



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I CAMPINA GRANDE  
CENTRO PROEAD  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**DAMIANA FABIANA RUFINO DE SOUSA**

**INCLUSÃO SOCIAL PELO TRABALHO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO  
ÂMBITO DE UM BANCO PÚBLICO DO BRASIL**

**CAMPINA GRANDE**

**2022**

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS I CAMPINA GRANDE  
CENTRO PROEAD  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**DAMIANA FABIANA RUFINO DE SOUSA**

**INCLUSÃO SOCIAL PELO TRABALHO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO  
ÂMBITO DE UM BANCO PÚBLICO DO BRASIL**

Relatório de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública-EAD do Centro PROEAD da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharelado em Administração Pública.

**Orientador:** Prof. Dr. José Pereira da Silva.

**CAMPINA GRANDE**

**2022**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S725i Sousa, Damiana Fabiana Rufino de.

Inclusão social pelo trabalho de pessoas com deficiência no âmbito de um Banco Público do Brasil [manuscrito] / Damiana Fabiana Rufino de Sousa. - 2022.

26 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação EAD em Administração Pública) - Universidade Estadual da Paraíba, EAD - Campina Grande , 2022.

"Orientação : Prof. Dr. José Pereira da Silva , Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância."

1. Política pública. 2. Empresa pública. 3. Inclusão social.

I. Título

21. ed. CDD 320.6

DAMIANA FABIANA RUFINO DE SOUSA

INCLUSÃO SOCIAL PELO TRABALHO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO  
ÂMBITO DE UM BANCO PÚBLICO DO BRASIL

Relatório de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração Pública-EAD do Centro PROEAD da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de bacharelado em Administração Pública.

Área de concentração: Administração Pública.

Aprovado em: 06/12/2022

**BANCA EXAMINADORA**

Documento assinado digitalmente  
 JOSE PEREIRA DA SILVA  
Data: 08/12/2022 08:47:06-0300  
Verifique em <https://verificador.iti.br>

---

Prof. Dr. José Pereira da Silva (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

*Adelino Pereira da Silva*

---

Prof. Ms. Adelino Pereira da Silva  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

*Jurani Oliveira Clementino*

---

Prof. Dr. Jurani de Oliveira Clementino  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Ao Senhor Meu Deus que me permitiu chegar até aqui  
e meus familiares pela compreensão e apoio, DEDICO.

## AGRADECIMENTOS

À Geuda Anazile da C Gonçalves, coordenadora do curso de Especialização, por seu empenho.

Ao professor José Pereira Da Silva pelas leituras sugeridas ao longo dessa orientação e pela dedicação.

Ao meu pai José Rufino de Sousa (*in memoriam*), a minha avó Terezinha Rosa de Jesus (*in memoriam*), às minhas tias Rita Tereza de Sousa, Josefa Tereza de Sousa e Antonia de Sousa, minhas irmãs Maria Fábria Rufino Cordeiro e Alzenoura Rufino de Sousa pela compreensão por minha ausência nas reuniões familiares.

À minha mãe Maria Teresa de Jesus (*in memoriam*), embora fisicamente ausente, sentia sua presença ao meu lado, dando-me força.

Aos professores do Curso de Especialização da UEPB, em especial, Bruno Gaião, Sibelle Thayse Duarte, Milena Melo, Lucas Morais e Kaline Di Pace Nunes que contribuíram ao longo de trinta meses, por meio das disciplinas e debates, para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos funcionários da UEPB, Jane Siqueira e Larissa Macedo, pela presteza e atendimento quando nos foi necessário.

Aos colegas de classe em especial; Antônio Bismarck Colaço Lima, Erinaldo Dias Amorim e demais colegas pelos momentos de amizade e apoio.

“Ninguém é igual a ninguém. Todo ser humano  
é um estranho ímpar.s.”  
(Carlos Drumond de Andrade)

## RESUMO

As pessoas com deficiência foram excluídas da sociedade desde há muito tempo, porque apresentavam características diferentes do nível social dito como “normal”. Ao discutir a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, nesse trabalho, percebemos as barreiras que existem para sua inclusão neste setor. A pesquisa se trata de um relatório de experiência profissional como empregada pública e PCD. Tem como objetivo contribuir, analisar desafios, identificar aspectos facilitadores e dificultadores para a discussão sob a contratação das Pessoas com Deficiência pela Empresa Pública Caixa Econômica Federal e a sua importância para o processo de inclusão social. Este estudo é relevante pois mostra que essas pessoas possuem capacidades e competências em todos os setores sociais, econômico e político no País, de forma a estarem inseridas na população economicamente ativa da sociedade e que Políticas de inserção social são importantes. Quanto a metodologia, tratou-se de trabalho bibliográfico, quanto aos objetivos, tratou-se de pesquisa exploratória e descritiva e quanto aos resultados, verificou-se que em 2019 a Caixa Econômica Federal convocou todas as pessoas com deficiência que estavam no cadastro de reserva, totalizando 992 novos admitidos. Por fim, que políticas de inclusão social são necessárias para a promoção ao direito fundamental à igualdade.

