

3

Empresas e trabalhadores com deficiência física

O papel das empresas e a postura dos empresários começaram a mudar, no Brasil, segundo Torres (2001), entre o final dos anos 1970 e início dos anos 1980, com a crise do modelo de desenvolvimento baseado na ação e proteção do Estado. Isso fez com que as empresas se reestruturassem, revendo suas estratégias de ação. Para atuar nesse mercado, onde o Estado vinha, aos poucos, se retirando através das privatizações, as empresas começaram a elaborar seu plano de ação em outro campo: o social.

Quando, em nossa pesquisa, indagamos sobre o que a empresa poderia ganhar, contratando pessoas portadoras de deficiência física ao invés de optar pela contratação de outras que não possuam algum tipo de lesão, as respostas foram quase unânimes, em dois aspectos: o da competência e qualidade no serviço, e sobre a imagem e promoção social, obtidas pela empresa, após tais contratações. Um dos entrevistados diz:

- “A empresa acaba tendo um retorno de marketing. Porque hoje a empresa que não trabalha esse lado social, não consegue sobreviver no mercado. Então eu acho que ela vê os dois lados: um que atenda a expectativa dela, profissionalmente, e um que possa atender, também, o lado social”(Henrique, 26 anos).

Os outros discursos seguem a mesma linha de raciocínio:

- “Ela ganha mais credibilidade, no lado social, a imagem da Petrobras melhora. Ajudar não, não a ajuda, mas por ter a iniciativa de abrir mais um campo de trabalho pra gente entrar. Prá gente foi ótimo, mas pra eles também”(Rosângela, 43 anos).

- “Claro que ganha, ganha em todos os aspectos. Primeiro, pelo lado social, a empresa é muito bem vista (...), eles estão ‘ajudando’. Por outro lado, tá ganhando com a capacidade de cada um, com a garra que cada um tem”(Anderson, 33 anos).

O conteúdo destas falas servem para reforçar o discurso de um dos coordenadores do projeto do SAC-Petrobrás, quando perguntado sobre o porque de

contratar pessoas com deficiência física: - “(...) porque nós temos que tratá-las como pessoas, em primeiro lugar, e em segundo, como profissionais, que é o que eles são (...), nunca houve a discriminação”.

Em relação aos benefícios que essas contratações trouxeram para a empresa, apontou a ajuda que a Petrobrás S.A. teve em cumprir seu papel social:

- “Porque toda empresa, além do lucro que ela tem que trazer enquanto tal, ela tem, em primeiro lugar, o seu papel social, que é empregar pessoas, gerar empregos, gerar o bem-estar das pessoas. A empresa sinalizou para o mercado que nós não temos preconceito com pessoas, sejam elas quem forem(...). Trouxe o fortalecimento do papel social da empresa.”

Em relação à questão do papel social da empresa, um dos entrevistados disse o que acha da iniciativa da empresa:

“Eu acho válida. Só acho que essa empresa deveria tratar as pessoas com mais profissionalismo, porque nós somos profissionais. Eles não podem achar que só porque somos deficientes, aí tem aquela questão do social, da responsabilidade social da empresa. Eu não gosto de ser tratado assim, essa questão do social, como se fôssemos uns ‘pobres coitados’, como se estivesse fazendo um favor(...). Eu quero ser tratado como um profissional”. Pedro, 45 anos.

Em recentes pesquisas sobre responsabilidade social das empresas, que vêm sendo realizadas pelo Instituto Ethos, desde 2000, está se constatando que um dos grandes benefícios que os empregadores obtêm com a contratação de portadores de deficiência é a melhoria da sua imagem. Através destas contratações, ganham certo prestígio, e acabam estimulando, também, a aquisição de novos consumidores com as mesmas características.

