



UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS, ECONÔMICAS E SOCIAIS  
MESTRADO EM POLÍTICA SOCIAL

Taís Ullrich Fonseca

**RESPONSABILIDADE SOCIAL DA EMPRESA E INCLUSÃO PELO TRABALHO:  
um estudo no Posto Cidadão Capaz de Pelotas – RS, à luz do beneficiário**



Pelotas  
2012

**TAÍS ULLRICH FONSECA**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL DA EMPRESA E INCLUSÃO PELO TRABALHO:  
um estudo no Posto Cidadão Capaz de Pelotas – RS, à luz do beneficiário**

Dissertação apresentada para defesa ao Programa de Pós-Graduação em Política Social – Mestrado, Universidade Católica de Pelotas – UCPel, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Política Social.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Raquel Fabiana Lopes Sparenberger.

Pelotas  
2012

**TAÍS ULLRICH FONSECA**

**RESPONSABILIDADE SOCIAL DA EMPRESA E INCLUSÃO PELO TRABALHO:  
um estudo no Posto Cidadão Capaz de Pelotas – RS, à luz do beneficiário**

**Banca examinadora:**

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Raquel Fabiana Lopes Sparemberger (Orientadora) UCPEL-RS

---

Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Lurdes Marlene Seide Froemming – Unijuí-RS

---

Prof. Dr. Fábio Souza da Cruz – UCPEL-RS

Pelotas, 1º de março de 2012.

*Dedico esta conquista  
aos meus grandes amores  
e maiores tesouros:  
**Fernando, Theo, Pedro, Maria,  
Jaqueline, Diuliani e Pietra.***

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela concessão de todas as bênçãos em minha vida.

À base familiar, Pedro, Maria e Jaqueline Fonseca, pelo incentivo, compreensão, amor e carinho que sempre dedicaram a mim, essenciais a minha vida.

A Fernando Moreira, pelo carinho, companheirismo, motivação e amor a mim concedido, fazendo-me sentir a mulher mais feliz do mundo, e, ainda, por tornar minha vida repleta de sentido, me presenteando com uma sementinha já sentida em meu ventre: Theo, amado desde já.

A minha segunda família, Francisco e Maria da Graça Moreira, os quais me acolheram e incentivaram com muito carinho.

Aos queridos colegas, amigos e professores do Mestrado em Política Social da Universidade Católica de Pelotas, pelo companheirismo, troca de experiências e amizade durante todo o período acadêmico. Em especial ao Prof. Dr. Fábio Cruz, pelas significantes contribuições para qualificação deste trabalho.

À Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Lurdes Froemming da Unijuí- RS, pela atenção e disponibilidade dedicada.

À Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Raquel SpareMBERGER, que, além de orientadora dedicada, foi uma companheira e amiga especial no decorrer do desenvolvimento deste trabalho, concedendo-me não só conhecimento, mas também valores.

Ao empresário João Augusto Bento da Fonseca, pela oportunidade de realizar este trabalho, e aos funcionários e egressos pela importante colaboração.

À amiga e jornalista Anelise Heidrich, uma competente revisora de texto da Editora Universitária, pela correção do Português.

E, por fim, aos demais amigos e colegas de trabalho, pelos laços de amizade tão importantes para mim, em especial ao Prof. Ernani Ávila, além do apoio profissional, pela preocupação humanística.

*Como às vezes agimos com ingenuidade,  
achando que somos perfeitos,  
não percebendo no outro notável habilidade,  
deixando-nos cegar por preconceitos.*

*Todos temos deficiências,  
talvez ainda não tenhamos notado.  
Mas elas não devem superar nossas eficiências  
e o outro não deve ser desprezado.*

*Se uma sociedade justa queremos,  
certas dificuldades devem ser motivo de união.  
E não podemos chegar a extremos  
de a um irmão dizer: não!*

*Se exercitarmos a nossa consciência,  
vamos chegar à conclusão  
de que devemos ter ciência  
de que a perfeição é ilusão.*

***Autor desconhecido***

## RESUMO

O presente estudo analisa os resultados produzidos pelas ações de responsabilidade social desenvolvidas pelo setor privado, através do Posto Cidadão Capaz, de Pelotas, na visão dos diretamente atingidos, os funcionários, proporcionando um julgamento da atuação social realizada pela empresa, enfatizando a inclusão pelo trabalho. Para atingir tal finalidade a dissertação perpassa pelas questões do Estado, das políticas sociais e do mercado no momento de surgimento dessa nova responsabilização do segundo setor. Identifica as diferentes concepções e percepções sobre a responsabilidade social da empresa e aponta os limites e as potencialidades das ações de inclusão, particularmente pelo trabalho. Apresenta, também, os resultados produzidos na vida dos funcionários, para empresa e para sociedade como um todo. A metodologia de trabalho centrou-se no caráter bibliográfico e no estudo de caso, com intuito de aproximar a discussão teórica da prática vivenciada. Utilizou-se a entrevista semiestruturada como instrumento de escuta dos pesquisados, contando com uma abordagem qualitativa. A investigação permitiu perceber que a política social se desenvolve no segundo setor, baseada em um novo cenário de relações sociais concebidas na sociedade capitalista, através da prática de responsabilidade social, alertando que para legitimação das ações no âmbito empresarial elas devem ser pensadas além de conceitos, mas levando em consideração os resultados produzidos, os quais são positivos e visíveis para cada segmento, não sendo uma quimera, mas sim uma realidade a ser exaltada. Aponta que, embora as metamorfoses pelas quais perpassou o mundo do trabalho, este continua tendo um papel central na vida das pessoas, principalmente como fonte de dignidade. Pondera que a prática de inclusão, em especial de pessoas com deficiência, vem sendo lentamente implantada, apresentando ainda limites, mas, também, potencialidades. Considera, por fim, a efetividade das práticas de responsabilidade social das empresas desenvolvidas pelo Posto Cidadão Capaz em Pelotas, o qual atinge o objetivo de incluir com sucesso pela força da mão de obra pessoas que apresentam algum tipo de intolerância social, proporcionando uma nova percepção sobre as atividades sociais no âmbito organizacional e um modelo a ser adotado.

**Palavras-chave:** Responsabilidade Social da Empresa. Trabalho. Inclusão. Pessoa com Deficiência. Projeto Cidadão Capaz.

## ABSTRACT

This present study analyzes the results produced by the actions of social responsibility developed by the private sector, through the Citizen Able Tour of Pelotas, in the view of those directly affected, employees, providing a trial of social work developed by the company, emphasizing the inclusion of the work. To achieve this purpose pervades the essay questions by the state, market and social policies at the time of emergence of this new accountability of the second sector. Identifies the different conceptions and perceptions of corporate social responsibility and points out the limits and potential actions for inclusion, particularly for the work. It also presents the results produced in the lives of employees for the company and society as a whole. The methodology focused on the character of literature and case study, aiming to approximate the theoretical discussion of the practice experienced. We used a semi-structured interview as a tool for listening to those surveyed, with a qualitative approach. The investigation allowed us to realize that social policy is developed in the second sector, based on a new set of social relations in capitalist society designed, through the practice of social responsibility, warning that to legitimize the actions in the business than they should be thought of concepts, but taking into account the results produced, which are positive and visible to each segment, not a chimera but a reality to be exalted. He points out that, although the metamorphosis by which pervaded the working world, it still has a central role in people's lives, especially as a source of dignity. Argues that the practice of inclusion, in particular people with disabilities has been implemented slowly, she still had limits, but also potential. Considers, finally, the effectiveness of the practices of corporate social responsibility developed by the Citizen Able Tour in Pelotas, which achieves the goal of successfully include the strength of manpower people who have some kind of social intolerance, providing a new perception of social activities within an organization and model to be adopted.

**Keywords:** Corporate Social Responsibility. Work. Inclusion. Persons with Disabilities. Able Project Citizen.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

<b>AACD</b>	Associação de Assistência à Criança Deficiente
<b>ABNT</b>	Associação Brasileira de Normas Técnicas
<b>BPC</b>	Benefício de Prestação Continuada
<b>CAEX</b>	Casa do Amor Exigente
<b>CDC</b>	Código de Defesa do Consumidor
<b>CID</b>	Código Internacional de Doenças
<b>CERENEPE</b>	Centro de Reabilitação Neurológica de Pelotas
<b>CF</b>	Constituição Federal
<b>CLT</b>	Consolidação das Leis Trabalhistas
<b>CONADE</b>	Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência
<b>CORDE</b>	Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência
<b>ECOSUL</b>	Empresa Concessionária de Rodovias do Sul
<b>IBGE</b>	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
<b>IDEC</b>	Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
<b>LOAS</b>	Lei Orgânica da Assistência Social
<b>MCS</b>	Marketing para as Causas Sociais
<b>OIT</b>	Organização Internacional do Trabalho
<b>ONG</b>	Organização não Governamental
<b>ONU</b>	Organização das Nações Unidas
<b>PCD</b>	Pessoa com Deficiência
<b>PETROBRAS</b>	Petróleo Brasileiro S/A
<b>PNAD</b>	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio
<b>RSE</b>	Responsabilidade Social da Empresa
<b>SANEP</b>	Serviço Autônomo de Saneamento de Pelotas
<b>SEST-SENAT</b>	Serviço Social do Transporte e Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
<b>SINE</b>	Sistema Nacional de Emprego

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS E O SEU PAPEL NA POLÍTICA SOCIAL.....</b>	<b>16</b>
1.1 GLOBALIZAÇÃO, NEOLIBERALISMO E CRISE DO ESTADO.....	16
1.2 A DESESTATIZAÇÃO DA POLÍTICA SOCIAL: DESAFIO PARA O CAMPO PRIVADO.....	20
1.3 O PAPEL DAS EMPRESAS DIANTE DO NOVO CONTEXTO.....	24
<b>1.3.1 Surgimento da responsabilidade social das empresas.....</b>	<b>29</b>
<b>2 RUMO A UM NOVO PARADIGMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL.....</b>	<b>36</b>
2.1 MARKETING SOCIAL, FUNÇÃO SOCIAL, FILANTROPIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL: UMA CLARIFICAÇÃO NECESSÁRIA.....	36
2.2 A NOVA PERCEPÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA EMPRESA.....	44
2.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS: PRÓS E CONTRAS.....	56
<b>3 O NOVO MUNDO DO TRABALHO: INCLUSÃO PARA A CIDADANIA.....</b>	<b>66</b>
3.1 O VALOR DO TRABALHO NA PROMOÇÃO DA DIGNIDADE HUMANA.....	66
3.2 METAMORFOSES DO MUNDO DO TRABALHO: CENÁRIO ATUAL.....	70
3.3 EXCLUSÃO E A NOVA QUESTÃO SOCIAL.....	80
<b>4 PESSOA COM DEFICIÊNCIA: DA EXCLUSÃO AO MOVIMENTO INCLUSIVISTA....</b>	<b>85</b>
4.1 TRAJETÓRIA E CONQUISTAS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NA HISTÓRIA.....	85
4.2 OPORTUNIDADE DE TRABALHO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA: AÇÕES AFIRMATIVAS <i>VERSUS</i> OS VALORES HUMANITÁRIOS DOS EMPRESÁRIOS.....	93
4.3 O PROJETO CIDADÃO CAPAZ.....	112
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>122</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>127</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>136</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>143</b>

## INTRODUÇÃO

Este trabalho trata da responsabilidade social da empresa (RSE) no contexto contemporâneo globalizado e o mundo do trabalho, suas transformações e precarizações. Tem como foco a inclusão pelo trabalho de pessoas que sofrem algum tipo de discriminação e intolerância social e, conseqüentemente, são marginalizadas<sup>1</sup> na sociedade, através de uma análise das ações desenvolvidas pelo Posto Cidadão Capaz, em Pelotas<sup>2</sup>. Pelo exposto, revela-se que o referencial teórico utilizado alicerça-se numa visão teórica interdisciplinar, não se restringindo a um único campo de conhecimento, não possuindo, portanto, uma matriz teórica básica, pelo contrário, utiliza-se, para posicionamento, de uma perspectiva teórica abrangente, com o cuidado de respeitar a complexidade do tema.

A motivação em estudar este assunto deve-se à formação da pesquisadora<sup>3</sup> somado aos conhecimentos obtidos no Mestrado em Política Social, o que instiga a conhecer melhor o contexto de surgimento e as diversas visões sobre a responsabilidade social das empresas, principalmente devido aos processos pelos quais passava o mundo no momento de origem desse termo.

A instauração do neoliberalismo somado ao processo de globalização resultou em uma série de mudanças no Brasil, a mais evidente foi o enfraquecimento das funções sociais do Estado, o qual se mostrou ineficiente para acolher as demandas e os problemas relativos à sociedade, privatizando, dessa forma, muitas de suas funções. Nesse contexto foi estabelecido um novo esquema de atendimento às demandas sociais, através da divisão de responsabilidades entre Estado, sociedade civil e mercado, a partir do qual as empresas são atraídas a inserirem-se como parceiras, atuando no combate ou na minimização dos problemas sociais.

Até a primeira metade do século XX a função social da empresa, a partir de uma visão apenas economicista, era a produção de bens de consumo a fim de satisfazer as necessidades humanas e gerar riqueza. Posteriormente, a partir de 1960, passou-se a considerar como função social as ações filantrópicas desenvolvidas pelas empresas, com fins específicos,

---

<sup>1</sup> No sentido de estarem à margem e não no centro da estrutura social, lhes conferindo sentido de inferioridade (ESCOREL, 2006).

<sup>2</sup> Município localizado na região Sul do Estado do Rio Grande do Sul/Brasil, situado a 250 km da capital do Estado (Porto Alegre), com uma população de 321.818 habitantes (IBGE, 2010).

<sup>3</sup> Bacharel em Administração.

através de ações isoladas e estanques, com caráter de caridade. A partir da década de 1990, as empresas se reconhecem como “agente social” e não apenas econômico, revelando a criação de um novo cenário (FONTENELLE, 2007).

Com essa nova visão, a empresa contemporânea ressurgiu voltada em suas funções não só para o interesse econômico, mas também buscando atender aos interesses sociais e éticos, se tornando corresponsável pelo bem-estar da sociedade e pelo desenvolvimento social do local onde se insere. Assim, emerge o termo “responsabilidade social da empresa”, tratando da integração de preocupações sociais nas operações das organizações interagindo com todas as partes interessadas, também denominadas de *stakeholders*<sup>4</sup>.

Várias são as correntes que abordam o tema<sup>5</sup>, desde as que defendem as ações de responsabilidade social como forma complementar e necessária frente a um Estado ineficiente, sem as quais o contexto atual de desigualdade só tenderia a piorar; bem como os críticos que visualizam tal função apenas como estratégia empresarial, sem o que a empresa dificilmente sobreviveria em um mercado exigente e competitivo. Nesse aspecto, há a percepção de que tal prática resulta positiva para os negócios, tanto que muitas empresas a estão adotando como fator estratégico incluindo nos seus planejamentos.

Quanto ao exposto, convém destacar que o sistema capitalista implantado dificilmente se caracterizará de outra forma que não visando ao consumo e ao lucro. Nesse contexto apenas criticar as privatizações do Estado e questionar a legitimidade das ações desenvolvidas pelas empresas não trarão expectativas de mudança, fazendo-se necessário reconhecer os malefícios das privatizações do Estado, exigindo pressão contrária da sociedade civil, mas, ao mesmo tempo, ressaltar as práticas desenvolvidas pelo privado que, embora não considere como objetivo primeiro o bem-estar da sociedade, são relevantes, pois acabam suprimindo as necessidades da sociedade ou de parte dela.

Além das divergentes visões são também diversos os campos de atuação da prática de RSE, como, por exemplo, pode ser considerada a preocupação com os clientes internos e externos, com a qualidade do produto e/ou serviço prestado, com o cumprimento das leis (sejam elas de qualquer natureza), com o meio ambiente, com a economia e o

---

<sup>4</sup> São considerados *stakeholders* os acionistas, os funcionários, os clientes, os fornecedores e todos aqueles que têm algum interesse ou envolvimento com a empresa.

<sup>5</sup> Conforme discussão presente no capítulo 2.

desenvolvimento de determinada região, com a inclusão social, bem como também é analisada pelos princípios, políticas e valores adotados pela empresa.

Dentre as diversas ações consideradas, outro destaque nessa proposta é o foco na inserção social pelo trabalho. Acredita-se que mesmo diante de uma precarização e fragmentação no mundo do trabalho, esse continua sendo um dos mecanismos de alcance da dignidade humana, apresentando aspectos centrais para o cidadão sentir-se útil e inserido na sociedade. Diante das incertezas e dos problemas enfrentados na atualidade pelo mundo do trabalho, avaliar a inclusão, pela força da mão de obra, de pessoas historicamente discriminadas e excluídas da sociedade (tanto pessoas com deficiência – PCD, como outras sem deficiência aparente, porém que apresentam outro tipo de risco social<sup>6</sup>), esclarece o foco abordado, na tentativa de apresentar uma discussão sobre a inclusão em um sistema cujo objetivo é a produtividade.

Encontram-se diferentes estudos a respeito da responsabilidade social da empresa, porém geralmente no sentido de questionar tais ações através de dois focos, o primeiro como sendo atividades vinculadas ao marketing social, como estratégia empresarial, o que traz um *plus* à imagem da empresa, ou ainda no sentido de analisar a RSE como dever organizacional, cumprimento de leis, sob o aspecto legal, ético e moral, pelo qual todas as empresas devem ser regidas. Encontram-se, também, pesquisas a partir da visão dos consumidores. Aliando a proposta de responsabilidade social da empresa com o trabalho, principalmente pela inclusão social que ele proporciona, se desconhece a avaliação dos resultados ou impactos que as atividades sociais desenvolvidas pelas empresas causam na vida das pessoas a que se dirigem, ou, em outras palavras, quais as mudanças que operam nessas realidades sociais. Tal fato motivou a realização desta pesquisa, uma vez que proporciona um novo olhar para consolidação do que pode ser considerada responsabilidade social da empresa ou empresa responsável socialmente.

Assim, só apelando para o diálogo entre os diretamente afetados, será possível descobrir quais e se os interesses do grupo empresarial são legítimos, universais ou válidos moralmente (CEEI<sup>7</sup>). Indo ao encontro da afirmação do *Centro Europeo de empresas innovadoras*, analisou-se as ações desenvolvidas pelo Posto Cidadão Capaz, de Pelotas,

---

<sup>6</sup> Pessoas com características fora dos padrões tidos como “normais” para a sociedade, apresentando-se em situação de vulnerabilidade social (ESCOREL, 2006).

