



UNIVERSIDADE BRASIL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU
MESTRADO EM BIOENGENHARIA

REBECA RODRIGUES FAISLON MATOS

**ANÁLISE DO DESEMPENHO LABORAL DE DEFICIENTES
INTELECTUAIS INSERIDOS EM UMA REDE VAREJISTA NOS
MUNICÍPIOS DE ITABUNA E ILHÉUS**

Analysis of the work performance of intellectual disabilities inserted in a retailer
network in the city of Itabuna and Ilhéus

SÃO PAULO
2020

REBECA RODRIGUES FAISLON MATOS

**ANÁLISE DO DESEMPENHO LABORAL DE DEFICIENTES
INTELECTUAIS INSERIDOS EM UMA REDE VAREJISTA NOS
MUNICÍPIOS DE ITABUNA E ILHÉUS**

Analysis of the work performance of intellectual disabilities inserted in a retailer
network in the city of Itabuna and Ilhéus

Orientadora: Profa. Dra. Alessandra Baptista

Trabalho final de Mestrado apresentado ao
Programa de Pós-Graduação em
Bioengenharia da Universidade Brasil,
como complementação de créditos
necessários para a obtenção do título de
Mestre em Bioengenharia.

SÃO PAULO

2020

FICHA CATALOGRÁFICA

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema de Bibliotecas da Universidade Brasil, com os dados fornecidos pelo (a) autor (a).

M382a MATOS, Rebeca Rodrigues Faislon
Análise do Desempenho Laboral de Deficientes Intelectuais Inseriridos em uma Rede Varejista nos Municípios de Itabuna e Ilhéus: pesquisa de campo, com abordagem investigativa de caráter qualitativo e quantitativo / Rebeca Rodrigues Faislon Matos. – São Paulo, 2020.
64 f.: il.

Dissertação de Mestrado defendida no Programa de Pós-graduação do Curso de Bioengenharia da Universidade Brasil.
Orientação: Profa. Dra. Alessandra Baptista.

1. Deficiência Intelectual. 2. Emprego Apoiado. 3. Lei de Cotas. I. Baptista, Alessandra. II. Título.

CDD 620.82

FOLHA DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO DO TEXTO NA PÁGINA DA UNIVERSIDADE BRASIL E BANCO DE TESES DA CAPES E REPRODUÇÃO DO TRABALHO



Termo de Autorização

Para Publicação de Dissertações e Teses no Formato Eletrônico na Página WWW do Respeetivo Programa da Universidade Brasil e no Banco de Teses da CAPES

Na qualidade de titular(es) dos direitos de autor da publicação, e de acordo com a Portaria CAPES no. 13, de 15 de fevereiro de 2006, autorizo(amos) a Universidade Brasil a disponibilizar através do site <http://www.universidadebrasil.edu.br>, na página do respectivo Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu*, bem como no Banco de Dissertações e Teses da CAPES, através do site <http://bancodeteses.capes.gov.br>, a versão digital do texto integral da Dissertação/Tese abaixo citada, para fins de leitura, impressão e/ou *download*, a título de divulgação da produção científica brasileira.

A utilização do conteúdo deste texto, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, fica condicionada à citação da fonte.

Título do Trabalho: **"ANÁLISE DO DESEMPENHO LABORAL DE DEFICIENTES INTELECTUAIS INSERIDOS EM UMA REDE VAREJISTA NOS MUNICÍPIOS DE ITABUNA E ILHÉUS"**

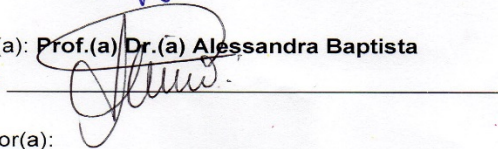
Houve alteração do Título: sim () não (X)

Autor(es):

Discente: **Rebeca Rodrigues Faislon Matos**

Assinatura: 

Orientador(a): **Prof.(a) Dr.(a) Alessandra Baptista**

Assinatura: 

Coorientador(a):

Assinatura: _____

Data: 14/05/2020

TERMO DE APROVAÇÃO

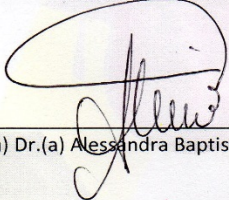


TERMO DE APROVAÇÃO

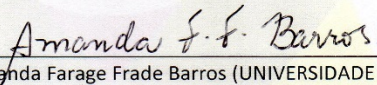
REBECA RODRIGUES FAISLON MATOS

**“ANÁLISE DO DESEMPENHO LABORAL DE DEFICIENTES INTELECTUAIS INSERIDOS EM
UMA REDE VAREJISTA NOS MUNICÍPIOS DE ITABUNA E ILHÉUS”**

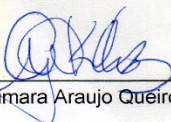
Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre no Programa de Pós-Graduação em Bioengenharia** da Universidade Brasil, pela seguinte banca examinadora:



Prof.(a) Dr.(a) Alessandra Baptista (presidente-orientador)



Prof.(a) Dr.(a) Amanda Farage Frade Barros (UNIVERSIDADE BRASIL)



Prof.(a) Dr.(a) Gleicimara Araujo Queiroz Klotz (UNIÃO METROPOLITANA DE ENSINO)

São Paulo, 14 de maio de 2020
Presidente da Banca Prof.(a) Dr.(a) Alessandra Baptista

Houve alteração do Título: sim () não (X)

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, pelo apoio e constante motivação.
Ao meu esposo, pelo seu incentivo e confiança no meu trabalho.

AGRADECIMENTOS

Meu agradecimento a Deus porque até aqui me sustentou.

A minha orientadora Dra. Alessandra Baptista pela maestria dos seus ensinamentos, leveza ao passar seu vasto conhecimento, empatia, cordialidade, inteligência emocional e constante engajamento no meu trabalho.

A minha coordenadora Dra. Gleicimara Araújo Queiroz Klotz pela amabilidade, disponibilidade, competência técnica e humana ao me auxiliar na construção teórica deste trabalho.

A empresa que me concedeu o espaço para a realização da pesquisa, agradeço grandemente pela gentileza e confiança na minha atuação profissional.

*“Se nossos pensamentos
forem limpos e claros,
estaremos melhor preparados
para alcançar nossos
objetivos.” (Aaron Beck)*

RELEVÂNCIA PARA A BIOENGENHARIA

Apesar de 25% da população brasileira ser formada por pessoas com deficiência, somente 1% das carteiras assinadas no país é composta por esse grupo. Os principais obstáculos inerentes ao processo de inclusão no trabalho de pessoas com deficiências são a “falta de acessibilidade”, “foco exclusivo no cumprimento da cota”, “baixa qualificação das PCDs” e “falta de preparo dos gestores”. Os resultados deste estudo mostraram que os colaboradores com deficiência intelectual apresentaram pelos gestores boa produtividade e adaptabilidade no mercado de trabalho, assim como os colaboradores sem comprometimento. Bom desempenho laboral, empatia e relacionamento interpessoal na avaliação dos seus colegas sem comprometimento e alto grau de satisfação no trabalho das PCDs. Sabemos que a tecnologia capacita pessoas de todas as habilidades e cria o ambiente certo para colaborar, comunicar e produzir. Neste contexto, a Bioengenharia pode criar tecnologias que permitam a qualificação das PCDs e o preparo de gestores viabilizando a missão de empoderar cada pessoa e organização do mundo a alcançar mais.

- **ÁREA DE CONCENTRAÇÃO:** Fotobiomodulação, Biomarcadores e Sistemas Diagnósticos
- **LINHA DE PESQUISA:** Avaliação e Desenvolvimento de Tecnologias Aplicadas ao Cuidado a Saúde
- **PROJETO:** Avaliação de Problemas em Saúde Pública e Soluções em Bioengenharia

RESUMO

As empresas buscam dentro de uma complexidade técnica e humana construir processos laborais que atendam as expectativas dos clientes que solicitam serviços de qualidade pontuais e adaptados as suas necessidades. O objetivo deste trabalho foi avaliar a produtividade e adaptabilidade dos colaboradores com deficiência intelectual (DI) inseridos no mercado de trabalho em uma rede varejista nos municípios de Itabuna e Ilhéus. Foram avaliados 20 indivíduos com DI e 20 indivíduos sem tal comprometimento, inseridos no contexto organizacional na função de empacotador. As avaliações foram feitas pelos gestores e pelos colegas de trabalho sem comprometimento intelectual, a fim de avaliarem como se estabelecem os relacionamentos interpessoais destes colaboradores com DI e a contribuição dos mesmos para a empresa, e por último foi realizada uma entrevista com os colaboradores com DI para avaliar o perfil destes colaboradores e o grau de satisfação em estarem inseridos no mercado de trabalho. Os resultados da avaliação dos gestores mostraram diferenças estatísticas significativas ($p < 0,05$) em relação as características comportamentais, relacionamentos interpessoais e produtividade entre os colaboradores com e sem DI. No que se refere a assiduidade e ao atendimento ao cliente, a avaliação dos gestores não mostraram diferenças estatísticas significativas entre os avaliados ($p > 0,05$). O questionário entre os pares mostrou que os colaboradores com DI apresentam bom desempenho no trabalho, na relação interpessoal com os outros colaboradores e com os clientes e que a contratação desses indivíduos é muito bem vista pela sociedade e pelos colegas de trabalho. E finalmente, as entrevistas realizadas com os colaboradores com DI mostraram que 95% dos contratados com DI, pelas instituições avaliadas, são do sexo masculino e os resultados mostraram unanimidade positiva dos colaboradores com DI em relação a função que exercem e o auxílio de outros funcionários. Portanto podemos concluir que as avaliações realizadas mostraram relevância do trabalho no que tange a diminuição do estigma social de inábil do colaborador com DI, bem como, expande a possibilidade as contratações destes indivíduos.

Palavras-chave: deficiência intelectual, emprego apoiado, lei de cotas.

ABSTRACT

Companies seek, within a technical and human complexity, to build work processes that meet the expectations of customers who request specific quality services and adapted to their needs. The objective of this work was to evaluate the productivity and adaptability of employees with intellectual disabilities (ID) inserted in the labor market in a retail chain in the municipalities of Itabuna and Ilhéus. Twenty individuals with ID and 20 individuals without such impairment were evaluated, inserted in the organizational context as a packager. The assessments were made by managers and co-workers without intellectual commitment, in order to assess how the interpersonal relationships of these employees with ID and their contribution to the company are established, and finally an interview was conducted with employees with ID to assess the profile of these employees and the degree of satisfaction in being inserted in the labor market. The results of the managers' assessment showed statistically significant differences ($p < 0.05$) in relation to behavioral characteristics, interpersonal relationships and productivity between employees with and without ID. With regard to attendance and customer service, the managers' assessment did not show statistically significant differences between those assessed ($p > 0.05$). The questionnaire among the peers showed that employees with ID perform well at work, in interpersonal relationships with other employees and with customers, and that the hiring of these individuals is highly regarded by society and by co-workers. And finally, the interviews with employees with ID showed that 95% of those hired with ID, by the evaluated institutions, are male and the results showed positive unanimity of employees with ID in relation to their role and the help of other employees. Therefore, we can conclude that the evaluations performed showed the relevance of the work in terms of reducing the social stigma of the employee with ID, as well as expanding the possibility of hiring these individuals.

Keywords: intellectual disability, supported employment, quota law.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	13
2. REFERENCIAL TEÓRICO	15
3. HIPÓTESE	28
4. OBJETIVOS	29
4.1 Objetivo Geral.....	29
4.2 Objetivos Específicos	29
5. MATERIAL E MÉTODOS.....	30
5.1 Critérios de Inclusão	30
5.2 Critérios de Exclusão.....	30
5.3 Coleta de Dados	31
5.4 Análise Estatística	32
6. RESULTADOS	33
7. DISCUSSÃO	43

1. INTRODUÇÃO

O trabalho em seus primórdios surgiu a partir de uma designação de destino a desenvolver atividades laborais; era dever da parte não detentora de poder da sociedade a execução diária de trabalhos braçais, sujeitos a torturas e sem direitos assegurados. No decorrer da história, o trabalho passa a ter uma construção e significado diferente, sendo atribuído a este agora o sentimento de pertencimento, atuação e notoriedade do ser humano. [1]

O mercado de trabalho tem experienciado intensas e constantes transformações advindas da globalização e leis trabalhistas que configuram diretrizes pautadas no capital, produtividade e relações de interdependência. O capital intelectual (agente intangível) vem de forma expressiva, mas ainda aquém do necessário, sendo reconhecido pelas organizações em detrimento da deliberada valorização do capital financeiro (agente tangível) [2].

O agente intangível, o ser humano vem ganhando espaço de atuação e intervenção no mercado de trabalho, e mais do que isso, este ambiente tem possibilitado com maior abertura o ingresso de pessoas com deficiência (PCD), tanto física como mental. No que tange a deficiência intelectual (DI), a mesma pode ser entendida, a partir da adaptabilidade funcional, sendo designada como leve, moderada, grave ou profunda. O funcionamento intelectual de indivíduos com deficiência intelectual leve pode vir a não ser diagnosticado em razão da pouca notoriedade específica da síndrome ou ser diagnosticado tardiamente, pôr este não apresentar comprometimento grave no que se refere a construção da aprendizagem. Já a DI moderada, apresenta como característica o comprometimento na atenção, processamento lento das ideias, percepções distorcidas, dificuldade para compreender os procedimentos sociais. E a DI grave ou profunda, traduz um prejuízo bastante considerável nas capacidades adaptativas, bem como aprendizagem e estabelecimentos de relações interpessoais otimizadas [3].

