INCLUSÃO DE PCDS NO TRABALHO: O DESAFIO DE IR ALÉM DE CUMPRIR A LEI DE COTAS

LIA EDUARDA DOS SANTOS TOASSI[1];
ROSANE CALGARO[2]

[1]*Universidade Estadual do Oeste do Paraná – liatoassiunioeste@gmail.com*
[2]*Universidade Estadual do Oeste do Paraná – rosane.calgaro@unioeste.br*

Resumo
Tendo em vista a interpretação de trabalho e deficiência na perspectiva social, este manuscrito relata estudo sobre inclusão de pessoas com deficiência no trabalho em empresas supermercadistas. Como base teórica o texto apresenta breve caracterização sobre diversidade, deficiência, inclusão e trabalho. Sob o ponto de vista metodológico, se trata de pesquisa com abordagem qualitativa do tipo descritiva tendo como participantes supermercados enquadrados na Lei de cotas para PCD e pessoas com deficiência em uma cidade da região Sudoeste do Paraná. A coleta de dados envolveu entrevista semiestruturada, com profissionais de recursos humanos e PCDs, com uso da análise de conteúdo no tratamento das informações. Os resultados indicam que as práticas de inclusão, nas etapas recrutamento, seleção, acessibilidade e convivência no trabalho, estão mais voltadas ao atendimento do aspecto legal, ou seja, cumprir a Lei de Cotas. Tais resultados confirmam outros estudos sobre inclusão sinalizando desconhecimento em relação à importância do acesso ao trabalho na caminhada da inclusão das pessoas com deficiência na sociedade.

Palavras chave: acessibilidade; modelo social de deficiência; barreiras.

Introdução

A presença da diversidade nas organizações tem se consolidado como um tema relevante e estratégico para a gestão (França, 2013). Entre os desafios envolvidos na diversidade, este trabalho destaca a deficiência como uma das dimensões a ser considerada na rotina organizacional. Nas últimas décadas, o avanço das legislações voltadas à promoção da igualdade e da acessibilidade ampliou o debate acerca da responsabilidade das organizações na construção de ambientes mais inclusivos e equitativos.

No Brasil, importantes marcos legais contribuíram para fortalecer os direitos das pessoas com deficiência, como a Constituição Federal de 1988, a Lei nº 8.213/1991, conhecida como Lei de Cotas, e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015). Essas legislações estabeleceram mecanismos de voltados à ampliação da participação das PCDs no mercado de trabalho, especialmente por meio da obrigatoriedade de contratação desse grupo de pessoas em empresas com cem ou mais funcionários. Entretanto, apesar desses avanços, a efetivação da inclusão ainda enfrenta obstáculos relacionados à acessibilidade, ao preconceito e à falta de preparo organizacional.

Embora muitas empresas realizem a contratação de pessoas com deficiência para atender às exigências legais, isso não garante, necessariamente, a construção de um ambiente

verdadeiramente inclusivo. Em diversos contextos organizacionais, as práticas de inclusão permanecem limitadas ao cumprimento formal da legislação, sem o desenvolvimento de políticas efetivas de acessibilidade, adaptação dos espaços de trabalho e conscientização das equipes. Dessa forma, a permanência e o desenvolvimento profissional das PCDs continuam sendo marcados por barreiras estruturais, sociais e comunicacionais.

A compreensão da deficiência também passou por transformações ao longo do tempo. Durante muitos anos predominou o modelo médico da deficiência, que entendia as limitações como problemas individuais que deveriam ser corrigidos ou tratados (Carvalho-Freitas; Marques, 2009). Entretanto, a partir da proposição do modelo social da deficiência, ampliou-se a percepção de que as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência decorrem, principalmente, das barreiras impostas pela própria sociedade, como a ausência de acessibilidade, a discriminação e a exclusão social (França, 2013).

A inclusão na sociedade envolve também acesso ao trabalho que, para Antunes (2005), ocupa papel central na construção da identidade e da participação social dos indivíduos. Assim, a exclusão ou a limitação do acesso ao trabalho não representa apenas uma dificuldade econômica, mas também um processo de marginalização social. No caso das pessoas com deficiência, essa exclusão tende a ser intensificada pela permanência de práticas capacitistas e pela ausência de condições adequadas de integração no ambiente organizacional.

Diante desse cenário, torna-se relevante compreender como os processos de inclusão de pessoas com deficiência têm ocorrido nas organizações, especialmente em setores marcados por elevada rotatividade e forte demanda operacional, como o supermercadista. Apesar da existência de legislações voltadas à inclusão, ainda são recorrentes relatos de dificuldades relacionadas à comunicação, adaptação das funções, preconceito e limitação das oportunidades de crescimento profissional (Violante; Leite, 2011).

O objetivo geral deste estudo é analisar como ocorre o processo de inclusão de pessoas com deficiência em supermercados em um município no Sudoeste do Paraná. Como objetivos específicos, busca-se: identificar as práticas de recrutamento e seleção adotadas pelas empresas; compreender as experiências vivenciadas pelas pessoas com deficiência no ambiente de trabalho; analisar as dificuldades relacionadas à acessibilidade e à comunicação; e verificar como os participantes percebem as políticas de inclusão desenvolvidas pelas organizações.

A realização deste estudo justifica-se pela relevância social e acadêmica da temática, considerando a necessidade de ampliar as discussões sobre inclusão no trabalho e compreender os desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência em contextos organizacionais. Além disso, a pesquisa contribui para refletir sobre os limites das práticas empresariais voltadas à diversidade, evidenciando aspectos que ultrapassam o cumprimento da legislação e envolvem a construção de ambientes realmente inclusivos.