<sup>7</sup> Segundo o *Guía de responsabilidad social de la empresa*. O mesmo não possui data de publicação.

através da visão dos funcionários<sup>8</sup> e egressos, os quais são ou foram beneficiados pelo processo de inclusão através do trabalho.

Nesse sentido, aborda-se um novo enfoque sobre a responsabilidade social das empresas, a partir do olhar dos diretamente atingidos pelas ações, na tentativa de apresentar uma abordagem e visão distinta sobre o tema, através da análise dos resultados produzidos na vida dessas pessoas.

Mediante tais exposições, a pesquisa teve como objetivo principal analisar os resultados produzidos pelas ações de responsabilidade social desenvolvidas pelo privado, através do Posto Cidadão Capaz, em Pelotas, na visão dos diretamente atingidos, os funcionários. Para tal perpassou-se por alguns tópicos específicos que auxiliaram na clarificação da análise, como: conhecer o contexto em que a empresa está inserida e o surgimento da responsabilidade social da empresa; identificar as percepções sobre a responsabilidade social da empresa; apontar os limites e as potencialidades das ações de inclusão pelo trabalho; e descobrir os resultados que as ações de RSE desenvolvem na vida dos funcionários, para empresa e para sociedade como um todo.

Para atingir tais finalidades, inicialmente efetua-se uma análise sobre o contexto do Estado e a inserção do empresariado frente às demandas sociais. Logo, apresenta-se o cenário de surgimento da responsabilidade social da empresa, permitindo uma clarificação teórica quanto aos conceitos que a ela estão interligados sendo considerados sinônimos, de forma equívoca. Esboça-se, ainda, o contexto do mundo do trabalho na atualidade, suas transformações e implicações para efetivação do direito social, acesso ao trabalho, considerando este como promotor de dignidade e cidadania. Dando sequência, analisa-se a questão da exclusão social fomentada pela globalização, com intuito de abordar a necessidade de ações no sentido de inserir pessoas que apresentam algum tipo de vulnerabilidade social, no contexto do trabalho.

Posteriormente, apresenta-se uma análise da trajetória da pessoa com deficiência, chegando à atual fase inclusivista, priorizando a questão do acesso ao mercado de trabalho por esse público, efetuando-se uma abordagem sobre as ações afirmativas<sup>9</sup> existentes e sua

---

<sup>8</sup> Embora atualmente a administração utilize o termo colaborador para se referir ao empregado, devido ao objeto de estudo e ao método utilizado nesta pesquisa, optou-se pela utilização do termo funcionário, trabalhador ou empregado para designar tal condição.

<sup>9</sup> Se referindo, neste trabalho, à lei de cotas para pessoas com deficiência.

efetividade. Nesse aspecto, cabe ressaltar que, conforme o artigo 93 da lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, as empresas com mais de cem funcionários são obrigadas a preencher certa porcentagem (que varia de 2 a 5%, conforme o número de empregados) do seu quadro funcional com pessoas com deficiência, desde que as mesmas estejam habilitadas para o cargo. Isso, na visão da autora deste trabalho, não se trata de responsabilidade social da empresa através da inclusão pela força laboral, e sim cumprimento da legislação. Pelo exposto, e já efetuando um elo com o local da pesquisa, foi escolhido o Posto Cidadão Capaz, de Pelotas, por não se enquadrar na legislação acima, tratando-se de preferência do empresário, explícita na política da empresa<sup>10</sup>.

A empresa estudada é um dos 16 (dezesesseis) postos brasileiros que aderiu ao projeto de inclusão social da Petrobras, integrado ao Programa Desenvolvimento & Cidadania. Trata-se de uma empresa de pequeno porte com menos de 20 (vinte) funcionários, o que a exime quanto ao cumprimento da legislação anteriormente citada, ou seja, a adesão ao projeto foi uma escolha do empresário, objetivando estender a inclusão a outras pessoas à margem da sociedade. Entende-se, por isso, se tratar de responsabilidade social e não apenas cumprimento da legislação ou estratégia de marketing, justificando a escolha da empresa.

Quanto ao procedimento metodológico, a presente investigação, tendo em vista a orientação filosófica que fundamenta seu desenvolvimento, a abordagem qualitativa, adota um enfoque exploratório e descritivo e duas formas distintas de realização: a pesquisa bibliográfica e o estudo de caso organizacional por meio de uma investigação empírica, na busca da compreensão de um fenômeno contemporâneo em um local específico, o Posto Cidadão Capaz de Pelotas – RS. O estudo busca examinar se a organização possui uma política alicerçada na responsabilidade social empresarial e na lógica da inclusão para a cidadania.

Tais abordagens são apropriadas para o presente estudo uma vez que se busca descrever e compreender o fenômeno social contemporâneo, acerca das questões que unem de um lado a responsabilidade da organização, e de outro o modelo de empresa plural surgindo o conceito de responsabilidade social da empresa, relacionando, ainda, com um foco dessas

---

<sup>10</sup> Oferecer produtos e serviços de qualidade representando a bandeira da PETROBRAS, atendendo às necessidades dos clientes de forma satisfatória. Cumprir com suas obrigações legais. Promover a oportunidade da inserção social pela força laboral, primando pela dignidade dos trabalhadores (Empresário).

ações, que é o papel inclusivista da empresa através da oportunidade de trabalho a pessoas culturalmente marginalizadas, que sofrem algum tipo de intolerância social.

Os participantes da pesquisa foram os funcionários em seu universo e alguns ex-funcionários selecionados por amostra intencional - aqueles que possuem algum tipo de deficiência - em seu universo<sup>11</sup>. Totalizou-se 16 (dezesesseis) participantes, 12 (doze) funcionários, dos quais 03 (três) apresentam deficiência, 02 (dois) outro tipo de risco social, e 04 (quatro) egressos. Traz-se, também, uma contribuição do proprietário do Posto Cidadão Capaz, através de uma entrevista efetuada com o empresário, a fim de enriquecer a discussão sobre o tema abordado. Utilizou-se da entrevista semiestruturada<sup>12</sup> para atingir os objetivos propostos.

Cabe salientar, por fim, que se expõem os resultados da pesquisa juntamente com o referencial teórico utilizado durante os capítulos, a fim de proporcionar uma leitura ininterrupta do tema e uma melhor discussão com os autores abordados, trazendo os resultados e as análises inseridas no corpo do texto.

---

<sup>11</sup> Decidiu-se por entrevistar os egressos para auxiliar nas análises.

<sup>12</sup> Ressalta-se que questões sobre inclusão foram dirigidas apenas aos funcionários que apresentam risco social, bem como outras perguntas somente a egressos, conforme modelo do questionário presente no apêndice A.

# 1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS E O SEU PAPEL NA POLÍTICA SOCIAL

## 1.1 GLOBALIZAÇÃO, NEOLIBERALISMO E CRISE DO ESTADO

Antes de abordar a crise do Estado e os novos contextos decorrentes, cabe efetuar um resgate dos sistemas Estatais dominantes nos séculos XIX e XX. Durante o século XIX ocorre o desenvolvimento do capitalismo industrial, ascensão da burguesia e o predomínio do liberalismo econômico. Essa doutrina estabelece que o Estado interfira o mínimo possível na vida dos indivíduos se limitando a regular a economia.

No decorrer do século XIX e no início do século XX houve um enfraquecimento dos argumentos liberais, principalmente porque a classe trabalhadora se torna mais engajada e passa a reivindicar seus direitos, pressionando o sistema liberal, o qual apregoava que o desenvolvimento capitalista asseguraria a igualdade e o bem-estar dos cidadãos, o que na prática não era visualizado. Nesse contexto surge o Estado de bem-estar social, o *Welfare State*, sob o qual Behring e Boschetti (2006) consideram que ocorre uma mudança na relação do Estado com o cidadão em quatro direções: o interesse Estatal vai além da manutenção da ordem preocupando-se com as necessidades sociais reivindicadas pelos trabalhadores; os seguros sociais são vistos como direitos e deveres; a concessão de proteção social passa a ser recurso para exercício da cidadania e ocorre um forte incremento de investimento público nas políticas sociais.

As ideias de intervenção social foram hegemônicas no período pós Segunda Guerra Mundial, prevendo a atuação do Estado na busca do bem-estar social. Já a partir da década de 1970 esse pensamento perdeu força, uma vez que o Estado não foi capaz de proporcionar transformações sociais positivas e a política econômica criou condições para a reprodução do capital. Nesse momento, voltam a ser discutidas as ideias de desenvolvimento do livre mercado, ressurgindo o pensamento de Hayek. Segundo esse autor, toda regulação social por parte do Estado é desastrosa, defendendo a redução do papel deste e a ampliação do livre mercado (COSTA, 2006).

Com o propósito de diminuir ou mesmo erradicar o sistema de bem-estar social, emerge uma etapa de redução da atuação do Estado na intervenção das questões sociais, de incentivo ao livre comércio e desenvolvimento do mercado, conhecido como neoliberalismo.

Nessa etapa defende-se a instituição de um sistema de governo em que o Estado tenha uma menor participação na economia, pois o maior poder dos indivíduos e, conseqüentemente, da sociedade, permitirá o desenvolvimento e o progresso (COSTA, 2006).

Na América Latina o programa neoliberal implantou-se através do denominado Consenso de Washington, fundamentado em três dimensões básicas: não proteger, não estimular as atividades pela criação da moeda e não controlar os fluxos de capitais. A aplicação dessas medidas resultou em baixa das despesas públicas, privatizações, desvalorização do câmbio, liberalização monetária e financeira e abertura das fronteiras, dentre outras. Assim, o desenvolvimento do programa neoliberal teve como consequência o enfraquecimento do papel do Estado como promotor do bem-estar social e econômico, trazendo consigo a desestatização, demonstrando que a sociedade pós-moderna se encontra privatizada e mercantilizada, sendo que a principal das privatizações foi a dos problemas humanos, havendo uma dessocialização dos males da sociedade, os quais são associados à negligência individual, libertando o Estado, assim, da responsabilidade por soluções (BAUMAN, 1999).

Cabe ressaltar que, nesse cenário, em meados da década de 1980, surge o processo da globalização, através da liberação do comércio internacional com a abertura de fronteiras entre os Estados, passando ser de responsabilidade do mercado a regulação da economia. Chesnais (1996, p.13) se refere à globalização, como sendo um processo de “mundialização do capital, de um regime de acumulação predominantemente financeiro, ou melhor, uma nova configuração do capitalismo mundial e dos mecanismos que comandam seu desempenho e sua regulamentação”.

Já Harvey (2002) explica a globalização através da compressão do espaço e do tempo, pela qual se reduz o período do giro do capital e se acelera a economia e o ritmo de vida das pessoas. A esse processo, o autor chama de condição pós-moderna<sup>13</sup>, ou seja, uma aceleração da modernidade.

---

<sup>13</sup> Para Lyotard (1989 b), a pós-modernidade refere-se a uma sociedade pós-industrial relacionada com o desenvolvimento do capitalismo com novos costumes e hábitos culturais em que o saber torna-se o principal fator de produção, podendo ser vendido e consumido, gerando mais conhecimento e valor. Assim, vive-se na era da informação e do conhecimento, levando em consideração o fato de que tudo se torna efêmero na atualidade e que o conhecimento se reproduz a todo o momento.

O fenômeno da globalização teve seu auge no final do século XX<sup>14</sup>, juntamente com o modelo econômico neoliberal, em face da revolução tecnológica que se verificou no mundo, facilitada pela ampliação dos meios de transporte e comunicação. A necessidade de expansão do capitalismo, pela crescente oferta de produtos e serviços e pela propagação do crédito como elemento propulsor do desenvolvimento econômico, estimulou este processo, pelo imperativo de massificação do consumo (FARIAS, 2002). Assim, não se pode falar em globalização sem mencionar as relações de consumo<sup>15</sup> que permeiam o cenário atual da economia mundial, já que essas se destacam como um dos motores propulsores do processo. Uma abordagem dos impactos da globalização, mesmo que breve, deve considerar a cultura dominante, em que o cidadão cedeu lugar ao consumidor instável, efêmero, constituído de desejos insaciáveis, em que se foca apenas no presente, no prazer e no individualismo.

Outro fator importante de ser ressaltado é que a globalização elevou as diferenças entre os países que estão no controle do capitalismo mundial e os que estão submetidos a essa ordem, ou tentam subvertê-la. Do ponto de vista social, esse fenômeno apresenta-se cada vez menos inclusivo, o que faz aumentar a polarização entre países e classes. As contradições existentes entre países desenvolvidos e em desenvolvimento reconfiguradas com a dinâmica da globalização, desencadeiam políticas que se opõem ao desenvolvimento. Uma expressão maior dessa oposição está na competição desenfreada entre os países considerados hoje emergentes para conseguir um lugar no mercado mundial, em detrimento dos seus mercados internos, como é o exemplo do Brasil.

Pochmann (2001, p. 27) assevera sobre o processo da globalização e o domínio dos mercados internacionais:

As chamadas empresas multinacionais transformam-se em corporações transnacionais, ainda maiores e mais poderosas, com capacidade de considerar o mundo inteiro como espaço relevante para suas decisões de investimento e de produção, provocando, por conseqüência, a reorganização do processo produtivo em grandes extensões territoriais, sobrepondo-se, inclusive, a jurisdições nacionais.

---

<sup>14</sup> Em que pese o termo globalização já possuir raízes históricas um tanto remotas, com o surgimento do capitalismo no final da Idade Média e com a conformação dos grandes países europeus juntamente com o movimento renascentista (CEPAL, 2002). Para efeito deste estudo limitou-se a época a partir do século XX, pois incorporar a teoria anterior a esse período não traria resultados para análise do tema proposto.

<sup>15</sup> As relações de consumo integram o conjunto de necessidades do ser humano, traduzidas na relação existente entre o consumidor e o fornecedor na compra e venda de um produto ou na prestação de um serviço. Hoje elas são realizadas de forma indireta e impessoal. As contribuições disponíveis no Código de Defesa do Consumidor Brasileiro revelam uma preocupação com a proteção do direito econômico e social do consumidor, reconhecendo este como ator vulnerável diante do mercado (SARRETA, 2007).

Nota-se que, se tratando de neoliberalismo, de movimento capitalista e de globalização, surge uma nova ordem mundial em que o Estado entra em crise, agravando cada vez mais os problemas sociais e aumentando a desigualdade. Sob este aspecto cabe salientar que a razão principal de adesão a esse processo, pelo Brasil e por praticamente todo mundo, é o fato de não possuir uma moeda estável e uma economia interna equilibrada, necessitando de crédito externo de tal modo que os países que estão no comando da economia mundial ditam as medidas que precisam ser adotadas pelos governos. Chesnais (1996, p. 15), assevera que “o nível de endividamento dos Estados perante os grandes fundos de aplicação privados (os mercados), deixa-lhes pouca margem para agir senão em conformidade com as posições definidas por tais mercados”.

Sob efeito deste processo percebe-se uma desvalorização do capital nacional e do Estado, em que este se restringe a tornar seu território mais atrativo às inversões estrangeiras, se tornando subordinado aos grupos transnacionais, através de processos de liberalização e desregulamentação, em nome da competitividade (BEHRING, 2003). Percebe-se, ainda, a dissolução do coletivo e do público em nome do individualismo, o corte dos benefícios sociais por parte do Estado, a degradação dos serviços públicos, privatizações de empresas Estatais, a desregulamentação do mercado de trabalho e conseqüente abalo dos direitos conquistados pelos trabalhadores.

Ressalta-se, dessa forma, que os efeitos nefastos da globalização recaem sobre a efetividade dos direitos sociais previstos na Constituição Federal Brasileira de 1988, tendendo a romper e a diminuir a teia de proteção dos cidadãos, desenvolvendo processos de desregulamentação e flexibilização dos direitos, causando obstáculos à concretização plena destes, precarizando, principalmente, as relações de emprego. As políticas sociais, nesse cenário, são vistas como desfavoráveis devendo ser acessadas via mercado e deixando, portanto, de ser direito social.

Disso decorrem as tendências de desresponsabilização e desfinanciamento da proteção social do Estado, havendo uma mercantilização e transformação das políticas sociais. Logo, estas são focalizadas e não universais e obedecem a proposições intervencionistas de caráter meramente compensatório (BEHRING, 2003).

Para a política social, a grande orientação é a focalização das ações com estímulo a fundos sociais de emergência, e a mobilização da solidariedade individual e voluntária, bem como das organizações filantrópicas e organizações não-

governamentais prestadoras de serviços de atendimento, no âmbito da sociedade civil (BEHRING, 2003, p.64).

Com a minimização do Estado, alteram-se os padrões de proteção social e a questão social passa a ser de responsabilidade da sociedade civil e do mercado. Rompe-se, assim, com o universalismo, surgindo ações focalizadas e seletivas, caracterizando o retorno de um Estado assistencialista, como imagem de doação e não de direito de cidadania. As políticas sociais passam a ter um caráter focalizado, com intuito de garantir o mínimo de direitos aos parcialmente incluídos ou excluídos do mercado. Este Estado mínimo apela, também, para a solidariedade da sociedade civil para suprir as necessidades sociais, demonstrando sua insuficiência de atuar pelo social.

Neste contexto cabe discutir sobre as políticas sociais, porém, inicialmente faz-se necessário efetuar uma distinção entre duas categorias. Política social é aqui entendida como qualquer ação que envolve relações de poder e pode ser desenvolvida por diversos atores, enquanto política pública é aquela que parte apenas do Estado, podendo ser social.

## 1.2 A DESESTATIZAÇÃO DA POLÍTICA SOCIAL: DESAFIO PARA O CAMPO PRIVADO

Pereira (2008) considera que a política social é mais antiga que o Estado de bem-estar, porém foi com este Estado que ela se identificou como cidadania. No Brasil essa política começou a ser implantada a partir de 1930, sendo vista como consequência da exploração capitalista, principalmente devido ao papel desempenhado pelas classes trabalhadoras na conquista de seus direitos e na implantação de medidas pelo Estado capitalista moderno, em resposta à questão social. Essa passou a ser considerada como uma ação de Estado, o qual adotou uma política de proteção ao trabalhador, incentivando o trabalho e o aumento da produção. Os grandes gastos do governo com a política social, nesse período, deram origem à concepção de Estado de bem-estar (BULLA, 2003).

