

ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE MAUÁ

ANTONIO RICARDOS SOARES DA SILVA

BRENO MONTEIRO SILVA

GIOVANA SANTOS DA CRUZ

HELOISA ALVES VECHA

**GESTÃO INCLUSIVA: A ADAPTAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO PARA
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR MEIO DA AUTOMAÇÃO E DAS
TECNOLOGIAS ASSISTIVAS**

Mauá – SP

Dezembro/2025

ANTONIO RICARDOS SOARES DA SILVA

BRENO MONTEIRO SILVA

GIOVANA SANTOS DA CRUZ

HELOISA ALVES VECHA

**GESTÃO INCLUSIVA: A ADAPTAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO PARA
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR MEIO DA AUTOMAÇÃO E DAS
TECNOLOGIAS ASSISTIVAS**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado a Escola Técnica Estadual de
Mauá como requisito para a obtenção do
título de técnico em Administração.

Orientadora do projeto: Prof.^a Ma. Cláudia
Emanoela Bonfim

Mauá – SP

Dezembro/2025

ANTONIO RICARDOS SOARES DA SILVA

BRENO MONTEIRO SILVA

GIOVANA SANTOS DA CRUZ

HELOISA ALVES VECHA

GESTÃO INCLUSIVA: A ADAPTAÇÃO DO POSTO DE TRABALHO PARA
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA POR MEIO DA AUTOMAÇÃO E DAS
TECNOLOGIAS ASSISTIVAS

Trabalho de conclusão de curso
apresentado a Escola Técnica Estadual de
Mauá como requisito para a obtenção do
título de técnico em Administração.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado e aprovado em: 01/12/2025.

Banca examinadora:

Profª. Ma. Cláudia Emmanoela Bonfim, ETEC de Mauá – Orientadora

Prof. (Título) Nome do Professor, ETEC de Mauá – Avaliador

Prof. (Título) Nome do Professor, ETEC de Mauá – Avaliador

Este trabalho é dedicado as pessoas com deficiência que não sentem-se inclusas no mercado de trabalho.

Agradecemos primeiramente a Deus, que nos iluminou durante essa trajetória. Nossa gratidão também se estende aos nossos familiares pelo apoio incondicional. A nossa orientadora Cláudia Bonfim, pela paciência e auxílio que foram indispensáveis para o desenvolvimento desse trabalho. Por fim, aos colegas e amigos integrantes desse grupo, por toda dedicação e empenho empregados nesse projeto.

“O grande inimigo do conhecimento não é a ignorância, é a ilusão de ter conhecimento.”

STEPHEN HAWKING

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo compreender as principais dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência no ambiente de trabalho e analisar de que forma a automação e as tecnologias assistivas podem contribuir para a superação desses desafios. Inicialmente, foi realizada uma pesquisa exploratória sobre o tema, abordando tópicos como o papel do setor de Recursos Humanos e suas responsabilidades, os tipos de deficiências e barreiras existentes, bem como os conceitos de acessibilidade, inclusão, automação e tecnologias assistivas, destacando seus benefícios no contexto corporativo. Na sequência, foram conduzidas entrevistas com o intuito de compreender a realidade vivenciada nas empresas. A partir da análise dos dados coletados, constatou-se que, de modo geral, as organizações ainda carecem de conhecimento e de adaptações adequadas nos postos de trabalho para se tornarem, de fato, inclusivas e acessíveis. Como proposta de intervenção, foi desenvolvido um processo composto por três etapas: um treinamento voltado aos profissionais de Recursos Humanos sobre inclusão, acessibilidade, automação e tecnologias assistivas; um mapeamento das dificuldades e barreiras enfrentadas pelo colaborador no momento da admissão; e um treinamento direcionado ao novo funcionário para o uso das adaptações e recursos personalizados disponibilizados. Espera-se, com a implementação dessa proposta, ampliar a inclusão de pessoas com deficiência nos ambientes corporativos, garantindo que sejam ouvidas, valorizadas e tenham seus direitos assegurados conforme previsto na legislação vigente. Conclui-se que a automação e as tecnologias assistivas representam importantes aliadas para as organizações, uma vez que possibilitam a implementação de adaptações capazes de promover maior acessibilidade e facilitar a execução das atividades. Além disso, compreende-se que o conhecimento exerce papel fundamental nesse processo, pois, por meio dele, os profissionais tornam-se mais aptos a compreender as necessidades de seus colaboradores, oferecendo suporte adequado e contribuindo para um ambiente de trabalho mais inclusivo e eficiente.

Palavras-chaves: Inclusão. Acessibilidade. Automação. Tecnologias Assistivas. Recursos Humanos.

ABSTRACT

This work aims to understand the main difficulties faced by people with disabilities in the workplace and to analyze how automation and assistive technologies can contribute to overcoming these challenges. Initially, an exploratory research on the topic was conducted, covering subjects such as the role of the Human Resources department and its responsibilities, the types of disabilities and existing barriers, as well as the concepts of accessibility, inclusion, automation, and assistive technologies, highlighting their benefits in the corporate context. Subsequently, interviews were conducted to understand the reality experienced in companies. From the analysis of the collected data, it was found that, in general, organizations still lack knowledge and adequate adaptations in the workplace to become truly inclusive and accessible. As an intervention proposal, a process composed of three steps was developed: training aimed at Human Resources professionals on inclusion, accessibility, automation, and assistive technologies; mapping the difficulties and barriers faced by the employee at the time of hiring; and training directed at the new employee on the use of the adaptations and personalized resources made available. With the implementation of this proposal, it is expected to increase the inclusion of people with disabilities in corporate environments, ensuring that they are heard, valued, and have their rights guaranteed as provided by current legislation. It is concluded that automation and assistive technologies are important allies for organizations, as they enable the implementation of adaptations that can promote greater accessibility and facilitate task execution. Furthermore, it is understood that knowledge plays a fundamental role in this process, as it enables professionals to become more capable of understanding the needs of their co-workers, offering appropriate support, and contributing to a more inclusive and efficient work environment.

Keywords: Inclusion. Accessibility. Automation. Assistive Technologies. Human Resources.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxograma da organização do posto de trabalho	57
Figura 2 - Teclado Adaptado Braille	59
Figura 3 - Tecnologia assitiva - Braille Sense	59

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Teorias da Administração.....	18
Quadro 2 - Treinamento para profissionais dos recursos humanos	54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BPM	Business Process Management (Gestão de Processos de Negócio)
CAD/CAM	Computer-Aided Design / Computer-Aided Manufacturing (Desenho e Fabricação Assistidos por Computador)
CEETEPS	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
CNC	Computer Numerical Control (Controle Numérico Computadorizado)
DJSI	Dow Jones Sustainability Indexes
ERP	Enterprise Resource Planning (Planejamento dos Recursos Empresariais)
GRI	Global Reporting Initiative
IA	Inteligência Artificial
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LB	Lei Brasileira de Inclusão
MPT	Ministério Público do Trabalho
NBR	Normas Brasileiras
ONU	Organização das Nações Unidas
PCD	Pessoa Com Deficiência
RH	Recursos Humanos
RPA	Robotic Process Automation (Automação Robótica de Processos)
SAP	Sistemas, Aplicações e Produtos para Processamento de Dados
TI	Tecnologia da Informação
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura)
Unicamp	Universidade Estadual de Campinas

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	15
1.1 Tema	15
1.2 Justificativa	15
1.3 Pergunta norteadora	15
1.4 Hipóteses	15
1.5 Objetivo geral	16
1.6 Objetivos específicos	16
1.7 Metodologia	16
1.8 Estrutura do projeto.....	16
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 Desenvolvimento da Administração como ciência	18
2.2 Status atual da Administração.....	19
2.3 Áreas da administração	20
2.4 Tendências da administração	21
2.5 O Perfil do Profissional de Administração	24
3. DESENVOLVIMENTO DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS	27
3.1 O que é Recursos Humanos (RH)	27
3.2 RH tradicional X RH estratégico.....	27
3.3 Desenvolvimento histórico dos Recursos humanos.....	28
3.4 Funções e subsistemas do RH	31
3.5 Desafios contemporâneos do RH	33
3.6 Responsabilidade social dos Recursos humanos	35
4. REFERENCIAL TEÓRICO.....	36
4.1 Pessoas com Deficiência (PCD)	36
4.2 Definição de acessibilidade.....	37
4.2.1 Acessibilidade no ambiente de trabalho	38
4.3 O que é automação.....	38

4.4 Tipos de automação.....	39
4.7 Automação nos Recursos Humanos.....	41
5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	44
5.1 Tipo de pesquisa.....	44
5.2 Instrumentos de pesquisa	44
5.3 Aspectos éticos	44
5.4 Participantes	44
5.5 Local e período	45
6. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS	46
6.1 Análise da entrevista com especialista em direitos PCD's.....	46
6.2 Análise da entrevista com Pessoa com Deficiência - participante M.F.	47
6.3 Análise da entrevista com fisioterapeuta ergonomista	49
6.4 Análise da entrevista com pessoa com deficiência - participante S.R.	50
7. PROPOSTA DE INTERVENÇÃO	52
7.1 Justificativa	52
7.2 Objetivo.....	52
7.3 Público-alvo	52
7.4 Processo	53
7.5 Viabilidade do produto	58
7.6 Resultados esperados	61
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
REFERÊNCIAS.....	64
APÊNDICE A - MODELO DE ENTREVISTA COM PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA	66
APÊNDICE B – MODELO DE ENTREVISTA COM FISIOTERAPEUTA ERGONOMISTA	67
APÊNDICE C – MODELO DE ENTREVISTA COM ESPECIALISTA EM DIREITO PCD E MÃE ATÍPICA	68

APÊNDICE D – ENTREVISTA COM PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MÃE ATÍPICA/ ESPECIALISTA EM DIREITO PCD.....	69
APÊNDICE E – ENTREVISTA COM FISIOTERAPEUTA ERGONOMISTA	97
APÊNDICE F – ENTREVISTA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	104
ANEXO A -	128

1. INTRODUÇÃO

1.1 Tema

Esse trabalho tem como tema o uso da automação e das tecnologias assistivas na adaptação de postos de trabalho para pessoas com deficiência.

O projeto engloba a disciplina de RH (Recursos Humanos) por tratar-se de um departamento responsável por gerir as pessoas dentro de uma empresa. É também o setor que cuida da saúde do trabalhador e gera um ambiente adequado para que ele exerça o seu ofício.

1.2 Justificativa

A Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência (8.213/91) determina que empresas com 100 empregados ou mais reservem um percentual de vagas para pessoas com deficiência em seu quadro de funcionários. E a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) exige também um ambiente favorável para cada funcionário. Mas a realidade é que muitas pessoas com deficiência ainda passam por dificuldades no ambiente de trabalho, como por exemplo a falta de acessibilidade, a limitação de mobilidade e a falta de adaptação a espaços físicos.

Esses são apenas alguns dos problemas enfrentados dentro das empresas, por isso, esse trabalho tem como intuito investigar casos e entender como a automação dentro dessas empresas poderá facilitar a jornada de trabalho desses funcionários e assim, aumentar ainda mais a inclusão e a produtividade, através de ambientes mais acolhedores e adaptados de acordo com a necessidade de cada um.

1.3 Pergunta norteadora

“De que forma a automação e as tecnologias assistivas podem melhorar a experiência dos funcionários PCDs dentro da empresa?”

1.4 Hipóteses

- 1- A falta de sistemas que levam em consideração as limitações de portadores de deficiências, dificultam suas rotinas de trabalho;
- 2- Empresas precisam quebrar o paradigma que é mais difícil contratar um funcionário PCD por causa das complicações ao adaptar o ambiente à suas necessidades.

1.5 Objetivo geral

O objetivo geral do projeto é identificar as dificuldades enfrentadas no posto de trabalho por pessoas com deficiência, trazendo como solução a automação do ambiente em que estão inseridos e as tecnologias assistivas como auxílio.

1.6 Objetivos específicos

- 1- Investigar os problemas cotidianos que prejudicam funcionários PCDs;
- 2- Realizar entrevistas com funcionários PCD's para descobrir quais mudanças podem ser feitas;
- 3- Pesquisar formas da automação como solução para os obstáculos;
- 4- Propor uma proposta de intervenção.

1.7 Metodologia

Este TCC terá como abordagem do estudo a pesquisa qualitativa, como natureza pesquisa aplicada e como tipo de objetivos pesquisa exploratória. Conterá com participantes pessoas portadoras de deficiência para contar sobre suas experiências no ambiente onde trabalham ou as dificuldades que enfrentam em seu antigo emprego, garantindo sempre a privacidade e a dignidade do entrevistado. Adicionalmente, abrange na condição de participantes especialistas em direito PCD e profissionais em ergonomia, exibindo uma visão crítica sobre o assunto.

1.8 Estrutura do projeto

O capítulo 1, apresenta uma introdução ao tema e os objetivos do trabalho, com base na problemática enfrentada por pessoas com deficiência física e/ou neurológica no ambiente corporativo. O capítulo trará ainda a justificativa do estudo, suas hipóteses e a metodologia adotada, com ênfase na pesquisa qualitativa e aplicada.

O capítulo 2 será destinado à contextualização da área da Administração, desde suas origens históricas até sua consolidação como ciência, incluindo as principais teorias administrativas que impactam a gestão de pessoas e a automação organizacional.

No capítulo 3, será realizada uma análise aprofundada da área de Recursos Humanos, com foco nas funções estratégicas do setor. O capítulo trará ainda uma revisão da literatura e dos principais desafios enfrentados atualmente pelo RH.

No capítulo 4, será conceituado o referencial teórico da pesquisa. As definições das segmentações estabelecidas, adicionalmente, a cronologia e as categorias de automação e recorte neuro-fisiológico. Ademais, como a tecnologia auxilia PCDs na realização de suas atribuições.

O capítulo 5, apresenta os procedimentos metodológicos, dentre eles os tipos de pesquisas utilizados, instrumentos de pesquisa, entre outros. Outrossim, o capítulo evidencia a permanência da sequência ética de questionamentos e procedimentos aplicados.

O capítulo 6, engloba as análises das entrevistas e métodos de pesquisa citados no capítulo anterior. Bem como, a convergência das entrevistas ao objeto de pesquisa.

O capítulo 7, exibe uma proposta de intervenção, discorrendo sobre a funcionalidade, aplicabilidade, público-alvo, entre outras demandas tanto impeditivas, quanto incentivadas.

O capítulo 8, abrange as considerações finais e a forma que as automações e as tecnologias assistivas contribuem com a qualidade de vida do usuário.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Desenvolvimento da Administração como ciência

Atualmente, a administração é conhecida como a atividade de gerir ou administrar recursos, pessoas ou negócios, para atingir objetivos. Mas antes de ser criada como uma ciência, a administração surgiu na Suméria 5.000 a.C., quando seus antigos habitantes procuravam uma maneira para melhorar a resolução de seus problemas práticos, e então surgiu a arte e o exercício de administrar. Depois no Egito e em seguida, 500 a.C., na China. Apontam-se ainda outras raízes históricas, como as instituições otomanas, os prelados católicos, os mercantilistas, e tendo como destaque, a Igreja Católica Romana e as Organizações Militares (SEDUC-CE, 2011).

Todos esses fazem parte da evolução histórica da Administração, mas a administração como ciência surgiu no início do século XX com a Administração científica, criada por Taylor. Em seguida, as teorias da administração:

Quadro 1 - Teorias da Administração

Teoria	Criador	Origem	Abordagem
Administração Científica (Taylorismo)	Frederick W. Taylor	Início do século XX, nos Estados Unidos	Aplicação aos métodos da ciência aos problemas da administração a fim de aumentar a eficiência industrial.
Teoria Clássica	Henry Fayol	Início do século XX, na França	Visa a eficiência organizacional, com foco na hierarquia e na divisão do trabalho.
Teoria das Relações humanas	Elton Mayo	Meados de 1920, em Nova York	Sugere que a motivação e as relações interpessoais têm um impacto direto na produtividade e no desempenho organizacional.
Teoria da Burocracia	Max Weber	No ano de 1940	Se baseia na organização racional e eficientes das atividades administrativas, com regras e procedimentos claros.
Teoria Comportamental da Administração (Teoria Behaviorista)	Vários autores foram importantes, mas iniciou-se com Herbert Alexander Simon	No ano de 1947	Ela busca entender como as pessoas se motivam e se comportam nas instituições, permitindo que gestores adaptem

			sua abordagem para obter melhores resultados.
Teoria Sistêmica	Ludwig von Bertalanffy	Entre 1940 e 1950	Na abordagem sistêmica, as organizações são vistas como sistemas sociotécnicos estruturados. Essa abordagem apresenta vários aspectos de interesse.
Teoria Estruturalista da Administração	Max Weber, Robert K. Merton, Philip Selznick, Alvin Gouldner, Amitai Etzioni e Peter M. Blau	Década de 1950	A teoria enfatiza que a organização é um sistema complexo de papéis, regras e relações que afetam a produtividade e o desempenho dos colaboradores.
Teoria Neoclássica da Administração	Peter F. Drucker, Ernest Dale, Harold Koontz, Michael Jucius, George Terry, Louis Allen	Década de 1950	Consiste em orientar, dirigir e controlar os esforços de um grupo de indivíduos para um objetivo comum.
Teoria Contingencial	Woodward, Burns & Stalker, Lawrence & Lorsch	Década de 1960	Defende a ideia de que o melhor método para administrar uma empresa depende da situação interna e externa, já que tudo é relativo e está em constante mudança.
Toyotismo	Taiichi Ohno e Eiji Toyoda	Final da década de 1970	Adoção do sistema just-in-time, que busca aumentar a eficácia da produção através do atendimento à demanda dos consumidores, evitando a formação de grandes estoques de matérias-primas e produtos acabados.

Fonte: Autoria própria, 2025.

2.2 Status atual da Administração

Segundo Chiavenato (2007), a administração moderna transcende as fronteiras organizacionais e, até mesmo, nacionais, adquirindo para si um significado global. Ela recebe esse título de universal, justamente por estar presente em toda

instituição, sendo ela o governo ou um hospital, “médicos necessitam de hospitais para cuidarem da saúde. Engenheiros necessitam de organizações para criar projetos e realizar construções” (CHIAVENATO, 2007, p. 6). Nosso modelo em sociedade não se baseia mais somente na tecnologia, informação ou produtividade, mas sim, na organização e integração dos três, de modo que haja desenvolvimento. A administração serve como ferramenta para que possamos atingir esse resultado.

Podemos dizer com certo grau de certeza que a administração está por trás de todo grande feito humano, por exemplo, inúmeros cientistas, físicos, matemáticos, astrofísicos, engenheiros de todas as áreas, entre outros, só conseguiram enviar os satélites, e futuramente o homem à lua, através da NASA, uma grande organização direcionada a pesquisas e desenvolvimento de tecnologias aeronáuticas. Conforme a sociedade foi evoluindo, surgiu a necessidade da criação de algo que pudesse organizar e fazer tudo funcionar adequadamente, a partir daí temos a administração.

2.3 Áreas da administração

Independente do segmento da organização, existem setores (áreas) que são pilares para a execução do trabalho. Esses setores podem ser diversos. Empresas de pequeno e médio porte nem sempre tem tantas áreas distintas ou então, profissionais especializados para cada uma delas, por motivos como poupar custos. Mas, empresas de grande porte necessitam de, pelo menos, quatro grandes setores funcionais, que são eles:

1. **Produção:** também chamada de área de operações. É responsável por transformar a matéria prima em produtos acabados, seja eles tangíveis ou intangíveis. Os objetivos da área são variados, mas o principal é coordenar e executar os diferentes processos de produção. Entre suas principais atividades estão:
 - A produção de bens e serviços;
 - Projeto de produtos e serviços;
 - Manutenção das máquinas e equipamentos;
 - Realizar o armazenamento do estoque;
 - Controle de qualidade do produto.

2. **Marketing e vendas:** por melhor que seja o produto, é necessário convencer o cliente do porquê aquele produto é bom, ou seja, atrai-lo e gerar desejo de consumi-lo. Essa área é responsável por realizar todas as atividades necessárias para que o produto atenda as expectativas do cliente. Suas funções são:
 - Responsável pela logística da empresa;
 - Realiza a gestão dos pontos de venda;
 - 4 P's do marketing: produto, preço, praça e promoção;
 - Realiza a comunicação com o cliente.
3. **Financeiro:** É o setor responsável pelos recursos financeiros da empresa, pela gestão e controle deles. Cuida dos seguintes aspectos:
 - Créditos e empréstimos que a empresa deve enfrentar;
 - Relações de pagamento e cobranças com fornecedores e clientes;
 - Realizar um controle de taxa de juros dos empréstimos;
 - Responsável pelas declarações fiscais;
 - Procurar investimentos da empresa em ativos financeiros.
4. **Recursos humanos:** é responsável por gerenciar as documentações e procedimentos burocráticos e administrativos. Também está vinculado as atividades de recursos humanos. Suas principais atividades são:
 - Recrutamento, seleção e contratação;
 - Remuneração, benefícios, direitos e saúde dos funcionários;
 - Busca promover boas relações de trabalho e motivação aos funcionários.

2.4 Tendências da administração

Tendências podem ser definidas, de forma geral, como algo que gerou uma grande mudança no comportamento, ou pensamento de uma sociedade. Na administração não é muito diferente, sendo elas que definem a melhor forma de gerenciar suas organizações, por isso é de suma importância para um administrador estar sempre atento as novidades no mercado para que possa se adequar ao jeito que garanta a evolução da empresa e se alinhe com os ideais da instituição, como um todo, e ao que está acontecendo no momento. Essas tendências estão em

constante mudança, e ao decorrer dos anos conseguimos não apenas perceber, mas também as sentir.

Como exemplo, é possível citar as teorias administrativas, como visto no quadro 1, por terem sido propostas, e depois evoluíram, de acordo com o contexto vivido por ora. Uma breve explicação, demonstrando o aprimoramento dessas teorias: Começou com Fayol, que acreditava em métodos de divisão de trabalho a fim de assegurar “a máxima produção, com mínimo custo”; a publicação de seu livro influenciou vários da área, dando continuidade por Henry Ford (fordismo), que foi o criador da Ford Motor Company, o icônico filme “Tempos Modernos” de Charlie Chaplin é uma representação irônica desse modelo; em contrapartida, temos Mayo, que através do experimento de Hawthorne, comprovou que os funcionários não podiam ser tratados como máquinas e daí surgiu a Teoria das Relações Humanas. Hoje em dia, o mercado administrativo segue outros tipos de tendências, que foram aparecendo de acordo com as novas necessidades. Entre elas estão o trabalho remoto, tecnologias como as inteligências artificiais (IA's), sustentabilidade, capacitação dos funcionários entre outras coisas.

- **Trabalho Remoto**

Esse recurso vem sendo usado a um tempo, mas foi acentuado após a pandemia do COVID-19 que pegou o mundo inteiro desprevenido, e foi preciso encontrar uma forma de continuar fazendo a economia e a sociedade rodar. Segundo uma pesquisa divulgada pelo IBGE (2023), fruto de um Acordo de Cooperação Técnica com a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e o Ministério Público do Trabalho (MPT) “no 4º trimestre de 2022, o Brasil tinha 1,5 milhão de pessoas que trabalhavam por meio de plataformas digitais e aplicativos de serviços. Esse número representava 1,7% da população ocupada no setor privado, que chegava a 87,2 milhões, no período” (IBGE, 2023). Mesmo depois do término da pandemia, essa ainda é uma opção, e escolha, de muitos trabalhadores.

- **Tecnologia**

Segundo Laurindo (2001, p. 161) “a TI evoluiu de uma orientação tradicional de suporte administrativo para um papel estratégico dentro da organização”, ou seja,

essas tecnologias andam lado a lado com as instituições ajudando-as a se sobressaltar e criar um mercado competitivo, onde o objetivo central é encontrar meios de se ter melhores resultados e uma melhor comunicação interna e externamente (entre funcionários de estágios diferentes da pirâmide de superioridade, ou entre empresa e cliente).

- **Sustentabilidade**

Entre 1983 e 1987, a médica e ex-primeira-ministra da Noruega Gro Harlem Brundtland se dedicou a uma comissão nomeada pela Organização das Nações Unidas (ONU) para estudar as relações entre o meio ambiente e os desenvolvimentos. O resultado foi uma nova visão e uma mudança na forma de fazer negócios. O tripé “equilíbrio ambiental, social e econômico”, criado em 1998, começou a ter grande peso nas relações empresariais e o relatório de Brundtland determinou novos limites éticos e passou-se, pela primeira vez, a se ter uma maior consciência sobre as consequências das escolhas relacionadas ao meio ambiente. A ideia de desenvolvimento sustentável passou a ser definida, como é citado no livro ISE– Sustentabilidade no mercado de capitais de Adalberto Wodianer Marcondes e Celso Dobes Bacarji, como “a capacidade de satisfazer as necessidades presentes da humanidade sem comprometer a possibilidade de as gerações futuras satisfazerem suas próprias necessidades” (MARCONDES; BACARJI, 2010, p. 14). Em 1997, organizações como a Global Reporting Initiative (GRI) foram fundadas com o objetivo de definir padrões globais para relatórios de responsabilidade social e sustentabilidade. Em 1999 foi lançado o primeiro índice que levava em consideração o compromisso das empresas com a sustentabilidade, o Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI).

Para que atualmente exista todo esse comprometimento em harmonizar nossas vontades e necessidades com a preservação do ecossistema, precisou haver muita pressão feita por ativistas, religiosos, organizações não governamentais, entre outros, após o acontecimento de grandes acidentes, como a tragédia de Bhopal em 1984, uma cidade indiana que sofreu um vazamento de gás tóxico matando 4 mil

habitantes e trazendo consequências sérias a outras 200 mil pessoas, e o infame acidente de Chernobyl, em 1986, que contaminou boa parte da Europa.

2.5 O Perfil do Profissional de Administração

O profissional de Administração desempenha um papel fundamental nas organizações, exigindo um conjunto de competências técnicas, estratégicas e comportamentais. Com base nos estudos analisados, podemos traçar um perfil detalhado desse profissional.

1. Formação acadêmica e multidisciplinar

O administrador deve possuir uma formação sólida que o capacite a atuar em diferentes áreas organizacionais. Segundo o estudo sobre o perfil dos egressos do curso de Administração da UNIJUÍ, os profissionais da área relatam que a formação acadêmica lhes proporcionou conhecimento teórico essencial, mas destacam a necessidade de maior integração com a prática e com as demandas do mercado de trabalho (GRIEBELER; BONES; PIZZOLOTTO, 2015).

Além disso, o estudo sobre as gerações X, Y e Z revela que os alunos do curso de Administração demonstram interesses variados em relação à carreira, com tendências que vão desde o desejo de empreender até a busca por estabilidade em empresas privadas ou no setor público (ZOMER; SANTOS; COSTA, 2018). Esse dado reforça a importância de um currículo acadêmico flexível, que contemple diversas possibilidades de atuação.

2. Habilidades de liderança e gestão de pessoas

A capacidade de liderança é um fator determinante para o sucesso do administrador. O estudo sobre o perfil de liderança dos profissionais de Administração destaca que a liderança eficaz é aquela que equilibra poder e autoridade, garantindo um ambiente organizacional produtivo e motivador (VIEIRA; MORAES, 2013).

Diferentes estilos de liderança podem ser adotados conforme a situação:

- Liderança autoritária – centraliza decisões e controla rigidamente a equipe.
- Liderança consultiva – permite participação parcial da equipe nas decisões.
- Liderança participativa – envolve a equipe no processo decisório e valoriza o trabalho em grupo.

O artigo também aponta que, para ser um bom líder, o administrador deve desenvolver habilidades como comunicação assertiva, inteligência emocional e a capacidade de inspirar confiança nos colaboradores.

3. Capacidade de adaptabilidade e inovação

Com as constantes mudanças no mercado de trabalho e a globalização, o administrador precisa estar preparado para lidar com desafios e inovações tecnológicas. O estudo sobre as gerações X, Y e Z revela que os profissionais mais jovens são altamente adaptáveis e têm familiaridade com novas tecnologias, enquanto os mais experientes demonstram maior comprometimento e responsabilidade no ambiente corporativo (ZOMER; SANTOS; COSTA, 2018).

Essa característica ressalta a importância de um profissional de Administração que equilibre experiência e inovação, utilizando novas ferramentas para otimizar processos e melhorar a eficiência organizacional.

4. Visão estratégica e capacidade de tomada de decisão

O administrador deve possuir uma visão estratégica para identificar oportunidades e antecipar desafios. De acordo com o estudo sobre os egressos da UNIJUÍ, uma das principais dificuldades enfrentadas pelos profissionais recém-formados é a aplicação do conhecimento acadêmico no contexto prático das empresas (GRIEBELER; BONES; PIZZOLOTTO, 2015). Isso destaca a necessidade de formação complementar, como especializações e treinamentos voltados à análise de cenários e tomada de decisões assertivas.

5. Comprometimento e desenvolvimento profissional contínuo

Os estudos analisados mostram que os profissionais de Administração que alcançam sucesso no mercado compartilham características como disciplina, dedicação e aprendizado contínuo. O artigo sobre as gerações X, Y e Z identificou que a Geração X, composta por profissionais mais experientes, apresenta os maiores níveis de comprometimento e engajamento em sala de aula, refletindo uma postura mais disciplinada e focada no crescimento profissional (ZOMER; SANTOS; COSTA, 2018).

Ao mesmo tempo, os profissionais das gerações mais jovens demonstram maior interesse por autonomia e inovação, o que reforça a importância de equilibrar comprometimento com flexibilidade e criatividade.

O perfil ideal do profissional de Administração combina uma formação acadêmica ampla, habilidades de liderança, adaptabilidade às mudanças do mercado, visão estratégica e um alto nível de comprometimento. Esses fatores, alinhados à constante busca por aprimoramento profissional, garantem que o administrador esteja preparado para atuar de maneira eficiente e inovadora em um ambiente organizacional dinâmico.