Por fim, o artigo está estruturado em quatro seções principais. Inicialmente, apresenta-se o referencial teórico acerca da deficiência, inclusão e trabalho. Em seguida, são descritos os procedimentos metodológicos adotados na pesquisa. Posteriormente, são discutidos os resultados obtidos por meio das entrevistas realizadas. Por fim, apresentam-se as considerações finais do estudo.

Diversidade, deficiência e inclusão

A diversidade nas organizações tornou-se um tema central nas discussões relacionadas à gestão de pessoas, inclusão e responsabilidade social. Nas últimas décadas, as

transformações sociais, econômicas e legais intensificaram a necessidade de construção de ambientes organizacionais mais diversos e inclusivos, capazes de reconhecer e valorizar as diferenças existentes entre os indivíduos. Nesse contexto, aspectos relacionados à deficiência, gênero, raça, orientação sexual, idade e cultura passaram a ocupar espaço crescente nos debates acadêmicos e organizacionais (França, 2013).

A ampliação das discussões sobre diversidade está diretamente relacionada às mudanças sociais ocorridas ao longo do século XXI, especialmente em virtude do fortalecimento das legislações voltadas à promoção da igualdade e ao combate à discriminação. Conforme Bagley (2016), as exigências legais passaram a impactar significativamente as práticas organizacionais, exigindo adaptações contínuas das empresas em relação às políticas de gestão e inclusão.

De forma semelhante, Fleury (2000) destaca que a gestão da diversidade envolve o reconhecimento das diferenças presentes nas organizações e a construção de práticas voltadas à promoção da igualdade de oportunidades. Assim, a diversidade não se restringe apenas à presença de diferentes grupos sociais no ambiente de trabalho, mas também à criação de condições efetivas de participação, desenvolvimento e pertencimento dentro das organizações.

Nesse contexto, a discussão sobre diversidade organizacional também abrange a inclusão de pessoas com deficiência, grupo que historicamente enfrentou processos de exclusão social e dificuldades de acesso ao mercado de trabalho. A compreensão da deficiência passou por importantes transformações ao longo do tempo, deixando de ser entendida exclusivamente sob uma perspectiva médica e individual para incorporar aspectos sociais (França, 2013).

De acordo com a Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), a deficiência deve ser compreendida como um conceito abrangente, relacionado não apenas a impedimentos nas funções e estruturas do corpo, mas também às limitações na realização de atividades e às restrições de participação social resultantes da interação entre o indivíduo e as barreiras existentes no ambiente (OMS, 2001). Além disso, o Decreto nº 3.298/1999, que regulamenta a Lei nº 8.213/1991, define deficiência como a perda ou anormalidade de funções psicológicas, fisiológicas ou anatômicas que geram incapacidade para realizar atividades consideradas normais (BRASIL, 1999).

No entanto, essa definição baseada no modelo médico é ampliada pelo modelo social da deficiência, que entende que as limitações não estão apenas no indivíduo, mas nas barreiras impostas pela sociedade. Assim, em vez de focar na "correção" da pessoa, o modelo social propõe transformações como acessibilidade, políticas inclusivas e o combate ao [1]capacitismo, visando garantir direitos e promover a inclusão das pessoas com deficiência. A compreensão do que é deficiência passou por transformações ao longo do tempo, especialmente com a adoção de uma perspectiva mais ampla pela Organização Mundial da Saúde (OMS). (França, 2013).

A análise da deficiência a partir do modelo social desloca o foco das limitações individuais para as barreiras impostas pela sociedade. Nesta visão o modelo social da deficiência desloca o foco das limitações individuais para as barreiras impostas pela sociedade. Em sua perspectiva, a deficiência não deve ser entendida como um problema do corpo ou da mente da pessoa, mas como resultado de um ambiente que não está preparado para lidar com a diversidade humana (Hunt, 1966).

[1] Interpretação sobre a limitação corporal da pessoa com deficiência como algo que a torna menos capaz em relação às demais pessoas (Vendramin, 2019)

Dessa forma, fatores como a falta de acessibilidade, o preconceito e a exclusão social são os verdadeiros responsáveis por limitar a participação das pessoas com deficiência. Ao criticar o modelo médico, que busca "corrigir" o indivíduo, o autor mencionado defende uma abordagem baseada em direitos, inclusão e transformação social, na qual a sociedade deve se adaptar para garantir igualdade de oportunidades a todos.

No campo legal, a garantia de direitos das pessoas com deficiência (PCDs) avançou ao longo do tempo. Um marco inicial importante foi a Resolução nº 3.447 de 1975 da Organização das Nações Unidas, que definiu a pessoa com deficiência como aquela com limitações físicas ou mentais que dificultam sua autonomia na vida individual e social (ONU, 1975).

Posteriormente, a Convenção Internacional sobre os Direitos das PCDs, incorporada no Brasil pelo Decreto nº 6.949/2009 com status constitucional, consolidou a promoção da dignidade, igualdade e participação plena dessas pessoas na sociedade (BRASIL, 2009). A partir dela, foi criado o Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que ampliou as garantias legais, especialmente no direito ao trabalho, assegurando igualdade de oportunidades, não discriminação e condições dignas no ambiente profissional (BRASIL, 2015).

Além disso, a legislação brasileira estabelece mecanismos concretos para promover a inclusão no mercado de trabalho, como a Lei nº 7.853/1989, que trata da integração social das PCDs (BRASIL, 1989), e a Lei nº 8.213/1991, conhecida como Lei de Cotas, que obriga empresas com 100 ou mais funcionários a destinarem de 2% a 5% de suas vagas a esse público (BRASIL, 1991). Além disso, a própria Constituição Federal de 1988 garante o direito ao trabalho a todos (BRASIL, 1988), reforçando a base jurídica da inclusão.

