

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO (EA)
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS (DCA)
COMISSÃO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (COMGRAD-ADM)

**ESTILOS DE VIDA CONTEMPORÂNEOS, TRABALHO
BANCÁRIO E POLÍTICAS DE INCLUSÃO DE
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**
POR

Christina Melo Pereira

110997

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Administração

Orientadora: Profa. Dra. Carmem Ligia Iochins Grisci

Porto Alegre, 9 de abril de 2010

Christina Melo Pereira

**ESTILOS DE VIDA CONTEMPORÂNEOS, TRABALHO
BANCÁRIO E POLÍTICAS DE INCLUSÃO DE
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

Trabalho de Conclusão de
Curso de Graduação em
Administração apresentado ao
Departamento de Ciências
Administrativas da
Universidade Federal do Rio
Grande do Sul como requisito
para obtenção de colação de
grau como Bacharel em
Administração

Orientadora: Profa. Dra. Carmem Ligia Iochins Grisci

Porto Alegre

2009

TRABALHO APRESENTADO EM BANCA E APROVADO POR:

Conceito Final:

Porto Alegre, 08 de dezembro de 2009

Professor Orientador: Carmem Ligia Iochins Grisci

Área de Concentração: Recursos Humanos

Dedico este trabalho a todas as pessoas com deficiência e àquelas pessoas que contribuem para a inclusão nas organizações e na sociedade.

AGRADECIMENTOS

Às pessoas com deficiência, funcionários do Banco Alfa que prontamente responderam à pesquisa;

Às Unidades do Banco Alfa que forneceram informações para a realização do trabalho;

À Professora Carmem pelo grande auxílio e conhecimento;

À minha mãe pelas contribuições e revisões.

“Construir um mundo comum no qual a preocupação com o outro importe mais que o interesse individual. Um mundo no qual a competição seria reservada para o jogo e a colaboração para a economia. Um mundo no qual a riqueza produzida seria consagrada a reduzir as desigualdades sociais e erradicar a miséria. Um mundo construído para que cada ser humano possa ter lugar como cidadão, como sujeito e como ator. Um mundo no qual o bem estar de todos seria mais precioso do que o ter de cada um. Não mais um mundo a gerenciar, mas um mundo a amar, mundo que estaríamos orgulhosos de transmitir aos nossos filhos.”

Vincent de Gaulejac (2007, p. 313-314) .

RESUMO

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho bancário é o tema central desse estudo que visa demonstrar de que forma esses indivíduos estão percebendo a integração no trabalho em relação ao seu estilo de vida. Trata-se de uma pesquisa com os funcionários com deficiência do Banco Alfa no Rio Grande Sul. Para levantamento de dados foi elaborada uma pesquisa qualitativa com questionário. O conteúdo dos dados em profundidade foi analisado à luz de autores como Bauman, Sennet, Dejours e Gaulejac. Diante do resultado da pesquisa, constatou-se que a maioria dos funcionários foi admitida após a Lei das Cotas, e a maior dificuldade encontrada é a falta de oportunidade de crescimento profissional.

Palavras-chave: Trabalho Bancário. Pessoas com Deficiência. Inclusão Social.

ABSTRACT

The inclusion of disabled persons in the labor market banking is the focus of this study to demonstrate that these individuals are realizing their own inclusion in the work to their lifestyle. This is a survey of employees with disabilities from Alfa Bank in Rio Grande Sul. For data collection was developed with a qualitative research questionnaire. The content of in-depth data was analyzed with the author as Bauman, Sennett, Dejours and Gaulejac. Given the outcome of the research found that most employees were hired after the Law of Quotas. and greater difficulty is the lack of opportunity for professional growth.

Keywords: Bank Working, People with Disabilities.Social Inclusion.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1a:Caracterização dos Sujeitos: distribuição por sexo	44
Figura 1b : Caracterização dos Sujeitos: distribuição por data de ingresso no Banco Alfa	45
Figura 1c:Caracterização dos Sujeitos distribuição por cargo	45
Figura 1d: Caracterização dos Sujeitos: distribuição por cargo pós-98.....	46
Figura 1e :Caracterização dos Sujeitos distribuição por cargo e tempo de empresa.	46

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Relação dos Sujeitos Respondentes do Questionário.....	47
Tabela 2: Distribuição dos Sujeitos por setor das experiências anteriores	50
Tabela 3: Dificuldades encontradas no trabalho pelos Sujeitos	56

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	PROBLEMA E JUSTIFICATIVA	17
2.1	OBJETIVO GERAL.....	18
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18
3	ORGANIZAÇÃO	19
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	19
3.2	IMPLANTAÇÃO DAS POLÍTICAS DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	20
4	REVISÃO DE LITERATURA	22
4.1	INCLUSÃO E DEFICIÊNCIA	22
4.1.1	Conceitos.....	23
4.1.2	Tipos de Deficiência	24
4.1.3	A Legislação	26
4.1.3.1	Legislação Internacional	26
4.1.3.2	Legislação Brasileira.....	28
4.1.4	A inclusão das pessoas com deficiência	29
4.2	ESTILOS DE VIDA CONTEMPORÂNEOS	31
4.2.1	Trabalho e Estilos de Vida Contemporâneos	31
4.2.2	As especificidades do trabalho bancário	37
5	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	40
5.1	MÉTODO.....	40
5.2	SUJEITOS DA PESQUISA.....	41
5.3	COLETA DE DADOS.....	41
5.4	ANÁLISE DE DADOS.....	43
6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	44
6.1	CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS	44
6.1.1	Sujeitos respondentes do questionário.....	47
6.2	ANÁLISE DOS RESULTADOS	47
6.2.1	Trabalho Bancário	48

6.2.1.2. Significado do trabalho	48
6.2.1.3 Experiências anteriores de trabalho	50
6.2.1.4 Peculiaridades do trabalho bancário.....	50
6.2.1.5 Satisfação das expectativas	52
6.2.2 Políticas de inclusão de pessoas com deficiência no trabalho	53
6.2.2.1 Inclusão no cotidiano do trabalho	55
6.2.2.2 Dificuldades encontradas	56
6.2.3 Estilos de Vida.....	57
6.2.3.1 Integração social na organização	59
6.2.3.2 Equilíbrio entre trabalho e vida pessoa.....	60
6.2.3.3 Crescimento pessoal e integração na sociedade de consumo.....	62
6.3 A condução da integração no cotidiano de trabalho.....	63
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	66
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
APÊNDICE A-QUESTIONÁRIO FUNCIONÁRIOS	74
APÊNDICE B-QUESTIONÁRIO GESTOR.....	76
ANEXO A-CURRICULUM VITAE	77
ANEXO B – HISTÓRICO ESCOLAR	79

1 INTRODUÇÃO

Para falarmos a respeito de trabalho bancário, é necessário contextualizar o cenário de reestruturação produtiva que calçou as mudanças no setor. A partir da década de 70 ocorreram transformações políticas, econômicas e ideológicas que ocasionaram mudanças nas práticas de gestão.

Conforme Grisci (2002, p.31):

A reestruturação produtiva, como um processo de constante transformação da organização do trabalho pelas empresas, responde à crise capitalista observada nos anos 70. Visa novas fontes de lucro, buscadas, entre outras, na terceirização, na competitividade e na flexibilidade, trazendo a exigência de um novo tipo de trabalhador para as empresas; agora, um trabalhador comprometido com as regras da competitividade e da empregabilidade, acirrando o individualismo social pela concorrência em prol da manutenção/inclusão no mercado de trabalho; um trabalhador protótipo da flexibilidade.

O setor bancário, no qual a organização objeto de estudo está inserida, passou por uma transformação intensa nas últimas duas décadas, tanto pelo advento de novas tecnologias da informação, como mudanças nas estruturas das organizações. Desta forma, é um ramo de atividade que foi vanguardista na reestruturação produtiva.

Anteriormente os bancos tinham suas operações baseadas em especialização das tarefas e burocratização. Em um curto espaço de tempo, esta concepção de organização do trabalho foi modificada, valorizando-se a velocidade e flexibilidade para prospecção de novos negócios.

Com o estabelecimento da geração de lucro como prioridade, o governo incentivou a atuação comercial dos bancos federais, modificando a estratégia de gestão. E um dos resultados dessa estratégia, foi o enxugamento de 45% no quadro de pessoal no Banco estudado, o que reduziu seu total de funcionários de 125.824, em dezembro de 1994, para

69.437, ao final de 1999, conforme fonte do DIEESE. Após estes ajustes, os resultados econômico-financeiros tiveram crescimentos extraordinários.

Dessa forma, denota-se que as ações de reestruturação do trabalho resultaram na redução dos postos de trabalho, e em conseqüente exclusão de trabalhadores do setor bancário, e que essa transformação tornou-se paradigmática, pois foi um dos setores produtivos que absorveu maiores impactos visíveis.

Em contrapartida, políticas públicas para grupos atingidos pela exclusão social, como as pessoas com deficiência, trazem um novo desafio para a organização do trabalho, o da gestão da diversidade. Políticas de inclusão social têm possibilitado que as pessoas com deficiência insiram-se no mercado formal de trabalho.

Apesar deste parecer um tema de discussão recente, verificamos que a sua trajetória de debate acompanha a evolução histórica da conquista dos direitos humanos. Durante muitos séculos, as pessoas com deficiência sempre foram excluídos do convívio em sociedade. Após o advento da Segunda Guerra Mundial, é que o assunto começou a ser amplamente discutido.

Um bom exemplo é a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais, aprovada em dezembro de 1975, pela Organização das Nações Unidas (ONU), que estabeleceu várias diretrizes visando garantir à pessoa com deficiência os princípios universais de equidade e acessibilidade.

A deficiência está presente em todas as sociedades do mundo. No Brasil ela atinge cerca de 24,6 milhões de pessoas, segundo dados do Censo 2000 realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o que equivale a 14,5% da população nacional. As informações do Ministério do Trabalho e Emprego são de que 323.210 pessoas com deficiência no ano de 2009 estavam empregadas no mercado formal de trabalho.

A regulamentação da Lei 8.213 foi um marco divisor no esforço pela inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Essa legislação reserva cotas que variam de 2% (para empresas com mais de 100 e até 200 empregados) a 5% (acima de 1.001 empregados). Além da Lei 8112/1998 para reserva de vagas em concursos em instituições públicas.

Com a obrigatoriedade legal, as organizações têm um novo desafio que é contratar e gerir o trabalho de pessoas com deficiência. Este assunto vem sendo debatido nas empresas com enfoque na questão de responsabilidade socioambiental e de gestão de pessoas.

Desde 1999, o Banco Alfa reserva 5% das vagas em sua seleção externa para pessoas com deficiência. Conforme levantamento realizado em 2008, o banco conta com 809 funcionários com deficiência em seu quadro funcional.

O processo de inserção de pessoas com deficiência é construído de acordo com a especificidade de cada empresa, porém tem como meta comum a perspectiva da inclusão de acordo com os valores organizacionais e pressupostos éticos. Apesar de não impactar diretamente na forma de divisão do trabalho, a inclusão propicia uma nova configuração no ambiente de trabalho. Além disso, as condições externas sempre obstruíram o ingresso do deficiente na sociedade, e cabe à organização e seus membros propiciarem condições de integração tanto com relação ao ambiente físico, quanto social.

Dejours (2007, p. 24) coloca como uma premissa sobre a relação homem-trabalho, o fato que:

O trabalhador não chega a seu local de trabalho como uma máquina nova. Ele possui uma história pessoal que se concretiza por uma certa qualidade de suas aspirações, de seus desejos, de suas motivações, de suas necessidades psicológicas, que interagem na sua história passada. Isso confere a cada indivíduo características únicas e pessoais.

Visualizando este contexto da individualidade de cada trabalhador, as práticas de gestão de pessoas se voltam para conferir benefícios, uma maior

integração e convívio social harmônico entre as pessoas em seu ambiente de trabalho para promover a qualidade de vida e satisfação destas pessoas.

De acordo com este contexto, surge a seguinte questão de pesquisa:
qual é a política de inclusão de pessoas com deficiência praticada no Banco Alfa, e como ela interfere nos estilos de vida dessas pessoas?

2 PROBLEMA E JUSTIFICATIVA

A inclusão de pessoas com deficiência ainda é uma prática recente nos ambientes organizacionais. A maioria dos estudos acadêmicos sobre o assunto é proveniente da área da Sociologia, Psicologia e Educação, segundo Doval (2006).

Com a inovação tecnológica, advinda da reestruturação do trabalho, houve a facilitação do ingresso de pessoas deficientes que tem suas capacidades físicas limitadas, pois o trabalho não mais ressalta a lógica taylorista-fordista, baseado na força física da produção, tarefas repetitivas e divisão do trabalho, trazendo um novo modo de trabalho e de ser na sociedade contemporânea.

Portanto, é necessário que se tenham maiores discussões no campo das ciências administrativas, para que se verificação da dinâmica da inclusão no cotidiano do trabalho e também como afeta as pessoas envolvidas, tanto as que promovem a inclusão como as que são incluídas, e também as que convivem diretamente no ambiente de trabalho.

Tendo em vista a exigência da legislação e as políticas de responsabilidade social empresarial, a organização está em processo de construção de políticas e práticas com relação à gestão da inserção de pessoas com deficiência.

Assim, se espera com este trabalho a aquisição de novos conhecimentos que possam, inclusive, levar ao aperfeiçoamento do processo como um todo.

2.1 OBJETIVO GERAL

- Descrever e analisar as políticas de inclusão de pessoas com deficiência praticadas numa instituição bancária em relação aos modos de viver contemporâneos.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Descrever o atual cenário do Banco Alfa em relação às políticas de inclusão de pessoas com deficiência.
- Verificar e analisar como as pessoas com deficiência avaliam as políticas de inclusão praticadas no Banco Alfa em relação aos seus estilos de vida;
- Verificar e analisar a implantação das políticas de inclusão, e como os responsáveis pela condução das políticas de inclusão no Banco Alfa as avaliam.

3 ORGANIZAÇÃO

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Banco Alfa, *locus* do presente estudo, é uma organização bancária bicentenária no país. Trata-se de uma sociedade aberta, de economia mista, cujo controle acionário é exercido pela União. A sua rede de distribuição é composta por 4.928 agências no Brasil e 44 pontos de atendimento no Exterior. Além disso, possui 43.976 terminais de auto-atendimento. Em termos de carteiras de clientes, tem um total de 34 milhões de clientes, tendo incrementado este número em 20% no último período.