É válido ressaltar que as organizações, a partir da contratação destes, precisam ser um instrumento facilitador de desenvolvimento das suas habilidades e competências, haja vistas que a pessoa com deficiência pertence a sociedade como qualquer outra pessoa [4].

A inclusão da PCD tem sido assegurada pela lei de cotas que estabelece vagas destinadas a estes. Tais leis trazem ganhos para a autoestima, autoconfiança, estabelecimentos de relacionamentos interpessoais além da promoção da igualdade de oportunidades de crescimento pessoal e profissional. Após as obrigatoriedades trazidas pela lei de cotas, as empresas com números de colaboradores estimados a partir de 100 trabalhadores, já precisam ter em seu quadro laboral PCD [5].

Nessa conjuntura organizacional que possibilita o direito do sujeito de ser parte produtora na sociedade, é de extrema importância empoderar o papel do psicólogo na viabilização das práticas laborais com PCD. A partir da atuação deste, as organizações desenvolvem a condição de construir materiais instrucionais adaptados às necessidades e limitações dos indivíduos, sobretudo salvaguardar a integração com os demais colaboradores.

Neste contexto, o presente trabalho é de extrema relevância, pois por meio do entendimento sobre o desempenho laboral e das relações interpessoais estabelecidas pelas pessoas com deficiência intelectual leve que são inseridas no mercado de trabalho, pode-se diminuir a estigmatização social de inabilidade destes ao executar atividades no âmbito corporativo, bem como contribuir para o maior engajamento das organizações no que tange a contratação dos mesmos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O trabalho e sua construção histórica

O panorama histórico do trabalho tem como marco a divisão laboral a partir da posição social ocupada pelo indivíduo na sociedade, em que os detentores de poder e riquezas operacionalizavam atividades intelectuais, artísticas, especulativas e políticas, enquanto a classe não dominante executava funções voltadas ao aspecto braçal e menos elitistas. O surgimento dessa realidade se deu na Grécia antiga e Roma Imperial por volta do século V a.C. A partir desse processo o universo laborativo foi se difundindo nas demais localidades sustentadas por esse poderio exclusivista e divisões não igualitárias de recursos financeiros [6].

A etimologia da palavra trabalho oriunda do latim *tripalium*, formado da junção dos elementos *tri* (três) e *palum* (madeira). Este era um instrumento de tortura formado por três estacas de madeira que era comum na Europa. A partir disso, Trabalho significa ser torturado [7]. Em continuidade a essa vertente de entendimento da nomenclatura da palavra trabalho, o mesmo é entendido como uma operacionalização profissional, que pode propiciar ou não remuneração financeira, de cunho produtivo ou criador, que se destina a um objetivo específico. Em comparativo ao que era designado na Grécia antiga, o trabalho se configurava como uma atividade diretamente física, sem visibilidade social que tinha em sua finalidade a garantia do sustento [8].

O trabalho em sua conjuntura traz algumas fragilidades no que tange a divisão desigual de renda, de formas distintas de contratações de serviços, incluindo processos não formalizados em carteira, com baixos valores salariais, o que acentua a não valorização do trabalho em suas diferentes dimensões e subjetividades [9].

“A Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED) divulga seus dados discriminando o desemprego aberto e o oculto; o desemprego oculto é dividido em duas subcategorias: “desemprego oculto pelo trabalho precário” e “desemprego oculto pelo desalento”. Isso porque há um interesse, por parte da PED, em identificar a precariedade e as dificuldades em relação ao trabalho, existentes num mercado de trabalho pouco estruturado como o nosso [9].

O trabalho humano se configura como uma operacionalização de atividade que tem muitas facetas, vários significados, numerosos elementos, que vão exigir múltiplas análises e estratificações. Ao se pensar e discutir sobre trabalho se parte do descritivo de um exercício humano, podendo ser este individual ou em grupo, oriundo de uma formação social que é marcado por processos holísticos, de mudanças constantes, e por isso se diferencia da ação animal por ser consciente, baseado no pensamento reflexivo, proporcional, analítico, que possibilita a ação e que segue regras adquiridas da cultura, tradição e cotidiano [10].

Pode-se ratificar que o homem transforma a si mesmo e o ambiente vivencial através do trabalho, colocando assim, a humanidade como marca em tudo que está ao seu redor. [11] Segundo Jacques [12], distanciar o trabalho da existência dos indivíduos é praticamente impossível, uma vez que os seus efeitos provocam resultados relevantes nestes.

No decorrer da história da evolução humana, o trabalho se colocava como algo imprescindível para o sustento da vida do homem, individualmente ou coletivamente. A estruturação política e ao longo do tempo da humanidade, se estabelece, quase que em suma, em razão da definição de trabalho [13].

A abordagem do autor realização concernente ao trabalho traz a construção do mesmo como como significado de satisfação, possibilitando assim alicerce ao indivíduo e seu objetivo de vida. O trabalho aparece na Antiguidade com representatividade do que é maldito, de uma punição, fardo, repressão, alienação, além de operacionalizador da sobrevivência [14].

A Revolução Industrial, que se deu na Inglaterra no século XVIII se materializa como a precursora do capitalismo, nesse período ocorreu a transição do capitalismo comercial para o capitalismo industrial. Tal marco, modificou a vivência da sociedade naquele período, assim como acontece nos tempos atuais com a revolução tecnológica. O processo capitalista de produção traz consigo a tangente de se ter algo a ser produzido, e este servir de troca. A partir da ampliação desta prática, inicia-se a divisão social do trabalho, bem como o afastamento expressivo dos produtores que fornecem as mercadorias e os espaços de produção. O proletariado passa a operacionalizar os meios de produção e se torna trabalhador assalariado [15]. A passagem para o capitalismo que

existiu nas sociedades agrícolas, postulou a materialização dos instrumentos de produção, além de conferir a possibilidade de reproduzir amplamente o capital. Mas foi pela industrialização que o progresso das forças produtivas se expressou enquanto processo social dominante [16].

O poder capitalista amplia-se aos domínios materiais e ideologias, e não somente ao aspecto econômico das trocas do que é produzido e da separação social existente no trabalho. Nessa conjuntura, a partir dos passos históricos sólidos, a tratativa relacional entre aspectos econômicos e políticos são construídos e replicados em um contexto de domínio e força que são marcas peculiares do estabelecimento e desenvolvimento capitalista [17].

Em um mesmo panorama, tem-se de um lado no aspecto valorativo do capital e do outro lado a dependência política. O capitalismo vai alterando a ideia de ser livre na proporção que é necessário que vender seu esforço de trabalho e assim tira a associação do trabalho com o homem que o executa [10]. A partir do século XVIII dentro do processo de industrialização se ver em detrimento do crescimento mercadológico, a emergente necessidade de estabelecer a priori a divisão do trabalho de forma mais delineada [17].

Em experiências iniciais de expansão capitalista por meio da predominância do capital industrial, identifica-se a necessidade de condições prévias, como, em geral, a existência da divisão social do trabalho em plena expansão da economia mercantil. É o que se observa a partir do século XVIII com o processo de industrialização e que se constituiu enquanto movimento temporal e localmente diferenciado no mundo [18].

A partir da industrialização, o crescente viés capitalista passou por uma essencial mudança na fundamentação de produção e crescimento da partilha da riqueza na população. O desenvolvimento e disseminação de novas tecnologias e o aumento da renda per capita passaram a vir juntos com as mudanças da estruturação produtiva e do sistema de consumo da sociedade [16].

O processo de produção industrial em alguns países passou a ser processualmente modificado frente ao aumento de nações não incluídos nesse âmbito industrial. A industrialização tardia acabou por seguir o panorama da Guerra Fria. Em virtude disso, o capital industrial passa a dominar a conjuntura econômica e necessita driblar as dificuldades da centralização da produção resultante da segunda Revolução

Industrial, pois as poucas empresas com grande porte e poderio instalaram-se em países ricos. Resultado de uma dependência do capital estrangeiro como ferramenta de avanço da industrialização tardia [16].

A industrialização tardia traz uma diferenciação no que se refere ao crescimento das bases industriais como também na participação do Estado, das políticas públicas e doutrinas vigentes. A dinâmica da industrialização foi mais em um fluxo de seguimento de quebra com o que era em tempos remotos estabelecido, ainda sem a constituição totalmente da revolução burguesa ou das tradicionais reformas agrária, tributária e social [17,18].

2.2 A contemporaneidade do ambiente laboral: sofrimento e identidade

O universo organizacional tem vivido grandes transformações no âmbito gerencial, operacional e legislativo. A atualidade vem trazendo uma heterogeneidade de personalidades, habilidades e competências; sendo a subjetividade, diferentes níveis sociais e instrucionais considerados como relevantes para o bom e confluyente desenvolvimento das empresas. As diferenças intelectuais, pessoais e profissionais passam a ser uma espécie de válvula motriz rumo a obtenção de sucesso empresarial o que corrobora com a inserção de indivíduos sem deficiências físicas e mentais e com deficiências, e assim passam a atingir resultados em comum [19].

Em virtude da globalização e capitalismo o marco ideológico é o liberal. Associado a isso, a doutrina neoliberal, traz o individualismo, competições ferrenhas na esfera do trabalho. Os indivíduos passam a lidar de forma contínua com os desligamentos, as incertezas de continuarem empregados, além de uma concorrência que é por vezes “desumana”. Se desenvolver, ter um lugar de destaque passam a ser um ideal que consome o sujeito a ponto de o mesmo só pensar em obter sucesso a todo o tempo e até mesmo a qualquer custo [20]

Dentro desse panorama, a ideologia neoliberal traz como consequência a falta de segurança psicossocial que por conseguinte, gera medo de não se ter mais um trabalho para executar e acentuados níveis de estresse [21]. Tal realidade, desestabiliza os

indivíduos a ponto de comprometer as relações sociais dentro e fora do trabalho, além de prejuízos consideráveis na autoestima. As pessoas sentem constantemente a possibilidade de desemprego ainda tendo um emprego [22].

Segundo Dejours [23], no tempo vigente da sociedade tem-se instaurado uma falta de socialização gradual que vem a comprometer a identidade do indivíduo, passa a existir alguns sofrimentos específicos, sendo estes denominados como: *sofrimento singular* que vem fruto da história psíquica de cada pessoa; *sofrimento atual* que acontece a partir do momento que ocorre um encontro novamente com do indivíduo com o trabalho; *sofrimento criativo* que é quando o sujeito ainda tenta criar estratégias para driblar as dificuldades, mas quando este sofrimento não é resolvido se torna um *sofrimento patogênico* no qual o indivíduo não consegue mais reagir e adocece [24].

O sofrimento acontece na esfera do particular, individual e vai ser influenciado pelas construções cognitivas inerentes a cada sujeito, estas por sua vez se manifestam nas práticas laborativas, se instrumentalizam como o “teatro”, tendo como atuantes o chefe, colaborador, diretor e seus pares e seu contexto de atuação se dá dentro do estabelecimento do poder, princípios, valores, concepções, e tem como plateia os amigos, familiares e concorrentes, que vão validar o sucesso ou não desse indivíduo, e caso não ocorra essa validação social pode-se instaurar o sofrimento, gerando o adoecimento psíquico. O “teatro do trabalho” desemboca um problema social por não elucidar a liberdade de ser e se estabelecer do indivíduo [25].

A Psicopatologia do Trabalho a partir dos anos 80, direcionou o seu trabalho em função da clínica do sofrimento, no estabelecimento da relação psicológica com o trabalho. A troca homem-trabalho precisa ser analisada de forma a não ser reduzida ao trato patológico, mas também a partir do panorama do normal. Na proposta da clínica psicológica, o que se formata é a causalidade da psicopatologia vinculada as cobranças exacerbadas no trabalho que vem a gerar adoecimento mental e desequilíbrio psíquico, e assim vai além das construções de vertente econômicas, sociológicas e filosóficas [25].

Nessa conjuntura, mesmo existindo em cada pessoa a construção da individualidade, o autoconceito é indissociável do outro, uma vez que os seres humanos são legitimados nas relações sociais e assim, constroem suas identidades. Ao passo que o indivíduo vai tendo experiências, vai buscando a construção de si, do processo

subjetivo, na tentativa de definir as fronteiras de si, preservando-se esse reencontrando. Desta forma, a identidade passa a ser produto de vários reconhecimentos [26,27]

Já a identidade social, se dá a partir do momento que um indivíduo que pertence a um grupo passa a se validar em um lugar de representatividade diante deste. Partindo desse entendimento, a mesma é produto da troca dos processos psicológicos com os aspectos sociais. Vale ressaltar que tal processo está sempre em movimento, e se dá por meio consonâncias e dissonâncias. Através das diferenças, a identidade de um grupo acontece de forma consciente criando, contudo, o chamado imaginário social [28,26].

Nas organizações de trabalho, as associações feitas pelo sujeito na organização se voltam a: atividade que executam, dentro da possibilidade de crescimento profissional; com a instituição de trabalho, resultando em um processo de segurança do indivíduo; carreira profissional, desenvolvendo sua identidade no trabalho. Também são importantes na construção das identidades no trabalho os tipos de relacionamentos, aos quais o indivíduo está submetido na empresa, geralmente mantidos numa hierarquia entre colegas ou com outras pessoas na empresa. Tais representações vão consolidar a identidades organizacional [29].

O delineamento da identidade no trabalho também se constitui na esfera afetiva e cognitiva. A vivência em grupo forma uma mentalidade coletiva através da vigência dos padrões de comportamento, construções éticas, moral, procedimentos internos, bem como ligações de trato afetivo. O indivíduo dentro desse percurso pode construir identificações disfuncionais do contexto em que está inserido, porém quando as organizações se atentam e para proporcionar um ambiente que incentiva a ideia de se posicionar como se estivesse no lugar do outro, os processos dissonantes começam a ser diminuídos, otimizando a construção de um comprometimento afetivo em detrimento de um comprometimento puramente técnico [30].

