

**CENTRO PAULA SOUZA**  
**ETEC DARCY PEREIRA DE MORAES**  
**Ensino Médio Com Habilitação Profissional de Técnico em**  
**Recursos Humanos**

**Ana Carolina Ribeiro da Silva**  
**Ana Clara de Almeida Martins**  
**Giovana Maria Branco de Oliveira**  
**Leticia Caroline Vieira dos Santos**  
**Mariana Blumer Pinheiro**

**INCLUSÃO SOCIAL: UM OLHAR PARA A CONTRATAÇÃO DOS**  
**COLABORADORES DEFICIENTES FÍSICOS NO SETOR BANCÁRIO**

**ITAPETINGA**

**2024**

**Ana Carolina Ribeiro da Silva**  
**Ana Clara de Almeida Martins**  
**Giovana Maria Branco de Oliveira**  
**Leticia Caroline Vieira dos Santos**  
**Mariana Blumer Pinheiro**

**INCLUSÃO SOCIAL: UM OLHAR PARA A CONTRATAÇÃO DOS  
COLABORADORES DEFICIENTES FÍSICOS NO SETOR BANCÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como exigência parcial para a obtenção da Habilitação Profissional de Técnico em Recursos Humanos, no Eixo Tecnológico de Gestão de Negócios, a Escola Técnica Estadual de Itapetininga, sob orientação da Professora Ms. Rejane Aparecida de Oliveira Arruda.

**ITAPETININGA**

**2024**

“Este trabalho é dedicado à nossa família, a todos que contribuíram para o sucesso do mesmo, e aqueles que de alguma forma padecem discriminação e preconceito.”

“Agradecemos primeiramente a Deus por nos prover força e sabedoria, aos nossos familiares por todo o apoio, e a nossa professora e orientadora Rejane, por toda a dedicação e os ensinamentos oferecidos.”

"Não basta que todos sejam iguais perante a lei. É preciso que a lei seja igual perante a todos."

Salvador Allende

## RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso intitulado como Inclusão Social: Um Olhar para os Deficientes Físicos no Setor Bancário, trata-se de uma pesquisa qualitativa e bibliográfica. O problema de pesquisa é contestar a inserção de pessoas com deficiência física no mercado de trabalho, com ênfase no setor bancário. Buscou-se então responder a este problema de pesquisa, através de um formulário elaborado no Google Formulários, esses que foram passados via redes sociais. Os resultados de dados coletados, está estruturada da seguinte forma: Diversidade de inclusão de PCD's no mercado de trabalho e suas barreiras na contratação e alguns apontamentos teóricos, com base em: Brasil (2016), Ribeiro (2012), Gugel (2006), Silva (2010), Sassaki (2010), entre outros, que se relacionam com a contratação desses profissionais. Os resultados obtidos apontam que embora exista a presente lei N° 8.213/91, a mesma não é seguida à risca por diversas instituições. Constatamos também que, apesar de alguns profissionais receberem o suporte necessário da sua organização, outros colaboradores não o têm.

**Palavras-Chave:** Inclusão Social. Deficientes Físicos. Setor Bancário. Diversidade.

## RESUMÉN

Este trabajo de conclusión de curso titulado Inclusión Social: Una Mirada hacia las Personas con Discapacidad Física en el Sector Bancario, se trata de una investigación cualitativa-cuantitativa y bibliográfica. El problema de investigación es cuestionar la inserción de personas con discapacidad física en el mercado laboral, con énfasis en el sector bancario. Se buscó entonces responder a este problema de investigación a través de un formulario elaborado en Google Formularios, el cual fue distribuido a través de redes sociales. Los resultados de los datos recolectados están estructurados de la siguiente manera: Diversidad de inclusión de PCD's en el mercado laboral y sus barreras en la contratación, y algunos planteamientos teóricos, basados en: Brasil (2016), Ribeiro (2012), Gugel (2006), Silva (2010), Sasaki (2010), entre otros, que se relacionan con la contratación de estos profesionales. Los resultados obtenidos indican que, aunque existe la ley N° 8.213/91, la misma no se sigue al pie de la letra por diversas instituciones. También constatamos que, a pesar de que algunos profesionales reciben el apoyo necesario de su organización, otros colaboradores no lo tienen.

**Palabras - Clave:** Inclusión Social. Personas con Discapacidad Física. Sector Bancario. Diversidad.

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	11
2 JUSTIFICATIVA .....	12
3 OBJETIVOS .....	12
Objetivos Gerais .....	12
Objetivos Específicos .....	12
4 O QUE É INCLUSÃO? .....	13
5 HUMANIDADE .....	13
6 PRECONCEITO .....	14
7 DIVERSIDADE E INCLUSÃO DE PCD'S .....	15
8 DEFINIÇÃO DO MERCADO DE TRABALHO .....	15
8.1 Mercado de Trabalho e Sua Importância .....	17
9 INCLUSÃO DE PCD 'S NO MERCADO DE TRABALHO.....	18
9.1 Barreiras Enfrentadas pelo RH ao Contratar e Gerenciar Colaboradores com Deficiência Física.....	19
9.2 O Que se Caracteriza por Deficiência Física? .....	20
9.2.1 Paraplegia.....	20
9.2.2 Deficiência Auditiva.....	20
9.2.3 Deficiência Visual.....	20
9.2.4 Nanismo.....	21
10 LEGISLAÇÃO.....	21
11 RECOMENDAÇÕES E ESTRATÉGIAS DENTRO DA EMPRESA PARA AUMENTAR A INCLUSÃO.....	22
11.1 Contratação Anônima .....	22
11.2 Crie um Plano de Carreira Para Pessoas PCD's .....	22
11.3 Acessibilidade .....	23
11.4 Linguagem Inclusiva .....	23
12 ERGONOMIA E A ACESSIBILIDADE .....	23
12.1 Design Inclusivo.....	23
13 A LUTA PELA INCLUSÃO DE PCD'S NO SETOR BANCÁRIO .....	26

13.1 Uma Análise Comparativa da Inserção Entre o Setor Bancário e Outras Industrias .....	26
14 SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO.....	27
15 PERCEPÇÕES DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA SOBRE A INCLUSÃO NO SETOR BANCÁRIO .....	29
15.1 Atendimento e Comunicação.....	29
15.2 Políticas de Inclusão.....	30
16 METODOLOGIA 1.....	31
17 METODOLOGIA 2.....	33
18 METODOLOGIA 3.....	35
19 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	37
20 REFERÊNCIAS .....	38
21 GLOSSÁRIO .....	47

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 .....	24
Figura 2.....	25
Figura 3.....	28

## 1 INTRODUÇÃO

O trabalho apresentado, cujo tema é Inclusão Social: Um Olhar Para os Colaboradores Deficientes Físicos no Setor Bancário, decorreu no âmbito do curso técnico em Recursos Humanos, realizado pelo Centro Paula Souza, na Etec Darcy Pereira de Moraes com o objetivo de compreender as diversas causas que levam deficientes físicos a terem dificuldades no ambiente corporativo, bem como verificar a atual situação do mercado de trabalho; O que pode ser melhorado, os diferentes comportamentos mediante a atitudes preconceituosas e qual a dificuldade mais comum enfrentadas por eles no ato de integração.

Sabemos que o mercado de trabalho tem se tornado cada vez mais competitivo, com a busca por profissionais experientes e qualificados os obstáculos vêm aumentando a cada dia. Assim sendo, os mesmos possuem uma certa limitação nesse quesito, o preconceito e a falta de compreensão levam a formação de uma opinião errônea, onde a situação em que o indivíduo se encontra afetará o desempenho de suas atividades.

A presente temática nos deu através da vontade de compreensão e entendimento das adversidades envolvidas na vida desses sujeitos, da observação da conduta das instituições em relação a um profissional, sem levar em consideração suas limitações físicas.

Este estudo é de suma importância, pois os deficientes físicos também são cidadãos e como tais possuem direitos, sentimentos, pensamentos e objetivos, e, portanto, devem ser respeitados e incluídos em todos os âmbitos da sociedade, de acordo com suas condições físicas, crenças, etnias e características. A inserção da deficiência é uma realidade que necessita do apoio da sociedade, zelando pela boa convivência e bem-estar, pois somente assim, é que aqueles com algum tipo de limitação serão capazes de desenvolver suas habilidades, inteligência e autonomia de sua vida e atividades diárias.

## **2 JUSTIFICATIVA**

Este trabalho busca explorar as estratégias e práticas que as empresas podem adotar para promover uma cultura inclusiva e valorizar a diversidade, visando não apenas o cumprimento de cotas, mas sim a integração plena e efetiva das pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

## **3 OBJETIVOS**

### **Objetivos Gerais:**

O principal objetivo do tema abordado é dar um destaque no presente cotidiano de deficientes no ramo de atividades trabalhistas, tendo em vista todas as dificuldades suportadas.

### **Objetivos Específicos:**

Relatar a constante dificuldade de inserção de deficientes físicos no mercado de trabalho com ênfase no setor bancário.

## 4 O QUE É INCLUSÃO?

Muito se fala sobre a inclusão, mas o que seria isso? Segundo o dicionário Aurélio (2001), é o ato de incluir, a inserção de um indivíduo em um grupo de pessoas, ou classes que antes não lhe era pertencente. Ela representa um conjunto de meios e maneiras de combater a exclusão social que foi difundida através do preconceito e ignorância da sociedade, uma forma de assim, quebrar as barreiras e paradigmas pré-estabelecidos.

Segundo Ferreira e Botomé (1984), pessoas que têm uma maior restrição física, acabam tendo uma dificuldade superior à inclusão no âmbito social. São menosprezados e excluídos por conta do preconceito, ignorância e a falta de ações necessárias para extinguir seus problemas.

A inclusão se baseia no princípio de que, todos são iguais, e merecem o mesmo tratamento e direito de viverem como tal, seja na escola, trabalho, política e as demais atividades essenciais para a vida humana.