3. DESENVOLVIMENTO DA ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

3.1 O que é Recursos Humanos (RH)

Segundo Armbrust (2019), em Recursos Humanos (RH): o que é, funções e guia completo, “Recursos humanos é uma área que corresponde a um conjunto de políticas e processos essenciais para valorização do capital humano. É o encarregado por maximizar o desempenho dos colaboradores para os objetivos estratégicos da empresa. Por meio da motivação, desenvolvimento e retenção de talentos, garantem funcionários mais bem qualificados e motivados ao sucesso da organização”

Segundo Chiavenato (2014, p. 4), “os recursos humanos constituem o conjunto de pessoas que mantêm vínculos formais com uma organização e contribuem, direta ou indiretamente, para os seus objetivos”.

Historicamente, a área de RH surgiu no contexto da Primeira Revolução Industrial, com uma atuação voltada principalmente para o cumprimento das ordens patronais e o controle da mão de obra. No entanto, com o advento das leis trabalhistas e a mudança nas relações entre capital e trabalho, o setor passou por transformação significativa.

Com o tempo, o RH evoluiu de função estritamente burocrática a um papel estratégico dentro das organizações. Para Gil (2001, p. 17), “o setor de Recursos Humanos passou a ser visto como responsável por contribuir com o desempenho organizacional, por meio da valorização e desenvolvimento das pessoas”.

Atualmente, o RH ocupa um papel essencial nas empresas, sendo responsável por garantir boas relações profissionais, promover a valorização do colaborador e assegurar condições adequadas para o desenvolvimento humano e organizacional. O trabalhador deixa de ser visto apenas como um custo e passa a ser compreendido como parte fundamental do patrimônio e da cultura organizacional.

3.2 RH tradicional X RH estratégico

Furtado (2025) explica: “O RH estratégico tem por objetivo auxiliar na tomada de decisões alinhadas às metas do negócio, integrar os setores internos, maximizar a eficiência operacional e potencializar o capital humano. Para auxiliar as orientações da organização e atuar com base na análise de informações, essa é uma área que depende diretamente da tecnologia e da inovação.

Com as ferramentas certas, o RH consegue ir além das questões burocráticas e reativas, passando a atuar com foco em resultados e na geração de valor. Isso se estende tanto para a empresa, quanto para os colaboradores.

Com planejamento e inteligência, o segmento consegue alinhar o desenvolvimento das pessoas ao do negócio, otimizar os fluxos de trabalho e agregar mais clareza à definição e entrega de resultados. Simultaneamente, a empresa conta com um aliado atento às principais tendências e recursos para aprimorar sua coordenação. Assim, ela ganha em termos de inovação, agilidade, assertividade, eficiência, entre outras vantagens competitivas” (FURTADO, 2025).

3.3 Desenvolvimento histórico dos Recursos humanos

Do ponto de vista de Caldas, Tonelli e Lacombe (2002) podemos separar a história do RH em quatro vetores, o desenvolvimento do capital e da industrialização, da organização do trabalho, da Teoria Organizacional e das configurações organizacionais, que foram estruturados e distribuídos ao longo de quatro grandes marcos, sendo eles: o final do século XIX, os eventos entre as duas Guerras Mundiais, os anos que vão do pós-guerra aos anos 80 e a década de 90 até os dias atuais.

- **Final do século XIX até a Primeira Guerra Mundial**

A Inglaterra foi a pioneira das Revoluções Industriais, esse foi um período marcado pela transição entre manufatura para maquinofatura, e mesmo assim o trabalho ainda era bem similar ao artesanal. O capataz, trabalhador “líder”, ainda que de uma forma grosseira, era responsável pelos funcionários tais como o departamento de RH funciona hoje em dia (ele contratava, demitia, supervisionava e pagava os empregados). Hobsbawm (1999) diz que a Inglaterra neste período é: “um país de trabalhadores”, em geral insatisfeitos e injustiçados, levando em consideração que estava acontecendo uma grande mudança mundial e tendo fatores como mão de obra abundante, mas para cargos com má regulamentação, e debates em torno do novo modelo econômico que estava sendo adotado, em mente.

A partir dos anos 1910 começou a ser incorporado o Taylorismo no mundo dos negócios, modelo de gestão burocrática que tinha como premissa a eficiência, controle e padronização das tarefas através de uma gestão rígida e hierárquica. Frederick Taylor (1987), criou a ideia, mais tarde muito criticada, do “homem econômico”, em outras palavras, a única motivação era o dinheiro e o trabalhador só

era visto como uma ferramenta para atingir o lucro desejado. Embora não idealizado para a gestão de pessoas, suas ideias tiveram grande impacto nessa área.

- **O período entre as duas guerras mundiais**

Pode se dizer que foi a partir dessa época que a área de Recursos Humanos começou a se tornar no que conhecemos nos dias de hoje. O trabalhador deixa de ser considerado apenas um recurso para empresa como os recursos financeiros, matéria prima etc. e começa a ser visto como um indivíduo com características e necessidades próprias marcando uma divisão entre a gestão de pessoas e os outros tipos de recursos. Mesmo com essa separação e esse departamento ser o primeiro nome tratado para cuidar dos funcionários, ainda se baseavam no modelo de Taylor, focado em eficiência e produtividade, por exemplo, a principal tarefa do RH era escolher a pessoa que se adequava mais para cada cargo, baseando-se em habilidades, perfil entre outras coisas.

Foi apenas em 1930, a partir da Experiência de Hawthorne, realizada por Elton Mayo (1880-1949), que o trabalhador começou a ser tratado como ser social e não apenas uma engrenagem na produção. Esse experimento mostrou que fatores sociais (como moral, motivação, relações de grupo) também influenciavam o desempenho, originando posteriormente a Teoria das Relações Humanas. Mayo é conhecido como o pai das relações humanas.

- **Da 2ª Guerra Mundial até os anos 80**

Durante o longo período que vai do final da 2ª Guerra Mundial até os anos 80, o RH teve uma grande evolução e ganhou mais importância, deixando de se chamar “Departamento Pessoal” e recebendo o nome de “Recursos Humanos”.

Após a 2ª Grande Guerra, o mundo viveu um período de forte crescimento econômico, principalmente nos países industrializados. Os trabalhadores tinham mais direitos graças a expansão do Estado de Bem-Estar Social (Estado que oferece saúde, educação, previdência etc.). As tarefas se tornaram mais complexas e os funcionários mais valiosos devido a tecnologia crescente e aos direitos trabalhistas garantidos pelo Estado. Isso forçou as empresas a prestarem mais atenção aos seus funcionários e parar de tratá-los de forma descartável, pois os direitos tornavam caro

demitir-los. O desenvolvimento das empresas e suas internacionalizações tornou as coisas mais complexas e surgiu a necessidade de haver negociações com sindicatos e o cumprimento das leis trabalhistas, o que levou à sistematização das políticas de RH.

Da década de 50 em diante o foco transiciona para motivação, liderança, participação nas decisões, bem-estar, saúde, lazer, resolução de conflitos etc. Nesse momento as teorias que mais tinham relevância eram: Maslow: hierarquia das necessidades (fisiológicas até autorrealização), a Teoria da Expectativa, proposta por Edward Lawler (1938), Douglas McGregor (1904-1964): Teoria X (pessoas preguiçosas) e Teoria Y (pessoas motivadas) entre outras. A área de RH deixa de ser apenas operacional e passa a ser estratégica, com foco em: desenvolver pessoas, entender seu comportamento, aumentar produtividade por meio da motivação. As empresas percebem que o “lado humano” é essencial para o sucesso organizacional.

Em 1960 houve uma expansão das empresas para países do terceiro mundo em busca de mão de obra mais barata e sem tanta regulamentação e surgiu uma flexibilização interna, em que o foco saiu apenas da estrutura interna rígida e foi para fatores exteriores como a imagem e legitimação da empresa. O RH passa a ter que lidar com um cenário mais incerto, competitivo e tecnológico e há uma alteração em suas funções, a gestão de pessoas passa a englobar: recrutamento, seleção, colocação, treinamento, desenvolvimento, avaliação, compensação, preservação e valorização das pessoas.

1980 foi marcado por crises econômicas que forçaram as empresas a se reestruturar, resultado: demissão e eliminação de vários cargos, trazendo de volta a ideia de que o departamento dos Recursos Humanos era um tipo de vilão e foi colocado de escanteio, excluído na tomada de decisões.

- **De 1990 até os dias atuais**

O RH mantém uma função de apoio e não mais central como era nos anos 80. A responsabilidade pela gestão de pessoas se reparte entre a área de Recursos Humanos, a alta administração e os gestores operacionais e o departamento assessora outras áreas, principalmente na atração e retenção de talentos qualificados

para ambientes de constante mudança. Surge novas nomenclaturas para a área, entre elas, gestão de talentos, gestão de gente, gestão estratégica de RH etc. E o foco se desloca para a gestão de competências e sistemas de alto desempenho.

O contexto político dos anos 90 se baseava na crise do modelo neoliberal iniciada nos anos 80 com a intensificação de fenômenos como o crescimento da tecnologia da informação, a ideia de individualismo e a ampliação da desigualdade entre países ricos e pobres.

O individualismo trouxe algumas contradições, ao mesmo tempo que houve um aumento na subjetividade e criatividade dentro das empresas, também surgiu uma insegurança muito grande por causa da ameaça constante de demissão. Isso levou a uma demanda de políticas mais justas e gestões mais éticas. A metáfora "organização como máquina" (Morgan, 1986) perde espaço e inicia a valorização de organizações mais flexíveis e colaborativas, ideias como "mão de obra" e "fábrica" se tornam obsoletas, substituídas por: chips, sistemas inteligentes e trabalho imaterial (DREIFUSS, 1996).

Grandes inovações organizacionais da época que se destacaram foram a cultura organizacional e programas de qualidade total que exigem foco maior no indivíduo. Há a centralização na competência individual e é deixado de lado as políticas gerais. Em 1998 o teórico Dave Ulrich propôs o Modelo de Ulrich, ele traz a ideia de que os profissionais de RH devem assumir quatro papéis principais para agregarem valor a empresa. São eles: parceiro estratégico, especialista administrativo, defensor dos funcionários e agente de mudanças. Esse modelo é usado até os dias de hoje como estratégia organizacional para retirar o RH de um caráter burocrático para um RH transformador, adaptável e focado em pessoas e resultados.

3.4 Funções e subsistemas do RH

1. Recrutamento e Seleção

O subsistema de recrutamento e seleção visa captar talentos no mercado, alinhando-os às necessidades da empresa. De acordo com Marras (2000, p. 65, apud LIMA; LIMA, 2013), "o recrutamento de pessoal tem por finalidade a captação de

recursos humanos interna e externamente à organização objetivando atender as necessidades dos clientes internos da empresa”.

A importância desse processo é reforçada por Armbrust (s/d), ao destacar que "atrair os talentos certos, planejar processos de seleção eficientes e garantir que a empresa contrate os mais alinhados aos seus propósitos [...] influencia diretamente nos custos e nos lucros da organização”.

2. Treinamento e Desenvolvimento

O treinamento é essencial para capacitação e crescimento organizacional. Chiavenato (2009) define o treinamento como “o processo de assimilação cultural em curto prazo, que tem como objetivo transmitir ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes”.

Segundo o mesmo autor, a abordagem moderna do treinamento deve ser planejada, proativa e voltada ao futuro, considerando-o parte da cultura organizacional.

3. Avaliação de Desempenho

A avaliação de desempenho é uma ferramenta de análise do rendimento dos colaboradores, sendo crucial para a gestão de talentos. Chiavenato (2014, p. 217) explica que os métodos tradicionais de avaliação “trabalham com médias e medianas, não com o desempenho individualizado [...] o que provoca uma tendência à padronização”.

4. Remuneração e Benefícios

A remuneração é definida como “um processo de troca: de um lado as expectativas de trabalho por parte da organização e, de outro, a recompensa que uma pessoa recebe pelo seu trabalho” (CHIAVENATO, 2014, p. 244).

Além do salário, benefícios como assistência médica, transporte e alimentação são fundamentais. Tais elementos constituem a remuneração indireta e impactam a qualidade de vida no trabalho.

5. Relações Trabalhistas

O RH atua como mediador entre empregados e empregadores, garantindo o cumprimento das leis e promovendo boas relações. Segundo o portal Strong Business

(2025), “isso inclui a resolução de conflitos, a mediação de disputas e a implementação de políticas que promovam um ambiente de trabalho justo e equitativo”.

6. Saúde e Segurança no Trabalho

É função do RH desenvolver políticas de saúde ocupacional e segurança, promovendo práticas que minimizem riscos. De acordo com Strong Business (2025), “um ambiente de trabalho seguro e saudável é essencial para o bem-estar dos funcionários e para a produtividade da empresa”.

7. Clima Organizacional e Qualidade de Vida

A gestão do clima organizacional envolve medir e melhorar a percepção dos funcionários sobre o ambiente de trabalho. Um clima positivo está associado à retenção de talentos e ao desempenho coletivo.

8. Inclusão e diversidade

A promoção da diversidade e da inclusão é uma das mais importantes diretrizes estratégicas da atualidade. O RH tem o papel de implementar políticas que respeitem e valorizem as diferenças no ambiente de trabalho, promovendo a igualdade de oportunidades.

O portal da Universidade Europeia (2025) destaca que “a diversidade nas organizações permite diferentes pontos de vista, formas variadas de resolver problemas e tomadas de decisão mais criativas e eficazes”.

Chiavenato (2014) também aponta que a inclusão deve ser vista como uma ação deliberada de valorização do indivíduo e promoção da justiça organizacional, integrando ações de acessibilidade, capacitação e reconhecimento de talentos diversos.

3.5 Desafios contemporâneos do RH

1. Reinventar o ciclo de gestão de pessoas

As práticas tradicionais de gestão de pessoas estão sendo substituídas por abordagens mais ágeis e digitalizadas. A transformação digital exige que o RH adote tecnologias capazes de otimizar processos como o recrutamento, o *onboarding* e o desenvolvimento de talentos. Conforme destacado por Chiavenato (2014), “as

organizações modernas exigem uma nova postura do RH, mais proativa, estratégica e voltada à inovação”.

2. Tornar cada área da empresa menos dependente do RH

Outro desafio importante é a descentralização das práticas de RH. Isso significa capacitar gestores de outros setores para que assumam responsabilidades em ações como *feedbacks*, acompanhamento de desempenho e gestão de clima, tornando o RH menos operacional e mais consultivo. De acordo com a Strong Business (2025), “a atuação do RH moderno está cada vez mais voltada ao suporte e direcionamento das lideranças internas, promovendo autonomia e corresponsabilidade”.

3. Quebrar a cultura de gestão ultrapassada

Ainda é comum encontrar modelos de gestão verticalizados, autoritários e resistentes à mudança. Contudo, o RH atual precisa estimular práticas de liderança humanizada, baseadas em empatia, escuta ativa e valorização do colaborador. Pedro (2005) observa que “o profissional de RH deve ser um agente de mudança organizacional, desafiando a cultura vigente e fomentando a transformação contínua”.

4. Oferecer benefícios customizados para cada colaborador

A personalização dos benefícios é uma tendência crescente. Cada colaborador possui necessidades distintas, e é papel do RH buscar soluções mais flexíveis. Isso pode envolver benefícios como horário flexível, trabalho remoto, apoio psicológico, entre outros. Segundo a Universidade Europeia (2025), “a customização dos incentivos favorece a retenção de talentos e contribui para o aumento do engajamento”.

5. Questionar dogmas do mundo corporativo

Por fim, o RH precisa ter coragem para revisar práticas enraizadas que não dialogam mais com a realidade atual. Isso inclui desde políticas de vestuário e hierarquia, até modelos ultrapassados de avaliação e bonificação. A área deve atuar como um núcleo de reflexão crítica e reinvenção organizacional. Como aponta Pedro, Wilson José (2005), “a atuação crítica do RH é o que legitima sua presença estratégica nas organizações”.

3.6 Responsabilidade social dos Recursos humanos

A responsabilidade social no contexto do RH vai além da conformidade legal. Trata-se da criação de políticas internas que valorizem o ser humano e o coletivo, promovendo bem-estar, ética e sustentabilidade.

Chiavenato ressalta que o RH moderno deve integrar-se à cultura organizacional de forma ética e participativa, atuando como promotor de valores sociais dentro e fora da empresa (CHIAVENATO, 2014).

Essa atuação implica desenvolver ações como incentivo ao voluntariado, inclusão de minorias, promoção da diversidade e bem-estar, e engajamento com a comunidade local, caracterizando-se como um dos pilares da responsabilidade corporativa no século XXI.

4. REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Pessoas com Deficiência (PCD)

De acordo com o Art. 2º da Lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015 considera-se pessoa com deficiência aquela que: “[...] tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (BRASIL, 2015). As deficiências são classificadas em cinco formas, conforme o Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, que regulamenta a Lei nº 7.853/1989, art. 4º:

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

II – Deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz.

III – Deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; baixa visão, acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; somatória do campo visual em ambos os olhos igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea dessas condições.

IV – Deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização da comunidade; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer e trabalho.

V – Deficiência múltipla: associação de duas ou mais deficiências (BRASIL, 1999).

Além disso, o Art. 3º, inciso IV, da Lei nº 13.146/2015, define barreiras como: “[...] qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa [...]”. Essas barreiras podem ser classificadas em: barreiras urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações e na informação, atitudinais e tecnológicas (BRASIL, 2015).

Com o intuito de promover a inclusão no ambiente de trabalho algumas leis foram sendo estabelecidas, entre elas a Lei N°8213/91, Art. 93.:

A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção: I - até 200 empregados, 2%; II - de 201 a 500, 3%; III - de 501 a 1.000, 4%; IV - de 1.001 em diante, 5% (BRASIL, 1991).

E a Lei n°13.146/2015, como dito no Art. 1° é instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência), com o objetivo de garantir e promover, em igualdade de condições, o acesso aos direitos e às liberdades fundamentais para pessoas com deficiência, com foco em sua inclusão social e no pleno exercício da cidadania (BRASIL, 2015). Além de conscientizar sobre a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho, é necessário identificar e eliminar barreiras por meio do mapeamento da acessibilidade e das adaptações necessárias no ambiente corporativo (NEVES; PRAIS; SILVEIRA, 2015).

4.2 Definição de acessibilidade

Conforme a norma NBR 9050 da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (2020), acessibilidade refere-se à possibilidade e às condições necessárias para que uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida possa alcançar, perceber, compreender e utilizar, com segurança e independência, espaços, móveis, equipamentos urbanos, edificações, meios de transporte, informações e sistemas de comunicação, além de outros serviços e instalações disponíveis ao público, seja em áreas urbanas ou rurais, tanto em locais públicos quanto privados de uso coletivo.

O Decreto n° 5.296, de 2004, também apresenta uma definição semelhante. De acordo com o artigo 8º, inciso I, acessibilidade é entendida como a condição necessária para que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida possam utilizar, com segurança e independência — total ou com auxílio — os espaços, móveis e equipamentos urbanos, as edificações, os serviços de transporte, bem como os dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação.

4.2.1 Acessibilidade no ambiente de trabalho

A empresa tem a responsabilidade de eliminar quaisquer barreiras que dificultem a inclusão de pessoas com deficiência (PCDs). Assim, caso seja necessárias adaptações ou mudanças, a empresa deve as fornecê-las, sempre em conformidade com as normas técnicas de acessibilidade. Da mesma forma, os materiais utilizados pelos colaboradores, se preciso, devem ser adaptados para garantir um uso ergonômico, levando em consideração as limitações e especificidades de cada pessoa com deficiência. Caso a empresa contrate um colaborador que necessite de recursos diferenciados, é essencial que esses materiais estejam disponíveis antes do início de suas atividades (SILVA, 2022).

Uma das formas de tornar o ambiente mais acessível são as tecnologias assistivas, que de acordo com o Art. 3º, no inciso III da Lei nº 13.146, tecnologia assistiva, também chamada de ajuda técnica, refere-se a um conjunto de produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, métodos, estratégias, práticas e serviços que têm como finalidade favorecer a funcionalidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, contribuindo para sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão na sociedade (BRASIL, 2015). Ao serem implementadas, as tecnologias assistivas quebram barreiras físicas, comunicacionais e tecnológicas, promovendo inclusão, autonomia e equidade no acesso a ambientes, serviços e oportunidades.

4.3 O que é automação

Automação é a aplicação de tecnologias que possibilitam que processos sejam realizados com mínima ou nenhuma intervenção humana. Segundo o material do SENAI (2024) “Automação é um sistema de equipamentos eletrônicos e/ou mecânicos que controlam seu próprio funcionamento, quase sem a intervenção do homem” (BORGES et al., 2024, p. 1). Já a IBM define automação como “a aplicação de tecnologia, programas, robótica ou processos para alcançar resultados com o mínimo de *input* humano” (IBM, 2021).

4.4 Tipos de automação

1. Automação básica

Segundo a IBM (2021), a automação básica refere-se à digitalização de tarefas repetitivas e rotineiras, como o envio de faturas ou organização de documentos, permitindo que colaboradores se dediquem a atividades mais estratégicas. Essa automação "ajuda a eliminar erros, acelerar o ritmo do trabalho transacional e liberar os funcionários de tarefas demoradas".

2. Automação de processos

A IBM (2021) explica que a automação de processos compreende técnicas como BPM, mineração de processos, RPA e fluxos de trabalho automatizados. Esses mecanismos aumentam a eficiência e transparência organizacional ao automatizar fluxos de múltiplas etapas.

3. Automação inteligente

A automação inteligente é uma evolução da RPA, combinando-a com inteligência artificial. De acordo com a IBM (2021), "essa abordagem combina inteligência artificial (IA), gerenciamento de processos de negócios e recursos de RPA para simplificar e dimensionar a tomada de decisões".

4. Automação industrial

De acordo com Borges et al. (2024), a automação industrial é aplicada principalmente na manufatura e envolve sensores, atuadores e *softwares* como CAD/CAM e CNC. Essa automação busca maior precisão, produtividade e segurança em processos produtivos.

5. Automação comercial e bancária

Borges et al. (2024) destacam que a automação comercial e bancária é amplamente utilizada em caixas eletrônicos, autoatendimento e sistemas de venda. Esses sistemas integram sensores e programas que substituem atividades humanas repetitivas e aumentam a eficiência operacional.

6. Automação com Inteligência Artificial (IA)

Segundo a IBM (2021), a automação com IA envolve o uso de tecnologias como aprendizado de máquina, processamento de linguagem natural e visão

computacional. Aplicações como assistentes de IA e AIOps têm sido utilizadas para melhorar a tomada de decisão e prever comportamentos organizacionais.

4.6 Evolução da automação no ambiente corporativo

Linha do tempo da evolução da automação no ambiente corporativo

1801: Joseph-Marie Jacquard desenvolveu o primeiro tear automático programável utilizando cartões perfurados. Esse avanço antecipou o uso da programação em máquinas industriais e inspirou o controle sequencial automatizado (ENCICLOPÉDIA BRITANNICA, 2025).

1837: Charles Babbage propôs o 'Motor Analítico', uma máquina de cálculo mecânica que antecipava o conceito de computador programável, essencial para o processamento automático de dados corporativos (ENCICLOPÉDIA BRITANNICA, 2025).

1913: Henry Ford implementou a linha de montagem móvel para produção do Ford T, reduzindo o tempo de fabricação de 12 horas para 1,5 hora. Isso marcou a aplicação prática da automação mecânica na indústria automobilística (MARSH, 2022).

1946: O termo 'automação' foi cunhado por D. S. Harder, da Ford, para descrever o uso crescente de dispositivos automáticos nas fábricas (ENCICLOPÉDIA BRITANNICA, 2025).

1956: A Conferência de Dartmouth lançou as bases da Inteligência Artificial, que futuramente seria aplicada à automação inteligente de processos empresariais (DARTMOUTH COLLEGE, 2016).

1961: O primeiro robô industrial, Unimate, foi instalado na General Motors para realizar tarefas perigosas, automatizando a fundição de peças metálicas (MARSH, 2022).

1968: Richard Morley criou o primeiro Controlador Lógico Programável (CLP), o Modicon 084, tornando os sistemas industriais mais flexíveis e reprogramáveis (ENCICLOPÉDIA BRITANNICA, 2025).

1972: Cinco engenheiros da IBM fundaram a SAP, desenvolvendo os primeiros sistemas ERP voltados à automação da gestão empresarial (SAP SE, 2023).

1975: A criação da Sociedade Brasileira de Automática (SBA) e do Congresso Brasileiro de Automação promoveu o avanço técnico da automação no Brasil (SOCIEDADE BRASILEIRA DE AUTOMÁTICA, 2025).

Década de 1980: A Petrobras desenvolveu robôs submarinos para atuar em ambientes de alta profundidade, automatizando processos de exploração de petróleo (SÁ, 1989).

1989: O BNDES publicou o relatório 'Automação industrial: um suporte à competitividade', com diagnóstico sobre a aplicação da automação nas indústrias brasileiras (SÁ, 1989).

1992: Lançamento do SAP R/3, sistema ERP modular e integrado que informatizou fluxos empresariais em escala global (SAP SE, 2023).

2001: A empresa Blue Prism introduziu o conceito de RPA – *Robotic Process Automation*, possibilitando a automação de tarefas administrativas com robôs de *software* (WIKIPÉDIA, 2025a).

2005: A UiPath ampliou a aplicação de RPA em larga escala com foco em usabilidade e integração de fluxos corporativos (WIKIPÉDIA, 2025b).

2011: O termo 'Indústria 4.0' foi introduzido na Hannover Messe, trazendo o conceito de fábricas inteligentes, IoT e sistemas ciber-físicos (ASADOLLAHI-YAZDI et al., 2020).

Anos 2020: A incorporação de IA e computação em nuvem às plataformas de automação corporativa permite tarefas cognitivas automatizadas, como geração de texto e atendimento com IA generativa (OpenAI) (IBM, 2025).

4.7 Automação nos Recursos Humanos

A automação no setor de Recursos Humanos (RH) representa uma das transformações mais significativas na gestão organizacional nas últimas décadas. Com a evolução das tecnologias digitais, a aplicação de ferramentas automatizadas tornou-se essencial para otimizar processos, reduzir burocracias e melhorar a experiência dos colaboradores.

Chiavenato (2014) destaca que o RH moderno deve atuar de forma estratégica, não apenas como um setor operacional, mas como parceiro no desenvolvimento

organizacional e humano. Nesse contexto, a automação surge como um meio de potencializar as ações do RH, permitindo que as rotinas administrativas sejam executadas de forma rápida e eficiente.

Segundo a Strong Business (2025), a automação no RH abrange atividades como o controle de folha de pagamento, a organização de bancos de currículos, a análise de desempenho e a gestão de benefícios. Esses processos, quando automatizados, proporcionam maior precisão, agilidade e integração entre diferentes setores da empresa.

A IBM (2021) explica que a automação básica, como o agendamento de entrevistas e a triagem de currículos, pode ser realizada por *softwares* simples, enquanto etapas mais complexas, como *onboarding*, treinamento e análise de perfil comportamental, podem ser automatizadas por sistemas inteligentes que utilizam Inteligência Artificial (IA) e *Robotic Process Automation* (RPA).

Além de tornar o RH mais eficiente, a automação contribui para uma gestão mais inclusiva. De acordo com o material da Universidade Europeia (2025), ao automatizar procedimentos, é possível adaptar processos seletivos e jornadas de trabalho para atender às necessidades de colaboradores PCDs (Pessoas com Deficiência), promovendo acessibilidade e equidade. Isso está em conformidade com a Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/15), que exige a remoção de barreiras físicas e digitais no ambiente corporativo;

Marcelo Furtado (2025) reforça que o RH estratégico depende diretamente da tecnologia e da inovação para criar valor tanto para a empresa quanto para os colaboradores. Ele afirma que "o RH consegue ir além das questões burocráticas e reativas, passando a atuar com foco em resultados e na geração de valor" (FURTADO, 2025).

O uso da automação também se estende à personalização dos benefícios, permitindo que as empresas ofereçam pacotes mais flexíveis e adaptáveis às necessidades individuais dos funcionários. Isso é especialmente relevante em tempos de diversidade e transformação digital, nos quais a customização da experiência do colaborador torna-se um diferencial competitivo (UNIVERSIDADE EUROPEIA, 2025).

Contudo, a introdução da automação no RH não está isenta de desafios. Pedro (2005) observa que a cultura organizacional ainda pode ser um obstáculo, pois alguns modelos de gestão resistem à modernização e à descentralização das práticas de RH. É papel da liderança e dos profissionais da área incentivar a mudança cultural, adotando soluções tecnológicas que aprimorem a gestão de pessoas sem desumanizar os processos.

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

5.1 Tipo de pesquisa

A pesquisa realizada possui abordagem qualitativa com natureza exploratória, utilizando-se de entrevistas como meio para coleta de dados. Foram elaborados três tipos diferentes de questionário, cada uma com dez perguntas em média. As pessoas foram sendo questionadas de acordo com seu nicho (pessoa com deficiência, especialista em direito PCD ou fisioterapeuta ergonomista), para que assim fosse possível ouvi-los e recolher informações sobre suas experiências.

5.2 Instrumentos de pesquisa

Foi escolhido o questionário como instrumento de pesquisa. Elaboramos três tipos diferentes com uma média de dez perguntas cada, relacionadas com o tema de estudo. Sua aplicação foi feita através de entrevistas *online* realizadas pelo *Google Meet* e o *Whatsapp*, formato pelo qual facilitou a comunicação com pessoas de lugares distintos.