A identidade organizacional se estabelece por meio das crenças que são compartilhadas, a partir de tarefas e acontecimentos que tornam as organizações presentes de forma única e integrativa na mente de seus participantes (Scott e Lane, 2000). A saber, a identidade organizacional apresenta três expoentes: o que os componentes da organização definem como instrumento principal; a desassociação da

organização frente as demais; e a percepção que liga o que está no polo passado e no polo atual [31].

2.3 A deficiência intelectual: disseminação e definições

A luz de uma normativa histórica, a palavra deficiente intelectual passou por inúmeras adjetivações até chegar a nomenclatura atual, sendo estas: debilidade mental, subnormalidade mental, oligofrenia, deficiência mental, retardo mental, capacidades diferentes, barreiras na aprendizagem; ou as pessoas: idiotas, imbecis, tontos, cretinos, dementes, retardados mentais, inválidos, com necessidades educativas especiais, deficientes intelectuais, estúpidos, amentes [32]. As diversidades nas expressões partem das interpretações, ideias, crenças e ambientes vivenciais que os deficientes intelectuais fazem parte.

O processo de transição histórica em relação ao olhar interpretativo da deficiência mental passa de uma limitação intelectual para uma alternativa de crescimento humano [4]. O aprender e desenvolver padrões de comportamento adaptativos vem a ser a linha de estudo e acompanhamento potencial [33].

“No final do século XIX, o psiquiatra francês Philippe Pinel utilizou o termo idiotismo para designar um tipo de alienação mental de base orgânica, caracterizado pela falta de desenvolvimento das faculdades intelectuais; entretanto, não deixou claro o que o diferenciava da demência. O clínico e ortofrenista Jean Etienne Esquirol, que foi discípulo de Pinel, modificou o termo – de idiotismo para idiotia – e caracterizou o quadro pela existência de déficit de inteligência generalizado e definitivo, de origem congênita. Esquirol não considerava a idiotia uma doença, mas uma condição mental, que implicava precaríssimo desenvolvimento das faculdades intelectuais e impossibilitava a educação formal [34].

A deficiência intelectual, a partir de 2000 passa por reconstruções na sua tangente nomenclatural, vindo a ser conhecida como DI (Deficiente Intelectual) a pessoa que apresenta especificamente um comprometimento no intelecto, trazendo assim uma diferença entre os quadros de transtornos mentais [35].

O processo de notoriedade do comprometimento intelectual se dá antes dos 18 anos, sendo este manifesto através de consideráveis dificuldades adaptativas, cognitivas e sociais. A Classificação Internacional de Doenças (CID-10), configura que a DI pode acontecer com outras comorbidades associadas a transtornos mentais, anomalias físicas ou se dar isoladamente. [36].

A DI apresenta níveis de comprometimento, sendo estes: leve, moderada, grave e profunda. A leve geralmente vem com um diagnóstico tardio ou pode vir a nem ser diagnosticada em função da pouca especificidade notória da síndrome (não-sindrômica) e por apresentar dificuldade não muito grave na aprendizagem. A moderada está relacionada com dificuldades significativas de aprendizagem, mas que permite uma independência parcial e relativa comunicação; e a grave é marcada uma total dependência na realização das atividades rotineiras. Já a DI profunda tem como marca a severidade da capacidade de comunicação e de movimentação, apresentando assim causas múltiplas [37].

2.4 O ambiente organizacional e a inserção do deficiente intelectual

A pessoa com deficiência mental no seu processo vivencial enfrenta inúmeros desafios concernentes a sua socialização, preconceitos, exclusões de cunho familiar, organizacional e escolar. A sociedade, em um processo interpretativo, enxerga o deficiente como alguém dotado de incapacidades e debilidades inalteráveis, o que corrobora para a precariedade do investimento no desenvolvimento pessoal e profissional dos mesmos [19].

A partir da multiplicidade da análise do descritivo DI (Deficiente Intelectual), pode-se inferir que a inserção do mesmo do mercado de trabalho tem sido ameaçada pela ideia de que este pode vir a não contribuir satisfatoriamente para a lucratividade e qualidade nos serviços prestados pela empresa, tornando-os excluídos em fase da complexidade que se acredita ter ao se contratar para o quadro de colaboradores indivíduos com limitações expressivas. As organizações que contratam pessoas com deficiência realizam estas contratações, tendem a contratar pela obrigatoriedade legal e, também, devido à fiscalização [19].

“Desde a Constituição da República do Brasil, promulgada em 1988, já havia uma ênfase na perspectiva da inclusão social de pessoas com deficiência, sendo que o trabalho já era considerado um direito social para essas pessoas (Gugel, 2003). No artigo 37 da Constituição Brasileira, há a descrição sobre a reserva percentual de cargos oferecidos em empregos públicos às pessoas com deficiências. Em 1990, esse direito foi reassegurado pela lei federal no 8.112 que, em seu artigo quinto, propôs um percentual dos cargos públicos às pessoas com deficiência e definiu os critérios para essa admissão [38].

O deficiente intelectual, a partir de um ambiente que o possibilite o desenvolvimento de habilidades e competências, pode apresentar resultados favoráveis no ambiente laboral, potencializando assim, o desenvolvimento emocional, psicológico, instrucional e motor dos mesmos. Uma vez que a interação é viabilizada pela organização, esta se torna a válvula propulsora no alcance de comportamentos mais adaptativos destes indivíduos. [39].

2.5 Leis de cotas para deficientes nas organizações

Dentro de um panorama histórico, a parte excluída da sociedade aparece com um alto grau de vulnerabilidade, necessitando de medidas mais explícitas em relação a prática assistencialista, bem como, inclusão e desenvolvimento do potencial dos mesmos como partes constituintes do cenário social. A OIT (Organização Internacional do Trabalho) postula desde 1983 que existe uma precariedade no tocante as atuações produtivas no mercado de trabalho e que não invalidem suas possibilidades de crescimento pessoal e profissional, direito este constitucionalizado de todo cidadão. Sendo assim, pensar na lei de cotas, é possibilitar a inclusão no mercado de trabalho das pessoas que apresentam limitações físicas e intelectuais [5].

“Quanto a inserção no mercado de trabalho, a pesquisa da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN), no ano de 2006, mostra que, dentre as pessoas com deficiência entrevistadas, apenas 26,3% estavam trabalhando formalmente, sendo que a parcela mais beneficiada, até aquele momento, pela Lei de Cotas, era a dos deficientes auditivos. Esse fato se explica, uma vez que os deficientes auditivos não exigem adaptações físicas e nem tecnológicas, o que implica menor gasto para a empresa. Porém “os menos absorvidos são, justamente, pessoas com deficiência mental, que apresentam maiores dificuldades para alcançar escolarização compatível com as regras do mercado contemporâneo” [40].

A tratativa das cotas se dá de forma proporcional, ou seja, o número de contratações de PCD's estipulado pelo Ministério Público do Trabalho segue a quantidade total de colaboradores que a empresa possui. A consonância seguida é que de 100 a 200 funcionários a empresa precisa atingir o percentual de 2% de contratações de PCD's; de 201 a 500 empregados 3%; de 501 a 1.000 empregados 4%; de 1.001 em diante 5% [41].

“De acordo com o Decreto 3.298/1999 considera-se deficiência toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano. Entende-se por habilitação e reabilitação profissional o processo orientado a possibilitar que a pessoa portadora de deficiência, a partir da identificação de suas potencialidades laborativas, adquira o nível suficiente de desenvolvimento profissional para ingresso e reingresso no mercado de trabalho e participar da vida comunitária. A legislação estabelece ainda que as empresas devam obedecer a um percentual mínimo de contratação em relação ao número de empregados efetivos” [42].

A Constituição Federal de 1988 promulga desde então, e assegura de forma contumaz os direitos da pessoa com deficiência, descreditando a possibilidade da empresa decidir não seguir essas normativas sem obrigatoriedade de pagamento de multas. Essa padronização vem a reorganizar o espaço organizacional e a impulsionar de alguma forma a elaboração de estratégias adaptativas a realidade de cada empresa

no que diz respeito ao ingresso dos PCD's a estes ambientes. Nessa conjuntura, A CF/88 delibera os seguintes critérios normativos:

“Proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência - art. 7º, XXXI; A lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão - art. 37, VIII; A habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária por meio da assistência social - art. 203, IV; A garantia de um salário mínimo de benefício mensal à pessoa portadora de deficiência e ao idoso que comprovem não possuir meios de prover à própria manutenção ou de tê-la provida por sua família - art. 203, V; Criação de programas de prevenção e atendimento especializado para os portadores de deficiência física, sensorial ou mental, bem como de integração social do adolescente portador de deficiência, mediante o treinamento para o trabalho e a convivência, e a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de preconceitos e obstáculos arquitetônicos - art. 227, § 1º, II; Construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência - art. 227, § 2º. [38].

2.6 Emprego apoiado: percursos e perspectivas

Nos primeiros anos da década de 80 surge nos Estados Unidos da América a idealização intitulada como *supported employment* (emprego em mercado aberto de trabalho, com o apoio necessário e adequado a cada indivíduo). Tal movimento se consolida como um movimento que assegura uma pesquisa constante pelas melhorias no âmbito laboral, bem como assegurar o direito das pessoas com deficiência e de outros grupos não favorecidos, a operacionalizarem uma atividade profissional, em ambientes que proporcionem a integração. A idealização deste movimento surge da organização de pais e entidades sem fins lucrativos, objetivando o treinamento e desenvolvimento de competências pessoais em indivíduos que apresentavam comprometimento físico e mental, além de proporcionar entretenimento e oferecer serviços de terapia [43].

Como resultado da primeira construção de emprego apoiado, não se teve *a priori* o auxílio esperado do mercado de trabalho. Enxergava-se a importância do trato e manejo social para com as pessoas que apresentavam deficiência física e intelectual, mas ainda

assim o espaço laboral era formado quase que em sua integralidade de indivíduos que não tinham comprometimentos físicos e mentais. Com base nesse panorama, a realidade dos centros de apoio começou a ser reestruturado, sendo alicerçado de forma mais veemente os centros de emprego protegido, este por sua vez, considerado agora como um sistema específico de preparação das pessoas com deficiências menos severas para o mercado aberto de trabalho [44].

Sendo assim, inicia-se uma exacerbada procura aos serviços de emprego apoiado, gerando nos anos de 1968 e 1976 um aumento quintuplicado na quantidade de pessoas sendo usuárias destes serviços. Dados de 1979 expuseram que pessoas com deficiência física e intelectual que frequentavam os centros de atividade de trabalho ganhavam um auxílio de 29 dólares mensal a 131 dólares, a depender do nível do seu comprometimento de desenvolver atividades. A partir desse cenário, começa-se a postular que o serviço de emprego apoiado precisaria ser orientado para pessoas com deficiências menos severas para garantir a possibilidade de aprendizagem de novas atividades [43].

O Emprego Apoiado (supported employment) ganha notoriedade e consolidação na construção de projetos voltados ao ingresso de profissionais com comprometimento mental a partir dos trabalhos de Anthony e Blanch em 1987. Estes trabalhos reportavam-se a identificar as competências dos indivíduos que estavam compatíveis com a tarefa a ser executada [43].

2.7 Apoio ao trabalho do PCD: Importância do Papel do Psicólogo

Na conjuntura da construção do mundo do trabalho muitos avanços foram acontecendo ao longo da história, principalmente no que segue a inclusão social ao ambiente corporativo por parte dos PCD's. Nessa tangente, Omote [45] postula que para existir uma inclusão não se é proeminentemente necessário capacitar essas pessoas para ocorrer a inserção, e sim é de fato considerado inclusão, quando ocorre a adaptação da sociedade a esse grupo.

O psicólogo organizacional e do trabalho, vistas a auxiliar no processo de inclusão do indivíduo com deficiência, precisa construir projetos e trabalhar com um arcabouço

teórico que privilegie um bom clima organizacional, relações interpessoais cooperativas, possibilitar o manuseio de ferramentas que venham a dirimir as barreiras instrumentais e comportamentais, bem como, construir avaliações de desempenho que estejam compatíveis com o que é possível ser avaliado nesse grupo específico [46].

Vieira e Francischetti [47] ratificam:

“No contexto empresarial, o psicólogo pode atuar nos setores de recursos humanos, desde a sensibilização dos gerentes para a importância da contratação de pessoas com deficiência, que apresentem potencial para o compromisso social, o que reflete em uma imagem positiva no mercado de trabalho, além de contribuir para uma sociedade mais inclusiva, bem como sobre as potencialidades das pessoas com deficiência, singulares a cada sujeito e que podem agregar valores à instituição, pelo próprio convívio com a diversidade”.

O psicólogo organizacional e do trabalho precisa ter sempre em mente que sua missão vital dentro ambiente corporativo consiste em identificar, analisar, entender como acontece o funcionamento das pessoas em suas mais amplas dimensões relacionais, instrumentais e sociais, observando assim o indivíduo e o grupo no qual o mesmo está inserido, e de tal forma idealizar e operacionalizar práticas que otimizem o trabalho em equipe independente das diferenças mentais e físicas [48].

O Conselho Federal de Psicologia expressa categoricamente que o profissional da POT (Psicologia Organizacional e do Trabalho) no que tange as suas atribuições:

“Atua individualmente ou em equipe multiprofissional, onde quer que se deem as relações de trabalho nas organizações sociais formais ou informais, visando a aplicação do conhecimento da Psicologia para a compreensão, intervenção e desenvolvimento das relações e dos processos intra e interpessoais, intra e intergrupais e suas articulações com as dimensões política, econômica, social e cultural” [49].