[...] A despeito de todas as diferenças, ambos tiveram em mente o mesmo ideal de uma sociedade em que as conquistas universalistas da igualdade e do individualismo se sedimentaram a tal ponto em padrões de interação que todos os sujeitos encontram reconhecimento como pessoas [...] (Honneth, 2004, p. 275).

Ainda que sejam feitas várias abordagens, existe um consenso em relação a importância dos valores da igualdade e do universalismo. É de extrema importância a busca por uma ordem social que proponha respeito e inclusão a comunidade.

## 5 HUMANIDADE

Desde os primórdios da humanidade existem evidências de pessoas com deficiência. Graças as circunstâncias da Terra, os primeiros primitivos que nasceram com alguma alteração estrutural conceituada não conseguiram sobreviver. Naquele tempo, não haviam abrigos idôneos para suportar o frio ou calor intensos, além da caça necessária para a alimentação. Cerca de mais ou menos 10.000 anos se passaram, e as condições físicas e climáticas do planeta ficaram mais deleitáveis, tornando assim, possível a sobrevivência destes indivíduos. Neste mesmo tempo o

homem desenvolveu um nível de inteligência, que os fez capazes de se organizarem para prolongar suas vidas.

Com base em indícios arqueológicos, Gugel (2007) afirma que, há mais de cinco mil anos, no Egito Antigo, as pessoas com deficiência física faziam parte dos diferentes níveis da pirâmide hierárquica, integrando-se nas distintas classes sociais, como faraós, nobres, agricultores e escravos. Estudos realizados com resquícios biológicos, datados de cerca de 4.500 a.C., ratificam que indivíduos com nanismo não tinham qualquer tipo de limitação para exercer suas atividades e ofícios.

Temos várias referências históricas a respeito das antigas civilizações, e de suas relações com a deficiência, comprovando que embora estes indivíduos tenham nascido com algum tipo de alteração estrutural eles sempre foram capazes de exercer suas funções como todos.

## **6 PRECONCEITO**

Temos referência do preconceito em diversas histórias, na mitologia grega existe Hefesto, deus do fogo, dos metais e metalúrgicos.

Segundo Pouzadoux (2001), a figura mitológica é descrita como; feio, defeituoso, uma criança com a cabeça enorme e membros frágeis, por conta de suas características físicas a sua própria mãe o abandona. Nos mostrando mais uma vez que as pessoas que nascem fora do que a sociedade considera “comum” são vítimas desses atos desumanos, e privadas de seu direito de viver uma vida normal, mesmo que segundo a legislação todos são iguais, perante a lei, não existem diferenças.

Segundo Chauí (2001), cada indivíduo tem sua ideologia, que é a representação de suas ideias, seu modo de pensar e agir, além de ser o que eles devem valorizar.

Portanto, o preconceito enraizado na sociedade, de que essas pessoas que tem alguma deficiência física são incapazes de realizar qualquer coisa que demande esforço físico, é uma forma precipitada de se pensar.

Graças a essas circunstâncias, inclusão e a diversidade são de extrema importância para o desenvolvimento do papel de extinguir essas ações do cotidiano,

e assim como todos, os deficientes tenham o direito de trabalhar e exercer suas atividades como qualquer outro indivíduo.

## **7 DIVERSIDADE E INCLUSÃO DE PCD'S**

A diversidade está presente em todas as organizações e ela é fundamental para que possamos construir uma sociedade mais justa e inclusiva.

Segundo Thomas e Ely (1996), a diversidade tem de ir além de apenas o aumento de representatividade dos indivíduos pertencentes aos diferentes grupos sociais. Essa é uma visão rasa e que pode ser considerada o início de algo maior.

Nessa mesma ideia, Martinez (2013) argumenta que a diversidade se revela em sua essência em qualquer ambiente onde se sobressaem aspectos diferentes de um padrão tido como comum em um parâmetro estatístico, ou seja, a característica que surge com maior frequência. O conceito de diversidade se refere à existência da variedade de características e diferenças entre os seres humanos. Podendo ser elas étnicas, culturais, religiosas, habilidades físicas e mentais.

Reconhecer a diversidade e as diferenças, de povos ou pessoas, implica em se rejeitar o conceito de cultura etnocêntrica e aceitar a existência de pluralidade cultural, na qual as diferenças de comportamentos, práticas e valores são igualmente respeitados, sem que haja primazia de uma cultura sobre as demais (Kelman, 2010, p. 35).

É fundamental reconhecer que as pessoas com deficiência (PCD) também fazem parte dessa diversidade, a inclusão dos mesmos é importante para garantir que elas tenham oportunidades iguais e sejam tratados com dignidade e respeito.

## **8 DEFINIÇÃO DO MERCADO DE TRABALHO**

O mercado de trabalho é um sistema ou mecanismo onde profissionais buscam empregabilidade e empresas procuram por mão de obra. É um ambiente de interação entre a procura e oferta de empregos, resultando na definição de remunerações e condições laborais.

Conforme Carvalho, Passos e Saraiva (2008), o domínio laboral refere-se as oportunidades de emprego ou tarefas propostas por instituições, em um momento ou localidade específica, e passa por variações decorrentes do número de empresas existentes em um determinado território e suas exigências, o que culmina na abertura de postos e, por consequência, possibilidade de trabalho. No mesmo sentido, Banov (2012), entende que esse domínio é meramente os serviços disponibilizados pelas firmas, a demanda e ofertas das mesmas, que se manifesta nos critérios de recrutamento de colaboradores dentro do sistema de administração de talentos das instituições.

Diversos fatores impactam este domínio, tais como o cenário financeiro, mudanças populacionais, avanços tecnológicos, internacionalização e diretrizes do governo. Em período do crescimento financeiro, por exemplo, a demanda por trabalhadores geralmente cresce, podendo levar salários mais altos e melhores condições de trabalho. No entanto, em tempos de crise, essa necessidade pode diminuir, relutando em um aumento na taxa de desemprego. Ademais, o campo laboral não é um único mercado, mas é composto por diversos segmentos, cada um com suas peculiaridades. Estes podem ser baseados em setores, profissões, competências, localizações, entre outros.

Além disso, a dinâmica do mercado de trabalho é influenciada por fatores externos e internos. As mudanças na legislação trabalhistas, por exemplo, podem alterar as regras do jogo, afetando tanto empregadores e empregados.

Lena (2010), ressalta que, no contexto atual, existem marcantes desigualdades sociais, as que são ainda mais acentuadas pelo fenômeno da globalização. Apesar dessas disparidades, é interessante notar que a maioria das pessoas tem conseguido acesso as principais fontes de informação e conhecimento. Isso representa um avanço significativo em termos de democratização do saber.

Mesmo com acesso facilitado a informação, o conhecimento e o profissional moderno se depara com um desafio considerável. Isso consiste em filtrar, processar e transformar toda essa avalanche de informações e conhecimentos em competências práticas relevantes.

Essas competências, por sua vez, são fundamentais para aumentar a empregabilidade do indivíduo no mercado de trabalho contemporâneo. Portanto, não basta apenas ter acesso à informação e ao conhecimento, é preciso saber como utilizar esses recursos de maneira eficaz para desenvolver habilidades que sejam

valorizadas pelos empregadores, isso é o que diferencia os profissionais bem-sucedidos na área da informação.

### **8.1 Mercado de Trabalho e Sua Importância**

A história do mercado de trabalho remonta a tempos antigos, mas seu ápice ocorreu durante a revolução industrial, no século XVIII. Nesse período, os trabalhadores enfrentaram inúmeras dificuldades enquanto avançavam em suas conquistas ao longo do tempo.

Segundo Martins (2007), apesar das pessoas não saberem que existe uma distinção, as palavras trabalho e emprego tem diferença. A primeira dispõe mais de vinte significados, uma delas seria concluir uma tarefa exaustiva; enquanto a segunda, uma ligação de envolvimento com mesmo interesse em comum.

Desde tempos remotos, o trabalho foi percebido como uma obrigação imposta ao ser humano para garantir sua sobrevivência.

Quando falamos de trabalho, nos referimos a uma atividade humana, individual ou coletiva, de caráter social, complexa, dinâmica, mutante e irreduzível a uma simples resposta instintiva ao imperativo biológico da sobrevivência material. Distingue-se de qualquer outro tipo de prática animal por sua natureza reflexiva, consciente, propositiva, estratégica, instrumental e moral (BLANCH, 2003, p. 34-35 *apud* COUTINHO, 2009, p. 191).

Ao longo da trajetória evolutiva da humanidade, a busca por alimento e abrigo sempre esteve internamente ligada ao labor. Na antiguidade, gregos e romanos o viam como algo vil e penoso, enquanto na idade média, era considerado um castigo, desprovido de prazer e valor. Contudo, atualmente, é visto como um símbolo de status e realização pessoal. A revolução industrial, no século XVIII, marcou o início das relações trabalhistas hierarquizadas, nas quais o empregado se submete a voz de comando do empregador. No entanto, essa verticalização tem limites, uma vez que, os direitos do trabalhador são protegidos por lei, garantindo condições dignas e remuneração adequada. O cenário evoluiu, mas a importância para a sobrevivência é a mesma.

De acordo com David, Araújo e Silva (2013), o trabalho é fundamental para a produção de bens e serviços diários, estando diretamente ligado ao homem. Nesse processo produtivo, os indivíduos contribuem de maneira significativa por meio de atividades físicas ou intelectuais, conhecidas como mão de obra.

O mercado de trabalho desempenha um papel crucial na sociedade contemporânea. Ele é um sistema dinâmico que conecta empregadores e trabalhadores, promovendo o desenvolvimento econômico e social. Esse ambiente é complexo e diversificado, onde as forças da oferta e da demanda se entrelaçam. O labor, quando analisado sob a perspectiva dos princípios doutrinários, é influenciado por múltiplos fatores. Dentre esses elementos, destacam-se as horas de produção, o conhecimento, a técnica e as capacidades dos envolvidos nos processos. Além disso, a compreensão do trabalho como um evento social implica que toda atividade laboral possui uma finalidade e exige esforço.