Cabe ressaltar que no Brasil o fim da ditadura deu um *boom* para o avanço das políticas sociais, as quais são efetivamente garantidas na Constituinte, porém elas nascem no “caldeirão do neoliberalismo”, em 1990, quando o presidente na época, Fernando Collor de Melo, inicia o processo de privatização. Paralelamente a esse feito, os movimentos sociais se fragmentam e enfraquecem, o que dificulta a efetivação das políticas sociais.

Corroborando com essa ideia, Behring e Boschetti (2006) afirmam que com a Constituinte, através do tripé: saúde, assistência e previdência social, se previu a garantia dos direitos sociais. Porém, o contexto econômico neoliberal no qual o Brasil estava se inserindo, ao mesmo tempo em que positivou estes direitos, retraiu o investimento na área social. Foi neste conflito em que se configuraram a efetivação dos direitos sociais no país, conflito no qual se vive até hoje<sup>16</sup>.

A partir da crise do *Welfare State*, o qual nunca se efetivou plenamente no Brasil, vislumbrou-se como saída a transferência das tarefas do serviço público às coletividades não públicas, como a via que pode ser a mais nova e interessante para responder as dificuldades do Estado protetor e enfrentar as necessidades sociais do futuro (DRAIBE; HENRIQUE, 1988). Outra forma foi a participação do mercado no enfrentamento dos problemas sociais.

Diante desse novo contexto redefine-se o papel do Estado em relação às políticas sociais por meio de parceria, surgindo “uma nova sinergia entre os setores público e privado, utilizando o dinamismo dos mercados, mas tendo em mente o interesse público” (GIDDENS, 2001, p.109).

Assim, o Estado se apresenta não mais como promotor, mas como parceiro da sociedade nas práticas sociais. A partir daí surge a presença de um novo esquema de proteção social denominado *Welfare Mix*, que incentiva a introdução das organizações empresariais e do terceiro setor na área das políticas sociais. A cooperação e a aproximação entre os diferentes atores através das parcerias intersetoriais aparecem no discurso como sendo a chave para construção de uma economia mais comprometida socialmente (NOGUEIRA; PFEIFER, 2003).

Sob essa ótica, de forma a elucidar a presença do *Welfare Mix*, cabe traçar uma comparação utilizando-se da visão de Parsons (citado por LYOTARD, 1989 b), o qual vê a sociedade como um funcionalismo estrutural e a compara a um organismo vivo como sendo um sistema autorregulável, caracterizado pelo princípio do sistema, em que há rearranjos internos com a função de garantir a estabilidade e a manutenção da ordem. Assim como o organismo, a sociedade tende à entropia<sup>17</sup>, o que permite efetuar uma analogia como exemplo

---

<sup>16</sup> Em que pese, a partir do governo do Partido dos Trabalhadores (PT) em 2002, ter se configurado uma nova perspectiva para as políticas sociais em que foram dados passos a favor da efetivação destas, entretanto, ainda há muito a se caminhar neste sentido.

<sup>17</sup> Tendência de qualquer sistema à desordem e à desintegração (KATZ; KHAN, 1974).

deste sistema integrado que tende a desordem: o Estado, a sociedade e o mercado, em que o Estado se fragiliza fazendo com que o sistema entre em entropia, surgindo o segundo setor (o mercado, através da responsabilidade social da empresa) e o terceiro setor (o voluntariado, através das pressões da sociedade civil e organizações não governamentais) como fatores de negentropia<sup>18</sup> fazendo com que o sistema se restabeleça e entre em equilíbrio novamente.

Pereira (2004) denomina de pluralismo de bem-estar ou configuração plural da política social, a minimização do Estado de bem-estar como ator central para descentralização, com participação do mercado e do chamado terceiro setor na prática da política social, revendo a relação entre governo, empresários e trabalhadores, passando para uma condição de corresponsabilidade. A autora enfatiza que para operacionalizar essas políticas, cada setor compareceria com recursos, o Estado entraria com o poder, o mercado com o dinheiro e o terceiro setor com a solidariedade, criando forças capazes de abranger e de combater dois grandes problemas: o nível de desemprego e a pobreza.

Outros fatores também são elencados para o surgimento de novos atores frente às questões sociais:

- a) Perda da influência de governos e de organizações de trabalhadores locais no mercado globalizado;
- b) Pressão exercida pela opinião pública, consumidores, organizações não governamentais, sindicatos, exigindo maior responsabilidade quanto ao impacto social e ambiental de operações de empreendimentos transnacionais ou multinacionais de grande porte (CARDOSO, 2003).

Assim, a ampliação do papel do mercado como agente social é atribuída à crise do Estado protetor e a consequente redução do seu papel em investimentos na área social e a pressões da sociedade civil, atraindo as empresas a contribuírem para a amenização dos problemas sociais e ambientais que afetam as realidades onde estão inseridas (MAGNO; BARBOSA, 2007).

---

<sup>18</sup> Também conhecido como entropia negativa - intervenção necessária restabelecendo o sistema (KATZ; KHAN, 1974).

Da mesma forma, Fontenelle (2007, p.203-204) assegura que o aumento de organizações não governamentais e de empresas na participação social, a partir de 1990, está relacionado:

À implantação de um novo modelo de política econômica baseada na ideia de um enfraquecimento do Estado no que tange às questões sociais e da emergência de novos atores - sociedade civil e mercado - na corresponsabilização quanto à definição de uma “agenda” para essas questões sociais. [...] organizações não-governamentais e fundações empresariais passaram a assumir e difundir essa nova parceria respaldada por um momento histórico de implantação de medidas políticas de desresponsabilização do Estado e de transferência da responsabilidade pelas questões sociais para a sociedade.

Faz-se necessário esclarecer que este novo caminho diz respeito à participação do setor privado e do terceiro setor nos serviços sociais, alterando as relações entre Estado, mercado e sociedade, sendo todos corresponsáveis pela questão social, mas não deixando de pressionar o Estado para que este não se desresponsabilize com suas obrigações, mas ao contrário, se torne mais forte e atuante, pois se acredita que somente as políticas públicas serão capazes de atender a todos sem discriminação ou condicionalidade.

A atual tendência permite que a proteção social se estruture de diversas formas, mas sempre compreendendo atividades destinadas a reduzir a probabilidade da ocorrência de riscos que prejudiquem o bem-estar social. Assim, a empresa privada passa a contribuir com as políticas públicas, em alianças estratégicas juntamente com a sociedade civil, no enfrentamento das questões sociais, não demandando substituição das políticas públicas, visto que em uma democracia deve garantir a todos educação, trabalho, saúde e inclusão, mas que seja uma aliada constante (KLIKSBERG, 2010).

Assim, a política social foi pensada como um mecanismo capaz de congrega esforços dos diversos atores envolvidos, articulando com a economia, visando à criação de políticas ativas de mercado de trabalho e de inclusão social (PEREIRA, 2004).

Pelo exposto conclui-se que a classe empresarial brasileira se engaja nas questões sociais no final do século XX. As articulações entre empresas, sociedade civil e Estado criaram um novo posicionamento de poder para as empresas na sociedade atual. Através da responsabilidade social empresarial, esse agente econômico, embora centrado na produtividade e no lucro, desempenha um importante papel nas políticas sociais, bem como na proteção do meio ambiente.

### 1.3 O PAPEL DAS EMPRESAS DIANTE DO NOVO CONTEXTO

Cardoso (2003) denomina de “linha de fundo tripla” ou *triple bottom line* o foco das empresas nas três áreas, ou seja, preocupação com o desempenho econômico, ambiental e social.

Por um lado, os diferentes segmentos do empresariado necessitam introduzir princípios de eficiência, de eficácia e de rentabilidade, com inovações no plano tecnológico, produtivo, financeiro e organizacional, a fim de permanecerem nos mercados abertos e globalizados. Por outro, as empresas são chamadas pela sociedade a responder às demandas sociais. Por fim, o empresariado também é solicitado pelo Estado a ser parceiro e contribuir na gestão, apoio e promoção de ações capazes de atenuar as disparidades sociais no Brasil (CAPPELLIN, 2000).

A lógica preponderante das empresas sempre foi a da produtividade em função da lucratividade, permanecendo oculta, ou submetida a essa lógica, a sua capacidade de responder às demandas sociais de seus interlocutores. Se seu lucro fosse ameaçado, o progresso social que ela proporcionaria também o seria (CAPPELLIN, 2000, p. 05).

A mesma autora discorre que a função de uma empresa na sociedade é oferecer produtos, satisfazer as necessidades dos clientes, criar riqueza, gerar lucros e distribuir dividendos entre os acionistas, mas as razões da existência de uma empresa podem ir além dos objetivos econômicos. Definir estratégias de gestão e de aplicação dos recursos pode produzir mudanças na sociedade brasileira.

Já a socióloga Maria Célia Paoli (2002) em seu texto “Empresas e responsabilidade social: os enredamentos da cidadania no Brasil” traz uma contribuição avaliando as possibilidades de abertura para as empresas brasileiras operarem no espaço social através de atividades filantrópicas, passando a se observar um novo olhar quanto à atuação dessas, pelo cenário de carências no atendimento das demandas sociais e pela ampliada pobreza que se instaurou no país.

A autora elucida a formatação social sob este novo contexto:

De fato esta demanda foi capturada através do apelo do ativismo social voluntário da população, e a palavra “solidariedade” tornou-se, no senso comum, a disposição altruísta voluntária de um indivíduo, uma organização ou uma empresa, um quase

sinônimo de cidadania. Cidadania e solidariedade são demandadas, então, exatamente no momento em que os governos dos anos 90 eram impelidos, pelo modelo econômico neoliberal adotado, a livrar-se do investimento em obrigações públicas de proteção e garantia eficazes de direitos sociais (PAOLI, 2002, p. 377 - 378).

Seguindo sua análise na concretização da cidadania, a mesma autora demonstra as ambiguidades em relação às demarcações entre os interesses públicos e privados. Ela percebe o potencial das atividades de responsabilidade social das empresas na atuação contra os emergentes problemas sociais, mas, por outro lado, enfatiza que tal desempenho reduz a mobilização das políticas públicas, o que excita o aumento da exclusão social.

[...] por mais inovadora e tecnicamente competente que seja a proposta de investimento sistemático empresarial privado na redução das carências mais básicas de parcelas da população pobre brasileira, a face mais conservadora da solidariedade privada, contraditoriamente, mostra-se por inteiro na própria instituição de filantropia empresarial: a de retirar da arena política e pública os conflitos distributivos e a demanda coletiva por cidadania e igualdade (PAOLI, 2002, p. 379).

Percebe-se claramente a visão da autora quanto à efetivação da cidadania e advoga-se a favor de sua explanação. Não há como duvidar que o único setor capaz de oferecer formas de concretização da cidadania plena, aqui entendida como efetivação dos direitos civis, sociais e políticos, é o Estatal. Este pode e deve, através de políticas públicas universais, garantir a igualdade e a coletividade no atendimento das demandas, enquanto as empresas atuam com a focalização e a seletividade do público atendido.

Por outro lado, salienta-se que o entendimento mais atual de atuação das empresas evoluiu de atividades filantrópicas, para responsabilidade social das empresas, representando não somente uma mudança de nomenclatura, mas, com perdão da redundância, de “responsabilidade”. Sob essa nova terminologia a empresa passa a desenvolver atividades que não sejam estanques, mas sim que possam promover a mudança de *status* do público atingido, “auxiliando” na promoção da cidadania.

Discute-se hoje sobre responsabilidade social empresarial “pois esta é apresentada pelo discurso de diversos atores sociais como um dos caminhos possíveis para a construção de novas formas de promoção de cidadania e de inserção social, não mais centrado na figura do Estado, mas sim nas chamadas parcerias intersetoriais.” (MAGNO; BARBOSA, 2007, p. 177)

Se apropriando das palavras do Instituto Ethos de responsabilidade social, os autores citam que:

A construção desse modelo requer uma nova dinâmica na relação entre Estado, mercado e sociedade civil, em que empresas e ONGs assumem papéis cada vez mais relevantes, sem que o Estado abdique do seu papel de protagonista na promoção do desenvolvimento (MAGNO; BARBOSA, 2007, p. 182).

Os mesmos autores enfatizam que as organizações não governamentais - o que eles denominam de “associativismo civil”- bem como o mercado, não apresentam atitudes emancipatórias, idealizadoras de uma promoção de cidadania, mas apenas atitudes paliativas no sentido de corrigir os danos causados pela globalização, não podendo ser consideradas uma ampliação da esfera pública.

E prosseguem em suas análises:

Ante este quadro, advogamos em favor da tese de que as ações de RSE estão inscritas no conjunto de técnicas biopolíticas operacionalizadas para o atendimento de necessidades e carências locais, e não para a viabilização do acesso a uma condição de cidadania plena, como alardeia o discurso que sustenta essa lógica (MAGNO; BARBOSA, 2007 p.178).

Utilizando-se o conceito de cidadania de Marshall (1967), ou seja, a concretização dos direitos civis (direito à locomoção – ir e vir, liberdade de pensamento, de imprensa, à propriedade, à justiça), políticos (direito de votar e ser votado, de participar e criar partidos políticos) e sociais (trabalho, saúde, educação, lazer), não poderia a empresa se responsabilizar, tampouco concretizar a efetivação dos três tipos de direitos. Não teria alçada, ainda, de ser responsável por toda a gama que envolve os direitos sociais, uma vez que não tem poder para tal, nem mesmo estes se dariam de forma universal, atendendo a todos sem discriminação, conforme previsto na Constituição Federal do Brasil.

Ainda segundo a posição do Instituto Ethos, citada anteriormente, “sem que o Estado abdique do seu papel de protagonista na promoção do desenvolvimento”, as empresas e a sociedade civil são chamadas a “contribuírem”, mas “não a assumirem” responsabilidades que a priori são do Estado, este é o único promotor da cidadania plena. Assim, a responsabilidade social das empresas não pode ser vista como substitutiva, mas sim como complementar, auxiliando na promoção da cidadania.

Fontenelle (2007) aponta que as críticas relativas às ações de RSE provocam um deslocamento da política e da noção de cidadania, passando de um direito social para o campo do favor e da filantropia. Da mesma forma, outro questionamento se foca na troca mercantil presente nas ações sociais, por onde as empresas buscam, na verdade, agregar valor as suas marcas.

A imagem das empresas, retratada pela sociologia brasileira, está longe de ser positiva. O que dificulta a crença nas reais intenções deste ator na resolução ou redução de problemas sociais é sua lógica ser dirigida pelo capital, o qual se sobrepõe ao social, fato que leva a questionar e a debater a inserção do empresariado na contribuição e parceria com as políticas públicas. Outro fator de tensão é que as ações sociais desenvolvidas pela empresa são retratadas como “diferencial competitivo”, pois reforçam a imagem institucional e consequentemente os negócios, reforçando a racionalidade econômica em sobreposição à social.

Efetuando-se uma análise através de uma visão abrangente “[...] por mais que a grande maioria das empresas adote regras éticas visando ao lucro mercantil, no processo de sua adoção os valores sociais acabam por ser reconhecidos pelos empresários” (PAOLI, 2002, p. 393). Dito de outra forma, reafirma-se a lógica empresarial como sendo o lucro e não a solidariedade, mas até mesmo para se alcançar aquele, as empresas são impelidas a assumirem posturas mais éticas e responsáveis, passando-se a admitir a compatibilidade entre lucro e solidariedade. Essa nova atitude é uma conquista da sociedade civil.

Diante às ambiguidades existentes no ativismo empresarial, a ação social pode ser uma experiência relevante diante às necessidades da população brasileira. Por outro prisma, essa lógica se caracteriza mais como eficiência para integração social do que a favor da lógica da cidadania, uma vez que fomenta a figura do cidadão dependente da caridade e da ação privada para tentativa de inclusão social, dependendo, portanto, dos interesses e das flutuações do setor mercantil (PAOLI, 2002).

Concorda-se com a posição de Paoli e reafirma-se o Estado como único promotor e garantidor da cidadania plena, uma vez que as empresas atuam sob o prisma da focalização, como dito anteriormente. Porém diante à postura do Estado e fracas percepções de mudança deste *status quo*, parte-se da proposição de que embora a iniciativa privada aja sobre os princípios mercantis apropriando-se do “poder social” para novas formas de atuação, há de se

levar em consideração as práticas que vêm sendo desenvolvidas por esse setor que, mesmo que não resultem em cidadania, revelam traços de empoderamento e emancipação social.

Cabe expor que até mesmo o Estado acaba por não incentivar a emancipação. Um bom exemplo são os programas de transferência de renda por parte do Estado que não incentivam a saída do rol dos assistidos, e assim, a desalienação e o desenvolvimento humano.

Deve-se ensinar a pescar e não dar o peixe, só assim se alcançará o desenvolvimento, porém, enquanto não se alcançar essa conscientização, se reconhece estes tipos de programas como um mal necessário, para pelo menos fornecer subsídios que auxiliem no suprimento das necessidades básicas (Empresário).

Tal passagem instiga a refletir que a mesma visão crítica que se pondera sobre as ações desenvolvidas pela empresa, deve ser direcionada a outros setores e atores sociais, cujo foco não é a produtividade e, no entanto, são questionáveis e devem ser analisadas sob o mesmo prisma. A conclusão que chega o entrevistado do programa de ser um “mal necessário”, considerando ações paliativas do Estado na amenização da problemática, pode ser alocada para as ações desenvolvidas pelo mercado. Embora não seja o ideal é uma tentativa de redução dos problemas sociais.

Ao mesmo tempo, e antes de finalizar este tópico, cabe enfatizar que é inegável a hipótese de que a responsabilidade social das empresas contribui para formação de consensos que fortalecem o pensamento hegemônico do neoliberalismo, pois representa uma das estratégias utilizadas pelas empresas na gestão dos negócios. Por outro lado, há que se considerar os benefícios resultantes para a sociedade, bem como possuir o senso crítico para identificação e distinção de quais práticas ou empresas podem estar preocupadas com a questão social ou focadas apenas em ações que visam à valorização da sua imagem.