3. HIPÓTESE

A inserção laboral dos indivíduos que possuem deficiência intelectual favorece a produtividade, adaptabilidade e desenvolvimento dos processos intra e interpessoais.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo Geral

O objetivo deste trabalho foi avaliar a produtividade e adaptabilidade dos colaboradores com DI inseridos no mercado de trabalho em uma rede varejista nos municípios de Itabuna e Ilhéus.

4.2 Objetivos Específicos

- Comparar o desempenho laboral do grupo de colaboradores com DI e dos colaboradores que não apresentam tal comprometimento por meio da avaliação dos gestores;
- Entender a percepção que os colaboradores sem comprometimento intelectual possuem dos colegas com DI;
- Identificar o perfil e o grau de satisfação do colaborador com DI contratado nos municípios de Itabuna e Ilhéus.

5. MATERIAL E MÉTODOS

Este trabalho foi realizado após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Brasil com número de parecer de: 3.825.284 (ANEXO A).

Trata-se de uma pesquisa de campo, com abordagem investigativa de caráter qualitativa/quantitativo com pessoas com DI e sem DI inseridas no mercado de trabalho realizada em uma Rede Varejista situada nos municípios de Itabuna e Ilhéus – Estado da Bahia.

Os participantes da pesquisa foram compostos por dois grupos distintos: colaboradores com DI (n=20) e colaboradores sem DI (n=20), que se encaixarem nos critérios de inclusão deste estudo.

5.1 Critérios de Inclusão

Os critérios de inclusão foram colaboradores com DI de grau leve comprovados por meio de laudo médico, maiores de idade que trabalham na área de varejo e exercem a função de empacotador por no mínimo 6 meses. Para o grupo de colaboradores que não apresentam comprometimento intelectual, os critérios de inclusão foram apresentar padrão intelectual normal, ser maior de idade, exercer a função de empacotador na mesma instituição do colaborador com DI e ter mais de 6 meses de empresa.

5.2 Critérios de Exclusão

Foram excluídos indivíduos que apresentavam deficiência física e indivíduos que não se encaixarem nos critérios de inclusão deste estudo. Foram excluídos ainda, os indivíduos que mesmo se encaixando nos critérios de inclusão deste estudo, após o convite, não se sentiram seguros ou constrangidos e, ou, pressionados a participarem da pesquisa.

5.3 Coleta de Dados

Antes das avaliações foi feita a apresentação do estudo e o convite aos participantes. Primeiramente foi realizada pelos gestores, a avaliação do desempenho com os colaboradores que apresentam DI e os que não apresentam o comprometimento, envolvidos neste estudo, por meio de um Questionário de Avaliação de Desempenho (Anexo B). Este questionário avalia a pontualidade; adaptabilidade ao setor; relacionamentos interpessoais; atendimento ao cliente externo e interno; conhecimentos específicos do setor; e possibilidades de crescimento dentro da organização. Cada item supracitado foi pontuado por meio da escala *Likert*, a partir de uma distribuição numérica que compõe uma pontuação de 1 a 5. Cada número pontuado corresponde a um item específico, sendo estes: discordo totalmente (1); discordo (2); não concordo e nem discordo (3); concordo (4); concordo totalmente (5).

Para a avaliação entre colegas, os colaboradores que não apresentavam DI responderam sozinhos um questionário (Anexo C), com a finalidade de avaliarem o desempenho laboral dos colegas com DI. Este questionário tem 6 perguntas baseadas no modelo de pontuação da Escala Likert, com distribuição entre 1- 5, sendo, muito ruim (1); ruim (2); bom (3); muito bom (4); ótimo (5).

Por fim, o avaliador aplicou um questionário (Anexo D), na forma de entrevista, com os colaboradores que apresentavam DI. Os indivíduos que apresentam deficiência intelectual leve, possuem linguagem com algum atraso, o que não vem dificultar no exercício das falas do cotidiano. No que tange as atividades laborais, são potencialmente capazes de realizar atividades manuais não especializadas ou semi-especializadas, ou seja, atividades práticas ao invés de acadêmicas [50]. O questionário possui o total de 14 perguntas que tem como objetivo avaliar a visão dos colaboradores com DI sobre o trabalho que realizam na organização, bem como averiguar como se estabelecem os relacionamentos interpessoais com seus colegas, superiores e clientes.

5.4 Análise Estatística

Por se tratar de escala Likert foram utilizados testes de hipótese não-paramétricos. O teste de hipótese utilizado foi o teste de Mann Whitney bicaudal que compara as medianas das populações. Foram consideradas diferenças significativas quando $p < 0,05$. O software GraphPad Prism versão 5.01 foi utilizado para os testes e gráficos. As representações gráficas escolhidas foram gráficos de barra representando as medianas e uma barra de erros que mostra os valores máximos e mínimos.

6. RESULTADOS

As análises comparativas das avaliações de desempenho realizadas pelos gestores mostraram que a avaliação dos relacionamentos interpessoais dos colaboradores com e sem DI tiveram a mesma tendência de distribuição das respostas, sendo a maioria das respostas “concordo”, com 70% para os colaboradores com DI e 64% para os colaboradores sem comprometimento e a minoria das respostas “discordo”, com 1% e 0%, respectivamente para colaboradores com e sem DI (Figura 1 A). No entanto, o gráfico de barras representado na Figura 1 B mostra diferença estatística significativa ($p=0,0026$) na mediana das respostas dos gestores em relação aos relacionamentos interpessoais dos colaboradores com e sem DI. Nessa conjuntura, os gestores se mostraram engajados e satisfeitos com o clima organizacional proporcionado pelos colaboradores, em destaque os colaboradores sem DI, uma vez que mesmo com as suas limitações não dificultam o estabelecimento dos vínculos relacionais. Na fala recorrente dos gestores, os mesmos explicitaram:

“Os colaboradores com DI tornam o clima organizacional mais leve, pois não questionam tudo o tempo todo.”

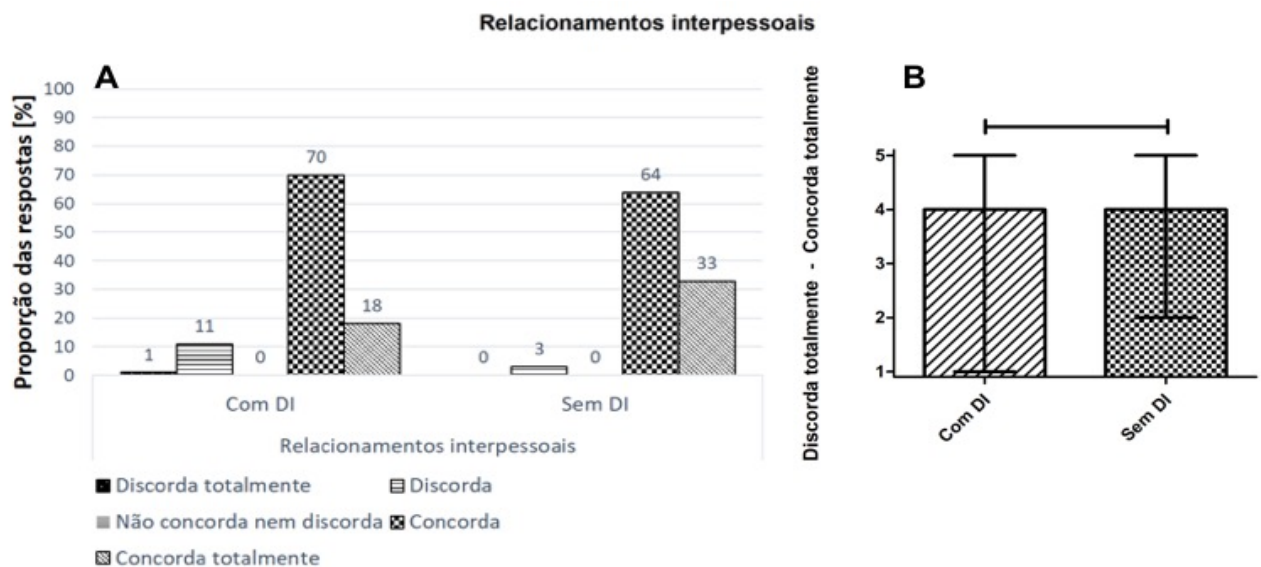


Figura 1. Avaliação dos gestores - Questionário de Avaliação de Desempenho: Relacionamentos Interpessoais.

Da mesma forma, em relação a produtividade, apesar das respostas “concordo” e “discordo”, terem sido praticamente iguais para os dois grupos avaliados, 61% e 12% para colaboradores com DI e 60% e 14% para colaboradores sem comprometimento, respectivamente, as respostas: “concordo totalmente” e “discordo totalmente” mostraram tendências bem discrepantes, sendo 16% e 11% para colaboradores com DI e 25% e 1% para colaboradores sem DI (Figura 2 A). Esta discrepância nas respostas em relação a comparação da produtividade dos colaboradores com e sem DI está representada pelos gráficos de barras das medianas das respostas na Figura 2 B, com diferença estatística significativa ($p=0,0123$). Os gestores explicitaram que podem colaborar mais com o desempenho dos colaboradores que apresentam DI, mas para tal precisam ser capacitados para tal demanda, uma vez que não são treinados pela organização para trabalhar de forma otimizada com esse público, acabam por aprender na prática, sem uma instrução específica.

“É importante que a empresa invista em treinamentos para ajudarmos mais as pessoas com DI, pois sozinhos como gestores, não damos conta de atender as necessidades deles. Às vezes nem conhecemos a deficiência direito.”

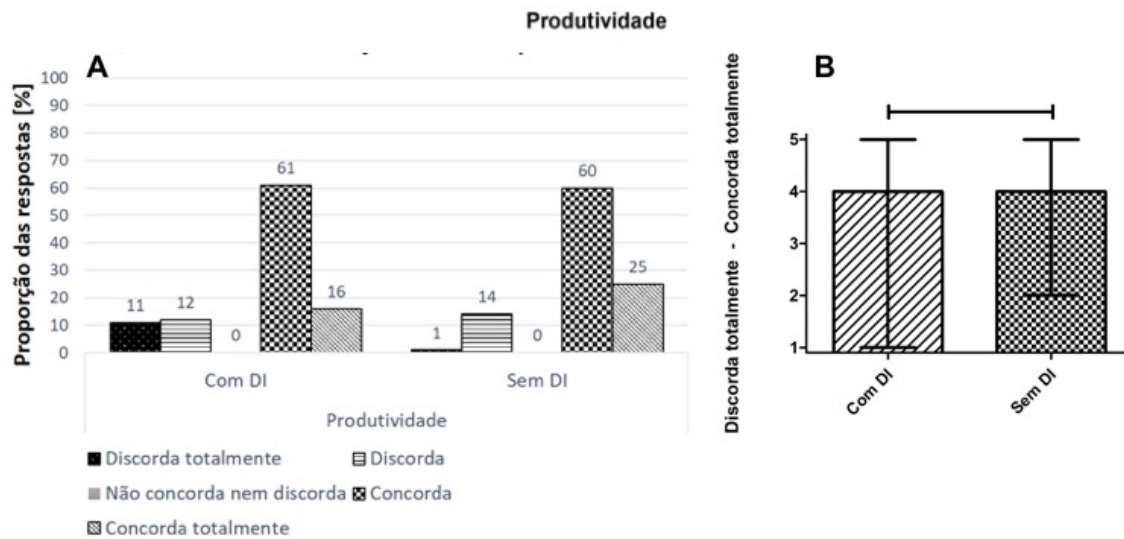


Figura 2. Avaliação dos gestores - Questionário de Avaliação de Desempenho: Produtividade.

A distribuição das respostas dos gestores em relação a assiduidade dos colaboradores com e sem DI mostraram que apesar da maioria das respostas terem sido 57% para colaboradores com DI e 40% para colaboradores sem DI de “concordo totalmente”, a irregularidade nas demais respostas mostradas na Figura 3 A fizeram com que o gráfico de barras representado na Figura 3 B não mostrassem diferenças estatísticas significativas ($p=0,3615$) em relação a assiduidade dos colaboradores com e sem DI. Os gestores de forma habitual elogiaram os colaboradores com DI, pois ratificaram que os mesmos são extremamente rigorosos com o cumprimento dos horários de trabalho, relatando que estes sempre antes do horário estipulados para suas atividades na empresa.

“Os colaboradores com DI praticamente nunca atrasam, sempre estão disponíveis antes do horário de trabalho. São muito rigorosos com os horários de chegada para começar a trabalhar. Em sua maioria, chegam com 30 minutos ou até 1 hora de antecedência para o expediente de trabalho.”

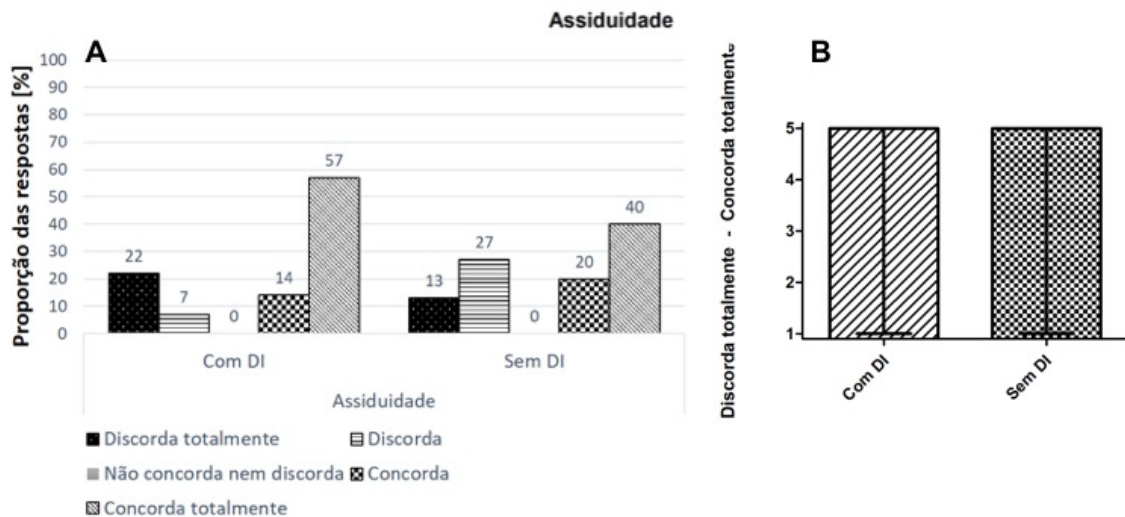


Figura 3. Avaliação dos gestores - Questionário de Avaliação de Desempenho: Assiduidade.