**Palavras-Chave:** Política Pública. Empresa Pública. Inclusão social.

## **ABSTRACT**

Disabled people have been excluded from society for a long time, because they have characteristics that are different from the so-called “normal” social level. When discussing the inclusion of people with disabilities in the labor market, in this work, we perceive the barriers that exist for their inclusion in this sector. The research is a report of professional experience as a public employee and PCD. aims to contribute, analyze challenges, identify facilitating and hindering aspects for the discussion on the hiring of People with Disabilities by the Public Company Caixa Econômica Federal and its importance for the process of social inclusion. This study is relevant because it shows that these people have capabilities and skills in all social, economic and political sectors in the country, in order to be included in the economically active population of society and that social insertion policies are important. As for the methodology, it was a bibliographic work, as for the objectives, it was an exploratory and descriptive research and, as for the results, it was verified that in 2019 Caixa Econômica Federal summoned all people with disabilities who were in the register of reserve, totaling 992 new admissions. Finally, what social inclusion policies are necessary to promote the fundamental right to equality.

**Keywords:** Public Policy. Public company. Social inclusion.

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

<b>CEF</b>	Caixa Econômica Federal
<b>CMN</b>	Conselho Monetário Nacional
<b>PCD</b>	Pessoas Com Deficiência
<b>TCU</b>	Tribunal de Contas da União

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>2 REVISÃO TEÓRICA .....</b>	<b>12</b>
2.1 CONCEITOS INICIAIS .....	13
2.2 A INCLUSÃO SOCIAL.....	14
<b>2.2.1 Legislações Aplicadas às Pessoas com Deficiência.....</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2 Políticas Públicas Voltadas Para às Pessoas com Deficiência na Caixa Econômica Federal .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.3 Práticas de Boa Convivência .....</b>	<b>17</b>
<b>2.2.4 Orientações Importantes e Frases que Devem Ser Evitadas .....</b>	<b>18</b>
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>20</b>
3.1 REALIZAÇÃO DOS TRABALHOS DIÁRIOS .....	20
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>22</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>24</b>
<b>ANEXO A – ilustrações de indicadores de Resultados .....</b>	<b>26</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As pessoas com deficiência foram excluídas da sociedade desde há muito tempo, porque apresentavam características diferentes do nível social dito como “normal”. Por muito tempo foram excluídos da sociedade por causa da discriminação, medo e principalmente com informações imprecisas sobre sua deficiência. Tanaka e Manzini (2005) acrescentam que não ser específico sobre deficiência pode causar desconhecimento sobre limitações reais, pontos fortes, necessidades, expectativas e sentimentos da pessoa com deficiência, o que é característico vai acabar alimentando o preconceito que existe contra essas pessoas.

Este trabalho se trata de um relatório de experiência profissional como empregada pública e PCD na Caixa e levanta a temática sobre Contratações de PCDs na empresa pública. Por decisão judicial, a empresa precisou convocar todos os PCDs que faziam parte do cadastro de reserva do concurso realizado em 2014. Os candidatos passaram por uma avaliação multidisciplinar (Médicos, Psiquiatras, Psicólogos, Fisioterapeutas, Médicos do Trabalho), para classificação da deferência. Após, essa etapa, todos foram contratados. A Caixa Econômica Federal (CEF), também conhecida como Caixa, é uma instituição financeira Brasileira, sob a forma de empresa pública, com patrimônio próprio e autonomia administrativa com sede em Brasília, no Distrito Federal, e com filiais em todo o território nacional. É vinculada ao Ministério da Economia. Integra o Sistema financeiro nacional, auxiliando na política de crédito do Governo Federal do Brasil, submetendo-se às suas decisões e à disciplina normativa ao Ministro da Economia, e à fiscalização do Banco Central do Brasil. Conta em caráter excepcional com serviços bancários autorizados pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). Suas contas e operações estão sujeitas a exame e a julgamento do Tribunal de Contas da União (TCU).

O ano de 1969 foi um dos marcos na história da CAIXA. O Decreto-Lei Nº 759 daquele ano à constituiu como uma empresa pública e deu a ela diversas obrigações e deveres, com foco em serviços de natureza social, promoção da cidadania e do desenvolvimento do país.