## **9 INCLUSÃO DE PCD 'S NO MERCADO DE TRABALHO**

No entanto, apesar dos avanços nas políticas de inclusão, ainda existem desafios significativos a serem superados.

Segundo Werneck (2003), uma sociedade inclusiva é qualificada para observar sempre todas as posições ocupadas pelos indivíduos na associação, é aquela que encontra formas para que cada um deles exerça seu direito de contribuir melhor com seus atributos para o bem de todos.

É necessário não apenas oferecer oportunidades de emprego, mas também criar ambientes de trabalho acessíveis e adaptados, garantindo que todos os colaboradores possam desempenhar seu papel de forma eficaz e produtiva.

Segundo Freedom (2022), nesse cenário, a participação de indivíduos com deficiência oferece uma contribuição extremamente significativa para essa análise. Um dos primeiros sinais da aplicação de processos inclusivos é o progresso e a estabilização da forma como essas pessoas são referidas.

De acordo com Haber (2012), a inserção destas pessoas no mercado de trabalho faz com que as mesmas se sintam como um cidadão mais produtivo, sendo capaz de adquirir seus bens e direitos o próprio esforço e dedicação.

Habitualmente uma das maiores dificuldades do mercado de trabalho sempre foi a inserção de pessoas diversas, seja pela raça, gênero, sexualidade ou até mesmo por ter alguma deficiência. Tendo em vista o claro preconceito instalado pela

sociedade continuamente trazido através da ignorância ou até mesmo por uma discriminação velada.

Conforme diz o artigo 5º da Constituição Federal:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade [...].

Embora a população não tenha conhecimentos sobre seus direitos, a legislação o assegura do mesmo. Tendo em vista que é de suma importância que a nação contenha atributos básicos a sobrevivência.

### **9.1 Barreiras Enfrentadas pelo RH ao Contratar e Gerenciar Colaboradores com Deficiência Física.**

A contratação e gestão de colaboradores com alguma deficiência pode ser um grande desafio para o setor de RH (Recursos Humanos), algumas dessas barreiras são o acompanhamento, acessibilidade física, preconceito e adequações as funções.

Segundo Ribeiro (2012), destaca que a contratação de pessoas com deficiência deve ser realizada com a mesma seriedade aplicada a todos os outros profissionais, enfatizando a importância de garantir oportunidades equitativas e acessibilidade, em vez de adotar uma abordagem assistencialista.

Garantir oportunidades iguais e um ambiente de trabalho acessível, aplicando os mesmos padrões de seleção, e promovendo uma verdadeira inclusão, assegurando que todas as barreiras que limitam o desempenho dos profissionais sejam eliminadas.

Conforme Brasil (2016), a demissão de um trabalhador com deficiência ou de um beneficiário reabilitado da Previdência Social, ao término de um contrato por prazo determinado superior a 90 dias, ou a rescisão sem justificativa em contratos por prazo indeterminado, só será permitida após a contratação de outro trabalhador com deficiência ou beneficiário reabilitado.

Este regulamento é importante para garantir a permanência dessas pessoas no mercado de trabalho, garantindo que a inclusão não seja apenas um contrato provisório. Ao estabelecer a contratação de outro trabalhador com deficiência antes

da demissão imotivada, o legislador busca evitar que as empresas utilizem esses contratos de forma arbitrária, contribuindo assim para a promoção de um ambiente de trabalho mais inclusivo.

## **9.2 O Que se Caracteriza por Deficiência Física?**

Deficiência física é o conceito dado a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos pertencentes ao corpo humano.

De acordo com Correr (2002), a existência de pessoas com deficiência nos lembra frequentemente que todos somos diferentes. E essa diferença não é para ser vista como algo negativo, e sim como uma forma de nos inspirar e nos levar a atitudes mais tolerantes em relação as várias adversidades humanas.

Em concordância, Ribas (2003), comenta que apesar de serem da mesma espécie, os seres humanos não são totalmente iguais no contexto do físico, transcendendo essa ideia é possível afirmar que as pessoas são diferenciadas também no sentido psicológico.

É denominado por PCD (Pessoa com deficiência). Esta sigla é usada em empresas para se referir a pessoas que possuem alguma necessidade no geral, entre elas estão:

### **9.2.1 Paraplegia**

Perda total das funções dos membros inferiores.

### **9.2.2 Deficiência Auditiva**

Geralmente é causada por danos no nervo ou no ouvido interno. É uma limitação de longo prazo da audição, unilateral total, bilateral parcial ou total. Essa condição é avaliada com base em padrões estabelecidos, como a capacidade de detectar sons.

### **9.2.3 Deficiência Visual**

Refere-se a uma condição em que uma pessoa tem alguma perda de visão que não pode ser corrigida completamente.

### 9.2.4 Nanismo

É a condição cuja determinada pessoa tem uma estrutura significativamente menor do que a média para a sua idade e grupo étnico.

## 10 LEGISLAÇÃO

A legislação é composta por um conjunto de leis visando dispor a vida da comunidade, são ordens jurídicas estabelecendo atos que podem ser obtidas pelo corpo social.

Na sociedade atual existem muitas implementações que foram sendo aplicadas ao decorrer do tempo, com o intuito de assegurar e aplicar os direitos instituídos aos portadores de deficiência.

A Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência (8.213/91), instituída em 24 de julho de 1991 possibilita o acesso de pessoas que portam algum tipo de deficiência no mercado de trabalho.

Art. 1º É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania.

Em conformidade com Gugel (2006), é necessária uma intervenção através de medidas legais e políticas públicas, tem como finalidade extinguir as variações de hostilidades que reduzem as oportunidades dessas classes sociais.

A Legislação certifica que a partir de determinados números de funcionários é estabelecido certa porcentagem para a contratação de portadores nas empresas.

EMPREGADOS	PORCENTAGEM
100 A 200	2%
201 A 500	3%
500 A 1.000	4%

## **11 RECOMENDAÇÕES E ESTRATÉGIAS DENTRO DA EMPRESA PARA AUMENTAR A INCLUSÃO**

De acordo com Delgado (2007), o princípio da igualdade barra qualquer forma de tratamento discriminatório, ele é essencial para proteger contra atitudes abusivas e impõe uma base mínima para a convivência entre as pessoas na sociedade.

No ambiente laboral receptivo pode ocorrer várias formas de treinamento entre gestores e colaboradores, evitando tratamentos discriminatórios e trazendo maior empenho na equipe para crescimento da empresa e busca de novos resultados.

[...] um 'novo paradigma', que se constitui pelo apreço à diversidade como condição a ser valorizada, pois é benéfica à escolarização de todas as pessoas, pelo respeito aos diferentes ritmos de aprendizagem e pela proposição de outras práticas pedagógicas, o que exige ruptura com o instituído na sociedade e, conseqüentemente, nos sistemas de ensino (Prieto, 2006, p.40).

Diversidade significa todas as formas pelas quais diferimos. Não podemos mudar a forma que nascemos, qualquer dessas características nos tornam únicos e pode trazer uma maneira que traga forças e benefícios para nossas vidas.

Conforme a citação de Brasil (2005), destaca a importância dos elementos destinados a promover a inclusão de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, trazendo sua independência, e uma qualidade de vida inclusiva.

Adaptar a qualidade de vida dentro da empresa é garantir um ambiente acessível para todos, como acessibilidade física e digital, políticas inclusivas, sensibilização no treinamento, visando impor um espaço justo para os funcionários, dando oportunidades para o crescimento coletivo.

### **11.1 Contratação Anônima**

Uma forma do recrutador não julgar os candidatos.

### **11.2 Crie um Plano de Carreira Para Pessoas PCD's**

Oferecer desenvolvimento e crescimento profissional a funcionários com deficiência é crucial para promover inclusão e aproveitar plenamente seu potencial, beneficiando tanto os colaboradores quanto a empresa.

### **11.3 Acessibilidade**

Acessibilidade é fundamental para uma inclusão bem-sucedida, garantindo pertencimento e acolhimento para todos. Com a falta de acesso adequado, a inclusão não é completa.

### **11.4 Linguagem Inclusiva**

A Linguagem inclusiva é um meio de comunicação extremamente importante para criar relacionamentos.

## **12 ERGONOMIA E A ACESSIBILIDADE**

Ergonomia, a área da ciência que estuda as condições do trabalho visando garantir a satisfação e o conforto dos trabalhadores, utilizando métodos mecânicos e/ou tecnológicos para estruturar o ambiente.

Segundo Verdussen (1978), a ergonomia surgiu através da colaboração de diversas ciências especializadas, objetivando a humanização do trabalho e consequentemente fomentando seus resultados.

A ação ergonômica: Deve ser entendida como um conjunto de princípios e conceitos eficazes para viabilizar as mudanças necessárias para a adequação do trabalho às características, habilidades e limitações dos agentes no processo de produção de bens e serviços, bem como nos produtos e sistemas, a luz dos critérios apresentados: Efetividade (eficiência, qualidade e custobenefício), conforto (saúde, bem-estar e usabilidade) e segurança (confiabilidade, usabilidade e prevenção) (Vidal, 2002, p. 67).

Seus objetivos práticos são a adaptação das tarefas conforme as necessidades dos colaboradores, assegurando a segurança, felicidade e o conforto dos funcionários por meio das particularidades do ambiente.