No que se refere a avaliação ao atendimento ao cliente, os resultados mostraram a distribuição similar das respostas para os dois grupos avaliados, sendo a maioria das respostas “concordo” e a minoria “discordo totalmente”, para os dois grupos avaliados (Figura 4 A). Na avaliação das medianas das respostas, não foi possível perceber diferença estatística significativa das populações “Com DI” e “Sem DI” ($p=0,2612$) (Figura 4 B). Os gestores explanaram que os colaboradores atendem bem, mas acreditam ser importante que a empresa faça mais treinamentos, a fim de oferecerem cada vez mais um atendimento melhor ao público.

“Os clientes hoje em dia observam muito como estão sendo atendidos, acho que deveria ter treinamento de atendimento aos clientes sempre para os dois públicos, com DI e sem DI pra sempre estarmos na frente das outras empresas.”

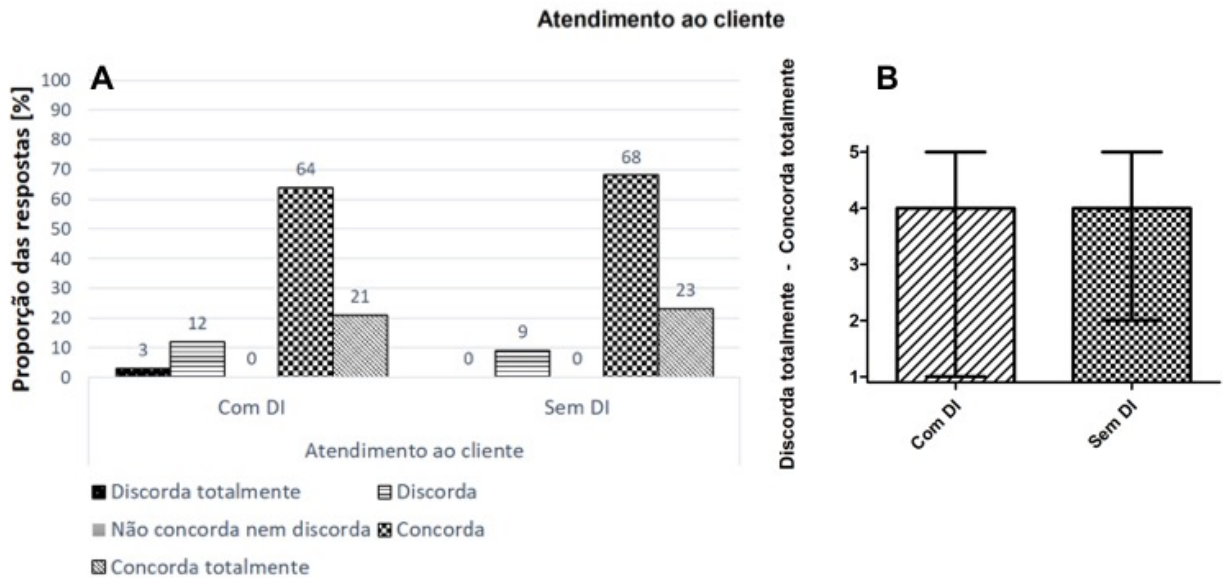


Figura 4. Avaliação dos gestores - Questionário de Avaliação de Desempenho: Atendimento ao Cliente.

E finalmente no que se refere as características comportamentais, as avaliações dos gestores apesar de mostraram igualdade na maioria das respostas, 67% para “concordo” em ambos os grupos, a distribuição heterogênea das outras respostas dos colaboradores com DI (Figura 5 A) levaram a uma diferença estatística significativa ($p=0,001$) na mediana das respostas representada pelo gráfico de barras na Figura 5 B. os gestores afirmaram que para desenvolver as características comportamentais que são essenciais para uma rede varejista, a empresa precisa está treinando mais seus colaboradores de um modo geral, e mais ainda os colaboradores com DI que precisam de auxílio para cumprir com mais êxito ainda a função que executam na organização.

“A empresa investindo mais em treinamentos para desenvolver os comportamentais que são importantes para a loja, vão tornar o trabalho sempre mais rápido e agradar os clientes. O mundo do mercado está mudando o tempo todo, a gente tem que ficar acompanhando.”

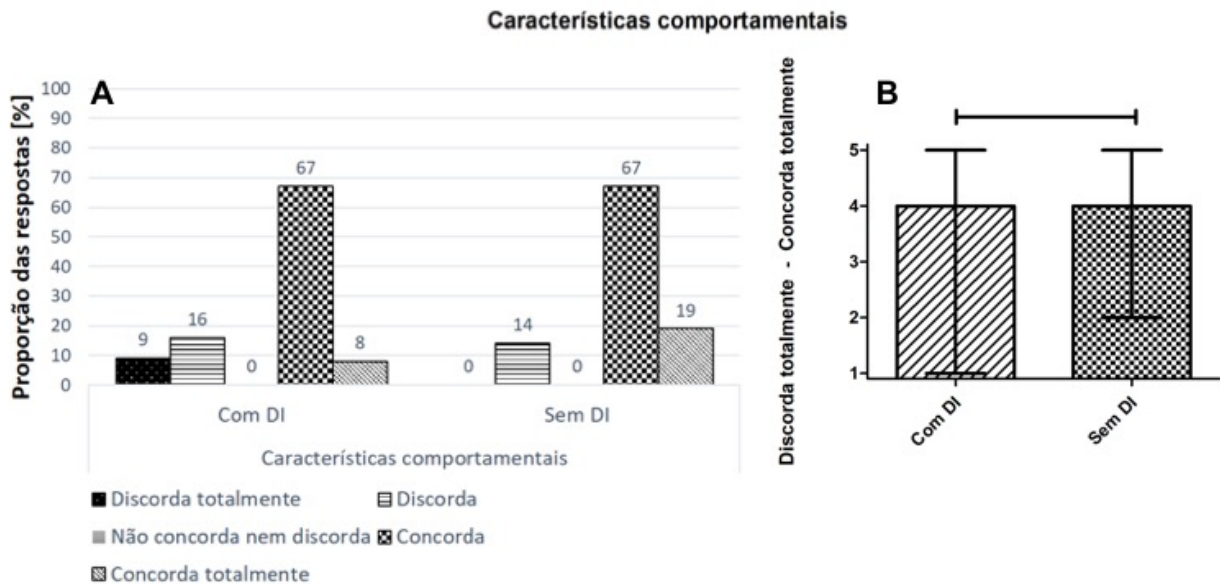


Figura 5. Avaliação dos gestores - Questionário de Avaliação de Desempenho: Características Comportamentais.

A avaliação do questionário entre os pares, realizada com colaboradores sem DI, mostrou que em relação ao desempenho, aos relacionamentos interpessoais, ao atendimento ao cliente e empatia com os colegas de trabalho a média das respostas foram “boa” (Figura 6). No que se refere a responsabilidade social da empresa frente a contratação de colaboradores sem DI as respostas foram na maioria “muito boa”, com uma barra de erro padrão muito pequena (Figura 6), assim como as respostas no que tange a contratação de pessoas com DI foram entre “boa” e “muito boa” (Figura 6). Os colegas que não apresentam DI explicitam satisfação ao trabalhar com os colaboradores que apresentam DI, ratificaram que seria de suma importância, para auxiliar no trabalho do dia a dia e nas competências relacionais, que a organização oferecesse mais treinamentos para os mesmos aprenderem melhor a trabalhar com os colegas que tem DI.

“A gente precisa aprender a lidar com eles, a empresa não capacita a gente para saber como falar com eles e até como ajudar a ensinar eles a fazerem as coisas no dia a dia. A gente fica se virando, aprendo na prática a como se comportar com eles para ajudar.”

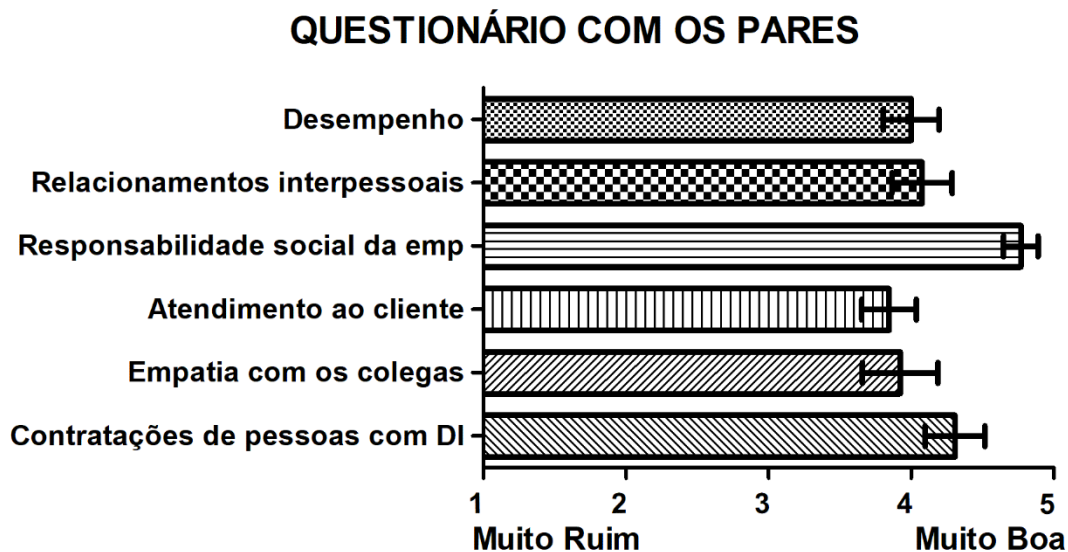


Figura 6. Questionário de Avaliação dos pares frente aos colegas com DI. Este questionário avalia o desempenho laboral; relacionamentos interpessoais; a responsabilidade social da empresa; atendimento ao cliente; a empatia entre os colaboradores; e a inserção laboral de colaboradores com DI. As barras representam o erro padrão.

As entrevistas com os colaboradores com DI mostraram que 95% dos colaboradores com DI são do sexo masculino, não por uma determinação da organização contratante, mas devido a procura e encaminhamento de currículos da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) serem na sua maioria constituída por homens. (Figura 7).

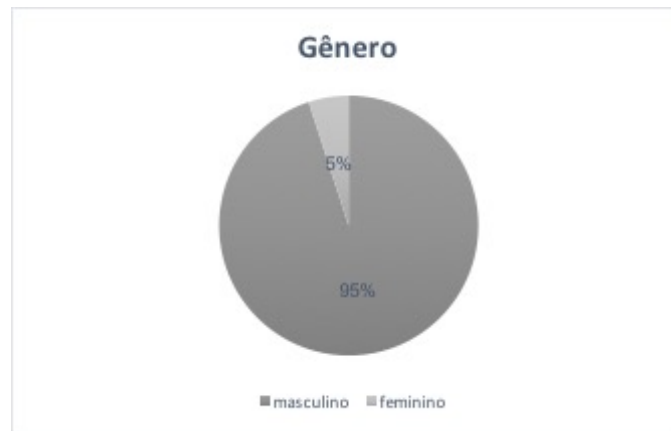


Figura 7. Entrevista para identificação dos colaboradores com DI

Ainda na entrevista com os colaboradores com DI, as respostas no que se refere ao relacionamento com outros funcionários e clientes mostraram que 100% dos participantes consideram “boa” as relações avaliadas (Figura 8). Os colaboradores com DI explicitam que os colegas os ajudam nas demandas do dia a dia, e que até defendem eles, caso algum cliente não os trate bem. Afirmaram que os chefes tem paciência e gostam da forma como exercem seu trabalho e se relacionam com as pessoas na organização.

“Gosto muito daqui da loja. Todo mundo é bem legal; Os colega gosta da gente, trata bem; Os chefe gostam da gente, tem paciência e gosta do trabalho que a gente faz; Todo mundo leva o cliente no ponto com as fera para ajudar todo mundo e o cliente voltar; A gente ajuda os colega quando tem muita fila. Os colega fala para gente pra não ligar se algum cliente chamar a gente de doido porque nós não somo doido.”

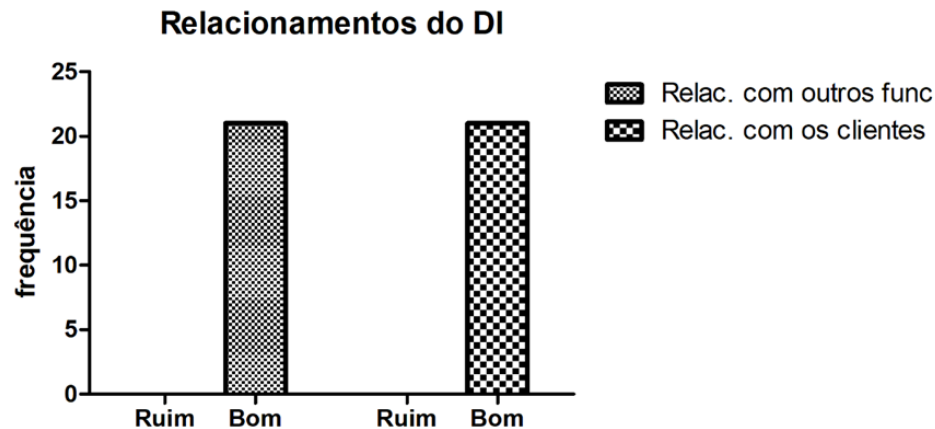


Figura 8. Entrevista para avaliação do grau de satisfação dos colaboradores com DI inseridos no trabalho. Relacionamentos: relacionamento com outros funcionários e clientes.

