

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL SÃO MATEUS
Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio

BIANCA SOARES DA SILVA
LARISSA FERRARI PINHEIRO
LÍVIA FERNANDES BARBOSA DE OLIVEIRA
SABRINA SAMPAIO DA CONCEIÇÃO
THALYTA DOS SANTOS SILVA

O PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE DEFICIENTES
FÍSICOS

São Paulo
2018

BIANCA SOARES DA SILVA
LARISSA FERRARI PINHEIRO
LÍVIA FERNANDES BARBOSA DE OLIVEIRA
SABRINA SAMPAIO DA CONCEIÇÃO
THALYTA DOS SANTOS SILVA

**O PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DE DEFICIENTES
FÍSICOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração Integrado ao Ensino Médio da Etec São Mateus, orientado pelo Prof. Adriano Natal, como requisito parcial para obtenção do título de Técnico em Administração.

São Paulo
2018

“Existe algo que é muito mais escasso, algo mais raro do que habilidade. É a habilidade de reconhecer habilidade.”

ROBERT HALF

RESUMO

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no mundo há cerca de 45 milhões de pessoas com deficiência, e é importante que se pense nelas. De fato, seus direitos são como de uma pessoa considerada normal, mas isso vem ocorrendo a pouco tempo. Com o avanço da legislação, os deficientes começaram a ganhar e lutar por seus direitos no mercado de trabalho e em todas as áreas de sua vida, buscando assim reduzir o preconceito na sociedade. Nas empresas existe uma logística complexa na hora de contratar um profissional, ainda mais quando o mesmo possui algum tipo de deficiência. Segundo pesquisas, é de suma importância que o deficiente trabalhe e seja apto para isso, mas será que durante este processo até o momento da contratação, o recrutamento está sendo feito corretamente? Se não, qual a dificuldade das empresas na hora de recrutar e contratar as pessoas portadoras de deficiência? O mito de que a deficiência é uma incapacidade na vida das pessoas vem trazendo um grande impasse em diversas áreas de sua vida, como no mercado de trabalho, mas será que isso realmente é um impedimento? Sendo assim, é possível analisar todo o processo que esse deficiente é submetido e de que forma é possível diminuir ou extinguir a defasagem no processo de recrutamento e seleção das pessoas portadoras de deficiência. Para que alcançasse um resultado com maior precisão, foram utilizadas pesquisas científicas exploratórias, no qual se situam os estudos de caso e as pesquisas bibliográficas feitas através de artigos e livros. E a partir delas foi possível identificar as dificuldades no processo de recrutamento e seleção de deficientes físicos, como a falta de empatia do profissional, o pré conceito criado pelas pessoas que acham que por possuir alguma deficiência é um ser humano incapaz, a falta de estrutura nos locais de entrevista, pois essas pessoas muitas vezes precisam de adaptações, porém esses problemas podem ser resolvidos com a alteração de cada um desses pontos.

Palavras chave: Pessoas portadoras de deficiência. Evolução. Legislação. Recrutamento e seleção.

ABSTRACT

According to the Brazilian Institute of Geography and Statistics, there are approximately 45 millions of people with disability in the world nowadays, and it is important to think about them. In fact, their rights are considered equal as the rights of a normal person, but just now this is occurring. With legislation advances, people with disabilities started to have more rights and fight for it in the employment market and in all areas of their lives, seeking to decrease prejudices in the society. In the companies there is a complex logistics in the process of hiring a new employee, even more when the new employee have a disability. According to a research, it is very important that the deficient works and be able to do that, but is the process being done correctly? If not, what is the companies' difficulty when hiring people with disabilities? The myth that a disability is an inability in life is bringing some standoffs in almost all areas of this people lives, in the employment market, for example, but is this really a standoff? Therefore, it is possible to observe the whole process that this deficient is submitted and in which ways it is possible to decrease or extinguish the gap in the recruiting and selecting process of people with disabilities. For be able to reach an result more specified, scientific and exploratory research were used to base the project, in which case reports and bibliography research, done by the reading of books and articles were also used. Through this sources were easier to identify the difficulties in the recruiting and selecting process of people with physics disabilities, like the gap of empathy, a preliminary concept created by people who think that having a disability make someone less capable, the lack of structure in the interview places, because this people need some adjustments, however, this issues can be solved with adjustments in each one of the areas above.

Key words: People with disabilities. Evolution. Legislation. Recruiting and Selecting.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas

CIF - Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde

dB - Decibéis

IN - Instrução Normativa

ICIDH - International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps

ONG – Organização Não Governamental

ONU - Organização das Nações Unidas

OMS - Organização Mundial da Saúde

PcD - Pessoas com deficiência

PPD - Pessoas Portadoras de Deficiência

R&S - Recrutamento e Seleção

RH - Recursos Humanos

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
1.1 Justificativa	10
1.2. Objetivo geral	10
1.3. Objetivos específicos	10
1.4. Problemática.....	11
1.5. Hipóteses	11
1.6. Metodologia	11
2. CONCEPÇÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA.....	12
2.1 Os tipos de deficientes	13
2.1.1 Deficiência Física (DF).....	13
2.1.2 Deficiência Auditiva (DA).....	13
2.1.3 Deficiência Visual (DV)	13
2.1.4 Deficiência Mental (DM).....	14
2.1.5 Deficiência múltipla (DM).....	14
3. EVOLUÇÃO HISTÓRICA E SOCIAL DA IDEIA DE PESSOAS PORTADORA DE DEFICIÊNCIA	15
4. A LEGISLAÇÃO VIGENTE	17
5. O RECRUTAMENTO DE PESSOAL.....	18
5.1 Recrutamento Interno.....	20
5.1.1 Vantagens e desvantagens	20
5.2 Recrutamento externo	21
5.2.1 Vantagens e desvantagens	21
5.3 A função do recrutador	22
6. A SELEÇÃO DE PESSOAL.....	23
6.1 Seleção como processo de comparação	23
6.2 Seleção como processo de decisão e escolha	24
7. ETAPAS DO PROCESSO DE SELEÇÃO	26
8. AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA E O MERCADO DE TRABALHO .	29
9. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA FÍSICA	32
10. ENTREVISTA 1.....	34
11. ENTREVISTA 2.....	37

12. ENTREVISTA 3.....	39
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
APÊNDICE A.....	48
APÊNDICE B.....	51
APÊNDICE C.....	54

1. INTRODUÇÃO

Na visão de Milkovich e Boudreau considera-se deficiente todo aquele que possui alguma dificuldade física ou mental que o limite de exercer qualquer atividade fundamental.

Hoje em dia ainda há muita dificuldade por parte das organizações por conta da sua resistência em contratar pessoas que se encaixam nas definições de Milkovich e Boudreau, devido à falta de preparo e estrutura no recrutamento e seleção. Por conta desse déficit, foi estabelecida no Brasil a Lei 8.213, de 24 de junho de 1991 que obriga as empresas com 100 ou mais colaboradores a preencher de dois a cinco por cento do seu quadro de colaboradores com PNE's (Portadores de Necessidades Especiais). Dessa forma muitas empresas só realizam contratações para cumprir a lei e não serem multadas.

Mas é necessário pensar não só no contexto da inclusão, mas também da maneira em que ocorre o recrutamento e a contratação, das etapas que a pessoa com deficiência vai passar, para que seja contratado de forma correta e com as devidas estruturas necessárias para o mesmo, já que muitas vezes ele precisa de adaptações.

Um fator que permanece em evidência é a importância das pessoas no ambiente empresarial possuindo algum tipo de deficiência ou não. A área de Recursos Humanos que é a principal responsável pela melhor avaliação do intelectual, a ponto que garanta a escolha certa de profissionais de acordo com a cultura e os objetivos da empresa. Segundo Stralio (2003), cabe a essa área buscar no mercado de trabalho os profissionais mais adequados para os cargos em aberto na empresa. Em meio a esse contexto surgiu tal questionamento: Como funciona o processo de recrutamento e seleção de deficientes físicos? Pergunta qual será respondida ao fim deste trabalho de conclusão de curso. Surgiram distintas reflexões sobre a maneira tal qual ocorre o recrutamento e seleção das pessoas portadoras de deficiência, Carreira (1997) defendia a ideia de que o processo de recrutamento e seleção deve ser igual de uma pessoa considerada "normal". Já Nambu (2003) defendia que deve haver uma adaptação no processo de recrutamento e seleção como também na organização em que irá atuar, atendendo já suas necessidades de inclusão.

Assim como diz a Norma Brasileira 9050 (ABNT, 2004), para que haja inclusão, é necessária a adaptação do local de trabalho, permitindo a acessibilidade e conforto dessas pessoas.

Após fazer as devidas adaptações na empresa aos novos funcionários, é necessário que se discuta o processo de recrutamento e seleção em si. Segundo Carreira (1997) uma grande problemática no processo de recrutamento e seleção das pessoas portadoras de deficiência é achar pessoas habilitadas no mercado de trabalho, já que é mais fácil encontrar uma pessoa não deficiente para o mesmo cargo, isso ocorre em decorrência de que os recrutadores não sabem onde encontrar esses profissionais.

Para sabermos dados específicos concretos foi feito uso de pesquisas acadêmicas e bibliográficas, estudo de caso, entrevistas, tendo assim uma resposta ao questionamento e sendo possível uma apropriação caso houver realmente uma falha nesse processo tão importante.

1.1 Justificativa

Segundo o IBGE quase 24% da população brasileira que corresponde a 45 milhões de pessoas possuem deficiência. Entretanto, menos de 1% dessa massa de pessoas possui um emprego, o que justifica que nem todos possuem uma real limitação que as impede de trabalhar. Em contrapartida, grande parte das organizações não contam com um recrutador qualificado para recrutar, selecionar e capacitar deficientes. Dessa forma, essa pesquisa objetiva analisar se os colaboradores, principalmente os do departamento de RH estão em sintonia com os funcionários especiais no processo de recrutar e selecionar.

1.2. Objetivo geral

Identificar as dificuldades no processo de recrutamento e seleção de deficientes físicos.

1.3. Objetivos específicos

- Analisar o processo de recrutamento e seleção atual;
- Estudar as necessidades e limitações dos deficientes físicos;
- Investigar modelos de recrutamento para deficientes físicos;

- Investigar profissionais da área de RH e analisar suas experiências com deficientes;

1.4. Problemática

Há despreparo dos recrutadores ao fazer o processo de recrutamento e seleção de deficientes físicos?