De acordo com Jan Dul e Bernard Weedmeester (2012), problemas de saúde comuns no trabalho e no dia-a-dia, como dores nas costas e estresse, são frequentemente decorrentes de projetos mal elaborados e do uso incorreto de equipamentos. Essas condições são as principais causas de absenteísmo e incapacitação no trabalho. A ergonomia pode auxiliar na mitigação desses

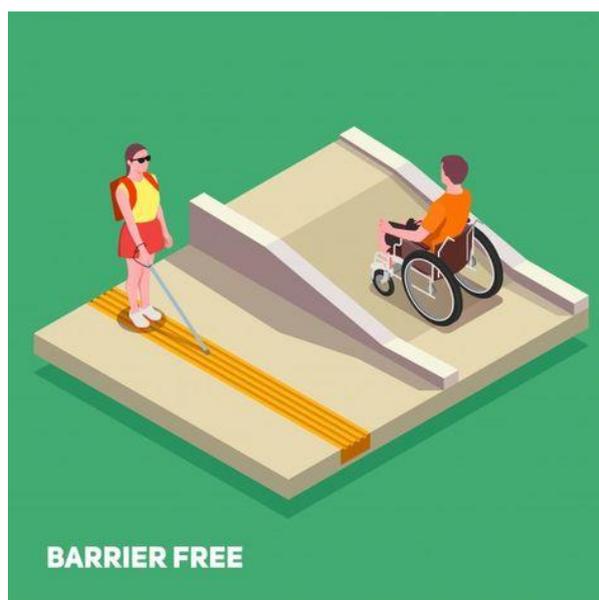
problemas, levando muitos países a exigir a presença de ergonomistas nos serviços de saúde.

## 12.1 Design Inclusivo

O termo Design Inclusivo refere-se a abordagem de criar produtos, serviços e ambientes acessíveis para todos. Sua origem foi por volta da década de 90 na Inglaterra, quando essa denominação foi utilizada pela primeira vez, por Roger Coleman. Coleman teve como objetivo ao fazer o uso dessa designação a exposição das empresas e do mercado britânico, tendo em vista o potencial de projetar e comercializar produtos para a população que necessitava dessas criações.

O design inclusivo passa pela criação de produtos para um público com características limitadoras, que necessita de equipamentos que atenuem limitações e permita maximizar a sua integração nas atividades diárias (CRUZ, 2010, p. 5).

Seu objetivo é atender às diversas necessidades das pessoas com deficiência, sejam elas permanentes ou temporárias. Essa abordagem visa garantir que a experiência seja equivalente àquela dos indivíduos sem dificuldade. Além disso, sempre busca organizar ambientes acessíveis e utilizáveis por todos, independentemente de suas habilidades, idade ou características individuais.



**Figura 1:** Ilustração isométrica que promove a acessibilidade, mostrando uma pessoa em cadeira de rodas e outra em pé em uma rampa com piso tátil.

Segundo Berch (2017), o design pode reduzir as dificuldades de mobilidade para pessoas com deficiência física por meio de diversos recursos e tecnologias assistivas. Um exemplo é a cadeira de rodas motorizada, que resulta do desenvolvimento dessas tecnologias e proporciona maior qualidade de vida, independência e segurança aos seus usuários.

Essas inovações proporcionam maior autonomia e segurança aos usuários, permitindo que eles participem ativamente na sociedade e desfrutem.



**Figura 2:** Ilustração que concede a acessibilidade, mostrando uma pia de dois níveis.

Conforme Pinheiro e Silva (2010), o design inclusivo atua em ambientes, produtos e negócios com a finalidade de garantir que todas as pessoas, incluindo as futuras gerações, independentemente da idade, gênero, habilidades ou nível cultural, possam colaborar na formação da sociedade. Isso busca oferecer igualdade de oportunidades e permitir a participação em atividades econômicas, culturais e recreativas.

Ao considerar as diversas necessidades dos usuários desde o início do processo do design, entendeu-se que ele é importante pois promove a autonomia e a independência das pessoas, permitindo que elas participem plenamente da sociedade. Isso é crucial para a construção de comunidades mais justas e equitativas, onde todos têm a oportunidade de contribuir e se beneficiar.

## **13 A LUTA PELA INCLUSÃO DE PCD'S NO SETOR BANCÁRIO**

De acordo com Santos (2019), obstáculos arquitetônicos, ausência de equipamentos adaptados e preconceitos continuam a limitar a plena inclusão de PCD's no setor bancário.

Pessoas com deficiência ainda enfrentam grandes desafios para garantir acesso nas vagas destinadas a eles no setor bancário, o preconceito e a discriminação continua em alta. Apesar dos avanços, a acessibilidade também não é fácil, gerando transtorno no dia a dia dessas pessoas.

A quantidade de pessoas PCD's atuando no setor bancário continua longe do esperado, trazendo uma visão negativa da diversidade neste local, onde é retratado como um ambiente inclusivo, alguns dos motivos desse acontecimento são as barreiras culturais e de comunicação, que também impedem a integração.

Segundo Costa (2020), a conscientização dos funcionários é essencial para estabelecer um ambiente que seja inclusivo e acolhedor para pessoas com deficiência.

Em conformidade, Sérgio Rial (2019) disserta o quão a diversidade e sua valorização constituem uma verdade incontestável no âmbito do sistema bancário. O povo brasileiro é diverso e busca representatividade no mercado de trabalho, um direito que lhes assiste. Simultaneamente, essas variações são benéficas para o setor de negócios. Se adotarmos uma perspectiva positiva em relação ao mercado, poderemos alcançar inovação e aproveitar as oportunidades disponíveis.

Criar um ambiente de trabalho inclusivo, trazendo palestras, atividades inclusivas, gerando uma boa convivência entre os colaboradores e tirando o ar de julgamento e discriminação dentro do ambiente de trabalho, pode gerar uma melhor convivência entre os empregados.

### **13.1 Uma Análise Comparativa da Inserção Entre o Setor Bancário e Outras Industrias:**

Nos dias atuais existem diversos métodos para aprimorar os meios de seleção e recrutamento, além da versatilidade de adaptação de ambientes para a acessibilidade de todos. O benchmarking é uma dessas técnicas, ele consiste na comparação de um produto/serviço, processo em relação à outras indústrias. Desta

forma, o órgão consegue adaptar e/ou mudar suas políticas para crescer positivamente e se tornar uma potência corporativa.

Segundo Spendolini (1992) e Camp (1998), o método do benchmarking, por aduzir determinada versatilidade, é uma forma maleável para se adaptar a qualquer tipo de empresa, essas indústrias poderão se favorecer dos benefícios desta tática, ao compreenderem este meio como um instrumento de gestão organizacional.

Os agentes bancários poderiam utilizar deste método para expandir seus horizontes e se tornar acessível para todos, uma vez que, mesmo com as leis estes órgãos não trabalham da forma correta.

Conforme citado anteriormente, empresas que possuem mais de 100 funcionários devem separar determinada porcentagem de suas contratações para PCD's, mas infelizmente nem todos à seguem, como por exemplo o setor bancário brasileiro, onde a falta de infraestrutura e de treinamentos adequados é um dos fatores que acarretam esta realidade.

Comparando com a Burguer King BRASIL, que em 2022 abriu um programa para PCD's com mais de 1500 vagas em todo o Brasil. Suas vagas incluíam atendimento, trabalho no campo criativo e também corporativo. Os bancos poderiam abrir estes processos e criar programas semelhantes para disponibilizar mais oportunidades para os jovens estudantes brasileiros que portam algum tipo de deficiência física, para que os mesmos consigam estagiar durante seu período acadêmico.

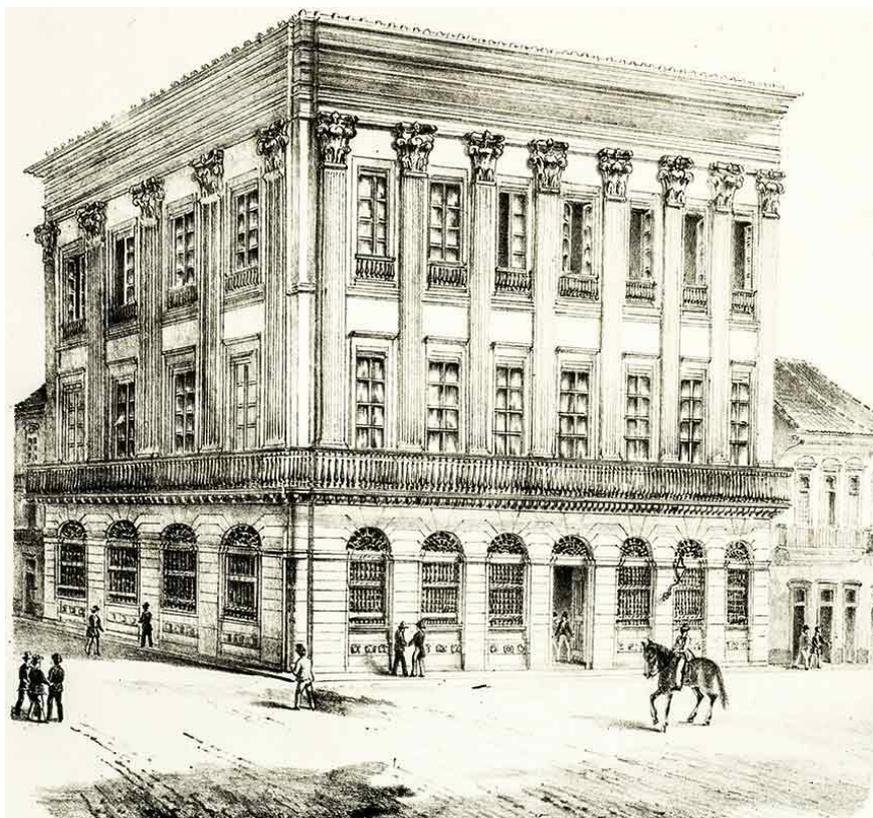
Falando de acessibilidade, temos a Takeda Distribuidora Ltda, que em 2023 foi nomeada “Melhor Local de Trabalho para Inclusão de PCD's” pela Disability:In e pela American Association of People with Disabilities (AAPD) pelo segundo ano consecutivo. Eles têm um grupo interno chamado “ENables” que visa proporcionar um ambiente de trabalho totalmente acessível para todos, um local onde possam exercer suas habilidades com total liberdade sem empecilhos ou obstáculos.