Com vistas a concluir a análise em relação à coparticipação e interação entre Estado, mercado e sociedade civil frente à responsabilidade social, demandando da empresa um novo papel a ser desempenhado, apresenta-se um trecho da fala do empresário para instigar a reflexão:

É necessária uma readaptação do modelo de empresa, pois essa está ajudando a tirar a carga do Estado. Porém, a questão é consciência indiferente do incentivo econômico do poder público. Se aguardarmos sempre um terceiro, não estaremos ajudando, tampouco fazendo a nossa parte. Faz-se necessário cobrar o governo sim,

mas fazermos a nossa parte e não apenas culpabilizar ou esperar incentivo do Estado (Empresário).

A citação permite arrazoar que a situação de privatização do Estado, com a coparticipação do mercado e da sociedade civil é uma situação instalada que dificilmente irá se reconfigurar de outra forma, enquanto regido pelo neoliberalismo e pelo capitalismo vigente. Porém, mais relevante que discutir sobre a negligência e desresponsabilização do Estado é apontar outras vias possíveis e, neste ponto, há de se cobrar a efetivação dos encargos de cada setor, mas há de se pensar que cada um deve fazer sua parte, sendo ativo na construção de um modelo de sociedade mais igualitária.

### **1.3.1 Surgimento da responsabilidade social das empresas**

Kirschner (2005) ressalta que as articulações entre empresas, sociedade civil e Estado criaram um novo posicionamento para as empresas na sociedade atual, através das ações de responsabilidade social empresarial, desempenhando um significativo papel ao lado do Estado contra os problemas sociais. Com o investimento no campo social, as organizações estão lidando com a questão da coesão social, sem contar que a violência e a miséria, presentes na atualidade, não só fazem mal aos indivíduos, mas também à sociedade e ao mercado, levando algumas empresas a buscarem inovações sociais e institucionais.

No Brasil, o termo responsabilidade social da empresa passa a ser pauta do setor privado a partir da década de 1990 (RICO, 2004), se referindo à participação das organizações no enfrentamento dos problemas tradicionais e contemporâneos de ordem social, resultantes do crescimento econômico brasileiro desarticulado junto ao processo de globalização.

De acordo com o Instituto Ethos (2010), o movimento de valorização da responsabilidade social ganhou forte impulso na década de 1990, conforme descrito acima, através de ações de entidades não governamentais, institutos de pesquisa e empresas sensibilizadas com a questão social.

A responsabilidade social da empresa surge em um contexto resultante do modelo político-econômico instaurado com a globalização, frente aos problemas sociais decorrentes deste processo e pela reforma do Estado, sendo este transformado em mínimo, através da diminuição dos investimentos em políticas públicas e, por fim, considerando as pressões cada

vez maiores de um consumidor mais consciente e de uma sociedade civil mais ativa na defesa de seus interesses (RICO, 2004).

Esse último aspecto merece atenção. A globalização juntamente com o avanço dos canais de informação e a expansão dos meios de comunicação de massa, principalmente a internet, fizeram com que os consumidores se tornassem cada vez mais exigentes e conscientes, demandando não só a qualidade e o preço dos produtos ou serviços, mas também atentaram para aspectos antes considerados subjetivos como o respeito à legislação, à ética, às pessoas, à comunidade e ao meio ambiente.

O Instituto Akatu (2011) conceitua consumidor consciente como sendo o resultado da análise do impacto e consequências do consumo na sustentabilidade do meio ambiente, no respeito à qualidade de vida individual e coletiva e no desenvolvimento justo da sociedade. Assim, o consumidor moderno se deparou com um grande desafio: lidar com o consumo com responsabilidade, já que tal processo não se resume somente à compra, mas envolve, também, questões ambientais e sociais.

Pode-se dizer que um dos motivos de surgimento da visão de consumidor exigente no contexto atual se deu pelo processo de globalização, em que há uma enorme gama de alternativas, permitindo que o consumidor possa comparar e exigir mais, devido às várias opções. Não obstante, outros fatores influenciaram na aparição desse novo tipo de consumidor, como, por exemplo, maior engajamento e preocupações com o meio ambiente e com os problemas sociais.

Antigamente no Brasil, questões como qualidade, serviços agregados ou atendimento excelente eram consideradas secundárias. Antes da implantação do plano real, havia a figura do Código de Defesa do Consumidor (CDC), implantado em 1991<sup>19</sup>, porém nessa época os seus resultados eram considerados tímidos, pois a preocupação estava voltada para os preços devido aos altos índices inflacionários. A partir de 1994, com a implantação do plano real<sup>20</sup>, estabilizou-se a moeda e a inflação foi congelada, fortalecendo, assim, as relações de

---

<sup>19</sup> Informações obtidas no site do IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor, <http://www.idec.org.br/consumosustentavel/>, o qual também possui o objetivo de contribuir para a promoção da mudança dos padrões de consumo e para a formação de cidadãos conscientes, participativos e críticos, por meio de sua sensibilização e capacitação.

<sup>20</sup> Plano Real – Programa Brasileiro de estabilidade econômica (considerado o melhor sucedido) contra a inflação elevada. Implantado a partir de 1º de julho de 1994 substituindo a antiga moeda pelo real. Fonte: <http://www.fazenda.gov.br/portugues/real/realem.asp>.

consumo. Com o controle inflacionário, o consumidor se tornou mais confiante na hora de escolher produtos, passando a ser um cliente mais consciente e exigente, valorizando a assistência técnica, a qualidade e outras vantagens, sempre na tentativa de agregar algo ao produto ou serviço. As empresas então se obrigaram a se adaptar e a investir em relacionamento com cliente, por uma questão de sobrevivência e competitividade.

Cardoso (2003) visualiza os consumidores como entes responsáveis capazes de realizar escolhas éticas e não somente economicamente vantajosas.

Os consumidores estão cada vez mais conscientes e organizados diante da necessidade da responsabilidade social das empresas, dos governos e das próprias responsabilidades, bem como dos limites dos seus direitos e deveres [...]. Dessa forma, o fato de que o código de conduta preveja certos princípios ou, até mesmo, um selo de qualidade que externalize a atitude ética na confecção do produto da empresa, isso, aos olhos atentos do consumidor, não significa que o produto seja realmente de qualidade “social” e fabricado com responsabilidade empresarial [...]. E disso os consumidores estão cada vez mais conscientes [...] (CARDOSO, 2003, p. 97 e 98).

Kanitz 1997, apontado por Fontenelle (2007, p.205), apresentou pesquisas que comprovam a legitimação dada pelos consumidores a empresas que apoiam instituições beneficentes: “essas empresas seriam escolhidas, em detrimento de outras que não são socialmente responsáveis, mesmo oferecendo produtos com qualidade e preços similares.”

De acordo com a pesquisa “O consumidor brasileiro e a sustentabilidade: atitudes e comportamento frente o consumo consciente, percepções e expectativas sobre a responsabilidade social empresarial”, do Instituto Akatu (2011) em parceria com o Instituto Ethos, os consumidores premiam empresas mais responsáveis e punem as menos responsáveis e o tema que mais conta pontos positivos são as relações de trabalho: 80% dos consumidores apontam o desenvolvimento de alguma ação ligada à dimensão “direito das relações de trabalho” como importante para que uma empresa seja considerada socialmente responsável.

Corroborando, Araujo (2000) apresenta uma pesquisa do jornal Valor em parceria com o Instituto Ethos, a qual aponta que 24% dos brasileiros já consomem levando em consideração o posicionamento social da empresa. Assim, pode-se considerar que as ações de uma empresa são determinantes para construção de sua imagem perante a sociedade e influenciam diretamente a demanda pelo consumo.

A partir desse novo perfil de consumidor as empresas passam a se atentar para outras formas de gestão, incluindo as ações que veiculem responsabilidade social, como forma de chamar a atenção dessa nova demanda emergente e se adequar às necessidades e pressões da sociedade civil.

Em se tratando de surgimento da responsabilidade social da empresa, neste momento apresenta-se uma breve síntese de história de vida do empresário que consolidou seu caráter e o motivou a trabalhar desenvolvendo ações de RSE. A contribuição que se idealizou trazendo tais informações é a de demonstrar que além das questões políticas e interações entre Estado, mercado e sociedade civil, das pressões da sociedade civil e do novo estilo de consumidor, o consciente, há um fator subjetivo, o caráter e a percepção de mundo do empresário, que revela grande parte da decisão da empresa em atuar a favor da responsabilidade social, contribuindo, também, na mesma proporção, para que tais ações se efetivem na prática.

O empresário citou como principal motivação em atuar com a prática de RSE a educação dos pais e o convívio familiar como base. Uma criação em uma cidade pequena, Canguçu, a participação em CTG (Centro de Tradições Gaúcha), o trato com o campo, a lida campeira, a vida em comunidade rural, a solidariedade e a ajuda mútua. O convívio com as pessoas nesse tipo de sociedade, em que se cultiva o capital social<sup>21</sup>, baseado em confiança, solidariedade e cooperação mútua, traz princípios que tornam possível visualizar a importância e a interdependência entre as pessoas para se alcançar o desenvolvimento. Tal convívio permitiu que o sujeito pesquisado interiorizasse este tipo de sociedade, baseado na preocupação e colaboração com próximo, o que particularmente nas sociedades urbanas não se é observado atualmente, e transpusesse hoje para práticas e ações que se observam sob o rótulo de responsabilidade social da empresa.

Como forma de exemplificação, esse ator social cita um bar tradicional que havia na cidade, o bar do “Nito” (uma pessoa sem estudo), onde permanentemente se encontravam muitos profissionais (bancários, advogados, empresários). No local havia uma caixinha para o depósito de doações que eram realizadas diariamente por todos os clientes. No final do ano, ela era aberta e com os recursos arrecadados compravam alimentos e outros componentes de uma cesta básica. Ele e um amigo – “Polaco” (ambos com apenas sete anos de idade) – montavam as sacolas e em uma caminhonete, junto com o Papai Noel, entregavam os bens à

---

<sup>21</sup> Este conceito traduz uma série de características como valores, cultura, confiança, rede de relações, práticas colaborativas, entre outras (PUTNAM, 2000).

comunidade, sendo tal ação motivada principalmente pelo intenso brilho observado nos olhos de quem recebia os presentes. “Ser o guia de transmissão para uma pessoa que está precisando gera gratificação pessoal. Se cada um fizesse alguma ação seria bem melhor o resultado, mas eu tento fazer minha parte” (Empresário), afirmando que onde estiver inserido, onde for sua zona de convívio, sempre procurará realizar o bem e se inter-relacionar com as pessoas, fomentando a questão da interdependência e a necessidade da ajuda mútua.

Enfatiza, ainda, que o dinheiro muitas vezes utilizado futilmente pelas pessoas poderia ser empregado na criação de oportunidade e de auxílio ao próximo necessitado. “Assim, em dois ou três meses, se teria criado uma base forte naquela pessoa, que não seria derrubada por qualquer vento”. Ressalta que tal atitude geraria uma oportunidade, visando à formação do cidadão, com educação e dignidade. Uma ação fará com que a pessoa beneficiada e outras envolvidas no contexto reconheçam o benefício desenvolvido, motivando-as também a exercerem práticas que visem ao desenvolvimento humano e, conseqüentemente, o social.

O exposto pelo empresário pode ser facilmente percebido, quando confrontado com a seguinte reportagem divulgada pelo Instituto de Percepções<sup>22</sup>.

**Uma questão de oportunidade**

**D**esde a infância, João Augusto Bento da Fonseca carrega consigo o espírito da solidariedade. Aos sete anos, na companhia de alguns amigos, enchia sacolas com alimentos e as distribuía a comunidades carentes de Canguçu. Hoje, quase três décadas depois, seus gestos e atitudes o levaram a um projeto ainda maior: o Posto Cidadão Capaz.

“Cabeu dentro na Comunidade Católica de Petrópolis (CCP) por sete anos, mas ainda considero um espaço de ter um gesto de contribuição”, conta João Fonseca, que, comunistas e líderes trabalhistas e força de trabalho, via um outro futuro e realidade em julho de 2006, com a fundação do Posto Cidadão Capaz. Nesse processo, recebeu a ajuda de pessoas importantes dentro da Petrobras, como o gerente da C&P 2, Henrique Ribeiro-Filho, e o coordenador de Petrópolis, Leonardo Gonçalves de Silva Escari, e o empresário Carlos Heredia, além do coordenador do Instituto Percepções, Marco Vitale responsável pelo desenvolvimento do Projeto Cidadão Capaz em geral.

O empresário também não esquece do gesto de Heredia Bento Fonseca, que em sua infância desenvolveu um trabalho voluntário de uma pais, João Alberto Lucio Fonseca, da empresa, Ana Catarina dos Santos, João Vitor e Euzena Augusto, e de um beneficiário, ao qual sempre grande parte de seu lucro compartilhado pelo posto em agosto em ano de funcionamento.

“A Petrobras deu uma oportunidade para que eu realizasse um sonho antigo. Agora é manter esse projeto e dar uma oportunidade aquelas que precisam”, diz Fonseca, com os olhos aquecidos e em busca da realização de suas ideias. Possui uma visão sempre otimista sobre a criação de um ambiente que possa ampliar ainda mais o trabalho social que vem desenvolvendo desde a infância para os mais carentes.




### Revista Cidadão Capaz

Desde a infância, João Augusto Bento da Fonseca carrega consigo o espírito da solidariedade. Aos sete anos, na companhia de alguns amigos, enchia sacolas com alimentos e as distribuía a comunidades carentes de Canguçu. Hoje, quase três décadas depois, seus gestos e atitudes o levaram a um projeto ainda maior: o Posto Cidadão Capaz. Neste processo, recebeu a ajuda de pessoas importantes dentro da Petrobras... além do coordenador do Instituto Percepções, Marco Vitale, responsável

<sup>22</sup> Disponível em <http://www.percepcoes.org.br/midia.asp>.

pelo desenvolvimento da contratação de pessoas com deficiência no Projeto Cidadão Capaz.

Corroborando ainda com o exposto pelo empresário, resgata-se neste momento a percepção dos funcionários<sup>23</sup> sobre o que leva uma empresa a investir no campo social e a firmar-se no ramo de ações de responsabilidade social, obtendo respostas como:

Um pouco é a imagem, mas creio que o proprietário faz por vontade própria, faz bem ajudar o próximo (Funcionário sem deficiência 1).

Algumas por adequação dentro de leis, mas tem empresas que fazem voluntariamente como forma de difundir esta prática sem que seja necessária imposição de normas (Funcionário sem deficiência 2).

Diretamente ligado à visão do empresário o engajamento com a questão social, ele se sente bem em ajudar as pessoas (Funcionário sem deficiência 3).

A opção do proprietário da empresa, mas também a questão do retorno. Quando é feito pela imagem é passageiro, por exemplo, vou trabalhar com RSE para receber maior retorno, explorando o marketing, vai até ter um efeito negativo a longo prazo. Por outro lado, a continuidade de um trabalho, de estar sempre participando, envolvido, passa uma credibilidade (Funcionário com deficiência 4).

Ter sensibilidade com as dificuldades enfrentadas pelo ser humano, todos sem distinção (Funcionário com deficiência 6).

Uma empresa que trabalha neste ramo pensa no futuro, trabalha hoje pensando no amanhã. A visão do futuro é o que leva a empresa a atuar neste ramo (Funcionário sem deficiência 7).

Vontade do empresário, conhecimento de causa e gostar do que faz. Ter iniciativa frente às dificuldades alheias, e se comover com isso, ter coração, se tocar como ser humano e ter iniciativa (Funcionário sem deficiência 9).

Pela vontade do empresário, sua história de vida para fazer com que este pense no próximo e o valorize. Tem empresas que fazem realmente pensando exclusivamente no retorno financeiro, mas o público percebe, sente quando é interesse e esta empresa não será ressaltada, tampouco escolhida, assim o trabalho não vigorará (Funcionário sem deficiência 10).

Partir do proprietário, não pelo incentivo fiscal, mas por se interessar (Egresso 2).

Tem empresas que é pensando em gerar lucros. Mas para o “Guto” foi para ajudar as pessoas mesmo. Em outras é por pagar menos imposto. O “Guto” sempre teve esta ideia de abrir o Posto para ajudar estas pessoas (Egresso 3).

A percepção da pessoa que gerencia a empresa de que pode estabelecer oportunidades para o campo social (Egresso 4).

---

<sup>23</sup> Cabe salientar que durante a transcrição das respostas, em determinados momentos não aparecerão os 16 entrevistados (12 funcionários e 04 egressos), pois em algumas situações os sujeitos pesquisados se omitiram nas respostas. Devido a certas restrições individuais, optou-se pelo não constrangimento.

Através da prática da pesquisa pode-se perceber que muito além das ações políticas permeadas por interesses Estatais e por um sistema predominantemente capitalista, por pressões de um novo perfil de consumidor e por uma adaptação necessária da empresa, há fatores cruciais não só para o surgimento da prática de RSE, mas principalmente para sua consolidação, a percepção do todo e os valores do empresário<sup>24</sup>.

Não menos importante, torna-se mister salientar que tais exposições revelam um fator preocupante. Nenhum entrevistado cita o contexto maior de inserção da empresa e sua participação com o Estado e outras organizações não governamentais como um todo, o que faz refletir se a sociedade realmente está engajada nas questões políticas e sociais ou está mais focalizada no dia a dia se tornando um agente passivo ou apolítico.

Embora tal constatação, o que deve ser salientado é que a principal percepção de RSE, mesmo que pela teoria, especialmente a sociológica, ainda está longe de ser uma forma de proporcionar cidadania, mas sim um novo sistema de desresponsabilização do Estado, o que tende a piorar a efetivação das políticas públicas sociais, e ainda, que tal ação só é desenvolvida pelo retorno que gera. Na prática ela é entendida como uma medida eficaz, trazendo possibilidades de concretização e sustentabilidade no tempo, amenizando alguns dos problemas sociais enfrentados pela população brasileira.

Por outro lado, não se desconsidera a hipótese de que essa prática resulta positiva para os negócios, que há a questão do retorno financeiro, ressaltando o motivo principal de concepção e consolidação de uma empresa, a geração de riquezas e lucro. Sem tal objetivo atendido, uma empresa não pensaria em atuar em questões sociais, mas sua consolidação não se resume neste objetivo principal outros secundários, como a atuação frente aos problemas sociais, se consolidaram como prática eficaz frente às demandas sociais e são claramente percebidas pelo público atingido.