O patrimônio líquido apurado no 1º semestre de 2009 foi de R\$ 32,4 bilhões, e o ativo em 598,8 bilhões no mesmo período. O retorno sobre o patrimônio líquido anual é de 32,3%. O Banco atribui seus resultados positivos ao aumento das captações e expansão do crédito.

Atualmente, o Banco conta com 113.401 colaboradores, dentre esses, 103.458 funcionários e 9.943 estagiários. A forma de ingresso dos funcionários é através de concurso público.

Como todo o setor bancário, a organização vem passando por constantes medidas de reestruturação. O atual plano de reestruturação se diferencia do anterior efetuado na década de 90, no sentido de que não busca corrigir as debilidades da estrutura, mas pretendem aperfeiçoar o modelo de negócios com vistas à adaptação as constantes mudanças no macro ambiente. Tendo as principais ações focadas na: Dinâmica da Gestão, Plano de Comissões e de Carreira e Remuneração, Novo Modelo da Rede Varejo, Classificação de Agências e na Centralização dos Processos.

A organização tem dentre os seus objetivos estratégicos, promover o bem-estar no trabalho. Também na carta de princípios de responsabilidade socioambiental interna compromete-se a contribuir para que o potencial intelectual, profissional, artístico, ético e espiritual dos funcionários e colaboradores possa ser aproveitado em sua plenitude pela sociedade e, mais especificamente, promover a inclusão de pessoas com deficiência.

O Código de ética preceitua que as ações da empresa e de seus funcionários devem ser pautadas pelo reconhecimento e aceitação da diversidade das pessoas que integram a organização, construindo suas relações pela confiança, lealdade e justiça.

A estrutura organizacional executiva é composta pela presidência e nove vice-presidências. No tocante à área de gestão de pessoas, a responsabilidade é da Vice-Presidência de Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Sustentável. Sendo composta pela Diretoria de Gestão de Pessoas e pela Diretoria de Relações com Funcionários e Entidades Patrocinadas.

3.2 IMPLANTAÇÃO DAS POLÍTICAS DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As atividades de recrutamento e seleção do Banco Alfa são realizadas através de concurso público, por ser uma Sociedade de Economia Mista vinculada ao Governo Federal. A primeira seleção externa após a promulgação da Lei 3298 em 1999 foi realizada no mesmo ano.

No processo de recrutamento, consta no edital de abertura a reserva de 5% das vagas para as pessoas com deficiência. No momento da inscrição deve ser informado o tipo de deficiência e solicitar, caso haja necessidade,

atendimento especial, como por exemplo, prova em Braille, auxílio para leitura da prova ou preenchimento do cartão de respostas.

Após aprovação na seleção, a cada 20 candidatos convocados 1 é deficiente, visando preencher o percentual de reserva de cargos previstos em Lei. Quando convocados os candidatos são submetidos a exames médicos específicos para avaliação das condições e aptidões laborais. Dando-se início ao procedimento de qualificação A área de Medicina do Trabalho, envia o atestado de saúde ocupacional para a Diretoria de Pessoas que autoriza ou não a posse do funcionário.

Caso a posse seja autorizada, é feita uma análise ergonômica pelos profissionais da área de Serviços Especializados em Engenharia da Segurança e Medicina do Trabalho. Depois de pronta, é enviado um laudo da dependência onde o profissional irá trabalhar para que sejam providenciadas as alterações. Após que as adequações serem feitas, o funcionário toma posse definitivamente.

Depois de admitido, o funcionário passa por um período probatório de três meses, sendo esse um procedimento padrão para todos os funcionários. Com relação ao encarreiramento, não existe nenhuma diferenciação, os critérios aplicados seguem o princípio da igualdade, bem como os treinamentos ofertados. No sistema interno, não existe qualquer identificação da deficiência do funcionário.

4 REVISÃO DE LITERATURA

4.1 INCLUSÃO E DEFICIÊNCIA

A deficiência é um tema que recentemente começou a ser discutido, pois sempre foi uma questão rodeada de tabus e mitos, e recentemente se viu a necessidade de inclusão de pessoas com deficiência em meios de convívio social, como o trabalho, em busca de uma sociedade que ofereça igualdade de oportunidades.

A sociedade ainda tem muitas barreiras para lidar com a diversidade. Conforme Doval (2006), as dificuldades das pessoas com deficiência são diferenças notáveis, por serem essencialmente perceptíveis fisicamente ou comportamentalmente, porém não deveriam ser transportadas para as relações sociais. O mesmo autor afirma que: “a diferença social entre deficientes e não-deficientes é uma construção sócio-cultural” (p.22).

Para termos uma melhor noção do assunto, a seguir são apresentados conceitos e aspectos legais.

4.1.1. Conceitos

A Convenção 159 da OIT (Organização Internacional do Trabalho), de 1983, define pessoa com deficiência como aquela “cuja possibilidade de conseguir, permanecer e progredir no emprego é substancialmente limitada em decorrência de uma reconhecida desvantagem física ou mental”. A partir dessa referência, a OIT estima que as pessoas com deficiência representem 8% da população economicamente ativa do planeta.

Conforme Gil (2002), o conceito de deficiência é conjunto amplo de características, podendo ser físicas, sensoriais (da visão ou audição) ou intelectuais. Podendo também ser congênita ou advinda de acidente ou doença.

A Organização Mundial da Saúde em 1976 na IX Assembléia montou uma nova conceituação: a International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps (ICIDH) ou, em português, Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens.

Por esta classificação são conceituados:

Deficiência: perda ou anormalidade da estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente. Representa a exteriorização de um estado patológico.

Incapacidade: restrição, resultante de uma deficiência, da habilidade para desempenhar algo considerado normal para o ser humano. Surge como consequência direta ou é resposta do indivíduo a uma deficiência psicológica, física, sensorial ou outra. Representa a objetivação da deficiência.

Desvantagem: prejuízo para o indivíduo resultante de uma deficiência ou incapacidade que limita ou impede o desenvolvimento de papéis. Caracteriza-se por uma discordância entre a capacidade individual de

realização e as expectativas do indivíduo no seu grupo social. Representa a socialização da deficiência.

Com a utilização desta classificação as deficiências, Amirilian *et al.*(2000) relata que ocorre uma mudança de perspectiva com a mudança do olhar médico sobre a deficiência, para o modelo social. Rieser (apud. Amirilian et al,2000) aponta que o modelo médico enfatiza a dependência, considerando a pessoa incapacitada como problema, e o modelo social atribui à discriminação institucional, as desvantagens individuais e coletivas das pessoas. Sugere-se então que a solução está na reestruturação da sociedade.

4.1.2 Tipos de Deficiência

O Decreto 3298/99 dispõe em seu artigo 3º que

Deficiência é toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho da atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

O mesmo artigo ainda aborda a deficiência permanente como aquela que ocorreu ou se estabilizou por tempo suficiente para impossibilitar a recuperação ou de qualquer probabilidade de que o quadro se altere, mesmo com novos tratamentos. Além do mais, o artigo também define incapacidade como uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, em que a pessoa necessite de aparelhos, equipamentos e adaptações para garantir o seu bem-estar, aprendizado, informação e o desempenho de uma função atividade.

No artigo seguinte são definidos os cinco tipos de deficiência:

a) Deficiência física: É a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

b) Deficiência auditiva: É a perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas freqüências de 500 Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz.

c) Deficiência visual: conceitua-se como cegueira – na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; ou baixa visão – significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. Os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°. Ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores. As pessoas com baixa visão são aquelas que, mesmo usando óculos comuns, lentes de contato, ou implantes de lentes intra-oculares, não conseguem ter uma visão nítida.

d) Deficiência mental: conceitua-se como deficiência mental o funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.

e) Deficiência múltipla: conceitua-se como deficiência múltipla a associação de duas ou mais deficiências

4.1.3 A Legislação

Estimativas da OMS calculam em cerca de 610 milhões de pessoas com deficiências no mundo. No Brasil, conforme o último Censo Demográfico, 14,5% da população apresenta algum tipo de deficiência. Desta população de pessoas portadoras de deficiência, 9 milhões estavam em idade economicamente ativa, porém apenas 11,1 % exerciam alguma atividade remunerada e 2,2% eram empregados com carteira de trabalho assinada.

Desta forma para o ingresso da população de pessoas com deficiência no mercado formal de emprego. foram criadas políticas públicas para inclusão e capacitação para o trabalho, regulamentadas por convenções internacionais e legislações locais, conforme GIL (2002).

4.1.3.1 Legislação Internacional

Em 1975, a ONU aprovou a Declaração de Direitos dos PPD's. A partir deste marco, surgiram várias iniciativas buscando promover a inclusão das pessoas com deficiência.

Iremos conferir abaixo uma breve retrospectiva dos acontecimentos históricos:

- 1980: Estabelecida Década Internacional das Pessoas Deficientes;
- 1981: Adotado pela ONU como Ano Internacional das Pessoas Deficientes;
- 1983: Elaboração da Convenção 159 pela OIT;
- 1990: Aprovada a ADA (Lei dos Deficientes dos Estados Unidos) aplicável a toda empresa com mais de 15 empregados;
- 1992: Estabelecida a data de 03 de dezembro como Dia Internacional das Pessoas Portadoras de Deficiência da ONU;
- 1994: Declaração de Salamanca (Espanha), tratando de educação especial;
- 1995: A Inglaterra aprova legislação semelhante para empresas com mais de vinte empregados;
- 1997: Tratado de Amsterdã, em que a União Européia se compromete a facilitar a inserção e permanência das pessoas com deficiência no mercado de trabalho;
- 1999: Promulgada na Guatemala Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra Pessoas Portadoras de Deficiência
- 2002: Realizado Congresso Europeu sobre Deficiência, em Madri.

A convenção 159 da Organização Internacional do Trabalho recomendou aos países membros que considerem o “objetivo de readaptação profissional, que é permitir que as pessoas portadoras de deficiência consigam e mantenham um emprego conveniente e progridam profissionalmente e facilitar a sua inserção ou reinserção na sociedade”. A

OIT determina também que “pessoas com deficiência devem desfrutar com equidade das oportunidades de acesso, conquista e desenvolvimento do seu trabalho, o qual, sempre que possível, deve corresponder à sua própria escolha e trazer qualidade de vida sustentável”.

O Brasil assumiu compromisso internacional ao ratificar a convenção 159 da OIT, no sentido de adotar políticas públicas sobre o tema. Então, veremos a seguir o tópico sobre as medidas legislativas adotadas no Brasil.

4.1.3.2 Legislação Brasileira

A Constituição Federal de 1988 assegura no Art 37º item VIII: “A lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios para a sua admissão.”.

A Lei 8213/91, também conhecida como Lei das Cotas, estabelece a reserva de vagas para pessoas com deficiência ou reabilitados: A obrigação vale para empresas do setor privado com mais de 100 empregados: e as cotas variam conforme regra abaixo:

- a) até 200 empregados: 2%.
- b) de 201 a 500: 3%.
- c) de 501 a 1000: 4%.
- d) de 1001 em diante: 5%

Todos os aspectos da lei acima citada foram regulamentadas pela Ordem de Serviço Conjunta INSS/DAF/DSS n.º 90 de 27/10/1998. Esta Lei das Cotas, segue exemplos de legislações semelhantes de outros países.

O Decreto 3298/99 regulamenta a Lei 7853/89, feita dez anos antes, que define os termos de deficiência, deficiência permanente e incapacidade. Desta forma, no próximo item será tratada a classificação dos deficientes, segundo este Decreto.

4.1.4 A inclusão das pessoas com deficiência

Para podermos fazer uma discussão qualificada sobre a questão da inclusão, temos que ter noção do contexto social e econômico de que essa população está inserida no Brasil.

Portanto, retomando alguns dados já vistos. Segundo dados do IBGE em 2000, 24,6 milhões de pessoas têm algum tipo de incapacidade. A maior parte está concentrada nas Regiões Sudeste e Nordeste do País. Os dados do Censo mostram também que, no total de casos declarados de portadores das deficiências, 8,3% possuem deficiência mental, 4,1% deficiência física, 22,9% deficiência motora, 48,1% visual e 16,7% auditiva. Entre 16,5 milhões de pessoas com deficiência visual, 159.824 são incapazes de enxergar, e, entre os 5,7 milhões de brasileiros com deficiência auditiva, 176.067 não ouvem.

Marta Gil (2002, p.12) afirma algo avalizado pelos dados estatísticos:

Trata-se de um universo expressivo de pessoas. Vários fatores fazem com que esse número seja elevado, incluindo o fato de que estamos entre os países com maiores índices de acidentes de trabalho e de violência urbana, o que contribui para o aumento do número de jovens com deficiência.

Tendo em vista, toda análise retrospectiva feita em torno da evolução do debate na sociedade sobre a inclusão da pessoa com deficiência, vemos que a sua trajetória acompanha a evolução histórica da conquista dos direitos humanos.

Para S. Staiback e W. Stainback (1999, apud Carvalho, p.44), a inclusão é uma atitude, uma convicção. Não é uma ação ou conjunto delas. É um modo de vida, fundado na convicção de que cada indivíduo é estimado e

pertence a um grupo. Para estes autores, a inclusão reflete uma consciência da comunidade, uma aceitação das diferenças, e uma co-responsabilização para com as necessidades dos outros.

As empresas podem influir positivamente com atitudes inclusivas, contribuindo para a inserção deste público no mercado de trabalho. Porém como diz Batista (2002), este não é um processo fácil, porque pressupõe o reconhecimento da diversidade, pois a deficiência não atende aos padrões da civilização, em busca da sociedade perfeita, como também alerta para impossibilidade de atingir estes ideais.

Desta forma, as dificuldades existentes no convívio social e relacionamentos interpessoais emergem quando do ingresso no trabalho.

Batista (2002, p.113), ainda afirma que:

A inclusão social das PPD aponta para uma superação desse processo contra-identificatório inicial e para uma superação e aceitação da própria limitação e fragilidade do ser humano. Isso significa que os movimentos a favor da inclusão supõem processos que ocorrem nos níveis organizacional, institucional e subjetivo.