Desde sua criação, a CAIXA não parou de crescer, de se desenvolver, de diversificar e ampliar suas áreas de atuação. Uma prova é o seu Estatuto Social, renovado sempre que é preciso se adaptar à realidade dos brasileiros. A última atualização foi em 04 de agosto de 2021. A CAIXA, além de atender à correntistas, trabalhadores, beneficiários de programas sociais e apostadores, acredita e apoia iniciativas artístico-culturais, educacionais e desportivas em todo o Brasil.

Este trabalho tem como objetivo contribuir para a discussão sobre a contratação das Pessoas com Deficiência pela Empresa Pública Caixa Econômica Federal e a sua importância para o processo de inclusão social. Este estudo é relevante pois mostra que essas pessoas possuem capacidades e competências em todos os setores sociais, econômico e político no País, de forma a estarem inseridas na população economicamente ativa da sociedade e que Políticas de inserção social são importantes. Quanto a metodologia, tratou-se de trabalho bibliográfico.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

A Lei 8.213/91, denominada popularmente de Lei de Cotas, é uma medida compensatória que busca ampliar o acesso ao mercado formal de trabalho das PCDs, por meio da reserva obrigatória de postos de trabalho. Assim, os estabelecimentos com cem ou mais colaboradores devem reservar de 2 a 5% de suas vagas para serem ocupados por esse grupo de pessoas. Apesar da referida legislação nacional, em 2013, a Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) divulgou que menos de 1% (0,73%) dos cidadãos com deficiência estavam inseridos no mercado formal de trabalho (Brasil, 1991).

No ano de 2019, a Caixa Econômica Federal fez a convocação de todos os PCDs que estavam no cadastro de reserva realizado no concurso de 2014. Em 2021, realizou a maior convocação de pessoas com deficiência (PCDs) de sua história. Os 992 novos convocados foram admitidos por meio de concurso público inédito e exclusivo para PCDs, com edital que passou por ajustes por requisição da Fiscalização do Trabalho (SINAIT, 2022).

A partir de análise do edital, Auditores-Fiscais do Trabalho apresentaram recomendações em reunião virtual realizada no dia 15 de setembro, junto a representantes do banco. As sugestões de mudanças no documento basearam-se em ações fiscais das Superintendências Regionais do Trabalho em Pernambuco (SRT/PE) e no Distrito Federal (SRT/DF), voltadas à verificação do cumprimento da cota. Entre as principais alterações pedidas pela fiscalização, estavam a possibilidade de envio de laudo emitido por outros profissionais ligados à deficiência (fisioterapeuta, fonoaudiólogo, psicólogo e terapeuta ocupacional), além do laudo médico já exigido; a garantia da acessibilidade e adaptações razoáveis – por exemplo, fragmentação de atividade ou alteração de jornada – de acordo com as deficiências apresentadas; e exclusão de avaliação de compatibilidade da deficiência com o cargo. Todas foram acatadas (SINAIT, 2022).

A fiscalização do preenchimento dessas vagas é atribuição da Inspeção do Trabalho, que vê a inclusão de PCDs e reabilitados da Previdência Social no mercado de trabalho como instrumento fundamental para a construção da cidadania e da dignidade dessa parte da população (SINAIT, 2022).

De acordo com auditores que atuam na inclusão de PCDs, o trabalho nesta área envolve, além de fiscalização, sensibilização, convencimento e negociações. Isso porque muitos empregadores, de início, ainda buscam argumentos para justificar a impossibilidade de contratação. Seja por desconhecimento ou por preconceito, a situação exige da Inspeção do Trabalho um constante aprimoramento e articulação com os órgãos governamentais, com a

sociedade civil organizada e com as associações para a defesa dos direitos das pessoas com deficiência (SINAIT, 2022).

A cerimônia de convocação dos novos empregados públicos aconteceu no dia 11 de fevereiro, no Palácio do Planalto. Os concursados irão reforçar o atendimento nas agências em todo o País e no setor de tecnologia do banco. Na solenidade, um grupo de empregados PCDs recebeu os crachás funcionais do banco, representando os convocados em todas as regiões do Brasil (SINAIT, 2022).

## 2.1 CONCEITOS INICIAIS

Inicialmente, faz-se necessário apresentar algumas definições: Pessoas com Deficiência “são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”. Esse conceito é da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2007).

Colocar-se competitivamente, em igualdade de condições com as demais pessoas, nas condições de direito do trabalho e segurança pública, em que devem ser observadas as regras de acessibilidade, prestação de serviços de tecnologia assistiva e adequação razoável do ambiente. Tipos de deficiência (SAINT PAUL, 2020). Uma deficiência física é uma alteração completa ou parcial em uma ou mais partes do corpo de uma pessoa, resultando em comprometimento da função física. Como exemplo, temos a paraplegia, tetraplegia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, deformidades congênitas ou adquiridas, nanismo, ostomias (Cartilha Inclusão PCD- Caixa).