Em relação ao trabalho que realizam, os colaboradores com DI mostraram unanimidade positiva nas respostas em relação a função que exercem e auxílio de outros funcionários (Figura 9). Da mesma forma, mostraram unanimidade negativa no que se refere a problemas com a função (Figura 9). Os mesmos afirmam com grande frequência que a empresa é muito importante para eles, pois podem ser mais independentes, favorece a participação financeira em casa, além de serem bem tratados na organização, o que motiva a permanência no emprego. Apresentam até resistência para aceitar as férias, pois acreditam que não vão ter o que fazer em casa e gostam de ter seu tempo preenchido.

“É bom trabalhar que não fico em casa sem nada pra fazer; Gosto de colocar a farda e ir lá pra o ponto pegar o ônibus sozinho; Minha mãe me ensinou que tenho que ajudar todo mundo aqui; O povo que é chefe, é bem bom.; Eu não gosto não quando chega as férias aqui porque fico sem ter pra onde ir, eu gosto é de sair na rua, de vir pra cá.”

As respostas unânimes dos colaboradores com DI demonstram um alto grau de satisfação, destes colaboradores, por fazerem parte da equipe de trabalho da organização.

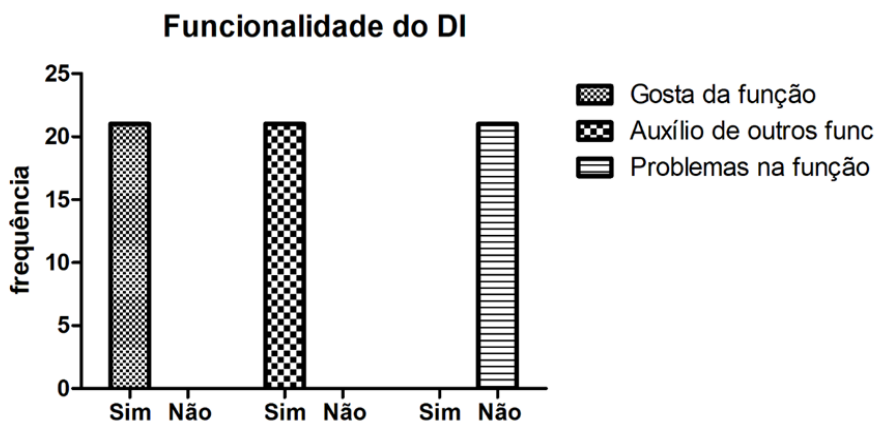


Figura 9. Entrevista para avaliação do grau de satisfação dos colaboradores com DI inseridos no trabalho. Funcionalidade: em relação a função exercida, auxílio de outros funcionários e problemas na função.

7. DISCUSSÃO

A partir dos resultados dos questionários de avaliação de desempenho que foram realizados pelos gestores e pares, baseados na Escala Likert, e das entrevistas desenvolvidas com os colaboradores com DI na rede varejista nos municípios de Itabuna e Ilhéus, ficam explicitadas as significativas contribuições que a inserção destes colaboradores traz à organização de trabalho.

Este estudo, por se tratar de uma pesquisa que envolve um público alvo que apresenta limitações no trato intelectual, traz em sua conjuntura respostas pontuais que atendem a especificidade do comprometimento intelectual leve, não os deixando, mesmo diante das limitações, a margem de uma interação interpessoal e produtividade no dia a dia laboral.

No tocante a avaliação de desempenho realizada pelos gestores, pôde-se constatar, que estes avaliaram os colaboradores com e sem DI de forma similar, mostrando como maior diferença no desempenho laboral o item de características comportamentais, seguido de relacionamentos interpessoais e produtividade. No entanto, os itens atendimento ao cliente e assiduidade foram iguais para os dois grupos avaliados. Da mesma forma, resultados encontrados no estudo realizado por Lima; Alves; Silva, Petrilli [51], expuseram por meio de entrevistas informais com os colaboradores responsáveis por desempenharem a seleção de pessoal com os DI, também em supermercado, bem como com as pessoas que compõem o contexto de vida destes colaboradores com DI (professora da APAE, colega de trabalho) e da observação direta do trabalho desenvolvido pela pessoa com DI, constatou-se que os colaboradores que apresentavam DI leve apresentavam como características pessoais a socialização, uma vez que se relacionavam de forma atenciosa e educada com os clientes e colegas de trabalho, além da rigidez na pontualidade, cumprindo de forma exitosa suas responsabilidades.

Entende-se que o engajamento dos colaboradores ao desempenhar suas atividades cotidianas, vem a colaborar de forma significativa com o crescimento da empresa, uma vez que este indivíduo que está engajado, facilita o estabelecimento de relações otimizadas com os clientes externos, além de oferecer qualidade nos serviços desenvolvidos [52]. O que constrói o entendimento de que a inclusão dos mesmos no

mercado de trabalho, otimiza os relacionamentos interpessoais estabelecidos, bem como favorece a autonomia destes, e em relação a produtividade que nos DI aparecem em menor escore que nos colaboradores sem comprometimento, seria de extrema valia estruturar programas de capacitação que possibilitassem o estabelecimento da equidade e diminuíssem essa margem de diferença produtora.

Investindo em ações de atração, manutenção e incentivo à mão-de-obra diversificada, criando ambientes receptivos aos tradicionalmente segregados do convívio social, observa-se que na realidade as diferenças são tidas como problemas que precisam ser resolvidos e que atrapalham o tempo de trabalho. As pessoas com deficiência não podem ser contratadas somente para constar como um processo legal, pois, muito além disso, é imprescindível que se ofereça possibilidades para que estas desenvolvam suas habilidades e competências e possam permanecer na organização atendendo aos padrões de produtividade estipulados [53].

Estudo que analisou como colegas de trabalho e supervisores de uma empresa de varejo australiana operacionalizavam atividades de recrutamento afim de possibilitar a inclusão de pessoas com DI observou que a empregabilidade dos indivíduos com DI tem uma influência no que tange as mudanças das ferramentas tecnológicas nos espaços laborais, pois estas mudanças possibilitam a implementação de práticas de trabalho que estejam melhor adaptadas as demandas de trabalho de cada grupo específico [54]. Entende-se que incluir o DI nas práticas de trabalho atual, oportunizam ao indivíduo não só a possibilidade de serem mantenedores das suas casas, mas contribuem para o desenvolvimento de um sentimento de pertencimento social e autonomia. O trabalho traz em sua conjuntura, uma construção subjetiva e social [55].

Nesta vertente, o resultado apresentado pelos pares em relação aos colegas com DI, mostrou que no que se refere a responsabilidade social da empresa em contratar indivíduos com DI, os colegas avaliaram como de extrema relevância, uma vez que os colaboradores sem comprometimento avaliaram como ótima essa prática; em detrimento dos itens atendimento ao cliente e empatia em que avaliaram como muito boa. O que ratifica a construção de que os colaboradores com DI precisam participar de capacitações para melhor atender as demandas práticas do dia a dia, e assim possibilitar o desenvolvimento de competências técnicas específicas para o tipo de trabalho.

É importante salientar, que o grande desafio da realidade em desenvolvimento do Brasil é justamente em relação as práticas de profissionalização que não estão acessíveis a população em sua maioria, incorporando os processos de preparação ao mercado de trabalho a cultura, facilitaria o maior acesso ao mercado de trabalho [56].

Faz-se necessário entender que os conhecimentos, as habilidades e as atitudes que os indivíduos precisam para operacionalizar todas as atividades são os diferenciais na excelência dos serviços prestados, qualidade na execução e resultado alcançado. Desta forma, competência é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes rumo ao alcance dos objetivos organizacionais; e a empresa precisa possibilitar esse cenário de desenvolvimento de competências [57].

Nessa conjuntura, aliando-se a evidência da importância da preparação para operacionalização eficaz do trabalho, o estudo de Pereira-Silva e Furtado [58] trouxe uma construção investigativa sobre a inclusão de quatro aprendizes com DI com idades entre 19 e 32 anos que tinham experiência profissional no comércio. As entrevistas trouxeram como escores que o despreparo ocupacional, aspectos socioemocionais e pessoais dos aprendizes, além da falta de preparação das organizações ao receber o trabalhador com DI foram os pontos de maior relevância para o insucesso da inclusão no ambiente de trabalho. Desta forma, as autoras do estudo, destacam a importância do diálogo entre os espaços de capacitações profissionais e as organizações que irão receber estes colaboradores [58].

No que se refere ao resultado das entrevistas com os colaboradores que apresentam DI, os dados mostraram que os colaboradores entrevistados qualificaram a empresa como ótima, bem como suas práticas de trabalho, relacionamentos com os colegas, com os clientes, adaptabilidade, afinidade com a atividade de empacotador que executam e auxílio dos colegas.

Sendo assim, denota-se que é extremamente relevante para a vida do indivíduo o sentimento de capacidade ao operacionalizar um trabalho, uma vez que seja por necessidade de sustento ou pela construção social, psicológica; o atuar no mundo do trabalho implica diretamente na autoestima e satisfação pessoal, ao pertencer de forma produtora a um grupo [13]. Ratificando a ideia dos autores citados, a autora Lane [59] expõe:

“O desenvolvimento da sociedade humana se dá a partir do trabalho vivo, que produz bens e a conseqüente acumulação de bens (capital), e a necessidade do trabalho assalariado; em última análise, a formação de classes sociais. Logo, as relações de produção geram a estrutura da sociedade, inclusive as determinações socioculturais, que fazem a mediação entre o homem e o ambiente.” [59]

Visto esse panorama, também é possível associar a satisfação dos colaboradores com DI explicitado neste estudo, com um trabalho que foi realizado com 120 colaboradores italianos com DI sobre a satisfação com a vida relacionado com a habilidade adaptativa a carreira e esperança. De acordo com as autores, os escores deram o indicativo da relevância de tarefas que proporcionem a adaptação à carreira, otimizando o processo motivacional e a qualidade de vida no espaço laboral, bem como a grande importância da atuação dos profissionais que ao desenvolver suas práticas de trabalho com esses indivíduos, proporcionem, por meio de práticas de intervenção o engajamento na tarefa, construção de objetivos que visem o futuro, e a constante afirmação do potencial dos mesmos, em detrimento do seu comprometimento e deficiência [60].

Assim, ao postular-se a necessidade de preparação técnica e humana das organizações de trabalho, o papel do psicólogo organizacional e do trabalho (POT) juntamente com as equipes de trabalho da empresa é essencial para o desenvolvimento de práticas colaborativas e de inclusão dos indivíduos que apresentam comprometimento intelectual, uma vez que o POT nas organizações, a partir dos conhecimentos em gestão de pessoas e comportamento organizacional, irá assessorar os gestores na construção de procedimentos de trabalho que possibilitem a otimização das relações, adequação das condições laborais, auxílio na capacitação dos colaboradores e gestores para desenvolver as atividades de trabalho dentro de um ambiente que apresenta diversidade, além da avaliação da satisfação do trabalho dos deficientes intelectuais que estão inseridos neste contexto [61].

É válido ressaltar que os dados científicos apresentam as dificuldades iminentes da inclusão do DI e possibilidade de permanecer no ambiente corporativo. Esse

panorama é visto de forma ampla ao se pesquisar sobre estudos na área em que se encontra, como aspectos gerais sobre a temática, linhas de estudo sobre: inclusão e habilidades para o trabalho e ocupação, já os escopos de como desenvolver ferramentas adaptativas de trabalho para indivíduos já inseridos na organização, ou até mesmo a otimização nas práticas de trabalho ao inclui-los como parte da equipe de uma empresa é deficitário [19].

Frente aos resultados apurados ao longo do presente estudo, pode-se ratificar que para as tratativas relacionadas ao dia a dia do trabalho com as pessoas que apresentam deficiência intelectual, permeia-se a necessidade de conhecimento e capacitação específica para o melhor manejo das atividades laborais com estes; além do entendimento e aprimoramento das competências técnicas e humanas que são exigidas para a inserção significativa no mercado de trabalho contemporâneo. É sabido, que existem fases para a aquisição das competências, tais como: consciência (entendimento da realidade), conhecimento (construção do saber) e ação (comportamento direcionado a um objetivo) [62].

Assim, os gestores precisam estar acessíveis para a aquisição de competências para a diversidade e para tal, é importante compreender quais as competências específicas para se obter um resultado significativo com o colaborador que apresenta DI. É importante salientar, que se entende por competências o conjunto de conhecimentos (saber), habilidades (saber fazer) e atitudes (fazer) [57]. Abaixo estão elencadas as competências imprescindíveis frente a atuação em contextos de diversidade laboral:

- Competências Socioemocionais: Capacidade de gerir os próprios pensamentos, sentimentos e comportamentos, e assim, otimizar o estabelecimento de relacionamentos interpessoais nas mais diversas situações e demandas [63]. O gestor ao trabalhar com o DI precisa ouvir com frequência estes colaboradores e enxergar como se estabelece o vínculo com os pares, a fim de entender a realidade vivencial destes, possibilitando uma aceitação mútua e reciprocidade no convívio diário, além do reconhecimento e feedbacks positivos e negativos do que é operacionalizado na tarefa.
- Competências Cognitivas: Incluem o entendimento interpretativo dos acontecimentos, planejamento de tarefas e posterior execução, identificação e

estratégias funcionais de resolução de problemas [64]. Nesta vertente, ao lidarem com o DI, os gestores precisam avaliar como construir um trabalho diretivo para otimizar o desenvolvimento dos mesmos. Por meio de rodas de conversa, estudos de caso abordando casos corriqueiros da rotina laboral, bem como a observação das limitações e avanços dos colaboradores que apresentam tal comprometimento, e a partir daí conseguir direcionar o DI para o alcance dos resultados esperados pela empresa.