Gil (2002) aponta três questões principais que devem ser enfrentadas pelas empresas. Em primeiro lugar, a dificuldade de compreensão e informação por parte dos empregados. Um segundo aspecto é a inexperiência na convivência com pessoas deficientes. Em terceiro, a baixa escolaridade e capacitação profissional da maioria. Além da adequação do local de trabalho, levando em conta a acessibilidade.

Batista et al. (1997) dizem que:

Para o portador de deficiência, o processo e o significado do trabalhar e do estar empregado não são diferentes daqueles que ocorrem para qualquer outra pessoa, mas com um agravante. O portador de deficiência para obter o seu trabalho e mostrar que é capaz precisa, na grande maioria das vezes, romper mitos: um mito social que vê como alguém improdutivo e um mito familiar que vê um eterno bebê, dependente, necessitando sempre de cuidados especiais e estando sem condições de desenvolver um trabalho que represente realização ou satisfação do desejo.

O trabalho, segundo Lima e Vieira (2004, p.9), é uma forma de realização, de disciplina e de sobrevivência. Por meio do trabalho, o homem transforma a si mesmo e seu meio. No mesmo artigo, a autora cita Dejours (1999): o sujeito não constrói sua própria identidade somente a partir de si mesmo, necessita do olhar, do julgamento do outro.

Sendo assim, quando o indivíduo adentra na organização, ele ingressa em todo um universo social vigente, e busca a aceitação e o reconhecimento.

Carvalho-Freitas. (2007, p.90) ressalta que o trabalho desempenha um papel importante entre os grupos historicamente marginalizados, uma vez que diminui historicamente as taxas de pobreza e torna possível a diminuição do isolamento social, e torna possível a participação política. Atua também melhorando a auto-estima, fazendo-os se sentir cidadãos completos independente das limitações físicas. Portanto, o trabalho estabelece uma dimensão interdependente da percepção que tem de si mesma e da própria vida.

4.2 ESTILOS DE VIDA CONTEMPORÂNEOS

Apresentamos, a seguir, um panorama dos estilos de vida contemporâneos relativos e resultantes dos modos de trabalhar. Para tanto, buscamos suporte, em especial, a partir de autores como Sennet, Dejours, Bauman e Gaulejac.

4.2.1 Trabalho e Estilos de Vida Contemporâneos

A palavra trabalho tem a sua origem no latim do vocábulo *tripalium*, que significa instrumento de tortura e castigo para escravos e não-livres, formado de três hastes ou paus. Labor, também com origem latina, já tem relação com

balançar o corpo sob uma carga pesada. Em inglês, *work* é relacionado à atividade criativa.

Sennett (2003, p.9) explica que: .

A palavra “job” (serviço, emprego), em inglês do século quatorze, queria dizer um bloco ou parte de alguma coisa que se podia transportar numa carroça de um lado pro outro. A flexibilidade hoje traz de volta esse sentido arcano de *job*, na medida em que as pessoas fazem blocos, partes de trabalho, no curso de uma vida.

Os significados epistemológicos das palavras já demonstram as diferentes interpretações ao longo do tempo para o trabalho. Sendo o trabalho visto como castigo, uso da força e atribuído a classes sociais de baixa renda.

A desvinculação de aspectos religiosos com o advento da Reforma Protestante e a Revolução Industrial foram modificando as relações de trabalho em conjunto com o desenvolvimento do capitalismo. Com essas mudanças na sociedade, o trabalho torna-se um eixo central do homem na sociedade, sendo um fator que dá sentido à vida.

Dentro de um contexto econômico, esse significado amplia-se adquirindo conotações diversas, como em Marx ou Freud. As características do trabalho apontadas pelo primeiro possibilitaram pensar o trabalho como tendo conseqüências para a transformação do mundo objetivo e material no ser humano enquanto parte desse universo; já o segundo analisou o trabalho na constituição do ser humano como meio pelo qual este procura relacionar-se com o mundo externo, através do processo de buscar o prazer e evitar o sofrimento. Assim, “marcado pelo fato de ser vinculado à vida na comunidade humana por meio de uma atividade produtiva”, o trabalho adquiriu na obra de Marx, um significado de reconhecimento do sujeito no mundo externo a ele e, em Freud, o de mobilização da vida psíquica individual junto à vida em sociedade. (TITTONI, 1994, pp. 23-24, apud Lima e Vieira, 2006. p.48)

Dejours (1994) prosseguiu os estudos de Freud, com relação à canalização da energia psíquica do trabalho, dizendo que:

[...] em se tratando de cargas psíquicas, o perigo é o de subemprego de aptidões psíquicas, fantasmáticas ou psicomotoras, que ocasiona retenção de energia pulsional, o que constitui a carga psíquica do trabalho... [...] o trabalho torna-se perigoso para o aparelho psíquico quando ele opõe a livre atividade. O bem-estar, em matéria de cargas psíquica não advém só da ausência de funcionamento, mas pelo contrário, de um livre funcionamento, articulado dialeticamente com conteúdo da tarefa (Dejours, 2007, p.24).

Dejours (1992) no que diz respeito ao conteúdo significativo do trabalho, considera dois componentes: o conteúdo significativo em relação ao Sujeito e o conteúdo significativo em relação ao Objeto. Em relação ao sujeito, refere-se a questões de nível de dificuldade da tarefa em comparação às suas competências, o significado da tarefa acabada e o estatuto social implícito ao posto de trabalho. Com relação ao Objeto, trata-se das questões simbólicas do trabalho relacionadas ao exterior. Dessa forma, conclui que o significado do trabalho é extremamente individual e complexo, e que a organização do trabalho, concebida pelo exterior, vai de encontro com a esfera de aspirações, das motivações e dos desejos. Assim, as frustrações e insatisfações são resultantes de conteúdo significativo inadequados às potencialidades e às necessidades da personalidade do trabalhador.

Por fim, Dejours (1992) coloca que o aparelho psíquico é encarregado de fazer triunfar as aspirações do sujeito, numa realidade suscetível de produzir, simultaneamente satisfações concretas e simbólicas.

As satisfações concretas estão relacionadas às necessidades básicas do ser humano com relação à sobrevivência, como alimentação, moradia, segurança, etc. Para Bordieu (1983) o que define os elementos que compõem o conjunto simbólico, a que se chama estilo de vida é basicamente, à distância (dos elementos) em relação às necessidades básicas dos indivíduos ou grupos. Nesse sentido, os elementos que preenchem os critérios de livre escolha como os estéticos, artísticos, religiosos e outros passam a ser significados na definição de estilo de vida de um dado grupo. Bourdieu (1983,

p 82) diz que: "as diferentes posições que os grupos ocupam no espaço social correspondem estilos de vida, sistemas de diferenciação que são a retradução simbólica de diferenças objetivamente inscritas nas condições de existência".

O psicólogo B. D. Pariguin (1972) conceitua que o gênero de vida é formado pelas condições e relações que, em certo sentido, transpõem o conjunto da produção e da vida político social e está relacionado com a satisfação direta das necessidades e desejos quotidianos dos homens. Pode ser examinado em níveis fundamentais

1 Relação com os serviços da comunidade

2 Relações familiares

3 Relações com demais grupos sociais (vizinhança; amigos; conhecidos e desconhecidos)

4. Relações com o tempo livre individual e lazer

Essa última categoria envolve a concepção usual de estilo de vida enquanto definido por aparência, linguagem, esportes, cultura, de uma pessoa, grupo ou sociedade.

Então, pode se dizer que estilo de vida é a forma pela qual uma pessoa ou um grupo de pessoas vivenciam o mundo e, em conseqüência, se comportam e fazem escolhas. Porém, os fatores determinantes dessa ação não são exclusivamente subjetivos, pois os valores são moldados por condições concretas de vida.

Na atualidade vivenciamos uma época de mudanças rápidas, tanto de questões econômicas e políticas, quanto de valores sociais. O sociólogo Zygmunt Bauman compara estas transformações, através do contexto de modernidade líquida em contraposição com a modernidade sólida, antes da reestruturação produtiva e globalização, Bauman (2001) caracteriza a modernidade líquida como fluída e dinâmica, o que coloca os indivíduos também numa situação de inconstância. As pessoas têm mais liberdade para

moldarem suas vidas, mas também se veem cada vez mais ansiosas, com uma necessidade maior de auto-conhecimento, e de que sua trajetória profissional depende menos das organizações, e mais de suas escolhas pessoais. Porém Gaulejac (2007) ressalta que apesar da crescente individualização da sociedade, as empresas estão ampliando o seu poder ao redor do mundo.

Seguindo sobre o mesmo assunto, Gaulejac (2007) diz que:

Ao valorizar o trabalho, mesmo a grande empresa, a ideologia da sociedade de gestão tradicional permitia um arranjo de posições e expectativas. Na ausência de narrativas como essa, a necessidade de reinvenção torna-se permanente-a reinvenção do próprio trabalho, das tarefas, dos relacionamentos, dos vínculos, etc

Sennett (2003), sobre esta questão diz que esta flexibilidade vem impactando o caráter pessoal, gerando conflitos nas relações entre família e trabalho pela impossibilidade de traçar objetivos de longo prazo, bem como manter relações duradouras, estar preparado para a incerteza, mudanças e disponibilidade para correr riscos são requisitos essenciais nas organizações flexíveis. Corroborando com a idéia, Bauman (2001) comenta que: “laços e parcerias tendem a ser vistos e tratados como coisas destinadas a serem consumidas, e não produzidas”. Sobre o conflito existente com relação à satisfação das necessidades individuais, Gaulejac (2007) ressalta que: “a satisfação do desejo não obedece mecanicamente às racionalidades do tipo econômico”. Entretanto o mesmo autor diz que com a crise ética do trabalho, o trabalho deixou de ser um fim em si mesmo e tornou-se um meio para aquisição de mercadorias. Assinalando ainda que:

A empresa, e suas necessidades, começam a ditar as prioridades, os valores e as imagens ideais da nova subjetividade da classe média. E ancorada em uma dupla raiz: na dependência econômica dos indivíduos e mais reveladora, em sua dependência psíquica e social (empresa: lugar de pertencimento e convívio). (p-10-11)

Bauman (2001) também ressalta que a “consumização” do mundo faz com que se busquem satisfações instantâneas e solitárias, pois a versão “liquefeita” e “fluída” da modernidade faz com que se enfraqueçam os laços humanos, e se valorize mais os objetos de consumo e realizações de curto prazo.

Segundo Gaulejac (2007) para se preservar o indivíduo, de suas próprias exigências, uma parte do Eu aceita ser um executor das tarefas que lhe são repassadas almejando alcançar o sucesso, porém outra parte do Eu resiste à instrumentalização, para dar sentido às suas realizações.

Resumidamente, conforme coloca Bauman (2001): “A individualização consiste em transformar a identidade humana de um dado em uma tarefa e encarregar os atores da responsabilidade de realizar essa tarefa e das conseqüências de sua realização”.

Em outra obra, Bauman (2007) enfatiza que é preciso “aprender a andar sobre a areia movediça”, a educação e a aprendizagem devem ser contínuas. O autor cita que:

A vida líquida é uma sucessão de reinícios [...] não pode ficar parada. Deve se modernizar ou perecer [...] o verdadeiro prêmio nessa competição é a garantia (temporária) de ser excluído das fileiras dos destruídos e evitar ser jogado no lixo [...] participar do jogo não é uma escolha. (p.8-11.)

Sendo assim, os trabalhadores ao longo de sua trajetória profissional enfrentam muitos dilemas para conciliar seus interesses pessoais e da carreira, estando inseridas num contexto em que novos conhecimentos e modos de ser são incorporado num ritmo de trabalho veloz.

London Stumph (apud Dutra, 1996) conceituam carreira da seguinte forma:

Carreira são as seqüências de posições ocupadas e de trabalhos realizados durante a vida de uma pessoa. A carreira envolve uma série de estágios e a ocorrência de transições que refletem necessidades, motivos e aspirações individuais e expectativas e imposições da organização e da sociedade. Da perspectiva do indivíduo, engloba o entendimento e a avaliação de sua experiência profissional, enquanto, da perspectiva da organização, engloba políticas, procedimentos e decisões ligadas a espaços ocupacionais, níveis organizacionais, compensação e movimento de pessoas. Estas perspectivas são conciliadas pela carreira dentro de um contexto de ajuste, desenvolvimento e mudança.

A seguir veremos as especificidades da carreira no setor bancário.

4.2.2 As especificidades do trabalho bancário

A partir de julho de 1994, com a edição do Plano Real no Brasil, os bancos intensificaram os ajustes, diante de um cenário de estabilidade econômica. O governo federal teve uma atuação decisiva para a reestruturação do setor bancário, com a implementação de uma série de medidas com vista ao fortalecimento dessas instituições. Com a edição da Nota Técnica n.º 20 de julho de 1995, a Secretaria Executiva do Ministério da Fazenda estabeleceu parâmetros de ajustamento das instituições financeiras públicas federais. Entre elas destaca a seguinte orientação: *“Função social é autárquica, fundeada no orçamento fiscal. Banco é banco, seja público ou privado. Deve gerar lucro, que no caso dos primeiros se converte em receita fiscal, que o governo deve utilizar em suas metas sociais.”*

Com o estabelecimento da geração de lucro como prioridade, o governo incentivou a atuação comercial dos bancos federais, modificando a estratégia de gestão. Porém o enfoque de toda esta reestruturação está além de uma mudança na estrutura da organização, mas de um processo de reestruturação do próprio capitalismo, para Segnini (1998, p. 95) a reestruturação dos bancos assume um duplo papel:

ao mesmo tempo em que atua enquanto agente no processo de reestruturação mais amplo, também vivencia reestruturações nos processos produtivos no sentido de se adequar à lógica de “livre-mercado” que norteia a intensa competição já outrora existente, porém intensificada, neste setor.

Boltanski e Chiapello (apud Bernardo, 2009) apontam como principais características do novo capitalismo. São elas: 1) a incorporação de novas tecnologias nos processos produtivos; 2) transformações nas relações comerciais no mundo “globalizado”.

Salerno (apud Bernardo, 2009) afirma que é possível categorizar quatro níveis de mudanças relacionados à reestruturação produtiva: a relações entre empresas; a organização geral da empresa; a organização da

produção e a organização do trabalho propriamente dito. E ainda segundo o mesmo autor:

Uma boa parte da discussão e dos embates teóricos relativos à reestruturação produtiva, à emergência de um novo paradigma de organização industrial e de trabalho, à automação microeletrônica, às mudanças nos locais de trabalho, no mercado de trabalho e mesmo na regulamentação trabalhista e nas relações de trabalho de uma forma geral são balizados pela noção de flexibilidade.