5.3 Aspectos éticos

Ao que se trata dos aspectos éticos, foi optado por manter o anonimato de todos aqueles que participaram, não revelando nenhuma informação que possa ser ligada diretamente a suas identificações. Todos os nomes, tanto dos entrevistados como os de pessoas ou empresas mencionadas serão mantidos em sigilo partindo do fato de que todos os dados recolhidos são baseados em vivências pessoais do cotidiano dos participantes.

5.4 Participantes

Com o intuito de preservar suas identidades, os participantes serão referidos pelas suas iniciais.

A P. é uma fisioterapeuta ergonomista, formada nos anos 2000 e respondeu o questionário do apêndice B, nos ajudando a descobrir sua percepção sobre o tema.

A M.M é uma mãe atípica além de PCD que nos contou um pouco de suas vivências em conjunto com a sua filha M.F que foi a nossa 3ª entrevistada, PCD e iniciante no mercado de trabalho. Através de suas entrevistas, foi possível entender

seus pontos de vista em relação ao que já passaram e o que elas acreditam que pode ser, ou deve ser, melhorado.

O S.R é um profissional PCD experiente e ex sócio de uma empresa que trabalha com inclusão. Ele nos contou sobre as suas experiências ao longo da vida, entrando em detalhes desde como foi assim que entrou no mercado de trabalho até como as coisas funcionam nos dias de hoje ao redor dele.

5.5 Local e período

As entrevistas foram efetuadas de forma *online* através de aplicativos de reunião, com as perguntas sendo feitas e logo em seguida respondidas. A duração variou entre quarenta minutos e uma hora e quarenta minutos. Em relação ao período, realizamos elas ao longo dos dias dois a dezesseis de setembro de 2025, sendo que umas delas ocorreu em horário de aula e as outras no período da noite.

6. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

6.1 Análise da entrevista com especialista em direitos PCD's

A participante M.M. é uma pessoa com Fibromialgia, uma síndrome crônica caracterizada por dor generalizada, acompanhada por fadiga e problemas de sono. Também é mãe atípica da terceira participante, M.F., e consultora especializada em direito PCD.

Ela nos contou que sua trajetória nessa área se iniciou com o diagnóstico da filha, ela ia percebendo as dificuldades enfrentadas e queria poder ajudar de alguma maneira, então através de cursos e acompanhamento de perto das terapias ela foi ganhando mais conhecimento. Sua especialização mais recente foi a pós-graduação em direito do PCD. A M.M. alega que pouco se sabe sobre os direitos e tão pouco é falado sobre, portanto, ela auxilia as pessoas falando sobre o que é garantido por lei a cada um. Ela também fala sobre a dualidade entre direito e dever, eles andam em conjunto e precisamos ter consciência de ambos.

Ela afirmou que existe uma diferença entre o tratamento de uma pessoa com deficiência física e de uma com deficiência intelectual, mas que o que mais fica em evidência nesses casos é a falta de conhecimento, e consequentemente, de empatia das empresas e das pessoas em geral, que como ser humano, nós não sabemos lidar com o diferente. Segundo a legislação, um funcionário PCD tem os mesmos direitos que um funcionário sem deficiência, a única diferença é que é garantido por lei um apoio maior de acordo com as deficiências.

Sobre as tecnologias assistivas, suas opiniões são bem claras, deixando explícito quanta diferença elas podem fazer e o quanto ela apoia a utilização delas. É falado também sobre a adaptação de coisas simples em casa, como um rolo de papel higiênico, para transformá-lo em um jogo porque para deficientes neurológicos é muito mais fácil obter o entendimento deles através de jogos, tanto *online* quanto concretos. Mesmo com as pesquisas, as empresas não utilizam as tecnologias, muitas vezes por falta de conhecimento, por não saberem o que é necessário fazer ao se contratar funcionários portadores de deficiências.

6.2 Análise da entrevista com Pessoa com Deficiência - participante M.F.

M.F. iniciou sua trajetória profissional recentemente, destacando que sua oportunidade de emprego surgiu por meio da visibilidade de suas publicações nas redes sociais. Ela menciona que foi bem recebida e passou por um processo seletivo formal, envolvendo avaliação médica, entrevista com gestor e equipe de RH. O treinamento durou três dias, o que demonstra uma tentativa de integração inicial, embora breve. “O trabalho veio até mim, por causa do Instagram, por causa dos meus vídeos. Aí tive a oportunidade de mandar uma mensagem para minha mãe, falando que tinha vaga lá” (M.F.).

A fala evidencia como a visibilidade digital pode servir como meio de inserção social e profissional para pessoas com deficiência, reforçando o papel da comunicação e da imagem pública na inclusão.

M.F. relata dificuldades físicas significativas decorrentes de sua condição de saúde, especialmente dores cervicais e episódios de ansiedade associados à falta de compreensão por parte da chefia imediata. Sua fala demonstrou a falta de preparo de alguns gestores para lidar com colaboradores PCDs, o que impacta diretamente o bem-estar no ambiente corporativo. *“Teve um dia que eu fiquei sentada e ele perguntou: ‘por que você tá sentada?’ [...] Ele falou: ‘você tem que trabalhar’. [...] Eu fiquei muito mal, porque não entendia a gravidade da dor”* (M.F.).

A postura do gestor, posteriormente corrigida após intervenção hierárquica, demonstrou a ausência de sensibilidade e de conhecimento sobre ergonomia e saúde ocupacional.

Apesar das dificuldades pontuais, M.F. destaca o apoio e empatia de colegas de trabalho, o que reforça a importância da cultura organizacional inclusiva. Contudo, relata também barreiras físicas, como a ausência de *banheiros adaptados próximos ao seu setor, o que dificulta a autonomia no dia a dia*. *“Lá no meu setor não tem nenhum banheiro adaptado. [...] É muito importante ter um banheiro adaptado perto do nosso setor”* (M.F.).

A fala reforça a necessidade de acessibilidade estrutural contínua e a importância da ergonomia como meio de garantir a permanência e o conforto de PCDs no ambiente corporativo.

Outro ponto sensível relatado é a questão da alimentação. Devido à restrição alimentar imposta por sua condição cardíaca, M.F. precisa levar marmita própria, mas é impedida de almoçar com os colegas — o que representa uma forma de exclusão social dentro da empresa. *“A empresa não permite levar comida de casa. [...] Eu levo minha marmita, mas como sozinha” (M.F.).*

Esse relato demonstra uma inclusão parcial, onde há aceitação formal da presença da PCD, mas sem políticas que garantam convivência plena e igualdade de experiências dentro do ambiente de trabalho.

Quando questionada sobre o uso de tecnologias assistivas, M.F. reconhece sua importância, mas indica que elas ainda são pouco aplicadas na prática empresarial. A fala evidencia uma lacuna entre o discurso e a implementação de soluções tecnológicas acessíveis. *“É muito importante a inclusão sobre as pessoas com deficiência, mas realmente o atendimento das pessoas, quem não tem deficiência entender como nós somos realmente” (M.F.).*

A entrevistada demonstrou consciência sobre o valor da empatia e da capacitação humana, entendendo a tecnologia não apenas como ferramenta mecânica, mas como suporte mediado pela compreensão humana.

A análise da entrevista de M.F. revela um cenário de inclusão parcial, onde há esforços estruturais e legais para inserir a pessoa com deficiência no mercado de trabalho, mas com lacunas significativas em termos de adaptação ergonômica, empatia gerencial e socialização.

M.F. representa o perfil do trabalhador PCD que, mesmo diante de desafios físicos e emocionais, busca constantemente adaptação e pertencimento. Sua narrativa ilustra a diferença entre estar “incluso por obrigação legal” e “incluso por compreensão e respeito humano”.

O relato também destaca o quanto a automação e as tecnologias assistivas podem, se corretamente aplicadas, transformar o ambiente corporativo, promovendo saúde, produtividade e dignidade no trabalho.

6.3 Análise da entrevista com fisioterapeuta ergonomista

A entrevistada P. é fisioterapeuta formada desde o ano 2000, com experiência inicial em atendimentos assistenciais e, posteriormente, especialização em fisioterapia do trabalho. Atua há aproximadamente 15 anos na área de ergonomia, tanto como profissional autônoma quanto contratada CLT, prestando serviços a empresas de diferentes setores, como metalúrgicas e gráficas. Sua principal função é identificar riscos ergonômicos e propor ações de melhoria contínua nos ambientes de trabalho.

P. descreve a ergonomia como um campo de prevenção, voltado a adaptar o ambiente de trabalho às condições físicas e cognitivas do colaborador. Seu método baseia-se na observação direta das atividades, seguida de entrevistas com os próprios trabalhadores — a quem ela considera “os melhores ergonomistas”. Essa abordagem está em consonância com o conceito de ergonomia participativa, que valoriza o envolvimento ativo dos trabalhadores nas soluções adotadas.

A entrevistada demonstrou compreensão sobre a relevância das tecnologias assistivas e reconheceu seu papel na inclusão de pessoas com deficiência. Ela cita exemplos como lupas, teclados adaptados e sistemas de comando ocular, reforçando que todas as ferramentas que promovem inclusão são igualmente importantes. Essa visão revela empatia e compromisso com a equidade.

P. destaca a necessidade de maior integração entre o setor de Recursos Humanos e os profissionais da fisioterapia. Para ela, o RH ainda não explora plenamente o potencial da ergonomia como instrumento de inclusão e prevenção. Sua crítica sobre a desumanização das relações corporativas reforça a importância de uma gestão de pessoas mais empática e participativa.

P. reconhece a automação como aliada da acessibilidade, especialmente quando usada para adaptar espaços e ferramentas de trabalho. Ela cita exemplos de bancadas automatizadas e equipamentos ajustáveis, demonstrando otimismo com o

uso da tecnologia como apoio à inclusão e não como substituição do trabalho humano.

A entrevistada apontou a falta de informação e investimento como os principais obstáculos à implementação de práticas ergonômicas e tecnológicas nas empresas. Segundo ela, muitas organizações priorizam o lucro em detrimento da inclusão, revelando a necessidade de maior conscientização e políticas de incentivo.

P. observou que, na prática, as empresas tendem a cumprir as cotas legais de PCDs com deficiências que demandam menos adaptações estruturais, o que evidencia a resistência à inclusão plena. Sua fala demonstra realismo e consciência sobre as limitações culturais e financeiras que permeiam as práticas empresariais no Brasil.

A entrevistada acredita na crescente integração entre ergonomia e automação, mas reconhece que a demanda por consultorias especializadas ainda é baixa. Ela defende o fortalecimento das políticas de prevenção e a valorização dos profissionais que atuam em prol da acessibilidade e da qualidade de vida no trabalho.

As opiniões de P. revelam uma visão madura, crítica e humanizada da ergonomia. Ela defende que a inclusão de PCDs requer mais do que tecnologia — exige empatia, investimento e compromisso organizacional. Sua fala alinha-se aos princípios de Chiavenato (2014), que destaca a importância da gestão de pessoas como eixo central da produtividade e do bem-estar coletivo.

6.4 Análise da entrevista com pessoa com deficiência - participante S.R.

Na entrevista 3, o participante S.R. - 60 anos de idade, ensino superior completo e com uma longa experiência no mercado de trabalho - possui uma doença congênita chamada Retinoblastoma, o que causou a perda da visão desde sua infância.

Sobre adaptações, o participante relatou que, no início de sua carreira, não existiam adaptações para pessoas com deficiência, aliás, muitos dos funcionários, eram contratados por sua extrema qualidade e não por inclusão, e, ao passar dos anos e principalmente com a cobrança da Lei de Cotas, ele e outros colaboradores

começaram a ser ouvidos, iniciando as adaptações, que eram muito mais personalizadas.

Ele alega que, atualmente, a insuficiência de acessibilidade nas empresas é por conta da falta da contratação de especialistas sobrando apenas um olhar superficial, trazendo adaptações de maneiras pontuais, sem entender o que o funcionário realmente precisa. Ou seja, muitas empresas tentam adaptar mas por falta de conhecimento, adaptam de maneira incorreta.

Outro problema é a escassez de programas de inclusão, que, com as palavras do participante, *programa de inclusão é aquele que treina as lideranças da empresa a saber comprar serviços de inclusão, a saber pedir o que eles querem que seja feito e saber inclusive liderar pessoas com deficiência ou ter pessoas com deficiência ao seu lado como líderes também.*

Além disso, a falta de conhecimento por parte da pessoa com deficiência. Foi citado um exemplo, na qual uma colega de trabalho do participante deixava de exercer uma tarefa por não saber usar os recursos do *software* leitor de tela, e isso fazia ela acreditar que era inacessível, mas o que faltava era um treinamento feito pela empresa para que ela aprendesse a utilizar os equipamentos e suas ferramentas.

O S.R., que teve experiência na área de adaptação de espaço para PCD's, afirmou que existem poucas empresas desse ramo, e que parte delas não há qualidade e/ou o conhecimento necessário. Por parte das empresas contratantes, o entrevistado diz que muitas não procuram esses serviços e quando procuram, tem por preferência preço e não qualidade.

Por último, foi pontuado a importância das tecnologias assistivas para as pessoas com deficiência dentro do ambiente de trabalho, auxiliando em tarefas na qual a deficiência dificulta ou não permite, além de possibilitar que PCD's tenham as mesmas oportunidades de realizar tarefas ou ocupar cargos como alguém sem barreiras físicas ou intelectuais. Um exemplo citado pelo participante é o Braille Sense, equipamento parecido com um iPad que conecta o aparelho ao celular e o permite ler tudo em braille, o ajudando em sua rotina profissional.

7. PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Como proposta de intervenção, esse trabalho apresentará um processo que envolve um treinamento para lideranças, visando atender os funcionários em suas necessidades, um mapeamento de dificuldades de funcionários portadores de deficiência, e em conjunto, um treinamento para o PCD aprender a manusear equipamentos automatizados para si e/ou tecnologias assistivas. Assim, criando um ambiente acessível e incluso dentro das empresas.

7.1 Justificativa

Com o resultado das pesquisas realizadas e dos dados colhidos nas entrevistas, percebe-se que a inclusão de pessoas com deficiência (PCDs) no mercado de trabalho ainda enfrenta diversas barreiras, tanto físicas quanto atitudinais. Muitas organizações não estão preparadas para oferecer condições adequadas de acessibilidade, pois carecem de conhecimento, especialistas e adaptações personalizadas que são realmente úteis no espaço de trabalho.

Diante disso, entende-se a necessidade de repensar o processo de recrutamento e seleção, de modo que ele não apenas identifique talentos, mas também promova a inclusão efetiva. Para isso, treinamentos, automação e tecnologias assistivas podem ser aliados desse processo tendo como resultado mais conhecimento e acessibilidade dentro das instituições.

Assim, esta proposta busca contribuir para a construção de um ambiente corporativo mais acessível, justo e produtivo, fortalecendo a cultura organizacional e o cumprimento da Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015).

7.2 Objetivo

Tem por objetivo aumentar a inclusão e a acessibilidade nas empresas através do conhecimento e do uso da automação e das tecnologias assistivas como auxílio na adaptação do ambiente de trabalho para o funcionário PCD.

7.3 Público-alvo

Esse processo tem como alvo ser implementado nas empresas, utilizado pela liderança, especialmente do RH, e também pelos funcionários que possui alguma

deficiência, tanto aos que estão sendo contratados, quanto aos que já trabalham no local e ainda não recebeu o auxílio necessário.

7.4 Processo

A proposta consiste na criação de um processo estruturado de recrutamento inclusivo, composto por três etapas principais, voltado à integração de pessoas com deficiência no ambiente corporativo.

Etapas 1 – Treinamento para profissionais de RH

Primeiro, será realizado um treinamento voltado aos profissionais dos Recursos Humanos. O foco é trazer um conhecimento prévio sobre inclusão e acessibilidade e, ensiná-los a identificar barreiras e eliminá-las através de adaptações significativas e personalizadas para cada funcionário, tendo como auxílio a automação e as tecnologias assistivas. Além de, incentivá-los a se aprofundar mais para que a gestão de pessoas continue melhorando.

O treinamento será dividido em quatro módulos e uma avaliação final, conforme o quadro dois, que será realizado de forma híbrida. Nos dois primeiros módulos serão ofertados, em uma plataforma digital, o conteúdo teórico para estudo. Além disso, para controle da conclusão do módulo, será exigido que cada participante responda questões sobre o assunto.

O terceiro e quarto módulo serão ministrados presencialmente por profissionais especializados, permitindo que, os participantes conheçam e se familiarizem com os equipamentos e tecnologias apresentadas.

A avaliação final, também feita presencialmente, será uma situação prática que envolve analisar a acessibilidade de uma empresa e melhorá-la. Isso avaliará a aprendizagem do participante e o permitirá exercer suas tarefas com excelência ao decorrer das outras etapas do processo.

Quadro 2 - Treinamento para profissionais dos recursos humanos

Módulo 1 – fundamentos da inclusão e diversidade	
Aula 1	Conceitos de diversidade, equidade, inclusão e acessibilidade.
Aula 2	Tipos de deficiência (física, visual, auditiva, intelectual e múltipla).
Aula 3	Importância da inclusão nas empresas.
Módulo 2 - Legislação e Responsabilidade Corporativa	
Aula 1	Lei Brasileira de Inclusão (LBI).
Aula 2	Lei de Cotas (Lei nº 8.213/1991).
Aula 3	Normas da ABNT sobre acessibilidade.
Módulo 3 – Barreiras e Acessibilidade no Ambiente de Trabalho	
Aula 1	Identificação de barreiras físicas, tecnológicas, comunicacionais e atitudinais
Aula 2	Adaptação de espaços e mobiliários.
Aula 3	Acessibilidade digital e tecnologias inclusivas.
Aula 4	Avaliação de acessibilidade no ambiente corporativo.
Módulo 4 – Tecnologias Assistivas e Automação no Trabalho	
Aula 1	Conceito e tipos de tecnologias assistivas.
Aula 2	Uso da automação para ampliar a acessibilidade.
Aula 3	Equipamentos e softwares inclusivos.
Aula 4	Avaliação das necessidades individuais.
Avaliação final	
Elaboração de um relatório sobre a acessibilidade da empresa	

Fonte: autoria própria, 2025.

Etapa 2 – mapeamento de dificuldades

A segunda etapa consiste no mapeamento das dificuldades enfrentadas pelo candidato. Para a execução dessa tarefa, um questionário deve ser aplicado ao final da entrevista, de modo que, o participante selecionado com base em suas competências e habilidades, possa detalhar eventuais limitações relacionadas ao posto de trabalho, bem como ao uso de equipamentos ou ferramentas tecnológicas.

Segue abaixo o modelo de questionário (o mesmo pode ser adaptado, esse é apenas um exemplo de perguntas que podem auxiliar no diagnóstico):

1. Pode nos contar um pouco sobre sua deficiência?
2. Conte quais foram as dificuldades que você enfrentou relacionadas ao posto de trabalho no seu último emprego.
3. A empresa trouxe adaptações específicas para solucionar o problema que você queira trazer para implementarmos aqui?
4. Sobre o ambiente físico, quais as adaptações necessárias para se tornar ideal para você?
5. Precisa de algum recurso de mobilidade para se locomover (cadeira de rodas, muleta, bengala, cão-guia, etc.)?
6. Há alguma tarefa que não consiga executar por falta de acessibilidade? Qual?
7. Você utiliza algum equipamento de apoio ou tecnologia assistiva (ex: leitor de tela, ampliador de texto, software de voz, teclado adaptado)?
8. Caso utilize, há algum programa ou ferramenta que gostaria que estivesse instalado no computador da empresa?
9. O equipamento padrão da empresa (computador, telefone, máquina, etc.) precisaria de alguma modificação ou acessório específico?
10. Sobre comunicação, você precisa de materiais em formatos específicos (textos ampliados, audiodescrição, legendas, etc.)?

O profissional responsável pela entrevista deve coletar todas as informações necessárias e elaborar um relatório, considerando as dificuldades relatadas, as barreiras identificadas e as possíveis soluções. Além das alternativas sugeridas pelo

participante, o profissional deve analisar os problemas apresentados e propor soluções adicionais, quando pertinente.

Caso a organização já possua colaboradores com deficiência contratados antes da implementação do novo processo, o mesmo questionário poderá ser aplicado a esses funcionários. Dessa forma, suas necessidades poderão ser mapeadas e atendidas, ainda que não estejam vinculadas ao momento inicial de sua admissão.

Etapas 3 – Admissão do colaborador e organização do posto de trabalho

Após a elaboração do relatório contendo todas as informações pertinentes, inicia-se a terceira etapa, na qual a organização deve proceder às adaptações necessárias no posto de trabalho.

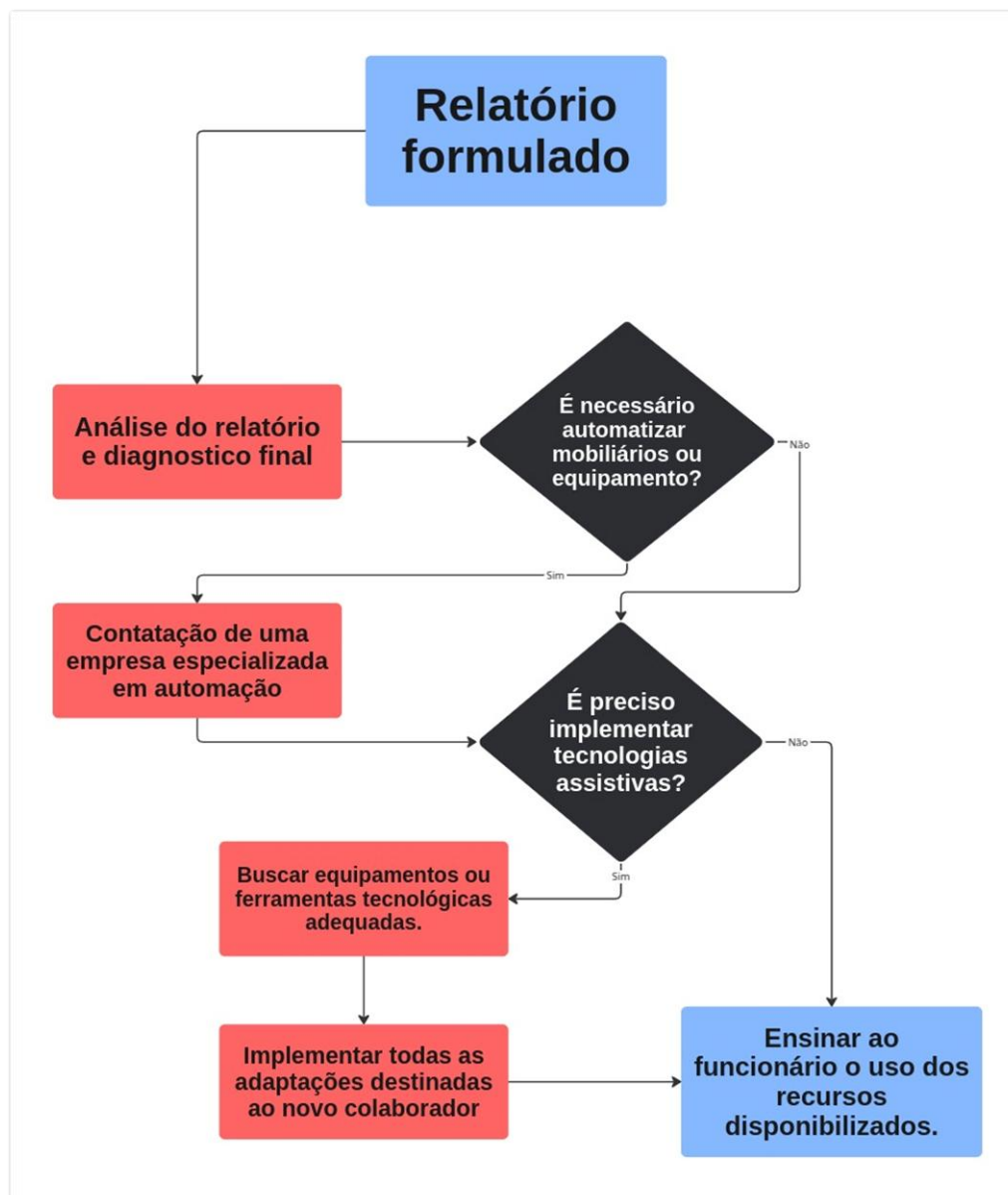
Para tanto, realiza-se uma análise minuciosa do relatório e do ambiente laboral, a fim de identificar as demandas existentes e, assim, obter um diagnóstico final que indique todas as intervenções requeridas. Caso seja identificada a necessidade de automatização de mobiliários ou equipamentos, torna-se imprescindível o contato com uma empresa especializada em automação.

Quando a demanda estiver relacionada à implementação de tecnologias assistivas, deve-se realizar a busca e seleção dos equipamentos ou ferramentas tecnológicas adequadas, possibilitando sua aquisição.

Após essa etapa, todas as adaptações previstas devem ser efetivamente implementadas no posto de trabalho destinado ao novo colaborador.

Por fim, é fundamental oferecer um treinamento ao funcionário, garantindo que ele compreenda e consiga utilizar adequadamente todos os recursos disponibilizados. Esse treinamento pode ser conduzido pelo profissional de Recursos Humanos ou por um especialista terceirizado, desde que devidamente capacitado para orientar o colaborador quanto ao uso das tecnologias instaladas.

Figura 1 - Fluxograma da organização do posto de trabalho



Fonte: Autoria própria, 2025.

7.5 Viabilidade do produto

Viabilidade técnica

A implementação de um processo estruturado de treinamentos voltados às lideranças empresariais apresenta elevada viabilidade técnica, considerando a disponibilidade atual de tecnologias assistivas no mercado e o que está previsto perante a lei em relação a inclusão de colaboradores com deficiência (PCDs). O projeto requer a utilização de um material didático em formato digital (PDF), de modo a garantir acessibilidade e facilidade de distribuição, além da contratação de profissionais especializados para a condução das aulas, tanto no formato presencial quanto no virtual.

Também se faz necessária a disponibilização de um ambiente adequado dentro da empresa, onde o colaborador possa cumprir a carga horária prevista. No que se refere às tecnologias assistivas, não há uma padronização fixa, pois os recursos devem ser selecionados conforme as particularidades de cada tipo de deficiência. Dessa forma, o processo de escolha envolve a adequação individualizada do equipamento às necessidades específicas do funcionário, o que aumenta a precisão e a efetividade da adaptação.

Para a aquisição dos recursos necessários, recomenda-se que as organizações realizem uma pesquisa direcionada a fornecedores especializados, tanto de tecnologias assistivas quanto de serviços profissionais. Como exemplo, destaca-se o teclado em braille, figura 2, amplamente utilizado para atender às demandas de colaboradores com deficiência visual. Esse equipamento pode ser encontrado em lojas especializadas e até mesmo em redes varejistas, o que evidencia sua ampla disponibilidade e contribui para a viabilidade e o baixo custo da adaptação.

Figura 2 - Teclado Adaptado Braille



Fonte: Teclado Adaptado Braille – USB. Disponível em: <https://www.lojaciviam.com.br/produtos-para-cegos/acessorios/teclado-braille-usb> (2025).

Existe uma segunda opção, o Braille Sense, figura 3, uma ferramenta multifuncional portátil que ao ligá-lo a um computador ele permite facilitar a comunicação e a realização das tarefas mas, em contra partida, tem um preço mais elevado e requer aprendizagem para usá-lo com eficiência.

Figura 3 - Tecnologia assitiva - Braille Sense



Fonte: Braille Sense 6. Disponível em: <https://tecnovisao.net/produtos/braille-sense-6/>, (2025).

Viabilidade financeira

A análise de viabilidade financeira demonstra que os custos de implementação estão diretamente relacionados às necessidades específicas de cada colaborador com deficiência. Por se tratar de adaptações personalizadas, os valores dos equipamentos e recursos de tecnologia assistiva variam de acordo com o tipo e o grau de limitação funcional apresentado, o que inviabiliza a definição de um orçamento inicial fixo ou padronizado.

Da mesma forma, os custos associados à contratação de profissionais especializados — instrutores, terapeutas ocupacionais ou consultores em acessibilidade — apresentam significativa variação, uma vez que são definidos conforme a área de especialidade, a carga horária e o nível de complexidade das atividades de capacitação.

Apesar disso, entende-se que o principal investimento concentra-se nas tecnologias assistivas e na automação. Esse custo deve ser interpretado não como uma despesa operacional, mas como um investimento estratégico voltado à promoção de um ambiente organizacional inclusivo. A médio e longo prazo, espera-se que tais investimentos resultem em benefícios substanciais para a empresa, tais como maior produtividade, redução de barreiras laborais, melhoria no clima organizacional e aumento na retenção de talentos.

Viabilidade social

A viabilidade social deste projeto é considerada alta, uma vez que ele atua diretamente em uma das principais barreiras enfrentadas pelas Pessoas com Deficiência física e neuronais a inserção qualificada e autônoma no mercado de trabalho. O projeto contribui para a ampliação de oportunidades, promove independência e fortalece a inclusão produtiva, alinhando-se a demandas sociais urgentes e às políticas nacionais de inclusão. A taxa de desemprego entre PCD é historicamente maior que a média da população, em razão de barreiras físicas, atitudinais e de qualificação. Assim, um projeto voltado a ampliar o acesso ao trabalho contribuirá para a inserção dessas pessoas no mercado de trabalho.

7.6 Resultados esperados

Espera-se que, por meio da oferta de treinamentos, do mapeamento de dificuldades e da implementação de adaptações tecnológicas, um número crescente de pessoas com deficiência possa ingressar e permanecer no mercado de trabalho de maneira digna, segura e produtiva. Além disso, almeja-se a construção de um ambiente corporativo mais acessível, beneficiando não apenas colaboradores com deficiência, mas todos os profissionais da organização. Outro resultado previsto é a formação de equipes de Recursos Humanos mais preparadas e sensíveis à diversidade, com conhecimento técnico sobre inclusão e acessibilidade, bem como capacidade para identificar barreiras e propor soluções efetivas.