No que se diz respeito à inclusão, apesar dos avanços legais, a exclusão e o preconceito ainda são realidades enfrentadas por muitas PCDs. Por isso, é fundamental que as empresas adotem ações que conscientizem seus colaboradores sobre diversidade e inclusão. Portanto, as ações empresariais devem ir além da contratação, é necessário adaptar o ambiente, conscientizar as equipes e compreender que PCDs não são incapazes para o trabalho, mas possuem condições específicas que podem exigir adaptações (Bortolini Junior; Pereira; Coleti, 2024).

Infelizmente, a contratação de pessoas com deficiência ainda acontece, em grande parte, apenas para atender às exigências legais, e não como resultado de uma real valorização da diversidade ou do reconhecimento das capacidades desses profissionais. Dessa forma, percebe-se que muitas empresas não demonstram um compromisso genuíno em promover um ambiente de trabalho verdadeiramente acolhedor e inclusivo para as PCDs (Lorenzo; Silva, 2017).

Essas posturas, especialmente no que se refere a ações de sensibilização e capacitação, revelam que, em determinados contextos, as políticas de diversidade acabam sendo direcionadas mais à obtenção de legitimidade e ao fortalecimento da imagem institucional do que ao atendimento das demandas sociais. Assim, a diversidade passa a ser tratada como um recurso estratégico e uma vantagem competitiva sustentável, e não como um compromisso real com a inclusão (Saraiva; Irigaray, 2009).

Carvalho-Freitas (2012) explica que a forma como os gestores compreendem a deficiência influencia diretamente o sucesso da inclusão nas empresas. Quando as práticas dos gestores estão alinhadas ao modelo social da deficiência, o cumprimento das normas ocorre de maneira mais natural e menos desgastante, pois a adaptação do ambiente de trabalho passa a ser entendida como uma necessidade coletiva. Esse estudo afirma que as ações de

sensibilização e adequação dos postos de trabalho são fundamentais para promover condições de igualdade e melhorar a convivência entre trabalhadores com e sem deficiência.

No contexto brasileiro, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI) reforça a obrigatoriedade da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, prevendo sanções às empresas que não cumprem essa determinação (BRASIL, 2015). Essas inclusões estão relacionadas aos espaços de trabalho, aos meios de comunicação e também a integração de PCDs no ambiente de trabalho. Ademais, é importante ressaltar que para que uma sociedade seja, de fato, inclusiva, é essencial que ela respeite as diferenças e acolha todos os indivíduos sem qualquer tipo de exclusão (Silva, Prais e Silveira, 2024).

Entretanto, apesar da importância de um ambiente empresarial inclusivo, é possível observar a falta de preparo das empresas para lidar com a diversidade, o que consequentemente favorece a ocorrência de preconceito e discriminação, que configuram barreiras significativas à inclusão. Esses fatores contribuem para a formação de estigmas e estereótipos, dificultando a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, especialmente no setor privado, onde muitas empresas ainda percebem essas diferenças como obstáculos na relação com clientes (Silva, Prais e Silveira, 2024).

Trabalho e inclusão da pessoa com deficiência

O sociólogo Ricardo Antunes compreende o trabalho como uma dimensão central da vida social, sendo responsável pela mediação entre o ser humano e a natureza. Nessa perspectiva, o trabalho não é apenas uma atividade econômica, mas também um elemento fundamental para a construção da identidade, da sociabilidade e da própria existência humana. Inspirado nas ideias marxistas, o autor ressalta que é por meio do trabalho que o indivíduo se realiza enquanto sujeito histórico e social (Antunes, 2005).

O trabalho pode ser compreendido como muito mais do que uma simples atividade econômica voltada à obtenção de renda. Ele representa uma condição essencial para a existência humana, pois é por meio do trabalho que os indivíduos transformam a natureza, produzem cultura, constroem relações sociais e participam da construção histórica da sociedade. Dessa forma, o trabalho assume um papel central na vida social, influenciando diretamente a formação da identidade, da sociabilidade e das formas de organização coletiva. Quando seu verdadeiro sentido é reduzido apenas à lógica econômica, perde-se também parte de sua dimensão humana e transformadora (Pereira; Dolci; Costa, 2016)

Entretanto, no contexto do capitalismo, o trabalho assume uma dimensão contraditória. Ao mesmo tempo em que possibilita a realização humana, ele também se transforma em um mecanismo de exploração. Isso ocorre porque o trabalhador perde o controle sobre o processo e o produto de seu trabalho, caracterizando o fenômeno da alienação. Além disso, a lógica capitalista prioriza o lucro, fazendo com que o trabalho seja organizado de forma a extrair o máximo de valor possível do trabalhador, muitas vezes em condições precárias (Antunes, 2005).

A perspectiva social do trabalho compreende o trabalho não apenas como uma atividade econômica, mas como um elemento central na organização da sociedade e na vida dos indivíduos, é por meio dele que se estabelecem conexões sociais, se estruturam relações e se constrói a identidade dentro de um grupo. Nessa abordagem, o trabalho é entendido como a atividade pela qual o ser humano transforma a natureza e, simultaneamente, transforma a si próprio, assumindo assim um papel social fundamental ao produzir cultura, garantir a

sobrevivência coletiva e definir posições sociais, como classes e funções na sociedade (Marx, 1983).

O trabalho é considerado uma categoria fundamental para a existência humana, pois, além de transformar a natureza, também contribui para a formação do indivíduo e da sociedade. Nesse sentido, o trabalho desempenha um papel central na construção das relações sociais e no desenvolvimento da vida em coletividade. Assim, neste estudo, o trabalho será compreendido como elemento essencial para a constituição do ser social, diferentemente da visão que o reduz apenas a uma mercadoria. (Lessa, 2012)

A trajetória da inclusão das pessoas com deficiência (PCDs) no trabalho está diretamente ligada à evolução do próprio conceito de cidadania ao longo da história. Mesmo após marcos importantes como a Revolução Francesa, que consolidou direitos civis e políticos, grande parte da população permaneceu excluída economicamente, entre elas as pessoas com deficiência. Foi a partir do século XIX que começaram a surgir iniciativas voltadas à redução dessas desigualdades, mas ainda com forte caráter assistencialista. Somente após a Segunda Guerra Mundial houve um avanço mais significativo, quando se reconheceu a necessidade de garantir direitos a todas as minorias, evitando que a vontade da maioria se tornasse opressiva, como ocorreu em regimes como o Nazismo e o Fascismo (Fraga; Gonçalves, 2014).