---

<sup>24</sup> Corroborando com esta análise, tem-se os resultados da pesquisa intitulada “Responsabilidade Social das Empresas e Valores Humanos: um estudo sobre a atitude dos gestores brasileiros” em que foi realizado um estudo com 252 gestores brasileiros, predominantemente das regiões metropolitanas de São Paulo e do Rio de Janeiro. Um dos resultados revela que a atitude gerencial alinhada com os princípios da RSE é favorecida por valores pessoais conservadores dos empresários, defensores da estabilidade e centrados na vontade coletiva, e por um critério ético baseado nos propósitos igualitários da justiça distributiva (ALMEIDA 2007).

## **2 RUMO A UM NOVO PARADIGMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL**

### **2.1 MARKETING SOCIAL, FUNÇÃO SOCIAL, FILANTROPIA E RESPONSABILIDADE SOCIAL: UMA CLARIFICAÇÃO NECESSÁRIA**

Na tentativa de esclarecer a responsabilidade social da empresa, a primeira consideração a ser efetuada é quanto ao marketing social. Inicialmente pondera-se sobre marketing, para posteriormente chegar ao conceito de marketing social, ambos através de uma visão empresarial, com intuito de situar o leitor e propor uma reflexão sobre as diferenças existentes entre marketing social e responsabilidade social da empresa.

Apela-se para o enunciado de Kotler, um especialista na área de marketing, para definir tal conceito. O autor define essa estratégia de mercado como sendo “um processo social por meio do qual pessoas e grupos de pessoas obtêm aquilo de que necessitam e o que desejam com a criação, oferta e livre negociação de produtos e serviços de valor com outros” (KOTLER, 2000, p. 30). O mesmo autor clarifica sua posição explicando o marketing como sendo toda a atividade direcionada a identificar, criar e satisfazer as necessidades e os desejos dos consumidores e, ainda, uma função empresarial que cria valor para o cliente e gera vantagem competitiva para a empresa, por meio de uma gestão estratégica das variáveis que compõe essa ferramenta: preço, produto, comunicação e distribuição.

Cabe ressaltar que a ação de satisfação dos desejos ou das necessidades geralmente é direcionada pelo custo-benefício de tudo que o consumidor ou cliente adquire, escolhendo produtos e empresas que lhe tragam maior satisfação e benefício pessoal ou coletivo.

Atualmente, uma das ramificações do marketing bastante difundida é o marketing social, utilizando-se as técnicas do marketing focadas na resolução ou minimização dos problemas sociais. A orientação desse tipo de marketing pressupõe que a organização, além de atender aos anseios e satisfação do público-alvo, mantenha ou melhore o bem-estar do consumidor e da sociedade. Assim, passa-se a ater nas questões éticas e sociais para que estejam incluídas nas práticas de marketing, destacando a presença de três fatores: as necessidades dos clientes, a obtenção de lucro e a preocupação com a comunidade na qual a empresa está inserida.

Melo Neto e Froes (2001) consideram que o marketing social subdivide-se em outras formas como:

- a) Marketing de filantropia: doação feita pela empresa a uma entidade;
- b) Marketing de campanhas sociais: veicular mensagens de interesse público através de embalagens de produtos ou outros meios, bem como destinar percentual de vendas de determinado dia a entidades;
- c) Marketing de patrocínio de projetos sociais: parceria com governos ou patrocínios próprios, em que as empresas criam seus projetos ou programas com recursos próprios;
- d) Marketing de relacionamento com base em ações sociais: orientação aos clientes enquanto usuários de serviços sociais;
- e) Marketing de promoção social do produto e da marca: a empresa utiliza o nome de uma entidade ou logotipo de uma campanha, agregando valor ao seu negócio e gerando aumento de vendas.

Já Kotler e Keller (2006) destacam três tipos de marketing socialmente responsável:

- a) Comportamento legal: empresas conformes com a legislação, evitando atos ilícitos ou práticas ilegais;
- b) Comportamento ético: definido por uma diretriz ética a qual deve ser seguida por todos os funcionários;
- c) Comportamento de responsabilidade social: traduz um histórico de ações da empresa em relação ao meio ambiente e à sociedade como um todo, induzindo os clientes à compra, ao investimento e ajudando na decisão de onde é o lugar ideal para se trabalhar.

Cabe ressaltar que não é possível construir nada de grandioso e permanente sem que seja eticamente defensável, devendo a ética estar intimamente ligada às atividades e aos objetivos da empresa. Por outro lado, não se pode considerar uma empresa responsável por ter atitudes éticas, pois se pressupõe que toda empresa seja ética, agindo em conformidade com os princípios morais e com a legislação vigente.

É relevante expor a citação de Pringle e Thompson (2000), os quais definem o marketing para causas sociais, ou MCS, como uma ferramenta estratégica de marketing e de

posicionamento que associa uma empresa ou uma marca a uma questão ou causa social relevante, em benefício mútuo.

Já Pereira (2008) afirma que a essência do marketing social está no fato de o produto alvo da troca ser uma ideia, uma causa social que se quer promover ou ofertar a um público-alvo, adotando-se para isso as estratégias de marketing. Dessa forma, o marketing social não está vinculado somente à empresa, podendo ser utilizado por qualquer pessoa ou grupo que deseja promover uma causa junto à sociedade.

Paoli (2002, p. 396) explica seu posicionamento quanto ao marketing social:

Nas versões dos consultores de marketing, o mundo social aparece como um “mercado-alvo” das atividades sem fins lucrativos ao lado do mercado consumidor, empresarial e global, e, portanto, os procedimentos básicos de marketing são os mesmos. [...] o que foi ultimamente agregado como fonte de valorização mercantil é, além da empresa e do consumidor, a preocupação com o interesse público.

Segundo explanação do presidente do Instituto C&A de Desenvolvimento Social, trazida por Paoli (2002, p. 395), “a batalha do marketing não é travada em um Shopping Center, mas em um local pequeno, úmido e escuro: o cérebro humano.” Assim, baseando-se nas posições do Instituto Akatu (2011) e de Cardoso (2003), a partir da nova concepção de consumidor consciente e das exposições sobre o marketing social, vale ressaltar que os consumidores estão atentos quanto às práticas das empresas. E mesmo que elas se utilizem do marketing para causas sociais como forma de aumentar o retorno financeiro, os consumidores possuem o discernimento para distinguir as reais intenções das empresas, no momento da escolha do local a ser frequentado.

O empresário entrevistado traz uma contribuição para diferenciação de marketing e responsabilidade social da empresa, ao afirmar que podem estar interligados, mas não são sinônimos. A RSE deve visar sempre ao resultado, pode estar relacionada ao marketing porque pode estar no planejamento estratégico da empresa, visando a ações de longo prazo e não estanques.

A questão de utilizar a RSE como propaganda e marketing é opcional, está na consciência de cada um, mas o marketing ajuda no momento de chamar outros a participarem, por exemplo, se alguém tiver a oportunidade ir a Porto Alegre e visitar a AACD – Associação de Assistência à Criança Deficiente – irá pegar o telefone e efetuar doação no outro dia para o TELETON, pois verá que o dinheiro realmente está sendo empregado naquela causa e está dando resultado e melhorando a

qualidade de vida de muitas pessoas, independente de ser ao meu lado ou longe de mim. Infelizmente as pessoas compram pela imagem, esta ainda é um forte motivador de captação, por exemplo, o show do espetáculo, o artista pedindo, induz a uma imagem mais confiável e à participação social (Empresário).

Levando em consideração a utilização das ações de responsabilidade social desenvolvidas pela empresa para o incremento do marketing, o empresário afirma que pode uma vez enganar o consumidor, mas não duas vezes, este está muito consciente, informado e exigente, conseguindo identificar as verdadeiras intenções da empresa. A responsabilidade social pode ser facilmente percebida pela destinação dos recursos e pelos resultados produzidos seja na vida das pessoas atingidas, na comunidade local ou na sociedade como um todo.

Utilizando-se da fala do entrevistado e da visão dos autores abordados, considera-se, ainda, que o consumidor atual está bastante informado, sabendo identificar com clareza quais as reais intenções das empresas ao desenvolver uma ação de cunho social ou promover um projeto que veicule tais ações.

Diante do exposto, pode-se afirmar que a responsabilidade social é utilizada por algumas empresas, bem como considerada para autores como Kotler e Keller (2006), como uma ferramenta do marketing, mas não se esgotando nessa utilidade. Aquele encargo instiga ações empresariais que vão além de um instrumento a fim de obter maior vantagem competitiva e identificar novas demandas. Requer atitudes conscientes direcionadas não apenas ao aprimoramento da imagem da empresa, mas que auxiliem na redução dos problemas sociais. Para a difusão dessas ações sociais as organizações podem lançar mão do marketing social, que tem um caráter fundamental para a formação da imagem da instituição.

Quanto à informação prestada à sociedade, deve ser pública, contínua e transparente podendo ser divulgada via balanço social<sup>25</sup>. Esse balanço é divulgado anualmente pela empresa, como uma forma de demonstrar sua atuação no campo social, podendo ser considerado fonte de marketing, por meio da comunicação, uma vez que divulga as ações desenvolvidas pelas empresas. Por outro lado, frente ao consumidor consciente e exigente,

---

<sup>25</sup> Nome dado à publicação de um conjunto de informações e de indicadores dos investimentos e das ações realizadas pelas empresas no cumprimento de sua responsabilidade social junto aos seus funcionários, ao governo e à comunidade com que interagem, direta e indiretamente. (BESSA, 2006).

faz-se necessário esse instrumento de modo a dar um retorno das atividades desenvolvidas pela mesma à comunidade onde se insere.

Outra consideração importante de ser relatada, a fim de clarificar a diferença entre marketing e responsabilidade social da empresa, é verificar a efetividade e os resultados das ações na prática. Para tal, ao questionar os entrevistados se as ações desenvolvidas pela empresa, na qual estão ou foram vinculados, demonstram resultados na prática, saindo do campo teórico de discussão, temos as seguintes contribuições:

Tem resultado na prática. O marketing acaba sendo uma porta de entrada para empresa, mas também para apresentar para as pessoas o que está e o que pode ser feito. Até mesmo pela questão de buscar apoio (Funcionário sem deficiência 1).

As ações desenvolvidas pela empresa se efetivam, embora muitas pessoas acreditem que ficam apenas na questão do retorno e do marketing. Os resultados produzidos na vida das pessoas na prática são visíveis e inegáveis (Funcionário sem deficiência 2).

Não vejo pelo lado do lucro, talvez até tenha, mas no caso do Posto, pela pessoa que conheço do proprietário, é pela satisfação dele mesmo. O resultado alcança a sociedade na prática (Funcionário sem deficiência 3).

Tem resultado na prática, até porque pelo próprio projeto já teve em seu quadro mais de três funcionários cadeirantes e sempre houve apoio no sentido de aprimoramento e crescimento (Funcionário com deficiência 4).

Não vejo pelo lado do lucro, vejo que é benéfico para todos os lados e tem resultado com certeza na vida das pessoas (Funcionário com deficiência 6).

Aqui não, pelo que sei posso te garantir que o resultado é visualizado na prática e não é marketing (Funcionário sem deficiência 7).

Pode até rolar um pouco de marketing, mas ele faz mais para ajudar mesmo (Funcionário sem deficiência 8).

Se efetiva na prática. Também é marketing, mas a falta de conhecimento do real leva a visões distorcidas. O marketing é automático, principalmente no “boca a boca”. Por exemplo, tem ações do proprietário que não são veiculadas na mídia e poucas pessoas sabem que ele realiza pelo social. Se fosse marketing seria uma das primeiras opções no início do trabalho (Funcionário sem deficiência 10).

Algumas são marketing, outras são verdadeiras, pois se mostra o trabalho e não apenas a propaganda, se efetiva na prática, e as pessoas podem perceber uma nova realidade, principalmente através da inclusão da pessoa com deficiência (Funcionário sem deficiência 12).

Tem resultado na prática. Acaba tendo lucro, mas não é o lucro pelo interesse. Mesmo antes de abrir o Posto ele já ajudava as pessoas, então o trabalho dele iniciou antes mesmo de abrir a empresa. Ele abriu a empresa para poder ajudar ainda mais (Egresso 1).

Sinceramente é um meio termo, um pouco fica no campo teórico, outro acontece na prática. Aqui no Posto a gente sabe que de fato acontece e funciona muito bem, mas não conheço outros lugares para poder opinar (Egresso 3).

Tem empresas que fazem por coração, outras por obrigação, principalmente obrigadas por lei, ou por propaganda. Mesmo assim, para a pessoa com deficiência é uma oportunidade e um passo para uma longa caminhada (Egresso 4).

Pelo exposto verifica-se que se vincula o marketing principalmente à propaganda e se reconhece os diferentes modelos de empresa, desde as que se engajam nas questões sociais tão somente pelo investimento visando ao retorno financeiro, como pela preocupação e vontade de servir e contribuir com a comunidade. Verifica-se, ainda, que as respostas foram unânimes ao declararem que as ações desenvolvidas pelo Posto se efetivam na prática, tanto na visão dos que recebem passivamente os benefícios das ações, como na daqueles que são ativos na obtenção das benfeitorias de tais práticas, ou seja, os funcionários e ex-funcionários incluídos pelo projeto e por sua extensão, podendo ser chamadas de ações de responsabilidade social empresarial.

Outra distinção, que se faz necessária para o novo paradigma da responsabilidade social das empresas, é que as visões predominantes sobre o papel da empresa na sociedade se modificaram nos últimos anos. Inicialmente consideravam que a única função das empresas na sociedade era a produção de bens de consumo. Posteriormente passou-se a considerar as práticas de filantropia desenvolvidas pelas organizações privadas e, atualmente, emerge a prática de responsabilidade social empresarial.

Na visão liberal a ação das empresas deve-se limitar à busca obstinada pela maximização do lucro, com respeito à legislação vigente. Sob essa ótica, é nítida a divisão entre a função da empresa (exclusivamente a contabilização de lucros, em benefício de seus sócios) e a de seus sócios (dentre as quais esses poderão, espontaneamente, incluir a responsabilidade social). Dentro do aspecto econômico e social, a corrente liberal apregoa, pela segmentação de cada um desses nichos, as empresas com um papel econômico e o Estado com um papel social.

Ainda sob esse mesmo prisma, para os liberais é incompatível a perseguição do lucro, com o atendimento das expectativas e das necessidades sociais do ser humano. Dito de outra forma, se a empresa desenvolver projetos para preservar ou recuperar o meio ambiente, se realizar investimentos visando a melhorar a qualidade de seus produtos, em respeito ao

consumidor, se oferecer melhores condições de trabalho aos seus funcionários, estará comprometendo os seus lucros e afastando-se de seu objetivo que é, ao contrário, massificá-los (KLIKSBERG, 2010).

Nota-se que a visão que predominou por décadas era que a única função social da empresa privada era gerar lucros para seus proprietários e que só a eles deveria prestar contas. Ela foi legitimada por Milton Friedman em 1962, quando o economista defendia que pedir outra coisa a este setor significaria prejudicar o seu trabalho. Era a época da empresa narcisista (KLIKSBERG, 2010).

Além da função social de produção de bens, as empresas são as grandes impulsionadoras do crescimento econômico de um País, sendo que esta por si só se constitui em uma importante função para sociedade onde se insere. Por outro lado, partindo-se do princípio de que quem tem poder tem também responsabilidade na mesma proporção, elas igualmente são responsáveis pela qualidade de vida, pelo meio ambiente (do qual retira recursos para o processo produtivo) e pela valorização da dignidade da pessoa humana, em ação conjunta com o Estado.

A concepção mais contemporânea da empresa se deslocou da visão única e clássica da otimização de seus lucros e retorno para seus acionistas passando a ter um aspecto mais abrangente, a própria realidade exigia outra perspectiva, saindo do narcisismo, surgindo então a era da empresa filantrópica, com contribuições do setor para causas específicas (KLIKSBERG, 2010).

Filantropia pressupõe uma ação direcionada a outrem sem interesse de reciprocidade ou retorno. Sob tal perspectiva, através de atividades filantrópicas, as empresas direcionam suas ações não somente para produção e para o retorno financeiro, promovendo ações de financiamento de alimentação, medicamentos, tratamentos de saúde, segurança, casa própria, etc. Do fato decorre a constatação de que os paradigmas de empresas começaram a mudar. O entendimento liberal que perdurou até o final da primeira metade do Século XX, que a empresa existia apenas para produzir lucros para os seus acionistas, a partir de então fora superado. Algumas empresas sentiram a necessidade de contribuir com a sociedade, realizando doações (KLIKSBERG, 2010).

Tais ações, consideradas atividades filantrópicas, podem inclusive ter sido um passo inicial para a consolidação da responsabilidade social das empresas, mas não considerada sinônimo desta. As ações de filantropia são isoladas e reativas, enquanto o conceito de responsabilidade social possui uma amplitude maior. Pode-se, assim, sintetizar que a filantropia difere de responsabilidade social basicamente por ser uma ação social praticada isoladamente, sendo assim estanque. Ao passo que os compromissos de responsabilidade social abrangem ações pró-ativas, integradas, de longa temporariedade e inseridas na política empresarial.

Simfronio (2004) reforça a diferença entre filantropia e responsabilidade social: enquanto a primeira satisfaz a uma necessidade imediata e específica, constituindo-se em uma ação pontual no tempo, terminando na doação; a segunda, por sua vez, é planejada em longo prazo e tem seus resultados sistematicamente monitorados.

Tanto o modelo que considerava meramente a função social da empresa a produção de bens para atendimento das demandas e a participação no crescimento econômico, bem como o modelo filantrópico, o qual se realizava a partir de ações estanques, se tornaram limitados diante da realidade atual. No século XXI forças emergentes<sup>26</sup> exigem que a empresa vá muito além, efetuando uma ruptura paradigmática em relação às visões anteriores e se transforme em empresa com alta responsabilidade social empresarial (KLIKSBURG, 2010).

Fontenelle (2007) discorre sobre a mudança não só de nomenclatura que as práticas voltadas ao social sofreram no decorrer dos anos, afirmando que entre as décadas de 1990 e 2000 a prática de filantropia empresarial ganha outro escopo e outra visibilidade, estando diretamente relacionada ao tempo histórico em que vivemos, citando a mentalidade neoliberal de governar e a nova forma de gestão decorrente dessa mentalidade, substituindo a ideia de filantropia por responsabilidade social empresarial.