Por sua vez, a deficiência auditiva; é a perda total ou parcial da capacidade de compreender qualquer tipo de som por meio do aparelho auditivo. O Decreto 3298/99 considera como deficiência auditiva a perda bilateral de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz (Cartilha Inclusão PCD - Caixa), já a deficiência visual diz respeito a perda da visão, podendo ser total (cegueira) ou parcial (baixa visão ou visão subnormal). O Decreto 3298/99 considera como deficiência visual a cegueira, na qual a acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, na qual a acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica, e os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60o, ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores. Segundo a Súmula 377/2008 do STJ, a pessoa com visão monocular tem

direito de concorrer às vagas reservadas para Pessoa com Deficiência (PCD) em concursos públicos. Muitas ações têm considerado como referência de acuidade de 20/200 a 20/400 da tabela SNELLEN, para identificar a deficiência monocular (Cartilha inclusão PCD - caixa).

Por fim, temos a deficiência intelectual, que é um atraso ou lentidão no desenvolvimento cognitivo adquirido até os 18 anos e pode causar alterações na maneira de falar, se movimentar, escrever, no cuidado pessoal, entre outros. Essa deficiência não está relacionada à inteligência, mas a diferentes formas de cognição que foram sendo adaptadas durante sua vida. Há diversas formas e graus de deficiência mental cujas limitações e impedimentos para o exercício laboral devem ser avaliados caso a caso, vale salientar que Deficiência Múltipla é a associação de dois ou mais tipos de deficiência na mesma pessoa (Cartilha inclusão PCD - caixa).

## 2.2 A INCLUSÃO SOCIAL

Esforços para ganhar visibilidade para os deficientes têm sido lentos. Ao longo dos anos, nesse sentido, várias ações foram realizadas para promover a "aceitação" desses artigos na sociedade. Mesmo com o decorrer do tempo, e dos progressos alcançados e das políticas sociais, ainda nos deparamos com práticas de discriminação, segregação e discriminação em diferentes setores sociais. Nessa visão, Sasaki (2003, p. 31) coloca isso:

A exclusão ocorria em seu sentido total, ou seja, as pessoas portadoras de deficiência eram excluídas da sociedade para qualquer atividade porque antigamente elas eram consideradas inválidas, sem utilidade para a sociedade e incapazes para trabalhar, características estas atribuídas indistintamente a todos que tivessem alguma deficiência. (SASSAKI, 2003, p. 31)

Ao discutir a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, nesse trabalho, percebemos as barreiras que existem para sua inclusão neste setor. A integração, descrita por Sasaki (2003) trouxe que a partir do final da década de 1960, surgiu a ideia de integração social, que visa incluir pessoas em desvantagem social no ambiente educacional, no mercado de trabalho, na família e no lazer. Sobre a integração social de Sasaki (2003, p. 34) afirma:

(...) afinal de contas, tem consistido no esforço de inserir na sociedade pessoas com deficiência que alcançaram um nível de competência compatível com os padrões sociais. A integração tinha e tem o mérito de inserir o portador de deficiência na sociedade, sim, mas desde que ele esteja de alguma forma capacitada a superar as barreiras físicas, programáticas e atitudinais nela existentes. (SASSAKI, 2003, p. 34)

Segundo estudo de Araújo e Schmidt (2006) pessoas com deficiência são excluídas do mercado de trabalho, pois não houve preparo por parte física da empresa ou dos funcionários para acomodar os deficientes. Tal atitude chega a desagradar o desenvolvimento de pessoas com deficiência, uma vez que diferentes obstáculos em vários campos impedem seu real desenvolvimento na cultura organizacional da empresa.

Conforme Machado (1998 apud NOHARA; ACEVEDO; FIAMMETTI, 2010, p.71) o objetivo da integração social é: “Incorporar física e socialmente as pessoas portadoras de deficiência, a fim de usufruírem dos bens socialmente produzidos, habilitando-as, oferecendo-lhe os instrumentos contemporâneos para o exercício da cidadania.” NOHARA; ACEVEDO; FIAMMETTI, 2010, p.71)

Dentro desse viés, o uso da palavra "Integração" implica que as pessoas com deficiência devem estar preparadas para viver em sociedade ao mesmo tempo, que é o oposto de inclusão, como veremos a seguir. Diante desse contexto, a etapa da inclusão, Sasaki (1997, p.3) define o conceito como:

(...) um processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir papéis na sociedade. A inclusão social constitui então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidade a todos. (SASSAKI, 1997, p.3)

Nos estudos de Araujo e Schmidt (2006) fica evidente o conceito de inclusão como é um processo pelo qual a sociedade se adapta para aceitar as pessoas, incluindo as pessoas com deficiência, em todos os setores.