Embora não constitua o objetivo principal do projeto, sua implementação tende a reduzir custos organizacionais ao diminuir a rotatividade de funcionários, uma vez que promove melhorias na experiência do colaborador com deficiência ao garantir escuta ativa, suporte adequado e um ambiente de trabalho adaptado. Ademais, contribui para o fortalecimento da imagem institucional, posicionando a empresa como um espaço inclusivo, alinhado à legislação vigente e comprometido com uma cultura organizacional mais humana e equitativa.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Trabalho de Conclusão de Curso buscou compreender de que forma a automação e as tecnologias assistivas podem atuar como ferramentas facilitadoras para a inclusão de pessoas com deficiência física e/ou neurológica no ambiente corporativo, considerando os desafios relatados por trabalhadores PCDs, as limitações estruturais observadas nas organizações e o papel estratégico do setor de Recursos Humanos. A partir da análise teórica, da legislação vigente, do estudo das práticas organizacionais e das entrevistas realizadas com profissionais e pessoas diretamente afetadas, foi possível identificar uma série de avanços e entraves relacionados à inclusão desses trabalhadores no contexto empresarial contemporâneo.

A pesquisa evidenciou que, embora as políticas nacionais de inclusão, como a Lei de Cotas e a Lei Brasileira de Inclusão, tenham contribuído significativamente para ampliar a participação de PCDs no mercado de trabalho, ainda existem barreiras significativas a serem superadas. As entrevistas, especialmente com a participante M.F., revelam que a inclusão vai muito além da contratação formal. Aspectos como acessibilidade estrutural, postura das lideranças, comunicação empática, respeito às limitações individuais e adequações ergonômicas são fatores decisivos para que a permanência no trabalho seja saudável, produtiva e humanizada.

Nesse sentido, a automação surge como mecanismo capaz de reduzir desigualdades e ampliar as possibilidades de participação desses trabalhadores. Tecnologias assistivas, *softwares* de automação de processos, adaptações ergonômicas inteligentes, dispositivos automatizados de apoio postural e ferramentas digitais de acompanhamento são recursos que, se bem implementados, podem minimizar limitações físicas, otimizar fluxos de trabalho, reduzir a sobrecarga operacional e promover maior autonomia funcional. O uso de sistemas digitalizados também contribui para o acompanhamento das necessidades de cada trabalhador, permitindo intervenções mais rápidas, precisas e integradas entre RH, SESMT e equipes de ergonomia.

No entanto, a análise também demonstrou que a tecnologia, isoladamente, não resolve o problema. A implementação da automação precisa estar acompanhada de uma cultura organizacional que valorize a diversidade, capacite gestores, oriente equipes e promova um ambiente psicologicamente seguro. Os estudos apresentados no TCC, assim como os relatos das entrevistadas, reforçam que o maior desafio não está apenas nas ferramentas, mas na forma como elas são integradas ao cotidiano do trabalho. A automação deve atuar como suporte, não como substituição de iniciativas humanas essenciais, como acolhimento, diálogo e respeito às diferenças individuais.

Dessa forma, conclui-se que a automação tem grande potencial para melhorar a experiência dos funcionários PCDs, desde que aplicada de maneira estratégica, ética e multidisciplinar. Recursos tecnológicos podem facilitar tarefas, ampliar acessibilidade, garantir ergonomia adequada, minimizando riscos de lesões, fortalecendo a autonomia e a produtividade desse público. Entretanto, a inclusão plena só se concretiza quando tecnologia, ergonomia e gestão humana trabalham de forma integrada, complementando-se na construção de ambientes corporativos mais inclusivos, adaptados e justos.

Por fim, este trabalho reforça a importância de novas pesquisas que explorem a relação entre automação, acessibilidade e inclusão profissional, especialmente considerando as rápidas transformações tecnológicas que afetam o mercado de trabalho. Investigações futuras podem aprofundar o impacto da Inteligência Artificial, da automação cognitiva e das tecnologias emergentes na vida profissional de pessoas com deficiência, contribuindo para a formação de políticas e práticas mais sensíveis, inovadoras e eficazes.

A inclusão não deve ser vista como obrigação legal, mas como oportunidade de evolução humana, social e organizacional.

REFERÊNCIAS

ARMBRUST, Gabrielle. Recursos Humanos (RH): o que é, funções e guia completo. 2019. Disponível em: <https://www.gupy.io/blog/recursos-humanos#:~:text=RH%20%C3%A9%20a%20sigla%20que,remunera%C3%A7%C3%A3o%20e%20benef%C3%ADcios%20aos%20trabalhadores>. Acesso em: 12 maio 2025.

ASADOLLAHI-YAZDI, Elnaz et al. Industry 4.0: Revolution or Evolution? American Journal of Operations Research, Chicago, v. 10, n. 6, 2020. Acesso em: 15 maio 2025.

CALDAS, M. P.; TONELLI, M. J.; LACOMBE, B. Desenvolvimento histórico do RH no Brasil e no mundo. Manual de Gestão de Pessoas e Equipes – Estratégias e Tendências. Acesso: 13 maio 2025.

CESAR. Cesar (org.). Automatização: o que é, para que serve e muito mais! 2025. Disponível em: <https://www.cesar.org.br/w/automatizacao-o-que-e-para-que-serve>. Acesso em: 15 maio 2025.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração. Elsevier Brasil, 2007.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

DA SILVA MACEDO, M. A.; LIMA, Ioneiry V. A gestão por competência e as funções de recursos humanos: estudo de caso na Universidade Federal do Ceará (UFC). Revista Ciências Administrativas, [S. l.], v. 19, n. 2, 2014. Disponível em: <https://ojs.unifor.br/rca/article/view/3386>. Acesso em: 13 maio. 2025.

DARTMOUTH. Trustees Of Dartmouth College (org.). Artificial Intelligence Coined at Dartmouth. Disponível em: <https://home.dartmouth.edu/about/artificial-intelligence-ai-coined-dartmouth>. Acesso em: 2 maio 2025.

GIL, Antonio Carlos. Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais. São Paulo: Atlas, 2001.

GRIEBELER, M. P. D.; BONES, T.; PIZZOLLOTTO, M. F. O perfil do egresso do curso de Administração (2009-2014) da UNIJUÍ – Câmpus Três Passos. XV Colóquio Internacional de Gestão Universitária – CIGU, Mar del Plata, Argentina, 2015.

GROOVER, Mikell P. Automation. 2025. Disponível em: <https://www.britannica.com/technology/automation>. Acesso em: 2 maio 2025.

IBM ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (org.). O que é automação? Disponível em: <https://www.ibm.com/br-pt/think/topics/automation>. Acesso em: 15 maio 2025.

IBGE. Teletrabalho e Trabalho por Meio de Plataformas Digitais, 2023.

JESUS, Cleiton Silva de. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E SUA INFLUÊNCIA NO TRABALHO COMO INSTRUMENTO DA ADMINISTRAÇÃO: um estudo de caso no IPAM. 2014.

LIMA, Marcos Antônio Martins; LIMA, Ioneiry Viana. Estudo de caso: funções dos recursos humanos. Revista Ciências Administrativas, Fortaleza, v. 19, n. 2, p. 698-740, jul./dez. 2013. Acesso 13 maio 2025.

MARCONDES, Adalberto Wodianer; BACARJI, Celso Dobes. ISE – Sustentabilidade no mercado de capitais. Report, 2010.

MARSH, Allison. The First Robot Arm Punched In. IEEE Spectrum. Disponível em: <https://spectrum.ieee.org/unimation-robot>. Acesso em: 02 maio 2025.

PEDRO, W. J. A. Gestão de Pessoas nas Organizações. Revista Brasileira Multidisciplinar, [S. l.], v. 9, n. 2, p. 81-86, 2005. DOI: 10.25061/2527-2675/ReBraM/2006.v9i2.268. Disponível em: <https://revistarebram.com/index.php/revistauniara/article/view/268>. Acesso em: 13 maio 2025.

Principais áreas funcionais de uma empresa e suas funções estratégicas || administração. S.l: Mundo da Administração//Tudo Sobre Adm Está Aqui, 2022. Color. Disponível em: https://youtu.be/J9SuJZu695c?si=m2_HAk3otBYbwLEm. Acesso em: 13 mar. 2024.

SAP SE. The History of SAP. Walldorf: SAP SE. Disponível em: <https://www.sap.com/about/company/history.html>. Acesso em: 02 maio 2025.

SOCIEDADE BRASILEIRA DE AUTOMÁTICA (São Paulo). Sociedade Brasileira de Automática. Quem Somos. Disponível em: <https://www.sba.org.br/web/paginas/view?id=5>. Acesso em: 2 maio 2025.

VIEIRA, A. A.; MORAES, J. B. S. O perfil de liderança dos profissionais de administração. 7ª Jornada Acadêmica, Unidade Universitária de Santa Helena de Goiás, 2013.

ZOMER, L. B.; SANTOS, A. R.; COSTA, K. C. O. O perfil de alunos do curso de administração: um estudo com base nas Gerações X, Y e Z. Revista GUAL, Florianópolis, v. 11, n. 2, p. 198-221. DOI: 10.5007/1983-4535.2018v11n2p198, 2018.

APÊNDICE A - MODELO DE ENTREVISTA COM PESSOAS PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA

- Me conte um pouco sobre você. Qual sua idade e sua condição?
- Há quanto tempo você ingressou no mercado de trabalho?
- Poderia me contar um pouco de como foi sua trajetória profissional até aqui?
- Durante esse tempo, quais foram as principais dificuldades que você enfrentou no ambiente de trabalho, relacionados às suas limitações?
- Houve momentos em que pensou em desistir do cargo por conta delas?
- Quais barreiras físicas você encontrou no ambiente de trabalho que impediram ou dificultaram seu desempenho?
- Como a empresa lidou com isso? O espaço físico foi adaptado para suas necessidades?
- Se não encontrou nenhuma barreira, o que a empresa fez para que, desde a sua chegada, não houvesse empecilhos?
- Na sua opinião, o que as empresas ainda precisam mudar para que PCD's tenham mais inclusão e tenham oportunidades reais?

APÊNDICE B – MODELO DE ENTREVISTA COM FISIOTERAPEUTA ERGONOMISTA

- Pode nos contar um pouco sobre sua formação acadêmica e trajetória profissional como fisioterapeuta?
- Poderia me explicar como é sua atuação nas empresas? É uma prestadora de serviços, uma funcionária plena. Qual a forma em que seus trabalhos chegam aos outros?
- Há quanto tempo trabalha nesta área?
- Como é o seu processo para identificação e resolução dos problemas para ergonomia no ambiente corporativo?
- Quais funções principais você desempenha no seu dia a dia?
- Quais tipos de tecnologias assistivas você considera mais relevantes para auxiliar pessoas com deficiência no ambiente corporativo?
- Na sua opinião, como o RH e os gestores poderiam se apoiar mais na fisioterapia para promover ambientes corporativos inclusivos?
- Você acredita que a automação pode facilitar a adaptação de ambientes de trabalho para pessoas com deficiência? De que forma?
- Quais barreiras ainda precisam ser superadas para que empresas adotem práticas ergonômicas e tecnologias inclusivas de forma mais ampla?
- Que recomendações você daria para empresas que desejam conciliar ergonomia, automação e inclusão de PCDs?

APÊNDICE C – MODELO DE ENTREVISTA COM ESPECIALISTA EM DIREITO PCD E MÃE ATÍPICA

- Você pode me contar um pouco sobre sua trajetória pessoal e profissional.
- O que fez você se interessar em se especializar nos direitos da pessoa com deficiência? Como você se especializou?
- Você percebe alguma diferença no tratamento de pessoas com deficiência física e neurológica dentro das empresas? Tem uma preferência de contratação?
- Como especialista em direito PCD, quais as diferenças entre os direitos previstos em lei e o que realmente é aplicado nas empresas?
- Já se deparou com uma situação, vivenciada por você ou por sua filha, que a falta de adaptação de espaço afetou o bem-estar e a produtividade? Se sim, me conte um pouco de como foi.
- Quais mudanças no ambiente de trabalho você considera essencial para que uma pessoa com deficiência se sinta mais confortável e produtiva?
- Na sua opinião, as tecnologias assistivas são eficientes para a adaptação de espaço para funcionários PCD's? De que forma?
- Durante sua trajetória, observou se as empresas utilizam essas ferramentas como auxílio dos funcionários?
- Você acredita que o ambiente de trabalho, de forma geral, está preparado para acomodar as necessidades de pessoas com deficiência?
- Há algo que queira acrescentar?

APÊNDICE D – ENTREVISTA COM PESSOA COM DEFICIÊNCIA E MÃE ATÍPICA/ ESPECIALISTA EM DIREITO PCD

Entrevistador 1 G. - Boa tarde, eu sou a Giovana, que entrou em contato com vocês, essa é a Heloisa, e o que tá com a câmera fechada é o Breno.

Entrevistador 2 B. - É que eu tô... eu achei um método aqui pra conseguir gravar a chamada, que tá aqui. Então, por isso eu tô com a câmera fechada.

Entrevistador 1 - Eu acho que eu expliquei um pouquinho sobre o nosso trabalho, mas recapitulando um pouco, nós estamos finalizando o ensino médio na Etec e com isso nós estamos fazendo o nosso TCC, e o tema do nosso TCC é adaptação de espaços dentro do ambiente de trabalho para PCD's, e com isso, o uso da ferramenta a automação e as tecnologias assistivas. Como nós entramos no Tik Tok de vocês, vimos que vocês são muito experientes no assunto, vocês têm muito conhecimento pra nos trazer e a gente decidiu, então, tenta entrar em contato. A gente vai fazendo as perguntas e o que vocês quiser também acrescentar, responder, pode, tá bom?

Participante 1 M. - Então tá bom. Pode deixar. Quer que a gente faça uma introdução sobre quem somos? Ou não precisa.

Entrevistador 1 - Pode, pode sim Por favor, por favor.

Entrevistador 2 - Só avisar também, por motivos legais, a chamada tá sendo gravada, por motivos documentais, acadêmicos. Ah, nós ainda vamos passar depois o termo de conscientização.

Participante 1 - Ok, nós autorizamos. Tá bom, mas aí já eu falando assim você tem a segurança de que pode gravar, aí me manda a gente assina, sem problema nenhum.

Entrevistador 1 - Tá bom. Obrigada. Tá bom.

(A participante M.M. deu um resumo sobre sua história e sua carreira).

Participante 2 M.F. - Meu nome é M.F., tenho 24 anos, tenho síndrome de Williams. Eu trabalho no centro de distribuição das lojas R. aqui na cidade de Cabreúva. Estou muito alegre em falar com vocês.

Entrevistador 1 - Ai, muito obrigada, gente. Na verdade, uma das primeiras perguntas mesmo era para a gente se conhecer, né? Contando um pouco sobre a

trajetória pessoal e profissional. Para ficar um pouco mais organizada aqui com a gente, na nossa gravação, porque a gente tem que transferir o áudio, eu vou começando a fazer as perguntas por uma e depois eu passo para a outra. Pode ser? Quem prefere começar?

Participante 1 - Quem você quiser.

Entrevistador 1 - Então, tudo bem. M., você contou um pouco que, desde que a M.F. nasceu, você já trabalhava nessa área. Então, foi isso que fez você se interessar em se especializar e se especializar nos direitos da pessoa com deficiência? Teve outro motivo?

Participante 1 - Não, na realidade, foi o nascimento dela e a condução toda, né? Eu não sabia, pessoal, onde fui ter o diagnóstico. Eu acho que eu fiz por quatro anos e meio, mas é óbvio que desde pequena percebi as dificuldades. E aí, a partir daí, começou a minha jornada para todo o olhar para as pessoas com deficiência. Foi assim que foi o meu início de caminho, porque a gente acaba vivenciando isso todos os dias e aí a gente percebe as dificuldades e o que a gente pode estar ajudando ou contribuindo de alguma maneira e minha jornada começou aí.

Entrevistador 1 - Entendi. E como você fez para se especializar? Você disse que é consultora, que é especialista.

Participante 1 - Então, eu fiz alguns cursos, fui fazendo cursos livres para poder exatamente entender toda a condição da M.F., que é uma condição genética, uma deleção no cromossomo sete, a deficiência dela. E aí, eu fui estudando, fui fazendo cursos, fui conversando muito com as terapeutas e a cada terapia que ela fazia, que ela necessitava ao longo da vida dela, eu acabava me especializando com elas mesmas. Então, elas eram o meu grande foco de aprendizado e óbvio, a internet, e aí fui procurando fazer cursos. E o último foi a pós-graduação em direito da pessoa com deficiência, porque aí, na realidade, além de eu poder, de eu ter toda a experiência sobre a síndrome dela, sobre o caminho que a gente tinha traçado para poder ajudar outras pessoas, eu entendi que, muito pouco, quase nada, as pessoas sabem sobre os seus direitos. Elas não sabem, elas não têm conhecimento e não têm quem diga, porque quando ela vai em reunião com o público, nem sempre é bem

recebida, nem sempre é bem orientada. Então, eu achei que eu podia contribuir, de alguma forma, nesse caminho do direito, das pessoas entenderem quais são os seus direitos, o que elas podem buscar e também quais são os seus deveres, porque todos nós temos os dois lados, não é só o direito, mas também os deveres. E que a posição de vítima não é muito importante, e sim, que eu sempre falo, a informação muda a vida, muda a vida de uma pessoa. Então, eu sou muito por esse ângulo e bato sempre. Você tem a informação, a sua qualidade de vida muda.

Entrevistador 1 - É, realmente. Nós tivemos outras entrevistas e uma das coisas muito faladas também foi da informação, que a informação transforma, transforma os ambientes de trabalho, transforma os lares, transforma muita coisa na vida. A pessoa precisa da informação.

Participante 1 – Precisa.

Entrevistador 1 - E com isso, a gente sabe que ainda há uma falta muito grande. Durante sua trajetória, você percebeu, dentro das empresas, que há uma diferença de tratamento entre a pessoa com deficiência física e a pessoa com deficiência neurológica?

Participante 1 - Sim, porque o que acontece. A física, as pessoas estão mais acostumadas, elas estão mais habituadas. Vamos dizer assim, é tudo difícil. Não vou dizer que é fácil para todas as deficiências, não é fácil para nenhuma. Mas a física é uma coisa que as pessoas, no dia a dia, elas estão mais acostumadas e a pessoa, a debilidade ou a dificuldade dela é motora. Então, de uma locomoção, que já é muito, porque a gente não tem, nós não temos um país acessível, isso é de verdade. Então, assim, mesmo uma pessoa com deficiência que precisa de uma cadeira de roda, se ela depende de condução, se ela depende de lugares para ela poder sentar, para ela poder ir e voltar, ir e vir, que é um direito de todos, isso é uma dificuldade muito grande. A intelectual que a gente fala, no geral, é difícil porque as pessoas também não entendem. Elas não têm preparo, o ser humano não é preparado para entender o seu próximo, o seu diferente, tudo que sai do diferente já causa um medo. É muito mais, às vezes, medo e eu falo aqui, assim, a falta da informação, então, voltamos à história da informação, que eu chamo de ignorância, mas não que a pessoa seja

ignorante, mas é ignorância naquele assunto, naquela informação, naquele agir. Então, ela não sabe lidar, ela não sabendo lidar, ela dificulta o outro. Então, se ela dificulta o outro, o outro vai ter reações adversas contra você e se você não consegue conversar, você não consegue falar, você não consegue entender, você vai ter de volta tudo isso, concorda comigo?

Entrevistador 1 - Sim.

Participante 1 - Então, é por isso que a gente vai bater sempre que a informação, ela é a base de tudo. Se eu entendo o que é uma pessoa que tem, minimamente, você não precisa ser estudioso, nada, minimamente você entender o que é uma pessoa com uma deficiência intelectual, né? Quais as necessidades básicas que ela tem, dependendo do grau de deficiência, mas tá bom, você recebeu a visita de alguém que tem um quadro desse, mas se você, minimamente, souber como lidar com isso, fica mais fácil para você atender e entender essa pessoa. Se ela é física, você já entende que você tem que ter uma rampa, você vai ter que dar um acesso, você vai ter que dar uma ajuda. Se é uma pessoa com uma deficiência visual, você também souber como agir com ela, porque não é pegar pelo braço, falar alto, porque parece que todo mundo faz isso, né? Quando vê uma pessoa com deficiência visual, começa a falar muito alto, parece que a pessoa não ouve, não, ela ouve, ela não precisa que você fale alto, né? E, às vezes, a pessoa, para atravessar, pega o braço da pessoa e puxa, não é assim, né? Então, você vê que são atitudes muito simples, mas as pessoas não sabem. Dei dois exemplos aqui, muito básicos, mas que têm diferença, tem, óbvio, tudo aquilo que a gente desconhece é muito difícil, e a gente tem que trabalhar muito isso, né? Somos diferentes e, como diferentes, podemos ser tratados, não diferentes, mas compreendidos nas nossas diferenças. É exatamente isso.

Entrevistador 3 H. - Como a Gi falou, antes a gente fez uma entrevista com uma fisioterapeuta ergonomista, e, de fato, uma das coisas que ela falou muito, que ela frisou muito, foi não ter informação de que as empresas não sabem o que fazer, ou que, às vezes, não tem uma assessoria adequada. E aí, realmente, faltou muito isso da empatia também, de pensar, olha, essa pessoa precisa de tal ajuda para poder fazer tal coisa dentro da minha empresa.

Participante 1 - A M.F. é um exemplo clássico disso, quando a gente fala, porque a R. apesar de ter uma boa assistência que eles dão e tudo mais, a pessoa com deficiência, cada um é cada um. Então, quando ela entrou, colaborando o que vocês estão falando, ela entrou e aí a gente teve um quadro de edema, que é inchaço nas pernas, porque ela ficava de pé. Mas quem iria adivinhar que ela ia ter esse problema? Ninguém. E aí, o que a gente fez? Conversou, foi no fisioterapeuta, e aí eles ajustaram. Depois veio uma questão para ela, que é de... Ela teve hipoglicemia. Por quê? Porque ela não conseguia comer direito lá a comida, porque ela não pode comer nada verde. Mas quem sabia que não podia comer nada verde? Por quê? Porque ela tem uma válvula mitral mecânica, ela toma um anticoagulante, que se ela comer qualquer coisa verde, qualquer tempero, qualquer verdura, qualquer legume, qualquer coisa, corta o efeito. Por quê? Por conta da vitamina K. E aí, tivemos todo um outro processo de adaptação e de realinhamento para ela poder comer dentro da empresa. E agora, por último, nós tivemos a surpresa dela ter hérnia no pescoço. Então, ela fez agora, vai fazer um mês, quatro hérnias aqui do pescoço. Então, para a empresa, ela deu suporte, ela entendeu, mas tem os dois lados. Quando a gente está falando de empresa, existe a família que está do lado de cá, que entende que a empresa não tem como saber como cada um vai reagir ao trabalho. Ela tem um genérico, mas ela não tem um individual. E as coisas vão acontecendo conforme a pessoa com deficiência vai trabalhando. E ela vai adaptando e vai se adaptando. Mas a família é muito importante, porque a família dá o suporte para a pessoa com deficiência que está trabalhando e também dá a segurança para a empresa, concorda, de que ela está do lado, quer dizer, ela é parceira. Ok. Então, é os dois lados. Então, as empresas têm, a grande maioria, não têm conhecimento, isso é fato. As grandes, muito grandes, têm, porque pela lei, toda empresa acima de 100 funcionários é obrigada a admitir uma pessoa com deficiência. Uma não, várias, dependendo da quantidade de funcionários. Mas vocês imaginam uma empresa que tem 100 funcionários. Vamos partir do princípio. Ela só tem que ter um funcionário como PCD. Você imagina quanto, para ela, o quanto isso é difícil? É difícil. Não é fácil. Por quê? Porque ela não sabe nem quem contratar. Vamos lá. Tá, eu preciso

de uma pessoa com deficiência. Mas qual deficiência, para mim, que eu conheço ou que eu sei ou que eu vou ajustar? O que eu preciso ajustar? Quem eu vou contratar? Vou contratar uma pessoa com deficiência física, intelectual ou vou contratar uma pessoa que tem uma questão visual ou auditiva? Porque eu conheço várias pessoas com deficiência que trabalham, sejam de qual deficiência for. Por quê? Porque elas foram direcionadas dentro da empresa para um trabalho que é muito específico para a empresa. É importante ter uma pessoa XYZ. Mas que é real, isso só é. As empresas, elas não estão preparadas. E a gente precisa prepará-las para isso, para o diverso.

Entrevistador 3 - Eu vi que você citou sobre a lei das cotas. E realmente sabemos que ainda é um número muito baixo, tem 100 funcionários, um funcionário sendo PCD. E também sabemos que tem outras legislações, tem outros artigos que falam sobre os direitos dos PCDs dentro da empresa. Você, como especialista, pode me nos dizer quais são as diferenças previstas em lei e o que realmente é aplicado na empresa?

Participante 1 - Então, a empresa tem a obrigatoriedade de ter esse funcionário e de criar o ambiente apto para que ele trabalhe, certo, para que ele possa exercer aquela função. Óbvio que dependendo do seu grau, por isso que existe a importância da avaliação do médico do trabalho. Porque, veja bem, todos nós, quando somos admitidos, a gente passa por uma avaliação de um médico do trabalho. Mas quando a pessoa é com deficiência, tem que ter um rigor um pouco maior sobre o olhar desse médico. Porque, veja bem, se a pessoa é uma pessoa com deficiência, voltamos, física de novo, ela está na cadeira de rodas, já é uma condição dela. Mas se ela precisa parar por quanto tempo? Ela precisa ser ajustada à mesa? Ela precisa ser ajustada ao computador? Ou a parte, se for uma empresa que faz alguma produção mesmo, ela tem que ajustar tudo isso, ela tem que dar condição para esse funcionário exercer essa função. Não é simplesmente pegar ele, admitir, jogar lá e falar, bom, se vira. O se vira não existe, porque isso pode causar. Se a pessoa não pode pegar peso e a empresa começa a dar uma tarefa que não é compatível com ele, com certeza ele vai ter uma lesão, com certeza ele vai ter um afastamento, com certeza a empresa vai ser responsabilizada por isso. Tá certo? A empresa, as obrigações de uma

empresa, tanto para uma pessoa com deficiência como não, elas são a mesma, são a CLT. A CLT já ajusta a questão de horário, a questão de remuneração, a questão toda do ambiente de trabalho, como eu acabei de dizer, ele tem que ser um ambiente saudável para aquela pessoa exercer aquilo, tá certo? Aquela função. Quanto à remuneração, muitas vezes, a gente encontra que a pessoa com deficiência ganha menos do que uma pessoa que não tem deficiência, no mesmo caso, acontece. Como uma mulher, como um negro, muitas vezes. Então, a gente ainda tem essa disparidade de salários. Mas, para a questão legal, a pessoa com deficiência tem os mesmos direitos que uma pessoa que não tenha. O que ela tem a mais é esse ajuste de conduta, esse ajuste que é necessário para que ela exerça a função. Se não, aí, com certeza, ela não vai, ela vai se afastar, e tem toda uma complicação legal em torno disso se a empresa não cumpre. Ela vai ser responsabilizada por isso.

Entrevistador 3 - Falando sobre essa contratação dos funcionários, tem a lei de cotas, sim, mas você enxerga que tem, como se fosse uma preferência na hora de escolher qual deficiência você vai contratar, justamente pela questão de ser mais fácil ou mais complicado a adaptação?

Participante 1 - Então, depende muito da empresa. Eu acho que, assim, depende do negócio da empresa. Vamos lá, vamos pensar que é um call center, ok? Um call center, ele pode contratar uma pessoa com deficiência física ou até visual se ele só atende, porque ele pode, por um Braille, ele pode fazer todo o trabalho e tudo mais, certo? Mas, óbvio que a empresa, ela vai sempre optar, não diria pelo mais fácil, mas o que mais ela consegue ou que ela tenha aptidão para administrar. Então, se ela tem um preparo bacana sobre diversidade, sobre aonde cada setor eu posso pôr uma pessoa, eu tenho uma pessoa que eu conheço que ela, olha que incrível, ela é deficiente auditiva, ela usa aparelho, ela tem a verbalização dela, não é perfeita, mas ela fala bem, você entende, mas você percebe que ela tem uma dificuldade na oralidade. Ela não foi, infelizmente, ela não sabe ler, não sabe escrever e ela, por incrível que pareça, ela trabalha em uma empresa, em uma multinacional, ela trabalha na produção, separação de produto e eles adoram ela. Por quê? Porque ela não fala muito, sabe? Ela, tipo assim, ela não se envolve em fofoca, sabe assim? Então, eles

amam. Um dia ela falou assim, eu vou me afastar porque minha filha está precisando. Eles fizeram de tudo para ela não ir embora. Não, você não vai, você não vai embora de jeito nenhum. A gente adora você, adora o seu trabalho, você é muito bacana, o seu trabalho é muito importante para nós, você é muito cuidadosa e ela não sabe ler nem escrever, você acredita? Poderia ser um impedimento, um primeiro impedimento para qualquer empresa, não poderia? Porque é o básico, vai, vamos imaginar, como é que uma pessoa, ela é mãe de duas filhas, uma até também tem uma deficiência, enfim, mas você veja só que loucura. Uma empresa que tem uma bagagem muito boa e que entendeu que para que ela fizesse aquele trabalho, o fato dela não saber ler e escrever não iria mudar nada e que ela pode ser muito bem utilizada no sentido do trabalho e muito responsável e muito confiável no trabalho que ela faz. Você vê, nos dias de hoje, quando você fala assim, não sabe ler e escrever não. E aí eu perguntei para ela, eu falei, você gostaria ou você ainda gostaria de aprender a ler e escrever? Ela falou, olha M., então hoje eu já me adaptei tão bem que eu tenho muita dificuldade na escuta do som das letras. Então ela desenvolveu, você vê que também ela desenvolveu uma outra forma, porque ela trabalha, ela cozinha, você imagina, ela desenvolveu uma outra forma de enxergar os produtos, de ler de uma outra maneira que não fosse com as letras. Você vê que fantástico. Então uma experiência dessa é uma experiência de ganho para todo mundo, para ela e para a empresa. Concorda?