## **14 SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO**

Sucintamente os bancos conquistaram evidências no mundo por volta do século XII e XIII, após a chegada da Família Real portuguesa no ano de 1808. D.

João VI criou o primeiro banco brasileiro (BB) em virtude do progresso econômico nacional e internacional, que teve como incumbências patrocinar o império luso-brasileiro, o mesmo era particular e financiou a guerra do Paraguai.

A instituição Banco do Brasil foi a primeira bancária nacional, que deu início em abril de 1965. Naquela época não havia um Banco Central responsável por questões financeiras do país, com isso o surgimento do novo sistema bancário tomou liderança.



**Figura 3:** Edifício que entre 1854 e 1926 abrigou a sede do Banco do Brasil, na Rua da Alfândega, no Rio de Janeiro (Pieter Gotfred Bertichen/Brasiliana Iconográfica).

As Organizações bancárias brasileiras são elementos de extrema importância para o setor financeiro do país, o mesmo oferece diversos serviços a toda comunidade brasileira.

Em consenso com Bader (2011), é inviável não vincular o resultado do sistema financeiro com um dos essenciais elementos utilizados, a organização bancária.

Conforme Ramos e Costa (2000) é notável o sucessível aumento das transações bancárias realizadas via internet, em decorrência a crescente confiabilidade por parte das pessoas que utilizam este meio.

O poder lucrativo nacional obteve êxito por mérito da entidade, visto que a mesma tem o controle de entrada e saída de manifestações de dinheiro.

## **15 PERCEPÇÕES DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA SOBRE A INCLUSÃO NO SETOR BANCÁRIO**

A inclusão no setor bancário é tema de grande relevância social e econômica, especialmente quando se trata de pessoas com deficiência (PCD's). A visão desses indivíduos sobre sua integração nos serviços bancários é determinado indicador valioso da eficácia das políticas de acessibilidade implementadas pelos bancos e reguladores. Um dos aspectos mais críticos em relação a inserção é da parte física.

Em consenso com Sasaki (2010), uma empresa inclusiva é aquela que valoriza a diversidade humana, livre de preconceitos, e que, sobretudo, respeita as diferenças individuais. Ela realiza adaptações no ambiente físico para proporcionar um espaço acolhedor e capacita todos os colaboradores em relação à inclusão.

Em um cenário cada vez mais globalizado e diversificado, organizações que adotam práticas globalizantes não apenas promovem certo ambiente de trabalho mais equitativo, mas também se beneficiam da riqueza de perspectivas que a diversidade proporciona. A inclusão transcende o mero cumprimento de normas, é uma filosofia que permeia o cotidiano corporativo, influenciando decisões de gestão e a maneira como os funcionários interagem entre si e com o mundo. Instituições verdadeiramente inclusivas incorporam essa visão à sua identidade e missão.

### **15.1 Atendimento e Comunicação**

O atendimento ao cliente é outro ponto crucial. Funcionários bem treinados que compreendem as necessidades específicas de PCD's podem facilitar transações bancárias e oferecer um serviço mais personalizado.

## 15.2 Políticas de Inclusão

As políticas de inclusão nos bancos devem demonstrar um compromisso com a diversidade e igualdade, isso envolve programas de treinamento para funcionários, adaptações no local de trabalho e estratégias proativas para atrair e reter talentos entre pessoas com deficiência (PCD's). Essas ações contribuem para criar um ambiente bancário acolhedor e diversificado.

De acordo com Bahia (2006), ainda que as leis no Brasil sejam vistas como mais desenvolvidas, relacionada a outros países, as leis vigentes asseguram somente a exigência da contratação, desconsiderando o sentido de que a inserção seja devidamente implementada.

A perspectiva das pessoas com deficiência sobre a inclusão no setor bancário é ampla e envolve desde a acessibilidade física até o respeito pela diversidade nas políticas corporativas.

A seguridade social é um instrumento disciplinado pela ordem social para o implemento do bem-estar e da justiça sociais. É instituto jurídico definido pelo artigo 194, da Constituição Federal: compreende um conjunto integrado de ações de iniciativa dos poderes públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, previdência e assistência social (Sposati 2004, p.78).

É crucial os bancos continuarem a criar e implementar estratégias inclusivas que atendam não apenas às necessidades dos PCD's, mas também reconheçam suas contribuições como clientes e membros da força de trabalho.

## 16 METODOLOGIA 1

No dia vinte de julho de dois mil e vinte e quatro, realizamos uma entrevista com Luiz Carlos Rodrigues, onde o mesmo trabalha em uma instituição do ramo bancário, e atua como técnico, com ênfase em atendimento comercial. Iniciamos a conversa com as seguintes questões:

**Questão 1: Qual o seu nível de escolaridade?**

R: Possuo o Ensino Médio completo.

**Questão 2: Você já sofreu algum tipo de preconceito dentro do ambiente corporativo?**

R: Nunca sofri qualquer tipo de preconceito.

**Questão 3: Você já teve algum tipo de dificuldade relacionada ao seu local de trabalho?**

R: Nunca tive dificuldade alguma dentro do meu local de trabalho, o prédio é totalmente acessível tanto para mim quanto para os clientes.

**Questão 4: Você notou algum tipo de resistência vindo de seus colegas de trabalho no período de adaptação na empresa?**

R: Não, eu me adaptei muito bem e meus colegas não apresentaram nenhum tipo de resistência.

**Questão 5: Disserte sobre a sua opinião em relação a dificuldade de inserção de PCD's no mercado de trabalho:**

R: Na atualidade está um pouco melhor para a inserção de PCD's no mercado de trabalho, mas ainda existem poucos cadeirantes.

**Questão 6: Você já perdeu alguma oportunidade de trabalho devido ao preconceito?**

R: Na verdade não, foi meu primeiro emprego em uma empresa, antes eu ajudava meu pai em um comércio da família.

**Questão 7: Como você acha que a empresa poderia melhorar suas políticas e seu ambiente de trabalho para lhe acolher melhor?**

R: Na empresa que trabalho a política é positiva, pois, além de mim existem outros colaboradores que apresentam restrições, mas eles possuem menos limitações que eu.

**Questão 8: Você se sente confortável para falar sobre suas dificuldades no dia a dia e sobre sua deficiência com os seus colegas?**

R: Não existe dificuldades, pois todos compreendem e até admiram minha disposição e colaboração ao desempenhar minhas atividades.

**Questão 9: Como você lida com suas dificuldades de acessibilidade no seu ambiente de trabalho?**

R: O prédio é totalmente adaptado e acessível para qualquer tipo de deficiente que trabalhe ou que precise ser atendido.

**Questão 10: Sua empresa te auxilia e disponibiliza apoio as suas necessidades?**

R: Sempre disponibilizam apoio e auxílio caso eu precise me ausentar por motivos pessoais ou de saúde.

## 17 METODOLOGIA 2

No dia vinte e três de agosto de dois mil e vinte e quatro, realizamos uma entrevista com Greice Caroline de Oliveira, onde a mesma trabalha em uma instituição do ramo bancário, e atua como atendente. Iniciamos a conversa com as seguintes questões:

**Questão 1: Qual o seu nível de escolaridade?**

R: Possuo sim, sou formada em administração.

**Questão 2: Você já sofreu algum tipo de preconceito dentro do ambiente corporativo?**

R: Acredito que não, nunca percebi.

**Questão 3: Você já teve algum tipo de dificuldade relacionada ao seu local de trabalho?**

R: Já sim, quando comecei a trabalhar a tela do computador ainda não era adaptada.

**Questão 4: Você notou algum tipo de resistência vindo de seus colegas de trabalho no período de adaptação na empresa?**

R: Houve, quando ingressei na empresa todos me receberam muito bem.

**Questão 5: Disserte sobre a sua opinião em relação a dificuldade de inserção de PCD's no mercado de trabalho:**

R: Eu acredito que muitos PCD's não conseguem oportunidade de emprego devido a experiência e qualificação profissional.

**Questão 6: Você já perdeu alguma oportunidade de trabalho devido ao preconceito?**

R: Não

**Questão 7: Como você acha que a empresa poderia melhorar suas políticas e seu ambiente de trabalho para lhe acolher melhor?**

R: Atualmente não necessita de mais nada, está tudo correto.

**Questão 8: Você se sente confortável para falar sobre suas dificuldades no dia a dia e sobre sua deficiência com os seus colegas?**

R: Me sinto sim, sempre comento com eles em um tom de brincadeira.

**Questão 9: Como você lida com suas dificuldades de acessibilidade no seu ambiente de trabalho?**

R: Atualmente lido de uma forma boa.

**Questão 10: Sua empresa te auxilia e disponibiliza apoio as suas necessidades?**

R: Me auxilia sim, sempre que preciso de algo.

## **18 METODOLOGIA 3**

No dia vinte e seis de agosto de dois mil e vinte e quatro, realizamos uma entrevista com a colaboradora de uma instituição do ramo bancário que atua como agente de negócios, a qual daremos um nome fictício de Camila. Iniciamos a conversa com as seguintes questões:

### **Questão 1: Qual o seu nível de escolaridade?**

R: Sou graduada em Administração e MBA em Mercado Financeiro, com certificações da Anbima CPA-10 e CPA-20.

### **Questão 2: Você já sofreu algum tipo de preconceito dentro do ambiente corporativo?**

R: Já sofri sim, diversas vezes.

### **Questão 3: Você já teve algum tipo de dificuldade relacionada ao seu local de trabalho?**

R: Já tive algumas.

### **Questão 4: Você notou algum tipo de resistência vindo de seus colegas de trabalho no período de adaptação na empresa?**

R: Não, nunca houve nenhum tipo de resistência deles em relação a mim.