Nesse sentido, destaca que o acesso ao mercado de trabalho desempenha um papel importante no processo de inclusão, pois proporciona às pessoas com deficiência a satisfação de suas necessidades também significa o desenvolvimento de suas necessidades e habilidades.

### **2.2.1 Legislações Aplicadas às Pessoas com Deficiência**

A Constituição Federal como lei maior do Estado em seu artigo 37, VIII da CF, garante a reserva de percentual de cargos para Pessoas com Deficiência “VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas com deficiência e definirá os critérios de sua admissão” (BRASIL, 1988).

A lei 8.112/90, assegura o direito de se inscrever em concursos Públicos, para Provimentos de cargos, cuja as atribuições sejam compatíveis com a deficiência (BRASIL, 1990).

Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso (BRASIL, 1990).

Lei 8213/91 - Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência em seu Art. 93 dispõe que:

A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas (...) cuja proporção para empresas com mais de 1000 empregados/as é 5%. (BRASIL,1990).

Dessa forma:

A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção; I - até 200 empregados; 2%; II - de 201 500, 3%; III - de 501 1.000, 4%; IV - de 1.001 em diante, 5%. V - (VETADO) § 2º Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso 2 (BRASIL, 1991).

A Lei 13.146/15 - Lei Brasileira e Inclusão, institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência definindo e regulamentando conceitos e diretrizes para a promoção da inclusão da Pessoa com Deficiência em todos os âmbitos da sociedade (BRASIL, 2015).

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas. (BRASIL 2015).

O Decreto 3298/99 - Regulamenta a lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a política nacional para integração da pessoa portadora de deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências (BRASIL, 1999).

### **2.2.2 Políticas Públicas Voltadas Para às Pessoas com Deficiência na Caixa Econômica Federal**

De acordo com Saint Paul (2020), para que se possa receber o empregado na CEF, foram feitas algumas adaptações de ambientes nas unidades. Elaborado Roda de diálogo com os empregados, para que saibam como lidar e tratar os colegas. Dar as boas-vindas ao novo empregado com deficiência e buscar uma conversa inicial com o objetivo de conhecer as necessidades e habilidades (pontos fortes), para que a adequação ao posto de trabalho e as atividades atribuídas sejam adequadas às particularidades de cada deficiência com:

- ✓ Instalação de *software* acessível disponível nos computadores;
- ✓ Instalação de sinais de comunicação em Braille;
- ✓ Balcões de atendimento acessíveis, modificados e assinados (marca de atendimento preferencial);
- ✓ Encontrar um teclado de computador acessível;
- ✓ Mão dupla nas escadas, com sinal em Braille;
- ✓ Banheiro acessível, bebedouro e elevador.

### **2.2.3 Práticas de Boa Convivência**

Um documento de boas práticas e convivência foi implantado para melhor adequação ao trabalho por parte dos empregados PCD e demais colegas. Essas práticas foram usadas em um treinamento com empregados, antes de receber os colegas PCDs. Algumas dicas: Não ignore a deficiência de uma pessoa com o intuito de “elogiá-la” ou “fortalece-la”, pois isso significa ignorar uma característica importante (Trilha Inclusão PCD/CAIXA).

A deficiência existe e precisamos aprender com ela. As pessoas com deficiência têm autonomia para tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por elas. As pessoas com deficiência não devem ser tratadas como crianças, a menos que sejam. Evite comportamentos de superproteção: só as ajude quando e como elas solicitarem. Você pode oferecer ajuda, mas se ela não aceitar, entenda sem se ofender, pois muitas vezes ela não precisa de ajuda (Trilha Inclusão PCD/CAIXA).

A principal ferramenta de inclusão para o/a colega com deficiência visual são os *softwares* leitores de texto. A CAIXA disponibiliza tais *softwares* que permitem o/a empregado/a ter acesso a toda informação escrita da empresa. Entretanto esses *softwares* não

leem imagens, necessitando que elas venham acompanhadas de descrição contextual (Trilha Inclusão PCD/CAIXA).

Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos, as expressões faciais, os gestos e movimentos do seu corpo são excelentes indicações do que você quer dizer. Se a Pessoa com deficiência tiver dificuldade em entender, avisará. De modo geral, suas tentativas serão apreciadas e estimuladas. (Trilha Inclusão PCD/CAIXA). Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual. Se você desviar o olhar, a pessoa com deficiência auditiva pode achar que a conversa terminou. A cadeira de rodas, a bengala, ou qualquer equipamento de auxílio de uma pessoa com deficiência é como uma extensão do seu espaço corporal. Não convém empurrar a cadeira sem a autorização de seu/a dono/a, nem se apoiar na cadeira, ou deslocar a muleta ou bengala do lugar onde foi apoiada (Trilha Inclusão PCD/CAIXA).

Se você for conversar com um cadeirante por um tempo prolongado é conveniente que você sente também para evitar o desconforto de ele ficar muito tempo olhando para cima.

Não trate a pessoa com deficiência intelectual/mental como incapaz. Ela pode realizar suas tarefas de forma mais lenta, mas isso não significa que incapaz, nem que seja dependente de outras pessoas. Em algumas atividades específicas, ela pode realizar tarefas com mais precisão e agilidade do que uma pessoa que não possui tal deficiência (Trilha Inclusão PCD/CAIXA).

#### **2.2.4 Orientações Importantes e Frases que Devem Ser Evitadas**

O Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei 13.146/2015) confirma o verdadeiro conceito do Princípio da Igualdade entre todas as pessoas, sem qualquer tipo de discriminação. Assim, a pessoa com deficiência não enfrentará nenhum tipo de discriminação, negligência, exploração, violência, abuso, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante.

A Lei de Inclusão no Brasil estabeleceu ao criminalizar a discriminação contra uma pessoa, e indicar que, dependendo do crime, a pena pode ser ainda maior se o ato de violência for praticado por meio de comunicação (por exemplo, redes sociais) (SAINT PAULO, 2020).

Então, quando oferecer ajuda a uma pessoa com deficiência, perguntar o que fazer e fazer algo apenas se estiver seguro para isso, mas não se sinta mal se sua oferta for rejeitada, nem sempre é necessário. O bom senso e a natureza são importantes nas relações com pessoas com deficiência. Eles não são crianças e não estão doentes (Gil, 2002).

Não subestime as oportunidades e não superestime as dificuldades. Caso ocorra uma situação constrangedora, lembre-se que o respeito, honestidade e bom humor, sempre ajudarão (SAINT PAUL,2020; FAQ -INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIENCIA - CAIXA).

Evite perguntas indiscretas como:

- ✓ “Mas a sua deficiência é onde?”;
- ✓ “ Tão bonito(a)...que pena que é deficiente”;
- ✓ “Você nasceu assim ou foi acidente?” ;
- ✓ “Como você faz quando quer ir ao banheiro?”;
- ✓ “Você não tem fé? Não acredita que Deus pode te curar?”;
- ✓ “Você realmente é um exemplo de superação para todos”;
- ✓ “Seu namorado é normal ou também é deficiente?”;
- ✓ “Ainda bem que seu filho não nasceu deficiente, né?”;
- ✓ “Você é um herói/campeão!”;
- ✓ “Você é uma heroína/campeã.

### 3 METODOLOGIA

A presente pesquisa tem como objetivo identificar e analisar os desafios e tendências observadas diante da possibilidade de contratação de Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais, com base nos processos decisórios da empresa enquadrada no disposto da lei de cotas para PNEs, identificar aspectos facilitadores à Contratação de PCDs pela organização estudada. Identificar aspectos dificultadores à contratação pela organização. Analisar a influência de fatores relacionados a racionalidade instrumental e de padrões socialmente estabelecidos no processo decisório de contratação de PCDs, e compreender os desafios e superações das PCDs no ambiente de trabalho. A metodologia escolhida na execução do presente trabalho trata-se de uma pesquisa qualitativa – exploratória, de natureza bibliográfica, documental.

A pesquisa aborda às Políticas Públicas Brasileiras voltadas para pessoas com deficiência. Realizar análise da atividade de trabalho permitindo compreender como o trabalhador realiza suas atividades laborais, explicar quais mecanismos possuem para atingir seus objetivos com menor desgaste e avaliar a carga de trabalho envolvida neste processo. Serve também de subsídio para analisar as habilidades necessárias que o trabalhador deve possuir para realizar efetivamente a atividade executada (Cartilha inclusão PCD - CAIXA).