Entrevistador 3 - Sim.

Participante 1 - Esse é o significado da inclusão, ver a característica que predomina e como pode complementar a empresa. Então aí, por isso que eu falo, você me perguntou, a empresa, ela tem, ela teria, qualquer uma, eu te garanto, que se ela chegasse hoje para procurar emprego, dificilmente ela iria encontrar, ela já está trabalhando há seis anos nessa empresa, ela teria dificuldade, porque a primeira barreira seria qual? Ah, você não sabe ler e escrever? Não seria? Não seria. Na vaga de emprego a primeira coisa que pede é a formação do ensino médio básico. Exatamente. Então você vê que, é como eu falo, se a empresa, ela tem um olhar diferenciado, ela vai avaliar o potencial que aquela pessoa tem para trazer para a empresa. É importante. Eu acho que nenhum emprego, ele deve ser um trabalho, ele

não deve ser, como é que eu posso te dizer, vou colocar lá, porque eu sou contra isso, eu preciso contratar, vou pôr lá e deixa ele fazer qualquer coisa, rasgar papel, picar papel, sei lá, não tem uma função, eu sou contra isso. Se a empresa tem que contratar, se é obrigatório, poxa, vamos contratar de uma maneira que ela possa ser útil à empresa, útil para ela, porque você imagina o quanto essa pessoa, essa amiga minha, ela se sente valorizada, ela se sente feliz por ela estar onde ela está e ser respeitada simplesmente pelo que ela é, é o que a gente quer, não é assim?

Entrevistador 3 - Sim.

Entrevistador 1 - Você falou sobre algumas vivências que a sua filha, que a M.F. teve, que, querendo ou não, afetou um pouco do bem-estar dela e também da produtividade por conta da falta de adaptação, que depois foi melhorando, que a empresa foi conseguindo ajudar ela. Teria alguma outra experiência, tanto sua ou dela, que acabou afetando o bem-estar e que alguma mudança da empresa veio ajudar?

Participante 1 - Então, eu acho que a maior é essas três, porque você vê, a M.F. vai fazer um ano de empresa ainda, então está bem recente, concorda? E foram várias intercorrências com a mesma pessoa, então nós não estamos falando uma intercorrência com várias pessoas, né? Só com ela foram três intercorrências sérias e agora ela está afastada por três meses para a recuperação da cirurgia da coluna cervical. Se a gente parar para pensar, isso é muito sério, isso é muito importante, porque tivemos várias intercorrências como, por exemplo, dessa amiga minha mesmo, ela tem também algumas dificuldades, tem algumas questões físicas, que a empresa também vai se adaptando e permite que ela se cuide, que ela se trate para isso. Eu não tive ainda essa exposição porque eu trabalho por minha conta, então as dificuldades que eu tenho ou as adaptações que eu tenho que fazer, eu mesma faço e eu mesma realizo aqui. Mas com certeza a gente entende que há várias adaptações e que devem ser feitas e respeitadas para a valorização dessa pessoa que está ali trabalhando. E mais uma vez eu repito, ter uma pessoa com deficiência para cumprir cota e simplesmente não dar uma função ativa, torná-la realmente inclusa, isso não é legal, isso não é bom. E a gente tem algumas outras histórias, mas que caem

sempre muito no mesmo, da falta de adaptação ou de ter colocado e deixado lá e depois começar a reclamar, olha, está no canto dormindo, está tomando café toda hora, vai toda hora ao banheiro, sabe. As reclamações são das mais variadas, mas a gente sempre questiona, mas você deixou claro o que é preciso? Você adaptou o que era necessário? Você fez todo um processo? Não, não fiz. Então, fica difícil, tanto para a empresa quanto para o empregado, quanto para o PCD.

Participante 2 - É, porque quando eu fui afastada, no mesmo dia que eu fui afastada, todo mundo falou, que você precisar de ajuda na volta, a gente vai conversar com você, vamos ver o que vai ser melhor para você, para você não prejudicar a sua saúde, e para melhor para você ficar aqui, porque a gente gosta muito de você, a gente está preocupado, etc. Foi muito legal nesse dia.

Participante 1 - Eu acho que a R. tem duas pessoas lá com deficiência, que trabalham com você.

Participante 2 - Uma.

Participante 1 - Como é com ela lá? Também é da mesma maneira que é com você? É adaptada? As pessoas se preocupam com ela?

Participante 2 - É, tipo assim, mais ou menos. Mais ou menos, por quê? Porque ela consegue fazer muita coisa que eu não consegui fazer. Ela faz no contador, induz o pacote, coloca a roupa no pacote e coloca na esteira. Eu não estou conseguindo mais fazer isso.

Participante 1 - Mas você fazia antes.

Participante 2 - Fazia antes.

Participante 1 - Mas ela também tem a mesma orientação que você, eles têm o mesmo cuidado de tornar o trabalho dela, o dia dela, a atividade dela, você sabe qual é a deficiência dela?

Participante 2 - Ela falou que tem problema de escoliose, que é a escoliose física, e tem problema na bacia. Ela só virou deficiente por causa disso.

Participante 1 - Você lá na empresa, eu estou fazendo aqui, mas só para completar vocês, qualquer coisa vocês cortam depois. Tem alguma pessoa com deficiência intelectual lá?

Participante 2 - Não.

Participante 1 - TEA? TDH? Que você sabe?

Participante 2 - Tinha um TEA, só que ele foi mandado embora porque ele aprontou. Posso contar?

Participante 1 - Não sei, depois eles cortam. Se não for alguma coisa muito séria, eles cortam. É, pode cortar.

Participante 2 - Ele foi no banheiro, tirou toda a roupa, ele tirou a foto pelado no banheiro.

Participante 1 - Você está vendo? É o que eu acabei de falar. Coisas acontecem dentro da empresa que a empresa não tem controle. E aí pode colocar em risco, em perigo outras pessoas, percebe? Então, assim, independente de sermos ou não pessoas com deficiência, os exageros, eles podem acontecer, a falta de cuidado ali, e que seja necessário a gente estar, a empresa estar desligando o funcionário por um comportamento não adequado. Porque se ele recebeu todas as regras, foi treinado e foi dito o que ele podia e não fazer, foi feita toda uma integração, foi mostrado valores da empresa, o que é possível ou não, e se ele burlou isso, com certeza ele vai ser desligado como qualquer um de nós seria. Então, isso também é importante. Quando eu falei da questão da importância dos direitos, mas também das obrigações, não é porque você é uma pessoa com deficiência que você tem o aval de fazer absolutamente tudo. Opa, eu tenho direitos. E não enxergar que você tem suas obrigações.

Entrevistador 3 - Sim. Você falou que é muito importante as adaptações, as mudanças no ambiente de trabalho, para que a pessoa com deficiência ela se sinta mais confortável, também tenha mais produtividade. Na sua opinião as tecnologias assistivas, elas são eficientes para essa adaptação?

Participante 1 - Sim, eu acredito. Eu acredito que, na sua grande maioria, elas vêm muito no auxílio e vêm para ajudar, realmente. Eu acredito. Todas elas, porque o que eu falo, a tecnologia está à disposição de todos nós. Volto a dizer, alguns se adaptam mais, outros menos. Mas é necessário que dê, que seja apresentado, que seja testado com cada um que tenha essa necessidade. Às vezes, uma tecnologia

funciona melhor para um ou para outros, mas é sempre importante, todas elas são importantíssimas. Eu fui numa feira de equipamentos, enfim, para pessoas com deficiência, e vi o *****, ele lançou um aplicativo onde a pessoa que tem a questão visual, que tem a deficiência visual, ela pega o telefone, ela levanta, mostra o ambiente devagar e ele vai falando para ele. Então, ele estava contando que um rapaz que estava apresentando era um rapaz que tinha deficiência visual. E ele falou que ele estava em um hotel e que ele pediu para a atendente dar um sanduíche para ele e um refrigerante, e ele queria a maionese e o ketchup. Ela pegou e colocou. Como é que ele ia saber onde é que estava? Ele pegou o aplicativo para testar, tudo isso ele fez propositalmente, porque ele podia falar, olha, você coloca do lado direito a maionese e do esquerdo o ketchup, olha, no meio está o sanduíche, você coloca no meio para mim aqui, ele criava um ângulo para que ele pudesse se alimentar. Não, ele pegou o aplicativo e lá estava, isso aqui é tal coisa, e ele relata e fala onde está e o que está. E aí a gente fez um teste lá na feira, muito dez, porque o que isso vem? Ele não precisa de ninguém para dizer para ele onde as coisas estão, se tem uma cadeira na frente, qual o tamanho da mesa, onde está, que obstáculos estão ali. Então, você percebe que todas as tecnologias que nós não tínhamos antes, quanto era, se você parar para pensar lá atrás, como era difícil, mais difícil ainda, a vida de uma pessoa com deficiência, ou visual ou auditiva, como era difícil, porque como ela tinha, quando não tinha o piso tátil, quando não se tinha, estou falando o básico, de arquitetura mesmo, de acessibilidade, mas eu acredito e acredito muito que cada vez mais nós teremos a questão toda da tecnologia à disposição de todos nós, porque é muito necessário, eu vejo isso para mim, eu tenho miopia, eu já fui mais miopia e fiz cirurgia, mas mesmo assim, hoje eu tenho dificuldade. Então, para mim, aquela história de eu ter uma letra maior, de eu ter muitas vezes que tenha a tecnologia de ler, para mim é importante. Então, eu acredito, acho que vai melhorar muito mais e apoio, super apoio.

Entrevistador 3 - Você sabe se tem alguma tecnologia para deficiência neurológica?

Participante 1 - Então, a deficiência depende, porque a gente precisa lembrar que cada um é um, cada pessoa com deficiência é única. Então, vamos lá, por exemplo,

eu vivenciei isso com a M.F., não com ela, mas onde ela fazia as terapias dela, tinha uma menina com paralisia cerebral e ela não, na realidade, ela não mexia do pescoço para baixo, porém, ela conseguia ler e conseguia escrever. Pô, mas você vai me perguntar como? Com o lápis na boca, apontando no computador, que tem um recurso, e onde ela ia com a boca, com o lápis sem brincadeira. E ela ia apontando e dizendo o que ela queria e fazendo as atividades lúdicas e tudo que era necessário de exercícios ali, que a terapeuta fazia com ela. Então, você vê que é muito possível o uso para pessoas da tecnologia sempre. E eu acredito muito em... Há pessoas que têm muito a necessidade do concreto. O que é concreto? Ah, eu tenho isto daqui, é um, isto aqui é dois, como é que eu conto? Como é que eu ponho? Que história mais ou menos do Lego e etc. E outros brinquedos educativos e tudo mais que necessitam. Então, muitas pessoas com a questão intelectual é necessário essas adaptações, sejam de jogos, sejam tanto físicos, muitas vezes como no computador. M.F. trabalhou muito com isso. A gente trabalhou muito com ela, com materiais alternativos e materiais que a gente criou, tipo tampinha de garrafa colorida, enfim, palito de dente, palito de fósforo. Era o que a gente tinha no momento, a gente adaptava para ela. O rolinho do papel higiênico cortava em vários pedaços para poder fazer um joguinho. Então, assim, é muito importante. E é possível, é possível. E há uma melhora e há uma resposta muito boa. Para as pessoas que têm uma questão muito, muito... O que eu posso dizer? Mais difícil que o cérebro precisa de alguns estímulos diferenciados para que ele responda àquelas ações que são necessárias. Por exemplo, matemática para a ***** é muito difícil. Como é que a gente faz? É o concreto, tudo no concreto. Então, o que é o concreto? Eu tenho dois livros, eu tenho dois tablets, eu tenho... Como é que a gente faz isso? Tudo no concreto. Se a gente dá o concreto, eles gravam e não esquecem mais.

Entrevistador 1 - Sobre essas ferramentas que ajudam tanto, não somente as pessoas com deficiência, mas a todos, vocês já observaram se, nas empresas, eles utilizam essas ferramentas como auxílio dos funcionários?

Participante 1 - Não.

Entrevistador 3 - É uma coisa que está faltando, né?

Participante 1- Sim. E volto a dizer de novo, é porque não sabem, não têm esse conhecimento. Seria melhor se, quando a empresa contratasse a pessoa, estudasse um pouco sobre a deficiência dela para poder entender, explicar para os gestores como tratar essa pessoa, entender quais as dificuldades que ela passa durante o dia-a-dia também. Seria ótimo.

Entrevistador 3 - Seria muito importante, né?

Participante 1- É algo que realmente está faltando bastante.

Entrevistador 3 - Como a gente falou, o nosso trabalho é justamente sobre isso, sobre como nós podemos adaptar o ambiente de trabalho para que a pessoa se sinta o mais confortável possível. Como eu disse, não é somente para encher a cota, mas é realmente tornar o ambiente de trabalho um lugar favorável para aquela pessoa, né? E também para os que estão aos redores, né? Então, as tecnologias assistivas não estão muito em uso.

Participante 1 - E não é só isso, né? Quando a gente fala de uma empresa, a gente tem que pensar desde a porta da entrada. Desde a recepção, a pessoa está entrando ali, vai bater o ponto dela. E aí ela tem todo um caminho para chegar no local de trabalho dela. Esse local está realmente acessível, está realmente adaptado. Ele realmente está dentro do melhor que ele pode ter para ele melhor produzir. Porque, muitas vezes, a gente acha que precisa de coisas caras, adaptações caras, e nem sempre o é. Quando a gente fala de tecnologia assistiva, a gente tem muita coisa gratuita. Ou gratuita ou facilmente implantável. Se a gente tem um ambiente de trabalho onde a mesa necessita de uma posição X ou de uma luz, ou não ter luz, ou não ter barulho, se é uma pessoa com TEA, a gente sabe que tem a questão... Desculpa, gente, eu voltei me ajeitando com a da coluna. Que a gente tem a questão toda do barulho ou até de luz, as informações que são dadas. Muitas vezes as pessoas não produzem muito bem porque voltamos à mesma coisa. Você vê que a gente roda, roda, roda, roda e fala sobre o quê? Sobre as adaptações, sobre como eu posso fazer para o outro ter o melhor desempenho na função que ele precisa exercer. Isso, se a gente parar para pensar, é tudo. Imagina vocês na casa de vocês. Todos nós temos computador, mesa e etc. Se vocês têm uma cadeira que não é legal,

o que acontece com vocês no fim? Eu não falo no final do dia, não. Falo assim, depois de duas, três horas. Vocês são jovens, mas vocês sentem dor. Eu tenho certeza absoluta disso.

Entrevistador 1 - Muita dor.

Participante 1 - E o monitor? Vocês falaram com uma pessoa, uma fisioterapeuta, e ela deve ter falado a importância da posição do monitor, da altura do monitor, do teclado, dos braços, da cadeira ideal para que sua coluna fique, a altura dos seus pés. Só isso que é básico para qualquer um. Se a gente não tiver isso, a gente adocece. A gente cria lesões que futuramente podem nos trazer a deficiência. Percebe que nem é só, tão somente para uma pessoa com deficiência, é para todos. Então, há cuidados. Se você tem muita luz, muita luminosidade, afeta os olhos, não é isso? Fala, não fica muito com o celular no rosto, olha a claridade do computador, diminui um pouco, não é isso? Vocês já escutaram também isso. Então, percebe que tudo, sempre a gente está adaptando. Seja para nós, em casa, e deveria ser também no trabalho. Porque se instituiu assim, que todo mundo tem que ser igual. Tudo tem que ser igual. Vocês também já viram esses *co-working*. Vocês já viram que as mesas são compridas, são iguais, as cadeiras são iguais, todo mundo senta, um monte de gente, um do lado do outro. Vocês já viram isso? Já devem ter visto.

Entrevistador 3 – É tipo aquelas cabaninhas?

Participante 1 - Tem uns que são, que é o atendimento, e essas são. Mas tem uns outros escritórios mais modernos que são mesas enormes, compridas, e que sentam mesmo sem barreira. Fica um do lado do outro. Você imagina eu falando no telefone com o cara aqui do lado, falando também, o outro falando também. Vocês imaginam, no final do dia, se isso foi produtivo ou se foi bacana, com as cadeiras iguais para todo mundo. Percebe que, se para todo mundo, ninguém é em série igual, como é que eu posso tratar todo mundo no igual? Ah, mas agora cada um vai ter uma cadeira? Não, a gente não está falando sobre isso, mas a gente está falando de que quanto melhor o seu funcionário, seu colaborador, na realidade, ele estiver bem acomodado no sentido mais variável da palavra, inclusive a pessoa com deficiência, mais produtivo ele vai ser. Mais resposta ele vai te dar positiva. Isso sem... Porque a

gente fica, imagina, oito horas do nosso dia, no mínimo, não mais, dentro de uma empresa. A gente passa praticamente a vida inteira dentro de uma empresa, ou de várias empresas, não importa. Ao longo da vida, a gente está mais trabalhando dentro de várias, já fizemos várias inserções. Você imagina se a gente não tiver esse cuidado ao longo prazo? Também acho que é muito complicado, que eu acho que além da empresa, fisicamente, a gente está falando isso, da parte física. Mas vamos lá, como é que você engaja os seus funcionários, os seus colaboradores na aceitação, na verbalização e no companheirismo com uma pessoa com deficiência? Isso também é muito sério. Para que não haja *bullying*, capacitismo, preconceito. Concorde comigo? Eu acho que uma das barreiras que a pessoa com deficiência enfrenta, a primeira é sair de casa. É a primeira. Chegar ao trabalho é a segunda. E terceira é conviver com o seu entorno de uma forma em que ele seja respeitado. E também que tenha o seu lugar ali sem preocupação de ser discriminado ou ser julgado ou de ser muitas vezes até prejudicado.

Entrevistador 2 - Uma ponderação minha. Consegue me ouvir bem? Porque eu mudei o microfone de lugar. Uma ponderação minha. Antes eu gostaria de pedir se não fosse muito incômodo que eu pudesse criar uma outra chamada e mandar aqui no chat porque o tempo desse está esgotando.

Participante 1 - Pode, pode.

Entrevistador 3 - Mas antes eu posso fazer uma dúvida, uma ponderação?

Participante 1 - Aham.

Entrevistador 3 - A sua descrição do ambiente de trabalho pra mim quando eu estava visualizando ela se pareceu muito com o ambiente escolar pra mim no sentido de várias mesas enfileiradas com pessoas, com cadeiras e mesas muito parecidas, pouco adaptadas pra cada pessoa. E eu gostaria de saber da experiência sua e da sua filha, como que foi a adaptação no ambiente escolar? Mesmo que ela já tenha saído da vida acadêmica faz algum tempo, como que era essa adaptação uma vez que os ambientes do sentido da sua descrição se assemelhavam muito na minha cabeça?

Participante 1 - É... Nenhuma, né? Na época escolar dela não tinha ambientação nenhuma. Não eram exatamente essas estruturas de uma fileira atrás da outra ou normalmente colocavam ela na frente, né? Na primeira fileira. Mas é... Sempre com muita dificuldade. Eu digo de um período da vida escolar da ***, né? A gente teve, na realidade, um período que foi muito bom até o sétimo ano e depois nós tivemos algumas questões nas escolas, mas essa escola que fez a inclusão da *****, no qual ela foi alfabetizada e tudo mais, foi fantástico. Mas o modelo, o modelo esse da fileira um atrás do outro, né? Estão hoje tentando mudar um pouco, criar mais os círculos, criar mais essa interação, né? Que é necessária com os outros, né? Porque a partir do momento nós todos, vocês, eu também, já estudei e a gente senta um atrás do outro, fica pra trás e você não vê, né? Você não interage, você não está ali em muitas atividades, né? Então, não mudou nada, continuamos na mesma frequência em relação a gente diz a postura e a posição. E as escolas, elas também não estão, como é que eu posso dizer, são pouquíssimas, para não dizer raras, também as que estão se adequando, tanto fisicamente quanto docentemente, isto é, os professores estarem preparados para receber pessoas com deficiência das mais variadas condições, porque isso é muito maior e muito mais gritante, né? E é importante que a gente mude essa estrutura, mas isso ainda vai levar um tempo e isso ainda precisa de adaptação das pessoas como um todo, seja na escola, seja no trabalho, seja na nossa vida, né? Esse olhar, né?

Entrevistador 3 - O conhecimento é uma forma de libertação, então surgiu essa dúvida na minha cabeça, e você me respondeu sim, muito obrigado.

Entrevistador 1 - Bom, M.M, há mais alguma coisa que você queira acrescentar aqui na nossa entrevista, algo que a gente não perguntou, mas você queira falar, pode se sentir à vontade.

Participante 1 - Eu acho que esse movimento de vocês é muito importante, né, para poder também poder passar para outros alunos, né, eu não sei como é que é na faculdade de vocês, é faculdade ou é ETEC, né?

Entrevistador 1 - Ensino Médio.

Participante 1 - Ensino Médio, como é que é estar junto com pessoas com deficiência, não sei se vocês têm lá, como é que vocês convivem, e como é isso tratado lá, né, para vocês e com essa pessoa, mas a gente, eu entendo assim, o meu trabalho, que era antes não somente para atender mães, para dar suporte emocional e dizer que é isso mesmo e a gente vai vencendo e a gente vai mudando conforme o tratamento e tudo, ele foi avançando e foi crescendo junto com a M.F. Então, o que aconteceu? Eu fui vendo quais eram as necessidades. Então, hoje, por exemplo, eu vivo muito mais e falo muito mais com mães que têm os seus filhos na jornada da adolescência. Então, qual é a missão nossa hoje, ou minha e da empresa nossa hoje? Trabalhar com as pessoas com deficiência para o primeiro emprego. Diante disso, tudo que a gente conversou aqui e que eu vivencio, é da gente poder estar capacitando cada vez mais essa pessoa com deficiência para o mercado de trabalho. Por quê? Porque a gente ainda tem muita gente em casa, sentado, estigmatizado pela família e não tendo a opção ou oportunidade de aprender, de ter essa informação, de ter esse conhecimento, de poder ter a sua autonomia e de poder começar uma jornada como a M.F. teve essa oportunidade que particularmente sempre foi uma meta minha, que ela pudesse realmente se integrar na sociedade. Porque o que a gente muito vê é que os pais utilizam e eu entendo, eu compreendo, não é nenhuma crítica aqui, mas que a grande maioria fica na dependência do benefício que o governo dá, que é um salário mínimo e mantém os seus filhos dentro de casa, porque é mais seguro, eu entendo, entendo que é mais cômodo, muitas vezes, mas também dá muito trabalho você botar o mundo, botar para fora, mas é muito realizador. Eu hoje realizo todos os dias o fato da M.F., de eu levá-la para o trabalho e de eu entender que ela está buscando o caminho dela, os sonhos dela, o que ela quer realizar ainda, o que ela quer comprar com o dinheiro dela, o que ela quer fazer da vida dela. Isso, óbvio, fala assim, mas você vai largar ela, não, não é questão de largar, é uma questão de ela vai ter sempre o apoio, ela vai ter esse apoio, porém, ela tem todo o direito de voar, ela tem todo o direito e não sou eu, como mãe, não me vejo assim, que posso tolhê-la, ao contrário, dou a possibilidade, não, deu certo, tá tudo bem, voltamos, vamos rever a rota, mas deu certo, vamos em frente.

Então, eu acho que esse momento é um momento muito bom, porque hoje a gente pode falar com muito mais facilidade sobre pessoas com deficiência e que cada vez a gente consiga falar mais e que a gente consiga estar com eles todos, em todos os lugares, com acessibilidade, com todas as condições de trabalho e nos locais de passeio e tudo mais, adequados para eles e que a gente possa estar todo mundo junto, porque é sobre isso, onde é a um, cabe lugar para todos, não é?

Entrevistador 3 - Só um pouquinho, o meu irmão, ele é autista e a minha mãe acompanha muita gente que fala sobre isso, ele é ainda pequeno, ainda criança, mas minha mãe sempre fala que é muito bom ver pessoas como você, falando sobre como é a experiência dela, também que não está sozinha.

Participante 1 - Sim, eu espero, é assim, a gente começa, eu vou só falar uma coisa rápida pra vocês, a M.F. é a minha quarta filha, eu perdi três bebês e a M.F. é a minha quarta, então eu tive a grande honra e benção de Deus de ele me dar ela de presente, então eu falo nas palestras, porque a gente palestra bastante, eu falo que ela veio do jeitinho que eu pedi a Deus, cabelinho coladinho, nariz arrebitado, toda muito dengosa, muito meiga, ela veio tudo, mas quem vê ela assim hoje, não sabe o que a gente enfrentou lá atrás, porque M.F. nasceu, ela não piscava o olho, ela não sentava, ela não andava, ela não segurava um lápis não, ela tinha dificuldade motora, enfim, ela tinha tudo, vamos dizer assim, toda uma condição que poderia ser um impeditivo para várias coisas.

Participante 2 - E eu tenho deficiência intelectual moderada e leve.

Participante 1 - Então, nada disso impediu ou me impediu, ou eu impedi que ela que ela pudesse se desenvolver, então hoje quem vê é a maior prova de que dá certo, de que funciona e de que vale a pena o amor incondicional, vale a pena a gente investir, vale a pena a repetição, vale a pena todas as noites sem dormir, vale super a pena, e você diga a sua mãe que eu mando um abraço pra ela, de muito amor e que nada vai segurar nem ela, nem vocês, nem ele, a não ser que vocês queiram, mas, do contrário, eu acho que, assim, a gente tem que acreditar. Eu nunca idealizei algo pra M.F., e ela me surpreendeu, porque eu só possibilitava, eu só aceitava, ok, não dá, não dá, mas o que a gente precisa fazer pra dar, pra andar, pra piscar, pra segurar o

lápiz, que tipo de lápis eu preciso comprar, que tipo, o que a gente vai adaptar? Ah, elástico no dedo, sei lá, o que a gente precisa? E a gente foi adaptando, foi fazendo, às vezes tinha condição financeira, às vezes não tinha tanta, e assim a gente foi, e chegamos até aqui. E ela é a maior prova, ela terminou o ensino médio, não fez faculdade ainda, porque ela não quis, então a opção foi ou trabalha, ou vai fazer a faculdade, se você for fazer a faculdade, eu vou com você, você é seu apoio, mas se você não quiser agora, o trabalho é necessário, então assim, por quê? Porque pra ela descobrir o mundo, é muito mais fácil viver nele, então ela vai descobrindo até que ela vai achar um lugar, ela fala, mãe, agora eu quero estudar isso, que aí vai ser bom pra ela, então não tem pressa, né, mas tem muito amor envolvido, muito respeito, e muita alegria pela pessoa que ela é na minha vida. É isso.

Entrevistador 1 - Muito linda a trajetória de vocês, e muito obrigada.

Participante 1 - Imagina, eu que agradeço, se precisar, eu tô sempre aqui, sempre à disposição, tá bom? Estamos, se precisar fazer palestra, a gente vai, porque a gente adora falar.

Entrevistador 1 - Agora a gente queria entrevistar um pouco a M.F. No início da entrevista, né, você falou que você tem 24 anos, que você tem síndrome de Williams, né. Você queria contar um pouco pra nós sobre sua condição?

Participante 2 - Minha condição melhorou muito.

Participante 1 - Como essa condição é a sua síndrome. Como é que é? O que é a sua síndrome?

Participante 2 - Minha síndrome é uma síndrome que é de genética. É uma síndrome genética que traz várias debilidades, como física, motor e intelectual. Eu tive do coração, né. Aí eu fiz três cirurgias, tive cardíaca, não tive de rim, porque a síndrome de Williams também traz alguns problemas de rim, eu só tive de coração. Aí eu fiz três cirurgias e estou bem.

Graças a Deus.

Que bom.

Entrevistador 1 - E há quanto tempo você ingressou no mercado de trabalho?

Participante 2 - Faz... Faz um ano.

Entrevistador 1 - Um ano? Durante esse um ano, você queria contar um pouco de como foi a sua trajetória profissional, da sua ingressão no mercado de trabalho?

Participante 2 - Sim, eu fiz vários cursos para eu ingressar. Fiz cursos diferenciados, como Excel, Word, porque era importante também para eu colocar no meu currículo, para eu mandar para a empresa. Desde que eu cheguei na empresa, fui recebida muito bem.

Participante 1 - Mas como é que foi? Você levou seu currículo? Conta como é que você foi trabalhar. Como é que aconteceu?

Participante 2 - O trabalho veio até mim, por causa do Instagram, por causa dos meus vídeos. Aí tive a oportunidade de mandar uma mensagem para minha mãe, falando que tinha vaga lá. no centro de distribuição, aí eu aceitei, né? Comecei a fazer os processos todos.

Participante 1 - Como é que foi o primeiro processo seu?

Participante 2 - Foi as entrevistas. Foi com o gestor, depois foi com... Não, primeiro foi o médico do trabalho, depois com o gestor e depois com a pessoa do RH.

Participante 1 - E aí, depois, o que aconteceu?

Participante 2 - Aí, eu esperei dar tudo certo, né? Aí, pra eles me chamarem, me mandarem e-mail, falando que deu tudo certo, que eu ia pra trabalhar, pra conhecer como era o trabalho lá, né? E entender as coisas que eu podia fazer e não podia.

Participante 1 - Quanto tempo durou o seu treinamento?

Participante 2 - Durou três dias. Três dias. No sábado, eu comecei a trabalhar.

Participante 1 - Ela começou a trabalhar de sábado, gente. Primeiro dia de trabalho dela foi no sábado, porque ela trabalha de quais os dias da semana que você trabalha?

Participante 2 - Eu trabalho de segunda a sábado.

Participante 1 - Isso, que horário?