Na verdade, mais do que “cumprir seu papel social”, as empresas preocupam-se em divulgar suas atitudes. Com isso, visam a ser bem vistas perante a sociedade, como “empresa cidadã” e responsável socialmente. Dessa forma, atraem mais consumidores. Um exemplo dessa divulgação são os chamados balanços sociais, onde as empresas expõem suas “atitudes cidadãs” para com seus funcionários e familiares, como a criação de salas para repouso, sessões de massagem e relaxamento, etc. Em relação aos trabalhadores com deficiência, as empresas vêm procurando firmar contratos de prestação de serviços com entidades beneficentes buscando, também, sua promoção social.

Este tipo de contrato, que tem como incentivo a isenção de licitação para a empresa contratante, vem sendo estabelecido entre a Petrobrás S.A. e o CVI/Rio, por este ter, como princípio, a promoção de uma vida independente para as pessoas portadoras de deficiência, sejam elas deficiências mentais, auditivas, físicas, etc. Entre seus objetivos, estão a prestação de informações a respeito do cotidiano das pessoas com deficiência, orientação sobre equipamentos, legislação, entre outros, além de encaminhar estas pessoas para usufruir de serviços em outras instituições que mais se adequem às suas necessidades. Também atuam, quando alguma empresa oferece determinado número de vagas, como mediadoras entre esta e o funcionário, que ora é contratado em regime formal, ora é contratado em regime de terceirização. Para o funcionamento destas entidades há uma diretoria, um conselho fiscal, um conselho consultivo e uma equipe técnica, sendo que dois terços desta diretoria devem ser compostos por pessoas com deficiência.

O Centro de Vida Independente do Rio de Janeiro – CVI/Rio – foi fundado em 1988, sendo o primeiro no Brasil e América Latina. Através da sua criação, foi implantada, no Brasil, a filosofia de vida independente. O movimento de vida independente surgiu nos EUA (Universidade de Berkeley, Califórnia) na década de 1970, enquanto um movimento de reintegração social. Partiu da iniciativa de pessoas com deficiência (em geral, veteranos mutilados pelas guerras), que não aceitavam ficar numa posição passiva diante das decisões que deveriam tomar em relação às suas vidas. Dessa forma, foram criados os Independent Living Centers.

A noção de “vida independente” está vinculada à questão da liberdade e autonomia que deve possuir a pessoa portadora de deficiência, a fim de que possa tomar suas próprias decisões a respeito de suas reais necessidades. Estão aí incluídos alguns valores e princípios que constituem essa filosofia, sugerindo que estas pessoas devem ter clareza de quais são suas reais necessidades, para que tenham uma melhor qualidade de vida e, para tanto, necessitam dispor de uma variedade de serviços e equipamentos. É um processo a ser construído pelo próprio sujeito com deficiência.

Esse movimento proporcionou a este segmento a oportunidade de refletir sobre suas potencialidades, ao invés de ficar centrado em suas limitações. Ele percebeu que é capaz de administrar sua própria vida, com independência, e que

muitas de suas limitações estão diretamente relacionadas aos obstáculos existentes, como barreiras arquitetônicas, preconceito, etc..

Um ponto a ser levantado em relação a esta filosofia é a presença de aspectos contraditórios ali embutidos. Embora o discurso comum dos CVIs, no Brasil, seja o de que eles se adequam à realidade local, há que se considerar que o fato de que ninguém é absolutamente independente, das máquinas, equipamentos e outras pessoas..

Atualmente, em termos organizacionais, CVI/Rio tem em funcionamento os setores vida independente, aconselhamento entre pares, acessibilidade ao meio físico e empregabilidade. Além disso, a entidade presta assessorias e consultorias para órgãos de classe de outros setores, tendo atuado nos projetos do Rio Cidade I e II, da prefeitura do município do Rio de Janeiro e, também, no projeto do Museu da Vida, da Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ.