#### 3.1 REALIZAÇÃO DOS TRABALHOS DIÁRIOS

A pessoa com deficiência na Caixa tem as mesmas obrigações e oportunidades que qualquer outro empregado. E as principais atribuições são: efetuar atividades administrativas necessárias, instruir, relatar e acompanhar processos administrativos e operacionais de sua unidade; efetuar cálculos diversos referentes às operações, programas e serviços da CAIXA; elaborar e redigir correspondências internas e(ou) destinadas aos clientes e ao público; preparar o movimento diário; manter atualizadas operações, programas e serviços implantados eletronicamente; dar andamento em processos e documentos tramitados na Unidade; realizar trabalhos relativo à edição de textos e planilhas eletrônicas, arquivo, pesquisa cadastral, controle de protocolo e demais atividades operacionais. Para estar sempre atualizados com os serviços que a Caixa oferece o empregado é obrigado a seguir normativos internos. Cada serviço possui sua norma específica, que uma vez não seguido, ele sofrerá penalidades administrativas.

O maior leque de atendimentos é no setor Social, com pagamento de benefícios, como Auxílio Brasil (Cadastro Realizado no CRAS de cada Município), Auxílio Táxi e

Caminhoneiro, benefício INSS para aposentados e Pensionistas. Também no setor imobiliário: elaboração de contratos para assinaturas dos compradores, crédito; Consignados, CDC, Crédito Real Fácil. FGTS - pagamento de rescisões contratuais de trabalho; Abertura de contas, FIES - Financiamento Estudantil, dentre outros. (NORMATIVO; SISRH 2000).

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A empresa, antes de fazer a contratação de PCDs, fez um treinamento com os colaboradores para que aprendessem a lidar com essas pessoas, promovendo roda de diálogos e palestras, explicando maneiras e conscientização de tratamento ao colega PCD.

Em 2018, a Caixa possuía cerca de 1,3 mil empregados com deficiência, que representavam apenas 1,5% do efetivo do banco. Com as novas contratações, que representam a maior ação de convocação já realizada por uma empresa brasileira, o banco público chega a cerca de 4,4 mil PCDs e atinge, pela primeira vez, a cota de 5% de empregados com deficiência prevista na Lei 8.213/91). (SINAIT, 2022).

Na CAIXA, há 4.271 empregados/as com deficiência, sendo que, 2.357 possuem deficiência física, 479 possuem deficiência auditiva, 1241 possuem deficiência visual, 109 possuem deficiência intelectual/mental e 85 são reabilitados/as conforme mostra o gráfico abaixo com dados de março de 2022 (SISRH, 2022).

Nessa perspectiva, a deficiência não é algo que se encerra no corpo dos indivíduos com impedimentos. Também não é lesão, ou uma doença a ser curada, mas uma questão a ser abordada por toda a sociedade, é uma constatação de que o ambiente tem relação direta na liberdade da pessoa com limitação funcional, que poderá ter sua situação agravada por conta das relações e barreiras que podem lhe prejudicar o desenvolvimento e o exercício de direitos.

Portanto, a inclusão deve atuar em diversas áreas, seja na educação, empresarial ou social. Deste ponto de vista, o público deve estar ciente de que pessoas com deficiência são pessoas com direitos, o direito de ir e vir, o direito de educação, o direito a um padrão de vida. Como vemos ao longo deste trabalho, informações falsas são uma das principais causas de exclusão dessas pessoas.

Assim como, essa questão deve ser mais profunda, como no mercado de trabalho, o trabalho precisa ter uma aparência diferente e deve ter espaço para revisão à formação dos colaboradores da empresa, e para que a pessoa com deficiência tenha a oportunidade de ser ouvida, examinar a si mesmo e examinar o ambiente trabalhando e sendo reconhecido principalmente por suas habilidades e como o sujeito.

Por fim, é necessário revisitar o "modelo de inclusão" proposto na: "lei de cotas" que foram estabelecidas como proteção para os pais injustamente exigentes ajudar o PCD a entrar na comunidade para se tornar um modelo social de deficiência, quando a sociedade se transforma para proporcionar igualdade oportunidade é considerada para as diferenças

individuais. Sabe-se que não será fácil fazer a instalação de decisões legais, mas a importância da política pública torna isso um tanto óbvio e muitas vezes é ignorado.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, Janine Placa; SCHMIDT, Andreia. **A inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais no Trabalho: A visão de empresas e instituições educacionais na cidade de Curitiba.** Revista Brasileira de Educação Especial, Marília, v. 12 n.2, p.241-254, 2006.

BRASIL Escola - Monografias do Brasil Escola- **Inclusão de Pessoas com deficiência, Desafios e superação no ambiente de trabalho.** Disponível em: <https://monografias.brasilecola.uol.com.br/> Acesso em: 10 outubro de 2022.

BRASIL. **Lei 8.112 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Art 5º, § 2º(....) Brasília 1990.

BRASIL. **Lei 8.213 de 24 de junho de 1991.** Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8213compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213compilado.htm). Acesso em: 30 agosto de 2022.

