Maria Teresa Égler. (org). **A integração de pessoas com deficiência: contribuições para uma reflexão sobre o tema**. São Paulo, SENAC, 1997.

NETO, Francisco Paulo de Melo; FROES, César. **Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor**. 2. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001 a.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Estado de Bem-Estar Social – origens e desenvolvimento. In: **Revista Katálysis**, Florianópolis, n.5, p. 89-103, jul/dez. 2001.

- NOGUEIRA, M. A. As três idéias de sociedade civil, o Estado e a politização. In: COUTINHO, C.N. e TEIXEIRA, A.de P. **Ler Gramsci, entender a realidade**. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, p. 215-233, 2003.
- OLIVEIRA, A. R. Exclusão social – o que ela explica? In: VALLE, L do (org). **O mesmo e o outro da cidadania**. Rio de Janeiro, D P & A, p.87-112, 2000.
- OMOTE, S. Aparência e competência em educação especial. In: **Temas em Educação Especial 1**. São Carlos, p.11-26, 1990.
- PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; GRAU, Nuria Cunill. (org) **O Público não estatal na reforma do Estado**. São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, 1999.
- PEREIRA, Potyara A . P. A nova divisão do bem-estar e o retorno do voluntariado. In: **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n.73, p. 75-100, mar 2003.
- PFEIFER, Mariana. **Responsabilidade Social Empresarial: Uma inserção do Serviço Social**. 2003. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- REDE SACI. Solidariedade, apoio, comunicação e informação. Disponível em: <www.saci.org.br> . Acesso em 30/01/2004.
- RIBAS, João Baptista. **A pessoa portadora de deficiência e a responsabilidade social empresarial**. Disponível em: <www.saci.org.br>. Acesso em 30/01/2004.
- ROSÁRIO, Juliana Telles do. **Serviço Social na Empresa: A Responsabilidade Social Empresarial como tema emergente**. 2003.Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- SAWAIA, Bader. **As artimanhas da exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social**. Petrópolis, Vozes, 1999.
- SECRETARIA DE ESTADO DE EMPREGO E RELAÇÕES DE TRABALHO DE SÃO PAULO. Disponível em: <www.emprego.sp.gov.br>. Acesso em 28/01/2004.
- SCHROEDER, Jocimar Tres. **Responsabilidade Social Corporativa: Um estudo de caso na Artplas – artefatos de plástico LTDA**. 2001. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.
- SOARES, Laura Tavares. **Os custos sociais do ajuste neoliberal na América Latina**. São Paulo, Cortez, 2000.
- TORRES, Ciro. **Responsabilidade Social e transparência**. Disponível em: <<http://www.balancosocial.org.br>>. Acesso em 01 de outubro de 2003.
- VASH, C. L. **Enfrentando a deficiência**. São Paulo, Pioneira, 1988.

VAYER, P; RONCIN, C. **Integração da criança deficiente na classe.** São Paulo, Manole, 1989.

WANDERLEY, P. Inclusão e exclusão social. In: SAWAIA, Bader. **As artimanhas da exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social.** Petrópolis, Vozes, 1999.

WILBERT, Fabiana Zanqueta. **Competências do Assistente Social no campo da consultoria: O caso do SESI/SC.** 2003. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

YAZBEK, Maria Carmelita. **Classes subalternas e assistência social.** São Paulo, Cortez, 1993.

ZANETTI, Elói. Muito trovão, pouca chuva. In: **CARTA CAPITAL**, Edição Especial. São Paulo, Confiança, 2003.

APÊNDICE A

**QUESTIONÁRIO – RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL E
INCLUSÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA**

PRIMEIRA PARTE - IDENTIFICAÇÃO

- 1)Nome:
2)Idade:
3)Unidade:

SEGUNDA PARTE – DADOS ACADÊMICOS

- 4)Qual sua Graduação?
5)Você fez alguma pós-graduação? Qual?
a) ()Sim
b) ()Não
c) Se Sim, Qual?

TERCEIRA PARTE – DADOS FUNCIONAIS

- 6)Há quanto tempo você trabalha na Delta T? (Tempo total, incluindo todos os cargos pelos quais já passou dentro da empresa).
7)Há quanto tempo está no cargo atual?

QUARTA PARTE: ATUAÇÃO POLÍTICA E SOCIAL

- 8) Você participa ou já participou ativamente de algum movimento social (Associação de Moradores, Conselho Comunitário, Sindicato, Partido Político, Associações diversas, ONG's, etc)?
a) () Sim
b) () Não
c) Se sim, qual? Como foi/é essa experiência?
9) Você realiza ou já realizou trabalho social fora da Delta T (Em alguma instituição filantrópica, assistencial, hospital, ONG, comunidade, etc)?
a) () Sim
b) () Não
c) Se sim, especifique: Como foi/ é essa experiência?

QUINTA PARTE – RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

10) O que você entende por Responsabilidade Social Empresarial?

11) Na sua opinião, o que motiva as empresas a realizarem gestão socialmente responsável e qual a importância disso para a sociedade?

SEXTA PARTE – A INCLUSÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA NA DELTA T

12) Qual sua opinião a respeito da Lei 8.213/91, que determina que as empresas com mais de 100 funcionários devem empregar entre 2% e 5% de Pessoas Portadoras de Deficiência?

13) Você acha que uma Pessoa Portadora de Deficiência tem possibilidades de concorrer por uma vaga no mercado de trabalho, em igualdade de condições, com pessoas não portadoras de deficiência?

(No caso das lojas que já receberam um funcionário PPD – Questões de 14 a 21)

14) Como você se sentiu quando recebeu na loja pela qual é responsável um funcionário portador de deficiência?

15) Quais foram as suas primeiras dúvidas e ansiedades?

16) E qual foi a reação dos demais funcionários ao receber o novo colega?

17) A sensibilização realizada dias antes surtiu o efeito esperado?

18) Você tem alguma sugestão para que o trabalho de sensibilização seja aprimorado?

19) Hoje, depois dessa pessoa estar trabalhando há X meses, as suas primeiras impressões se confirmaram?

20) Como está sendo a experiência?

21) Você acha viável receber mais funcionários portadores de deficiência na loja?

(No caso de lojas que ainda não receberam funcionários portadores de deficiência, questões de 22 a 26)

22) Como você se sente a respeito de, num futuro próximo, vir a ter que receber na loja pela qual é responsável um funcionário portador de deficiência?

23) Quais suas maiores dúvidas e ansiedades?

24) Como você imagina que um colega portador de deficiência seria recebido pelos demais funcionários da loja?

25) Você acha necessário um trabalho prévio de sensibilização? Que questões esse trabalho deveria abordar?

26) Quais serão, na sua opinião, as maiores dificuldades na operacionalização do Programa de Inclusão da Pessoa Portadora de Deficiência da Delta T?

27) Você acredita que a política de receber pessoas portadoras de deficiência na empresa significa um fator de inclusão social?