O empresário traz uma consideração relevante, que permite demonstrar uma clarificação teórica, quanto à diferenciação entre filantropia e responsabilidade social da empresa. Cita como exemplo o fato de ir um dia em uma comunidade e escovar os dentes de uma criança. “Fazer o bem por um dia, não pode ser considerado RSE” (Empresário), questionando sobre os outros 364 dias do ano. Essa percepção pode ser compreendida através

---

<sup>26</sup> Legislação, pressão da sociedade civil, enfraquecimento do Estado e consumidor informado, conforme já abordado anteriormente.

da ação de doações de Natal, desenvolvidas pelo empresário, citadas anteriormente, que embora representasse um ato vinculado ao social, o resultado era estanque, o bem era momentâneo, percebendo que necessitava ir além de ações de doações, mas sim de atos que representassem uma expectativa de mudança daquele *status*. Tal afirmação permite aproximação com o conceito de filantropia social, o qual realmente se diferencia de responsabilidade social da empresa, conforme considerações trazidas por Simfrônio (2004).

Efetuando-se um elo com o tema abordado neste momento e com a diferenciação exposta, o empresário afirma que embora haja uma mudança e maior engajamento das empresas em Pelotas, hoje ainda ocorrem mais ações filantrópicas, pontuais e estanques do que ações que privilegiem uma mudança de *status*.

Por fim, segundo Machado Filho (2006) o fato de não existir um conceito plenamente aceito sobre responsabilidade social, auxilia na confusão do termo muitas vezes com ação social, reduzindo seu escopo a atividades de cunho filantrópico. O autor salienta que esse reducionismo é inadequado, distorcendo a essência do que se espera de uma conduta socialmente responsável das empresas.

## 2.2 A NOVA PERCEPÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DA EMPRESA

O conceito de responsabilidade social empresarial ainda está em construção, existindo várias definições, discussões e divergências sobre o tema: “a existência de tantas definições mostra como há uma mistura de ideias, conceitos e práticas em construção que tem provocado acaloradas discussões” (ASHLEY, 2001, p.13). A questão vem sendo entendida de diversas formas entre diferentes grupos sociais, como será abordado na sequência.

Segundo Melo Neto e Froes (2001) os principais vetores da RSE são: apoio ao desenvolvimento da comunidade onde atua; preservação do meio ambiente; investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes; ambiente de trabalho agradável; comunicações transparentes; retorno aos acionistas; sinergia com os parceiros e satisfação dos clientes e/ou consumidores.

Meira e Oliveira (2006) expõem que o exercício da cidadania empresarial pressupõe uma atuação eficaz da empresa em duas dimensões: a gestão da responsabilidade social interna e externa. A primeira focaliza o público interno da empresa, os funcionários, contribuindo para seu bem-estar. A responsabilidade externa tem como foco a comunidade

onde ela está inserida, assim, quando a empresa atua em ambas as dimensões, adquire um status de empresa-cidadã.

Sob o mesmo enfoque, Kliksberg (2010) considera que inicialmente a RSE começa em “casa”, com trabalho digno, remuneração justa, possibilidade de capacitação, eliminação da discriminação, equilíbrio entre família e empresa, dentre outras ações.

De acordo com as exposições dos autores Bernardo Kliksberg (2010), Melo Neto e Froes (2001) e Meira e Oliveira (2006), os quais consideram que a responsabilidade social deve ser desenvolvida tanto externa quanto internamente, tem-se a visão dos funcionários quanto à classificação do local de trabalho onde atuam, a fim de proporcionar uma análise.

O ambiente de trabalho é bom, não há disputas entre funcionários. Outro facilitador é o bom relacionamento e abertura do proprietário (Funcionário sem deficiência 1).

Tranquilo. Deveria melhorar o trabalho em equipe, o problema é isolado, mas as vezes afeta a equipe. Falta engajamento no atendimento (Funcionário sem deficiência 2).

Ótimo, pois o relacionamento é direto, diálogo aberto, não existe questão hierárquica (Funcionário sem deficiência 3).

Bom, excelente (Funcionário com deficiência 4).

O ambiente é bom, tenho amigos aqui, é uma equipe (Funcionário com deficiência 5).

A equipe pequena facilita o ambiente de trabalho e o relacionamento entre os funcionários também é bom (Funcionário com deficiência 6).

É um ambiente saudável, de fácil relacionamento entre funcionários (Funcionário sem deficiência 7).

O Posto em si é minha segunda casa (Funcionário sem deficiência 8).

Bom, todos os lugares apresentam alguns problemas, isso é normal. Mas aqui eu conquistei amigos, então isso já é muito bom. Temos uma equipe (Funcionário sem deficiência 9).

Para mim é a segunda casa. Gosto de vir para cá (Funcionário sem deficiência 10).

O Posto oferece uma estrutura boa de trabalho. Disponibiliza todas as condições para o funcionário desenvolver o trabalho (Funcionário sem deficiência 12).

Bom. A dificuldade era o transporte para chegar ao trabalho, que aqui em Pelotas é muito ruim (Egresso 1).

Todos se respeitam e interagem da mesma forma. Como em todo local de trabalho há convergências e divergências, e não seria normal se não tivessem (Egresso 2).

O local de trabalho é bom e o gestor apoia os funcionários, mas o fato de ficar muito tempo em pé acabava sendo prejudicial para o meu tipo de deficiência (Egresso 3).

Ainda com relação ao local de trabalho, à preocupação e ao investimento destinado ao cliente interno, tem-se as seguintes contribuições quanto ao Posto Cidadão Capaz oferecer aos funcionários oportunidades de se desenvolver como pessoa e como profissional:

Sim, o dia a dia, a troca de experiência, a atitude, a iniciativa que se faz necessária mediante as situações, contribuem para o crescimento (Funcionário sem deficiência 1).

A vivência entre pessoas com outros perfis e outras necessidades faz abrir um leque de visões e novas percepções que sem esta aproximação jamais teríamos (Funcionário sem deficiência 2).

Com certeza. O aprimoramento é notável, entrei como vigia, sem estudo, passei para frentista e hoje estou na troca de óleo. O desenvolvimento pessoal é inegável, o dono mesmo não é um chefe, é um membro da família. A responsabilidade e confiança que ele deposita nos funcionários fazem com que a pessoa se sinta valorizada, reconhecida, faz um bem sem mensuração (Funcionário sem deficiência 3).

Oferece. Foi minha primeira oportunidade de trabalho, antes eu estava parado, foi uma motivação; e participei de vários cursos no próprio Posto e no SEST-SENAT (Serviço Social do Transporte e Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte) (Funcionário com deficiência 4).

Em cada dia de trabalho você aprende coisa nova. Você lidar com pessoas e de diferentes camadas já é um aprendizado. Cada pessoa é diferente e traz muito conhecimento, principalmente de relacionamento interpessoal (Funcionário com deficiência 6).

Sim, tanto que tem ex-funcionários que saem daqui com visão de abrir seu próprio comércio. Sem contar os cursos que são de grande valia. Além do aprendizado para exercer na empresa, contam como currículo. Todos os funcionários participaram e para os que ingressavam na empresa era repassado todo o conhecimento (Funcionário sem deficiência 7).

Sim, eu sou um exemplo disso. A empresa oferece oportunidade, mas isso vai depender de cada pessoa, alguns aproveitam e vão à busca da oportunidade, outras não (Funcionário sem deficiência 8).

O aprendizado é constante (Funcionário sem deficiência 9).

Participamos de vários treinamentos que auxiliam no desenvolvimento profissional, cursos de reciclagem no próprio Posto, da Petrobras, e no SEST-SENAT. Na questão pessoal, o aprendizado mais importante é pelo projeto, traz uma realidade diferente para o convívio de todos e acaba sendo um exemplo pessoal a ser seguido por cada pessoa. Nos faz refletir sobre questões como acessibilidade e a realidade vivenciada pelos deficientes (Funcionário sem deficiência 11).

Aprendi muitas coisas, principalmente pela experiência e por ser meu primeiro emprego. Convivendo com outras pessoas a gente aprende muito (Funcionário sem deficiência 12).

Sim, basta cada um saber aproveitar as oportunidades que são dadas (Egresso 1).

Total. O aprendizado gradativo é muito bom, ocorre com toda tranquilidade e paciência possível; e a parte humana nem se fala (Egresso 2).

Olha, se 50% dos empresários fizesse o trabalho que o Guto faz, poderia estar bem melhor (Egresso 3).

As oportunidades são evidentes e eu pude aproveitá-las (Egresso 4).

Observa-se que os entrevistados foram unânimes quanto à caracterização do ambiente de trabalho como bom, frase como “é minha segunda casa” caracteriza melhor a percepção dos funcionários quanto ao local onde trabalham. Pode-se perceber, ainda, que o bom e o fácil acesso e relacionamento com o patrão promovem o bem-estar dos funcionários.

O investimento em desenvolvimento profissional, com participação de 100% (cem por cento) dos trabalhadores em cursos e treinamentos, revela uma oportunidade profissional oferecida ao cliente interno. O fato de oportunizar o convívio com o “diferente” através da participação do projeto também faz pensar em uma realidade até então distante, proporcionando, mesmo que indiretamente, um aprimoramento pessoal e uma nova reflexão sobre os sentidos da vida.

Mediante tais exposições, considera-se que para caracterização de uma empresa responsável socialmente há que se perpassar por questões de preocupação com o cliente interno como exposto pelos autores abordados. Essa visão para com os funcionários é crucial, pois são reconhecidos como parte da empresa, e ainda, como seres humanos dotados de subjetividade e anseios pessoais e profissionais. Sendo tais anseios atendidos, além da satisfação, as pessoas se tornam fortes condutores de novas ações sociais, pois são apresentadas a uma realidade nova. Sem essas oportunidades e convivência não seriam motivadas, daí a importância da participação no Projeto Cidadão Capaz.

Retomando à percepção sobre a RSE, pelo lado dos cidadãos, ao pedir práticas de responsabilidade social estão reivindicando as seguintes características, segundo Bernardo Kliksberg (2010):

- a) Políticas de pessoal que respeitem os direitos dos que fazem parte da empresa e favoreçam seu desenvolvimento;
- b) Transparência e boa governança corporativa;
- c) Jogo limpo com o consumidor;
- d) Políticas ativas de proteção ao meio ambiente;
- e) Integração aos grandes temas que produzem o bem-estar comum;
- f) Coerência entre discurso e prática, ou seja, que a empresa não pratique um código de ética duplo.

Na concepção de Kirschner (2005), a responsabilidade social deve visar ao desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Meira e Oliveira (2006) enfatizam que a organização apresenta quatro dimensões de responsabilidade social, todas relacionadas à obrigação de uma organização em maximizar seus impactos positivos na sociedade e minimizar os negativos, como seguem:

- a) Filantrópica: ser uma empresa cidadã, que contribua com recursos para a comunidade e melhore a qualidade de vida;
- b) Ética: fazer o que é certo, justo e correto, sem prejudicar as pessoas e o meio ambiente;
- c) Legal: obedecer às leis;
- d) Econômica: ser rentável – base que sustenta todas as demais responsabilidades.

Observa-se que as considerações trazidas pelos últimos autores não traduzem a atual forma que tomou a responsabilidade social na contemporaneidade. Ações filantrópicas não podem ser consideradas práticas de RSE, bem como comportamento ético, legal e econômico é esperado de qualquer organização.

Ashley (2001, p. 6-7) propõe uma visão mais abrangente:

Responsabilidade social é o compromisso que uma organização deve ter para com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, de modo amplo, ou a alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange ao seu papel específico na sociedade e à sua prestação de contas para com ela.

Para discutir sobre o tema, não se pode deixar de citar a posição do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, o qual é um ator importante no Brasil em tais práticas, reunindo empresas de todos os portes que se interessam em desenvolver em suas políticas, ações socialmente responsáveis. Essa associação de empresas foi criada em 1998, com a missão de promover e disseminar práticas empresariais socialmente responsáveis, contribuindo para que empresas e sociedade como um todo alcancem o desenvolvimento sustentável, abrangendo aspectos econômicos, sociais e ambientais (ETHOS, 2010).

Sob essa perspectiva, o Instituto Ethos (2010) conceitua responsabilidade social empresarial como sendo a forma de gestão definida por sua relação ética e transparente com todos os públicos com os quais desenvolve algum tipo de interação, bem como o estabelecimento de metas compatíveis com o desenvolvimento social, preservando recursos ambientais e visando à redução das desigualdades sociais.

A fim de proporcionar uma contribuição para consolidação de um conceito sobre a responsabilidade social das empresas, apresenta-se a percepção dos funcionários sobre o tema:

A empresa pode ter outras atividades, como gestão e preservação do meio ambiente, este assunto está bastante em foco Oportunidade de inclusão social contra o preconceito geral, sexo, etnia, idade, etc... (Funcionário sem deficiência 1).

É cuidar da integridade dos funcionários, manter as questões de segurança, zelar pela melhoria da qualidade de vida dos funcionários. Cumprir com seus deveres e obrigações com relação aos seus funcionários (Funcionário sem deficiência 2).

Abrir portas para pessoas que estariam sem oportunidade na sociedade. Empregar PCD e se adequar para esta realidade. (Funcionário com deficiência 4).

É um trabalho bem importante. Tem muitos empresários que não fazem nada (Funcionário com deficiência 6).

É a parte que a empresa vai oferecer algo para sociedade, em troca de estar inserida nela, explorando o lucro pela produção naquela região. É uma contrapartida o que a empresa pode oferecer para sociedade, seja para os funcionários, seja para sociedade como um todo. Embora as pessoas falem que atinge apenas uma quantidade muito pequena de pessoas, se conseguir tirar uma criança da rua, que seria um forte candidato a usuário de crack, já estará sendo um grande trabalho, principalmente se cada um, ou cada empresa, fizesse o mesmo. Qualquer iniciativa desta natureza é válida, pior seria se ninguém fizesse nada (Funcionário sem deficiência 8).

Atender aos anseios da sociedade (Funcionário sem deficiência 9).

A contribuição que a empresa faz com o trabalho social, empregar PCD, apoiar instituições ou comunidades carentes. Doações ou arrecadação de fundos. É a inserção da empresa no auxílio e redução da desigualdade social (Funcionário sem deficiência 10).

Tem dois lados, mas se pode ajudar por que não? Há empresas que têm condições e não ajudam. Automaticamente tu estás vendendo tua imagem, toda ação tem sua reação. Hoje em dia falta o trivial, o coletivo, o individualismo afasta cada vez mais as pessoas da ajuda mútua. Começa-se pela base familiar que hoje já está afetada. Vejo a RSE como algo positivo. Funciona como uma corrente que pode beneficiar muita gente. É um bom exemplo a ser seguido e a tendência é que esta corrente aumente (Funcionário sem deficiência 12).

Abrir os horizontes da empresa para nova realidade frente aos problemas sociais (Egresso 1).

Doações para instituições carentes e ações comunitárias são formas de responsabilidade social (Egresso 2).

Apoiar as pessoas, ajudar não somente a PCD, mas todos que apresentam risco social, crianças que convivem com a marginalidade, com o crime, com as drogas, etc.. O Guto faz trabalho social para crianças de rua, para deficientes, para jovens que apresentam risco, isso é responsabilidade social. É uma questão de oportunidade (Egresso 4).

Observa-se que o entendimento de responsabilidade social da empresa perpassa pela preocupação com o cliente interno, aparecendo algumas passagens focalizadas neste público, reforçando a análise anterior. Outra citação bastante frisada é a atuação relativa à inclusão social, que juntamente com a preocupação ambiental são praticamente indissociáveis na discussão sobre responsabilidade social na atualidade.

Revela-se, também, a confusão ainda existente entre filantropia e responsabilidade social<sup>27</sup>, bem como a atuação das empresas sob os dois aspectos, pela questão do retorno financeiro e pelo investimento social. Pelo entendimento geral, de forma ampla, trata do atendimento das demandas e anseios da sociedade.

Duas passagens em especial chamam a atenção:

É o envolvimento com projetos e aproximação da empresa com os problemas sociais. A empresa não é somente o retorno financeiro para si e a geração de riquezas e produtos. É a demonstração que a responsabilidade da empresa é mais ampla (Funcionário sem deficiência 11).

Não sei dizer o que é realmente é a RSE, mas entendo que é um grande benefício para população. Se todos fizessem seria bem melhor (Funcionário sem deficiência 3).

A primeira passagem revela um entendimento bem objetivo sobre o tema, demonstrando a atuação frente aos problemas sociais e a ampliação da responsabilidade da empresa. Já a segunda expõe que indiferentemente do que seja a conceituação de RSE, o importante é o reconhecimento dos resultados atingidos com essa prática.

Ao questionar sobre o que o empresário entende por responsabilidade social da empresa, tem-se as seguintes palavras:

É a competência que a empresa possui de ao mesmo tempo que está prestando um serviço ou oferecendo um produto poder de uma parte do lucro investir em ações

---

<sup>27</sup> Percebida não só pela fala dos entrevistados, mas evidenciada pela passagem dos autores Meira e Oliveira às folhas 48.

que beneficiem o social ou auxiliem na redução dos problemas sociais. No meu caso específico, gerar oportunidade para a formação do cidadão (Empresário).

Pelo revelado atreve-se a descrever que responsabilidade social empresarial é o comprometimento permanente e voluntário dos empresários, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e melhorando a qualidade de vida de seus funcionários, da comunidade local e da sociedade como um todo.

Finalizando este item e com vistas a uma proposta de identificação de RSE, se propõe uma análise sobre a conceituação de cada palavra:

- a) Responsabilidade: evoca ação de um sujeito que responde por seus atos;
- b) Social: evoca bem comum, cooperação, interesse público;
- c) Empresa: evoca atividade, lucro, propriedade, produção, gente, riqueza, trabalho, consumo (BESSA, 2006).

A partir das conceituações isoladas, pode-se pensar em uma definição de RSE, a qual perpassa pela **empresa**, uma instituição privada com fins lucrativos, como promotora das ações, **responsável** por seus atos e por ações que visem ao desenvolvimento e com vistas no **social**, através do atendimento dos interesses públicos, estando comprometida com o bem comum.