Participante 2 - Durante a semana, eu saio...

Participante 1 - Não, que horas você entra?

Participante 2 - Eu entro 5h20, começo a trabalhar às 6h da manhã e termino às 2h20 da tarde, durante o final de semana. Eu saio às 1h40, mas eu chego às 5h20, trabalho 6h da manhã até 1h40.

Entrevistador 1 - Muito legal. E a sua mãe, ela contou um pouco, né, sobre... sobre algumas dificuldades que você enfrentou, né? Mas você queria contar um pouco mais quais foram as suas principais dificuldades? Você queria acrescentar alguma coisa?

Participante 2 - A principal dificuldade minha foi nesse momento que eu passei, né? De hernia de disco, né? Que eu sempre conversava com meu gestor e meu gestor não entendia. Teve um dia que eu fiquei sentada e ele perguntou, por que você tá sentada? Eu falei, eu tô com dor. Ele falou, você tem que trabalhar, tem que fazer alguma coisa. Eu sei que a dor tá chata, mas depois que ele gritou comigo e... Brigou comigo porque eu não estava fazendo. Eu fiquei muito mal, porque não entendi a gravidade da dor. Porque ficar 24 horas com dor na cervical não é muito boa. Eu tive que tomar vários remédios todos os dias para dor analgésica, todo o tempo.

Entrevistador 1 - E depois como é que resolveu isso?

Participante 2 - Resolveram e o gestor do meu gestor conversou com ele. Ele viu que eu estava com ansiedade, tive crise de ansiedade lá nesse dia. E ele conversou, puxou a orelha dele e depois ele veio falar comigo. Aí depois de um tempo a gente conversou. Eu falei que era realmente sério, porque não era brincadeira, não era o que eu queria, não era que eu não queria trabalhar, mas eu queria que ele entendesse. Essa foi a maior dificuldade lá, do trabalho, para mim.

Entrevistador 1 - E depois ele falou o que? A última coisa que ele falou.

Participante 2 - que ele quer que eu fique bem e ele entendeu, porque depois eu puxei a orelha dele e ele falava, você pode puxar a minha orelha? Só eu puxei. Ele falou, obrigada por ter puxado, porque realmente eu achava que era brincadeira, mas agora eu sei como é. E eu falei, tá, espero que você entendeu, espero que você aprenda que quando as pessoas têm problemas de saúde, não é que elas querem faltar, não é que a gente finge que tá ruim, não é isso. Mas eu falei uma coisa pra ele, não é que se você acha que as pessoas... ficam doente porque não quer vir, ou você fala para elas quando elas faltam para ir na bancada para trabalhar, a gente não é,

nosso contrato não é sobre a bancada, é sobre o nosso trabalho que a gente foi contratado. Você não pode fazer isso, porque tem lei sobre o contrato, você não pode fazer isso, realmente, porque a gente fica doente sim. Eu, você me mandava eu ficar pegando peso, me mandava fazer outras coisas que eu não podia e me machuquei. Fiz cirurgia agora, estou boa, mas ainda não estou 100%.

Participante 1 - Você vê como se enfrenta, né? E mesmo sendo uma empresa que é preparada para atender pessoas com deficiência. mas a gente ainda encontra pessoas que não estão tão preparadas assim, e precisa sempre, por isso que eu falo que sempre quem é o maior gestor da gente é a gente mesmo, então eu falo para ela lá, eu não vou estar lá, eu não vou te defender, então você tem que dar conta disso, é a vida como ela é, a vida como ela é, é isso aí.

Entrevistador 1 - Mas você gosta de lá?

Participante 2 - Eu gosto bastante de lá.

Participante 1 - Tem algum momento dessas dificuldades todas que você pensou em sair?

Participante 2 - Sim. Pensei, mas eu refleti bastante. Sim. Realmente, no momento que eu tive muita dor por causa da hérnia, eu falei, não sei porque eu estou aqui. Não sei, não estou aguentando mais trabalhar. Não quero ficar aqui. Mas eu falei... vou pensar, vou me acalmar, vou ficar bem, já vou voltar a trabalhar, porque realmente tem gente que fala, você está pensando em sair? Eu falei, sim. Elas falaram, não saia. Porque você é uma inspiração para a gente e você ensina a gente cada dia a ser melhor. Aí eu falei, tá, vou ficar.

Participante 1 - Você percebe que é uma troca, né? É isso que eu falo. Existe a troca. É possível. Desde que você tenha essa oportunidade.

Entrevistador 3 - Uma das nossas perguntas, inclusive, era para saber se você já tinha pensado em parar, em desistir, por causa das suas dificuldades enfrentadas. Mas aí você comentou. Então, deixa eu adaptar a pergunta. Como é a sua interação com as pessoas? Elas também te ajudam nessa sensibilidade? Ou você aprende alguma coisa só da empresa?

Participante 2 - Eu acho que essa é da empresa, porque a gente conversa muito sobre adaptação no banheiro, porque lá no meu setor não tem nenhum banheiro adaptado. Isso é muito importante para quem tem deficiência. E a gente tem que sair do lugar onde a gente trabalha e dar uma maior volta até o banheiro, para a gente ir lá no banheiro e voltar a ficar muito longe. É muito importante ter um banheiro adaptado perto do nosso setor.

Entrevistador 3 - Mas você, por exemplo, as pessoas que estão lá, elas te ajudam? Elas colaboram? Elas se preocupam em te ajudar?

Participante 2 - Sim.

Entrevistador 3 - No seu trabalho, no dia a dia?

Participante 2 - Sim.

Entrevistador 3 - Elas criam ambientes mais acessíveis para você trabalhar também? Seus colegas de trabalho?

Participante 2 - Sim.

Entrevistador 3 - Teve alguma barreira física que te impediu de fazer aquilo que você foi contratada para fazer?

Participante 2 - Foi mais experiência em relação à saúde.

Entrevistador 3 - Foi a cadeira, né?

Participante 2 - Foi a cadeira que não tinha. Eu tinha que ficar de pé toda hora, né?

Participante 1 - Logo quando ela foi contratada, eles não tinham cadeira na bancada. Foi uma das questões que ela começou a inchar muito as pernas. Porque ela precisava, durante o dia, sentar e ficar de pé. Mas tinha que ter uma cadeira.

Entrevistador 3 - Quando você comentou sobre isso, eu não sabia se era alguma coisa indelicada. Então, qualquer coisa me corta. A questão do inchaço das pernas teve a ver com a sua situação? Ou foi alguma coisa diferente?

Participante 2 - Não, teve dessa situação mesmo. Não Não, já tinha.

Participante 1 - A M.F., por conta do coração, ela sempre inchou muito. Mas a gente, depois da última cirurgia, como ela... fez a última troca para uma válvula mitral mecânica, estabilizou e ela desinchou muito. Quer dizer, o funcionamento, todo o ciclo ficou muito justo. E até tanto que a médica tinha tirado... um diurético dela. Quando

ela voltou a trabalhar, voltou não, desculpa, começou a trabalhar e ficar de pé muitas horas, o que aconteceu? Ela começou a reter líquido, porque ela tem uma sensibilidade para reter líquido, certo? E nesse momento foi que foi bastante, ela inchou muito mesmo, e aí a médica entrou novamente com mais um diurético e a empresa colocou por orientação isso tudo, gente. A empresa não tomou atitude por ela. Tudo a gente levou para um fisioterapeuta, ou levou para um cardiologista, ou levou... Aí eles deram um laudo solicitando todas as adaptações. Então, não é uma coisa que, por exemplo, a empresa viu, foi lá e resolveu. Não, ela sempre exige que tenha... um laudo tenha um encaminhamento de um dos profissionais dizendo o que precisa ser feito. Então, a gente teve que ir nos médicos, tudo pegar, e aí pegar o laudo bonitinho do que, como é que ela teria que ficar, quanto tempo de pé, quanto tempo sentada, para poder fazer a atividade. Então, eu acho que deveria ser já uma prática... habitual da empresa, não precisar chegar nesse ponto, mas chegou. Então, ela já tinha, mas não estava apresentando já há muito tempo esse quadro e foi, apareceu por conta do excesso de ficar de pé.

Entrevistador 1 - Entendi. E você falou que tem uma boa relação com a empresa sobre conversar, quais são os problemas, mas você sente que ainda tem alguma coisa que ela poderia fazer para te ajudar?

Participante 2 - Sim, poderia... Tipo, ver como eles poderiam resolver sem a pessoa ir direto no médico ou na médica. Poderia ser um jeito mais... mais adequado seria.

Participante 1 - É a questão da alimentação, que eu acho que hoje, por exemplo, a M.F. come sozinha no refeitório. Ela não é... Por quê? Porque é uma administração de uma empresa grande que faz o refeitório e eles não admitem que levam comida de casa. Então, ela come no refeitório da administração e ela come sozinha. Então, isso não é inclusão, concordo. Então, o que ela deveria estar comendo junto com os outros, sociabilizando na hora do almoço dela, ela está sozinha. É, falta esse cuidado da empresa. Isso, entendeu? E não é por falta de falar, porque eu já conversei, já falei, mas é assim, voltando a dizer, ela não é a única, porque quando a gente fala disso, tem pessoas lá que, por exemplo, são vegetarianas, ou são veganas, ou têm alguma intolerância a alguma alimentação e precisam de uma alimentação separada.

E essa contratação dessa empresa, ela não dá. Ela é tipo assim, é o que tem, tem esse tipo de comida assim, assim, acabou. Como ela administra o refeitório... Ele não permite, de hipótese alguma, alguém levar a sua comida. Então, a M.F. leva a marmita dela todos os dias. Eu passo por isso que ela leva, mas ela come sozinha. O que me deixa muito chateada, porque olha o que ela está perdendo. Quantas pessoas poderiam estar convivendo com ela e ela convivendo com as pessoas. Percebe que a gente não tem o melhor dos mundos ainda. A gente ainda tem barreiras, como você falou. Qual barreira que você tem? É que para ela... comer sozinha tá tudo bem eu eu para mim incomoda entendeu eu gostaria que ela estivesse interagindo com as outras pessoas, pegando a bandeja dela, pegando uma comida, ou então sentando com a marmita dela em algum lugar ali, que ela pudesse interagir com as pessoas. E não é o que acontece. Então, isso é que me entristece o fato, eu acho que ainda a empresa podia melhorar essa condição. Então, a gente tem ainda situações que não são as melhores.

Participante 2 - Tipo, teve várias pessoas que também passaram mal por causa da alimentação de lá e me procuraram, né? Porque souberam que eu passei mal, desmanhei, passei muito mal mesmo. Aí elas perguntaram, o que você fez? Eu falei, fui no médico, fui na nutricionista. Foi pedido pra ela fazer... um cardápio com relação à alimentação que eu podia comer para eu não passar mal. Aí eu falei, eu não vou falar por você, você precisa falar com o seu gestor sobre isso. Aí eles falaram, eu tenho medo de ir embora. Mas realmente o que importa primeiro é a saúde, você precisa cuidar da sua saúde. Segundo plano é o trabalho. Porque se você não estiver bem totalmente, você não vai dar o seu melhor no seu trabalho e não ter o entendimento das pessoas sobre isso.

Entrevistador 1 - Pelo que vocês falaram, pelo que a gente tem falado desde o início, o conhecimento transforma muito. Mas pelo que eu percebi, o querer também. A empresa sabe da situação, só que ainda tem coisas que não decidiu mudar, tem coisas que ainda não adaptou. E isso ainda é muito necessário, ainda tem muita adaptação que precisa ser feita. Né?

Participante 1 - Sim, a gente está falando, voltamos de novo, é pessoas com deficiência, é pessoas que têm intolerância à alimentação, que não podem, você vê, é uma coisa simples, imaginemos, eu imaginei que seria simples, não, tudo bem, tudo bem, a empresa contratada não quer fazer um cardápio específico para ela, mas quando foi a história de falar, não, mas ela não vai comer no refeitório, isso me bateu, Não foi o fato dela levar a comida, mas o chocante para mim foi essa coisa do não, ela não vai poder comer com todo mundo, ela vai comer em separado, a gente arrumou um lugar, uma forma, é meio, é um pouco ruim isso, não é? Como eu posso dizer, tudo que a gente fala sobre capacitismo, sobre exclusão, sobre não inclusão, sobre tudo, eu vivenciei rapidamente. E em algo tão simples, né? Entre tantas coisas que poderiam ter se tornado uma dificuldade. Você vê como é? Então, assim, a gente ainda precisa, né? A gente ainda precisa falar muito, falar muito, falar muito. Porque eu falo assim, por mais que a gente diga, nunca vai ser o suficiente, né? Parece que a... As pessoas com deficiência têm que implorar, pedir. E parece que é algo que as pessoas não querem fazer. Eu não quero fazer. Vai gerar incômodo. É difícil. E a gente precisa. É o que eu falo. A gente existe. E enquanto a gente estiver existindo, a gente vai falar. A gente vai fazer. A gente vai bater na porta. Vai pôr a mão. Se não deixar, a gente põe o pé. E a gente vai falando. E a gente vai dizendo e a gente vai conquistando, não tem problema não. A gente não vai cansar nunca de, não só por nós, mas por todas as pessoas que estão junto com a gente. Sejam elas quais forem, com deficiência ou sem o etarismo, as pessoas idosas, todos nós fazemos parte, como eu sempre digo, desse planeta. Então, a gente cabe em qualquer lugar, né?

Entrevistador 3 - E, M.F., a gente gosta muito da percepção de vocês, do que vocês observaram, da vivência de vocês. Tem alguma mais que tanto você ou sua mãe queira acrescentar? Algum conselho? Algo que você acha que precisa ser dito?

Participante 2 - O que precisa ser dito é muito importante, importante a inclusão sobre as pessoas com deficiência, mas realmente o atendimento das pessoas, né? Quem não tem deficiência entender como nós somos realmente. E a gente pode ser igual todo mundo, mesmo com a deficiência que a gente tenha ou a dificuldade, depende das coisas mesmo. Todo mundo precisa entender como nós somos, porque

esse nosso mundo, esse nosso Brasil não é tão inclusivo e precisa ser mais inclusivo, mais ainda. Essa é a minha palavra.

Entrevistador 3 - Muito obrigada. Algo que quer acrescentar, M.M.?

Participante 1 - Ah, eu acho que eu já disse tudo, né? Bastante, falei bastante, né? Peço até desculpa porque eu me empolgo.

Entrevistador 3 - Não, imagina.

Participante 1 - E a minha paixão, né? O assunto é a minha paixão, né? E se precisar complementar com alguma coisa, ficou faltando alguma explicação ou não ficou claro, vocês fiquem à disposição para nos chamar de novo. E estamos aqui sempre. E gratidão por entrarem em contato conosco. Gratidão por essa oportunidade, né? E espero poder ter ajudado na empreitada aí de vocês.

Entrevistador 3 - Muito obrigada, gente.

Entrevistador 1 - Muito obrigada. Vocês foram de grande ajuda pra gente, acredita? E que mais pessoas possam se apaixonar por isso, né? Que mais pessoas possam se apaixonar pelo conhecimento. É... Por essa ajuda mesmo, como você disse, você ajuda outras mães, outras pessoas com deficiência e que mais pessoas possam se apaixonar por isso.

Participante 1 - É isso mesmo. É tudo que a gente quer. É o amor, porque o amor transforma, é sobre ele.

Entrevistador 3 - Gente, obrigada. Uma boa noite. Um beijo na família de vocês e sucesso aí na carreira.

Participante 1 - Muito sucesso pra vocês também.

Entrevistadores - Muito obrigada. Tchau, tchau.

APÊNDICE E – ENTREVISTA COM FISIOTERAPEUTA ERGONOMISTA

Entrevistador 1 B. - Bom dia, P. Aqui nós temos o Antônio, a Giovana, a Heloísa e eu, Breno. E por motivos acadêmicos, essa chamada, esse encontro está sendo gravado, tudo bem? Que a gente precisa fazer a transcrição dele depois.

Participante 3 R. - Sim.

Entrevistador 1 - Bom, então, sem muitas delongas, eu posso começar as perguntas, sem problemas?

Participante 3 - Pode falar.

Entrevistador 1 - Queria que você nos contasse um pouco mais de você, como que foi a sua trajetória acadêmica, qual a sua formação profissional e como que é o seu trabalho de fisioterapeuta.

Participante 3 - Eu sou fisioterapeuta de formação, me formei em 2000, eu iniciei com atendimentos assistenciais pra pacientes de fisioterapia, né, mais assim, idosos, casa de repouso, atendimento domiciliar. E depois de 10 anos, eu me especializei em fisioterapia do trabalho. Então, eu dou assistência pros trabalhadores nas empresas. Então, eu identifico riscos ergonômicos pra que eles não adoeçam no futuro, né. Então, assim, aquilo que a gente trata, a gente previne agora pra não precisar lá na frente fazer uma reabilitação, né. Isso não impunha mais a saúde do trabalhador mesmo.

Entrevistador 1 - Sim, entendi. Você poderia me explicar um pouco mais como é a sua atuação nas empresas? Você trabalha como PJ, como prestadora de serviços, você é uma funcionária plena, celetista. Como que a sua forma de serviço chega nos outros funcionários?

Participante 3 - Bom, eu tenho todas as formas. Eu atuo como autônoma e numa empresa eu faço duas vezes por semana, sou CLT, sou registrada. Eu trabalho com ergonomia, que é a adaptação de tudo aquilo que envolve o trabalho ao corpo do trabalhador, né. Então, eu trabalho numa empresa de metalúrgica, que faz lanternas pra carros. E autônoma e autônoma gráfica. Então, a gente vai de 15 em 15 dias, a gente atua num comitê de ergonomia, que envolve todos os trabalhadores interessados nos projetos de engenharia, recursos humanos, compras, pra gente

fazer as melhorias, identificar os riscos e já ter todos os membros-chave pra poder implantar as ações de melhoria nos postos de trabalho.

Entrevistador 1 - Entendi. E esse trabalho específico dos funcionários não, de prestação de serviços de ergonomia, você presta quanto tempo?

Participante 1 - Ah, já fazem 15 anos.

Entrevistador 1 - Bastante tempo. O processo, assim, porque a gente estuda um pouco sobre os riscos dos trabalhos, sobre a ergonomia, sobre mapa de riscos. Como que é o seu processo pra identificação e pra resolução dos problemas? Como que você chega numa empresa e você vê um erro, você vê um risco e como você trabalha pra resolver ele?

Participante 3 - Primeiro eu vou até o posto de trabalho e faço uma observação de como que é a atividade daquele trabalhador. Depois eu faço uma entrevista com eles, né, porque, assim, a gente fala que o melhor ergonomista é o trabalhador. Porque ele que trabalha ali o dia-a-dia, ele que sente todas as dificuldades e tudo aquilo que é necessário pra ter uma melhor qualidade de vida no trabalho, né. Assim que eu, então, eu coleto fotos, vídeos, o que eu observo, eu converso com eles, aí eu cruzo as informações pra ver se aquilo que é minha percepção é a percepção dele também, né. E aí depois eu levo isso tudo pro meu notebook e aí se eu preciso fazer algum *framing* da atividade, então, um exemplo. Que nem ontem eu avalei uma cabine de pintura e aí ele recebe a peça injetada de uma máquina injetora numa esteira que tá muito alta, né. Ele eleva o braço, pra vocês terem uma ideia, são 85 peças por hora. Imagina você fazer 85 vezes a elevação do braço pra pegar uma peça na esteira e abastecer um robô de pintura, né. Uma peça que muitas vezes é pesada. Oi? Uma peça que muitas vezes é pesada. É, e bem o movimento, né. Porque você faz isso, 85 por hora, multiplica pela carga horária, 85 vezes 7, vê quanto que dá de peças. E isso em semanas, meses, e a pessoa vai trabalhando naquela condição. Então, assim que eu identifico, eu documento isso, então eu faço um *framing* daquilo que me interessa, que é aquele movimento pra eu mostrar pro engenheiro, pro técnico de segurança. E aí eu aplico uma ferramenta ergonômica, que aí ela identifica todas as variáveis de postura, frequência, peso, né. Aí a gente vê o quanto que vai gerar, se

vai ser um risco baixo, risco moderado, risco alto. E aí eu identifico isso e aí eu vou envolver todo mundo, melhoria contínua, tudo pra fazer a melhoria e de repente abaixar aquela esteira, que é uma atividade, uma ação simples, pra não ter mais essa postura de ombro pra pegar a peça. Não sei se entendeu.

Entrevistador 2 H. - Entendi, muito obrigado. Posso? Pode. A quem exatamente você leva todo esse processo? Tem um superior específico, é o gerente, é quem exatamente? Não entendi, é o início da pergunta. A quem exatamente você leva todo esse processo? Porque você falou que você faz o *framing*, que você analisa tudo, a quem você leva? Quem é o responsável por essas mudanças?

Participante 3 - Normalmente pra cada setor tem um técnico de engenharia, tem o chefe da engenharia do projeto, que fez o projeto e aí eu levo pro gerente de produção. E aí a gente vê o que a gente vai precisar, que nem falei da melhoria contínua, são dois profissionais, um que faz solda e um que serralheiro. Então, de repente, a gente vai precisar simplesmente cortar aquele pé da bancada da esteira pra regularizar a altura do trabalhador.

Entendi. Sobre essas adaptações, sobre o trabalho em sede ergonomista, quais são os tipos de tecnologias assistivas que você considera mais relevantes para o auxílio das pessoas deficientes, principalmente?

Participante 3 - Olha, eu tive contato com esses recursos assistidos quando eu fiz análise ergonômica e orientação numa rede bancária. É uma rede bancária grande lá em Osasco, tem vários prédios, enfim, e eles fazem inclusão de pessoas com deficiência física, visual, auditiva. Então, assim, eu acredito que todas as assistências que possam ser dadas pra incluir um trabalhador numa atividade, numa empresa, pra mim todas são importantes, desde uma facilitação de uma lupa pra ele poder enxergar o que ele digita, um teclado com cores. Agora a gente tem o piscar dos olhos, que aí faz o clique do mouse. Tudo que inclui, pra mim, são todos importantes, porque envolve outras pessoas com esse tipo de alteração pro trabalho. Compreendi.

Entrevistador 2 - Ainda sobre essas tecnologias assistivas, na sua opinião, como o RH e os gestores poderiam se apoiar mais na fisioterapia e nessas tecnologias pra promover ambientes de trabalho mais inclusivos?

Participante 3 - É, eu acredito que eles têm que se envolver e buscar as informações, né? Procurar, porque normalmente a gente pesquisa e vê o que tem. Porque a tecnologia hoje tá muito avançada, né? Cada vez, principalmente agora a artificial, facilita muito esses recursos. Então eu acredito que eles precisam se envolver nas informações e trazer o que é mais atual pra incluir as pessoas com deficiência.

Entrevistador 2 - Você acredita que uma dessas tecnologias pode ser a automação de processos?

Participante 3 - Sim. Sim. Quando você fala automação no sentido de uma esteira automatizada, trazendo uma peça, é nesse sentido? Ou a automação substituir o trabalhador por uma...

Entrevistador 2 - Não, automação como uma assistência. Você usou o exemplo da esteira, nessa forma de uma assistência pro funcionário.

Participante 3 - Sim, é importante.

Entrevistador 2 - Você vê isso com frequência nas empresas?

Participante 3 - Olha, eu vi mais nessa rede bancária que tem essas assistências, esses recursos assintônicos pra nanismo, pra deficiência visual auditiva. Mas assim, nas empresas que eu encontro, existe uma dificuldade de incluir essas pessoas. Na empresa que eu tô agora, eles estão desenvolvendo toda uma acessibilidade pra receber cadeirantes. Então tem rampa, tem elevador, que levam pros setores administrativos. Mas é possível ir pro operacional. Mas eu acredito que o que falta é informação mesmo, né? É informação e você dá oportunidade pra essas pessoas. Eu acredito que é isso.

Entrevistador 2 - Sim. Na verdade, eu acho que tem uma coisa que faltou na entrevista inteira, que foi explicar qual é o nosso tema. Eu não sei se a professora falou com você que o nosso tema é adaptação do ambiente de trabalho pra funcionários PCDs. Por isso que o nosso foco é exatamente isso, adaptação para os funcionários PCDs. Sim, sim. Entendeu?

Participante 3 - Sim. Pode perguntar o que você acredita que eu posso dar mais informações. Que nem assim, uma bancada, que ela tem ajustes de altura, ela possibilita uma adaptação melhor de uma pessoa com nanismo, um cadeirante, né?

Enfim, uma bancada ajustável. E hoje a gente tem. Ela é automatizada. Você aperta o botãozinho, ela sobe e desce. Isso é bom.

Entrevistador 1 - E sobre a parte das limitações, pra além da informação, quais as barreiras você acredita que ainda precisam ser superadas pra que as empresas adotem essas práticas no operacional, não só no administrativo?

Participante 3 - Eu acredito que é investimento, né? Informação e investimento. Porque tem que ter um investimento. Pra você ter um elevador, pra você colocar uma rampa, pra você colocar sinalizadores. Não precisa só da informação, mas precisa de investimento também. E às vezes as empresas estão ligadas mais com o lucro, né? E o que é mais prático, o que é mais fácil. E, de repente, o que eu percebo também é que a questão dos recursos humanos nem sempre é tão humana assim, né? Falta. Às vezes até as próprias pessoas. A equipe dos recursos humanos não é nada humana. São pessoas mais rígidas, né? A gente diz bravas. E falta muito disso mesmo, humanidade mesmo, né? De empatia e de você buscar incluir as pessoas, né? Então, eu acredito que é isso que falta. Falta investimento.

Entrevistador 2 - Então, uma das questões do nosso TCC é justamente isso. Que muitas empresas evitam contratar funcionários por não quererem adaptar o espaço. Então, você consegue perceber isso?

Participante 3 - Sim, com certeza. Com certeza. Mas é aquilo, né? Mas eu acredito que você tendo profissionais que nem um fisioterapeuta, um ergonomista, você tendo esse apoio técnico, isso facilita e tira essas barreiras, né? Porque, às vezes, é um preconceito de que aquilo é difícil. E, às vezes, é fácil, né? Uma coisa fácil é super possível, né? E ter esse engajamento social mesmo, né? Porque, às vezes, a empresa pensa no lucro, no dinheiro. São empresários. Infelizmente, é assim. A realidade é essa. É o mais comum hoje em dia, né? Sim, mas eu acredito que é como eu falei. A informação, a consciência, buscar isso. E, às vezes, é algo que até nos falta, né? Porque, assim, de repente, eu podia, de uma certa forma, informar e trazer isso e trazer uma segurança para a empresa de que isso é possível, que isso não é tão difícil, né? Às vezes, falta também um comprometimento nosso com essa questão social mesmo, né? De incluir uma pessoa com deficiência no trabalho, enfim. Certo.

E os funcionários também, né? Mesmo aqueles que não são PCDs, porque falta isso de eles chegarem e falarem, olha, eu consigo fazer isso, mas talvez se contratasse eu não daria. Sim, eu acredito que também as pessoas com deficiência elas se excluem um pouco, né? Isso vem da história de vida, do meio que ela viveu, né? Então, elas se excluem. Mas, então, agora, recordando uma informação, na empresa que eu atuo, a gente tem os deficientes auditivos, né? E aí a gente tem uma empresa que faz toda a parte de... a intérprete de Libras. Então, assim, tem um treinamento, ela vai, né? Tem alguma atividade, ela vai pra facilitar e incluir as informações. Não ser aquela coisa assim, ah, a gente vai conversar com o pessoal agora e depois a gente vai conversar com o grupinho, né? Com as pessoas que têm deficiência auditiva. Não, lá é todo mundo junto, né? Sempre tem a intérprete pra nos auxiliar nessa comunicação.

Entrevistador 2 - A última pergunta. Tem uma recomendação que você daria pra que as empresas consigam conciliar a ergonomia, a automação e a inclusão desses funcionários PCDs?

Participante 3 - É, como eu falei, ter profissionais especializados, né? Pra poder dar esse apoio técnico, essa consultoria, né? Essa informação. A gente buscar no mercado o que tem, né? De assistência pra essas pessoas. E é isso, né? Informação, comprometimento social e buscar investimento, né? Pra investir. Alguém tem mais alguma coisa?

Orientadora - Muito obrigada. Eu vou fazer uma pergunta, tá? Eles acabaram não falando sobre isso e me gerou uma dúvida. Essas empresas que você atua, elas têm, provavelmente, que seguir a questão das cotas, certo? Sim. E como elas trabalham isso hoje? Ou elas acabam cumprindo ou pagando multa?

Participante 3 - Eu percebo que assim, deficiência física é mais difícil, né? Eu acredito que eles alcançam as cotas com os deficientes auditivos, com uma deficiência monocular. Tudo que é mais fácil de adaptar. Tem isso no processo seletivo, você sente? Eu percebo. Eu percebo que é mais fácil, sim. Os auditivos têm muito mais, visual tem um pouco menos e físico tem bem pouco, bem pouco mesmo. Como eu falei, a empresa que eu trabalho na gráfica é uma gráfica de muitos anos

atrás. Então assim, a acessibilidade lá é diferente. É diferente de uma empresa que já tem uma cultura, já tem essa informação A estrutura já tem, né, essa informação, enfim, ela já se estrutura levando em consideração incluir essas pessoas, né? Agora, numa empresa mais antiga, é mais difícil, porque ela vai ter que fazer uma reforma, uma construção. Então, fica mais fácil você alcançar a cota com pessoas que não vão precisar fazer a construção da estrutura, né? A estrutura de acesso, a estrutura das máquinas, as estruturas das bancadas, eu percebo isso.

Orientadora - Tá, e só mais uma pergunta. Como que está hoje o mercado para quem quer atuar nessa mesma vertente, né? Por exemplo, uma consultoria em trabalhos para adaptação dos postos para os deficientes, para as pessoas com deficiência.