BRASIL. **Lei 13.146 de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Subchefia para Assuntos Jurídicos. Art 2ª, Brasília, 2015, [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 24 agosto de 2022.

CAIXA NOTÍCIAS – INSITTUCIONAL - **A caixa realiza a maior contratação de Pessoas com Deficiência (PCD) de sua história.** Publicado em fevereiro de 2022. Disponível em: <https://caixanoticias.caixa.gov.br/noticia/28124/> Acesso em: 10 outubro de 2022.

FROMM, Erick. **A sobrevivência da humanidade.** Editora Zahar, 1962.

FREITAS, Maria Nivalda; MARQUES, Luis Antonio (org.) **Trabalho e pessoas com deficiência: Pesquisas, Práticas e Instrumentos de Diagnósticos.** Curitiba: Juruá Editora, p. 71-88, 2010.

NOHARA, Jouliana Jordan; ACEVEDO, Claudia Rosa; FIAMMETTI, Marcelo. **A vida no trabalho: As representações sociais das pessoas com deficiências.** IN: CARVALHO-REVISTA FOCO. Portfólios dos programas de Graduação e Pós Graduação em Administração e recursos Humanos. Revista foco, v.12, nº3, p.78-95, jul./out. 2019.

RDCTV NOTÍCIAS - **Caixa Contrata quase mil empregados com deficiência e Reforça o atendimento nas agências.** Disponível em: <https://rdctv.com.br/noticias/>. Acesso em: 10 outubro de 2022.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos.** Rio de Janeiro: WVA, 2003. 174 p.

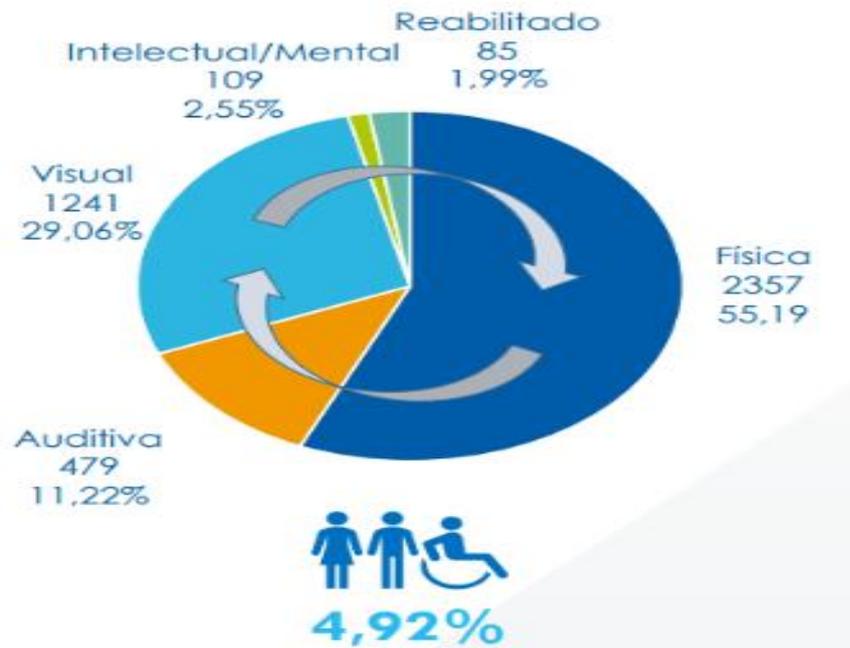
SHIMOSAKAI, Ricardo. Mr. Holland – **Adorável professor** – músico, professor e pai de surdo – 2014. Disponível em: <https://ricardoshimosakai.com.br/mr-holland-adoravel-professor-musico-professor-e-pai-de-surdo/>. Acesso em: 28 agosto de 2022.

SIMONELLI, Angela Paula; CAMAROTTO, João Alberto. **Análise de Atividade para inclusão de Pessoas com deficiência no Trabalho:** uma proposta de modelo. Scielo Brasil, Gest. Prod., São Carlos, v. 18, n. 1, p. 13-26, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/3R3mBKZCNhbRvKB88GXFGBf/?lang=pt>. Acesso em: 10 outubro de 2022.

TANAKA, Elisa D.O.; MANZINI, Eduardo José. **O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência?** Revista Brasileira de Educação Especial, Marília, v.11 n.2, p.273-294, 2005.

**ANEXO A – ilustrações de indicadores de Resultados**

**Anexo A:** Indicadores de deficiências e quantidade de PCDs.



**Fonte:** Retirado do sistema interno da Caixa Econômica Federal. SISRH 200/2022.