Neste contexto, segundo Grisci e Bessi (2004), a lógica de instabilidade e imprevisibilidade resultante das contínuas reestruturações do trabalho, aliada às novas tecnologias, fez com que o trabalho, em especial em instituições financeiras, antes tidas como trabalhos para a vida toda, adquirisse caráter de transitoriedade. No cenário descrito, constata-se a mudança do perfil do trabalhador bancário: do contador com conhecimentos sobre todo o processo do banco, com perspectiva de carreira, detentor de um status social a um funcionário pouco qualificado, fragmentado em tarefas simples e repetitivas.

Após as medidas reestruturantes, os trabalhadores mudaram as suas perspectivas de carreira, com o surgimento do novo perfil do profissional bancário, que segundo Laranjeira (1997, p.9):

Deverá ser especializado em vendas, necessitando de conhecimentos sobre mercado financeiro, sobre a utilização de softwares (que permitem a utilização de recursos como simulação de negócios) de matemática financeira, além da aquisição de atitudes e comportamentos relacionados ao saber vender. Suas funções são ampliadas, na medida em que se enfatiza a polivalência e desestimula-se a prescrição de tarefas, já que as rotinas são informatizadas.

Estudos na área evidenciaram que o trabalhador bancário teve a conotação de seu trabalho diferenciada da atual. Portanto, na nova concepção do trabalho bancário, o mais importante torna-se a unidade de negócios. Desta forma, será exigida uma maior adaptabilidade e adequação as exigências do empregador que envolve aprimoramento ou desenvolvimento de características, que podem ir de encontro aos valores pessoais, o que pode inclusive causar sofrimento psíquico pela inadequação ao perfil desejado pela empresa, pois existe uma clara divisão entre os trabalhadores da área negocial e estratégica dos da área operacional.

O setor de serviços, como o de intermediação financeira dos bancos, produz o que se denomina trabalho imaterial, por ser um trabalho que produz produtos imateriais como comunicação e conhecimento.

Grisci (2005) entende por trabalho imaterial: “o conjunto de atividades corporais, intelectuais, criativas, afetivas, comunicativas, inerentes ao trabalhador, atualmente valorizadas e demandadas como condição indispensável à produção.” Manifesta que a atual valorização do trabalho imaterial decorre de dois pontos: o abandono dos rígidos padrões espaço-temporais do modelo de produção fordista aliado às possibilidades oriundas das novas tecnologias da informação e de comunicação e a instalação de modos sutis de controle.

As competências individuais do trabalhador, como a criatividade, capacidade de iniciativa e decisão, negociação e antecipação de necessidades do cliente passam a ser vistas como fatores de diferenciação no atendimento, e de competitividade da empresa no mercado.

Segundo Grisci (2005):

O trabalho imaterial anuncia liberdades ampliadas pela diminuição da alienação do trabalho, e das fronteiras dos meios de confinamento, uma vez que passa a ressaltar característica como iniciativa, inteligência, cooperação, domínio do processo, tomada de decisão, envolvimento afetivo e diálogo com os clientes. Mas também anuncia outras formas de controle e servidão que extrapolam as previsões das antigas formas de poder.

Dessa forma, verifica-se que ocorreram muitas mudanças significativas no trabalho bancário, desde a incorporação de novas tecnologias, novas estruturas organizacionais, e principalmente nos modos de ser e de trabalhar.

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente capítulo descreve os procedimentos metodológicos utilizados na investigação do problema de pesquisa.

5.1 MÉTODO

Sendo uma pesquisa que tem como objetivo analisar um determinado fenômeno dentro de uma organização a presente pesquisa tem característica de um estudo de caso.

Segundo Yin (2001, p. 32): “o estudo de caso investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.”

O estudo de caso tem uma estrutura mais flexível, sem um esquema conceitual rígido podendo ser utilizado de modo exploratório, privilegiando dados qualitativos, e também do modo descritivo, com um caráter mais quantitativo.

Para Roesch (1996) o estudo de caso conta com uma estratégia de pesquisa que pode ser utilizada de forma exploratória (buscando levantar questões e hipóteses para futuros estudos, através de dados qualitativos), descritiva (visando fazer associações entre variáveis quantitativas) e, mesmo, explanatória.

Conforme Mattar (1996) a pesquisa exploratória é apropriada para os primeiros estágios de investigação quando a familiaridade, o conhecimento e a compreensão do fenômeno por parte do pesquisador são, geralmente,

insuficientes ou inexistentes. A pesquisa exploratória também pode ser usada como um passo inicial de um processo contínuo de pesquisa.

Gil (2002) diz que a pesquisa exploratória assume, na maioria das vezes, o formato de pesquisa bibliográfica ou estudo de caso. E para o mesmo autor; o estudo de caso se caracteriza pelo estudo de um ou mais objetos, procurando fazer com que todos os aspectos sejam contemplados no trabalho. O autor afirma ainda que o estudo de caso seja um conjunto de dados que descrevem uma fase ou uma totalidade de um processo social em uma organização.

5.2 SUJEITOS DA PESQUISA

Os sujeitos que constituem esta pesquisa são os responsáveis pela condução das políticas de inclusão de pessoas com deficiência no Banco Alfa; e os funcionários com deficiência que lá trabalham, de modo que estes contemplem uma mescla em termos de sexo, idade, e atividades desenvolvidas.

A organização conta com aproximadamente total de 49 funcionários com deficiência lotados no Estado do Rio Grande do Sul. Responderam ao questionário 10 funcionários, sendo 09 funcionários com deficiência e 1 gestor de uma unidade de negócios que conta em seu quadro de administração com 02 funcionários com deficiência.

5.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi feita através de questionários com perguntas abertas e fontes documentais da empresa. No planejamento inicial, desta

pesquisa, a intenção seria de realização de entrevistas pessoais com todos os sujeitos, porém devido a maioria dos funcionários estarem lotados no interior do Rio Grande do Sul, e o tempo para finalização do trabalho estar se extinguindo, esta pesquisadora optou pela mudança para o questionário com as perguntas abertas, que atendem de uma forma um pouco mais limitada, mas efetiva aos objetivos da pesquisa.

Os instrumentos de coleta foram utilizados, conforme descrito abaixo:

- **Aplicação de questionário com os funcionários:**

Foram respondidos nove questionários completos pelos funcionários ingressos a partir de 1998, com objetivo de caracterizar questões de políticas de inclusão de pessoas com deficiência, estilos de vida e peculiaridades do trabalho bancário.

A fim de viabilizar o retorno dos questionários, foi enviado e-mail para os 49 funcionários lotados no Rio Grande do Sul. Destes, nove demonstraram disponibilidade para a realização do trabalho, porém por limitações geográficas, tendo em vista que eram jurisdições distantes e dispersas no Interior do Rio Grande do Sul, optou-se pela realização de questionário com perguntas abertas através do meio eletrônico. As perguntas foram divididas em três eixos: políticas de inclusão, trabalho bancário e estilos de vida.

Para complementar o estudo também foram contatados cerca de dez gestores e enviados questionários com perguntas abertas para resposta por meio eletrônico a esses gestores das unidades que contavam em seu quadro com funcionários com deficiência para ter conhecimento sobre a condução da integração no cotidiano de trabalho. Houve apenas um respondente, porém o mesmo com bastante experiência administrativa no assunto.

- **Fontes documentais:**

Foram feitas pesquisas nos normativos internos e relatórios para verificar os procedimentos de implantação das políticas de inclusão.

Fez também parte desta análise relatório cedido com informações sobre os 49 funcionários lotados na jurisdição do Rio Grande do Sul. Esta planilha relacionava o funcionário e dependência de lotação do funcionário. A qual a pesquisadora utilizou-se para pesquisa de maiores dados, como data de ingresso e cargo atual ocupante na organização.

5.4 ANÁLISE DE DADOS

Neste estudo, as informações dos questionários foram interpretadas por meio da análise de conteúdo, tendo como base na literatura pertinente. Para tanto, seguiu-se os três fluxos de atividades sugeridos por Roesch (1996):

- a) A redução de dados: processo que separa, focaliza, descarta e organiza os dados, extraindo deles conclusões;
- b) O processo de apresentação de dados: organização, compactação, montagem dos dados, através da utilização de gráficos, tabelas, etc. e
- c) O processo de extração de conclusões e verificação: anotação das regularidades, padrões e explicações, e verificação das conclusões no final.

Os dados obtidos nos questionários foram agrupados em categorias definidas e vinculados às citações teóricas. Os resultados alcançados são apresentados no próximo capítulo.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

6.1 CARACTERIZAÇÃO DOS SUJEITOS

Primeiramente, faremos uma breve apresentação e análise de todo o conjunto dos funcionários lotados no Rio Grande do Sul, partindo posteriormente para os 09 participantes que responderam ao questionário.

Iniciamos a caracterização dos Sujeitos da Pesquisa pela Figura 1a: Distribuição dos Sujeitos por Sexo. Demonstrando que 20% são do sexo feminino e 80% do sexo masculino, do total 49 funcionários com deficiência do RS.

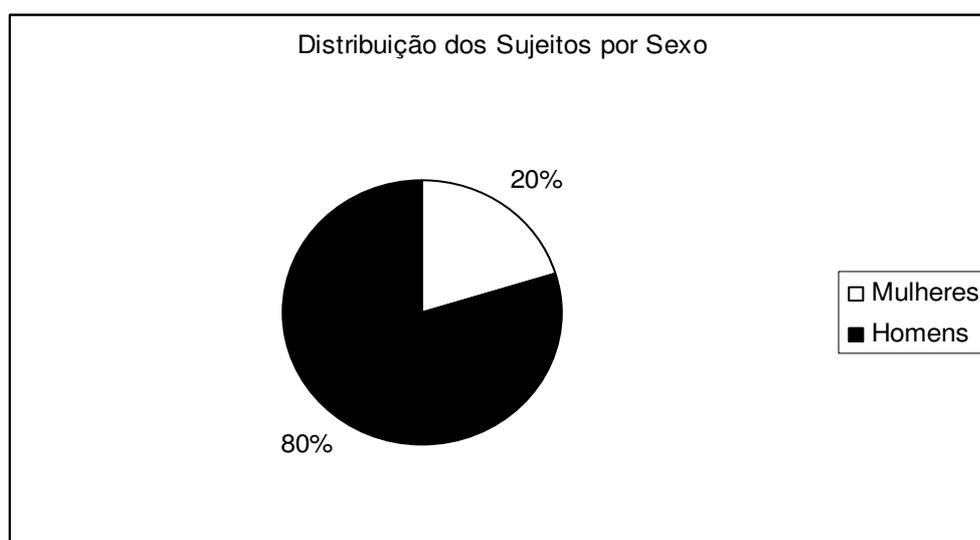


Figura 1a : Caracterização dos Sujeitos: distribuição por sexo

Fonte: a Autora (2009)

Já na Figura 1b, vemos que 78% das pessoas com deficiência, ingressaram através de concursos realizados após 1998, data de promulgação da legislação sobre políticas de inclusão deste público.

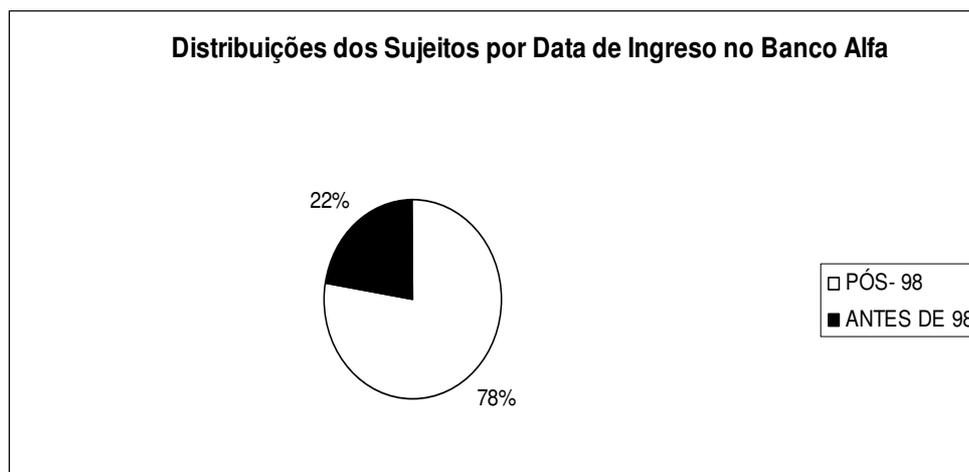


Figura 1b : Caracterização dos Sujeitos: distribuição por data de ingresso no Banco Alfa

Fonte: a Autora (2009)

Na figura 1c demonstra que 65% dos sujeitos encontra-se em cargos não comissionados de escriturário e caixa, que são os cargos de ingresso na carreira bancária.

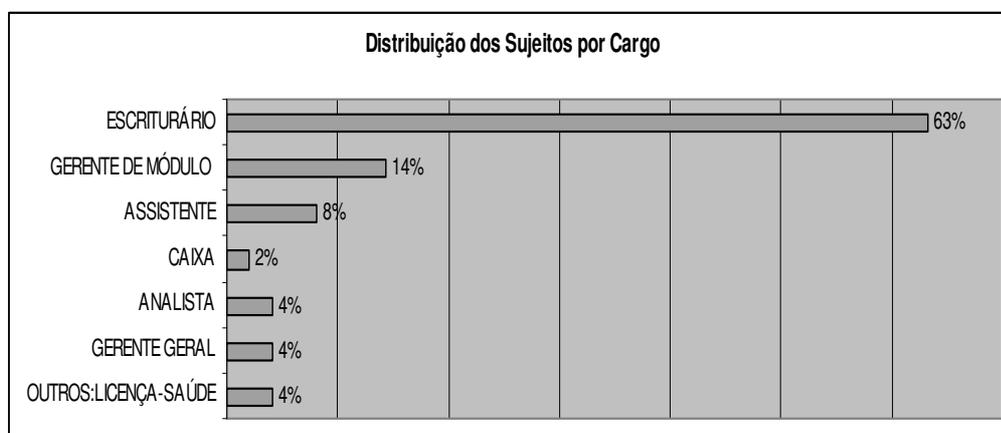


Figura 1c : Caracterização dos Sujeitos: distribuição por cargo.