Participante 3 - Bom, é uma tendência, né? A gente diz tendência, né? Por conta das informações que a gente tem e por conta dos recursos agora tecnológicos, né? Não é tão procurado, assim, especificamente, para vocês terem uma ideia, as demandas de trabalho para análise de risco de um modo geral. Mas é difícil você encontrar o profissional, você vem aqui na minha empresa e você pode fazer uma análise da acessibilidade da minha empresa, o que que precisa, qual NBR eu tenho que atender.

Orientadora - É mais difícil esse tipo de solicitação de serviço mas porque as empresas em si elas não procuram ou porque elas simplesmente não têm realmente esses funcionários?

Participante 3 - Não, elas não procuram, assim, no nosso rol de serviços que a gente disponibiliza, a procura é bem baixa mesmo. Mas, assim, o risco levando em consideração a população geral e não específica.

Orientadora - Muito obrigada.

Participante 3 - Mais alguma coisa?

Entrevistador 1 - Eu acho que não. P. muito obrigada pela sua disponibilidade e pela ajuda.

Participante 3 - Ta joia estou à tua disposição.

Entrevistadores - Muito obrigada. Boa sorte para você.

APÊNDICE F – ENTREVISTA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Entrevistador 1 H. - Por se tratar de um trabalho, a gente vai estar gravando. E eu também vou te mandar um termo de consentimento.

Participante 4 S.R. - Não tem problema. Tá autorizado. Tudo bem. Vocês estão fazendo um trabalho? Pra que curso? Administração. Ah, ok.

Entrevistador 1 - Eu vou falar então um pouco do nosso trabalho. A ideia é... A gente tá fazendo uma pesquisa sobre as aplicações no espaço de trabalho pra funcionário com deficiência. Até agora a gente fez algumas entrevistas. Tanto tentando entender o lado do funcionário pra saber quais são as aplicações que ele acha que precisa, quais são os problemas que ele enfrenta e também tentando entender um pouco do que a empresa pode fazer por ele.

Participante 4 - Ok. Legal. Bom, deixa eu te falar um pouco da minha visão, né? Como é que é a minha visão. Eu acho assim, a gente tem alguns problemas, né? Muito pouca gente efetivamente conhece de inclusão e de acessibilidade. E inclusão e acessibilidade acaba no mercado de trabalho sendo como técnico de futebol. No Brasil, se você falar na seleção brasileira, você vai encontrar uns 150 milhões de técnicos de futebol, porque todo mundo acha que entende do assunto. É mais ou menos a mesma coisa que a inclusão. Todo mundo que um dia teve algum contato com uma pessoa com deficiência acha que é profundo conhecedor do assunto infelizmente, o correto era as pessoas terem formação, estudo do assunto e realmente trabalharem com conhecimento de causa. Hoje a pessoa vê dois vídeos de três minutos, quatro minutos no YouTube e se acha profundo conhecedor do assunto. Isso é um problema sério. Porque aí as empresas contratam as pessoas como especialistas e elas não são especialistas e aí as empresas acabam fazendo as suas adaptações no espaço de trabalho, etc., de maneira pontual. Não via de regra, não existe um programa. O que a gente chama de programa de inclusão? O programa de inclusão é aquele que treina as lideranças da empresa a saber comprar serviços de inclusão, a saber pedir o que eles querem que seja feito e saber inclusive liderar pessoas com deficiência ou ter pessoas com deficiência ao seu lado como líderes

também. Então, por exemplo, quando você fala em adaptar na empresa, a empresa fala, não, legal, a gente tem adaptação. A gente colocou o braile no elevador. Vamos lá, mais ou menos 70%, 80% das pessoas com deficiência ficou cega adulta e elas não leem braile. Então, dizer que você colocou braile no elevador não quer dizer nada. Você não fez nada. Hoje está melhorando, claro, coloca voz, coloca braile, mas eu dei só um exemplo. Eu quero dizer que precisa muito mais, precisa ter um estudo para entender, por exemplo, se você tem um banheiro que é capaz de receber um funcionário anão, por exemplo. Então, por isso que eu digo que precisa ter um programa, um programa de inclusão, um programa que ensine as lideranças da empresa, que é a ajuda da pessoa com deficiência para que elas entendam exatamente o que elas devem contratar. Não se exige que as lideranças da empresa se tornem especialistas, mas pelo menos que elas tenham noção do assunto, noção do que se está falando para que elas possam contratar serviços bem feitos, serviços lógicos, serviços que fazem sentido. Por exemplo, eu vou te dar um exemplo bem claro. Eu tinha uma empresa que fazia esse trabalho de inclusão. Eu fui sócio dessa empresa de 2015 até 2021 e, em uma ocasião, a gente recebeu uma consulta de um hotel no Rio Grande do Sul que o hotel tinha feito uma reforma, um hotel muito bonito e tal tinha feito uma reforma há pouco tempo e aí ele foi autuado para fazer a inclusão, para poder colocar guias que pudessem conduzir da recepção até a porta, que pudessem conduzir até os quartos e tal. E aí eles nos consultaram e falaram – nossa, mas e agora? Como é que a gente vai fazer? A gente vai quebrar o piso de mármore, colocar um piso tátil? Nós vamos colocar o piso tátil no corredor dos quartos? Aí foi feito um estudo da nossa técnica lá no assunto. Não precisava de nada disso, era só ela colocar uma passadeira, um tapete, uma passadeira que conduzisse da porta de entrada até o balcão da recepção e no corredor dos quartos não precisava nada. Era só sinalizar onde estava o número das portas, tudo direitinho. Porque o corredor era estreito, o corredor tinha um metro de largura. Você não põe o piso tátil num lugar que tem um metro de largura. Isso não faz sentido. Então, é isso que eu estou falando, que precisa ter pessoas que saibam pelo menos a ideia do que comprar. Olhando agora sobre o ponto de vista das pessoas com deficiência trabalhando dentro das

empresas, muitas vezes a pessoa confunde uma falta de conhecimento dela com um problema do equipamento ou um problema do sistema ou qualquer coisa do gênero. Por exemplo, teve uma ocasião que há muitos anos atrás, há 15 anos atrás, que eu ajudei o pessoal no RH. E aí eu fazia a abertura de vagas para a contratação. E aí vieram me perguntar como é que você faz a abertura de vagas. Normalmente, a ****, que era uma outra menina que também trabalhava no RH, ela não faz, ela diz que não consegue fazer porque não é acessível. Aí eu falei, não, não é que não seja acessível, ela não sabe usar todos os recursos do *software* leitor de tela, que era o iOS. O desconhecimento dela fazia com que ela dissesse que o sistema era inacessível. Só que, e as outras pessoas que a lideravam e tal, elas não tinham noção que esse sistema, não tinha problema de acessibilidade, o problema era o desconhecimento dela referente ao *software* leitor de tela. Então, o que eu acho é que falta, em geral, conhecimento de pessoas especializadas, valorização dessas pessoas, que as empresas realmente contratem pessoas que saibam, conheçam, sejam especialistas do assunto e que tanto as lideranças como as próprias pessoas com deficiência possam ser treinadas da forma correta, porque elas saibam o que é um problema de acessibilidade, o que é um problema de falta de conhecimento. Acho que assim, essa é a minha visão em relação à situação. Mas assim, se você me perguntar, mas como o estado do momento, a cada dia é um pouco melhor, sem dúvida. A cada dia existe um pouquinho mais de consciência, mas ainda há muito mais empirismo, pessoas que fazem, por tentativa e erro, do que conhecimento técnico, especializado, realmente sendo aplicado. Outra coisa que é muito importante, por exemplo, eu sou uma pessoa cega, sou cega total. Se você falar para mim assim, o que você conhece relativo ao mundo dos surdos? Muito pouco, só o que eu ouvi dizer. Por quê? Porque eu não sou especialista. Especialista, não. Especialista é treinado em conhecer dificuldades das pessoas cegas, das pessoas surdas, das pessoas com deficiência cognitiva, das pessoas com deficiência de mobilidade. Ele tem um conhecimento abrangente. Eu não, eu não sou um especialista nisso. Então, eu sei falar pouco. Eu sei falar sobre o que eu ouço, sobre o que eu leio, mas eu não sou um superespecialista disso. Então, por exemplo, as pessoas com cadeiras de

roda, o que eu conheço? Eu conheço do que eu já ajudei colegas. Já ajudei colegas a descer escada, subir escada, conduzi-los, coisa e tal. Mas eu não sou um conhecedor profundo do mundo da pessoa com deficiência de mobilidade. Eu não tenho esse conhecimento todo. Já os especialistas têm, é isso que eu digo. E, às vezes, as empresas têm um funcionário que se interessa um pouco mais e aí ela acha que aquele já é especialista. Ou, então, ela contrata alguém com deficiência como especialista. Precisa ver se ele é especialista, se ele estudou para isso. Porque tem cursos, por exemplo, a Unifest, a Universidade Federal de São Paulo, tem cursos de acessibilidade. Outras universidades também têm cursos especializados em diversidade e inclusão. Tem livros, tem materiais sobre isso. Então, a minha visão é essa, que as pessoas, as empresas precisam se dedicar a contratar especialistas, do mesmo jeito que elas contratam um especialista em eletricidade para resolver um problema elétrico, um especialista em arquitetura para resolver um problema do edifício, um especialista, um advogado tributarista para resolver um problema de impostos, ela deveria contratar da mesma forma um especialista em pessoas com deficiência, um especialista em inclusão e diversidade para traçar processos, metas, objetivos para poder ter com seus quadros empregados com deficiência. Não sei se eu falei demais.

Entrevistador 1 - Está ótimo. É interessante porque com as outras pessoas que a gente conversou, nós também encontramos esse meio de senso comum, que todo mundo concorda, que existe a falta de conhecimento. As empresas não sabem o que fazer porque não existe o conhecimento geral. E também uma coisa que eu achei muito interessante foi que você falou que trabalhou para uma empresa que é específica para adaptação para funcionários brasileiros.

Participante 4 - Isso. Eu fui sócio de uma empresa que se chama D. É uma empresa que começou em 2011. Em 2015, me tornei sócio. A gente prestou trabalho em grandes empresas como a Mio, Mercado Livre, Volkswagen. E em 2021, eu quis deixar de ser sócio porque eu sou administrador de formação. Eu sou formado em administração pela FEI. Na verdade, eu entrei não como especialista, porque especialista tem a *****, que ela é doutoranda na área de inclusão e diversidade. Eu

entrei para ser o administrador da empresa. E a empresa, quando eu entrei, ela estava assim... Literalmente, ela pedia dinheiro emprestado para comer. E quando eu saí da empresa, eu deixei ela com dois ou três grandes contratos. Só para você ter uma ideia, nesse período, ela conseguiu reformar o apartamento dela, deixar lindo, maravilhoso, com tudo de primeira. Ela só fez móveis de madeira maciça. Só para você ter uma ideia. Ou seja, a empresa rendeu bem. Nós fizemos projetos para a ONU. Nós fizemos projetos para a ONU. A gente fez projetos para o Conselho Regional de Psicologia, fizemos várias coisas muito legais. ...grandes, né? Aí, quando chegou, enfim, em 2021, que eu falei para a R., eu falei bom, eu já fiz, eu já, vamos dizer assim, eu já fiz a minha prova de conceito, eu queria comprovar que eu sou um bom administrador, eu já fiz a minha prova de conceito, eu peguei uma empresa que estava em péssimas condições e deixei uma empresa com um ótimo caixa. Então, tá boa, pra mim, tá tudo bem, eu quis sair, inclusive eu não queria dinheiro nenhum, nada, eu só cumpri com a minha vontade de provar que eu era um bom administrador, aí ela até fez questão, não, não, eu quero que você fique um pouquinho, tenha aí uma certa quantidade de caixa, a gente divide em três, você fica com uma parte, eu com uma parte, a empresa com outra parte, porque você ajudou bastante, eu faço questão que você fique, e aí eu saí e ela aprendeu, ela hoje toca a empresa dela muito bem, eu mesmo ajudei ela a colocar uma outra sócia, que é amiga dela, que é muito, muito boa também, excelente pessoa, então, assim, e foi uma experiência muito legal pra mim, só que, assim, é isso que eu tô te falando, você vê, eu sou cego, eu sou uma pessoa com deficiência, mas eu não sou especialista, então, eu não entrava na área, eventualmente, ela dizia pra mim, assim, ó, a gente precisa de alguém, de um executivo que dê uma palestra em tal lugar, você faz? Faço. Mas isso era uma coisa eventual, a minha função dentro da empresa era, efetivamente, ser o diretor executivo, eu fazia a parte administrativa, eu analisava contrato, eu discutia contrato, eu formava o preço, eu fazia o controle financeiro, eu fazia a definição dos pagamentos, cada pessoa ia ganhar por hora, direitinho, eu fazia as contratações todas, então, eu não mexia com a parte de deficiência, e a ***** não é uma pessoa com deficiência, não tem nenhuma deficiência destacável, mas ela é uma

especialista, ela estuda isso há mais de 20 anos, ela estuda, ela é filósofa de formação, mas ela fez cursos na área de inclusão e diversidade, até na Espanha, em vários outros lugares, então, assim, eu, apesar de ser a pessoa com deficiência, eu não entrava no detalhe técnico, eventualmente, ela discutia alguma coisa comigo, só pra ver qual era a minha experiência, mas ela era especialista, entendeu?

Entrevistador 1 - Entendi, e era um mercado competitivo? Porque, pelo que o meu grupo estava pesquisando, não existem muitas empresas que ofereçam esse serviço para a deficiência em si.

Participante 4 - Não tem mesmo muitas empresas, são poucas e, infelizmente, poucas com qualidade, são poucas e essas poucas, a maioria, não tem grande qualidade, não tem grande conhecimento, a maioria é formada, do jeito que eu te falei, uma pessoa que é cadeirante, que resolveu montar uma empresa para falar sobre inclusão e diversidade, mas acontece que ela não conhece nada de cego, ela não conhece nada de surdo, ela não conhece nada de deficiência cognitiva, mas, como ela é uma pessoa com deficiência, já acha que, sabe, já tem todo o conhecimento. Não é um mercado muito competitivo, mas o problema é que as empresas também não contratam muito, elas vão na contratação muito mais pelo preço do que pela qualidade, ou então elas contratam pela fama. Ah, fulana fez uma palestra espetacular, tá, beleza, mas vamos lá, o que ela conhece, qual é a formação dela, que trabalhos ela já fez? Muitas vezes, contrata mais pela aparência do que propriamente pelo currículo, entendeu? E, tanto que assim, foi engraçado, a nossa grande virada de mesa, quando eu era diretor da D. foi assim, eu falei para a *****, não, a gente não vai mais trabalhar por porcariuzinha, por pouco dinheiro para ficar apanhando, aí a troca de nada, eu lembro, nós fomos fazer uma experiência, nós fomos fazer uma concorrência numa empresa e nós éramos seguramente o preço mais baixo, e fomos contratar, contratamos uma outra pessoa, muito mais pela fama, e aí, daquele momento em diante, eu falei, não, acabou, agora a nossa formação de preço é outra, o nosso preço é outro, e o mais engraçado foi que assim, a gente colocou um outro preço, uma outra condição, muito mais alto, começou a valorizar o nosso currículo, o currículo que a gente tinha, dos profissionais dentro da nossa

empresa, e aí, foi até engraçado, eu lembro que a gente fechou um trabalho, foi um desafio para que as pessoas apresentassem trabalhos sobre diversidade, inclusão, a gente fechou, esse trabalho foi contratado por uma empresa de plano de saúde, e a gente fechou na época, a gente cobrou, vamos dizer, 30 mil, sei lá, não lembro exatamente o número, e essa mesma empresa que a gente tinha perdido a concorrência lá atrás, que a gente tinha baixado o preço ao máximo e não pegou o trabalho, quando viu, porque esse trabalho foi, essa contratação aí, esse trabalho que foi feito, foi divulgado, foram várias pessoas apresentando o trabalho e tal, não sei o quê, quando eles tomaram conhecimento disso, aí eles quiseram contratar, eles queriam contratar a gente para fazer um trabalho semelhante com eles, e aí foi muito engraçado, que a gente, meio que de sacanagem até, a gente fez assim, pô, não quero trabalhar mais com esses caras, esses caras gostam de soar. Então, vamos supor, se a gente tinha pedido 30 para uma, a gente pediu 40 para essa outra, pelo mesmo trabalho, e 40 assim, ainda foi assim, ó, se vocês contratarem agora, nesse mês, é 40, se vocês me pagarem no mês seguinte, é 44, é 10%, se vocês me pagarem daqui a dois meses, é 48, é 20%, a gente fez assim, pois, e fez assim, já de propósito, para dizer, não, não quero que eles contratem, eu quero trabalhar para eles, já vi que eles contrataram, para a nossa tristeza, pô, você não acredita que os caras culta, querem fazer, não, não brinca, pois é, eles querem fazer, fizeram, fizemos trabalho com eles e tal, coisa. Mas assim, hoje, um mercado assim não é competitivo, porque as empresas põem sempre esse tipo de coisa em segundo plano, sabe, é aquela assim, se o Ministério do Trabalho apertar, se começarem a ter muitas declarações, se tiver algum problema, alguma ação judicial, se tiver alguma, alguma questão, bom, aí eles começam a correr atrás, se não, eles vão deixando isso para lá e vão empurrando com a barriga e vão levando, não, não, vamos dizer assim, não vão gastar dinheiro com essa questão da pessoa com deficiência, entendeu, é basicamente isso.

Entrevistador 1 - Você se importaria de contar um pouquinho sobre essa história mais pessoal do que um pouco da sua carreira?

Participante 4 - Sim, vamos lá, então, vamos começar um pouco do meu lado pessoal, eu sou cego desde os 2 anos de idade, eu tive um problema congênito, os meus avós paternos eram primos e isso gerou um problema genético aí, e que o meu pai perdeu um olho e, para mim, a doença já veio muito mais agressiva. A doença que eu tenho é a retinoblastoma, conhecida como SB1, né, e ela é mais agressiva com o passar das gerações, então, meu pai perdeu um olho só com 4 anos de idade e hoje, com 2 anos, eu já perdi os dois olhos, né, e, bom, o diferencial. Eu estudei em escola pública até o ensino médio, só na faculdade que eu fui para uma escola privada, uma escola paga, na minha época não tinha adaptação nenhuma, porque hoje eu tenho já 60 anos de idade, não tinha nenhuma adaptação, então, a gente tinha que ir criando coisas, né, eu tinha, assim, quando eu entrei na escola, tinha uma professora especial que ela ensinava braile, que ela fazia as provas para a gente em braile e tal, mas só depois, quando eu saí do ensino médio, não tinha mais nada, não tinha mais nada, não tinha adaptação mais nada, então, eu tinha que combinar com os professores, né, os professores me ditavam a prova, eu escrevia em braile, depois eu respondia, né, eu tinha que fazer acordos com os professores da faculdade para conseguir fazer o meu processo. O meu estudo, eu me formei em administração, na época se chamava Exam, mas é do grupo da Fundação de Ciências Aplicadas da FEI, então, hoje é conhecida como FEI, e depois eu fiz, eu estou na quarta pós-graduação, fiz uma pós-graduação de análise de sistemas no Federal, depois eu fiz uma especialização em Comércio Exterior na FGV, eu fiz uma outra especialização em Gerenciamento de Projetos na USP, na Fundação Pasolini da USP, e agora eu faço, digamos que agora eu vou mais pela minha diversão, né, eu faço uma pós-graduação na FESP, na FESP, né, Fundação Escola de Sociologia e Política, faço uma pós-graduação que envolve História, Economia, Política, etc., é uma pós-graduação mais geral. A minha carreira profissional eu comecei lá em 1985, como, desculpa que o meu celular acabou falando, eu comecei em 1985 como programador de computadores, trabalhei na Sadia por 13 anos lá, eu me tornei analista de sistemas, aí houve um processo de terceirização, um *outsourcing*, eu fui para a A. em 1998, estou lá na A. há 27 anos, e lá eu fiz de tudo, também fui analista, analista

sênior, líder de projetos, gerente de projetos, hoje eu sou um executivo que cuida de parcerias com universidades, com áreas de inovação das empresas, e também um pouco da parte de acessibilidade da A., a A. tem em cada uma das suas unidades, ela tem um pequeno espaço chamado *Accessibility Center*, que mostra os equipamentos que podem ajudar algumas pessoas com deficiência, os processos da A. para você poder solicitar um equipamento especial, alguma coisa assim, e eu procuro sempre colaborar com esse lugar, desenhando um pouco da forma dele funcionar, do que ele deve ter, de como ele deve atender as pessoas, eu tenho ao todo aí 40 anos de carreira, e como eu te falei, eu já tive inúmeras experiências de toda forma. Já viajei para o Brasil inteiro, implantamos sistemas, já tive equipe no exterior, eu coordenava uma equipe que ficava em Lima, no Peru, já estive no Peru treinando pessoas, treinando o pessoal da minha equipe, tive várias experiências com diversas pessoas e diversas atividades no mundo inteiro. Por exemplo, lá por 2013, 2014, eu fazia parte de uma equipe que fazia auditoria em projetos, e essa era uma equipe global, então, toda semana eu tinha uma reunião *online* com o pessoal do mundo inteiro, tinha o pessoal da Espanha, Dinamarca, Argentina, Inglaterra, Itália, França, Alemanha, tinha galera de todo lugar, então, por isso eu digo que, felizmente, eu tive experiências as mais diversas possíveis dentro da área de TI. Tem muitas situações curiosas, por exemplo, eu utilizava um cão-guia, agora não tem mais um cão-guia, mas eu utilizava um cão-guia e eu viajei para o Peru com o cão-guia, e era uma situação extremamente engraçada, era porque eles simplesmente desconheciam o que era um cão-guia, eles não tinham a mínima noção do que era um cão-guia, e eu ia entrar no Peru... Eu achei que foi o primeiro evento de equipe mundial, sabe? Não, mas tem países que não tem a mínima ideia mesmo, só existia uma moça que se tornou até deputada lá depois que tinha um cão-guia, mas, vamos dizer, a maioria das pessoas não fazia a mínima ideia do que era um cão-guia, e aí era engraçado, porque aí você falava assim, você chegava numa loja e ia entrar, e o pessoal falava assim, ah, não, você não pode entrar com um cachorro, aí eles diziam, não, você não pode entrar com um mascote, eu falava, não, mas não é um mascote, é um cão-guia, aí eles diziam, não, tudo bem, eu sei, eu entendo, mas não pode entrar

com um mascote, então tá bom, eu sei que não pode entrar com um mascote, mas estou dizendo para você que ele não é um mascote, e não adiantava nada, eles entravam em *looping* ali, eles ficavam em *looping*, e assim era, numa loja, num restaurante, era hilário o negócio, mas, ao mesmo tempo, era muito legal, era muito interessante a coisa, e chamava atenção por onde fosse, era uma coisa maluca, e eu, às vezes, o que eu fazia? Eu fazia, às vezes, eu ia andando do hotel até o trabalho, dava, sei lá, uns 4 quilômetros, mais ou menos, e eu sempre gostei muito de andar, então, às vezes, eu ia andando do hotel até o trabalho, até o escritório, então, você já viu o que chamava atenção nesse trajeto todo, se chamava atenção dentro do escritório, você imagina fora, quando eu estava andando. Outra situação, uma ocasião, eu lembro, quando eu trabalhava ainda na Atadia, eu viajei para implantar um sistema no porto de Guaraná, e aí, os caras ficaram tão admirados de ver uma pessoa cega lá, implantando o sistema, treinando, coisa e tal, que eles ficavam, assim, meio que atônitos, eles ficavam prestando atenção em mim, meio que, assim, extasiados, tanto que, às vezes, eu tinha que chamar atenção, pessoal, se liga aqui, estou dando treinamento disso aqui, coisa e tal, que os caras ficavam naquela coisa de, meu Deus, como uma pessoa cega consegue saber tudo o que tem na tela, claro que eu conseguia saber, fui eu que escrevi como devia ser aquela tela, obviamente, eu sabia tudo o que tinha na tela.

Entrevistador 1 - Isso é um pouco de preconceito, não é?

Participante 4 - Sim, sim, sim. Mas, assim, é um preconceito não mau entendeu? É um preconceito no sentido de a pessoa nunca viu, desconhece, então a admiração dela fica tão grande, tão grande, que ela meio que endelsa, sabe? Meio que coloca você num patamar de, nossa, super especial, super excepcional, entendeu? Não é uma maldade, vamos dizer assim, é uma ignorância. É um preconceito no sentido de ignorância mesmo, entendeu? É o fora do comum, né? É, é o fora do comum, é mais ou menos, vou pegar um exemplo, vamos supor, vamos supor que amanhã nós temos uma mulher que é campeã mundial de Fórmula 1, vai ficar um monte de gente, uau, meu Deus, né? Mas o que ela não poderia ser? Não tem nada que impeça, por que ela não pode ser boa piloto como qualquer outro, como qualquer homem, por que ela

não pode ser? Eu não vejo motivo nenhum pra isso, entendeu? Ela pode ser super especial, só que como ninguém nunca viu, vira aquele endeusamento, aquele negócio assim, nossa, você é o semideus, tá quase na condição de deus, é um pouco disso, sabe?

Entrevistador 2 G. - S.R., você falou um pouco sobre sua carreira, né? E como podemos perceber, você tem uma experiência bem grande, você tem várias formações, e eu não sei agora, por que, como você disse agora, você dá auxílio em acessibilidade, né, pra empresa, mas no início, quando você entrou, quando você ingressou no mercado de trabalho, quais foram as principais dificuldades que você enfrentou?

Participante 4 - Desculpa, eu não tô rindo de você, eu tô rindo do seguinte, não existia nada, nada, zero, não existia adaptações, a gente sentava no terminal e digitava meio que por osmose, era assim, você ligava o terminal do computador, era aqueles terminais grandões, imensos, né? Se vocês procurarem na internet uma foto dos terminais, dos mainframe, na década de 80, vocês vão ver a foto, é uma coisa gigante, vocês duas juntas não conseguiam carregar ele, tá? Era um troço todinho de ferro, grande pra caramba, e era assim, era uma coisa louca, não tinha nenhuma adaptação, nada, nada, nada, aí o que que acontecia? A gente ligava o terminal, esperava lá uns 10 segundos, aí digitava a aplicação que a gente queria, tava a enter, travou o teclado? Não. Ah, então funcionou. Bom, se funcionou, vai cair um lugar que tem que digitar o usuário, aí você digitava o usuário, tava um tab, digitava a senha, tava a enter, aí você esperava de novo uns 15, 20 segundos. Mexia no teclado, travou? Não. Ah, tá. Então se não travou, tá tudo bem. E aí você começava a dar os comandos pra escrever um programa, alterar um programa, mas era tudo na base, tudo. Acho que funcionou, porque não tinha adaptação nenhuma, não tinha *software* de voz, não tinha nada. Pra dizer pra você que não tinha nada, a única coisa que tinha era um programa que nós mesmos, né, o grupo de pessoas com deficiência fez, desenvolveu um programa que ele, como ele chama, ele pegava qualquer arquivo que a gente mandasse pra imprimir e ele imprimia, ele criava uma impressão em Braille, né, mas era um Braille bem ralinho, você tinha que ter uma sensibilidade muito

grande. E como é que funcionava? Ele pegava, a gente avisava que imprimia em Braille, aí o operador, né, que ficava controlando as impressoras, ele punha uma borrachinha na cabeça, na regra de impressão, por trás do papel, aí a cabeça de impressão vinha e ficava batendo ponto, assim, né, caráter ponto, formando as letras em Braille. E era a única adaptação que a gente tinha, era uma coisa maluca. E não tinha nada disso, era, na verdade, a lei de cotas, ela começou em 1992, ela começou a ser cobrada em 2004, eu acho, 2001. Quando eu entrei, em 1985, você entrava, muito mais pela qualidade mesmo, sabe, os caras olhavam e falavam assim, ah, vamos dar uma oportunidade aí, vamos quebrar um galho e dar uma vaga aí pra pessoa com deficiência. Tanto que eu sempre falo, quando eu comecei, você não podia ser assim, razoávelzinho, você tinha que ser bom demais, você tinha que ser o *best of the best*. Porque, bonzinho, tinha um monte de gente que enxergava, tanto que assim, eu, amigos meus que trabalhavam comigo, quantas vezes você chegava, o cara chegava lá e dizia assim, ah, tem um erro no programa tal, qual erro? Ah, eu digitei tal coisa na tela e ficou errado. E ficou errado. A gente, muitas vezes, tinha de cabeça, oh, você pega o programa tal, pega a linha tal, lê lá que vai estar escrito isso, isso, isso, a gente analisa o erro ali, entendeu? A gente tinha, na cabeça, 5, 10 mil linhas de programa, na cabeça, por quê? Porque a gente tinha que ser assim, nós não tínhamos a condição de ler no computador como os outros, então a gente tinha só essa adaptaçãozinha pro braille, a gente tinha que ter na cabeça 90% do que você precisava saber, porque os outros podiam ler, a gente não. Então, naquela época, a gente tinha adaptação nenhuma, esse negócio de inclusão, você não podia nem falar, porque era tipo assim, oh, fica quieto aí que eu já quebrei o galho de te dar um emprego. Mas eu, como sempre, fui quieto, né? Desde que eu entrei, eu começava a pesquisar equipamentos e coisas e, em 1988, eu já consegui trazer o primeiro equipamento pra empresa, convenci um diretor nosso a comprar, que fazia a gente ler a tela, já começou a facilitar um pouco. Depois, em 1991, outro equipamento também e, dali pra diante, como eles começaram a perceber que a produtividade aumentava, eles começaram a ver que isso era interessante. E, dali pra diante, a gente sempre tinha, sempre conseguia pedir algum tipo de adaptação para, para a

direção da empresa, mas claro que era sempre com bastante restrição, demorava tempo, não era assim, você pediu e recebeu, entendeu?