1.5. Hipóteses

- A falta de estrutura na entrevista afeta a contratação?
- Os recrutadores são capacitados para lidar com deficientes?
- A falta de treinamento dos recrutadores pode afetar a empresa?
- Os entrevistados se sentem confortáveis no ambiente de entrevista?
- As empresas contratam deficientes por realmente se preocupar com o meio social?
- É necessária uma estrutura diferenciada para o deficiente físico?
- O processo de R&S de deficientes físicos deve ser singularizado?

1.6. Metodologia

Todos os textos elaborados para esse trabalho de conclusão de curso foram embasados por citações retiradas de livros de autores nomeados, como por exemplo, Chiavenato. Também foram retiradas de artigos científicos encontrados no Google acadêmico, decretos legislativos e pesquisas de campo.

Os nossos estudos de casos foram realizados através de entrevistas com o Head de recursos humanos do banco Itaú, Sergio Amad. O intérprete de libras que trabalha atualmente na Universidade Cidade de São Paulo, Sergio Gonzaga. E o psicólogo cadeirante, Thiago Garcia, que já passou pelo processo de recrutamento e seleção para deficientes.

Os dados analisados referentes às pesquisas foram expressos através de textos corridos a partir da nossa percepção.

2. CONCEPÇÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA

A concepção de deficiência pode ser dada de inúmeras maneiras, desde uma pesquisa *online* simplória, até dados fornecidos por órgãos governamentais da área da saúde de diferentes países.

De acordo com a Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, da ONU:

As pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, com interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas (ONU, 2007).

Com base na Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência citada acima, que “reconhece a dignidade e o valor inerentes e os direitos iguais e inalienáveis de todos os membros da família humana como o fundamento da liberdade, da justiça e da paz no mundo”, o governo brasileiro ratificou seus conceitos e os aderiu a partir do ano de 2008, como diz o Preâmbulo do Decreto Legislativo 186/08:

A deficiência é um conceito em evolução e que a deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiência e as barreiras devidas às atitudes e ao ambiente que impedem a plena e efetiva participação dessas pessoas na sociedade em igualdade de oportunidades com as demais pessoas (BRASIL, 2008).

Outro conceito que abrange o âmbito global é o do ICIDH ou CIF, em português, uma das listas de classificação da OMS, diz que desvantagem, incapacidade e deficiência são coisas distintas, afirmando que desvantagem pode ser considerada uma perda das habilidades de sobrevivência de acordo com o sexo, idade, fatores culturais e sociais, a incapacidade como uma limitação ao desempenhar uma atividade cotidiana para uma pessoa e surge como consequência de uma deficiência, que se classifica como:

Perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente. Incluem-se nessas a ocorrência de uma anomalia, defeito ou perda de um membro, órgão, tecido ou qualquer outra estrutura do corpo, inclusive das funções mentais. Representa a exteriorização de um estado patológico, refletindo um distúrbio orgânico, uma perturbação no órgão (AMIRALIAN, et al, 2000, pg.3)

Portanto, é plausível dizer que a deficiência não está apenas presente no âmbito hospitalar, mas também restringe a plena participação do indivíduo na sociedade em que ele vive.

2.1 Os tipos de deficientes

Existem classificações de acordo com cada tipo de deficiência. No DECRETO N°5.296 de 2 de dezembro de 2004, é conceituado os tipos de deficiência de acordo com as características física, mental, intelectual ou sensoriais.

2.1.1 Deficiência Física (DF)

Pode ser considerada como uma alteração parcial ou completa de uma ou mais partes do corpo humano, dificultando ou comprometendo as funções físicas do indivíduo. Podendo ser:

Paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, tri paresia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida. (Redação dada pelo Decreto nº 5.296, de 2004)

Porém, as más-formações estéticas que não comprometem ou dificultem a realizações de atividades não estão inclusas nessa definição.

2.1.2 Deficiência Auditiva (DA)

São considerados deficientes auditivos, aqueles que possuem perda total, bilateral ou parcial de quarenta decibéis (dB) ou mais, “aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz” (Redação dada pelo Decreto nº 5.296, de 2004), adquirida antes do nascimento ou ao passar do tempo.

2.1.3 Deficiência Visual (DV)

São conceituados como deficientes visuais indivíduos com perda total, parcial ou bilateral da visão, classificados como:

Cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos

quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores, (Redação dada pelo Decreto nº 5.296, de 2004)

Entretanto, pessoas com doenças como astigmatismo, hipermetropia ou miopia, que podem ser tratadas através de cirurgia ou pelo uso de lentes e óculos não são considerados deficientes visuais.

2.1.4 Deficiência Mental (DM)

O indivíduo com deficiência mental é caracterizado por um desempenho intelectual consideravelmente inferior à média, tendo limitações em duas ou mais habilidades adaptativas, como por exemplo: “Comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho.”(Redação dada pelo Decreto nº 5.296, de 2004). Essas características na maioria das vezes são apresentadas antes dos dezoito anos de idade.

2.1.5 Deficiência múltipla (DM)

É a deficiência que afeta o relacionamento social e o funcionamento do indivíduo quando ocorre: “a associação de duas ou mais deficiências” (Redação dada pelo Decreto nº 5.296, de 2004). Como é a junção de duas ou mais deficiências, o indivíduo tende a sofrer mais para se integrar a sociedade e ao mercado de trabalho.

3. EVOLUÇÃO HISTÓRICA E SOCIAL DA IDEIA DE PESSOAS PORTADORA DE DEFICIÊNCIA

Ao longo da história, a concepção social de pessoas portadoras de deficiências sofreu muitas alterações de acordo com a evolução da sociedade em si e suas necessidades. De acordo com Sofia Campos e Rosa Maria Martins (2008), pode-se dividir a evolução de conceito de deficiência em três épocas distintas: a pré-história, marcada desde as sociedades primitivas até a idade média; já a segunda, define a ideia de que os deficientes são pessoas dependentes de uma assistência; a última é o momento atual, onde o significado de deficiência se desenvolve em relação da sociedade, que se diz inclusiva.

É importante notar que a evolução de deficiência, é vista atualmente de forma romantizada ao invés de uma realidade verdadeira, isso ocorre pelo fato das pessoas criarem conceitos ideológicos e políticos em que diferentes realidades são consideradas ou não como o afastamento do padrão, é assim que se cria segundo Fernandes (2002, p.33) o conceito de normalidade e anormalidade, criada pelos indivíduos da sociedade que estabelecem normas, etiquetando as pessoas.

Desta visão resulta o que se considera “deficiência” correspondendo está a uma diferença que é intuída como negativa. Nesta perspectiva compreendemos a segregação a que foram sujeitos os indivíduos portadores de deficiência, (nomeadamente na dimensão ensino), uma vez que decorre duma óptica de valoração negativa que é atribuída pelos contextos sociais, educativos, e políticos aos quais se circunscrevem (CAMPOS e MARTINS, 2008, p.2).

Olhando para o passado, observamos que a pessoa portadora de deficiência sempre foi vista de forma maldosa ou até supersticiosa. Conforme a sociedade antiga a diferença era considerada uma ameaça, assim encontramos relações políticas de exclusão social, como as vistas na Grécia Antiga, onde as crianças assim que nasciam e apresentavam uma deficiência eram colocadas em montanhas e até mesmo eram mortas, como forma de não admitir a sua existência.

Durante a Idade Média, todos os deficientes eram tidos como aberrações, sendo associados a práticas sobrenaturais, como bruxaria e feitiçaria, sofrendo grandes perseguições, julgamentos e até sendo condenados

à morte. Ao longo dos 977 anos que marcaram a Idade Média, a concepção e tratamento aos deficientes foi se tornando “melhor”, sobretudo por conta da evolução social e da influência da igreja sobre a população, que visava obter a graça divina através do tratamento ao deficiente.

Os tratamentos não passavam dos atendimentos às necessidades fundamentais, assim foram fundados muitos asilos e hospitais onde eram levados os deficientes, se caracterizando conforme Campos e Martins (2008) “numa atitude marcadamente protecionista face à sociedade, mas claramente com o intuito de evitar que esta última se confrontasse com a diferença”.

Com a revolução antropocêntrica do Renascimento, surgiram muitos estudos de ótica ideológica a respeito do homem, refletiu diretamente ou a ideia de deficiência. Daí surgiram obras com foco principal na deficiência como por exemplo a do médico Paracelso (1495-1541).

Observando essa problemática no contexto português é possível aferir que durante o século XVII, a Rainha Isabel revelou uma grande preocupação com essas pessoas, ela criou oportunidades para que eles exercessem diversas atividades relacionadas a artesanato.

Portanto, a visão primária do deficiente como aberração deu lugar a uma nova concepção, enxergando-os por uma perspectiva rentável e produtiva. Assim passaram a ser educados com essa finalidade.

Atualmente, atitudes isoladas da população buscam promover e implementar a inclusão de deficientes em diversos âmbitos sociais, orientando o respeito e a dignidade. De acordo com Maciel:

Mercado de trabalho: poucos são os empregadores que se dispõem a absorver esse segmento. O portador de deficiência é o último a ser contratado e o primeiro a ser demitido, sendo que sua faixa salarial é, em média, menor que a de seus colegas de profissão (MACIEL, 2000).

Muitos movimentos internos e externos lutam constantemente por uma política de inclusão como das empresas e das escolas, um exemplo desses movimentos é a Conferência Mundial de Educação Especial, que reuniu 88 países em Salamanca, na Espanha no ano de 1994.

4. A LEGISLAÇÃO VIGENTE

Ainda que a Declaração Universal dos Direitos Humanos tenha afirmado o direito a igualdade e dignidade de todos os seres e a Convenção nº 111 da Organização Internacional do Trabalho desde 1958 tratar da discriminação com relação a portadores de deficiência, somente algumas décadas mais tarde com a Constituição de 1988 que a sociedade brasileira iniciou a construção de uma política a favor da diversidade social e dos direitos das pessoas com deficiência. E como complemento disso, a lei número 8.213/91 foi criada para auxiliar ainda mais as pessoas portadoras de deficiência, a chamada Lei de Cotas, que afirma que:

As empresas que possuem 100 ou mais empregados tem a obrigatoriedade de preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou com pessoas com deficiência, ou seja, empresa com até 200 empregados, deverá preencher 2% de suas vagas; de 201 a 500 trabalhadores com 3%; de 501 a 1.000 com 4%; e finalmente, de 1.000 em diante, 5%. Para o setor público a Lei nº 8.112/90, artigo 5º § 2º define que até 20% dos cargos públicos em concursos sejam destinados às pessoas com deficiência (TOLDRÁ, 2009, p. 111).