O setor de empregabilidade iniciou suas atividades em 1994, tendo suas funções assumidas pelo Serviço Social. Inicialmente, os assistentes sociais desenvolviam um projeto de Reabilitação Baseada em Comunidade (RBC), com o propósito de dar melhor consistência às ações voltadas para a melhoria da qualidade de vida dos deficientes, a partir das necessidades identificadas na própria comunidade. Neste mesmo ano, o CVI/Rio foi procurado pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE – que buscava implantar a terceirização de mão-de-obra composta por pelos portadores de deficiência.

A partir do momento em que o grupo que seria treinado na CEDAE foi escolhido, através de avaliações realizadas no próprio CVI/Rio por outros funcionários, a direção da instituição delegou aos assistentes sociais a função de negociar o contrato diretamente com os representantes da CEDAE.

Inicialmente, foram contratadas quarenta e cinco pessoas, chegando, ao longo de cinco anos de contrato, a um total de sessenta. Durante esse período, foram realizados seminários de treinamento e atendimento e acompanhados os funcionários dentro da empresa.

Com essa experiência da CEDAE, outras empresas começaram a procurar o CVI/Rio, que passou a exercer um papel de consultoria, já que muitas daquelas não

sabiam sequer que tipo de testagem aplicar, além de dinâmicas de grupo que exigissem um maior esforço físico.

Em 1996, o CVI/Rio foi procurado pelo Tribunal Regional do Trabalho – TRT, com o mesmo objetivo da CEDAE. O TRT necessitava de pessoas para operar máquinas copiadoras/xérox, telefonistas e, também, de digitadores. Foi formado um grupo de vinte e duas a vinte e cinco pessoas, que trabalharam nestas funções enquanto o contrato foi mantido, em torno de quatro anos. Ao término deste contrato, as pessoas se desligaram do CVI/Rio, continuando no TRT, só que através de outras instituições para portadores de deficiência.

Com o fim dos contratos com a CEDAE e o TRT, o CVI/Rio começou a repensar sua sustentabilidade. Dentro de uma perspectiva de corte de recursos, toda sua estrutura foi repensada. Se os contratos de terceirização sempre deram sustentabilidade ao CVI/Rio, com o término dos mesmos não havia mais como sustentar toda a estrutura que havia sido montada, desde o início, na instituição. Nesta perspectiva, foi iniciada a prestação de serviços a empresas que os solicitassem, as quais devem repassar os recursos para a sustentabilidade do CVI/Rio. Dessa forma há um contrato de terceirização, no qual o CVI/Rio fornece a mão-de-obra e assume a responsabilidade pela seleção, admissão, treinamento e substituição dos funcionários, ou seja, administrando o contrato como um todo.

A partir desta reestruturação, o CVI/Rio passou a se preocupar mais com seus objetivos originais. Segundo sua direção, a questão da inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho não é o único foco de ação desta entidade:

- “As empresas têm nos procurado, a procura de mão-de-obra desse segmento (...) mas não é esse nosso ponto principal. Nós achamos que mais importante que tudo, é sensibilizar a empresa para esse segmento de pessoas com deficiência, não só por uma questão de serem obrigados a contratar, mas a ver toda uma consciência social, um compromisso que as pessoas têm com o social, de abrir oportunidades do mercado de trabalho para vários segmentos sociais, que em geral são marginalizados.”

Dessa forma, o Serviço Social passou a ter suas funções assumidas no setor de empregabilidade por profissionais de outras áreas, mudando, assim, o tipo de cadastramento das pessoas com deficiência, candidatas às vagas oferecidas. A partir daí, o cadastro passou a ser feito através de envio de currículos. Como os assistentes

sociais eram os responsáveis pelos processos seletivos no CVI/Rio, com a sua substituição, estes passaram a ser feitos pelos profissionais de recursos humanos, mas pertencentes à empresa contratante.

Assim, ao reestruturar-se financeiramente, o CVI/Rio acabou por abrir mão de um profissional essencial para o tipo de trabalho ali desenvolvido. Durante o tempo em que permaneceu na instituição, o assistente social possibilitou o surgimento de novos contratos de trabalho para a população usuária de seus serviços. As negociações com os empregadores eram feitas de forma direta entre estes e o assistente social responsável pelo setor. Frequentemente usuários ou empregadores, antes mesmo de procurarem o tipo de serviço que desejavam no CVI/Rio, dirigiam-se prioritariamente ao setor de serviço social.