### **Questão 5: Disserte sobre a sua opinião em relação a dificuldade de inserção de PCD's no mercado de trabalho:**

R: Um dos principais desafios de uma Pessoa com Deficiência no mercado de trabalho é a falta de oportunidades igualitárias. É inegável que o mercado de trabalho avançou muito em termos de tecnologia. Contudo, quando se trata de igualdade, ainda seguimos a passos lentos: existe muito preconceito no mercado de trabalho, ainda mais quando falamos de Pessoas com Deficiência. É um público que não é valorizado por sua competência, têm desvantagem em relação a salários e, ainda, sofrem exclusão, não recebem promoção, e sofrem com o bullying no ambiente corporativo.

**Questão 6: Você já perdeu alguma oportunidade de trabalho devido ao preconceito?**

R: Já perdi sim.

**Questão 7: Como você acha que a empresa poderia melhorar suas políticas e seu ambiente de trabalho para lhe acolher melhor?**

R: Eles poderiam melhorar ao começar a enxergar as pessoas antes da deficiência. Na maioria das vezes é o contrário, as empresas enxergam a deficiência antes da pessoa, e julgam que eles não têm capacidade para realizar suas funções, tarefas ou responsabilidades.

**Questão 8: Você se sente confortável para falar sobre suas dificuldades no dia a dia e sobre sua deficiência com os seus colegas?**

R: Me sinto sim, nunca tive dificuldade para abordar sobre com eles.

**Questão 9: Como você lida com suas dificuldades de acessibilidade no seu ambiente de trabalho?**

R: Com muito respeito, educação, gentileza, empatia e paciência.

**Questão 10: Sua empresa te auxilia e disponibiliza apoio as suas necessidades?**

R: No caso da minha deficiência (deficiência auditiva) não. Mas ela oferece acessibilidade para outros, como: rampa, sinalização de piso em relevo.

## 19 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Consideramos que o tema “Inclusão Social: Um olhar para os colaboradores deficientes físicos no setor bancário” demonstra a importância de criar um ambiente laboral mais inclusivo e igualitário. A pesquisa destaca o dia a dia destes colaboradores, abordando sobre acessibilidade e políticas de integração, apontando também a importância da inclusão e seus benefícios no clima organizacional.

O processo usado neste trabalho de conclusão de curso relata que a inclusão vai além do cumprimento de leis, ele reflete um compromisso fundamental com a construção de um ambiente harmônico, no qual todos tenham chance de mostrar seu potencial e contribuir para o crescimento da empresa, (Sanchs 2004) presume que nos encontramos distantes de uma situação conhecida de "trabalho decente", um conceito que se apoia na remuneração adequada, promoção de emprego, e nas condições necessárias para garantir equidade, liberdade e segurança, o que deve valer tanto para as pessoas portadoras de deficiência como o restante dos colaboradores.

A metodologia utilizada nesta pesquisa foi muito bem implantada e desenvolvida com tamanha facilidade aos avanços da tecnologia. Abordados por questionários, as questões foram construídas para uma maior credibilidade de nossos entrevistados, dando-os uma maneira de abordar sobre assuntos sobretudo “sensíveis” com maior tranquilidade e clareza.

Ao tratarmos deste assunto, temos a responsabilidade de nos entregarmos a uma profunda pesquisa, englobando desde o estudo da criação do sistema á como as empresas tem o dever de inserir profissionais ao mercado de trabalho, sem possíveis restrições.

Consideramos que a inclusão não deve ser vista apenas como uma “obrigação”, mas sim como uma oportunidade para estimular a diversidade, inovação e responsabilidade no setor bancário, para avançarmos nesta questão é recomendável haver treinamento e programas de mentoria, o sucesso destas iniciativas depende do processo genuíno, além disso a empresa ganhara reputação positiva.

## 20 REFERÊNCIAS

### Livros:

BAHIA, M. S. **Responsabilidade Social e Diversidade nas Organizações: Contratando PCD**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

BANOV, Márcia Regina. **Recrutamento, seleção e competências**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

CAMP, Robert C. **Benchmarking: o Caminho da Qualidade Total**. 3. ed. São Paulo: Editora Pioneira, 1998.

CARVALHO, Iêda Maria Vecchioni; PASSOS, Antônio Eugênio Valverde Mariani; SARAIVA, Suzana Barros Corrêa. **Recrutamento e seleção por competências**. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

CHAUÍ, Marilena. **Convite à Filosofia**. São Paulo: Editora Ática, 2001.

DUL, Jan; WEERDMEEESTER, Bernard. **Ergonomia prática**. 3. ed. São Paulo: Editora Blucher, 2012.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 2001. Verbetes "inclusão".

FERREIRA, Marcos Ribeiro; BOTOMÉ, Sílvio Paulo. **Deficiência Física e Inserção Social: a Formação de Recursos Humanos**. Caxias do Sul: Editora EDUCS, 1984.

GUGEL, Maria Aparecida. **Pessoas com deficiência e o direito ao concurso público: reserva de vagas e empregos públicos, administração pública direta e indireta**. Goiânia: Editora da UCG, 2006.

HONNETH, Axel. **A Luta por Reconhecimento: a Formação do eu**. Tradução de Mariana Siqueira. São Paulo: Editora 34, 2003. p. 275.

Janeiro: Editora Virtual científica, 2002. pg. 67.

KELMAN, Celeste Azulay. **Desenvolvimento Humano, Educação e Inclusão**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2010. p. 35.

MARTINS, S. P. **Direito do trabalho**. 23ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PINHEIRO, Maria Cristina; SILVA, Fernando Moreira da. **Comunicação Visual e Design Inclusivo, Cor, legibilidade e visão envelhecida**. 2010. Página 69.

POUZADOUX, Claude. **Contos e Lendas da Mitologia Grega**. Tradução de Eduardo Brandão. Ilustrações de Frédérick Mansot. São Paulo: Editora Companhia das Letras, 2001.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SPENDOLINI, Michael J. **Benchmarking**. 1. ed. São Paulo: Editora Mkrone Books, 1992.

SPOSATI, Aldaíza de Oliveira (org.). **Proteção Social de Cidadania: Inclusão de Idosos e Pessoas com Deficiência no Brasil, França e Portugal**. São Paulo: Cortez, 2004. p. 78.

THOMAS, David A. e ELY, Robin J. **Making Differences Matter: A New Paradigm for Managing Diversity**. Harvard Business Review: Cross Cultural Management, 1996.

VERDUSSEN, Roberto. **Ergonomia – A racionalização humana do trabalho**. Rio de Janeiro: Editora SA, 1978.

VIDAL, Mario César. **Ergonomia na empresa: útil, prática e aplicada**. 2 ed. Rio de

#### **Revistas:**

BADER, Marcos. **O Sucesso da Tecnologia Bancária Brasileira**. Revista de Administração. Eletrônica, v. 51, São Paulo, jan/fev. 2011. Resenha.

HEDLER, Helga C. **Percepções das Pessoas com Deficiência Sobre a Inclusão no Setor Bancário: Um Estudo Qualitativo**. 2024. Disponível em: <https://revista.iesb.br/revista/index.php/regeco/article/view/184>. Acesso em: 16 jun. 2024, 13h16.

RAMOS, Anália Saraiva Martins; COSTA, Fabrício de São Paulo H. A. Rubim. **Serviços Bancários pela Internet: um Estudo de Caso Integrando a Visão de Competidores e Clientes**. Revista de administração contemporânea. [s.l.], v. 4, n. 3, p.133-154, dez. 2000.

**Artigos da Internet:**

**A História, O desenvolvimento e o Futuro do Trabalho.** 2022. Disponível em: <https://graduacao.afya.com.br/outras-graduacoes/tudo-sobre-a-historia-e-o-futuro-do-trabalho#:~:text=Afinal%2C%20como%20o%20trabalho%20surgiu,para%20atender%20%C3%A0s%20necessidades%20b%C3%A1sicas>. Acesso em: 30 abr. 2024, 08h57.

ALMEIDA, Osvaldo Arruda. **A Lógica Institucional do Setor Bancário Brasileiro: Um Estudo dos Bancos Públicos e Privados em Diferentes Períodos, Compreendendo os anos de 1989-2008.** 2021. Disponível em: <https://fafiltec.edu.br/wp-content/uploads/2021/05/Artigo-6-2021-1.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2024, 14h41.

ANDRADE, Marina Ramos, NAKA, Pâmela Yumi. **Design Inclusivo: Independência a Deficientes Visuais.** 2014. Disponível em: [https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/5954/3/AP\\_CODEM\\_2014\\_1\\_20.pdf](https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/5954/3/AP_CODEM_2014_1_20.pdf). Acesso em: 07 ago. 2024, 20h00.

BERCH, **Introdução à Tecnologia Assistiva.** Disponível em: <https://www.assistiva.com.br/tassistiva.html#topo%3C>. Acesso em: 13 ago. 2024, 10h54.

BRASIL, Lei n. 7.853. **Panorama da Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho no Brasil.** 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tes/a/HkkjNpVsgsJYVS93DCkYbg/?lang=pt>. Acesso em: 18 de mai. 2024, 10h40.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil. Uma Análise sobre as Dificuldades na Contratação de Pessoas com Deficiência em Algumas Empresas da Região do Médio Paraíba.** 2016. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/bitstream/1/21646/1/DIFICULDADES%20NA%20CONTRATAO%20DE%20PCDs.pdf>. Acesso em: 18 de mai. 2024, 10h40.

CORRER, R. **Inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência no Mercado de Trabalho: Desafios e Tendências.** 2002. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/8215/000571060.pdf>. Acesso em: 17 de mai. 2024, 11h20.

COSTA, S.G. **Comportamento organizacional**. 2020. Disponível em: <https://anpad.com.br/uploads/articles/120/approved/ba7609ee5789cc4dff171045a693a65f.pdf>. **Acesso em:** 8 de Mar. 2024, 11h10.

COUTINHO, M. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação, [s. l.], v. 12, ed. 2, 2009. p. 191. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cpst/v12n2/a05v12n2.pdf>. **Acesso em:** 30 abr. 2024, 12h03.