Como a maioria das empresas não seguiam as normas contidas na lei, com isso a Instrução Normativa nº 20/01 foi criada para que as empresas fossem avaliadas pela Secretaria de Inspeção do Trabalho. Caso as mesmas não cumpram as normas, o artigo 15 da IN afirma que:

O não cumprimento do Termo de Compromisso implicará na adoção das medidas cabíveis, com posterior encaminhamento de relatório circunstanciado ao Delegado Regional do Trabalho para remessa ao Ministério Público do Trabalho (BRASIL, 2001, p. 19).

Mas infelizmente, mesmo com as consequências que podem ocorrer, ainda existem empresas que não seguem estas normas, visando somente o lucro e não sua responsabilidade social, e quem sofre com isso são os profissionais que apesar de serem capacitados são excluídos por conta de suas deficiências.

5. O RECRUTAMENTO DE PESSOAL

O recrutamento tem por objetivo obter um grupo suficientemente grande de candidatos para que futuros colaboradores qualificados possam ser selecionados.

Ele consiste em atividades relacionadas a pesquisa e intervenção de fontes que ofereçam a organização um número de pessoas para o recrutamento. Dessa forma:

O recrutamento requer um cuidadoso planejamento, constitui uma sequência de três fases, a saber: onde a organização precisa em termos de pessoas; o que o mercado de recursos humanos pode oferecer; e quais técnicas de recrutamento aplicar (PEREIRA, 2007, pg. 18).

Um processo de recrutamento, quando feito de maneira inadequada, pode acarretar diversos prejuízos para a empresa, como um baixo desempenho organizacional em função de colaboradores incapacitados de executar suas funções.

Conforme Chiavenato (2002), o processo de recrutamento passa por etapas, são elas:

- **Planejamento:** consiste em analisar a demanda necessária de pessoal no quadro da empresa, programando todo o processo com base nas competências necessárias, a faixa salarial, a quantidade de vagas requisitadas e o nível de responsabilidade de cada uma delas.
- **Execução:** por essa etapa se inicia efetivamente a prática do recrutamento, ela pode ser feita pela empresa em si, caso tenha um profissional de RH responsável, ou terceirizar esse procedimento. Os fatores que devem ser levados em consideração nessa escolha consistem em analisar o custo, a otimização e a qualidade do procedimento.
- **Fontes de recrutamento:** através delas a organização busca seus possíveis candidatos para preencher as vagas, podem ser divididas em práticas internas e externas. São elas:
 - **Anúncios em jornais e revistas especializadas:** esses anúncios são uma boa opção para se buscar novos colaboradores, por isso é um meio ainda

muito utilizado. “O anúncio provoca uma ação ou providência do candidato, como enviar o seu CV pelo endereço eletrônico”. (CHIAVENATO, 2014, pg.107)

- Agências de recrutamento: a empresa pode optar por contatar uma agência, para através do banco de dados da mesma possa ser feita uma seleção dos candidatos aptos a vaga. Elas podem ser caracterizadas em governamentais, sem fins lucrativos e particular ou privadas.

- Contatos com escolas, universidades e agremiações: algumas empresas podem se associar a instituições e, através de um marketing institucionais divulgar suas políticas. Contatos com instituições de ensino facilitam a entrada de alunos no mercado de trabalho.

- Cartazes ou anúncios: essa modalidade apresenta um baixo custo, mas em contrapartida o a agilidade e o rendimento são parcialmente comprometidos, costumam ser divulgados nas proximidades da empresa. Conforme Chiavenato (2014), “trata-se de um veículo de recrutamento estático e indicado para cargos simples, como operários e funcionários de escritório”.

- Apresentação de candidatos por indicação: é um procedimento de baixo custo e alto rendimento, consiste na recomendação ou indicação de funcionários a uma vaga em aberto, “além de ser econômico a recomendação geralmente refere-se a pessoas com predisposição para aceitar o ambiente de trabalho” (PEREIRA, 2007, pg. 22)

- Consulta ao banco de talentos: muito utilizado quando a demanda de candidatos se sobressai ao número de vagas. Assim a partir dos currículos de candidatos que se apresentaram espontaneamente ou não foram aprovados em processos anteriores é possível convidá-los ao processo de R&S. O banco de talentos deve ser tanto externo, quanto interno, para ambos os tipos de recrutamento.

- Recrutamento virtual: Atualmente a internet tem sido o meio mais viável, pela sua facilidade e baixo custo, muitas organizações aceitam o envio de currículos pela internet. “As empresas estão apostando na internet para recrutar talentos e reduzir os custos dos processos” (PEREIRA, 2007, pg. 22)

Atualmente o recrutamento de pessoas tem se tornado um sistema híbrido, levando em consideração os rápidos avanços tecnológicos, as

mudanças no modo de operar e a competição mundial. Dessa forma a procura por pessoas qualificadas se intensificou, e atrair e reter esses talentos já tem sido um grande desafio para a área de recursos humanos. Conseqüentemente muitas técnicas e recursos para a captação de “capital humano” vem se aprimorando dentro das organizações.

5.1 Recrutamento Interno

O recrutamento interno é feito com os próprios colaboradores da empresa, e se caracteriza por expandir as oportunidades para esses profissionais. Conforme Bohlander, Scott e Sherman (2005, p. 76) para o devido preenchimento da vaga, é necessário observar fatores da própria organização em questão, como a disponibilidade de pessoal, as competências e requisitos solicitados e a política do departamento de RH.

A divulgação é feita dentro da empresa, através de comunicação, cartazes ou memorandos, contendo as características exigidas e requisitando o envio dos dados dos funcionários interessados.

5.1.1 Vantagens e desvantagens

É vista como uma fonte ágil e econômica, já se tem conhecimento do desempenho do funcionário, portanto o grau de validade e segurança é alto, motiva os demais colaboradores e estimula uma competição sadia entre a equipe.

Dessa forma todos os processos se tornam mais velozes, otimizando o recrutamento e a admissão, conseqüentemente, os custos sofrem uma grande redução.

Os custos finais do processo de recrutamento e seleção caem vertiginosamente. A motivação do empregado escolhido aumenta consideravelmente em relação aos demais sem custo algum para empresa. Essa prática de recrutar internamente os recursos necessários abre a perspectiva de multiplicação de oportunidades (CORADINI, MURINI, 2009, p. 62).

Porém, essa modalidade pode trazer desvantagens também, como a inibição da admissão de novas experiências e ideias para a organização, transformando o sistema em um ciclo imutável de reciclagem, mantendo o patrimônio humano.

Conflitos podem ser gerados, pelos interesses e ressentimento do empregado não promovido, o que reduz a criatividade e inovação. Segundo Chiavenato (2006, p. 221) o recrutamento interno pode limitar às políticas e diretrizes da empresa, e exige que novos funcionários possuam um iminente desenvolvimento para receber uma promoção que o leve a cargos com níveis acima do exercido.

5.2 Recrutamento externo

Através do recrutamento externo as empresas buscam novos funcionários fora da organização, que estejam disponíveis no mercado de trabalho, que atuem em outras empresas, ou até mesmo aqueles indicados por empresas especializadas no R&S.

Segundo Chiavenato (2006, p. 212) este tipo de recrutamento consiste na busca de pessoas estranhas a organização, extraídos pelas técnicas de recrutamento externo. São elas: pesquisa de arquivos dos candidatos, indicação de novos candidatos pelos funcionários, anúncios em revistas, jornais e agências e contato com sindicatos e associações.

O recrutamento se inicia na tomada de decisão que define se a abordagem utilizada será direta ou indireta, o que indica ao recrutador as melhores fontes a serem desfrutadas na sondagem do candidato ideal.

5.2.1 Vantagens e desvantagens

Com o recrutamento externo, novas ideias e melhoramentos entram na empresa, conhecimentos e habilidades antes não disponíveis são adquiridos, além de restringir os custos e esforços com o desenvolvimento, considerando que o candidato já está apto e qualificado ao cargo.

Novos profissionais podem suprir uma problemática muitas vezes encontrada, onde os funcionários da empresa possuem o potencial para ocupar a vaga, porém não possuem a experiência solicitada. Assim, o capital intelectual é elevado e a cultura organizacional é valorizada com novas admissões.

Entretanto, o processo exige um alto custo e demanda mais tempo, tanto para a procura, quanto para a adaptação do novo candidato, pois há uma certa dificuldade em ajustar a cultura e hábitos da organização com as do funcionário.

Em consequência disto, os antigos funcionários se sentem desvalorizados e desmotivados a melhorar seu desempenho.

Pode-se avaliar que um recrutamento externo nem sempre é acessível para uma organização, tendo em vista que se tem vários gastos financeiros, em função dos treinamentos que são realizados para adequar o candidato à vaga desejada na organização (CORADINI, MURINI, 2009, p. 64).

5.3 A função do recrutador

Assim como a função do recrutamento é mediar a relação da organização com o mercado de trabalho, compete ao recrutador pesquisar fontes para que tal relação se estabeleça, dessa forma é de sua responsabilidade proporcionar o primeiro contato entre o perfil requisitado pela organização e o que o profissional pode oferecer.

Estas tarefas podem também ser concebidas como uma primeira estratégia seletiva, visto que nela, o empregador traça um perfil desejado e exige um candidato que preencha tais requisitos. Dessa forma, a organização comunica o que é necessário possuir para se tornar um possível candidato ao cargo (PALHARINI, NUNES, NASCIMENTO e MARTINS, 2011, p. 10).

Para garantir o sucesso desse processo, o recrutamento deve atrair um número de pessoas grande o suficiente para passar pelos demais processos, onde serão avaliados seus conhecimentos, habilidades e atitudes. Esse requerimento tem como objetivo garantir que a probabilidade de êxito do processo seletivo seja maior.

Para que o recrutador obtenha êxito deve-se ter em mente que o recrutamento não se dá de forma aleatória, portanto, é necessário seguir os procedimentos técnicos das etapas de recrutamento.

6. A SELEÇÃO DE PESSOAL

A seleção de pessoal é um processo primordial para que um novo colaborador ingresse na empresa, e dentro deste processo, existem diferentes abordagens, mas todas com o mesmo propósito: selecionar as pessoas que mais se destacam e se diferenciam durante este processo.

Como Chiavenato mencionou em seu livro: *Gestão de Pessoas* (2014), a seleção de pessoas tem a função de analisar os candidatos recrutados e identificar o mais adequado aos cargos que a empresa oferece ou que possua a eficácia e as competências requeridas pela organização, podendo examinar a forma que o candidato executa uma tarefa, a sua relação interpessoal e a compatibilidade do candidato com os objetivos da área ou da corporação. Até porque “Se não houvesse as diferenças individuais e se todas as pessoas fossem iguais entre si e reunissem as mesmas condições individuais para aprender e trabalhar, a seleção de pessoas seria totalmente desnecessária.” (CHIAVENATO, 2014, p. 118).