Fonte: a Autora(2009)

Fazendo uma análise mais apurada dos 37 ingressantes após 1998, têm-se os dados da figura abaixo.

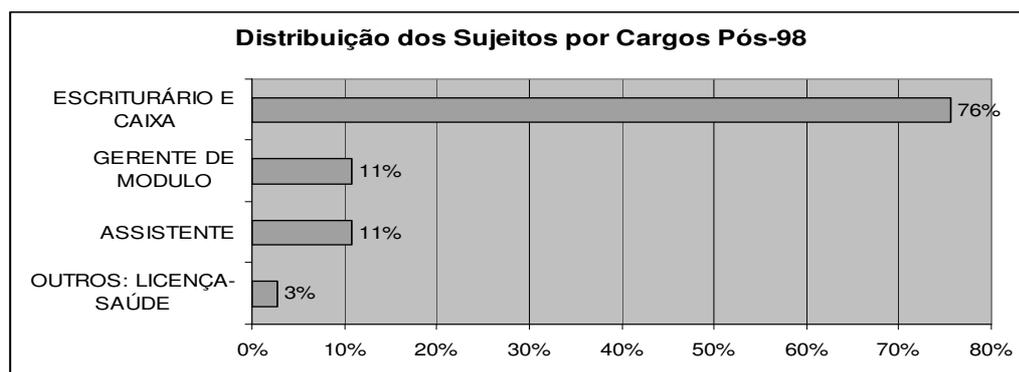


Figura 1d : Caracterização dos Sujeitos: distribuição por cargo pós-98.

Fonte: a Autora (2009)

Desta forma, pode se verificar através da figura 1 d, que somente 22% atualmente possuem cargos comissionados de assistente e gerência média.

A seguir faremos uma relação entre o tempo de empresa e o cargo ocupado.

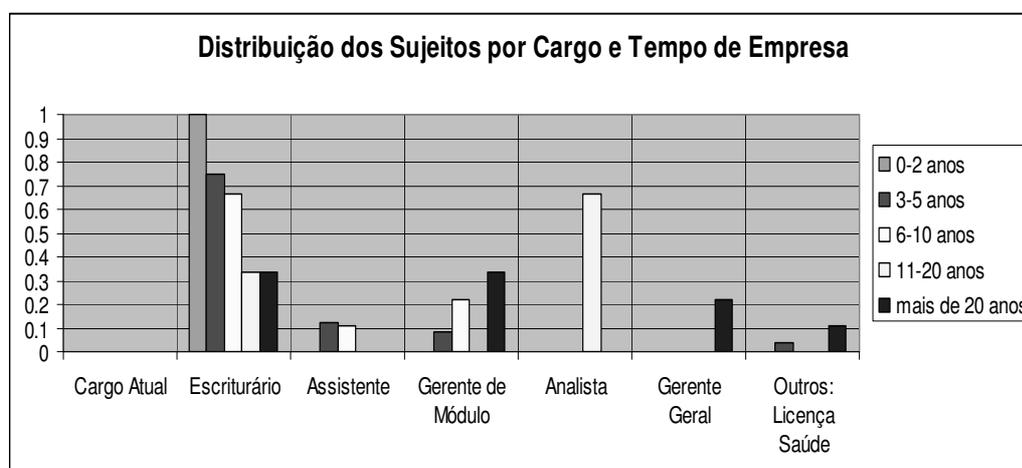


Figura 1e :Caracterização dos Sujeitos: distribuição por cargo e tempo de empresa.

Fonte: a Autora(2009)

Denota-se que a ascensão profissional a cargos comissionados não tem uma parcela significativa, estando um pouco ligada ao tempo de relação com a organização, porém evidentemente não é um único fator relacionado.

6.1.1 Sujeitos respondentes do questionário

Os questionários foram respondidos por nove funcionários com deficiência que estão lotados em rede de agências no Rio Grande do Sul.

Como os Respondentes ingressaram todos depois de 1999, foram contemplados com as cotas para ingresso no concurso público.

A caracterização dos sujeitos respondentes pode ser vista na tabela abaixo:

Respondentes	Idade	Sexo	Escolaridade	Cargo	Tempo de Empresa	Tipo de Deficiência
Respondente 1	33	Feminino	Pós-Graduação	Escriturário	9 anos e 5 meses	Ataxia
Respondente 2	35	Masculino	Superior Incompleto	Assistente	9 anos	Paraplegia
Respondente 3	29	Feminino	Superior Incompleto	Escriturário/ Licença-Saúde	5 anos	Encurtamento do Membro Inferior Esquerdo
Respondente 4	58	Masculino	Superior Completo	Caixa Executivo	10 anos	Encurtamento do Membro Inferior Direito
Respondente 5	28	Feminino	Superior Incompleto	Escriturário	5 anos	Motora e dislexa
Respondente 6	32	Masculino	Superior Completo	Escriturário	4 anos e 6 meses	Não respondeu
Respondente 7	57	Masculino	Pós – Graduação	Escriturário	4 anos	Falta da mão direita
Respondente 8	44	Masculino	Superior Incompleto	Gerente de Módulo	5 anos	Seqüela de poliomelite.
Respondente 9	36	Masculino	Superior Incompleto	Escriturário	4 anos e 5 meses	Ataxia

Tabela 1: Relação dos Sujeitos Respondentes
Fonte: a Autora(2009)

6.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

A apresentação dos dados e discussão das avaliações será feita em três tópicos, conforme a divisão proposta no questionário: trabalho bancário, políticas de inclusão e estilos de vida. A fim de atingir os dois objetivos específicos de:

- Descrever o atual cenário do Banco Alfa em relação às políticas de inclusão de pessoas com deficiência.
- Verificar e analisar como as pessoas com deficiência avaliam as políticas de inclusão praticadas no Banco Alfa em relação aos seus estilos de vida.

6.2.1 Trabalho Bancário

Para organização da análise das respostas do questionário, faremos uma nova divisão em quatro blocos:

- a) Significado do trabalho;
- b) Experiências anteriores de trabalho;
- c) Peculiaridades do trabalho bancário;
- d) Satisfação das expectativas.

6.2.1.2 Significado do trabalho

A maioria das respostas relaciona os fatores como realização pessoal, inclusão social, igualdade, bem como ressaltaram a importância da fonte financeira de sustento.

Como o significado do trabalho é muito particular a cada indivíduo, é importante observar as respostas de cada Respondente:

R1: “o trabalho é o melhor método de autoconhecimento, desenvolvimento pessoal e social.”.

R2: “é uma válvula de escape. Mantenho a cabeça focada no trabalho, para tirar algo produtivo da situação”.

R3: “o trabalho para mim, é um meio de inclusão social e a forma que encontro para realizações pessoais e financeiras.”.

R4: “principal fonte de renda.”.

R5: “forma de se sustentar e conseguir realizar todos os meus projetos de vida”.

R6: “o trabalho significa para mim, a valorização e igualdade social, me proporcionando satisfação, além da independência financeira.”.

R7: “é importante [...] uma forma de realização [...] poder somar para a instituição. Ser um componente do quadro funcional que executa suas funções em igualdade com os demais.”.

R8: “Depois da minha família, é a coisa mais importante para mim.”.

R9: “Uma forma de aprendizagem, relacionar-se, gerar renda.”

Lima e Vieira. (2006) identificam duas dimensões para o significado do trabalho:

- a dimensão da materialidade, que corresponde à parte objetiva e concreta, ou seja, à prática das tarefas, à remuneração, condições de trabalho, entre outros aspectos;
- a dimensão dos valores intrínsecos, diz respeito a uma concepção do que o trabalho representa, enquanto importância enquanto parte da vida.

Nos dizeres acima, podemos vislumbrar os dois aspectos, daqueles que enfatizam a importância financeira do trabalho, enquanto aqueles que valorizam demais aspectos subjetivos.

As dificuldades ou até a impossibilidade de se separar o trabalho das demais esferas da vida estão relacionados porque as duas dimensões estão intrinsecamente relacionadas e compõem o seu significado: a da materialidade que supre a necessidade de sobreviver e a relacionada aos valores, à ética e à moral que são do sujeito e dele indissociáveis em qualquer esfera da vida (trabalho, lazer, família, relacionamentos, etc).

Outra questão que podemos denotar, conforme já visto anteriormente, a inclusão traz para estas pessoas a contribuição de valorização e integração social. Para Gil (2002, p. 14) “a inclusão no mercado de trabalho e de consumo é parte de um resgate maior: o da cidadania.”

6.2.1.3 Experiências anteriores de trabalho

Todos os respondentes do questionário tiveram experiências de trabalho. Portanto, o trabalho no Banco Alfa, não foram os seus primeiros empregos. Um dos respondentes do questionário, inclusive, tinha experiência no ramo financeiro junto à outra instituição.

Compilando os dados, vemos que os respondentes do questionário tiveram experiências profissionais nos seguintes setores produtivos:

Respondentes	Setor(es) de Experiência
Respondente 1	Serviço Público (Defensoria Pública)
Respondente 2	Comércio
Respondente 3	Comércio
Respondente 4	Financeiro/ Bancário, entre outros.
Respondente 5	Comércio
Respondente 6	Indústria (fábrica de vassouras)
Respondente 7	Ensino/ Professor
Respondente 8	Agrícola

Tabela 2: Distribuição dos Sujeitos por setor das experiências anteriores
Fonte: a Autora(2009)

6.2.1.4 Peculiaridades do trabalho bancário

Alguns respondentes do questionário não vislumbraram peculiaridades no exercício da profissão bancária, considerando a atividade metódica, que envolve raciocínio e bastante burocrática.

Porém, o Respondente 4, que já possui mais tempo de mercado de trabalho, aponta o seguinte:

R4: “Hoje se tem muitas cobranças em relação a metas de vendas e as condições de trabalho são piores hoje em relação ao passado. Hoje somos apenas um número [...] lidar com o público por si só já é complicado, quando se está atendendo um público com pouca

qualificação, então fica pior ainda. É necessário ter uma grande preparação psicológica e, mesmo assim, no final de seis horas diárias, sempre ficamos bem estressados. Existe um outro agravante que nos ronda diariamente: o medo de assalto.”

Conforme Dejours (1999) entende-se que a organização do trabalho e suas condições impactam sobre a organização psíquica do indivíduo e pode desestabilizá-lo, provocando vivências de sofrimento e adoecimento ou, ao contrário, pode concorrer para a manutenção da saúde, provocando vivências de prazer, saúde e bem-estar. É da relação do trabalhador com a organização do trabalho que repousam prazer e sofrimento.

No próximo item, veremos relatos dos detalhes dos impactos psíquicos nos sujeitos.

O Respondente 7 também destaca a questão de no Banco ter que atende a uma demanda estabelecida, que são fixadas pela metas.

O Respondente 8 enfatiza a questão do dinamismo: “O trabalho no banco cada dia tem uma coisa diferente para fazer, todo dia estamos aprendendo algo novo. Dinâmico e estressante”.

Segundo Sennet (2001), a sobrecarga administrativa de pequenos grupos de trabalho, como pode se caracterizar uma agência bancária, com muitas tarefas é uma característica freqüente da reorganização empresarial.

As cobranças pelas metas e o dinamismo das atividades estão relacionadas à reestruturação do trabalho bancário promovidas nas últimas décadas.

Conforme Merlo e Barbarini (2002, p.3):

Para cumprir suas funções, esse bancário deveria ser bem mais qualificado, com amplo conhecimento do mercado financeiro, domínio da tecnologia para realização de simulações financeiras, habilidade de relacionamento com o cliente e com a equipe de vendas e precisaria saber lidar com tarefas não prescritas. Se, por um lado, houve aumento da qualificação do profissional bancário

nessa fase, por outro houve aumento da carga de trabalho e das pressões.

Com relação à qualificação vemos que todos os respondentes do questionário possuem superior em andamento ou completo, e, inclusive, pós-graduação. Então, a seguir veremos as implicações que a carga de trabalho e das pressões afetam no cotidiano do trabalho.

6.2.1.5 Satisfação das expectativas

Preliminarmente, classificando as respostas, sem considerar as explicações, temos o seguinte quadro com relação à pergunta: “O trabalho corresponde as suas expectativas?”:

Dentre os nove respondentes do questionário, 06 manifestaram que o trabalho correspondia as suas expectativas, 02 responderam que o trabalho o satisfaz parcialmente e um respondeu que não atendia as suas expectativas.

Os que responderam positivamente a pergunta colocam que :

R6: “ Com certeza. O Banco me proporciona muitas experiências boas, em todas as áreas da minha vida, posso afirmar que sou uma pessoa feliz.”

R5: “Sim, mas sinto falta de novos desafios.”

R8: “Quando dá certo, a sensação de dever cumprido é muito gratificante.”

R9: “ Sim, mas estou cansado da rotina.”

Bauman (2001) diz que se espera que o trabalho seja satisfatório por si mesmo e em si mesmo, e não mais medido pelos efeitos genuínos que traz para a humanidade. Com relação às falas dos respondentes do questionário tanto na questão de significado do trabalho, quanto de satisfação no trabalho, nota-se uma ênfase bastante grande na questão individual, e mesmo o que é mencionado com relação à inclusão social, é vista pela questão da

singularidade pessoal. Corroborando com a visão do autor de que a “mentalidade de longo prazo”, ou seja, sólida do trabalho como um esforço coletivo, tornando-se fluída e de curto prazo, regada de incertezas, baseada na idéia de que o indivíduo moderno deve estar disposto a correr risco e enfrentar novos desafios, e os respondentes do questionário 5 e 9 demonstram esta necessidade.

O Respondente que respondeu negativamente, aliás, um dos comissionados do grupo, o Respondente 2 disse que: “há muita pressão, sendo quase impossível, não se estressar.” O fator do estresse foi mencionado também pelos respondentes 4 e 8, na questão anterior.

Gaulejac (2007) diz que a definição de estresse ainda é relativamente vaga. Empiricamente, evoca-se um sentimento difuso de mal-estar e ansiedade por meio de situações de trabalho qualificadas como estressantes. Na empresa que cultiva o desempenho, o estresse não é considerado como uma doença profissional, mas como má condição quase natural, a qual é conveniente se adaptar. O estresse e a exclusão são considerados como “fatores externos”, uma vez que se referem ao indivíduo e não à empresa.