CRUZ, Vanessa Carla Duarte Santos. **Projeto e Desenvolvimento de uma Ajuda Técnica numa Perspectiva de Design Inclusivo**. Covilhã, 2010. p. 5. Disponível em: [https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/3815/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o\\_Vanessa\\_Cruz.pdf](https://ubibliorum.ubi.pt/bitstream/10400.6/3815/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_Vanessa_Cruz.pdf). **Acesso em:** 7 de ago. 2024, 23h34.

DAMASCENO, Laize. **Diversidade e Inclusão: 6 Dicas Para o Engajamento em Equipe**. LinkedIn. 2023. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/diversidade-e-inclus%C3%A3o-6-dicas-para-engajamento-de-damasceno->. **Acesso em:** 18 abr. 2024, 13h00.

DAVID, C.; ARAUJO, M.; SILVA, W. **Fundamentos da Economia**. Cuiabá - MT: Rede etec Brasil, 2013. Disponível em: [https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1588/Fundamentos\\_de\\_Economia\\_-10.01.14.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/1588/Fundamentos_de_Economia_-10.01.14.pdf?sequence=1&isAllowed=y). **Acesso em:** 30 abr. 2024, 12h03.

DELGADO, Mauricio Godinho. **Direitos Humanos Princípio da Igualdade e não Discriminação: Sua Aplicação às Relações de Trabalho**. 2007. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp040476.pdf>. **Acesso em:** 17 de mar. 2024, 10h12.

**Dia da Pessoa com Deficiência Física**. Biblioteca Virtual em Saúde. Disponível em: <https://bvsmis.saude.gov.br/11-10-dia-da-pessoa-com-deficiencia-fisica/#:~:text=Defici%C3%A7%C3%A3o%20de%20defici%C3%Aancia%20com%20defici%C3%Aancia%20f%C3%ADsica%20e%20a%20fala%20em%20diferentes%20graus.> **Acesso em:** 07 mar. 2024, 14h48.

Disponível em: [https://spo.ifsp.edu.br/images/phocadownload/DOCUMENTOS\\_MENU\\_LATERAL\\_FIXO/POS\\_GRADUA%C3%87%C3%83O/ESPECIALIZA%C3%87%C3%83O/Forma%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_Professores\\_%C3%8Anfase\\_Ensino\\_Superior/Produ%C3%A](https://spo.ifsp.edu.br/images/phocadownload/DOCUMENTOS_MENU_LATERAL_FIXO/POS_GRADUA%C3%87%C3%83O/ESPECIALIZA%C3%87%C3%83O/Forma%C3%A7%C3%A3o_de_Professores_%C3%8Anfase_Ensino_Superior/Produ%C3%A)

[7%C3%B5es/2014/EUNICE DIAS AGATI.pdf](#). Acesso em: 17 de mai. 2024, 18h31.

DOVAL, Jorge Luiz Moraes. **Inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência no Mercado de Trabalho: Desafios e Tendências**. 2006. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/8215/000571060.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2024, 15h56.

**Estratégias de Diversidade e Inclusão**. Thomas. 2022. Disponível em: <https://www.thomas.co/pt-br/resources/type/blog/estrategias-de-diversidade-e-inclusao>. Acesso em: 15 abr. 2024, 23h21.

FREEDOM. **Deficiente, pessoa especial ou portador de necessidades? Descubra o termo correto**. Disponível em: <https://blog.freedom.ind.br/pessoa-com-deficienciaevolucao-do-termo-e-dos-conceitos-aplicados/>. Acesso em: 10 de out. 2024, 14h48.

GUGEL, Maria Aparecida. **A Pessoa com Deficiência e sua Relação com a História da Humanidade**. Ampid - Associação Nacional dos Membros do Ministério Público de Defesa dos Direitos dos Idosos e Pessoas com Deficiência. 2007 e 1986. Disponível em: [https://www.ampid.org.br/ampid/Artigos/PD\\_Historia.php](https://www.ampid.org.br/ampid/Artigos/PD_Historia.php). Acesso em: 15 abr. 2024, 21h57.

GUGEL, Maria Aparecida. **Pessoas com deficiência e o Direito ao Trabalho**. Florianópolis: Obra Jurídica, 2007. Disponível em: <https://www.deficienteciente.com.br/a-pessoa-com-deficiencia-e-sua-relacao-com-a-historia-da-humanidade-parte-1.html>. Acesso em: 19 de set. 2024, 21h49.

HABER, Jaques. **A Inclusão de Profissionais com Deficiência no Ambiente de Trabalho**. 2012. Disponível em: [https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/5736/TCC\\_Daniela\\_Schneider.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/5736/TCC_Daniela_Schneider.pdf?sequence=1). Acesso em: 18 de mai. 2024, 10h35.

<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-22102013-162312/ptbr.php>. Acesso em: 26 set. 2024, 14h35.

LENA, Renato César. Trabalho, emprego e empregabilidade. In: BARDUCHI, Ana Lúcia Jakovic... [et al]. **Empregabilidade: Competências Pessoais e Profissionais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010. E-book. Disponível em: <https://www.univates.br/biblioteca/>. Acesso em: 30 abr. 2024, 14h55.

MARTINEZ, V.L.P.R. **Diversidade, voz e escuta nas organizações: estudos de caso em empresas brasileiras e espanholas.** 438 f. 2013. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. Disponível em:

**Mercado de Trabalho X Mundo do Trabalho.** Ser Mais. 2023. Disponível em: <https://sermais.org.br/mercado-de-trabalho-x-mundo-do-trabalho-o-que-mudou/>. Acesso em: 30 abr. 2024, 09h13.

MESQUITA, Aline. **O Que Diz a Lei Sobre a Contratação de Pessoas com Deficiência? Como Atrair Profissionais?.** OITCHAU. Disponível em: <https://www.oitchau.com.br/blog/pcd-lei-sobre-contratacao-de-pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 07 mar. 2024, 15h48.

NEVES, Márcia Michele Cordeiro. **Acessibilidade Para Portadores de Necessidades Especiais (PNE): Uma Análise do Cenário Atual do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS) – UEPB, Campina.** 2012. Disponível em: <https://www.google.com/url?q=http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/684/1/PDF%2520-%2520M%25C3%25A1rcia%2520Michele%2520Cordeiro%2520Neves.pdf&usg=AOvVaw3Y408ClrfQ29czlFLIzpwu&hl=pt-BR>. Acesso em: 17 jun. 2024, 21h24.

PASSOS, Raquel Menezes, GUSMÃO, Luciana Barretto Lima. **A Contribuição da Ergonomia na Acessibilidade do Trabalhador com Deficiência no Ambiente Corporativo.** 2019. Disponível em: <https://periodicos.set.edu.br/ideiaseinovacao/article/view/7916/3566>. Acesso em: 17 jun. 2024, 19h11.

PESSOA, Jessileni Rodrigues. **Design Inclusivo: Proposta de um Dispositivo para Auxiliar a Transferência de Cadeirantes em Atividade de Higiene Pessoal e Necessidades Fisiológicas.** Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16142?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16142?locale=pt_BR). Acesso em: 07 ago. 2024, 20h38.

PRIETO, Maria Teresa Eglér. **A Prática Pedagógica Docente e a Inclusão de Alunos com Deficiência Intelectual no 9º Ano do Ensino Fundamental.** 2006. p. 15.

RIAL, Sergio. **O Cliente de Serviços Bancários e Inovatividade: Um Estudo de Caso na Agência Praça do Ferreira do Banco Santander.** 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/73462>. Acesso em: 20 de Ago. 2024, 13h30.

RIBAS, J.B.C . **Inclusão de Pessoas Portadoras de Deficiência no Mercado de Trabalho: Desafios e Tendências.** 2003. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/8215/000571060.pdf>. Acesso em: 18 de mai. 2024, 14h10.

RIBEIRO, Tatiana Salim . **A Inclusão de Profissionais com Deficiência no Ambiente de Trabalho.** 2012. Disponível em: [https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/5736/TCC\\_Daniela\\_Schneider.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/5736/TCC_Daniela_Schneider.pdf?sequence=1). Acesso em: 13 de jul. 2024, 13h21.

ROCHA, Islard. **Design Inclusivo? O Que é?**. 2017. Disponível em: <https://designculture.com.br/design-inclusivo/>. Acesso em: 07 ago. 2024, 18h50.

SANTANA, Patrícia Moreira. **A Acessibilidade da Pessoa com Deficiência na Rede Pública de Ensino do Município de Formoso-MG.** 2017. Disponível em: [https://www.google.com/url?q=https://bdm.unb.br/bitstream/10483/20374/1/2017\\_PatriciaMoreiraSantana\\_tcc.pdf&usg=AOvVaw2slz3dl9-6s589W\\_Vaib0i&hl=pt-BR](https://www.google.com/url?q=https://bdm.unb.br/bitstream/10483/20374/1/2017_PatriciaMoreiraSantana_tcc.pdf&usg=AOvVaw2slz3dl9-6s589W_Vaib0i&hl=pt-BR). Acesso em: 19 jun. 2024, 19h02.

SANTOS, Rhaul de Lemos. **Políticas Publicas de Acesso das Pessoas Negras Surdas ao Ensino Superior Público no Brasil.** 2019. Disponível em: [https://sigconteudo.ufsb.edu.br/arquivos/202121422923cd692909080fafd81247/Texto\\_para\\_DEFESA\\_Jaqson\\_PPGER.pdf](https://sigconteudo.ufsb.edu.br/arquivos/202121422923cd692909080fafd81247/Texto_para_DEFESA_Jaqson_PPGER.pdf). Acesso em: 20 de Ago. 2024, 13h30.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Terminologia Sobre Deficiência na Era da Inclusão.** Acessibilidade da Câmara. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/gestao-na-camara-dos-deputados/responsabilidade-social-e-ambiental/acessibilidade/glossarios/terminologia-sobre-deficiencia-na-era-da-inclusao>. Acesso em: 07 mar. 2024, 14h53.