Este processo contém um aspecto significativo, que deve fornecer uma projeção do candidato de como se posicionaria em curto, médio e longo prazo dentro do ambiente de trabalho. Mostrando que sua função não se restringe em preencher cargos vagos disponíveis na organização.

Segundo Chiavenato, o processo seletivo se fundamenta em duas possibilidades, sendo elas:

Dados e informações sobre o cargo a ser preenchido, de um lado, ou pode ocorrer em função das competências requeridas e desejadas pela organização. As exigências dependem desses dados e informações para que a seleção tenha maior objetividade e precisão para preencher o cargo ou agregar competências (CHIAVENATO, 2014, p. 119).

Para efetuar a contratação efetiva do candidato, o processo de seleção possui subdivisões que auxiliam o processo a dispor do objetivo final desejado.

6.1 Seleção como processo de comparação

Outro conceito que pode ser utilizado para o processo de seleção é o processo de comparação, que realiza uma comparação entre duas variáveis: os

requisitos que a empresa impõe em relação as características que o candidato apresenta na disputa pela vaga. Em exemplificação em seu livro Chiavenato diz:

Quando x – o referencial da comparação – é maior do que y – a variável comparada –, diz-se que o candidato não atinge as condições ideais para ocupar determinado cargo e, portanto, é rejeitado no processo. Quando x e y são iguais, diz-se que o candidato reúne as condições ideais e, portanto, é aprovado. Quanto mais a variável y for maior do que a x , o candidato reúne mais do que as condições exigidas pelo cargo e, portanto, torna-se superdotado para o cargo (CHIAVENATO, 2014, p. 119).

Para isso ocorrer é necessário analisar a definição da competência requerida desejada pelo cargo e transformá-la em especificações que funcionara em instrumento de medida e de grau de importância e estruturando o processo para ter melhores resultados.

6.2 Seleção como processo de decisão e escolha

Após a fase de comparação pode ocorrer que o número de candidatos que apresentem condições equivalente exigidas pelo cargo seja maior que o número de vagas oferecidas pelo órgão requisitante e “órgão de seleção não pode impor ao órgão requisitante a aceitação dos candidatos aprovados no processo de comparação. ” (CHIAVENATO, 2014, p. 119). Portanto, os candidatos são encaminhados para o órgão requisitante e terá de decidir se aceitaram ou rejeitara os candidatos.

O órgão requisitante deverá analisar as competências, que é “a capacidade de acionar conhecimentos e sabedoria junto aos locais de trabalho” (BITENCOURT, 2009), que pode ser adquirida por meio de cursos técnicos, de graduações e entre outros. Sendo algo fundamental no perfil do candidato e com combinação da habilidade, que segundo REINALDO é o saber fazer certa atividade através do treinamento e a pratica adquirida por meio de experiência profissional na área. Com esse conjunto de elementos o candidato pode ser considerado apto ao cargo.

Outro fator que deve ser levado em consideração nesse processo é a cultura organizacional da empresa contratante, pois o participante da seleção deverá dispor da compatibilidade ou flexibilidade de aprender e aceitar a maneira “costumeira ou tradicional de pensar e fazer as coisas, que são compartilhadas

por todos os membros da organização” (CHIAVENATO, 2014, p. 155) de maneira a trazer harmonia para o ambiente de trabalho.

Analisando esses requisitos a chance de escolher o candidato que mais se encaixa com os requisitos tornando-o um excelente colaborador, sendo uma das partes mais importantes da empresa, que o torna “o principal ativo organizacional que agrega inteligência ao negócio da organização” (CHIAVENATO, 2014, p. 10), realizando a diferença nos resultados da empresa, alavancando-a no mercado e podendo tornar essa organização bem-sucedida.

7. ETAPAS DO PROCESSO DE SELEÇÃO

De acordo com Orlickas,

A seleção tem o objetivo de pesquisar, suprir e identificar profissionais qualificados que colaborem para a superação do resultado, como o aprimoramento e a realização pessoal. A seleção é parte de um sistema mais amplo, na maioria das empresas subordinado a área de recursos humanos, sempre com foco na atração dos melhores profissionais do mercado (ORLICKAS, 2001, p. 22)

O processo de seleção de uma empresa é muito complexo e engloba diversos processos para saber mais sobre o candidato, pois é preciso que ele seja competente e comprometido para exercer o cargo e a função oferecida. Para isso, algumas técnicas são utilizadas, como:

- Testes: Os testes são uma fase muito importante no processo de seleção pois ele define quais serão os candidatos a passarem para a próxima fase, a entrevista, os testes podem ser de conhecimentos específicos e gerais, de idiomas, habilidades mentais, honestidade e integridade e dinâmica de grupo.

Segundo Robbins (2001, p. 102), “o fundamental num teste de emprego, portanto, é usar um teste que preveja com precisão o desempenho no cargo”.

Há uma grande variedade nos testes que são utilizados pelos selecionadores como os testes práticos que são utilizados para avaliar um conhecimento ou uma prática de trabalho, teste situacional que analisa as possíveis situações que ocorram no dia a dia, testes psicológicos que permite avaliar características dos indivíduos e teste grafológicos que analisa a escrita podendo demonstrar vários traços da personalidade do candidato.

- Verificação de referências: Nesse processo procura-se obter os dados pessoais e profissionais do candidato, visando comprovar de fato a veracidade das informações e aprofundar as informações sobre o desempenho profissional dos candidatos nas organizações anteriores. Podendo ser levantadas através de ligações telefônicas, pessoalmente ou por carta de referências.

“A verificação de referência é feita para avaliar o nível de conhecimentos gerais e específicos dos candidatos exigidos pelo cargo a ser preenchido. Procurando assim, medindo grau

de conhecimento profissional ou técnico e experiências que o candidato possui” (CHIAVENATO, 2006, p. 185).

- Dinâmicas de grupo: Nessa fase ocorre uma tentativa de integração e harmonia entre os candidatos, incentivando-os a uma participação nas atividades, propondo a vivência de situações similares às atividades que irão exercer em suas respectivas funções, desejando observar as atitudes, postura, linguajar, relacionamento interpessoal, personalidade, interesses e comprometimento. A dinâmica em grupo gera a oportunidade de conhecer melhor os candidatos, percebendo aspectos que na entrevista dificilmente seria perceptível.

Segundo Almeida (2004, p.76), “dinâmica de grupo são vivências realizadas com grupos de pessoas que através de exercícios orientados, para atingir objetivos específicos, experimentam e refletem sobre a experiência”.

A dinâmica em grupo mostra-se bastante adequada para a avaliação minuciosa no perfil dos candidatos, como: liderança, sociabilidade, iniciativa, comunicabilidade, criatividade, espontaneidade e outros aspectos.

Esta observação dos pontos na dinâmica em grupo, junto aos resultados dos outros instrumentos de seleção, permite a realização de um prognóstico sobre a atuação futura dos candidatos.

- Como fazer uma entrevista?

É preciso o uso de alguns processos para elaborar uma boa entrevista que atenda os aspectos que serão analisados nela. O planejamento é um dos fatores principais e iniciais. O cargo oferecido deve ser descrito detalhadamente, ajudando assim o concorrente a entender melhor o cargo e sua finalidade, as condições também devem estarem bem especificadas.

As funções devem ser especificadas, deve-se ter um retrato daquilo que o cargo compreende e analisar o que uma pessoa precisa ter para desempenhar eficientemente esse trabalho, ou deve-se imaginar o candidato ideal para a vaga (LUNELLI, 2008, p.02).

Há critérios importantes que devem ser analisados como: formação, experiência com trabalhos anteriores, entre outras específicas conforme a vaga.

Depois do cargo ser descrito, deve-se escolher o método de seleção que será utilizado. Segundo LUNELLI “O processo de seleção deve ser projetado e conduzido com o objetivo de descobrir se o candidato corresponde à especificação e transmitir a ele como seria trabalhar naquela empresa.” (LUNELLI, 2008, p.02)

Para a entrevista possuir uma data marcada é preciso definir como será o processo, por quantas entrevistas o candidato vai passar, quem irá participar, se será individual ou em grupo, o tempo de duração o local que será aplicada e quem vai avaliar os candidatos à vaga.

O recrutador deverá estabelecer qual será o estilo de entrevista que fará ao candidato, podendo ser só com objetivo de extrair informações objetivas ou também poderá avaliar colocando-o em situações estressantes do cotidiano verificando como lida com os problemas.

Logo depois é feito a formulação das perguntas pendendo elas serem abertas ou fechadas, é necessário fazer uma boa formulação para que aumente as chances de conseguir exatamente o que se quer saber. As perguntas podem ser criadas conforme a tabela de requisitos, análise do currículo e interesse no cargo.

A conversa deve ser feita de forma que ambos se sintam confortáveis e os objetivos sejam alcançados com maior facilidade.

Por fim depois de realizada a entrevista, é necessário fazer uma análise na mesma, se necessário é possível fazer uma segunda entrevista caso os objetivos em geral não tenham sido atendidos. O selecionador deve estabelecer uma pontuação para cada candidato segundo os critérios avaliados. Durante a entrevista, também são analisados a postura, a roupa e as atitudes do candidato que são fundamentais e ajudam na tomada de decisões.

Ao contratar o funcionário que realmente é adepto ao cargo deve fazer uma proposta, programar uma para o ingresso do funcionário da empresa, também é necessário fazer uma integração desse funcionário e o introduzir o funcionário na folha de pagamento.

8. AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA E O MERCADO DE TRABALHO

Segundo dados do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) 24% da população brasileira há algum tipo de deficiência no total sendo cerca de 45 milhões de pessoas. Apesar da importância que o deficiente no mercado de trabalho significa, ainda há um número muito pequeno de atuantes no mercado de trabalho, apenas 403.255 correspondendo a menos de 1% dos 45 milhões.

Podemos justificar esse fato em decorrência de que muitos não possuem uma escolaridade que permita o ingresso do mesmo no mercado de trabalho, conforme esquema abaixo:

Figura 1



Fonte: VERDÉLIO (2017).

Não é de hoje que o cotidiano do deficiente no mercado de trabalho é muito difícil, ele sofre preconceitos, discriminações, e muitas vezes é colocado em um cargo abaixo de seus conhecimentos e habilidades, diferente do oferecido pela empresa.

Para que tal se adapte ao mercado de trabalho e se sinta confortável no mesmo, é necessária uma série de fatores que contribuam para o conforto e bem-estar do deficiente.