Relevante também para discussão sobre a percepção de RSE é apresentar a pesquisa intitulada “A Responsabilidade Social das Empresas no Brasil”, desenvolvida por Paola Cappellin, com a classe empresarial brasileira. Sua preocupação foi de caracterizar as formas de sensibilização do empresariado para as dimensões da empresa que vão além das econômicas, das quais foram elencados alguns elementos: 1) o reconhecimento de que o tratamento das questões sociais é pertinente às prerrogativas das entidades empresariais; 2) a disponibilidade em alocar recursos, em termos materiais e financeiros e em termos de conhecimento, competência, sensibilidade, empenho organizativo; 3) a ampliação da gama dos atores sociais envolvidos, com os quais compartilham as propostas e as iniciativas.

Apoiada nesses elementos foi elaborada uma tipologia de atitudes, não para distinguir “quem faz” de “quem não faz”, mas para caracterizar as diferentes formas de pensar a responsabilidade social. A autora identifica diversos tipos de atitudes desde ações

cooperativas, princípios fundamentalmente éticos e morais na economia, bem como prioridade econômica. Uma surpresa da pesquisa para a autora foi descobrir que além das iniciativas entre parcerias empresariais junto aos poderes públicos, existem programas e projetos empreendidos somente pelas entidades empresariais e já em andamento há alguns anos, não sendo iniciativas recentes, identificando que o compromisso com desenvolvimento social impresso nas estratégias empresariais não é mais uma alquimia desconhecida.

Contemplando essa posição, Cappelin (2000) cita alguns exemplos que mostram a renovação do ambiente empresarial, caracterizando as diferentes modalidades em que a responsabilidade social pode ser concebida, indo muito além de um único princípio, ou de uma simples pauta do agir econômico, demonstrando que o importante não é a busca pelo consenso, mas sim a relevância das ações, como exposto na seguinte passagem:

Estamos convencidos de que não seja ainda possível estabelecer um consenso geral a respeito do que *deveria ser a responsabilidade social das empresas* e, talvez, tal consenso nem tenha que ser buscado. O que nos parece relevante é o crescente movimento em ato no Brasil que coloca frente a frente os interesses, as propostas e os valores dos agentes econômicos, com as demandas, as necessidades, as expectativas e as aspirações dos que desses agentes esperam algum benefício (CAPPELLIN, 2000, p.20-21).

Julga-se significativo, ainda, apresentar breves trechos da entrevista com o empresário sobre sua experiência e participação na cidade de Pelotas. Partindo a entrevista para uma visão mais local, foi questionado sobre a existência de diferentes pontos de vista entre os empresários da cidade sobre a responsabilidade social da empresa. Por estar amplamente inserido neste contexto, o entrevistado afirma a percepção e existência de duas visões notórias:

Há duas finalidades: preocupação com a sociedade e com a imagem da empresa, muitas querem trabalhar neste ramo, mas não oferecem o mínimo de estrutura para tal, ou seja, pensa-se no bem próprio, através da melhora da imagem e do retorno financeiro, mas não em realmente inserir e mudar a qualidade de vida dos outros (Empresário).

Ainda sob este aspecto, questiona-se sobre qual empresa desenvolve mais ações ou está mais engajada, a pequena, a média ou a grande?

A questão financeira e a falta de condições de administrar e desenvolver projetos impede muitas vezes empresas de menor porte desenvolver projetos vinculados à

área social (uma vez que o recurso é menor). A grande por ter mais recursos com certeza desenvolverá mais ações e será sempre necessário e mais cobrado, pela sociedade civil e pelo governo que também está transferindo responsabilidade para ela, a qual em equivalência deveria receber um incentivo, por exemplo, deixar de pagar “x” de tal imposto, mas em contrapartida investir este mesmo “x” em causas sociais, talvez desta forma se conseguisse um resultado e um engajamento bem maior (Empresário).

A pequena geralmente é por espontaneidade, particular, individual do pequeno empresário e a grande pela exigência. Mas enxerga grande mudança, pessoas bastante interessadas, porque várias empresas o procuram pelo trabalho desenvolvido além do Posto, tendo várias parceiras, o que resulta no crédito do trabalho e do resultado produzido.

Corroborando com o exposto pelo empresário, a pesquisa “Práticas e Perspectivas da Responsabilidade Social Empresarial no Brasil 2008” (ETHOS; AKATU; IBOPE, 2008) revela que há práticas de responsabilidade social entre as empresas brasileiras dos diversos portes, atingindo inclusive as empresas menores. Mas o envolvimento mais intenso com o tema é maior entre as grandes empresas.

Quanto à demanda da obrigação de praticar responsabilidade social, afirma também haver esta dualidade, empresas agindo pelo social por coerção sob pena de multa, mas outras que não seriam obrigadas a atuarem pelo social e espontaneamente estão se engajando.

Até mesmo o grande empresário, o qual na maioria das vezes é encaixado na legislação e coagido por ela, também tem bom coração<sup>28</sup>. Visualizo uma grande mudança de mentalidade neste sentido, acredito que muitas vezes a mudança está em nossas mãos, e boa parte das empresas, embora ainda não em quantidade satisfatória, estão demonstrando esta transformação e a sociedade, por outro lado, também está mais participativa e cobrando resultados. Imagino um caminho longo ainda a ser percorrido, mas os primeiros passos já foram dados e as transformações já estão sendo suavemente percebidas. Todavia considero como um empecilho a alta corrupção que sofre o país, revoltando muitas vezes o cidadão em acreditar em ações das empresas e até mesmo desmotivando o empresário em pagar impostos e agir corretamente desenvolvendo sua parte, pois se sente “o soldadinho do passo certo em um país em desordem”, pois quem paga esta “festa” somos todos nós, através dos impostos. A taxa é quase abusiva, levando muitas vezes ao caminho da sonegação. Este é o desafio de encantar o Estado e as demais empresas pelo caminho da RSE, mas a estrada é longa, tem-se que primeiro mostrar todo o trabalho e os resultados, para depois poder colher os frutos (Empresário).

---

<sup>28</sup> Neste momento, faz alusões à Expresso Embaixador e ECOSUL, como duas empresas de médio e grande porte que atuam fortemente pelo social.

Contudo crê que para todos sem distinção, seja inclusive pessoa física ou jurídica de qualquer porte, espontaneamente, há possibilidade de investimento nas causas sociais, cada um conforme sua condição, proporcionais a sua renda ou lucratividade, só assim estará lidando com a responsabilidade social (Empresário).

Observa, ainda, ações como uma opção pessoal do empresário, em que o grupo não pretende se envolver enquanto instituição e sim se engajar individualmente em atividades sociais. Outras entidades percebem a pertinência e se dispõem a alocar recursos e competências para intervir na questão da segurança pública. Outras questões que chamam a atenção de várias entidades empresariais por serem reconhecidos como pertinentes ao mundo empresarial e por ser urgentes e graves socialmente, são o desemprego, a falta de formação profissional e a discriminação nos locais de trabalho (Empresário).

Quanto à opção da empresa de atuação na inclusão social entre os diversos ramos de atuação da responsabilidade social, ele opta no investimento do cidadão, visualizando este como promotor e propulsor do desenvolvimento social. A empresa gera oportunidade para aqueles que não tiveram a mesma chance que outros ou que ainda sofrem, mesmo atualmente, em uma época que se busca a inclusão, algum tipo de discriminação ou intolerância social. Por outro lado, afirma que se tratando de inclusão, o tratamento profissional deve ser o mesmo (Empresário).

Outra ação que apresenta vínculo com o foco do empresário “geração de oportunidade” principalmente direcionada à pessoa com deficiência<sup>29</sup> é o banco de cadastro deste público, o qual já apresenta em torno de 60 (sessenta) pessoas cadastradas. Essa ação recebeu o nome de “Projeto Eficiente”, sendo elaborado pelos alunos da Comunicação Social da Universidade Católica de Pelotas, através de um trabalho acadêmico desenvolvido em parceria com o empresário João Augusto Bento da Fonseca, e trata de uma tentativa de inclusão social às PCD’s na comunidade de Pelotas e Rio Grande. Tendo como objetivos<sup>30</sup>:

---

<sup>29</sup> Cabe expor que a pesquisa “Responsabilidade social das empresas: o que o consumidor consciente espera das empresas”, desenvolvida pelo Instituto Akatu (2011), demonstra um *Ranking* de importância para o consumidor utilizando referências Akatu-Ethos de responsabilidade social empresarial, estando em primeiro lugar a empresa possuir um programa de contratação e adaptação de deficientes físicos em seu quadro de funcionários.

<sup>30</sup> Dados retirados do folder de apresentação do projeto, fixado no Posto.

- a) Contribuir para inclusão de PCD no mundo do trabalho através de uma coleta de dados para efetuação de um cadastro do número de pessoas com deficiência nesta região;
- b) Reconhecer a PCD como uma pessoa com necessidades financeiras, de autonomia pessoal, autorrealização e incluso na sociedade;
- c) Vencer os preconceitos e criar condições para que este profissional possa assumir responsabilidade como membro da sociedade e por fim;
- d) Ser um mediador entre a pessoa com deficiência e a empresa.

Ao apresentar o Projeto Eficiente, o empresário enfatiza que sempre abre as portas para questões de trabalhos acadêmicos e científicos, e acredita que uma empresa responsável deve desenvolver tais ações. O Posto ficou em grande evidência e quase que mensalmente desenvolve algum trabalho junto a entidades acadêmicas de Pelotas, indo inclusive em sala de aula dar palestras, levando até mesmo os funcionários para realizarem declarações. Isto se deve ao fato de acreditar que há a necessidade de incentivar a trabalhar com RSE desde cedo, independente da área de formação, mas por características pessoais e por se sentir parte do todo, tendo seus deveres e suas obrigações para com o outro. O grande salto da RSE é iniciar desde cedo, o empresário citou, inclusive, a falta da disciplina de moral e cívica nas escolas.

Por meio deste banco de dados virou referência para indicar a PCD para empresas que entram em contato e solicitam. O empresário citou outros projetos que desenvolve, elencados a seguir<sup>31</sup>, lembrando que a maioria deles baseia-se na inclusão, na formação e na geração de oportunidades, sendo esta uma frase chave para ele: “geração de oportunidades”.

- Reciclagem do lixo no Bairro Getúlio Vargas
- Projeto Música pela Música
- Banco de leite Madre Tereza de Calcutá
- Remando contra maré – Clube Náutico Gaúcho
- Vigilante mirim – da Petrobras
- Cidadão capaz
- Orquestra filarmônica de Pelotas
- Criação do centro de capacitação e profissionalização – um trabalho em parceria com a Procuradoria Regional do Trabalho, através da procuradora

---

<sup>31</sup> Conforme pode ser verificado através das reportagens constantes no anexo A.

geral. Objetiva criar um novo ambiente fora das instituições não governamentais que já existem, focados nas capacitações individuais (Empresário).

Pós discutir sobre a concepção de um conceito para RSE e outros assuntos pertinentes vinculados ao assunto, julga-se relevante identificar as diferentes visões sobre o tema, que assim como as confusões sobre a consolidação de um conceito ou a falta de, dificulta o entendimento real sobre seu significado, as divergências entre as percepções sobre tais práticas também acirram o debate.

### 2.3 RESPONSABILIDADE SOCIAL DAS EMPRESAS: PRÓS E CONTRAS

A ideia de RSE avançou intensamente nos últimos anos, segundo Kliksberg (2010) a revista *The Economist*, por exemplo, até poucos dias visualizava a RSE de modo bastante crítico e agora considera que com o tempo, será simplesmente a forma de fazer negócios no século XXI. Contrariando a tese de Friedman, as empresas com melhores desempenhos econômicos não serão as “narcisistas”, mas ao contrário, as de melhor responsabilidade social.

Por trás deste avanço há forças históricas que a impulsionam. Em primeiro lugar, nas democracias com uma sociedade civil articulada e participativa, os cidadãos tendem a se tornar mais exigentes. A nova reconfiguração entre a participação do Estado, empresas e sociedade civil também auxiliou no avanço desse processo. Outro fator é o aumento do consumo responsável, os chamados consumidores éticos ou verdes, os quais no ato da compra levam em consideração se a empresa é saudável em relação ao meio ambiente e a sua atuação pelo social.

De acordo com o CEEI (*Centro Europeo de empresas innovadoras - Valência*), a organização possui responsabilidade frente aos diferentes grupos de interesse ou *stakeholders*, já que ela atua e toma decisões que afetam aos interesses destes, portanto, deve-se levar em conta, os interesses dos diversos atores envolvidos de forma que sejam correspondidos satisfatoriamente. Esse tipo de empresa, baseado nos grupos de interesse, surge como um modelo de empresa plural, contrariamente ao modelo anterior de organização que somente prestava contas aos acionistas ou ao capital e, portanto, só buscava a maximização do benefício econômico.

Nesse sentido Kliksberg (2010, p. 368-369) corrobora:

É preciso que as empresas que ainda continuam nos estágios narcisista ou filantrópico atendam aos chamados da sociedade e sigam o exemplo daquelas que incorporaram a RSE em seu sentido mais amplo, não como uma estratégia de marketing, mas como uma política corporativa essencial. Essa postura que vem sendo exigida de modo crescente pela cidadania implica, no fundo, repensar o próprio papel da empresa na sociedade vendo-a como uma de suas instituições básicas, que, justamente por causa disso, tem de se inserir plenamente nas discussões de seus problemas centrais e se colocar na primeira linha de seu enfrentamento.

Analisando sob o enfoque de enfraquecimento do Estado e em um contexto de economia e sociedade global, Rico (2004) defende a intervenção da esfera privada através da RSE, na tentativa de amenizar os problemas sociais, no qual apenas o Estado se mostra insuficiente.

Para o Instituto Ethos (2010), empresas socialmente responsáveis estão melhores preparadas para assegurar a sustentabilidade dos negócios, por estarem sincronizadas com as novas dinâmicas que afetam a sociedade e o mundo empresarial. A empresa é socialmente responsável quando vai além da obrigação de respeitar as leis, pagar impostos e observar as condições adequadas de segurança e saúde para os trabalhadores, e faz isso por acreditar que assim será uma empresa melhor e estará contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa.

Bernardo Kliksberg (2010, p. 306) afirma que os valores éticos dos empresários (atores chaves de uma sociedade) fazem parte dos “ativos produtivos dessa sociedade”. A incidência dos valores éticos predominantes pode ser decisiva, positiva ou negativa, dependendo da postura dos empresários, para o progresso econômico e social.

Vale lembrar que as organizações possuem relação direta com problemas sociais que afetam boa parte da população, o que por si só exige ação por parte dos empresários, mesmo que não resolvendo os problemas em sua totalidade, mas que estes estejam engajados na tentativa de minimizar a desigualdade e a exclusão social, já que sob esta ótica, as empresas são corresponsáveis pelos problemas sociais, cabendo a elas possuir capacidade para seu enfrentamento.

Outra característica que legitima as ações de responsabilidade social por parte das empresas são que as mesmas em seu processo produtivo utilizam recursos, renováveis ou não, da sociedade, tratando de patrimônio gratuito e coletivo da humanidade. Logo, contraem uma dívida social, sendo compromisso das organizações restituírem a sociedade por meio de investimentos na área social e no meio ambiente, uma vez que dela são absorvidos os recursos (MELO NETO; FROES, 1999).

Kotler e Keller, (2006, p. 714) fizeram alusões ao futuro das empresas considerando o contexto onde estão incluídas, justificando a prática de ações de RSE:

[...] os avanços tecnológicos em energia solar, redes on-line, televisão a cabo ou por satélite, biotecnologia e telecomunicações prometem mudar o mundo que conhecemos. Ao mesmo tempo, as forças dos ambientes socioeconômicos, cultural e natural vão impor novos limites às práticas de marketing e de negócios. As empresas capazes de inovar em soluções e valores de maneira socialmente responsável são as que têm maior probabilidade de sucesso.

A partir de então se passa a demonstrar algumas posições que questionam a atuação das empresas, sob o *slogan* de socialmente responsáveis.

Pós segunda metade do século XX, com a implantação de um novo sistema socioeconômico, um modelo de capitalismo focado no social, as empresas deixam de ater-se apenas na função econômica e passam a orientar-se de modo indissociável com a responsabilidade social.

Esse feito traduz para autores como Boltanski e Chiapello (2009) uma nova forma de adaptação do capitalismo, ou ainda, um novo espírito do capitalismo, através do qual se adapta constantemente por meio de transformações permanentes para uma consolidação do sistema e do pensamento hegemônico, pelo qual é justificado o modelo e as pessoas acabam por aceitar voluntariamente tal modo de vida. Assim, para esses autores, a responsabilidade social adotada pelas empresas revela uma transformação, um novo modelo de consagração e permanência do sistema capitalista e não uma forma de agir direcionada a reduzir os problemas sociais.

Sob o mesmo enfoque, Montaño (2007) traz uma análise da RSE e do terceiro setor, definindo-os como fenômenos integrados, complementares, fazendo parte do projeto neoliberal, reduzindo o papel do Estado na intervenção social. Esse espaço de atendimento da

população excluída, ou parcialmente integrada, se encaixa como uma “luva” na mão do projeto neoliberal, cujo discurso legitimou uma série de reformas sociais, econômicas e políticas que ajudaram a implementar o capitalismo, uma vez que estes novos atores nas políticas públicas ajudam a remediar problemas graves gerados pela dinâmica daquele mesmo sistema sócioeconômico que se concebe como o melhor ou o único possível.

Nessa perspectiva, tanto o segundo como o terceiro setor representam novas modalidades de intervenção em relação às sequelas da questão social, havendo um deslocamento da responsabilidade pública para o âmbito privado, através da desresponsabilização do Estado e mercantilização da questão social (MONTAÑO, 2007).

Seguindo a mesma linha de raciocínio, Biscalchin (2006) considera que quando as empresas passam a garantir os direitos para o cidadão, este perde sua liberdade, seu direito de cidadania e sua autonomia, ficando atrelado à empresa que ofereceu o serviço, passando de sujeito de direito para usuário de serviço ou receptor de favores. Ao contrário, quando recebe do Estado aquilo que é seu por direito, nenhum cidadão deve obrigação a ninguém. O mesmo autor considera, ainda, que as atitudes de responsabilidade social que não são obrigações legais, são consideradas moedas de troca com a sociedade, sendo estranho considerar ético quando se espera algo em troca. Assim como é questionável o fato de que o mercado, como promotor e reproduzidor do capitalismo, o qual por si só gera exclusão, possa promover a inclusão social.