Com o avanço dessas discussões, especialmente no século XX, surgiram legislações e políticas voltadas à inclusão no mercado de trabalho. A contratação de pessoas com deficiência, por exemplo, passou a ser incentivada e, em muitos casos, obrigatória, não como uma medida assistencial, mas como uma forma de promover equidade e participação econômica. Essas ações buscam garantir que as PCDs tenham condições reais de desenvolver suas capacidades e conquistar autonomia financeira, tornando-se parte ativa da sociedade (Zanitelli, 2013).

Assim, a inclusão das pessoas com deficiência no trabalho deve ser entendida como um processo histórico de superação da exclusão social. Mais do que cumprir exigências legais, trata-se de reconhecer que a construção de um ambiente de trabalho inclusivo depende também da postura dos profissionais e da sociedade como um todo, valorizando o comprometimento, a dedicação e o potencial de cada indivíduo, independentemente de suas condições (Sassaki, 2002).

Portanto, a acessibilidade é um fator essencial para garantir a inclusão efetiva no ambiente de trabalho. Sem adaptações adequadas, muitos indivíduos acabam enfrentando dificuldades de interação, participação e pertencimento, o que compromete seu bem-estar e desenvolvimento profissional. Dessa forma, promover acessibilidade significa não apenas cumprir normas, mas também construir um ambiente mais acolhedor, respeitoso e igualitário para todos os trabalhadores (Neves-Silva; Prais; Silveira, 2015)

Procedimentos de pesquisa

A presente pesquisa caracteriza-se como qualitativa e descritiva(Gil, 2022). A abordagem qualitativa foi adotada por possibilitar uma compreensão mais aprofundada das experiências, percepções e significados atribuídos pelos participantes às situações vivenciadas no ambiente de trabalho. Já o caráter descritivo da pesquisa relaciona-se à intenção de identificar e analisar aspectos presentes nos processos de recrutamento, seleção, acessibilidade e convivência organizacional.

O estudo foi desenvolvido em um município do Sudoeste do Paraná. A escolha do setor supermercadista ocorreu em razão de sua relevância econômica e elevada empregabilidade, aproximando-se de 35 supermercados na cidade pesquisada, além de funções operacionais que frequentemente concentram processos de contratação de pessoas com deficiência. Outro fator considerado foi a obrigatoriedade legal prevista na Lei nº 8.213/1991, que estabelece cotas para contratação de pessoas com deficiência em empresas com cem ou mais funcionários. No ano de 2025, foram identificados três supermercados no município que atendiam a esse critério. Entretanto, apenas dois aceitaram participar da pesquisa, sendo denominados ao longo do estudo como Supermercado A e Supermercado B. Foram entrevistados o gerente do Supermercado A e a gestora de recursos humanos do Supermercado B.

Além da versão oficial das empresas, foram entrevistadas cinco pessoas com deficiência que já haviam participado de processos seletivos ou exercido atividades profissionais em supermercados do município, mas que não possuíam vínculo empregatício ativo com essas organizações no momento da realização da pesquisa. Tal critério foi estabelecido com o objetivo de proporcionar maior liberdade nos relatos e reduzir possíveis constrangimentos relacionados ao vínculo profissional vigente. Entre os participantes, dois apresentavam baixa visão, um possuía cegueira total e dois eram pessoas com deficiência auditiva.

Para o contato com os participantes, utilizou-se a técnica de amostragem em bola de neve, método frequentemente empregado em pesquisas com grupos de difícil acesso ou sem registros formais disponíveis. Nesse procedimento, os próprios participantes indicaram novos indivíduos com características semelhantes, favorecendo a ampliação da rede de contatos e o acesso ao público investigado (Faugier; Sargeant, 1997).

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas, permitindo maior flexibilidade na condução das perguntas e aprofundamento das experiências relatadas pelos participantes. As entrevistas buscaram compreender aspectos relacionados aos processos de recrutamento e seleção, acessibilidade, relações interpessoais, adaptação no ambiente de trabalho e percepção acerca das práticas de inclusão desenvolvidas pelas empresas. Vale ressaltar que todos os participantes foram previamente informados sobre os objetivos da pesquisa, os procedimentos adotados e a garantia de sigilo das informações fornecidas. Além disso, os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), assegurando a concordância da participação no estudo. Com a finalidade de preservar suas identidades, os participantes foram identificados ao longo do estudo por meio de letras.

Para a análise dos dados, utilizou-se a técnica de análise de conteúdo categorial proposta por Bardin (2016), a qual possibilita organizar, classificar e interpretar os dados de forma sistemática. O processo analítico ocorreu em três etapas: pré-análise, exploração do material e interpretação dos resultados. Inicialmente, realizou-se a organização das entrevistas e a leitura flutuante do material coletado. Posteriormente, os relatos foram agrupados em categorias temáticas relacionadas aos objetivos da pesquisa, permitindo identificar padrões, recorrências e contradições presentes nas experiências dos participantes. Por fim, os dados foram interpretados à luz do referencial teórico adotado no estudo.