É importante lembrar que sempre deve haver oportunidades para os deficientes, pois eles são pessoas normais como todas as outras não é porque têm alguma restrição que devem ser tratados de forma diferente. “O deficiente tem os mesmos direitos e deveres, não é por causa da deficiência que estes devem ser subestimados” (FILHO, 2012, p. 03.)

Para que o deficiente não se sinta diferente dos demais funcionários ou até com menor capacidade é preciso inseri-lo e incluí-lo no mercado de forma dinâmica.

A inclusão do deficiente não deve acontecer somente na comunidade, mas também nas instituições de ensino e principalmente no mercado de trabalho, onde a pessoa com deficiência irá colocar suas habilidades em prática, se desenvolver e buscar atingir seus objetivos (FILHO, 2012, p. 03.).

Durante muito tempo havia poucas ações que buscavam incluir os deficientes nas diversas áreas da sociedade, mas ao longo do passar do tempo, a inclusão dos deficientes vem sendo cada vez maior, ganhando importância ao redor do mundo, planos e ações do Governo Federal tem tentado inserir essas pessoas na sociedade em geral. O deficiente pode realizar qualquer tarefa desde que seja habilitado para tal e contanto que o ambiente de trabalho esteja de acordo com sua limitação.

A participação do deficiente no mercado de trabalho leva o deficiente a interagir com outras pessoas, trazendo também a remuneração, levando a independência financeira, aumentando sua realização, sua confiança e sua autoestima. Mas não basta só isso, é necessário que a empresa continue os capacitando-os para as funções propostas. É importante que qualifique essas pessoas tornando assim sua adaptação mais fácil no mercado de trabalho.

Segundo Prado:

O objetivo da acessibilidade é permitir um ganho de autonomia e mobilidade a um número maior de pessoas, até mesmo aqueles que tenham reduzido a sua mobilidade ou dificuldade

em se comunicarem, para que usufruam os espaços com mais segurança, confiança e comodidade (PRADO, 2006, p, 09).

No ato da contratação do deficiente deve ser feito as especificações do cargo oferecido e elas devem estar adequadas as limitações do deficiente. Devem ser utilizados os instrumentos necessários na hora da entrevista para que a comunicação entre ambos seja eficiente.

Dentre as principais leis vigentes que tem o intuito da inclusão dos deficientes se destaca a Lei nº 7.853/89, na qual dispõe total apoio para as pessoas com deficiência, garantindo integração social. Essa lei também busca melhorias na educação e na saúde de PPD's.

Além dessa e de outras leis que buscam favorecer os deficientes ocorreram algumas conferências com o intuito de melhorar as práticas impostas por essas leis, uma dessas conferências foi a I Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, que ocorreu em maio de 2006, tendo como intuito fazer com que as políticas de inclusão mais eficientes, mostrando medidas e soluções aos governos de como melhorar a vida dos deficientes.

As empresas devem estar devidamente adequadas para receber os deficientes, fazendo o ajuste correto nos equipamentos e na estrutura, tentando tornar os riscos ocupacionais o mínimo possível. A acessibilidade é um fator fundamental para ocorrer a inclusão da pessoa portadora de deficiência.

Um ponto indispensável na questão da acessibilidade é não só possibilite a contratação, mas sim possa oferecer a permanência do deficiente na empresa

Depois da criação das Leis de Cotas os deficientes começaram a ocupar seu lugar no mercado de trabalho e ganhar novas oportunidades. Foram diversos os avanços que essas pessoas conquistaram, e ainda é esperado que com o avanço das leis que se sejam mais incluídos em todas as áreas de sua vida.

9. RECRUTAMENTO E SELEÇÃO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA FÍSICA

Há algum tempo, vem sendo discutido o processo de recrutamento e seleção de pessoas portadoras de deficiência. Há um grupo de pensadores que afirmam que este processo deve ser realizado como os de pessoas sem nenhuma deficiência, já outro grupo afirma que deve haver alterações no processo e na organização.

Antes de recrutar uma PPD é necessário analisar uma série de fatores, tanto ambientais como psicológicos, levando em conta quais são as habilidades necessárias para exercer tal função, como, quando, decidir a natureza da vaga, quais as qualificações necessárias e quantas pessoas precisam ser recrutadas.

Segundo Carreira (1997), deve-se considerar condições externas que podem influenciar na contratação do deficiente, como: saúde, transporte, educação e tecnologia. Reafirmando esse pensamento Mattos, apud Garçon (2007), diz que “não basta incluir o deficiente, como exige a legislação. Essas pessoas precisam de educação, capacitação, transporte, infraestrutura para circular e atendimento médico especializado.”

Outro elemento importante no processo R&S é a adaptação estrutural da empresa para dar a assistência necessária a ele incluindo forma de locomoção e conforto. “Segundo a Norma Brasileira 9050 (ABNT, 2004), para que haja inclusão, é necessária a adaptação do local de trabalho, permitindo a acessibilidade e conforto dessas pessoas.” (FERNANDES e SILVA, 2008).

Além da mudança estrutural da empresa também é preciso que haja uma adaptação no ambiente de RH através de uma sensibilização dos funcionários, mediante conversas em grupo e palestras e contato contínuo com pessoas portadores de deficiência.

Rodrigues (2007), diz que os setores de RH de muitas empresas não estão preparados para recrutar ou receber um PPD. Na atualidade ainda há uma grande questão do preconceito, pois muitos ainda acreditam na incapacidade de exercer sua função corretamente.

Uma boa forma de diminuir as dificuldades na hora do R&S de PPD's é contratar deficientes para trabalhar no auxílio do recrutamento dos mesmos, pois por possuir os mesmos problemas saberá as dificuldades a serem enfrentadas e quais serão os profissionais aptos ao cargo.

Segundo o Instituto Ethos (2002), para algumas empresas que desejam contatar pessoas portadoras de deficiência é mais vantajoso terceirizar o serviço, onde algumas organizações oferecem consultoria, ajudando e direcionando as empresas nesse processo. Em grande parte das vezes esse serviço terceirizado é o primeiro contato do deficiente com o mercado de trabalho.

Frequentemente o processo de recrutamento e seleção de deficientes é feito através de anúncios em jornais ou em sites próprios para deficientes candidatar-se, mas também há algumas empresas que optam por buscar tais candidatos em ONG's, pois existe uma confiança maior dos mesmos por terem sido rejeitados e também pelo medo de como vão ser tratados dentro da empresa. Conforme Fernandes (2008), um bom exemplo é a empresa ALFA, que durante o processo entrou em contato com diversas instituições como a Rede Cidadã. "Essas instituições enviaram vários candidatos para a empresa e estes, por sua vez, foram cadastrados em um banco de dados". (FERNANDES, 2008, pg. 80).

Já na etapa de seleção, é feita uma adaptação do ambiente e é realizada uma entrevista coletiva com todos os candidatos para conhecer melhor o perfil de cada um e selecionar o que se encaixa melhor na vaga.

Um fator que as empresas acreditam que deve ser analisado de forma mais flexível no caso de portadores de deficiência é a cobrança do nível de escolaridade, a experiência, cursos, entre outros, já que no Brasil o acesso à educação para os mesmos ainda é baixo. Entretanto, acreditam que todo o processo deve ser aplicado da mesma forma para deficientes e não deficientes, pois segundo Fernandes (2008), uma diferenciação no processo de R&H poderia se caracterizar como uma forma de segregação.

10. ENTREVISTA 1

O projeto entrevistou o *Head* de recursos humanos do banco Itaú, Sergio Amad, que com base em sua longa carreira na área, respaldou com uma visão mais experiente e qualificada sobre a capacitação dos recrutadores ao lidarem com deficientes físicos.

O questionário enviado para ele é composto por 12 perguntas abertas, que se encontra em apêndice, e foi formulado para obter respostas de um profissional atuante no processo de R&S, para que o projeto tivesse uma visão interna sobre o processo para contratar um candidato deficiente.

As perguntas foram as seguintes:

1. A falta de estrutura na entrevista afeta a contratação?
2. Você acredita que os recrutadores são capacitados para lidar com deficientes?
3. A falta de treinamento dos recrutadores pode afetar a empresa?
4. As empresas contratam deficientes por realmente se preocupar com o meio social?
5. Como você lida ao saber que o candidato ao ser entrevistado possui alguma deficiência ou dificuldade física?
6. Você acredita que o processo de R&S deve ser diferenciado para os mesmos?
7. Como recrutador você considera que há uma relevante busca dos deficientes por maior participação no mercado de trabalho?
8. Já lidou ou presenciou casos em que o deficiente se sentiu desconfortável ou até mesmo discriminado durante o processo?
9. Durante sua carreira, já passou pela ocasião ou conhece alguma experiência de outro profissional, que após contratar um deficiente para determinado cargo, se deparou com tal colaborador exercendo outra função? Se sim, descreva o ocorrido e a possível causa de ter acontecido.
10. Como adequar o ambiente para o R&S de deficientes físicos? Você acredita que a tecnologia pode auxiliar nessa preparação?

11. É necessário estar psicologicamente preparado para exercer o recrutamento de deficientes?

12. De forma geral, conte-nos sua experiência com esse tipo de público.

Com base nos dados apurados, em apêndice no trabalho, é plausível afirmar que o despreparo dos recrutadores e a falta de estrutura no processo de recrutamento e seleção afeta diretamente a empresa e o deficiente, pois de acordo com o entrevistado “seguir bases da Psicometria (área da psicologia dedicada ao estudo e avaliação psicológica através de processos matemáticos) e melhores práticas de contratação, a entrevista estruturada aumenta 20% da assertividade na contratação”.

Segundo Amad, o despreparo do recrutador, devido à falta de treinamento, pode causar danos graves na empresa e até mesmo patologias causadas por estresse, além disso, a falta de capacitação dos mesmos pode ser maior no momento de acolhimento do novo contratado do que na entrevista em si. Não é preciso mudar radicalmente o modo que o processo é feito, basta ter empatia e seguir filosofias simples. “São duas coisas, a primeira: Ter a capacidade de se colocar no lugar do outro e a segunda: Ter a capacidade de compreender os sentimentos se estivesse na mesma circunstância daquela pessoa”.

Conforme a Lei de Cotas, empresas que possuem mais de 100 funcionários devem preencher de 2 a 5% de suas vagas com deficientes, assim como discorrido no desenvolvimento do projeto, as informações do entrevistado reafirmaram que grande parte das empresas contratam deficientes apenas para evitar multas trabalhistas e que a minoria está realmente engajada com o meio social.