- **Competências Funcionais:** Englobam o planejamento de práticas de trabalho, gestão de etapas e processos, instrumentalização de atividades a serem conduzidas por cada equipe que compõe a empresa [66]. A exemplo do manejo na efetivação do trabalho com a pessoa com deficiência intelectual, é indispensável que se conheça de forma específica o nível de comprometimento do colaborador que executa a tarefa, para que sejam requeridos resultados concernentes a possibilidade do indivíduo de realizar.

Nesta vertente, é necessário que o ambiente laboral esteja adaptado as demandas dos indivíduos [65]. Uma vez, que a relação estabelecida precisa ter como premissa o princípio da equidade, pois este valoriza a construção de condições favoráveis no ambiente que possam ser ajustadas as necessidades específicas dos indivíduos para assim ocorrer o desenvolvimento de um trabalho produtivo e eficaz. Entendendo assim, os diferentes tempos de processamento de informações, de execução das tarefas, bem como o nível de pressões e cobranças ao que estes são expostos.

No que se refere a condução das atividades no dia a dia de trabalho, os gestores, precisam oferecer auxílio e direcionamento para a realização do trabalho a partir de uma linguagem que seja acessível ao entendimento do público que se trabalha. A exemplo das pessoas que apresentam o comprometimento intelectual, a comunicação precisa priorizar situações da vida prática, fazendo conexões entre a tarefa a ser executada e a realidade pessoal [67].

Os indivíduos que operacionalizam tarefas dentro da organização precisam ser vistos como os propulsores do desenvolvimento e estabelecimento de mudanças corporativas, pois por meio destes é que as práticas de trabalho acontecem nas suas multiplicidades de personalidades, aptidões e comportamentos.

Desta forma, as sugestões para estudos futuros vão principalmente no sentido da realização de investigações no que tange a amostragem, na medida em que estamos perante uma amostra por conveniência, amostras mais robustas, ou seja, com um maior número de participantes e de diferentes localidades, poderia de certa forma contribuir para a obtenção de resultados ainda mais concretos.

CONCLUSÃO

Podemos concluir, que os colaboradores com DI apresentaram boa produtividade e adaptabilidade no mercado de trabalho avaliado. No entanto, a comparação do desempenho laboral do grupo de colaboradores com DI e dos colaboradores que não apresentam tal comprometimento por meio da avaliação dos gestores apresentaram características comportamentais, relacionamentos interpessoais e produtividade diferentes dos colaboradores sem comprometimento e no que se refere ao atendimento ao cliente e a assiduidade os resultados foram semelhantes. No que tange a avaliação realizada pelos pares, observou-se uma avaliação favorável aos relacionamentos interpessoais, desempenho laboral, empatia e atendimento ao cliente. Nos municípios avaliados (Itabuna e Ilhéus), a maioria dos contratados com DI são do sexo masculino e estão totalmente satisfeitos por fazerem parte da equipe de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] TOLFO S. da R; PICCININI, V. (2007). **Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros.** *Psicologia & Sociedade*, 19 (número especial), 38-46.
- [2] PIRES, L.A.D.B; MENEGASSI, C.H.M. (2016). **Gestão do Conhecimento e Capital Humano: uma revisão sistemática de literatura.** Disponível em: <<file:///C:/Users/Positivo%20Stilo%20XRi30/Desktop/68-512-1-PB.pdf>>. Acesso em: 03 jul. 2017.
- [3] AMERICAN PSYCHIATRIC ASSOCIATION. **Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais – DSM-5.** Porto Alegre: Editora Artmed; 2014.
- [4] DIAS, S.S; LOPES DE OLIVEIRA, M.C.S. (2013). **Deficiência Intelectual na Perspectiva Histórico-cultural: contribuições ao estudo do desenvolvimento adulto.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbee/v19n2/a03v19n2.pdf>>. Acesso em: 25 jun. 2017.
- [5] HAMMES, I.C; NUERNBERG, A.H. (2015). **A Inclusão de Pessoas com Deficiência no Contexto do Trabalho em Florianópolis: Relato de Experiência no Sistema Nacional de Emprego.** Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v35n3/1982-3703-pcp-35-3-0768.pdf>>. Acesso em: 01 jul. 2017.
- [6] MARANHÃO R, ANTUNES M.F. **Trabalho e Civilização.** São Paulo (SP): Moderna; 1999.
- [7] BORGES, L. O. **O significado do trabalho e a socialização organizacional.** Brasília, 1998. Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília.
- [8] BOCK, S. D. **Orientação profissional: abordagem sócio-histórica.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2006.
- [9] JORDÃO, A.P.F; STAMPA, I. (2015). **Precarização no “mundo do trabalho”: a experiência dos ambulantes dos trens da Região Metropolitana do Rio de Janeiro.** Disponível em: <http://osocialemquestao.ser.puc-rio.br/media/OSQ_34_15_Jord%C3%A3o_Stampa.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2017.
- [10] COUTINHO, M. C., E. & SOARES, D. H. P. (2007). Identidade e trabalho na contemporaneidade: repensando articulações possíveis. *Psicologia e Sociedade*, 19 9 (número especial), 29-37.
- [11] MARX, K. **O capital: crítica da economia política.** São Paulo: Abril Cultural, 1983. (Os Economistas, v. 1)
- [12] JACQUES, M. G. Identidade e trabalho: uma articulação indispensável. In: TAMAYO, A.; BORGES-ANDRADE, J. E.; CODO, W. (Orgs.). **Trabalho, Organizações e Cultura.** Rio de Janeiro: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia, 1996. (Coletâneas da ANPEPP, n. 11). p. 21-26.

- [13] SACHUK, M. I.; ARAÚJO, R. R. Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas. *Revista de Gestão USP*, v. 14, n. 1, p. 53-66, 2007.
- [14] BLANCH, J. M. **Trabajar en la modernidad industrial**. In: BLANCH, J. M. (Org.). *Teoría de las relaciones laborales: fundamentos*. Barcelona: UOC. 2003. p. 19-148.
- [15] CAVALCANTE, Z. V; SILVA, M. L. S (2011). **A Importância da Revolução Industrial no Mundo da Tecnologia**. Disponível em: <https://www.unicesumar.edu.br/epcc-2011/wp_content/uploads/sites/86/2016/07/zedequias_vieira_cavalcante2.pdf>. Acesso em: 01 mai. 2019.
- [16] POCHMANN, M. **Brasil sem industrialização: a herança renunciada** [online]. Ponta Grossa: Editora UEPG, 2016, pp. 16-64. ISBN 978-85-7798-216-5. Available from SciELO Books: <<http://books.scielo.org/id/yjzmq/pdf/pochmann-9788577982165.pdf>>
- [17] HIRSCH, J. **The State Apparatus and Social Reproduction**. In: HOLLOWAY, J.; PICCIOTTO, S. (Orgs.). *State and Capital*. London: EA, 1980.
- [18] MOTA C. G. **História moderna e contemporânea**. São Paulo (SP): Moderna; 1986.
- [19] HIRSCHMAN, A. **Bias for Hope: Essays on Development and Latin America**. New Haven: YUP, 1971. <http://www.scielo.mec.pt/pdf/psi/v14n1/v14n1a07.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2018.
- [20] LESSA, C. **O parto sem dor do Estado Nacional brasileiro e, com muita dor, da economia nacional**. In: FIORI, J.; MEDEIROS, C. (Orgs.). *Polarização mundial e crescimento*. Petropolis: Vozes, 2001.
- [19] FURTADO, A.V; PEREIRA-SILVA, N.L. (2014). **Trabalho e Pessoas com Deficiência Intelectual: Análise da Produção Científica**. Disponível em: <<file:///C:/Users/Positivo%20Stilo%20XRi30/Desktop/MÓDULO%20%20MESTRADO/TXTOS%20TCC%20/Fenótipo%20Clínico%20de%20Deficiência%20Intelectual.pdf>>. Acesso em: 27 jul. 2017.
- [20] ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2000.
- [21] OVEJERO, A. B. **O desemprego e suas consequências**. In: OVEJERO, A. B. *Psicologia do trabalho em um mundo globalizado: como enfrentar o assédio psicológico e o stress no trabalho*. Porto Alegre: Artmed, 2010b. p. 77-106.
- [22] SENNETT, R. **A corrosão do caráter: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo**. Rio de Janeiro: Record, 2009. p. 13-75.
- [23] DEJOURS, C. **A banalização da injustiça social**. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 1999.
- [24] DEJOURS, C. **Uma nova visão do sofrimento humano nas organizações. O indivíduo na organização: dimensões esquecidas**. São Paulo: Atlas, 1993.
- [25] DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

- [26] MAFFESSOLI, M. **No fundo das aparências**. Petrópolis: Vozes, 1996.
- [27] MIRANDA, C. **Identidade: síntese das múltiplas identificações**. São Paulo: Cabral Editora Universitária, 1998.
- [28] DUBAR, C. **La socialisation: construction des identités sociales et professionnelles**. 2.ed. Paris: Armand Colin, 1996.
- [29] SAINSANLIEU, R. **Identité au travail les effets culturels de l'organisation**. Paris: Presses de la Fondation Nationale de Sciences Politiques, 1977.
- [30] MACHADO, H. V (2003). **A Identidade e o Contexto Organizacional: Perspectivas de Análise**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v7nspe/v7nespa04.pdf>>. Acesso em: 01 mai. 2019.
- [31] WHETTEN, D.; GODFREY, P. **Identity in organizations**. London: Sage Publications, 1998.
- [32] AMERICAN ASSOCIATION ON MENTAL RETARDATION. **Retardo Mental: definição, classificação e sistemas de apoio**. Tradução M. F. Lopes. 10. ed. porto Alegre: Artmed, 2006. ApA. DSM – IV: Manual diagnóstico e estatístico de transtornos mentais. Texto revisado. Tradução C. Dornelles. 4. ed. porto Alegre: Artmed, 2003.
- [33] BAKHTIN, M. **Marxismo e Filosofia da Linguagem**. 13. ed. São paulo: Hucitec, 2009.
- [34] PESSOTTI, I. **Deficiência mental: da superstição à ciência**. São Paulo: EDUSP, 1984. Os nomes da loucura. São Paulo: 34, 1999.
- [35] AMERICAN ASSOCIATION ON INTELLECTUAL AND DEVELOPMENTAL DISABILITIES. **Intellectual disability, definition, classification, and systems of supports**. 11th ed. Washington (DC); 2010.
- [36] SURJUS, L.T.L; CAMPOS, R.T.O. (2014). **Interface entre Deficiência Intelectual e Saúde Mental: revisão hermenêutica**. Disponível em: <<file:///C:/Users/Positivo%20Stilo%20XRi30/Desktop/MÓDULO%20%20MESTRADO/TXTOS%20TCC%20/Interface%20entre%20Deficiência%20Intelectual%20e%20Saúde%20Mental.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2017.
- [37] SCHALOCK, R. et al. **INTELLECTUAL DISABILITY – DEFINITION, CLASSIFICATION AD SYSTEMS OF SUPPORTS**. 11th Edition, Washington, DC: AAIDD, 2010.
- [38] CF- **CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL (1988)**. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 20 mai. 2019
- [39] MORAIS, K. H. (2017). **O mercado de trabalho e a pessoa com Deficiência Intelectual: entraves e oportunidades**. Revista Espacios, 38(12), 1-10.
- [40] LANCILLOTTI, S. S. P. (2003). **DEFICIÊNCIA E TRABALHO**. CAMPINAS, SP: Autores Associados.