Entrevistador 2 - Entendi, então. Mas, mesmo com todas essas dificuldades, teve algum momento que você falou assim, não, eu acho que vou desistir do cargo por causa disso, ou por causa daquilo outro?

Participante 4 - Não por uma característica pessoal, né. Eu sempre fui essa pessoa que, se o desafio for muito grande, é esse mesmo que eu gosto, entendeu? Eu nunca fui de desistir da coisa, ao contrário, quanto mais difícil, mais eu me empenhava, então, por isso, eu nunca nem pensei, nunca nem passou pela minha cabeça de desistir. E hoje tem uma coisa que eu acho que é importante que vocês falem, a inteligência artificial hoje é um auxiliar muito grande pra nós, né. Por exemplo, você me manda uma foto, eu, na hora, clico em cima da foto, dou o compartilhar com o GPT, o aplicativo que tá no meu celular e digo pra ele, interpreta essa imagem e me traga uma descrição pessoal. Antigamente, não tinha como fazer, hoje, me mandam uma nota fiscal que eu não consigo ler, uma foto de alguma coisa, eu faço isso e pronto, rapidamente, eu tenho a condição de saber o que me foi enviada, entendeu? Então, a inteligência artificial foi um, tem sido um grande, vamos dizer assim, auxiliar pra gente.

Entrevistador 2 - Você falou que no começo, as adaptações não eram nem uma coisa que vocês pediam, mas foram se atualizando, né. Como que as empresas começaram a lidar com isso? Elas davam ouvido às necessidades? Elas ajudavam a enfrentar as dificuldades, as barreiras físicas? Como que elas lidavam?

Participante 4 - Era muito mais personalizado, sabe. Por exemplo, a empresa X tinha um profissional muito bom, que era pessoa com deficiência, ele acabava sendo ouvido pela direção da empresa, e aí a empresa acabava fazendo as adaptações que ele sugeria, entendeu? Mas era muito mais, pelo lado, personalizado. Por exemplo, a pessoa que foi nosso professor na área de TI, nosso que eu digo que ele foi professor de muitos séculos, ele foi o primeiro cego a trabalhar na área de TI, que foi o *****, ele já faleceu. Ele, dentro do Itaú, ele tomava conta dos sistemas de contas correntes. Ele conhecia absolutamente tudo, tudo, tudo, tudo que você

pudesse imaginar sobre os sistemas de contas correntes. Então, como ele era um cara, um técnico espetacular, um cara que, assim, dava banho em qualquer outro, como ele dava banho em qualquer outro, então aí chegou um momento que ele tinha uma significação diferenciada. As pessoas tinham admiração, tinham respeito, e aí ele começa a pedir coisas, equipamentos e tal, e isso começa a ser ouvido. Claro que devagar, dentro do cronograma das empresas, não era assim. Você pediu, pronto, está aqui. Não. Mas começa a ser ouvido. Da mesma forma, eu, à medida que eu conseguia ir pesquisando e pedindo, eu fui ganhando um conceito, e aí, quando eu pedia alguma coisa, na ***** eles me escutavam. Depois, na *****, eles também me escutavam. Claro, o que eu te falei, não era simples. Às vezes demorava um, dois anos para trazer um equipamento que você tinha pedido, ou um aplicativo que você tinha pedido. Mas, de qualquer forma, ouvia o que a gente pedia. Por quê? Mais pelo conceito pessoal de cada um, entendeu? Não por alguma estratégia política, alguma estratégia técnica, não. Era muito mais, poxa, o S.R. é um cara muito bom e ele está pedindo algo que ele mostrou lá, que pode melhorar o trabalho dele, a produção dele, então vamos tentar trazer isso daí. E aí, assim, tem o *****, tem o *****, tem o *****, tem o *****, coisa e tal. Então, se a gente traz pro S.R. vamos trazer de forma que seja útil também para os outros. Mas era muito mais baseado na experiência e no conceito pessoal do que numa estratégia.

Entrevistador 1 - Entendemos.

Participante 4 - Então, é muito sobre ser ouvido e, aí sim, saber como lidar com isso.

Entrevistador 2 - Eu vi que você falou sobre a inteligência artificial. E no nosso trabalho, não sei se a gente chegou a citar, mas a gente está procurando saber se a automação e as tecnologias assistivas, elas seriam também uma solução para esses desafios enfrentados. E a gente queria saber um pouco sobre a sua opinião sobre isso, sobre como as tecnologias assistivas podem ajudar como a automação, não para substituir um empregado, mas para ajudar ele. Como que pode ajudar? Qual a sua opinião sobre isso?

Participante 4 - Nossa, as tecnologias assistivas ajudam muito. Por exemplo, eu tenho no meu celular uma inteligência artificial da *Microsoft*, que se chama *Seeing AI*.

Seeing, de vendo, no gerúndio, AI, inteligência artificial. Então, por exemplo, quando eu ligo o meu *notebook*, ele não fala nada, porque ainda não carregou o Windows nem nada. Aí, o que eu faço? Eu ativo o *Seeing AI* no meu celular, aponto a câmera traseira para a tela do computador e ele começa a me dizer, digite seu PIN, que é o que está aparecendo na tela do computador. Então, ele vai lendo para mim. Antes não tinha essa automação, eu tinha que perguntar para alguém. Os *softwares* de voz, eles deram uma liberdade muito grande. A gente opera os computadores com uma liberdade muito grande. Por exemplo, eu estou falando para vocês, eu estou usando um iPhone. Mas por que eu estou usando um iPhone? Porque tem o *VoiceOver*, que é uma tecnologia assistiva nativa da ***** e que me possibilita usar integralmente o iPhone. Eu uso todas as facilidades do iPhone através dessa tecnologia assistiva. Né, então, as tecnologias, eu tenho um equipamento que foi comprado pela empresa que se chama Braille Sense. Ele é como se fosse um iPad, que eu consigo conectá-lo ao meu computador, ao meu celular e eu leio tudo nele em Braille. Então, mas para que serve isso? Para que ajuda você nisso? Por exemplo, se eu tiver uma apresentação para fazer, eu coloco, eu conecto ele ao meu computador, eu vou lendo o que está na apresentação em Braille e eu vou passando e mostrando toda a apresentação no computador, mas eu estou lendo através dele, desse meu Braille Sense, que é o que eu falei que é uma espécie de iPad. Ah, mas e o que te facilita isso? Se não fosse ele, eu teria que anotar tudo em Braille na mão, porque quando você está fazendo uma apresentação, não precisa se preocupar com nada disso. Eu não preciso me preocupar com nada disso, eu simplesmente vou lendo o que tem na apresentação, eu vou comentando, vou fazendo minha apresentação, as pessoas nem, se eu não contar que eu sou uma pessoa cega, as pessoas muitas vezes nem sabem que eu sou uma pessoa cega, nem percebem. Por quê? Porque esse aparelho me permite trabalhar e manipular uma apresentação como se eu estivesse vendo e lendo ali, sem estar escutando no computador. Então, as diversas tecnologias assistíveis, elas facilitam demais, sempre. Em todos os sentidos, desde o lado pessoal, profissional, por exemplo, todos os produtos da Apple têm tecnologia assistiva embutida, então eu uso um *Apple Watch*, por quê? Porque quando eu estou fazendo uma esteira, ele está

marcando a distância que eu estou caminhando, o meu batimento cardíaco, etc. Eu estou podendo ver tudo isso porque ele fala, certo? O *Apple Watch* tem embutido nele o *software* de voz e ele fala. Então, a tecnologia assistiva permite a gente ter uma vida muito mais, em todos os sentidos, pessoal e profissional, muito mais, vamos dizer assim, próxima de uma vida normal. Por exemplo, os micro-ondas. Tem micro-ondas que têm painéis adaptados. Não é comum, é meio raro isso, mas algumas empresas, a Brastemp por exemplo, têm painéis adaptados. E aí facilita, você pode usar todas as facilidades do micro-ondas, como qualquer outra pessoa. Então, por exemplo, eu conecto na minha televisão uma Apple TV. Por quê? Porque a Apple TV tem acessibilidade, tem o *voice-over* dentro dela, e eu consigo operar a televisão utilizando a Apple TV, entendeu? Então, tudo o que é acessibilidade, ela dá uma condição muito diferenciada para a pessoa com deficiência. Claro, ela tem um custo. Muitas vezes ela custa muito caro. Esse equipamento que eu falei para vocês, que parece um iPad, que eu ligo em todo lugar, coisa e tal, eu ligo no meu celular, no meu computador, eu posso ler em Braille, eu posso escrever em Braille, eu posso mandar e-mail, sei lá, eu posso fazer mil e uma coisas com ele, ele tem um preço para nós aqui no Brasil que é absurdo. É um preço muito caro, mas dá uma facilidade muito grande. Sim, sem dúvida. As tecnologias assistivas, em geral, fazem uma qualidade de vida imensa. E aqui, ainda, nós temos acesso a poucas coisas. Nos Estados Unidos, na Europa, eles têm uma acessibilidade, têm um equipamento e, para mim, muito mais coisa que muitas vezes nem chega para nós aqui, para todos. Eles têm até ferramentas, para você ter uma ideia. Tem até ferramentas para quem queira trabalhar, fazer algum serviço, coisa e tal. Eles têm trenas adaptadas para a pessoa medir, máquinas adaptadas para a pessoa fazer trabalhos. Eles têm muita coisa mesmo. E isso dá uma facilidade imensa.

Entrevistador 1 - Uma das nossas propostas do TCC é criar um produto ou um serviço que tenha a ver com o nosso tema. Você tem alguma recomendação para a gente? Alguma coisa que ache que vale a pena ter inserido no mercado?

Participante 4 - Olha, eu não sei se dizer um produto, mas, assim, compras no supermercado sempre é uma coisa difícil para uma pessoa com deficiência visual.

Ela tem que pedir a um funcionário. Então, por exemplo, imagine que a pessoa é cega e chega lá no supermercado. Ela tem que pedir que alguém aloque um funcionário para ela. Esse funcionário vai ficar andando com ela e ela vai dizer que quer o produto tal, e ele vai levar. Ela vai perguntar qual marca que tem, tem marca tal, marca tal, quanto tem, qual o preço, quantas unidades de sabonete tem, quantas unidades de detergente. Então, ela vai ter um trabalho extra. Você fala, mas hoje você pode fazer compra online? Pode. Mas mesmo os aplicativos *online* não são lá muito ...muito amigáveis, né. Então, assim, ou o supermercado tem uma forma mais amigável da pessoa fazer uma compra, ou os aplicativos serem mais amigáveis. Como assim? Eles terem a descrição, por exemplo, olha, o sabão em pó, ****, com 3 quilos, a caixa tem a dimensão X, porque aí a pessoa sabe, olha, legal, isso aí tá bom pra mim. Ou então, ah, não, eu moro num apartamento, essa caixa aí é muito grande pra mim, certo? Então, um aplicativo que a pessoa pudesse escolher com facilidade os produtos que ela quer, fazer a compra com facilidade, usando um *software* de voz e ter a ideia exata. Até porque, assim, além de tudo, lembra, uma de vocês, eu não sei quem, eu não memorizei ainda a voz de vocês, falou de preconceito em um determinado momento. Vocês imaginam o que a pessoa cega que não tem uma autonomia, ela enfrenta de preconceito, entendeu? Por exemplo, uma mulher cega que vai comprar um absorvente, ela tem que ficar, olha, pega esse aqui, ah, não, esse aí eu não gosto, eu quero aquele outro lá, ou uma pessoa que vai comprar um preservativo, ou se a mulher tá numa loja de roupa e ela vai comprar uma roupa íntima. Ela sempre enfrenta esses preconceitos. Você sabe que uma vez, eu vou até um episódio muito engraçado, uma vez eu apostei com a minha esposa, que eu ia, ela, eu falei que eu tinha coragem, ela disse que eu não tinha coragem, e eu falei pra ela que eu ia comprar roupas íntimas pra ela, lingerie pra ela, e eu fui a uma loja, uma loja da Marisa peguei uma vendedora, pedi uma vendedora, me deram uma vendedora, e falei o que eu queria, o que eu queria comprar, eu comprei uma camisola, calcinha, sutiã, tudo pra ela, coisa e tal, e assim, foi uma situação extremamente curiosa, porque no começo a vendedora ficou um pouco constrangida, depois ela ficou meio que admirada, aquela coisa tipo, meu Deus, olha que legal, olha

o que ele tá fazendo, ele tá comprando pra mulher, ele conhece a esposa dele e tal, aquela coisa toda, de novo aquele papo do endeusamento, mas você imagina, eu sou um cara que leva as coisas muito numa boa, eu tiro esses constrangimentos de letra, leve muito na base da educação, de tratar bem, de tratar com respeito, coisa e tal, então assim, eu acabo minimizando o efeito disso, minimizando o efeito disso, mas assim, imagina quando seria constrangedor, imagina uma de vocês, meninas, se vocês tivessem que ir a uma loja e depender de alguém pra escolher a sua roupa, o seu lingerie, ou se você tivesse que ir ao mercado e assim, tá, bem, você comprar lá o seu shampoo, ou o seu produto pra sua casa, seja lá qual for, e você ter que ficar perguntando o tempo todo, qual marca que tem, qual tamanho, qual preço, quais são os componentes que tem, coisas que pra você é uma coisa tranquila, você simplesmente pegar o frasco, a caixa, sei lá, na mão, olha, lê, fala legal, esse aqui me interessa, ou não, me interessa, põe lá, olha, pega outra e tal, agora, você imagina se você tivesse que ficar pedindo tudo isso a uma pessoa, você concorda que seria, assim, bastante constrangedor?

Entrevistador 1 - Seria.

Participante 4 - Então, algo que fizesse com que fizesse que essa compra fosse facilitada, simplificada, seria ótimo, seria fantástico, entendeu? Seria muito, muito legal, de que maneira? Não sei, talvez um aplicativo, talvez um serviço especializado, não sei, não sei te dizer, teria que sentar pra pensar e ver, isso é uma das dificuldades que eu vejo, né? A outra coisa que eu vejo, olhando muito mais pro lado de marketing, as pessoas têm conceitos e preconceitos que não fazem sentido nenhum, entendeu? E o preconceito tá na cabeça dela, só na cabeça dela, então, pra ela, por exemplo, eu sou uma pessoa cega, eu não dirijo, obviamente, mas isso não quer dizer que eu não gosto de carro, eu adoro carro, eu gosto de carro, eu conheço carro, a minha esposa sempre fala que ela dirige, quem guia sou eu, porque sou eu que digo, faz assim, vai pra tal lugar, não, aquela rua é ruim, tal coisa, mas todos os cegos são assim? Não, mas tem muitos que gostam. Se vocês procurarem aí, se vocês derem um, procurarem uma propaganda da Harley Davidson que foi feita nos Estados Unidos, é muito interessante essa propaganda, é bem o lado de quebrar o

preconceito, né. Eles mostram, assim, o rapaz cego, chega com a esposa, né, numa agência de motos, e fala que ele quer comprar uma moto. Aí o cara fica meio assim, né, meio, acha meio esquisito e tal, mas mostra e tal, aí ele senta na moto e tal, não sei o que, e fala, nossa, legal, eu vou querer essa aqui, e o cara vende, né, mas meio numas assim, ****, tá louco, o cara é louco, ele não pode andar de moto, como é que ele vai comprar uma moto? Aí aparece na cena seguinte, a mulher dele dirigindo o carro, e ele, atrás do carro tem uma carretinha, e a moto tá em cima, e ele tá em cima da moto, entendeu? Ah, ele tá dirigindo a moto? Não, mas ele tá tendo o prazer dele, ele quis aquilo, né, vamos dizer assim, eu posso achar que é uma besteira, você pode achar que é uma besteira, mas aquilo é o prazer dele, acabou, entendeu? Do mesmo jeito que você gosta de, sei lá, um filme de terror, o outro gosta de rock, o outro gosta de samba, então, porque ele é cego, ele não pode gostar de moto, entendeu? Essas coisas que tem, eu não sei como, mas seriam, são trabalhos, são coisas que deveriam se pensar nesse sentido. Por exemplo, eu fui no Rio Grande do Sul, em Gramado, e lá eu acabei comprando um pacote de atrações, e entre esses pacotes de atrações tinha um chamado Car Dream, que era você andar num super carro, e aí tem uma agência lá que tem vários carros, desses super carros, tipo Ferrari, McLaren etc e tal, e aí você, no passaporte você tem o direito a um carro, mas se você pagar extra, você pode escolher um outro carro e tal, e a pessoa da agência lá da loja dirige e você vai de passageiro, né? Você vai de passageiro. E o meu genro, sabendo que eu gosto muito de carros e tal, ele pegou e comprou um passeio numa Ferrari pra mim, né? E eu fui, deu uma volta lá na Ferrari, o rapaz da agência dirigindo e tal, não sei o que, gostei pra caramba, comentava com ele e tudo, e aí quando eu voltei eu falei pra ele, falei, cara, quem é o gerente da agência aqui? Ele falou, ah, é tal pessoa. Eu falei, tá, eu vou falar com ele. Eu falei, cara, vocês tem que fazer um vídeo mostrando que não é que o cara não dirige, não pode dirigir, que ele não vai aproveitar o seu passeio. Uma pessoa cega, uma pessoa surda vai adorar, que goste de carro, vai adorar o seu passeio. Eu sou cego, eu nunca dirigi, mas eu adorei a sensação de estar numa Ferrari, de ouvir o barulho da Ferrari de sentir a arrancada da Ferrari, a reduzida, isso, aquilo, aquilo, outro. E ele falou, pô, cara, você grava um vídeo pra mim? Eu falei,

gravo. Aí ele chamou o rapaz e falou, dá uma outra volta com ele, eu vou mandar fulano junto com vocês pra gravar um vídeo. Gravamos um vídeo de propaganda pra eles e tal, não cobre nada, nem nada, meu objetivo é que outras pessoas pudessem vivenciar a mesma experiência que eu tive e acabou. Então, eu acho que esses, isso, esses preconceitos, eu não sei que tipo de serviço, de produto a gente poderia criar, mas essa coisa das pessoas definirem na cabeça delas o que uma pessoa cega, surda, cadeirante, sei lá, pode ou não pode fazer, gosta ou não gosta, isso. E é tipo da coisa que é muito importante que não faz sentido, ninguém sabe, não tem nenhum sentido, entendeu. Eu não tenho amigo que é cadeirante, ele pediu pro colega dele colocar ali em cima da moto e dar uma volta com ele na moto, dar uma volta com ele na moto. Obviamente, ele tem a cintura para baixo paralisada, não teria condições, entendeu? Mas ele quis sentir aquela sensação ali, quer dizer que ele não pode ter, pode ser que ele tenha uma deficiência, ele não pode ter. Então, acho que assim, algo que trabalhasse a imagem das pessoas com deficiência para entender que elas fazem tudo com mais ou menos adaptação, entendeu. Eu penso nisso, por exemplo, a minha esposa, ela enxerga, ela enxerga. Então, ela poderia dizer a vocês que eu sou um marido como qualquer outro, como qualquer outro marido seria, com adaptações, porque eu não enxergo, mas não deixo de ser um marido como qualquer outro que enxergasse. E da mesma forma seria um cadeirante, uma pessoa surda, como eu conheço, tenho amigos que são surdos, que são casados com mulheres que não são surdas e vice-versa, entendeu. Então, eu acho que essa questão de trabalhar na origem, que a pessoa com deficiência é uma pessoa como qualquer outra, tem gostos, inclusive tem bom caráter ou mau caráter, não quer dizer que todas as pessoas que são com deficiência são boazinhas, são honestas. Não, podem ser más pessoas, podem ser más pessoas e às vezes são. Então, algo que trabalhasse isso, essa imagem na origem, para que as pessoas crescessem tendo essa imagem, eu acho que a gente ia chegar lá na hora de contratar uma pessoa com deficiência com muito menos problema, com muito menos dificuldades, com muito menos, vamos dizer assim, admirações indevidas, se a gente tivesse algo que trabalhasse isso na origem, entendeu? Desde que você é criança, você passar por um processo desse

de se acostumar com o diferente. Nós estamos numa época que é muito difícil as pessoas se acostumarem com o que é diferente, mas eu acho que esse é um trabalho super importante.

Entrevistador 1 - Entendi. Todas as perguntas que nós tínhamos separado, nós já fizemos. Então, tem alguma coisa que você quer acrescentar?

Participante 4 - Bom, primeiro eu acho legal vocês, como área de administração, fazerem esse tipo de trabalho, é importante vocês terem essa visão, levarem essa visão, eu acho que é um crescimento, é uma coisa legal. Não sei como ou porque vocês escolheram esse tema, mas é uma ideia legal vocês terem feito isso. Espero que vocês possam apresentar o trabalho de vocês, divulgar e que seja bem visto, bem avaliado. Eu acho que quanto mais as pessoas puderem conversar sobre o tema da inclusão, sobre o tema da diversidade e quanto mais as pessoas puderem compreender o diferente, porque igual, não de nós somos, vocês não são iguais nem a você, nem a nenhuma outra pessoa. Nem as suas mães, nem os seus pais, ninguém é igual a ninguém. Então as pessoas precisam entender que o conviver com o diferente é algo natural, diferente em todos os sentidos, não só diferente porque o cara não anda, ou porque ele não enxerga, ou porque ele não raciocina da mesma forma que você, que no caso é uma deficiência cognitiva. Não quer dizer que ele é um ET, não, ele só é diferente, da mesma forma que uma pessoa que pensa diferente de você também não é algo absurdo, ele só pensa diferente de você. Tá tudo bem, ele tem o direito de seguir o caminho dele lá em você, o seu, você não é obrigado a concordar com ele, nem ele com você e nem por isso você precisa ser inimigo ou inimiga daquela pessoa. Não tem nem pessoas que pensam diferente de mim, tudo bem, tá tudo certo isso, minha esposa não pensa todas as vezes iguaisinhas a mim, muitas vezes ela pensa de um jeito ou de outro, tá tudo bem, eu não deixo de amá-la por causa disso. Entendeu? Então, é isso que eu acho muito importante, reforçar essa ideia, no que vocês puderem dentro do trabalho de vocês, de que o diferente é só diferente, não tem nada de super especial, entendeu? Eu vou até contar um outro caso rápido, há muitos anos atrás, eu tinha lá meus 22, 23 anos, eu ia num clube de pessoas com deficiência visual jogar futebol, futebol de cego e lá a gente se reunia,

porque tinha outros esportes, tinha outros eventos, então tinha meninas, rapazes e tal, e aí tinha rapazes que quando ouvia a voz de uma menina na sala, ele entrava com a mãozinha assim, dá pra vocês verem? No sentido de passar a mão em alguma menina, e quantas vezes eu percebi que o cara tava fazendo isso, eu pegava e fazia assim ó, passa a mão aí rapaz, tua irmã não tá na sala não, baixa a mão, quer dizer, não é porque o cara é deficiente visual, que ele é um bom caráter, não necessariamente, então, isso que eu digo é que as pessoas são iguais dentro das suas diferenças, o que quer dizer isso? Elas podem ter uma deficiência, mas elas também tem bom caráter, mau caráter, boa índole, má índole, elas são inteligentes ou elas não são, elas são honestas ou elas não são, a deficiência não define nada, não define nada, é só uma forma diferente de vivenciar as experiências do mundo, só isso, então, isso que eu acho que é uma mensagem muito importante pra vocês levarem é essa mensagem de que o diferente é normal, não precisa ser nem endeusado, nem execrado, entendeu? É isso.

Entrevistador 1 - Ah, eu cometi só um errinho no começo, que foi não apresentar eu e a minha amiga que tavam se falando, desculpa.

Participante 4 - Sem problema, mas pode se apresentar agora, claro.

Entrevistador 1 - Desculpa por isso. Eu, agora, sou a Heloísa, eu sou a sobrinha do namorado da ****.

Entrevistador 2 - E eu sou a Giovana, sou colega da Heloisa e amiga.

Participante 4 - Tá certo, beleza. E aí eu vou ensinar uma coisa pra vocês, sempre que vocês falarem com uma pessoa cega, vocês devem perguntar se ela gostaria que vocês se autodescrevessem, e aí vocês podem se descrever começando sempre de cima pra baixo e de trás pra frente. Como assim? Olha, eu sou uma pessoa loira, ou morena, meu cabelo é preto, é castanho, ou é, sei lá, ruivo. Eu estou, é, e aí você dá as características que você quiser, que te agradar, tipo, olha, eu tenho o rosto pequeno, redondo, ou não, simplesmente não fala se não te agradar falar isso. Eu estou usando uma blusa preta, uma calça jeans, um tênis branco, sei lá, entendeu? Aí vocês podem se autodescrever, tá? Quando vocês estiverem falando com uma pessoa cega, é legal que você se autodescreva, porque você tá fazendo uma questão

de tornar igual, né? Do mesmo jeito que você tem a capacidade de vê-la, ela vai ter a capacidade de montar a sua imagem, tá? E, assim, o nível de detalhes é o nível da imagem que você quer que a pessoa monte de você, certo? É esse, e é legal, se vocês tiverem essa experiência outra vez com outras pessoas, façam essa autodescrição, que isso é bem interessante, tá bom?

Entrevistador 1 - Obrigada pela dica. Você gostaria que a gente fizesse isso?

Participante 4 - Pode se descrever pra vocês treinarem.

Entrevistador 1 - Ok, eu tenho cabelo castanho escuro, ele é médio, altura média. Agora, nesse exato momento, eu tô usando uma camiseta creme, eu sempre uso um colar com a letra A, que é a inicial do meu namorado, e eu tenho piercing na orelha, eu tô usando uma calça jeans, e eu tô descalça, porque eu tô no meu quarto. Eu tenho 1,60, então, tecnicamente, eu sou baixa, mas eu diria que eu sou média. Ah, e a minha pele é morena.

Participante 4 - Pra mulher brasileira, você é média. Legal, a sua autodescrição foi muito boa, dá pra montar uma ideia de como você é, muito legal.

Entrevistador 2 - Eu tenho cabelo castanho, ele tá entre o curto e o médio, hoje eu tô usando ele preso, eu tenho olhos castanhos, a minha pele é branca, meus olhos não são muito grandes, são pequenos, eu tenho um rosto um pouco mais redondo. Eu tenho 1,65, hoje eu tô vestindo uma camiseta branca e uma calça preta.

Participante 4 - Ótimo, excelente, Giovana, também foi super boa a descrição, dá pra montar uma ideia clara de como você é, excelente, muito legal. E assim, a ideia é essa mesmo, que você monte pras pessoas que não estão te vendo uma ideia similar à que você está vendo delas, entendeu. É isso mesmo, legal, foi um ótimo exercício que vocês fizeram. E vocês podem usar isso, inclusive, quando vocês forem apresentar o trabalho e explicar porque vocês estão usando isso, entendeu? É uma ideia legal, tá? A gente nem tinha pensado sobre isso. Porque é uma questão de vivenciar a experiência, né? Você sabe que tem lugares que eu vou que as pessoas já estão acostumadas, né? Que é muito normal, é extremamente normal. Por exemplo, alguém vai lá na frente e começa a falar e já se autodescreve naturalmente. Tem lugares que não, que as pessoas não se acostumaram, mas tem lugares que já

estão acostumadas comigo e é muito engraçado. Porque já fica natural, a pessoa faz isso de uma forma muito natural. E é legal, eu acho legal, uma ideia legal, porque você, não importa se é homem, se é mulher, nada. Você monta a ideia daquela pessoa que está ali na frente, né? Você monta uma imagem daquela pessoa, do mesmo jeito que você monta de quem está falando com você, né? É isso.

Entrevistadores - muito obrigada pela ajuda com o trabalho. Obrigada S.R.

Participante 4 - Imagina que vocês tenham sucesso, façam um bom trabalho, tá bom?

ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO PARA OS PARTICIPANTES

Você está sendo convidado(a) a participar como voluntário/a da pesquisa intitulada: “A utilização de processos automatizados para a solução dos desafios enfrentados por funcionários PCD’S no ambiente de trabalho”, que tem como pesquisadores responsáveis Antonio Ricardos da Silva, Breno Monteiro Silva, Giovana Santos da Cruz e Heloisa Alves Vecha, alunos do Técnico de Administração pela Escola Técnica Estadual de Mauá (Etec), orientados pela Profa. Cláudia Emanuela Bonfim, a qual podem ser contatada pelo e-mail claudia.bonfim@usp.br ou telefone (11) 97346-0169.

O presente trabalho tem como objetivo identificar as dificuldades enfrentadas no dia a dia por portadores de deficiências físicas e neurológicas, trazendo como solução a utilização de tecnologias assistivas para a adaptação do ambiente em que estão inseridos.

Sua participação é muito importante e consistirá em realizar uma entrevista com os pesquisadores, respondendo as perguntas feitas, com a finalidade de coletar informações sobre o assunto em questão e saber mais sobre a vivência do entrevistado(a).

Esse estudo possui finalidade de pesquisa, e os dados obtidos não serão identificados, seguindo as diretrizes éticas da pesquisa, assegurando, assim, o sigilo e confidencialidade dos dados pessoais dos participantes. Não haverá qualquer tipo de desconforto ou risco em sua participação.

Você é livre para retirar seu consentimento ou interromper a participação quando quiser. Os pesquisadores se comprometem a esclarecer qualquer aspecto da pesquisa que desejar. Sua participação é voluntária, por isso, não receberá nenhum pagamento por essa participação.

Grata pela atenção.

Assinatura dos pesquisadores:

Data: ____/____/____.

DECLARAÇÃO DO PARTICIPANTE DA PESQUISA

Consentimento livre e esclarecido:

Eu, _____, RG. _____, após ter recebido esclarecimentos sobre a natureza da pesquisa, seus objetivos, métodos, benefícios previstos, potenciais riscos e o incômodo que esta possa acarretar, aceito participar. Uma via deste documento, devidamente assinada foi deixada comigo.

Assinatura do participante: _____

Data: ____/____/____.