No processo de recrutamento e seleção do banco Itaú a deficiência não é levada em consideração, mas sim se o candidato tem compatibilidade com as características da posição e com a cultura da organização financeira. Porém o principal desafio para estes candidatos é a mobilidade, por isso o *home office* é uma opção que em um futuro próximo irá gerar milhares de empregos.

Por fim, Amad ressalta a importância de quebrar as barreiras do preconceito e indiferença, sejam elas com relação a acessibilidade ou cultura, pois para diminuir o abismo que há entre os deficientes e o mercado de trabalho basta ter empatia e entender que somos todos pessoas.

11. ENTREVISTA 2

O projeto, também, entrevistou Sergio Gonzaga, Intérprete de libras atuante na Universidade Cidade de São Paulo, que frisou a participação ativa do deficiente no mundo acadêmico e no mercado de trabalho.

O questionário enviado para o entrevistado é composto por 10 perguntas abertas, que se encontram em apêndice no trabalho, buscando obter uma ótica de um profissional que trabalha e que forma deficientes para o mercado de trabalho e a partir de suas respostas, o projeto tem mais informações de como o deficiente se prepara para o mercado de trabalho.

As perguntas foram as seguintes:

1. A falta de estrutura na entrevista afeta a contratação? (Se possível adicione a sua opinião e a de um deficiente)
2. Você acredita que os recrutadores são capacitados para lidar com deficientes?
3. As empresas contratam deficientes por realmente se preocupar com o meio social?
4. Como você acha que os recrutadores devem lidar ao saber que entrevistado possui alguma deficiência ou dificuldade física?
5. Você acredita que o processo de R&S deve ser diferenciado para os mesmos?
6. Você considera que há uma relevante busca dos deficientes por maior participação no mercado de trabalho?
7. Você conhece algum caso em que o deficiente se sentiu desconfortável ou até mesmo discriminado durante o processo?
8. Durante sua carreira, já passou pela ocasião ou conhece alguma experiência de outro profissional, que após contratar um deficiente para determinado cargo, se deparou com tal colaborador exercendo outra função? Se sim, descreva o ocorrido e a possível causa de ter acontecido.

9. Você acredita que o ambiente de entrevista deve ser diferenciado de acordo com a deficiência do candidato?

10. É necessário que o profissional esteja psicologicamente preparado para exercer o recrutamento de deficientes?

11. Os alunos deficientes encontram facilidade em se inserir no mercado de trabalho?

Segundo Gonzaga, é importante ter uma entrevista estruturada e que vá de acordo com as limitações do deficiente, contradizendo assim, Amad, afirmou também que é interessante que o recrutador seja especializado em como proceder com os mesmos. Gonzaga concorda com Amad quando diz respeito à aplicação da Lei de Cotas, e cita algumas empresas que realmente se preocupam com seus colaboradores e seu bem-estar, como por exemplo: Avon, Natura, entre outras. Porém, diz que são poucas as empresas que se importam com o meio social

É importante saber das limitações do candidato antecipadamente, para saber qual tipo de adaptação será necessária no momento do processo de recrutamento e seleção. Os deficientes buscam a inserção no mercado de trabalho e na sociedade há muito tempo, entretanto, mesmo com as legislações vigentes eles não conseguem seu espaço e isso se deve ao fato das empresas apenas contratarem deficientes para preencher as vagas obrigatórias. Situações como essa são mais comuns do que aparentam, pois, os mesmos são considerados incapazes de assumir um posto de trabalho e fazer parte integralmente de uma organização.

12. ENTREVISTA 3

Nessa entrevista, o projeto enviou um questionário para o Doutor Thiago Garcia Villas Boas, um portador de deficiência física, psicólogo atuante na Clínica Dediq que também possui consultório próprio.

O questionário enviado é composto por 14 questões abertas, que se encontra em apêndice, com objetivo de ter uma visão diferente das outras duas entrevistas, pois nessa o entrevistado é um deficiente físico que precisa de cadeira de rodas para se locomover, com isso o projeto pode obter resultados de todos os ângulos do processo de R&S.

O questionário é composto pelas seguintes perguntas:

1. A falta de estrutura na entrevista afeta a contratação?
2. Você acredita que os recrutadores são capacitados para lidar com pessoas com deficiência?
3. As empresas contratam deficientes por realmente se preocupar com o meio social?
4. Como você acha que os recrutadores devem lidar ao saber que o entrevistado possui alguma deficiência ou dificuldade física?
5. Você acredita que o processo de R&S deve ser diferenciado para PPD's?
6. Você considera que há uma relevante busca dos deficientes por maior participação no mercado de trabalho?
7. Há uma fácil inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho?
8. Em alguma ocasião você já se sentiu desconfortável ou até mesmo discriminado durante algum processo de R&S?
9. Durante sua carreira, já passou pela ocasião ou conhece alguma experiência de outra pessoa, que após ser contratada para determinado cargo, passou a exercer outra função na organização? Se sim, descreva o ocorrido e a possível causa de ter acontecido.

10. Você acredita que o ambiente de entrevista deve ser diferenciado de acordo com a deficiência do candidato?

11. É necessário que o profissional esteja psicologicamente preparado para exercer o recrutamento de pessoas com deficiência?

12. Os métodos de inclusão da pessoa com deficiência se iniciam desde o processo de R&S?

13. De forma geral, conte-nos sobre suas experiências no mercado de trabalho.

14. Como foi o processo de recrutamento e seleção para você entrar no seu último trabalho?

É possível observar que Villas Boas tem opiniões similares as de Amad quando afirma que o processo de R&S não precisa ser modificado para receber um candidato que possui algum tipo de deficiência, mas sim que o profissional esteja a par das condições e limitações, pois a pessoa que as conhece melhor é o próprio candidato. É importante dizer também que em sua opinião Villas Boas afirma que as modificações devem ocorrer na estrutura da empresa para que aconteça uma inclusão completa dos deficientes na mesma.

De acordo com o entrevistado grande parte dos recrutadores não são preparados para lidar com deficientes, mas em grandes empresas como Santander, Itaú, Serasa e Monsanto promovem a capacitação dos recrutadores para saberem como proceder em diferentes situações.

Como descrito no trabalho, o fator histórico colabora para que apenas uma pequena parcela de deficientes busque a inserção no mercado de trabalho efetivamente, por serem capacitados e terem estudado, a outra parcela destes indivíduos não busca emprego pois já possuem assistências médicas, algumas vezes por falta de incentivo de pessoas próximas e também pela falta de interesse do próprio indivíduo. Apesar disso, o mercado de trabalho vem ampliando e dando mais espaço aos deficientes.

Villas Boas nunca passou por situações desconfortáveis e ficou em um cargo de nível inferior à sua formação, porém, ele relata que isso já aconteceu com uma pessoa próxima a ele, portadora de deficiência que passou pelo

processo de R&S, mas ao chegar a empresa exerceu um cargo inferior ao que foi contratada para fazer, se sentindo frustrada e sem ter o devido reconhecimento, ela pediu demissão após 6 meses na empresa.

O entrevistado ingressou no mercado de trabalho durante sua graduação, aos 23 anos, em um estágio na área de R&S e Treinamento e Desenvolvimento de uma indústria farmacêutica. Após o fim do estágio conseguiu um trabalho com carteira registrada em uma instituição financeira por 8 anos, dos últimos 5 anos para cá ele desenvolveu trabalhos como psicólogo clínico e faz atendimentos em consultório particular e em uma clínica, ambos em São Paulo. Demonstrando assim, que sua inserção no mercado de trabalho não foi tão burocrática pois ele havia terminado sua graduação e também por ter muita força de vontade.

Por fim, Villas Boas diz que conseguiu o emprego na instituição financeira através de uma consultoria para ajudá-lo a se inserir no mercado de trabalho. A primeira etapa do processo de R&S foi feita a partir de uma dinâmica onde só estavam presentes candidatos deficientes, ao passar para a segunda etapa, participou de uma entrevista com gestores e coordenadores, sendo efetivado logo em seguida. Ressalta ainda que essa instituição em específico possuía um orçamento para a contratação de deficientes.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através do presente trabalho foi possível identificar algumas das dificuldades no processo de recrutamento e seleção de deficientes físicos, como a falta de empatia do profissional, o preconceito do mesmo por conter o pré-conceito de que o deficiente seja incapaz de exercer sua função corretamente e até mesmo a falta de estrutura do local da entrevista para cada tipo de deficiente, como citado pelo entrevistado Sergio Gonzaga, onde seus amigos surdos que foram participar de processos seletivos e não havia intérprete de Libras para acompanhamento na entrevista de emprego, gerando desconforto no candidato e a desmotivação do mesmo, a estrutura das empresas não atende adequadamente todos públicos.

O objetivo foi atingido através da análise do processo de recrutamento e seleção atual e das entrevistas realizadas com os profissionais, um que atua na área de recursos humanos, outro que possui um grande contato diariamente com pessoas deficientes e um médico que possui deficiência física e passou pela experiência de ser recrutado e selecionado para um cargo em uma empresa. Proporcionando-nos uma visão real da situação do recrutamento e seleção de pessoas deficientes, mas com um enfoque maior nos deficientes físicos.

Nota-se que para realizar o recrutamento e seleção de pessoas é necessária uma estrutura que atenda às necessidades dos diversos tipos de públicos, sendo ele deficiente ou não, pois seguindo bases da Psicometria (área da psicologia dedicada ao estudo e avaliação psicológica através de processos matemáticos) uma entrevista estruturada aumenta 20% da assertividade na contratação, isso significa que o processo de R&S não precisa ser alterado para receber um candidato que possui algum tipo de deficiência, mas sim modificado de maneira que o profissional esteja a par das condições e limitações do candidato. Porém algumas empresas não dispõem de profissionais e uma estrutura adequada, para a realização de entrevistas de pessoas portadoras de deficiência física, não apresentando recrutadores preparados para realizar essa função, ou até mesmo preconceituosos, como já dito anteriormente, podendo gerar desconforto ao entrevistado, situação na qual poderia se evitar através da diversificação do pessoal dos recursos humanos, aumentando o número de

colaboradores portadores de deficiência. Até porque a falta de treinamento dos recrutadores afeta de forma indireta na empresa, segundo Sergio Amad contratações incompatíveis impactam no resultado financeiro e no clima organizacional.