6.2.2 Políticas de inclusão de pessoas com deficiência no trabalho

Considerando as políticas de inclusão na sociedade através do trabalho. Os respondentes do questionário têm as seguintes opiniões:

R6: “ percebo que este processo atualmente ainda acontece em virtude da lei que obriga as empresas a contratarem, muitas das empresas que contratam pessoas com deficiência, não o fazem por uma questão de convicção , e sim, por obrigação.”

R7: “fundamental, porque a sociedade ainda é preconceituosa e oferece possibilidades limitadas. Apesar da existência da lei, ainda

assim, o deficiente é visto com muita reserva. O deficiente nota este aspecto sem precisar receber mais observações neste sentido.”

R2: “Somente com concursos, pois as empresas são obrigadas a contratar. Se não fosse isso estaríamos excluídos.”

R3: “Acho maravilhoso, e muito importante para favorecer a qualidade de vida dos portadores de deficiência, a pessoa pode se sentir útil, ter a sua independência de alguma forma, com o trabalho esta diferença é amenizada.”

R4: “Eu vejo esta questão com bons olhos, pois pessoas portadoras de alguma deficiência, desde que não seja mental, podem contribuir, tanto para o seu desenvolvimento, como desenvolver atividade produtiva na empresa.”

Conclui-se que todos consideram bastante importante a existência da legislação de cotas obrigatórias para pessoas com deficiência, tendo em vista o seu interesse particular, porém ressaltam que a questão da imposição da obrigatoriedade da legislação é necessária, tendo em vista que ainda não existe uma convicção social da importância da inclusão que, conforme relatos, o trabalho é um fator significativo no desenvolvimento pessoal e de habilidades profissionais.

Para Sasaki (apud Nohara et. al. 2009, p.74):

a inclusão social é o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir em seus sistemas sociais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, buscam, em parceria: equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.

Desta forma, o Estado busca harmonizar a relação da pessoa com deficiência e as organizações sociais através da legislação. No próximo item, veremos como é percebida a integração social dentro da empresa.

6.2.2.1 Inclusão no cotidiano do trabalho

Com relação à inclusão no cotidiano de trabalho, foram feitas as seguintes observações:

R2: “No decorrer da situação, é normal. Acessibilidade, já é outra coisa, já perdi promoções, por a agência destino não estar adaptada. Na minha agência, tive oportunidades, e já sou comissionado pelo meu trabalho.”

R3: “No cotidiano, nunca participei de nenhum tipo de inclusão. A minha deficiência não atrapalha em quase nada. Só evito de ter que ficar subindo escadas e caminhando muito.”

R4: “Estou há 10 anos nesta instituição e já participei de encontros de pessoas que possuem alguma deficiência. Pelo visto o Banco se preocupa bastante em cumprir a Lei.”

R5: “Em minha agência, o meu caso é único. Quando entrei percebi o receio dos colegas com minha condição. Uma vez que nunca haviam se deparado com tal situação. Agora que se passaram cinco anos desde que comecei, sinto que sou bem quista junto aos colegas e respeitada por minha capacidade.”

R6: “A minha adequação ao local de trabalho é tranqüila, pois não preciso de adaptações para desenvolver meu trabalho”. Já em relação ao processo de seleção as coisas não são assim. Quando fiz os meus exames para trabalhar no Banco me proibiram de atender clientes, o que dificulta a ascensão profissional no Banco.”

R7: “A gente precisa ir atrás das possibilidades, senão não é lembrado. Percebo claramente no meu local de trabalho que a política de ascensão profissional e acessibilidade são voltadas a pessoas jovens e é visto o lado da formação do mesmo para ter compatibilidade e poder oferecer um retorno maior.”

Nas observações apontadas, podemos ver alguns fatores como acessibilidade, dificuldades de convivência no início do processo, restrições quanto ao tipo de atividade a ser exercida.

Em outra pesquisa, realizada sobre o tema, de Nohara et.al. (2009), vêm ao encontro das dificuldades apontadas, tendo sido divididas em físicas (relacionadas às questões de acessibilidade e adequação do local de trabalho) e sociais (relacionadas ao despreparo de colegas e chefes para o trabalho em conjunto).

E outra questão, que pode ser considerada externa, a correlação entre idade e ascensão profissional, dita pelo Respondente sete, que tem 57 anos de idade. Que é visto como um fenômeno da atualidade por Sennet (2001, p.110-111), o autor diz que:

A ênfase na juventude é uma consequência da compreensão da vida de trabalho [...] Flexibilidade equivale à juventude; rigidez, a idade. [...] A flexibilidade dos jovens os torna mais maleáveis tanto em termos de assumir risco quanto de submissão imediata.

6.2.2.2 Dificuldades encontradas

Compilamos os fatores que os respondentes apontaram como principais dificuldades encontradas para a realização do trabalho na tabela, a seguir:

Respondentes	Dificuldades Encontradas
Respondente 1	Preconceitos
Respondente 2	Acessibilidade
Respondente 3	Oportunidades Profissionais
Respondente 4	Oportunidades Profissionais
Respondente 5	Oportunidades Profissionais
Respondente 6	Oportunidades Profissionais
Respondente 7	Oportunidades Profissionais
Respondente 8	Oportunidades Profissionais

Tabela 3: Dificuldades encontradas no trabalho pelos Sujeitos

Fonte: a Autora(2009)

Desta forma, vemos que sete dos nove respondentes mencionam dificuldades na questão de ascensão profissional.

Também relatam algumas dificuldades como:

R6: “Como tenho algumas limitações físicas, meu rendimento é menor e isto algumas vezes é colocado em pauta, no entanto, tenho certeza que tenho colegas que são considerados “normais” e não fazem o que eu faço.”

R7: “Em muitas circunstâncias, tive observações que ‘você’ não é capaz disso ou daquilo’, no entanto, realizo todas as operações que o cotidiano me reserva.”

Estes apontamentos revelam despreparo e desconhecimento por parte dos colegas de trabalho, e também uma visão social arraigada sobre as pessoas com deficiência.

Conforme Bauman (2001, p.91): “Ser saudável” significa na maioria dos casos “ser empregável”: ser capaz de um bom desempenho na fábrica, de “carregar o fardo” com que o trabalho pode rotineiramente onerar a resistência física e psíquica do empregado.”

O Respondente 9 salienta a questão da falta de oportunidade profissionais, item mais destacado nas dificuldades encontradas, ao comentar que: “como sou classificado como PPD, me sinto um tanto excluído, sem chances de ascensão profissional.”

6.2.3 Estilos de Vida

Eis as respostas reunidas sobre o assunto:

R1: “A estabilidade conta muito na qualidade de vida.”

R2: “Me dedico a uma rotina diária, casa/banco, banco/casa. Cumprir horários, pressões de metas, estresse, mas ganhei novos amigos.”

R3: “A qualidade de vida melhorou muito com os benefícios adquiridos, como o plano de saúde.”

R4: “Muito pouca mudança. O fato de uma pessoa sentir-se útil é muito importante, seja ela deficiente ou não.”

R5: “Ganhei em qualidade de vida.”

R6: “Passei a ter independência financeira e com o passar do tempo passei a morar sozinho, o que me fez amadurecer muito.”

R7: “Não vejo mudanças”

R8: “Sim. Hoje sou mais íntegro. Houve uma enorme expansão do meu círculo de amizades, fazendo que eu esteja sempre ocupado, seja praticando esporte ou participando de algum evento.”

Os respondentes 4 e 7, que são os mais velhos do grupo, não percebem tantas mudanças em seu modo de viver, talvez por já terem experiências anteriores, e o seu processo de mudança ter ocorrido em outro momento, e terem o seu estilo de vida já previamente construído.

O fator apontado pela respondente 1, é a questão de segurança, a estabilidade de emprego, apesar do regime de contratação da empresa, ser celetista, por questões culturais dentro da própria organização, realmente existe essa possibilidade de permanência no emprego, com poucas sombras de demissão. Sendo uma questão importante para pessoas que gostam de ter um domínio maior sobre o seu planejamento de vida. E vai na contramão na tendência de flexibilidade e mobilidade.

O respondente 2 diz que tem cotidiano bastante rotineiro, também falando de situações já vistas como a pressão das metas e o estresse. A rotina, apesar de ser vista sob um enfoque pejorativo nos tempos atuais, é essencial para a organização da vida do homem. Giddens (apud Sennet, 2001) coloca que: “imaginar uma vida de impulsos momentâneos, de ações de curto prazo, despida de rotinas sustentáveis, uma vida sem hábitos, é imaginar na verdade uma existência irracional.”

O respondente 3 ressalta como questão de melhora de sua qualidade de vida, o benefício do plano de saúde, tendo em vista a saúde pública deficitária brasileira, e o fato da possibilidade de necessidade de tratamento

de possíveis enfermidades advindas da própria deficiência ou não. É um benefício que traz segurança e tranquilidade para os funcionários.

Outra fala importante, dita por mais de um dos respondentes do questionário, sobre a independência financeira, que é muito importante para todos, mas que talvez tenha um cunho especial para este público, que poderia ser dependente financeiramente da família, ou de algum benefício previdenciário. Denota-se, nos dizeres do respondente 6, sobre o orgulho de ter ido morar sozinho, como o próprio afirma contribuiu para o seu amadurecimento e, possivelmente, para a construção de sua auto-estima.

Por fim, se destaca a construção de um círculo de amizades, ou seja, o sentimento de pertencimento a um grupo, reforçando a uma efetiva inclusão na sociedade, que continuará a ser visto no próximo item.

6.2.3.1 Integração social na organização

Este questionamento, diferentemente do anterior sobre a inclusão no cotidiano de trabalho, buscou visualizar mais questões sobre o relacionamento interpessoal, do que práticas de trabalho. Seguem as respostas dadas:

R5 “ Boa, interajo com todos normalmente.”

R6:” Tenho uma integração muito boa com todos os meus colegas, independente do cargo que ocupam, tenho facilidade em cativar as pessoas com que eu convivo no meu dia a dia.”

R7: “Ótima. Busco me integrar, mesmo sendo esquecido em oportunidades. Pergunto e me faço presente. Dessa forma sempre estou junto com o grupo em eventos e comemorações.”

R2:”Com os clientes e colegas, ótima, já com os superiores, ah, os superiores (chefes), fazer o que, engolir a seco. O meu, pega uma pasta e sai perambulando pelo banco, um serviço que demora 10 minutos, ele faz em 2 horas, só enrola, mas quem faz o resto?Nós, os subalternos.”

R3: “Normal, me relaciono muito bem com todos, sem nenhum tipo de discriminação, talvez pela minha deficiência não ser tão acentuada. Geralmente as pessoas não me vêem como deficiente.”

R4: “Devo salientar que minha limitação, eu prefiro chamar assim, é bem pequena, principalmente para o trabalho bancário. Por isso nunca tive nenhum tipo de problema. Alguns anos atrás, quando eu estava trabalhando no atendimento, e então precisava me levantar seguidamente, um cliente me falou: parabéns, pois nunca tinha observado pessoas com limitações físicas trabalhando na linha de frente.”

R8: “Tenho uma ótima integração com todos, pois também sou presidente da Associação dos Funcionários na minha cidade.”

Neste ponto, os respondentes são unânimes em dizer que se sentem bem integrados com os colegas de trabalho e clientes. Salvo, a questão pontual de relacionamento com os superiores, apontada pelo respondente 2, que, porém não é relacionada a condição de deficiência, e sim ao tipo de gerência do local de trabalho específico.

Segundo Dejours (1999), para que a busca identitária se realize, é necessário que haja o julgamento de sua contribuição no trabalho, das qualidades e originalidades impressas no fazer. Esse julgamento não se reporta diretamente à pessoa, mas ao fazer e pode vir tanto da hierarquia (chefes), como dos pares (colegas de trabalho).

6..2.3.2 Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal

Diz-se que um dos principais fatores de estresse dos trabalhadores, é a dificuldade de conciliar os seus interesses profissionais e os da vida pessoal.

Então, veremos os comentários dos respondentes do questionário sobre esse assunto:

R1: “Vida segue normalmente, esqueço da minha condição diferenciada em vários momentos.”

R2: “Deixo o trabalho no banco. Mas ultimamente, o estresse era tão grande que influenciava na vida particular.”

R3: “Normalmente como qualquer outra pessoa.”

R4: “Na maioria das vezes, consigo manter um equilíbrio, mas quando o período de férias chega, muda um pouco. A família quer que as férias coincidam, mas nem sempre isso acontece. Acredito que a família é sagrada, porém sem o trabalho que provém o sustento, fica impossível haver equilíbrio.”

R5: “Procuro não misturar vida pessoal e profissional.”

R6: “Como sou escriturário, trabalho 6 horas por dia tenho o resto do dia para meu lazer. Tenho muitos amigos, e consigo manter equilíbrio entre trabalho e lazer.”

R7: “Todos precisam conjugar o trabalho e sua vida profissional, senão nunca será uma pessoa realizada. Quando é trabalho, devemos nos empenhar totalmente naquilo que assumimos, sem meio termo. Saindo do trabalho, cada um tem a sua família, e tem que participar e vive-la. Agregar o lazer de forma sadia e proveitosa.”

R8: “Sim, pois trabalho 8 horas por dia e cinco dias na semana, pratico esportes mais ou menos 3 três dias por semana no final do dia, e tenho todo o final de semana para a minha família.”

R9: “ Sim, consigo separar os dois , apesar de ocupar bastante tempo com terapias e estudo.”

Alguns respondentes, falaram de maneira genérica, não trazendo o assunto muito para o aspecto individual, somente afirmando que tentaram separar o trabalho da vida pessoal. Entretanto, outros argumentaram dizendo que o fato de trabalhar 6 horas como escriturário contribuir para manter um equilíbrio entre o trabalho e o lazer com os amigos; também trazem ressalvas sobre o esporte e a integração com a família.

O respondente 2, porém levanta uma situação vivenciada de que o estresse advindo de pressões no trabalho estava influenciando sua vida pessoal. Por ter um cargo de assistente, possivelmente deve ser mais cobrado com atingimento de metas. Para Gaulejac (2007), a empresa precisa aprender a transformar o estresse num “estímulo positivo”, que favorece o

desempenho. O estresse ainda é banalizado ou apresentado como a consequência de comportamentos individuais.