SCHNEIDER, Daniela. **A Inclusão de Profissionais com Deficiência no Ambiente de Trabalho.** 2019. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/5736/TCC%20Daniela%20Schneider.pdf?sequence=1>. Acesso em: 07 mar. 2024, 14h41.

SILVA, Amanda Maila de França. **Mercado de Trabalho Brasileiro: Um Estudo da Variação Ocupacional Entre 2012 – 2020.** 2021. Disponível em: <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/jspui/bitstream/riufcg/19348/1/AMANDA%20MAILA%20DE%20FRAN%C3%87A%20SILVA%20-%20TCC%20GEST%C3%83O%20P%C3%9ABLICA%202021.pdf>. Acesso em: 30 abr. 2024, 09h23.

SILVA, Andreia de Oliveira. **A Ergonomia no Ambiente de Trabalho: Um Estudo de Caso.** 2005. Disponível em: [https://www.google.com/url?q=https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/8921/1/9950106.pdf&usg=AOvVaw2MpilorPpsjXEPRFzuf6mc&hl=pt\\_BR](https://www.google.com/url?q=https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/8921/1/9950106.pdf&usg=AOvVaw2MpilorPpsjXEPRFzuf6mc&hl=pt_BR). Acesso em: 19 jun. 2024, 20h12.

SILVA, Gabriela Souza. **As pessoas com Deficiência e sua Inclusão no Mercado de Trabalho.** 2023. Disponível em: <https://repositorio.pucgoias.edu.br/jspui/bitstream/123456789/6015/1/TCC%20-%20GABRIELA%20SOUZA.pdf>. Acesso em: 07 jun. 2024, 10h01.

SILVA, Priscila Neves; PRAIS, Fabiana Gomes, SILVEIRA, Andréa Maria. **Revista Brasileira de Gestão e Negócios.** 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/Mmjpyg5Ks9BPntStrwCzChR/>. Acesso em: 10 jun. 2024, 21h53.

SIMÕES, Jorge Falcato, BISPO, Renato. **Design Inclusivo: Acessibilidade e Usabilidade em Produtos, Serviços e Ambientes.** 2006. Disponível em: <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/9448/1/Design%20Inclusivo%20Vol1.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2024, 23h31.

SUELEN, Joseana. **O Que é Design Inclusivo? E Qual a Sua Importância?.** 2021. Disponível em: <https://cwi.com.br/blog/o-que-e-design-inclusivo-e-qual-a-sua-importancia/#:~:text=O%20Design%20Inclusivo%20visa%20desenvolver,pessoas%20que%20n%C3%A3o%20t%C3%AAm%20defici%C3%AAncia>. Acesso em: 07 ago. 2024, 21h57.

VASCONCELLOS, Thaís Monteiro. **O Paradoxo da Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho no Distrito Federal.** 2009. Disponível em: [https://bdm.unb.br/bitstream/10483/1301/1/2009\\_Tha%C3%ADsMonteiroVasconcellos.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/1301/1/2009_Tha%C3%ADsMonteiroVasconcellos.pdf). Acesso em: 14 mar. 2024, 20h26.

WERNECK, Claudia. **Design Inclusivo- Proposta de Um Dispositivo para Auxiliar Transferência de Cadeirantes em Atividade de Higiene Pessoal e Necessidades Fisiológicas.** 2003. Disponível em: [https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16142?locale=pt\\_BR](https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/16142?locale=pt_BR). Acesso em: 10 de mai.2024, 15h40.

WESTIN, Ricardo. **Criado há 170 Anos, Banco do Brasil Era Privado e Financiou a Guerra do Paraguai.** Disponível em:

<https://www12.senado.leg.br/noticias/especiais/arquivo-s/criado-ha-170-anos-banco-do-brasil-era-privado-e-financiou-a-guerra-do-paraguai#:~:text=A%20primeira%20experi%C3%Aancia%20banc%C3%A1ria%20do%20financiar%20o%20imp%C3%A9rio%20luso%2Dbrasileiro>. **Acesso em:** 19 jun. 2024, 14h51.

## 21 GLOSSÁRIO

**Aduzir:** Apresentar ou trazer argumentos ou evidências em apoio a uma afirmação ou posição.

**Adversidades:** Circunstâncias difíceis ou desvantajosas que representam desafios ou obstáculos.

**Afrescos:** Pinturas murais feitas em superfícies de gesso úmido, que se tornam parte da própria parede ao secar, comumente encontradas em igrejas e palácios antigos.

**Âmbito:** O campo ou a área de atuação ou influência de algo ou alguém, delimitando onde certas regras ou conhecimentos se aplicam.

**Antropométricos:** Relativo à antropometria, que é o estudo das medidas e proporções do corpo humano.

**Apreço:** Sentimento de consideração ou respeito por alguém ou algo, geralmente associado a uma avaliação positiva.

**Arbitrária:** Decisão ou ação baseada na vontade ou no capricho de alguém, sem seguir critérios objetivos ou justificativas racionais.

**Assistencialista:** Relativo à assistência social, especialmente no contexto de políticas ou práticas que focam em fornecer ajuda direta a indivíduos ou grupos necessitados.

**Atenuem:** Forma verbal de atenuar, que significa diminuir a intensidade, força ou gravidade de algo.

**Atributo:** Qualidade ou característica que é atribuída a alguém ou algo, definindo suas particularidades.

**Beneficiário:** Pessoa ou entidade que recebe um benefício ou vantagem, geralmente em contextos legais, financeiros ou assistenciais.

**Bilateral:** Envolvendo ou afetando duas partes ou lados, geralmente no contexto de acordos ou relações entre dois países ou entidades.

**Conceituada:** Algo ou alguém que é altamente respeitado e reconhecido, geralmente devido à excelência ou qualidade comprovada.

**Contemporâneo:** Pertencente ou relativo ao mesmo período de tempo em que se vive; atual.

**Culmina:** Chegar ao ponto mais alto ou ao momento decisivo de um processo ou evento.

**Deleitáveis:** Algo que proporciona grande prazer ou satisfação, normalmente referido a experiências sensoriais ou emocionais.

**Despeito:** Sentimento de rancor, amargura ou ressentimento causado por frustração ou ofensa.

**Diferir:** Ser diferente ou distinto em características ou qualidades, ou ter uma opinião ou ponto de vista diverso.

**Difundida:** Algo que foi amplamente espalhado ou disseminado, geralmente referindo-se a informações, ideias ou práticas.

**Diretrizes:** Conjunto de instruções ou orientações que direcionam as ações ou políticas em determinada área ou contexto.

**Doutrinário:** Relativo a doutrinas, ou seja, um conjunto de princípios ou ensinamentos que são defendidos e ensinados como verdade.

**Etnocêntrico:** Atitude de avaliar outras culturas e sociedades a partir dos padrões e valores da própria cultura, frequentemente levando ao preconceito.

**Êxito:** Sucesso alcançado em uma empreitada, esforço ou atividade, geralmente em função de esforço e competência.

**Globalização:** Processo de integração mundial em que economias, culturas e sociedades se tornam interconectadas por meio do comércio, comunicação e tecnologia.

**Hostilidade:** Atitude ou comportamento agressivo e antagonista, geralmente manifestado em conflitos ou disputas.

**Idôneo:** Pessoa ou entidade que possui moralidade e competência, sendo apta para realizar determinada tarefa ou ocupar um cargo.

**Imotivada:** Algo que não possui uma justificativa ou razão clara, sendo feito sem motivo aparente.

**Imperativo:** Algo que é absolutamente necessário ou obrigatório, geralmente referindo-se a ações ou decisões que não podem ser ignoradas.

**Incumbências:** Responsabilidades ou tarefas que são atribuídas a alguém como parte de suas funções ou deveres.

**Internacionalização:** Processo pelo qual algo, como uma empresa, se expande ou se torna relevante em um contexto global, operando em múltiplos países.

**Isométrico:** Relativo a uma condição em que as dimensões permanecem iguais; em exercícios físicos, refere-se a contrações musculares sem alteração no comprimento do músculo.

**Laboral:** Relacionado ao trabalho, especialmente no contexto de atividades profissionais e seus aspectos jurídicos e sociais.

**Metalúrgico:** Relativo à metalurgia, que é o ramo da ciência e engenharia que estuda as propriedades e a produção de metais.

**Ofícios:** Trabalhos, profissões ou ocupações que exigem habilidades manuais ou intelectuais específicas.

**Papiros:** Antigos materiais de escrita feitos de uma planta aquática do mesmo nome, amplamente usados no Egito Antigo.

**Paradigma:** Um modelo ou padrão de referência que é usado para entender ou interpretar uma realidade específica, geralmente em um contexto científico ou filosófico.

**Primazia:** Condição de superioridade ou precedência em importância, ordem ou classificação.

**Propositivo:** Que tem a intenção de sugerir, propor ou estabelecer algo, geralmente associado a uma postura ativa e construtiva.

**Sedimentaram:** Processo de acumulação e consolidação de algo ao longo do tempo, como ideias ou práticas que se tornam estabelecidas.

**Segmentos:** Partes ou divisões de um todo, geralmente referindo-se a diferentes áreas de um mercado, público ou contexto.

**Unilateral:** Algo que envolve ou afeta apenas um lado ou parte, sem a participação ou acordo de outras partes envolvidas.

**Universalismo:** Doutrina ou crença que promove a ideia de que certos princípios ou valores são universais e aplicáveis a todos, independentemente de contexto cultural ou social.

**Velada:** Algo que é oculto ou disfarçado, não sendo diretamente evidente ou explícito.

**Verticalização:** Processo de organizar ou estruturar algo em um formato vertical, ou seja, com uma hierarquia clara e definida, geralmente em contextos empresariais.

**Viabilizar:** Tornar algo possível ou factível, fornecendo os meios ou condições necessárias para sua realização.