Ao analisar as três entrevistas realizadas com pessoas que possuem pontos de vista e experiências distintas, percebe-se nas respostas dada por cada um que em certos pontos diferem uma da outra. Porém uma questão que todos estão em comum acordo que a contratação de deficientes físicos pelas empresas é que na maioria das vezes, o processo, ocorre somente para cumprir a Lei de Cotas e não com a real preocupação com o meio social, principalmente as empresas de médio porte. Entretanto, mesmos sendo a minoria é possível encontrar empresas que realizam a contratação de pessoas portadoras de deficiência com a real intenção de colaborar com o meio social. Estas na sua maioria são empresas renomeadas e bastante conhecidas como Santander, Itaú e Serasa, as quais foram citadas durante a entrevista realizada com Villas Boas.

Considera-se que, no que se refere a área de R&S, a estrutura e a capacitação adequada dos profissionais que atuam como recrutadores e com a seleção de pessoal podem agregar positivamente tanto para empresa como para os envolvidos no processo, sejam eles deficientes ou não. No entanto, é importante ressaltar que não é necessária uma mudança radical, mas sim uma melhor estrutura, profissionais capacitados e principalmente empatia.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Walnice. **Captação e seleção de talentos**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

AMIRALIAN, Maria L. T. et al. **Conceituando a deficiência** [internet]. Disponível em: <https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S0034-89102000000100017&script=sci_arttext&tlng=es> Acesso em 17 de out. 2018.

AVANCINI, Salvelina; CRUZ, Helio A. **Gestão de pessoas e as técnicas de recrutamento e seleção: o Caso Sos Cardio de Sc** [internet]. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/45120590.pdf>> Acesso em 30 de nov. 2018.

BITENCOURT, DENIVAL. **Teorias da administração** [internet]. Disponível em: <http://www.academia.edu/download/34666238/academics_2917_2010042313331199a6.doc> Acesso em: 3 de dez. 2018.

BRASIL (2001). **Instrução Normativa Nº 20, de 26 de janeiro de 2001**. Dispõe sobre procedimentos a serem adotados pela Fiscalização do Trabalho no exercício da atividade de fiscalização do trabalho das pessoas portadoras de deficiência. DOU, nº 20-E, Seção 1.

BRASIL (2009). Secretária de Direitos Humanos. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**: Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Decreto Legislativo nº 186, de 09 de julho de 2008: Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. 4ª Ed., rev. e atual. Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, 2010. 100p.

BRASILIA (Cidade). Decreto legislativo nº 186, de 10 de julho de 2008. **CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA** [internet]. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/2008/decretolegislativo-186-9-julho-2008-577811-publicacaooriginal-100742-pl.html>> Acesso em 17 de out. 2018.

BRASILIA (Cidade). **Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999** [internet]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm> Acesso em 10 de out. 2018.

BRASILIA (Cidade). Decreto legislativo nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. **DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO** [internet]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm> Acesso em 29 de nov. 2018

BRASILIA (Cidade). **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009** [internet]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm> Acesso em 17 de out. 2018.

BRASILIA (Cidade) **LEI Nº 7.853, de 24 de outubro de 1989**. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a

Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. Brasília, 24 out, 1989, 168º da Independência e 101º da República.

BOHLANDER, George; SNELL, Scott; SHERMAN, Arthur. **Administração de Recursos Humanos**. 14.ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2005. 592p.

CAMPOS, Sofia; MARTINS, Rosa Maria. **Educação Especial: aspectos históricos e evolução conceptual** [internet]. Disponível em: <http://repositorio.ipv.pt/bitstream/10400.19/375/1/Educacao_especial.pdf> Acesso em 07 de nov. 2018.

CARREIRA, D. **A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho**. São Paulo: EASP-FGV, 1997.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1981.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. -- Barueri, SP: Manole, 2014. 512p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed., São Paulo: Atlas, 2006.

CORADINI, Joziane; MURINI, Lisandra. **Recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa** [internet]. Disponível em: <<https://periodicos.unifra.br/index.php/disciplinarumSA/article/view/1494/1408>> Acesso em 26 e out. 2018.

COSTA, Raquel. **Deficiência e o Mercado de Trabalho** [internet]. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/handle/123456789/12115>> Acesso em: 7 de nov. 2018.

FERNANDES, Adriana; SILVA, Sandro. **Recrutamento e seleção do profissional portador de deficiência nas organizações: integração ou inclusão?** 2008. 21 f. Dissertação (Pós-Graduação em Administração) - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

FERNANDES, H. S. **Educação especial: Integração das crianças e Adaptação das Estruturas de Educação**. Edições APPACDM. Braga: Distrital de Braga, 2002.

FILHO, Valdir. **A Inclusão do Deficiente no Mercado de Trabalho** [internet]. Disponível em: <http://www.transformare.adm.br/wp-content/uploads/2012/07/04_VALDIR-ANTONIO-VITORINO-FILHO.pdf> Acesso em: 7 de nov. 2018.

GARÇON, J. Setor privado quer mudar lei sobre cotas. Folha de São Paulo, Minas Gerais, 27 mar. 2007. Sociais & Cias.

INSTITUTO Ethos De Empresas E Responsabilidade Social. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência** [internet]. Disponível em: <<http://www.uniethos.org.br/DesktopDefault.aspx?TabID=3692&Alias=Uniethos&Lang=pt-BR>> Acesso em: 16 set. 2018.

JUNIOR, Osvaldo. **Em MS, 366 empresas não cumprem a lei de contratação de deficientes** [internet]. Disponível em: <<https://www.campograndenews.com.br/economia/em-ms-366-empresas-nao-cumprem-a-lei-de-contratacao-de-deficientes>> Acesso em 18 de nov. 2018.

MACIEL, Maria Regina. **Portadores de deficiência: A questão da inclusão social** [internet]. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392000000200008&script=sci_arttext&tling=pt> Acesso em 07 de nov. 2018.

MILKOVICH, George T.; BOUDREAU, John W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2000. 536 p.

MIZAEEL, Vivian, SANTOS, Isabella. **Dificuldades encontradas no processo de recrutamento e seleção de portadores de necessidades especiais** [internet]. Disponível em: <<https://www.momentodoadm.com.br/single-post/2017/07/09/Dificuldades-encontradas-no-processo-de-recrutamento-e-seleC3A7C3A3o-de-portadores-de-necessidades-especiais>> Acesso em 15 de ago. 2018.

ORLICKAS, E. **Seleção como estratégia competitiva**. São Paulo: Futura, 2001.

PALHARINI, Francisco de A. et al. **Recrutamento de Recursos Humanos: Fundamentos e tendências** [internet]. Disponível em: <<http://www.ichf.uff.br/pdf-docs/cadernosichf/CDI80-PalhariniRecrutamentoRecursosHumanos.pdf>> Acesso em 18 de jul. 2018.

PEREIRA, Merian. **Avaliação dos processos de recrutamento e seleção do Dimas Comércio de Automóveis LTDA**. 2007. 70 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Administração). Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2007.

PRADO, Adriana Romeiro de Almeida. **Acessibilidade na Gestão da Cidade**. Editora Revista dos Tribunais. São Paulo. 2006.

RIBEIRO, Antonio L. **Gestão de pessoas**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

STRALIOTTO, Marcia C.S. **Recrutamento e Seleção**. Quinzenal. Disponível em: <<http://www.abrhrs.com.br/novo/pagina.php?id=grup-2003>> Acesso em 16 de nov. 2018

TOLDRÁ, Rosé. C. **Políticas afirmativas: opinião das pessoas com deficiência acerca da legislação de reserva de vagas no mercado de trabalho**. Rev. Ter. Ocup. Univ. São Paulo, v. 20, n. 2, 2009. p. 117.

VARELA, Eduardo. **Processo seletivo: quais as etapas de um processo seletivo** [internet]. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/processo-seletivo-quais-as-etapas-de-um-processo-seletivo/34753/>>> Acesso em: 10 de out. 2018.

VERDÉLIO, Andréia. **Apenas 1% dos brasileiros com deficiência está no mercado de trabalho** [internet]. Disponível em: <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2017-08/apenas-1-dos-brasileiros-com-deficiencia-esta-no-mercado-de>> Acesso em: 15 de ago. 2018.

APÊNDICE A

Nome: Sergio Amad

Profissão: *Head* de Recursos Humanos

Especialidade: Recursos Humanos

Questionário

1. A falta de estrutura na entrevista afeta a contratação?

R: Sim, afeta diretamente.

Seguindo bases da Psicometria e melhores práticas de contratação, a entrevista estruturada aumenta 20% da assertividade na contratação.

2. Você acredita que os recrutadores são capacitados para lidar com deficientes?

R: Boa parte dos recrutadores estão capacitados para lidar com deficiente, mas o principal desafio é a inserção e acolhimento genuíno destes profissionais na cultura da empresa.

3. A falta de treinamento dos recrutadores pode afetar a empresa?

R: Sim. Os recrutadores são responsáveis por contratar pessoas, o principal ativo de uma empresa. Estas pessoas poderão fazer a diferença nos resultados e a falta de treinamento pode ocasionar em contratações incompatíveis e impactar no resultado financeiro, clima e até mesmo acelerar patologias causadas pelo estresse.

4. As empresas contratam deficientes por realmente se preocupar com o meio social?

R: Algumas empresas já têm no DNA a preocupação com o meio social, mas se olharmos a realidade de boa parte das empresas, entenderemos que a legislação é o principal fator de contratação para evitar multas trabalhistas.

5. Como você lida ao saber que o candidato ao ser entrevistado possui alguma deficiência ou dificuldade física?

R: Não tem diferença, aplicamos o acolhimento de boas-vindas.

6. Você acredita que o processo de R&S deve ser diferenciado para os mesmos?

R: Não precisa ser diferenciado, o importante é avaliar a compatibilidade de características da posição.

7. Como recrutador você considera que há uma relevante busca dos deficientes por maior participação no mercado de trabalho?

R: Sim, mas o principal desafio é encontrar pessoas que sejam compatíveis com as características da posição, seja no aspecto técnico ou comportamental.

8. Já lidou ou presenciou casos em que o deficiente se sentiu desconfortável ou até mesmo discriminado durante o processo?

R: Não.

9. Durante sua carreira, já passou pela ocasião ou conhece alguma experiência de outro profissional, que após contratar um deficiente para determinado cargo, se deparou com tal colaborador exercendo outra função? Se sim, descreva o ocorrido e a possível causa de ter acontecido.

R: Não.

10. Como adequar o ambiente para o R&S de deficientes físicos? Você acredita que a tecnologia pode auxiliar nessa preparação?

R: O grande desafio é a mobilidade, por este motivo o trabalho home office é o caminho que será seguido pelas empresas e vai impulsionar milhares de empregos no futuro.

11. É necessário estar psicologicamente preparado para exercer o recrutamento de deficientes?

R: O profissional só precisa se qualificar em empatia.