Vale ressaltar que a análise de dados contou com uma ferramenta de apoio essencial, o software Transkriptor, que realiza a transcrição e oferece uma breve análise dos pontos-chave do texto. Destaca-se que, apesar do uso da ferramenta, o software não substituiu a escuta, revisão, leitura e análise das entrevistas pela estudante, apenas facilitou esse processo,

tornando-o mais fluido e proveitoso. Ressalta-se que este trabalho contou com o apoio de ferramentas de Inteligência Artificial na elaboração de alguns parágrafos ao longo do texto. As principais plataformas utilizadas foram ChatGPT, Deepseek, Poe e LanguageTool. Esta última foi empregada para a revisão ortográfica, enquanto as demais contribuíram para a reescrita e aprimoramento da redação, tornando-a mais clara, objetiva e fluida. Além disso, as I.As auxiliaram na formatação do texto. Entre os comandos utilizados, destacaram-se: "Reescreva este parágrafo de forma mais clara e objetiva", "Melhore a coesão deste parágrafo e evite repetições" e "Com base no Manual da ABNT anexado, explique como formatar...". Destaca-se que o uso dessa ferramenta não substitui a escrita da pesquisadora, a leitura e a análise das entrevistas, apenas tornou o processo mais fluido e proveitoso.

Práticas de inclusão de pessoas com deficiência no trabalho em supermercados de um município do Sudoeste do Paraná

O estudo foi realizado em um município localizado na Região Sudoeste do Paraná, caracterizado por uma economia diversificada e por sua relevância regional no setor de comércio e serviços. Segundo dados do IPARDES (2024), o setor terciário apresentou destaque na composição do Produto Interno Bruto (PIB) local, sendo responsável por mais da metade da atividade econômica do município. Nesse contexto, o segmento supermercadista possui expressiva participação econômica, contribuindo significativamente para a geração de empregos, circulação de renda e dinamismo do consumo regional.

O relato e discussão do conteúdo das entrevistas apresenta inicialmente a versão dos supermercados fornecida pelos gestores participantes do estudo. Na sequência, a descrição e análise da percepção das PCDs entrevistadas que, no período da pesquisa, não possuíam vínculo ativo de trabalho com as empresas pesquisadas.

Em relação ao recrutamento e seleção os gestores relataram divulgação das vagas destinadas a pessoas com deficiência ocorre de forma integrada às demais oportunidades da empresa, sem diferenciação para o público com deficiência. A Gestora B afirmou que as vagas são publicadas nas redes sociais corporativas, acompanhadas apenas de um símbolo indicativo de acessibilidade. O Gestor A mencionou que mantém vagas abertas há meses, apontando a dificuldade em encontrar candidatos que se encaixem no perfil esperado.

Os gestores ressaltaram a falta de candidatos considerados aptos para as funções disponíveis, especialmente aquelas que exigem esforço físico ou contato direto com o público ou até mesmo funcionários dispostos a trabalhar na escala que o supermercado trabalha. O gestor A destacou que, frequentemente, PCDs recorrem ao supermercado para trabalhar como horista, pois recebem o auxílio do governo e não gostariam de perdê-lo. Além disso, eles apontaram limitações estruturais, como a ausência de adaptações adequadas nos espaços de trabalho, como piso tátil, e a falta de recursos de acessibilidade, como programas que transcrevem o que consta nos computadores.

Os dois gestores entrevistados demonstraram reconhecer a importância da inclusão de PCDs no ambiente de trabalho. No entanto, a forma como essa importância é percebida ainda está fortemente vinculada à necessidade de cumprimento da Lei de Cotas (Lei nº 8.213/1991). Em ambos os casos, a contratação de PCDs aparece mais como uma obrigação legal do que como parte de uma política organizacional de valorização da diversidade. Essa percepção aparece quando a Gestora B afirma que "Nós temos a cota, que é obrigatória por lei. E a

inclusão é feita da maneira que é feita com qualquer outra pessoa, e é claro que a gente respeita as limitações". Na fala do Gestor A o entrevistado expressa compreensão semelhante à da Gestora B ao afirmar que "a empresa contrata por conta da lei, mas também porque quer mostrar que é pra todos".

A visão apresentada pelos dois gestores demonstra que o processo de inclusão se mantém limitado a uma postura integrativa, em que a empresa acolhe o colaborador, mas sem promover mudanças estruturais significativas para garantir sua plena participação. Nesse contexto, conforme aponta Sassaki (2010), a integração se diferencia da inclusão por não alterar o ambiente para atender às necessidades de todos, mas apenas adaptar o indivíduo à estrutura já existente.

Ao analisar as práticas de adaptação e acessibilidade, observa-se que tanto o Gestor A quanto a Gestora B adotam medidas de forma pontual e reativa. Em ambos os casos, as adequações são realizadas apenas quando surge uma necessidade específica, como a presença de um colaborador com deficiência visual, auditiva ou motora. Outro aspecto relevante evidenciado nas entrevistas é a dependência da iniciativa dos próprios trabalhadores com deficiência para promover adaptações. Em alguns casos, essas mudanças tecnológicas ou operacionais que ocorrem na empresa surgem por sugestão dos próprios colaboradores.

Na adaptação e integração das pessoas com deficiência nas equipes de trabalho, observa-se que os dois gestores adotam procedimentos parecidos, ainda que com algumas diferenças na forma de execução. De acordo com Lacombe (2005), a integração consiste em apresentar ao novo colaborador os objetivos, as políticas, os benefícios, as normas, os horários e demais práticas relacionadas ao funcionamento da empresa. Nesse sentido, o período inicial no emprego tem papel fundamental na adaptação e na criação de vínculos com a organização.