A justificativa encontrada pela direção do CVI/Rio para a extinção do serviço social foi a de que não seria mais possível manter toda a estrutura funcional inicial, por questões estritamente financeiras. E, além disso, foi apontado que a instituição não teria mais como preocupação principal a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, mas sim a disseminação de informações, promovendo uma “conscientização social” em relação a este segmento.

Novos contratos de terceirização foram surgindo, incentivados pela legislação que possibilita às empresas públicas isenção de licitações se a contratação for intermediada por uma entidade de pessoas com deficiência. A Lei nº 8.666/93, que regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, dispõe sobre este tema, abrindo o caminho para a inserção destas pessoas em postos de trabalho, nas empresas públicas. Em seu art. 24, isenta de licitação:

XX – Na contratação de associação de portadores de deficiência física, sem fins lucrativos e de comprovada idoneidade, por órgãos ou entidades de Administração Pública, para a prestação de serviços ou oferecimento de mão-de-obra, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

Embora seja um passo importante no setor de contratações de pessoas com estas características, esta lei é limitada, uma vez que isenta as empresas de licitações apenas no caso de contratação de pessoas com deficiência física, excluindo, dessa forma, aquelas com outros tipos de deficiência.

Esse processo de terceirização de serviços está cada vez mais presente no universo das empresas, sejam elas de grande, médio ou pequeno porte. A terceirização tem como sentido original a qualidade, a produtividade e a competitividade. Reduzir despesas com encargos sociais é um de seus objetivos. Um dos pontos favoráveis para a empresa que utiliza a terceirização de serviços é que esta não precisa se preocupar com processos seletivos, economizando tempo. No caso do contrato firmado entre a Petrobrás S.A. e o CVI/Rio, os profissionais da área de recursos humanos da Petrobrás S.A. participam deste processo em conjunto com o CVI/Rio.

Para Druck (1999), existem duas óticas em relação à terceirização: uma que está ligada à busca pela produtividade, qualidade e competitividade; e outra, direcionada, simplesmente, a reduzir custos, contrariando a idéia de qualidade no serviço. Na Petrobrás S.A., é notável a preocupação com a qualidade no serviço, mesmo porque ela percebe que estes trabalhadores, desde que capacitados e habilitados, podem realizar suas funções laborais com eficiência e competência.