6.2.3.3 Crescimento pessoal e integração na sociedade de consumo

Bauman (2007) afirma que numa sociedade de indivíduos cada um deve ser um indivíduo. Apesar da busca pela diferenciação e unicidade, contraditoriamente, os indivíduos são extremamente semelhantes. Sendo assim, ser um indivíduo significa ser igual a todos no grupo, na verdade, idêntico aos demais. Porém, os indivíduos desta pesquisa se diferenciam por questões subjetivas do grupo social, e também por uma questão aparente de algum tipo de limitação física ou sensorial.

Gaulejac (2007) também argumenta que o trabalho deixou de ser um fim em si mesmo, tornando-se um meio para aquisição de mercadorias. Bauman (2007) que esta luta pela singularidade transformou-se no principal motor da produção e do consumo em massa. O sucesso e o fracasso na corrida pela diferenciação dependem da velocidade dos competidores.

Temos as respostas fornecidas que se afinam com as idéias acima:

R4: “Em primeiro lugar, trabalho é o principal senão o único meio de sobrevivência digna de qualquer ser humano. Se conseguimos trabalhar fazendo aquilo que nos adaptamos, ou gostamos grande parte de nossas ansiedades estão resolvidas.”

R5: “Só com o trabalho me sinto integrante da sociedade.”

R6: “O banco é fantástico, pois a diversidade cultural é muito grande, uma ótima escola, e te dá” status”. Hoje sou o Fulano do Banco Tal, ainda tem a situação financeira que não é a ideal para quem se formou em uma universidade, e está acima da média da população brasileira.”

R7: “A importância do trabalho para o meu crescimento pessoal e integração na sociedade de consumo definiria como uma missão que deve ser executada com ética, responsabilidade e empenho. Só

dessa maneira a sociedade reconhecerá os valores da gente. Não adianta eu afirmar que sou bom, preciso mostrar isso a todo instante a esta sociedade de consumo. Preciso mostrar capacidade, competência e habilidade. Princípios estes que norteiam minha caminhada profissional.”

R8: “O trabalho no Banco foi uma das melhores coisas que aconteceu comigo.”

R9: “ É importante para meu desenvolvimento psicológico e intelectual.”

Destaca-se a fala do respondente 6, ao comentar sobre o status de trabalhar na organização e apreciar se reconhecido como membro da organização. Para Gaulejac (2007) este é um sinal da força de grupo sobre o indivíduo é a importância de pertencimento à empresa. Pertencer não significa somente um vínculo formal de trabalho, mas uma identidade de empréstimo.

Porém, o mesmo respondente também faz ressalvas com relação a postos compatíveis com sua instrução escolar e a remuneração. O que está de acordo com a maior dificuldade encontrada que é a falta de oportunidades profissionais, tanto que este mesmo respondente cita em outro questionamento que foi impedido de atender ao público externo.

De maneira geral, todos demonstram os benefícios que esta ocupação lhes trouxe para o seu crescimento pessoal e inserção social.

6.3 A condução da integração no cotidiano de trabalho

Para atender o terceiro objetivo específico desta pesquisa, a saber:

- Verificar e analisar a implantação das políticas de inclusão, e como os responsáveis pela condução das políticas de inclusão no Banco Alfa as avaliam.

A descrição dos procedimentos de implantação de políticas de inclusão de pessoas com deficiência no Banco Alfa, estão descritos no item 3.1.

Desta forma, será feita apresentação do relato de um gestor de unidade de negócios. A fim de verificar a condução das políticas de inclusão, optou-se por ouvir a opinião do profissional que administra no dia a dia um local de trabalho que no seu quadro tem funcionários com deficiência.

O Gestor respondente do questionário é responsável por uma unidade de negócios (agência) do Banco Alfa, e manifestou que já teve várias oportunidades de trabalhar com funcionários com deficiência, pois já trabalhou em três agências, com um total de 5 colegas.

Ao ser perguntado sobre os aspectos positivos dessas experiências, respondeu que:

Já tive várias oportunidades de trabalhar com colegas PPDs e o impacto que causou no clima de trabalho das dependências onde tive essa oportunidade foi extremamente positivo, dando uma nova perspectiva pela aceitação pelo grupo destes colegas e aumentando a própria união do grupo em torno dos objetivos comuns. Normalmente os colegas PPD acabam se tornando exemplos de empenho e dedicação e "ensinam" os demais colegas como lidar com eventuais dificuldades. Amplia a compreensão da dificuldade momentânea, frente a situações mais difíceis e que são bem assimiladas pelos PPDs.

Denota-se que ressaltou a questão da contribuição para o clima organizacional e relacionamento com os colegas, tornando a organização mais "humanizada".

Sobre as dificuldades, classificou-as como momentâneas que se dissipam naturalmente, e de adaptação, tanto por questões de limitações físicas e de assimilação dos demais colegas. O que vem ao encontro das falas dos funcionários respondentes que afirmaram que se sentem bem integrados na organização.

Também foi questionado, se o perfil do profissional deficiente está adequado ao perfil do bancário (perfil negocial) exigido hoje, respondendo que:

No meu entendimento isso depende de cada um, como no caso dos demais funcionários. Trabalhei recentemente com um colega portador de um tipo de tetraplegia, que só possuía bem desenvolvidos os movimentos das mãos, cadeirante. Ele tem curso superior completo, está concluindo o segundo curso (Direito), é vocalista de uma banda e durante todo o seu período na empresa foi um exemplo de dedicação e compromisso, sendo responsável pela conquista de vários desafios da agência, em vendas. Ele passou em outro concurso e hoje não está mais no banco. Deixou exemplos e saudade. Por outro lado já tive a experiência contrária, de não aproveitar um funcionário PPD após seu período de contrato de experiência, por total inabilitação para a função, ou ainda para o cargo de escriturário.

O Gestor respondente dá um exemplo de uma experiência bem sucedida, e de outra de inadequação da pessoa com deficiência.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho buscou mapear as percepções das pessoas com deficiência no ambiente organizacional do Banco Alfa, utilizando-se para tal do universo dos funcionários lotados no estado do Rio Grande do Sul.

Constatou-se com a pesquisa um problema com relação às oportunidades de ascensão profissional, sete dos nove respondentes apontam este aspecto como uma das dificuldades encontradas. Sendo levantadas questões como falta de acessibilidade na agência para promoção e impedimento de trabalhar em contato com o público. E como visto nos gráficos apresentados, verifica-se que a grande massa destes profissionais se concentra em cargos de execução (escriturário e caixa), apesar de terem ou estarem buscando qualificações acadêmicas e possuírem um tempo considerável de vínculo com a organização.

Todos os sujeitos respondentes dos questionários já tinham experiência anterior no mercado de trabalho, portanto o que os fez ingressar na organização, foi a possibilidade de ascensão profissional, remuneração melhor e a estabilidade. E também um bom nível de escolaridade, até porque, o concurso já tem como pré-requisito a conclusão do Ensino Médio, o que na realidade brasileira já é um fator de diferenciação social.

O Banco Alfa tem feito esforços em incorporar os indivíduos e se adaptar às necessidades das pessoas com deficiência, porém, principalmente na parte de desenvolvimento de pessoas ainda existe aspectos a serem melhorados, como ofertar treinamentos específicos, principalmente para aqueles com limitações sensoriais e motoras, bem como a incorporação de tecnologias para facilitar o trabalho e promover a equidade nas concorrências internas.

Outro fato verificado é que os aprovados não são suficientes para o cumprimento da cota de 5%, e se houvesse o preenchimento total das vagas

destinadas a pessoas com deficiência, o Banco Alfa teria em torno de cinco mil funcionários, e hoje possui 809 funcionários, e muitos ainda não são ingressantes com a Lei das Cotas, e inclusive podem ter adquirido a deficiência, após o ingresso na organização.

Apontaram-se também questões comuns da reestruturação produtiva bancária, como a intensa cobrança de metas de venda e intenso ritmo de trabalho no atendimento de clientes, provocando estresse psicológico.

Por fim, vemos que a inclusão de pessoas com deficiência, conforme apontado pelo Gestor respondente, que a experiência contribui como ensinamento para os demais, como forma de lições de sabedoria e de superação pessoal.

Um dos teóricos vistos neste trabalho, Gaulejac (2007) diz que deve haver uma gestão mais humana dos recursos. Que deve haver respeito pelo ser humano e pela sociedade, a economia só tem sentido se contribuir para o bem-estar coletivo. Que deve haver respeito pela vida psíquica, a organização do trabalho, favorecer o bem estar individual, a satisfação das necessidades individuais e coletivas. Não deve somente elevar o nível de vida e favorecer o consumo, mas desenvolver condições de vida harmoniosas, que respeitem os ritmos biológicos.

Ainda existem muitos aprimoramentos a serem feitos no Banco Alfa sobre este assunto, e o principal talvez seja abrir um canal de comunicação com este público, que tem necessidades diferenciadas, mas também experiências que podem contribuir para o desenvolvimento sustentável e responsável da organização.

Enfim, citando o mesmo autor, Gaulejac (2007, p.292):
A gestão deveria, portanto, preocupar-se com aquilo que “faz a sociedade”. A empresa não encontra sua finalidade em si mesma. Ela é um meio, entre outros, para produzir a sociedade e melhorar o bem-estar coletivo, até daqueles que não lhe “pertencem”. Ela, deve, portanto, levar em conta as conseqüências humanas, sociais e do meio ambiente de funcionamento, integrando esses diferentes parâmetros em seu sistema de gestão.

Limitações da pesquisa

Dentre as limitações para a elaboração deste trabalho está a quantidade de respondentes do questionário, e também a mudança do planejamento inicial da realização de entrevistas pessoais. Em virtude disso, principalmente um dos objetivos específicos, o de verificar e analisar a implantação das políticas de inclusão, e como os responsáveis pela condução das políticas de inclusão no Banco Alfa as avaliam, por ter somente um respondente, fica parcialmente atendido.

Houve dificuldades na obtenção da relação de funcionários com deficiência, o que gerou a limitação de tempo para realização da pesquisa.

A título de sugestão, seria relevante a feitura de uma pesquisa similar, mas de âmbito nacional para obter maiores esclarecimentos, e detectar diferenças regionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARILIAN, M.L.T. et.al. Conceituando Deficiência. **Revista de Saúde Pública**. v.34, n.1, p.97-103, fev. 2000.

BATISTA, Cristina A.M.. A inclusão da pessoa portadora de deficiência no mercado formal de trabalho: um estudo sobre suas possibilidades nas organizações de Minas Gerais. **Psicologia em Revista**. Belo Horizonte. v.8 , n. 12 , p.113-114, dez. 2002.

BATISTA, Cristina A.M. et.al. **Educação Profissional e colocação no trabalho: uma nova proposta de trabalho junto à pessoa portadora de deficiência**. Brasília: Federação Nacional das APAE's , 1997.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BAUMAN., Zygmunt. **Vida líquida**. Rio de Janeiro : Jorge Zahar, 2007.

BERNARDO. Márcia E.. **Trabalho Duro, Discurso Flexível.: uma análise das contradições do toyotismo a partir da vivência dos trabalhadores**. São Paulo: Expressão Popular, 2009

BOURDIEU, Pierre. "**Gostos de classe e estilo de vida**". In: Ortiz, Renato (org.) BOURDIEU, Coleção Grandes Cientistas Sociais. no. 39. Ática, São Paulo, 1983.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. São Paulo: Rideel, 2004.

BRASIL. Lei 7853 de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio as pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência –CORDE . Institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos

dessas pessoas . Disciplina a atuação do Ministério Público. Define crimes e dá outras providências. In: **Diário Oficial da União** , Brasília , 24 out. 1989.

BRASIL. Decreto 3.298 de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei 7.853 de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre a política nacional para integração da pessoa portadora de deficiência. Consolida as normas de proteção e dá outras providências. In: **Diário Oficial da União**, Brasília 21 dez. 1999.

BRASIL. Lei 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o Regime Jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. In. **Diário Oficial da União**, Brasília, 12 dez., 1990.

BRASIL. Lei 8.213 de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Previdência Social e dá outras providências. In: Diário Oficial da União, Brasília, 24 jul. 1991.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Atlas do Observatório do Mercado de Trabalho**. 2008. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/sistemas/atlas/OMT.html>. Acesso em ago/2009.

CARVALHO, Karina. **Os desafios da Inclusão da Pessoa com Deficiência no Ambiente de Trabalho**. In. Carvalho-Freitas, Maria Nivalda; Marques, Antônio Luiz (org). O trabalho e as pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e diagnósticos. Curitiba: Juruá, 2009.

CARVALHO- FREITAS, Maria Nivalda. **A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras- um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho**. 2007, 314 p. Tese (Doutorado em Administração)- Faculdade de Ciências Econômicas, Centro de Pesquisas e Pós- Graduação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho**. 5 ed.. São Paulo: Cortez- Oboré,1992.

DEJOURS, Christophe. **Psicodinâmica do trabalho: Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho**. São Paulo: Atlas,2007.

DIEESE-Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **“Principais Aspectos da Proposta de Reestruturação do Banco Alfa”**. Brasília: Rede Bancários. Jul,2007.

DOVAL, Jorge Luiz M. **Inclusão de pessoas portadoras de deficiência no mercado de trabalho: desafios e tendências**. 2006, 199 f. Dissertação (Mestrado em Administração)- Programa de Pós- Graduação em Administração. Escola de Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul . Porto Alegre, 2006.

DUTRA. Joel S. **Administração de Carreiras: uma proposta para repensar a Gestão de Pessoas**.São Paulo: Atlas, 1996.

GAULEJAC, Vincent.de. **Gestão como doença social: ideologia, poder gerencialista e fragmentação social**. Aparecida, SP: Ideias & Letras,2007.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002

GIL, Marta (coord). **O que as empresas podem fazer para inclusão das pessoas com deficiência**. São Paulo: Instituto Ethos, 2002..

GRISCI, Carmen Lúcia I. **Modos de experimentar o tempo no contexto da reestruturação bancária**.In: Fonseca, Tânia Maria G (org). Modos de trabalhar, modos de subjetivar: tempos de reestruturação produtiva: um estudo de caso. Porto Alegre: Ed. UFRGS, 2002.