Ambos os gestores afirmam que a integração ocorre de modo semelhante ao aplicado aos demais colaboradores, mas com cuidados adicionais para compreender as limitações e potencialidades de cada trabalhador. A principal semelhança entre eles é a valorização do respeito e da ética no momento de inserção do novo colaborador, o que demonstra uma preocupação com a manutenção de um ambiente harmonioso. Contudo, o modo como cada gestor conduz esse processo varia conforme o contexto e a cultura organizacional de suas respectivas empresas

Na percepção das PCDs, sobre o processo de recrutamento e seleção , os entrevistados relataram um processo simples e informal, sem etapas estruturadas. Três dos entrevistados ficaram sabendo das vagas por indicação, agências de emprego ou encaminhamento pela Agência do Trabalhador, como no caso do entrevistado E, que afirmou ter sido encaminhado pela instituição e contratado no mesmo dia, principalmente devido à necessidade do mercado.

O entrevistado A (deficiente auditivo), relatou que soube da vaga por meio de uma agência de emprego, onde se sentiu bem acolhido e compreendido, mesmo sem a presença do intérprete. A experiência inicial foi positiva na agência, mas não se repetiu dentro da empresa. A relação com os gestores e colegas de trabalho não foram positivas, sendo marcadas por relações abusivas, assédio moral e bullying no seu ambiente de trabalho.

O entrevistado B (deficiente auditivo) relatou que soube da vaga por meio de uma indicação familiar e compareceu à empresa acompanhado de sua mãe, que realizou a tradução durante a entrevista. Após essa etapa, foi rapidamente contratado. No entanto, ele mencionou

que, por sua mãe não estar presente diariamente nem nas reuniões, e pela ausência de um intérprete na empresa, enfrentou dificuldades para se comunicar.

O entrevistado C (cego total) entregou o currículo pessoalmente e foi chamado para uma conversa imediata, sendo posteriormente contratado. Relatou que não houveram indícios de uma análise de perfil ou adequação da vaga às suas habilidades. O entrevistado D (deficiente visual, baixa visão) foi informado por conhecidos sobre a oportunidade e relatou que a contratação foi rápida, enquanto o entrevistado E foi encaminhado diretamente pelo SINE, sendo admitido quase de imediato, sem etapas avaliativas mais detalhadas.

Esse último destacou que a contratação ocorreu para atender a lei de cotas, o que evidencia uma prática recorrente de cumprimento burocrático da legislação. Além disso, destaca-se que, na percepção do entrevistado, as empresas escolhiam o tipo de deficiência a contratar, preferindo casos considerados mais "fáceis de lidar", como por exemplo, pessoas com baixa visão, deficiência motora ou intelectual, o que reforça a falta de equidade no acesso às oportunidades.

Essa realidade confirma o estudo de Lorenzo e Silva (2017), realizado em empresas privadas de um município de médio porte no interior paulista. A pesquisa revelou que, na maioria dos casos, as contratações de pessoas com deficiência ocorrem apenas para o cumprimento da legislação, e não por uma efetiva valorização da diversidade ou reconhecimento de suas potencialidades.

A análise das falas permite perceber a ausência de critérios ou protocolos de seleção adaptados, o que faz com que a inclusão ocorra de maneira improvisada. A falta de acessibilidade nas entrevistas e treinamentos, somada à ausência de acompanhamento inicial, reforça a ideia de que a seleção das PCDs é vista como uma etapa burocrática e não como parte de uma política de valorização da diversidade para inclusão. Além disso, a percepção dos entrevistados de que "as empresas escolhem o tipo de deficiência" demonstra um problema estrutural, pois há uma tendência a selecionar pessoas com limitações consideradas mais simples de lidar, evitando adaptações mais complexas, uma prática que contradiz os princípios de igualdade de oportunidades previstos na legislação.

Por meio das entrevistas, foi evidenciado ao longo dos relatos dos participantes que as empresas não realizaram adaptações adequadas para garantir condições de trabalho acessíveis. Em três casos, as PCDs foram inseridas em funções sem qualquer avaliação prévia sobre compatibilidade com suas limitações. O entrevistado E com baixa visão, descreveu que foi colocado diretamente para atuar como empacotador, sem treinamento nem apoio visual, precisando identificar produtos e organizar compras em um ambiente mal iluminado e desorganizado, o que dificultava para ele conseguir identificar o que estava manuseando.

De forma semelhante, o entrevistado C (cego total) relatou a ausência de recursos simples de acessibilidade, como linhas-guia ou orientação espacial no espaço interno do supermercado, o que o obrigava a depender de colegas para se locomover. Esta condição impossibilita a autonomia e não atende aspectos legais de adaptação estrutural.

No caso dos participantes com deficiência auditiva, a ausência de intérprete de Libras foi um fator recorrente. O entrevistado A (deficiente auditivo) relatou que, mesmo avisando sobre sua limitação auditiva, a entrevistadora se comunicou de forma acelerada e sem pausas, acreditando que o aparelho auditivo seria suficiente para garantir compreensão. Ele enfatizou que essa postura o impediu de entender claramente suas funções e comprometeu o início do trabalho.

Entre os participantes com deficiência visual, a falta de atenção às necessidades específicas também foi evidente. O entrevistado C (deficiente visual, cegueira total) relatou

que a empresa estava ciente de sua deficiência, mas não planejou nenhuma adaptação durante o processo seletivo. Ele interpretou sua contratação como uma forma de "cumprir a cota", já que foi dispensado ao final do período de experiência, sob a justificativa de que não conseguiu se integrar às atividades da empresa.

O entrevistado D (deficiente visual, baixa visão) contou que inicialmente houve um esforço para adaptá-lo a uma função compatível (no guarda-volume), mas com a troca de gestão esse cuidado foi perdido. Passou a ser deslocado para tarefas externas, sob sol intenso e pouca visibilidade, o que o deixava vulnerável e exposto a constrangimentos. Já o entrevistado E (deficiente visual, baixa visão) relatou que foi contratado de forma imediata, sem qualquer entrevista aprofundada ou orientação, afirmando que, na fala do entrevistado "não deram apoio nenhum, simplesmente te colocam no serviço e se vira".