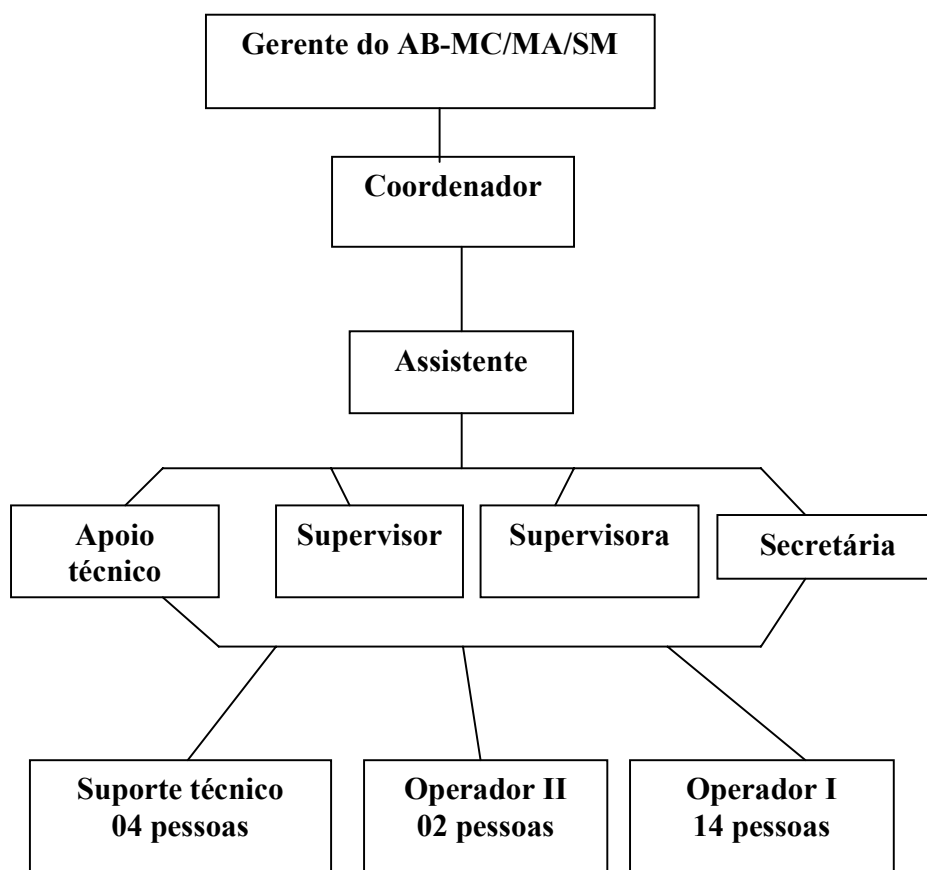
Hoje, o CVI/Rio possui apenas um contrato de terceirização, com a Petrobrás S.A. Esta é a empresa que congrega o maior número de funcionários prestadores de serviços, contratados formalmente pelo CVI/Rio. O SAC-Petrobrás tem seu quadro de funcionários quase todo composto por pessoas com deficiência física, num total 25 funcionários.

A abertura do mercado nacional de combustíveis trouxe uma nova realidade para a Petrobrás S.A. – que havia exercido o monopólio, no setor, durante quase meio século. A partir daí, a empresa deveria adotar uma postura diante do mercado que fosse baseada em novos parâmetros de eficiência e competitividade. Nasceu, assim, em 1997, o Programa Cliente Petrobrás – CLIP – que passou a reger todas as ações de relacionamento com o mercado da companhia. Foi dentro deste programa que teve origem o SAC-Petrobrás.

Segundo um dos coordenadores do projeto, o SAC-Petrobrás é uma ferramenta estratégica, utilizada com maestria para aumentar a sua competitividade no mercado de óleo, gás e energia. É responsável pelo gerenciamento do

atendimento aos consumidores e público, em geral, de todo país, servindo para aprimorar e colaborar com a abertura da empresa para o mercado.

O organograma do SAC-Petrobras é o seguinte:



Desde o início do contrato entre a Petrobrás S.A. e o CVI/Rio, em 1998, nove funcionários se desligaram do SAC-Petrobrás, dentre eles, sete por não se adequarem à rotina de trabalho, e dois optaram por outra oportunidade de trabalho. Alguns funcionários progrediram, profissionalmente, sendo que três trocaram o CVI/Rio por outra empresa prestadora de serviços, em função do novo setor no qual estavam inseridos; uma funcionária mudou de setor – atualmente está no setor de bunker – mas continua prestando serviços pelo CVI/Rio, e uma funcionária que trabalha, atualmente, na BR Distribuidora, como funcionária efetiva da empresa, através de aprovação em concurso público.

O SAC-Petrobrás começou a funcionar, em caráter experimental, no período de novembro de 1998 a maio de 1999 e, em caráter definitivo, no dia 26 de maio de 1999. Na verdade, o SAC-Petrobrás é uma comunidade de atendimento, que congrega 1.250 pessoas em todo Brasil, comunidade esta interligada através de um sistema informatizado.