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico-200: **Características Gerais da População**. Disponível em <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em ago/2009.

MERLO, Antônio Roberto C.; BARBARINI, Neusa.. Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivo um estudo de caso. **Revista Psicologia e Sociedade**. Vol.14. n.º 1. Belo Horizonte. Jan/Jun.2002.

LARANGEIRA, Sônia M. G. Reestruturação produtiva no setor bancário: a realidade dos anos 90. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 18, n. 61, p. 111-138, dez. 1997.

LIMA, Cássia Helena P.; VIERA, Adriane. **Do Sacrifício ao Sacro Ofício: um modelo para compreensão do significado do trabalho**. In Goulart, Íris B. (org).Temas de Psicologia e Administração. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2006.

MATTAR, Fauze N. **Pesquisa de marketing**. Ed. Atlas. 1996.

NOHARA, J.J, ACEVEDO, C.R; FLIAMETTI, M **A vida no trabalho: as representações sociais das pessoas com deficiência**. In. Carvalho-Freitas, Maria Nivalda; Marques, Antônio Luiz (org). O trabalho e as pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e diagnósticos. Organização: Curitiba: Juruá, 2009.

PARIGUIM, B.D. **A Psicologia Social com Ciência**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1972.

ROESCH, Sylvia Maria A. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso. São Paulo: Atlas, 1999.

SENNET, Richard . **A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. 5 ed. Rio de Janeiro: Record, 2001.

SEGNINI, Liana R.F.. **Mulheres no trabalho bancário**. São Paulo: Edusp:
1998

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre:
Bookman, 2001

APÊNDICE A-QUESTIONÁRIO FUNCIONÁRIOS

Pesquisa: " Estilos de Vida Contemporâneos, Trabalho Bancário e Políticas de Inclusão de Pessoas com Deficiência

Prezado(a) Colega,

Esta pesquisa conta com autorização da Dires- Diretoria de Relações com Funcionários e Entidades Patrocinadas, e tem como objetivo principal descrever e analisar as políticas de inclusão de pessoas com deficiência praticadas numa instituição bancária em relação aos modos de viver contemporâneos. A finalidade é o da realização do trabalho de conclusão de curso em Administração na UFRGS.

Desta forma, solicito a sua colaboração para responder as perguntas abaixo, ressaltando que os dados serão mantidos de forma confidencial.

Agradeço a sua colaboração.

Christina Melo Pereira

Cargo

- Escriturário
- Caixa Executivo
- Assistente
- Analista
- Outro:

Idade

Sexo

- Masculino
- Feminino

Escolaridade

- Ensino Médio
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Pós- Graduação

Tempo de Empresa

Eixo Trabalho Bancário

1. Qual o significado do trabalho para você?
2. Este é seu primeiro emprego? Se não, onde trabalhava/estagiava?
3. Quais as peculiaridades que você percebe no trabalho bancário em relação a sua condução?
4. O trabalho corresponde as suas expectativas?

Eixo Políticas de Inclusão

5. Como você percebe o processo de inclusão de pessoas com deficiência através do trabalho?
6. No cotidiano de trabalho como ocorrem as ações de inclusão ?
(Processos internos, recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, administração de benefícios, política de carreira e ascensão profissional, e acessibilidade/ adequação do local de trabalho)
7. Quais as principais dificuldades encontradas?
(ambientação/acessibilidade/oportunidades profissionais)

Eixo Estilo de Vida

8. Este trabalho incrementou mudanças no seu estilo de vida/ modo de viver? Como?.
9. Como você considera que a sua integração social na organização Superiores/colegas/clientes
10. Consegue manter um equilíbrio entre o trabalho e vida pessoal (trabalho/lazer/família)? Se sim, como ? Se não, por quê?
11. Como você definiria a importância do trabalho para o seu crescimento pessoal e integração na sociedade de consumo?

A deficiência física da pessoa a qual esta pessoa se relaciona é:

APÊNDICE B-QUESTIONÁRIO GESTOR

Pesquisa: " Estilos de Vida Contemporâneos, Trabalho Bancário e Políticas de Inclusão de Pessoas com Deficiência

Prezado(a)Gerente,

Esta pesquisa conta com autorização da Dires- Diretoria de Relações com Funcionários e Entidades Patrocinadas, e tem como objetivo principal descrever e analisar as políticas de inclusão de pessoas com deficiência praticadas numa instituição bancária em relação aos modos de viver contemporâneos. A finalidade é o da realização do trabalho de conclusão de curso em Administração na UFRGS.

Desta forma, solicito a sua colaboração para responder as perguntas abaixo, ressaltando que os dados serão mantidos de forma confidencial.

Agradeço a sua colaboração.

Christina Melo Pereira

- 1) No cotidiano de trabalho como ocorrem as ações de inclusão ?
(procedimentos, recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, administração de benefícios, política de carreira e ascensão profissional, e acessibilidade/ adequação do local de trabalho)
- 2) Quais os aspectos positivos desta experiência?
- 3)Quais foram as principais dificuldades encontradas?
- 4) O profissional deficiente está adequado ao perfil bancário (negociador) exigido hoje?
- 5)Você já teve algum contato anterior com pessoas com deficiência?

ANEXO A-CURRICULUM VITAE

RUA DR. SALVADOR FRANÇA, 1209 AP.103- BAIRRO JARDIM BOTÂNICO- PORTO
ALEGRE-RS
TELEFONE (51)3392-1886 • E-MAIL CHRISTINAMEL@HOTMAIL.COM

CHRISTINA MELO PEREIRA

INFORMAÇÕES PESSOAIS

- Estado civil: solteira
- Nacionalidade: brasileira
- Idade:27 anos
- Naturalidade: Porto Alegre-RS

FORMAÇÃO

1999	Colégio São José de Murialdo	Porto Alegre-RS
	<i>Ensino Médio</i>	
2002	Escola Técnica da UFRGS	Porto Alegre-RS
	<i>Técnico em Secretariado</i>	
[2009	UFRGS- Universidade Federal do Rio Grande do Sul	Porto Alegre-RS
	<i>Curso de Administração com ênfase em Recursos Humanos</i>	

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

02/2001	Prefeitura Municipal de Porto Alegre	Porto Alegre -RS
	<i>Estagiária</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Rotinas administrativas de suporte à Coordenação de Seleção e Ingresso da Secretaria Municipal de Administração 	
05/2004	Sisnema Informática Ltda	Porto Alegre -RS
	<i>Estagiária</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Rotinas administrativas no departamento financeiro. 	
05/2005	CREMERS- Conselho Regional de Medicina do Rio Grande do Sul	Porto Alegre -RS
	<i>Assistente Pleno</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> • Rotinas administrativas na Secretaria de Assuntos Técnicos: atividades relacionadas às Sindicâncias e Processos Éticos.. 	

05/2005 Banco do Brasil Porto Alegre -RS

Assistente B em Unidade de Apoio (cargo atual)

- Experiência de 1 ano em agência;
- .Atuação na área de fiscalização do crédito rural e empresarial.

IDIOMAS

Inglês : Nível Básico

Espanhol: Nível Básico

ANEXO B – HISTÓRICO ESCOLAR

CHRISTINA MELO PEREIRA 110997

Vínculo Atual

Habilitação: ADMINISTRAÇÃO

Currículo: ADMINISTRAÇÃO - DIURNO

Lista das atividades de ensino cursadas pelo aluno na UFRGS.

HISTÓRICO ESCOLAR					
Ano Semestre	Atividade de Ensino	Tur- ma	Co- ceit	Situação	Cré- ditos
2009/2	ESTRATÉGIAS ORGANIZACIONAIS (ADM01127)	E	-	Matriculado	4
2009/1	ADMINISTRAÇÃO DE CARTEIRA DE INVESTIMENTOS (ADM01131)	B	C	Aprovado	4
2009/1	ANÁLISE MACROECONÔMICA (ECO02273)	C	B	Aprovado	4
2009/1	GESTÃO DE TESOUREARIA (ADM01171)	A	-	Cancelado	4
2009/1	GESTÃO SÓCIO-AMBIENTAL NAS EMPRESAS (ADM01012)	C	A	Aprovado	4
2009/1	MODELAGEM DE NEGÓCIOS E GESTÃO DA QUALIDADE (ADM01023)	U	A	Aprovado	4
2009/1	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ADM01160)	B	A	Aprovado	4
2008/2	ADMINISTRAÇÃO DA REMUNERAÇÃO (ADM01165)	U	A	Aprovado	4
2008/2	DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS (ADM01178)	U	B	Aprovado	4
2008/2	ECONOMIA BRASILEIRA (ECO02209)	D	FF	Reprovado	4
2008/2	ESTÁGIO SUPERVISIONADO III - ADM (ADM01194)	A	B	Aprovado	4
2008/2	ESTÁGIO: VISÃO SISTÊMICA DAS ORGANIZAÇÕES (ADM01003)	A	A	Aprovado	4
2008/2	GESTÃO DE TESOUREARIA (ADM01171)	B	FF	Reprovado	4
2008/2	PLANEJAMENTO FINANCEIRO E ORÇAMENTO OPERACIONAL (ADM01014)	A	A	Aprovado	4
2008/2	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS (ADM01160)	A	FF	Reprovado	4
2008/1	ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING (ADM01142)	B	B	Aprovado	4
2008/1	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE LONGO PRAZO (ADM01140)	C	B	Aprovado	4
2008/1	GESTÃO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS (ADM01015)	A	B	Aprovado	4
2008/1	PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO (ADM01137)	B	B	Aprovado	4
2008/1	RELAÇÕES DO TRABALHO (ADM01156)	C	A	Aprovado	4
2007/2	ADMINISTRAÇÃO DE MARKETING (ADM01142)	B	-	Afastado	4
2007/2	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE LONGO PRAZO (ADM01140)	C	-	Afastado	4
2007/2	ECONOMIA BRASILEIRA (ECO02209)	D	-	Afastado	4
2007/2	GESTÃO DE OPERAÇÕES LOGÍSTICAS (ADM01015)	C	-	Afastado	4
2007/2	PLANEJAMENTO E CONTROLE DA PRODUÇÃO (ADM01137)	B	-	Afastado	4
2007/2	RELAÇÕES DO TRABALHO (ADM01156)	C	-	Afastado	4
2007/1	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE CURTO PRAZO (ADM01139)	C	A	Aprovado	4
2007/1	DIREITO ADMINISTRATIVO (DIR03302)	A	FF	Reprovado	4
2007/1	ECONOMIA BRASILEIRA (ECO02209)	D	FF	Reprovado	4
2007/1	INTRODUÇÃO AO MARKETING (ADM01141)	C	B	Aprovado	4
2007/1	ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO (ADM01136)	A	B	Aprovado	4
2006/2	ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA DE CURTO PRAZO (ADM01139)	C	-	Afastado	4
2006/2	ECONOMIA BRASILEIRA (ECO02209)	A	-	Afastado	4
2006/2	INTRODUÇÃO AO MARKETING (ADM01141)	C	-	Afastado	4
2006/2	ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO (ADM01136)	A	-	Afastado	4
2006/1	ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS (ADM01144)	A	B	Aprovado	4
2006/1	ADMINISTRAÇÃO E GOVERNO DO BRASIL E ESTÁGIO I (ADM01188)	A	B	Aprovado	6
2006/1	DIREITO E LEGISLAÇÃO SOCIAL (DIR04401)	A	A	Aprovado	4
2006/1	ESTRUTURA E INTERPRETAÇÃO DE BALANÇOS (ECO03341)	B	A	Aprovado	4
2006/1	ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO (ADM01136)	A	FF	Reprovado	4
2005/2	ANÁLISE MICROECONÔMICA II (ECO02208)	C	A	Aprovado	4
2005/2	DIREITO E LEGISLAÇÃO SOCIAL (DIR04401)	F	-	Cancelado	4
2005/2	ESTRUTURA E INTERPRETAÇÃO DE BALANÇOS (ECO03341)	B	-	Cancelado	4
2005/2	MATEMÁTICA FINANCEIRA - A (MAT01031)	A	C	Aprovado	4
2005/1	ESTATÍSTICA GERAL II (MAT02215)	C	C	Aprovado	4
2005/1	FILOSOFIA E ÉTICA NA ADMINISTRAÇÃO (ADM01009)	A	A	Aprovado	4
2005/1	INSTITUIÇÕES DE DIREITO PRIVADO E LEGISLAÇÃO COMERCIAL (DIR02203)	A	A	Aprovado	4
2005/1	METODOLOGIA BÁSICA DE CUSTOS (ECO03320)	A	B	Aprovado	4
2005/1	ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS E ESTÁGIO I (ADM01187)	A	A	Aprovado	6

2004/2	ANÁLISE MICROECONÔMICA I (ECO02207)	D	A	Aprovado	4
2004/2	ESTATÍSTICA GERAL I (MAT02214)	A	B	Aprovado	4
2004/2	INTRODUÇÃO À CIÊNCIA POLÍTICA (HUM06409)	C	A	Aprovado	4
2004/2	INTRODUÇÃO À CONTABILIDADE (ECO03343)	A	A	Aprovado	4
2004/2	PSICOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO (ADM01110)	A	A	Aprovado	4
2004/1	ÁLGEBRA LINEAR E GEOMETRIA ANALÍTICA (MAT01110)	A	B	Aprovado	4
2004/1	INSTITUIÇÕES DE DIREITO PÚBLICO E LEGISLAÇÃO TRIBUTÁRIA (DIR04416)	A	A	Aprovado	4
2004/1	INTRODUÇÃO À INFORMÁTICA (INF01210)	AG	A	Aprovado	4
2004/1	SOCIOLOGIA APLICADA À ADMINISTRAÇÃO (ADM01104)	A	A	Aprovado	4
2004/1	TEORIA GERAL DA ADMINISTRAÇÃO (ADM01115)	A	A	Aprovado	4
2003/2	CÁLCULO I-B (MAT01102)	B	A	Aprovado	6
2003/2	INTRODUÇÃO À SOCIOLOGIA PARA ADMINISTRAÇÃO (HUM04004)	A	C	Aprovado	4
2003/2	INTRODUÇÃO ÀS CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS (ADM01185)	A	A	Aprovado	4
2003/2	LÍNGUA PORTUGUESA I A (LET01405)	C	A	Aprovado	4
2003/2	TEORIA ECONÔMICA (ECO02206)	E	A	Aprovado	4