Um dos aspectos analisados nesta pesquisa diz respeito ao convívio social das PCDs dentro do ambiente de trabalho. Durante as entrevistas, esse aspecto foi descrito de maneira ambígua: enquanto alguns entrevistados relataram relações cordiais e apoio entre colegas, outros destacaram situações de isolamento, falta de empatia e despreparo de gestores e clientes.

Os entrevistados com deficiência visual (C, D e E) destacaram sentimentos de solidão e exclusão, mesmo sem sofrer ofensas diretas. O entrevistado E (deficiente visual, baixa visão) afirmou sentir-se "isolado", pois as pessoas "tinham receio de se aproximar", o que demonstra que a falta de informação e conscientização sobre a deficiência pode gerar distanciamento social. Ele também mencionou que os gestores não tinham conhecimento sobre o grau de sua limitação, o que agrava as situações de constrangimento no trabalho. O entrevistado D (deficiente visual, baixa visão), por sua vez, relatou que, embora houvesse colegas dispostos a ajudar, a liderança era insensível e frequentemente ignorava suas dificuldades, atribuindo-lhe tarefas que colocavam sua segurança em risco.

No caso dos entrevistados com deficiência auditiva, a convivência foi marcada por diferentes percepções. O entrevistado A (deficiente auditivo) afirmou ter sofrido com brincadeiras de mau gosto e atitudes discriminatórias de alguns colegas, relatando que poucos demonstravam paciência para se comunicar com ele. Já o entrevistado B (deficiente auditivo) apresentou uma experiência mais positiva com a equipe, descrevendo o ambiente como "tranquilo e respeitoso", especialmente após começar a usar o aparelho auditivo. No entanto, relatou dificuldades frequentes com os clientes, que não respeitavam seu ritmo de comunicação e reagiam com impaciência quando ele pedia para repetir algo.

De modo geral, as falas demonstram que a inclusão social dentro da empresa depende muito das atitudes individuais. O respeito e a convivência harmoniosa ocorrem quando há empatia espontânea de colegas, mas não se sustentam como resultado de ações estruturadas da gestão. A ausência de treinamento e de sensibilização sobre diversidade faz com que as relações interpessoais sejam frágeis, marcadas por momentos de acolhimento, mas também por situações de exclusão velada e constrangimento.

Além disso, a percepção de desigualdade de oportunidades foi um ponto recorrente nas entrevistas, especialmente nas falas dos entrevistados A e B, que relataram situações concretas de estagnação profissional e falta de reconhecimento. O entrevistado A (deficiente auditivo) destacou que, mesmo desempenhando as mesmas funções que seus colegas, recebia um salário inferior. Além disso, relatou que era o responsável por treinar novos funcionários, incluindo aqueles que posteriormente eram promovidos, enquanto ele permanecia na mesma posição, sem possibilidade de progressão.

O entrevistado B (deficiente auditivo) também vivenciou a falta de oportunidades. Embora tivesse o desejo de mudar de função para um setor que se adequasse melhor à sua condição, como no hortifruti, onde o contato com clientes era menor, a empresa não permitiu a troca, mesmo ele demonstrando bom desempenho e satisfação nessa área. Segundo ele, a justificativa dos gestores era a "falta de comunicação", o mesmo funcionário relatou que os gestores trocavam seus colegas, que não eram PCDs, com muita facilidade. Essa postura evidencia que a realidade das empresas ainda reflete a exclusão, desrespeito e falta de preparo estrutural e cultural nas organizações conforme constatam Junior; Pereira e Coleti (2024).

Além do exposto, as informações coletadas evidenciam a diferença de interpretação, sobre inclusão no trabalho neste âmbito, entre quem contrata (as empresas pesquisadas) e as PCDs. As empresas buscam a inclusão guiadas, basicamente para atender o aspecto legal e, se possível, usar isso como argumento de divulgação e valorização da marca. Esse processo é pautado na racionalidade presente nos instrumentos regulares de gestão de pessoas, os profissionais de recursos humanos cumprem protocolos previamente estabelecidos. As PCDs entendem o trabalho como alternativa de participação na sociedade, interação social e, também, resultado econômico.

Considerações finais

A realização do estudo possibilita breves constatações acerca do tema e das informações coletadas. Sobre o tema, a interpretação de deficiência sob a perspectiva social, evidencia a importância e responsabilidade da sociedade no processo de inclusão e minimiza a visão da deficiência como "defeito" do indivíduo. Trata-se de algo presente na realidade organizacional e de responsabilidade coletiva.

Em relação às entrevistas realizadas com pessoas com deficiência que atuam em supermercados de Francisco Beltrão evidencia que a inclusão dessas pessoas no ambiente de trabalho ainda ocorre de forma limitada, marcada principalmente pelo cumprimento das exigências legais e não por uma cultura organizacional verdadeiramente inclusiva. Embora alguns participantes tenham relatado experiências positivas de convivência e apoio por parte de colegas, os relatos demonstram que predominam dificuldades relacionadas à acessibilidade, comunicação, reconhecimento profissional e adaptação das condições de trabalho.

Os depoimentos revelam que as empresas apresentam falhas significativas na preparação de gestores, colegas e estruturas organizacionais para receber e integrar trabalhadores com deficiência. A ausência de treinamentos, de políticas de conscientização e de adaptações adequadas contribui para situações de exclusão, isolamento e constrangimento, afetando diretamente a autonomia, a segurança e o bem-estar desses colaboradores. Além disso, observou-se que muitas adaptações dependem da iniciativa individual de alguns colegas, e não de ações institucionais planejadas.