A iniciativa de contratar pessoas portadoras de deficiência física surgiu de um dos seus coordenadores, responsável por toda parte de recursos humanos – recrutamento, treinamento – projeto este que tinha mais dois coordenadores. Participando de um seminário sobre atendimento ao cliente, em São Paulo, foi efetivado contato com representantes da empresa FORD, da qual todos os funcionários de seu call center são portadores de deficiência física. Foi a partir desta experiência que o quadro de funcionários do SAC-Petrobrás passou a ser composto por pessoas portadoras de deficiência, inseridas na condição de terceirizados. A justificativa apontada por um dos coordenadores do projeto foi assim explicitada:

"(...) a melhor coisa é a gente pegar gente de fora, colocar a cultura na cabeça deles e, principalmente, a pessoa que não sabe nada de petróleo (...) e então você bota principalmente o comportamental no perfil da pessoa".

Definido o perfil – pessoas portadoras de deficiência física, com 2º grau completo, conhecimentos de informática (excel e word) e com boa digitação – faltava

apenas estabelecer com qual instituição seria estabelecido o contrato. Foram realizadas visitas em diversas instituições que prestam serviços para portadores de deficiência. A escolha do CVI/Rio deu-se, segundo a gerência, pelo respeito que a instituição tem pelo portador de deficiência, possibilitando, por exemplo, a oportunidade deste de recusar uma oportunidade de emprego quando este não lhe agrada.

Após o estabelecimento do perfil dos candidatos às vagas oferecidas, teve início o processo seletivo. De início, os coordenadores do projeto SAC-Petrobrás definiram que seriam contratados oito operadores de telemarketing. Mas, em virtude da demanda, as vagas foram ampliadas de oito para doze. Esse processo foi sempre realizado em conjunto com o CVI/Rio, contando, também, com a ajuda de uma psicóloga da Petrobrás S.A.

Os treze candidatos selecionados receberam treinamento, através de palestras informativas sobre o petróleo, a empresa Petrobrás S.A., sobre processamento, refino de petróleo, e relações da empresa com o mercado. Além disso, receberam treinamento sobre atendimento ao cliente. Este treinamento teve 45 dias de duração, com a carga horária de 40h semanais. Toda esta carga de informações, indo "do poço ao cliente", foi de fundamental importância para familiarizá-los no ambiente no qual iriam se inserir. Após este período, foi aplicada uma prova com questões, que abrangiam os conteúdos de disciplinas do ensino médio – uma espécie de “vestibular” – para os treze candidatos, os quais obtiveram notas suficientes para serem aceitos como operadores de telemarketing.

Durante a fase pré-operacional, esses funcionários trabalhavam em horário único, de 8h às 17h. Para isso, todo o prédio, em especial a central de atendimento, foi adaptado para recebê-los. O atendimento em caráter experimental teve duração de janeiro a maio de 1999. No dia 26 de maio de 1999, o SAC-Petrobrás passou a ser efetivado.

Como o organograma da central de atendimento já havia sido estabelecido pelos coordenadores do projeto, houve a necessidade de criar critérios para a divisão dos cargos dentro do setor. Antes de sua definição, foi estabelecido um rodízio de cargos, durante um ano, com o objetivo de levar estes funcionários à percepção da

responsabilidade de cada um, quando estivessem exercendo determinada função. Com a ampliação das vagas, o horário de expediente mudou para dois turnos – manhã e tarde – com 6h de duração cada um. Apenas o coordenador da central de atendimento, no início, era funcionário efetivo da Petrobrás S.A.. Hoje, três funcionários do SAC-Petrobrás não possuem deficiência física, e os demais são contratados pelo CVI/Rio.

Atualmente, os funcionários contratados do SAC-Petrobrás só podem participar de uma oportunidade de ascensão com, no mínimo, seis meses de experiência, fazendo provas internas.