São duas coisas, a primeira: Ter a capacidade de se colocar no lugar do outro e a segunda: Ter a capacidade de compreender os sentimentos se estivesse na mesma circunstância daquela pessoa.

12. De forma geral, conte-nos sua experiência com esse tipo de público.

R: Em minha atuação na área de Recursos Humanos tenho uma experiência bastante positiva com o recrutamento e seleção de pessoas com deficiência, é um prazer promover este trabalho.

O grande desafio é interação social com os demais colaboradores, que por muitas vezes criam pseudos objeções de empatia, seja no aspecto de acessibilidade ou simplesmente na cultura e olhar enviesado por vitimização ou até mesmo por indiferença.

Em minha atuação como Docente já tive a oportunidade de lecionar para o programa Gente Eficiente do Einstein, um curso de técnicas administrativas voltado para inclusão e qualificação destas pessoas para acelerar sua inserção no mercado de trabalho.

O caminho é ter empatia e eliminar o viés de diferença, somos todos PESSOAS.

APÊNDICE B

Nome: Sergio Gonzaga

Profissão: Intérprete de Libras

Especialidade: Surdez

Questionário

1. A falta de estrutura na entrevista afeta a contratação? (Se possível adicione a sua opinião e a de um deficiente)

R: Sim, pois, no caso das pessoas surdas, precisamos sempre haver uma estrutura de atendimento especializada durante a entrevista, como por exemplo o intérprete de Língua de Sinais (Libras), para que medie a comunicação.

2. Você acredita que os recrutadores são capacitados para lidar com deficientes?

R: Caso tenham formação específica para isso, podem ter uma boa performance durante este atendimento.

3. As empresas contratam deficientes por realmente se preocupar com o meio social?

R: Depende da empresa, em grande maioria, muitas dela só o fazem mediante a legislação vigente que garante tal contratação. Mas em alguns casos, nos deparamos com algumas organizações que realmente tem uma cultura inclusiva e se preocupam de fato com a inclusão das pessoas com deficiência (PcD). Alguns bons exemplos de empresas que se preocupam com seus colaboradores PcD's são: Natura, Avon, Serasa Experian, TOTVS, Deloitte.

4. Como você acha que os recrutadores devem lidar ao saber que entrevistado possui alguma deficiência ou dificuldade física?

R: Primeiramente, ao saberem desta deficiência ou limitação antecipadamente, é preciso saber qual a adaptação adequada para a pessoa que será entrevistada, saber qual é a deficiência da pessoa, e como o recrutador pode proceder mediante a isto. Se será preciso ledor caso seja cego, ou intérprete de Libras se for surdo, ou adaptações arquitetônicas caso seja deficiente físico, dentre outras possibilidades.

5. Você acredita que o processo de R&S deve ser diferenciado para os mesmos?

R: Adaptado segundo a necessidade de cada deficiência e/ou pessoa com limitação ou mobilidade reduzida.

6. Você considera que há uma relevante busca dos deficientes por maior participação no mercado de trabalho?

R: Sim, aliás há anos eles buscam se colocarem no mercado de trabalho e na sociedade, mas por não terem espaço ou pelas leis em vigor serem ainda por vezes desrespeitadas, muitos não conseguem ainda está real inserção. Porém muitos querem ser cidadãos ativos como os demais que não são deficientes.

7. Você conhece algum caso em que o deficiente se sentiu desconfortável ou até mesmo discriminado durante o processo?

R: Por vezes nos deparamos com situações assim, aliás falando especificamente de amigos surdos que foram participar de processos seletivos e não havia intérprete de Libras para acompanhamento.

8. Durante sua carreira, já passou pela ocasião ou conhece alguma experiência de outro profissional, que após contratar um deficiente para determinado cargo, se deparou com tal colaborador exercendo outra função? Se sim, descreva o ocorrido e a possível causa de ter acontecido.

R: Não

9. Você acredita que o ambiente de entrevista deve ser diferenciado de acordo com a deficiência do candidato?

R: Conforme citado anteriormente, de acordo com a deficiência da pessoa atendida, será preciso uma adaptação adequada a esta deficiência, para que mitigue as barreiras e dificuldades no atendimento deste deficiente. Então a diferenciação se dará pelo fato de oferecer um ambiente inclusivo com meios, práticas e recursos de acessibilidade adequados a pessoa que está sendo atendida, e não somente o ambiente em si.

10. É necessário que o profissional esteja psicologicamente preparado para exercer o recrutamento de deficientes?

R: Sim, pois ao se depararem com pessoas com várias deficiências, o profissional que atenderá precisa de preparo técnico-profissional, bem como psicológico, a fim de não criar um ambiente e situações desconfortáveis e hostis

durante o recrutamento de PcD's. Um exemplo prático temos o caso de pessoas com Autismo, Déficit de atenção, surdos, cegos ou baixa visão dentre outras deficiências.

11. Os alunos deficientes encontram facilidade em se inserir no mercado de trabalho?

R: Infelizmente mesmo com todas as leis vigentes que resguardam os direitos deles como a lei 13.146/2016 (Lei Brasileira de Inclusão) a Lei 10.098/2000 (Lei de acessibilidade), Decreto 5626/2005 (viabiliza a inclusão de surdos), que abarca todas as deficiências e seguridades, porém, ainda assim temos gestores e empregadores que os veem como incapazes de assumirem um posto de trabalho ou exercerem a cidadania.

APENDICE C

Nome: Thiago Garcia Vilas Boas

Profissão: Psicólogo

Especialidade: Clínico

Questionário

1. A falta de estrutura na entrevista afeta a contratação?

R: Sim acaba afetando, porém, as empresas que quiserem contratar, podem e devem fazer as modificações necessárias para inclusão das pessoas com deficiência.

2. Você acredita que os recrutadores são capacitados para lidar com pessoas com deficiência?

R: A maioria dos recrutadores não são, mas existe um grande empenho de algumas empresas para a capacitação dos recrutadores, como o Serasa, Santander, Itaú e Monsanto são alguns exemplos.

3. As empresas contratam deficientes por realmente se preocupar com o meio social?

R: Existem empresas que se preocupa sim, porém é papel do Estado através do ministério do trabalho realizarem a conscientização para melhorar essa inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho.

4. Como você acha que os recrutadores devem lidar ao saber que o entrevistado possui alguma deficiência ou dificuldade física?

R: Devem lidar com naturalidade e sempre perguntar de que maneira podem melhor ajudá-lo. Pois a pessoa com deficiência é a melhor pessoa a orientá-lo, devido conviver diariamente com a sua deficiência.

5. Você acredita que o processo de R&S deve ser diferenciado para PPD's?

R: Não, pois a pessoa com deficiência deve ser tratada igual a qualquer outra pessoa sem deficiência, claro com muita educação e sempre respeitando as suas limitações.

6. Você considera que há um relevante busca dos deficientes por maior participação no mercado de trabalho?

R: Existe uma busca de apenas uma parte das pessoas com deficiência, acredito que 50% das pessoas com deficiência busque uma inserção no

mercado de trabalho os outros 50% por motivos diversos: Como benefícios assistências, falta de incentivos familiares e um protecionismo também familiar e uma falta de interesse da própria pessoa com deficiência, possam impedir esta inserção.

7. Há uma fácil inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho?

R: Não diria fácil, mas o mercado de trabalho para pessoa com deficiência, neste momento é amplo.

8. Em alguma ocasião você já se sentiu desconfortável ou até mesmo discriminado durante algum processo de R&S?

R: Felizmente comigo, nunca fui discriminado nem tão pouco me senti desconfortável.

9. Durante sua carreira, já passou pela ocasião ou conhece alguma experiência de outra pessoa, que após ser contratada para determinado cargo, passou a exercer outra função na organização? Se sim, descreva o ocorrido e a possível causa de ter acontecido.

R: Comigo não ocorreu, porém tive uma colega de trabalho, que passou por essa experiência, inclusive ela era pessoa com deficiência. Ela havia sido contratada para a função de assistente com salário de assistente, mas desenvolvia uma função de analista, mas se sentia frustrada, o tempo todo por não ter o reconhecimento devido. Passados 6 meses ela pediu demissão.

10. Você acredita que o ambiente de entrevista deve ser diferenciado de acordo com a deficiência do candidato?

R: Sim, pois cada deficiência requer necessidades específicas.

11. É necessário que o profissional esteja psicologicamente preparado para exercer o recrutamento de pessoas com deficiência?

R: Sim, se faz necessário o profissional estar preparado psicologicamente para qualquer entrevista de recrutamento e seleção, não só para pessoa com deficiência.

12. Os métodos de inclusão da pessoa com deficiência se iniciam desde o processo de R&S?

R: Sim, os métodos já existentes são a base para que a área de R&S possa iniciar a busca de profissionais, mas se faz necessário que a empresa e os órgãos governamentais se esforcem em desenvolver esta inclusão.

13. De forma geral, conte-nos sobre suas experiências no mercado de trabalho.

R: Minhas experiências profissionais começaram quando eu tinha 23 anos, somente após eu ter ingressado na faculdade e que inicie uma procura de estágios em minha área e no final do primeiro ano da faculdade eu consegui um estágio na área de R&S e Treinamento e Desenvolvimento de uma indústria Farmacêutica, fiquei por dois anos neste estágio.

Após isto, consegui trabalho registrado em uma instituição financeira também como psicólogo organizacional. Fiquei por 8 anos na mesma instituição, após este período comecei a desenvolver trabalhos como psicólogo clínico e atualmente, já faz 5 anos que faço atendimentos psicológicos em uma clínica popular em SP em meu consultório particular em São Bernardo do Campo.

14. Como foi o processo de recrutamento e seleção para você entrar no seu último trabalho?

R: Irei relatar o meu processo e de recrutamento e seleção que fiz na instituição financeira, pois lá passei por diversas etapas e a mesma tinha uma equipe de diversidade, do qual eu acabei fazendo parte e fazíamos recrutamento e seleção de pessoas com deficiência.

Recebi o contato do banco, através de uma consultoria que havia me inscrito para me ajudar a ser inserido no mercado de trabalho. Assim, entraram em contato comigo e agendaram a 1 etapa do processo que foi uma dinâmica no qual participaram mais de 20 candidatos com algum tipo de deficiência. E existiam algumas vagas a serem preenchidas como assistentes administrativos.

A segunda etapa foi uma entrevista com a gestora da área e a coordenadora, no qual fui efetivado na área como assistente de administrativo. Nesta instituição eles tinham um orçamento separado só para contratação de pessoas com deficiência de todos os tipos e para diversas áreas.