Dessa forma, conclui-se que, apesar dos avanços legais relacionados à inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, ainda existem desafios significativos para que essa inclusão ocorra de maneira efetiva nas empresas que participaram do estudo. A inclusão das pessoas com deficiência no ambiente de trabalho exige mais do que o simples cumprimento da legislação. É necessário que as organizações desenvolvam uma cultura inclusiva baseada no respeito às diferenças, na valorização das potencialidades individuais e na promoção de condições adequadas de acessibilidade e permanência no trabalho. A inclusão efetiva no trabalho ainda é um desafio, depende de ações estruturadas, capazes de

proporcionar autonomia, segurança e igualdade de oportunidades à todos os indivíduos que participam da vida organizacional.

Por fim, sugere-se que futuras pesquisas ampliem a investigação para outros setores econômicos e diferentes contextos organizacionais, incluindo comparações entre empresas públicas e privadas. Estudos dessa natureza poderão contribuir para uma compreensão mais ampla das práticas de inclusão no mercado de trabalho, considerando diferentes tipos de deficiência, culturas organizacionais e políticas institucionais, possibilitando análises mais abrangentes sobre os avanços e desafios da inclusão das pessoas com deficiência nas organizações.

Referências

ANTUNES, Ricardo. **A dialética do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 2005.

BAGLEY, Constance E. **Managers and the legal environment:** strategies for business. 8. ed. Boston: Cengage Learning, 2016.

BAGLEY, Constance E. **Managers and the legal environment:** strategies for the 21st century. 1991. Disponível em: Archive.org.

BANOV, M. R. **Recrutamento e seleção de pessoas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.

BORTOLINI JUNIOR, A.; PEREIRA, M. E. S.; COLETI, J. C. Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: a imprescindibilidade da inclusão social. **Research, Society and Development**, v. 13, n. 12, e123131247692, 2024.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, 1988.

BRASIL. **Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 21 dez. 1999.

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 ago. 2009.

BRASIL. **Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989**. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência e sua integração social. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 out. 1989.

BRASIL. **Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991**. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 jul.

1991.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 jul. 2015.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Validação do inventário de concepções de deficiência em situações de trabalho (ICD-ST). **Psico-USF**, v. 17, n. 1, p. 33-41, 2012.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. Pessoas com deficiência e trabalho: percepção de gerentes e pós-graduandos em administração. **Psicologia: Ciência e Profissão**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 106–119, jan./mar. 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COX, T. H. **Cultural Diversity in Organizations:** Theory, Research and Practice. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers, 1993.

FERRARI, M. A.; CABRAL, R. Comunicação intercultural e interseccionalidade: breve reflexão sobre as perspectivas e desafios da diversidade nas organizações. In: CONGRESSO ABRAPCORP: COMUNICAÇÃO, INOVAÇÃO E ORGANIZAÇÕES, 14., 2019. **Anais** [...]. 2019.

FAUGIER, J.; SARGEANT, M. Sampling hard to reach populations. **Journal of Advanced Nursing**, v. 26, p. 790-797, 1997.

FLEURY, Maria Tereza Leme. Gerenciando a diversidade cultural: experiências de empresas brasileiras. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 40, n. 3, p. 18-25, jul./set. 2000.

FRAGA, Aline Mendonça; COLOMBY, Renato Koch; GEMELLI, Catia Eli; PRESTES, Vanessa Amaral. As diversidades da diversidade: revisão sistemática da produção científica brasileira sobre diversidade na administração (2001-2019). **Cadernos EBAPE.BR**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p. 1-19, 2022.

FRANÇA, T. H. Modelo social da deficiência. **Lutas Sociais**, São Paulo, v. 17, n. 31, p. 59-73, jul./dez. 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2022.

HUNT, Paul. **Stigma**: the experience of disability. London: Geoffrey Chapman, 1966.

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (IPARDES). **Perfil dos municípios paranaenses:** Francisco Beltrão. Curitiba: IPARDES, 2024.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Dicionário de administração**. São Paulo: Saraiva, 2004.

LESSA, Sergio. **Mundo dos homens:** trabalho e ser social. São Paulo: Instituto Lukács, 2012.

LORENZO, S. M.; SILVA, N. R. Contratação de pessoas com deficiência nas empresas. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 23, n. 3, p. 345-360, 2017.

MAIA, Luciana Maria et al. Minorias no contexto de trabalho: uma análise das representações sociais de estudantes universitários. **Psicologia e Saber Social**, v. 6, n. 2, p. 223-242, 2017.

MARX, Karl. **O capital**. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

NEVES-SILVA, Priscila; PRAIS, Fabiana Gomes; SILVEIRA, Andréa Maria. Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil: cenário e perspectiva. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 8, p. 2549-2558, 2015.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Resolução nº 3.447, de 9 de dezembro de 1975**. Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes. Nova York: ONU, 1975.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). **Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF)**. Genebra: OMS, 2001.

PEREIRA, Alexandre Macedo; DOLCI, Luciana Netto; COSTA, Leila Salles da. O sentido do trabalho no contexto da crise estrutural do capital. **REBELA**, v. 6, n. 2, p. 411-429, 2016.

SARAIVA, L. A. S.; IRIGARAY, H. A. R. Políticas de diversidade nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**, v. 49, n. 3, p. 337-348, 2009.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão:** construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 2002.

VENDRAMIN, Carla. Repensando mitos contemporâneos: o capacitismo. **Simpósio Internacional repensando mitos contemporâneos**, v. 2, p. 16-25, 2019.

VIOLANTE, R. R.; LEITE, L. P. A empregabilidade das pessoas com deficiência. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 14, n. 1, p. 73–91, 2011.

ZANITELLI, Leandro Martins. A lei de cotas para pessoas portadoras de deficiência nas empresas brasileiras: impacto e possíveis alternativas. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 18, n. 7, p. 2085-2094, 2013.