A Petrobrás S.A. contrata, através do CVI/Rio, apenas pessoas com deficiência física. Quando indagado sobre essa preferência, excluindo pessoas com outros tipos de deficiência, um dos coordenadores do projeto para implantação do SAC-Petrobrás nos disse:

“Por causa da característica do trabalho. A gente não poderia botar uma pessoa que tivesse uma dificuldade de raciocínio, porque toda Central de Atendimento tem indicadores de desempenho, é rapidez no atendimento. E quando você está falando com alguém que liga para a empresa, ele não quer saber quem é, e na cabeça do cliente ele não está falando com o ‘José’, ele está falando com a Petrobrás”.

Para exercer a função de operador de telemarketing seria inviável a contratação de pessoas com deficiência mental, ou mesmo com deficiência auditiva, devido ao próprio atendimento telefônico. A pessoa com deficiência visual estaria apta para desenvolver tal função, desde que fossem feitas adaptações adequadas, com a instalação de sistema DOS-VOX. Mas a instalação desse sistema, assim como de outras adaptações, exigem custos adicionais os quais as empresas nem sempre estão dispostas a ter. Além disso, percebe-se, na fala deste coordenador, que é presente a preocupação com a imagem que a empresa apresenta aos seus clientes e à sociedade como um todo.

O Decreto nº 3.298/99, art. 35, aponta as três modalidades de inserção laboral das pessoas com deficiência. Estas podem ser contratadas por meio de colocação competitiva (contratação regular, que independe da adoção de procedimentos especiais, não excluindo a utilização de apoios especiais), colocação

seletiva (contratação regular, que depende da adoção de procedimentos e apoios especiais) e promoção do trabalho por conta própria (fomento de ação, de uma ou mais pessoas, visando à emancipação econômica e pessoal, através de trabalho autônomo, cooperativado ou em regime de economia familiar). Procedimentos especiais seriam os meios utilizados para a contratação das pessoas que necessitem, de acordo com o grau de suas deficiências, de condições especiais, como jornada variável, horário flexível, etc. Já os apoios especiais seriam a orientação, a supervisão e ajudas técnicas, entre outros, que possam auxiliar ou permitir a compensação de limitações motoras, sensoriais ou mentais, para a superação de barreiras, possibilitando a plena utilização da capacidade destas pessoas. Este art. 35, § 1º, indica ainda que as entidades beneficentes de assistência social podem intermediar a contratação destas pessoas, em forma de colocação seletiva ou promoção do trabalho por conta própria, nos seguintes casos:

“I – na contratação para prestação de serviços, por entidade pública ou privada, da pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial; e

II – na comercialização de bens e serviços decorrentes de programas de habilitação profissional de adolescente e adulto portador de deficiência em oficina protegida de produção ou terapêutica.”

Em seu art. 36, estabelece-se o percentual que as empresas devem atingir no preenchimento de seus cargos, com pessoas com deficiência habilitadas, na seguinte proporção: a) até 200 empregados, 2%; b) de 201 a 500 empregados, 3%; c) de 501 a 1000 empregados, 4%; e acima de 1001 empregados, 5%. O §1º dispõe que a dispensa de um trabalhador com deficiência somente poderá ocorrer com a contratação de um substituto semelhante. Um dos artifícios utilizados por alguns empregadores é o de que nem sempre é possível encontrar um substituto habilitado para a vaga. Neste caso, as empresas que terceirizam serviços através de entidades beneficentes têm, no cadastro de empregados desta entidade, uma ótima fonte de recursos.

Devemos enfatizar, mais uma vez, o quanto não só a Petrobrás S.A., mas as empresas em geral, ganham ao aderirem a esta lógica de responsabilidade social e

ao divulgarem suas ações. Ganham mais consumidores, melhoram seus investimentos, aumentam sua lucratividade.

O que consideramos mais importante é que a inserção destas pessoas no mercado de trabalho não deve fazer parte apenas da responsabilidade social das empresas. Isso traz implícita a idéia de caridade, quando, na verdade, nossa legislação é bem clara: as empresas devem preencher de 2% a 5% de seus cargos com pessoas com deficiência, desde que estejam habilitadas. Trata-se, não de caridade ou de deficiência, mas de eficiência, da efetivação de direitos.