- [41] PANTALÃO, S.F. (2016). **Contratação de Portador de Deficiência - obrigação que nem sempre irá gerar multa.** Disponível em: <http://www.guiatrabalhista.com.br/tematicas/portador_deficiencia.htm>. Acesso em: 01 jul. 2017.
- [42] Consolidação das leis do trabalho – **CLT E NORMAS CORRELATAS**. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2017. 189 p.
- [43] SOUSA, A. (2000). **Emprego Apoiado: Uma Primeira Abordagem.** Disponível em: <http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S087420492000000100007&lng=pt&nrm=iso> Acesso em: 15 jan. 2019.
- [44] JOYCE, M. (1995). **Quality improvement in employment and other human services —Managing for quality through change.** Baltimore: Paul H. Brookes Publishing Co.
- [45] OMOTE, S. (2008). **Inclusão Escolar: as contribuições da educação especial.** São Paulo, SP: Cultura Acadêmica.
- [46] CAMARGO, M. L; JÚNIOR, E. G. **O Psicólogo e a Inclusão de Pessoas com Deficiência no Trabalho.** Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1982-3703003232016>>. Acesso em: 30 jan. 2019).
- [47] VIEIRA, C. M., VIEIRA, P. M., & FRANCISCHETTI, I. (2015). **Profissionalização de Pessoas com Deficiência: reflexões e possíveis contribuições da psicologia.** Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 15(4), 352-361. Disponível em: <https://doi.org/10.17652/rpot/2015.4.612>. Acesso em: 20 jan. 2019.
- [48] ZANELLI, J. C; V. B. BASTOS (2004). **Inserção Profissional do Psicólogo em Organizações e no Trabalho.** In J. C. Psicologia, organizações e trabalho no Brasil (p. 466-491). Porto Alegre, RS: Artmed.
- [49] Conselho Federal de Psicologia – CFP. (1992). **Atribuições profissionais do Psicólogo no Brasil: contribuição do Conselho Federal de Psicologia ao Ministério do Trabalho para integrar o catálogo brasileiro de ocupações.** Brasília. Disponível em: http://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2008/08/atr_prof_psicologo.pdf. Acesso em: 25 jan. 2019.
- [50] CID-10. **Classificação de Transtornos Mentais e de Comportamento.** Porto Alegre: Artmed, 2008.
- [51] LIMA, R.D; ALVES, M.L.S; SILVA, N.E.A; PETRILLI, L.T. (2012). **A Pessoa com Deficiência Intelectual no Mercado de Trabalho em GURUPI-TO: um estudo de caso.** Disponível em: <<http://www.ojs.unirg.edu.br/index.php/1/article/view/237/102>> ._Acesso em: 05 mai. 2020.
- [52] PIERSOL, B. (2007). **Employee engagement and power to the edge.** Performance Improvement, 46(4), 30-33.
- [53] BAHIA, M. S. **Responsabilidade social e diversidade nas organizações: contratando pessoas com deficiência.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

- [54] MOORE, K.; MCDONALD, P.; BARLETT, J. (2018). **Emerging trends affecting future employment opportunities for people with intellectual disability: The case of a large retail organisation.** *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 43(3), 328-338.
- [55] BORGES, L. O. B., & TAMAYO, A. (2001). **A estrutura cognitiva do significado do trabalho.** *Psicologia: Organização e Trabalho*, 1(2), 11-44.
- [56] ARAUJO, J. P.; SCHMIDT, A. **Inclusão de pessoas com necessidades especiais no trabalho: a visão de empresas de instituições educacionais especiais na cidade de Curitiba.** *Revista Brasileira de Educação Especial*, Marília, v. 12, n. 2, p. 241-254, 2006.
- [57] RABAGLIO, M, O. **Seleção por competências.** São Paulo: Educator, 2001.
- [58] PEREIRA-SILVA, N. L., & FURTADO, A. V. (2012). **Inclusão no trabalho: A vivência de pessoas com deficiência intelectual.** *Interação em Psicologia*, 16(1), 95-100. doi: <http://dx.doi.org/10.5380/psi.v16i1.23012>.
- [59] LANE, S. Título do cap. In: **Psicologia Social: o homem em movimento.** São Paulo: Editora Brasiliense, 1985.
- [60] SANTILLI, S., NOTA, L., GINEVRA, M. C., & SORESI, S. (2014). **Career adaptability, hope and life satisfaction in workers with intellectual disability.** *Journal of Vocational Behavior*, 84(1), 21-30. doi: 10.1016/j.jvb.2014.02.011
- [61] ASSUNÇÃO, R. V., CARVALHO-FREITAS, M. N., & OLIVEIRA, M. S. (2015). **Satisfação no trabalho e oportunidades de desenvolvimento da carreira entre profissionais com deficiência.** *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 15(4), 340-351. <https://doi.org/10.17652/rpot/2015.4.556>.
- [62] COX Jr. T; BAELE, R.L. **Developing competency to manage diversity: readings, cases and activities.** San Francisco: Berret-Koehler Publishers, 1997.
- [63] DEL PRETTE, A., & DEL PRETTE, Z. A. P. (2001). **Psicologia das relações interpessoais: Vivências para o trabalho em grupo.** Petrópolis: Vozes.
- [64] SNOW, R.E., KYLLONEN P.C. & MARSHALEK B. (1984). **The topography of ability and learning correlations.** Em R.J. Sternberg (Org.), *Advances in the psychology of human intelligence* (pp. 47-103). Vol. 2. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- [65] TANAKA, E.D.O. **Desenvolvimento de uma escala de atitudes sociais em relação ao trabalho da pessoa com deficiência.** 2007. 198f. Tese (Doutorado em Educação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Marília, 2007.
- [66] CHEETHAM, G.; CHIVERS, G. **Professions, competence and informal learning.** Edward Elgar: Cheltenham, 2005.

[67] MOURÃO, L. **Avaliação de programas públicos de treinamento: um estudo sobre impacto no trabalho e na geração de emprego.** Tese de Doutorado em Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2004.

ANEXO A



UNIVERSIDADE BRASIL



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: ANÁLISE DO DESEMPENHO LABORAL DE DEFICIENTES INTELECTUAIS INSERIDOS EM UMA REDE VAREJISTA NOS MUNICÍPIOS DE ITABUNA E ILHÉUS

Pesquisador: REBECA RODRIGUES FAISLON MATOS

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 26633119.4.0000.5494

Instituição Proponente: UNIVERSIDADE BRASIL

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.825.264

Apresentação do Projeto:

O objetivo deste trabalho será avaliar a produtividade e adaptabilidade dos DI (Deficientes Intelectuais) no mercado de trabalho em uma rede varejista no Município de Itabuna e Ilhéus.

Objetivo da Pesquisa:

Comparar a produtividade do grupo de colaboradores com DI (Deficiência Intelectual) e dos colaboradores que não apresentam tal comprometimento.

Entender a percepção que os colaboradores sem deficiência intelectual possuem dos colegas com DI (Deficiência Intelectual). Avaliar o desempenho laboral dos colaboradores com DI (Deficiência Intelectual) por meio da inclusão social e do emprego apoiado.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

O preenchimento do questionário/entrevista não tem o objetivo de comprometer o emprego dos funcionários participantes da pesquisa. Ainda, o preenchimento destes questionários/entrevista não oferecem risco imediato ao participante, porém considera-se a possibilidade de um risco subjetivo, pois algumas perguntas podem remeter à algum desconforto, evocar sentimentos ou levar à um leve cansaço após responderem os questionários/entrevista. Caso algumas dessas possibilidades ocorram, o participante poderá optar pela suspensão imediata do preenchimento dos questionários.

Endereço: RUA CAROLINA FONSECA, 235

Bairro: ITAQUERA

CEP: 06.230-030

UF: SP

Município: SAO PAULO

Telefone: (11)2070-0167

E-mail: comite.etica.sp@universidadebrasil.edu.br



UNIVERSIDADE BRASIL



Continuação do Parecer: 3.825.284

Benefícios: Contribuir para a valorização das pessoas com DI (Deficiência Intelectual) inseridas no mercado de trabalho, bem como possibilitar o esclarecimento sobre a importância de contratar pessoas com deficiência intelectual.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

O projeto está bem apresentado, sendo que seguiu todos os requisitos do CEP. Anteriormente foi solicitado que viesse a realizar a alteração no número do telefone da Universidade Brasil (TCLE) ao invés de 2070.0025, constar 2052.0461, ato este que foi devidamente realizado.

Ainda, este CEP requisitou que o TCLE do incapaz fosse adequado, o que também foi realizado.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os TCLE's foram apresentados, e os ajustes requeridos por este CEP foram realizados.

Recomendações:

Como todo o requerido por este CEP para que fossem realizadas as devidas alterações foram cumpridas, nada existe para ser recomendado.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Como os vícios foram sanados conclui-se pela aprovação do projeto.

Considerações Finais a critério do CEP:

O colegiado acatou o parecer do relator ficando o projeto na condição de APROVADO.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1470728.pdf	14/01/2020 16:02:42		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tale_legalmenteincapaz.docx	14/01/2020 15:54:24	REBECA RODRIGUES FAISLON MATOS	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	tcle_pesquisa.docx	14/01/2020 15:51:19	REBECA RODRIGUES FAISLON MATOS	Aceito
Outros	curriculo_lattesalelessandra.pdf	27/11/2019 22:54:30	REBECA RODRIGUES	Aceito
Outros	curriculo_lattesrebeca.pdf	27/11/2019 22:53:22	REBECA RODRIGUES	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura	projeto_rebeca.docx	27/11/2019 16:24:15	REBECA RODRIGUES	Aceito

Endereço: RUA CAROLINA FONSECA, 235

Bairro: ITAQUERA

CEP: 08.230-030

UF: SP

Município: SAO PAULO

Telefone: (11)2070-0167

E-mail: comite.etica.sp@universidadebrasil.edu.br



UNIVERSIDADE BRASIL



Continuação do Parecer: 3.825.284

Investigador	projeto_rebeca.docx	27/11/2019 16:24:15	REBECA RODRIGUES	Aceito
Outros	termo_anuencia.pdf	27/11/2019 16:13:07	REBECA RODRIGUES	Aceito
Folha de Rosto	folha_rosto.pdf	14/11/2019 15:16:42	REBECA RODRIGUES	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

SAO PAULO, 06 de Fevereiro de 2020

Assinado por:

DANIEL SOUZA FERREIRA MAGALHAES
(Coordenador(a))

Endereço: RUA CAROLINA FONSECA, 235

Bairro: ITAQUERA

CEP: 08.230-030

UF: SP

Município: SAO PAULO

Telefone: (11)2070-0167

E-mail: comite.etica.sp@universidadebrasil.edu.br

ANEXO B**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

Observação: Este questionário é um instrumento anônimo

- IDADE: _____
- SEXO: _____
- O COLABORADOR É ESTAGIÁRIO DA APAE? _____
- GRAU DE ESCOLARIDADE: _____
- TEMPO DE ATUAÇÃO NA EMPRESA: _____
- FUNÇÃO: _____
- CHEFE IMEDIATO: _____

Esse é um questionário em que o senhor gestor irá analisar os itens concernentes ao desempenho do colaborador a partir dos seguintes aspectos: relacionamentos interpessoais, produtividade, assiduidade, atendimento ao cliente e características comportamentais. Para tal, pontue os itens sinalizados com médias entre 0-5, conforme o exposto abaixo:

LEGENDA:

Discordo Totalmente	Discordo	Não Concordo Nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente
1	2	3	4	5

1. RELACIONAMENTOS INTERPESSOAIS:

O colaborador mantém bom relacionamento com os colegas de equipe?	
O colaborador é reconhecido por seu comportamento equilibrado e respeitoso por colegas de outras áreas ou unidades?	
O colaborador mantém bom relacionamento com colegas de outras áreas ou unidades?	
O colaborador trata a todos com respeito e atenção, independentemente de sua posição hierárquica?	
O colaborador é referência em comportamento para seus pares e/ou subordinados?	
O colaborador respeita sua chefia imediata?	

2. PRODUTIVIDADE:

Cumpre as metas estipuladas no setor?	
Contribui para o sucesso do setor?	
Realiza as atividades dentro do tempo que foi proposto?	
Contribui com o cumprimento da missão, visão e valores da empresa?	
Importa-se em melhorar seu desempenho continuamente?	

3. ASSIDUIDADE:

O colaborador costuma se atrasar?	
O colaborador tem altos índices de absentismo?	
O colaborador costuma sair mais cedo?	

4. ATENDIMENTO AO CLIENTE:

Dirige-se ao cliente de forma respeitosa, independentemente da idade, gênero, religião?	
Prontifica-se a ajudar o cliente a carregar mercadorias?	
É educado no atendimento (bom dia, boa tarde, boa noite)?	
No atendimento costuma ser gentil com o cliente?	
Costuma receber elogios dos clientes?	

5. CARACTERÍSTICAS COMPORTAMENTAIS:

É empático?	
Costuma ser flexível?	
Executa as atividades com motivação?	
Coopera com os colegas e chefia?	
Tem humildade para receber feedbacks negativos e mudar/melhorar?	

ANEXO C

QUESTIONÁRIO COM OS PARES

Observação: Este questionário é um instrumento anônimo

- **IDADE:** _____
- **SEXO:** _____
- **GRAU DE ESCOLARIDADE:** _____
- **TEMPO DE ATUAÇÃO NA EMPRESA:** _____
- **FUNÇÃO:** _____

Este é um questionário em que o senhor colaborador irá analisar os itens concernentes aos colaboradores que apresentam comprometimento intelectual e fazem parte da empresa em que trabalha. Os itens estarão relacionados aos relacionamentos pessoas dos mesmos, bem como as contribuições para o desenvolvimento da empresa. Para tal, pontue= e os itens sinalizados com médias entre 1-5, conforme o exposto abaixo:

LEGENDA:

Muito Ruim	Ruim	Bom	Muito bom	Ótimo
1	2	3	4	5

QUESTÕES

Qual sua avaliação em relação ao desempenho do seu colega de trabalho que apresenta o comprometimento intelectual?	
Qual sua avaliação sobre os relacionamentos interpessoais estabelecidos entre colaboradores que não apresentam e os que apresentam comprometimento?	
A partir da inserção das pessoas com deficiência intelectual, a empresa passa a ser vista com responsabilidade social?	
Qual sua avaliação em relação ao atendimento ao cliente realizado pela pessoa com comprometimento intelectual?	
Qual sua avaliação em relação em relação ao estabelecimento da empatia entre as pessoas que trabalham na empresa?	
Qual sua avaliação em relação as contratações de pessoas que apresentam comprometimento intelectual?	

ANEXO D**Questionário/Entrevista com os Colaboradores que Apresentam Deficiência Intelectual (DI)**

Observação: Este questionário é um instrumento anônimo

1. Idade :
2. Sexo:
3. Com quem você mora?
4. Quantas pessoas na sua família trabalham? Alguém depende financeiramente de você?
5. Qual a sua função na empresa?
6. Há quanto tempo você trabalha nesta função e tem pretensão de crescimento na empresa?
7. Você gosta de trabalhar nesta função?
8. Qual o turno que você trabalha. Como é trabalhar nesse turno?
9. Quais dificuldades você encontra no ambiente de trabalho?
10. Por qual motivo o trabalho é importante para você?
11. Como é o seu relacionamento com os outros funcionários?
12. Os outros funcionários lhe auxiliam na sua função?
13. Como é seu relacionamento com os clientes?
14. Já ocorreu algum problema durante a execução da sua função?