Desde a implantação das políticas de reestruturação produtiva, a ênfase à participação da sociedade e das organizações empresariais constitui uma estratégia para reduzir os gastos e a atuação do Estado na área de bem-estar social, caminhando, assim, a passos largos para o fim da cidadania, porque o governo, avaliando o balanço social das empresas, percebe que não precisa mais investir em determinados setores sociais, deixando-os a sorte da iniciativa privada (BISCALCHIN, 2006).

Ainda na mesma linha de pensamento, se reconhece que o paradigma predominante do *Welfare Mix*, é o neoliberal, em que a conotação positiva à participação pode estar encobrindo a tendência privatizante que tem sido utilizada nos últimos tempos, visualizando ser o Estado o único ator que garante o direito de bem-estar como direito do cidadão de forma desmercantilizada (NOGUEIRA; PFEIFER, 2003).

Outro fator levado em consideração é o de que os investimentos efetuados pelas empresas atingem apenas uma parcela da população, selecionada por critérios focalizados estabelecidos pelas próprias empresas, os quais não privilegiam necessariamente a população mais necessitada, não conseguindo, assim, assumir os mínimos sociais, o que complexifica a situação de desigualdade, não conseguindo combatê-la, uma vez que a camada da população atingida pelas ações de responsabilidades sociais é selecionada por critérios aleatórios, substituindo a promessa da universalidade de direitos.

Leva-se em consideração, ainda, que além do contexto de privatização e descentralização das ações por parte do Estado, a RSE surgiu em um contexto de crise de confiança nas empresas. As mesmas tiveram que passar a adotar um discurso pautado na ética, implementando ações que tanto podem ser consideradas como ganho na qualidade de vida dos funcionários e da sociedade, como podem ser consideradas marketing empresarial produzindo uma imagem positiva, sendo desvinculada de uma prática socialmente responsável.

Cabe lembrar, neste momento, que para os críticos tradicionais do sistema capitalista, herdeiros do pensamento marxista, a RSE mostra-se ainda menos convincente. Eles a veem como uma manobra de legitimação social, com o objetivo de encobrir o propósito capitalista clássico da maximização de lucros. Sob a mesma ótica, Biscalchin (2006) considera que a responsabilidade social é um negócio para a empresa, tanto que nasce do planejamento estratégico, sendo um investimento de longo prazo.

Kliksberg (2010) elucida, através de diferentes tipos de pesquisa, que quanto maior a RSE, maior a competitividade, a lealdade dos consumidores, a possibilidade de atrair melhores resultados para empresa, a produtividade no trabalho e a confiança de que goza no mercado. Tais fatos demonstram que a RSE é uma reivindicação ética da sociedade e, ao mesmo tempo, evidenciam uma forma de a empresa se reciclar para o século XXI, devendo prestar contas a todos os seus *stakeholders*.

Tais considerações permitem pensar que a RSE vem se transformando cada vez mais em vantagem competitiva, pois as pessoas ao perceberem que uma empresa está comprometida com a responsabilidade social, ou atuando em um programa social, passam a dar preferência à compra de seus produtos. Percebe-se, assim, que algumas empresas entram na “moda” da responsabilidade social por uma questão de sobrevivência e competitividade,

mas, no entanto, de alguma forma proporcionam retorno positivo para a sociedade na qual se inserem.

Com vistas a acalorar a discussão sobre as verdadeiras intenções incorporadas na prática de RSE, permitindo uma análise sobre os pontos favoráveis e contrários, apresenta-se a percepção dos entrevistados discorrendo sobre os resultados obtidos com essa prática enquanto funcionário, sociedade e empresa. A intenção de trazer as considerações foi a de contribuir para o debate de posicionamento em relação às práticas de RSE, na visão daqueles que participam diretamente delas, seja se beneficiando ou contribuindo para sua realização.

É muito gratificante, as pessoas valorizam a ideia e acabam procurando o Posto por isso, e a imagem retratada da empresa expressa a valorização dos funcionários. Se mais empresas atuassem com RSE, e abrissem as portas para inclusão em geral, a visão atual já seria outra. Para a sociedade seria bem melhor, não só para as pessoas que estão sendo incluídas pelo trabalho, mas diminuiria outros problemas sociais, dando uma nova visão sobre o preconceito e a discriminação social. Para empresa acaba sendo positivo também, pela própria imagem (Funcionário sem deficiência 1).

Um exemplo pessoal, um hábito que você acaba interiorizando e participando. Para a sociedade só tem ganhos. Para a empresa a imagem é mais valorizada, a procura dos clientes aumenta pelo engajamento e apoio da causa, a maior parte dos clientes são fixos (Funcionário sem deficiência 2).

Para sociedade é um benefício. Para empresa não sei dizer se traz algum benefício, é mais a vontade do proprietário em atuar neste ramo (Funcionário com deficiência 4).

Se mais empresas fizessem seria bem melhor (Funcionário com deficiência 5).

Em função do marketing acaba sendo positivo, dá uma visibilidade este tipo de ações. Para o funcionário seria melhor se pudéssemos nos engajar mais nas ações, o que não acontece não por falta de vontade, mas de tempo. Para sociedade é válido e se percebe pelo grande número de elogios que recebemos, tanto de pessoas diretamente ligadas, como outras que apoiam. Acaba sendo um canal de visibilidade, o pessoal das universidades já procuram para apoio (Funcionário com deficiência 6).

A interação com este tipo de público já é um grande benefício e aprendizado. A sociedade possui três níveis, geralmente o nível mais superior é que valoriza o projeto e estas ações de RSE. O bem é comum e para toda sociedade, e não pode ser visto como uma coisa bonita, mas sim necessária. Para empresa, consegue apoio de outras pessoas nas suas ações (Funcionário sem deficiência 7).

No momento que a empresa possui a mentalidade de atuar no social ela ajuda a todos sem distinção, ela abre um leque e abarca toda a população, seja diretamente ou indiretamente. Para a sociedade é a visibilidade do bom exemplo, levando outras empresas a criarem e terem a mesma iniciativa. A empresa ganha visibilidade ao abraçar a causa, quem está dentro se beneficia (Funcionário sem deficiência 9).

A visibilidade do patrão e da empresa reflete em mim. Para a empresa o retorno é a imagem (Funcionário sem deficiência 11).

Para sociedade, quanto mais empresas atuarem com esta ação, será melhor. Para empresa tem um retorno muito bom, a maior parte dos clientes é fixa (Funcionário sem deficiência 12).

A inserção. Antes eu estava completamente parado em casa, sem atividade. Para empresa não digo, mas para o proprietário uma grande satisfação estar ajudando outras pessoas (Egresso 1).

Para o funcionário, o crescimento, a experiência, o aprendizado foi de grande valia. Para sociedade é muito importante, pois mostra que aquelas pessoas, que muitas vezes são olhadas com outros olhos ou não são olhadas, têm condições de estar atuando dentro de um contexto geral. Para a empresa é muito bom, pois ela se enaltece diante da sociedade e de um grande público e só tem a se elevar, a crescer com estes incentivos sociais. (Egresso 2)

Enobrece a gente saber que está servindo as pessoas, atendendo, lidando com as pessoas, sem contar que é uma coisa que também gosto de fazer. Se eu pudesse faria mais pelo social. Se mais empresas fizessem este trabalho seria bem melhor para sociedade, mas ainda tem pessoas muito egoístas, individualistas, não pensam no coletivo. As pessoas acabam vendo e apoiando também. Incentiva os clientes a irem à empresa e de alguma forma a aderirem à causa, o que resulta positivo para o Posto. A própria comunicação acaba sendo a maior propaganda, Os clientes gostam de contribuir com uma empresa que preza pelo social, o que gera maiores recursos para a empresa. Isso se torna um incentivo (Egresso 3).

Quanto ao empresário, em relação aos benefícios produzidos, o mesmo percebe que para a empresa há um retorno em todos os sentidos. A fidelização do cliente, o famoso consumidor consciente se torna diferenciado e assíduo, resultando em retorno financeiro e ajudando na promoção da imagem da empresa. Para a sociedade ele cita que é “mostrar que basta oferecer oportunidade, que tem condições de mudança. É lançado o modelo e ao demonstrar que outra realidade é possível e que traz benefícios mútuos levará outras empresas a atuarem neste ramo de RSE o que beneficiará a sociedade como um todo” (Empresário).

Percebe-se claramente a visão unânime dos entrevistados quanto à consideração de a RSE ser positiva para os funcionários, para a sociedade e para a empresa. Em relação aos benefícios para os funcionários, encontram-se passagens como a valorização da ideia por parte da sociedade em geral, o que reflete na valorização das pessoas que atuam na empresa. A interiorização da prática por parte de quem participa, o crescimento pessoal e a nova percepção de mundo que muitos desconheciam antes de atuarem na empresa, também são aspectos relevantes. A inserção social igualmente foi considerada por quem anteriormente não tinha perspectiva de inclusão, o que por si só se revela em uma grande ação de responsabilidade social empresarial.

Para a empresa aparecem questões como a percepção de valorização da imagem, a fidelização dos clientes, o apoio e o retorno financeiro. Para a sociedade só revelam fatores

positivos, principalmente os resultados alcançados e o bom exemplo levando mais empresas a atuarem pelo social.

Uma fala em especial merece destaque pela grandeza de seu alcance demonstrando que para além da visão teórica sobre a RSE é necessário considerar seus resultados na prática para uma melhor análise das ações, bem como revela um olhar de um amanhã mais promissor com os resultados da prática que vem sendo desenvolvida pela empresa:

Me sinto amparado pela empresa e vejo o reconhecimento da empresa que é citado como exemplo na região, pra mim é um privilégio poder trabalhar em uma empresa que preza a RSE. Sinceramente vejo que pode ser uma possibilidade de mudar a visão que se tem hoje em dia de que a responsabilidade social só funciona na teoria, socialmente a gente faz um trabalho de inclusão. A empresa tem o reconhecimento como sendo uma das pioneiras neste tipo de trabalho e o resultado no futuro pode ser compensatório para todos (Funcionário sem deficiência 3).

Diante das observações elencadas favoráveis e contrárias, tanto relativas à desestatização da área social, como às práticas de responsabilidade social das empresas, e ainda, levando em consideração a experiência na prática daqueles que participam ativamente com a responsabilidade social da empresa, cabe tecer algumas considerações relevantes.

Frente à crise social do País, entende-se que embora tido como contraditórios, os investimentos sociais empresariais revelam um compromisso de parceria com o Estado como possibilidade no enfrentamento das desigualdades sociais, já que se convive com o paradoxo entre inovações tecnológicas e degradação do meio ambiente e vida humana, requerendo medidas de enfrentamento para os problemas sociais e redução das desigualdades.

Quanto ao terceiro setor, o qual foi citado, “é hora de adotar uma visão realista que permita explorar suas potencialidades e mobilizar essa força latente que já se manifestou com vigor e amplitude” (KLIKSBURG, 2010, p. 336). Há uma falácia de que o Estado é que deve assumir a proteção social da população e que se existe um voluntariado ativo, é sinal de Estado fraco. Afirma-se, ainda, que o voluntariado não pode modificar as causas estruturais que originam a pobreza e que, portanto, sua ação é mero paliativo. Nos países de ponta, cuja realidade é possuir um Estado forte, o voluntariado é reconhecido por seu excelente trabalho, o que desmente essa falácia. Por outro lado, mesmo que o voluntariado não altere os problemas de fundo, é evidente que salva vidas todos os dias (KLIKSBURG, 2010).

Firma-se a incredulidade sobre as possibilidades de contribuição por parte da sociedade civil, expressando uma desvalorização do possível papel que ela pode desempenhar, arrazoando uma dualidade básica: Estado *versus* mercado, desconsiderando inúmeras organizações que não são nem uma coisa, nem outra, as chamadas organizações não governamentais, ou ainda, terceiro setor, o qual contribui e muito no campo social.

Pelo pensamento econômico de desvalorização das possibilidades de contribuição da sociedade civil, o que se alcança é o fechamento da passagem para ingresso do conceito de capital social. Ao que pese o fato de haver grande consenso em relação ao capital social das sociedades ser um grande motor de desenvolvimento, quando existente em níveis consideráveis se manifesta sob a forma de pressão por políticas públicas socialmente responsáveis, de responsabilidade social empresarial, de participação cidadã e do voluntariado.

Segundo Kliksberg (2003), há uma falácia ainda mais intrigante – não há alternativa – o discurso ortodoxo econômico preferido, alegando que as medidas adotadas são as únicas possíveis, conduzindo a altos custos sociais e ao desencanto. Contudo, é possível sim avançar com as singularidades de cada país, respeitando suas realidades nacionais, através de modelos de desenvolvimento integrado, harmonizando metas econômicas e sociais, reconstruindo a capacidade de ação do Estado, com perfil descentralizado, transparente, responsável e articulando uma cooperação de esforços entre os atores sociais.

Não se nega que a responsabilidade social da empresa revela retorno econômico para empresa, porém apenas se deter no plano teórico-crítico quanto às privatizações do Estado e questionar a legitimidade das empresas não trarão expectativas de mudança, se fazendo necessário reconhecer os malefícios das privatizações do Estado, exigindo sim pressão contrária da sociedade civil, mas ressaltar as práticas que estão sendo desenvolvidas pelo privado, que embora não tenham o objetivo primeiro o bem-estar da sociedade e sim o lucro, são relevantes, pois acabam suprimindo as necessidades da sociedade ou de parte dela.

Essa constatação foi claramente percebida pela fala dos entrevistados, os quais visualizam e sentem os resultados das ações de RSE na prática, chamando a atenção da discussão para além do campo teórico. O embasamento através da percepção dos diretamente atingidos pelas ações, demonstra um novo olhar e um novo foco a ser seguido para discutir sobre os favorecimentos e as contradições que permeiam a discussão sobre o tema em foco.

Como um dos objetivos deste estudo é discutir a inclusão de pessoas que sofrem algum tipo de discriminação e intolerância no mercado de trabalho, cabe arrazoar sobre a centralidade que o trabalho possui na vida das pessoas, bem como abordar as transformações pelas quais este público em especial perpassou, chegando-se à realidade do trabalho na atualidade.

### 3 O NOVO MUNDO DO TRABALHO: INCLUSÃO PARA A CIDADANIA

*Embora ninguém possa voltar atrás e fazer um novo começo,  
Qualquer um pode começar agora e fazer um novo fim.*

*Chico Xavier*

#### 3.1 O VALOR DO TRABALHO NA PROMOÇÃO DA DIGNIDADE HUMANA

Mesmo se tratando de uma sociedade em que não há pleno emprego e em que este se tornou diversificado, o trabalho ainda ocupa uma posição fundamental na vida das pessoas, percebida entre a figura do cidadão e do trabalhador, os quais se confundem no imaginário social. O trabalho é o critério para determinar a legitimidade e a dignidade<sup>32</sup> da existência do cidadão, através do reconhecimento e valorização que a sociedade tem de suas atividades ocupacionais enquanto trabalho digno, produtivo e socialmente útil (ESCOREL, 2006).

Atingir a dignidade humana não é tarefa fácil, um dos caminhos é por meio do trabalho, corroborando com esta afirmação, Robert White citado por Sasaki (1997, p. 59), traz a seguinte mensagem:

Nós trabalhamos porque precisamos do dinheiro para sobreviver. Mas também trabalhamos porque isso contribui para a nossa dignidade, o nosso valor como pessoas. O trabalho nos dá mais controle sobre nossa vida e nos conecta com as outras pessoas. Sinto-me realmente privilegiado em ser remunerado pelo que adoro fazer. Toda sociedade que exclui pessoas do trabalho por qualquer motivo – sua deficiência ou sua cor ou seu gênero – está destruindo a esperança e ignorando talentos. Se fizermos isso, colocaremos em risco todo o futuro.

Outra contribuição relevante é a de Offe (1989), quando assevera que o trabalho preenche um papel central na organização da existência individual por meio de dois mecanismos principais: a integração social (dever moral) e a integração sistêmica (questão de sobrevivência). Dito de outra forma, o trabalho tem um sentido social, enquanto identidade do trabalhador e outro econômico, enquanto participação na atividade produtiva.

---

<sup>32</sup> Dignidade no sentido Kantiano, em que esta é um atributo humano, por este fato a pessoa merece respeito quanto a sua identidade e integridade. Considerando, ainda, que a dignidade é intrínseca a todo homem, não podendo ser custeada nem medida por um fator, como as coisas materiais, sendo assim, o homem e sua dignidade são insubstituíveis, não possuindo nenhum equivalente para troca, sendo inegociáveis (KANT, 1995).

Na visão de Kanaane (1999) é por meio do trabalho que o homem pode modificar seu meio e a si mesmo, à medida que pode exercer sua capacidade criativa e atuar como partícipe do processo de construção das relações de trabalho e da comunidade na qual se insere. O indivíduo, uma vez impedido de atuar em sua função social através do trabalho, se encontra excluído do conjunto da sociedade. Isto significa condenar os indivíduos à morte social, deixando de exercer o seu papel de cidadão.

Antunes (2005, p. 13) alardeia que “[...] na longa história da atividade humana, em sua luta pela sobrevivência, pela conquista da dignidade, humanidade e felicidade social, o mundo do trabalho tem sido vital [...]”. Já para Beck (2000), o trabalho perde importância para a humanidade quando as ameaças produzidas pela sociedade industrial começam a tomar forma. Assim, considera a sociedade industrial a responsável pela produção social de riscos (BECK, 1998), elucidando que o crescimento econômico foi de encontro ao ideal de pleno emprego clássico, de modo que o trabalho perdeu sua centralidade.

Kunz (2009) esclarece que embora Beck não defenda a centralidade do trabalho na contemporaneidade, assevera que a sociedade industrial foi substituída pela sociedade do risco, na qual os riscos ambientais e sociais, produzidos pela sociedade industrial, transformaram-se em sinal de alerta para a humanidade. Dessa forma, Beck (2000) esclarece que não se trata do desaparecimento da sociedade do trabalho, nem o seu fim, mas o fim da sociedade do pleno emprego.

Sennett (2008) traz a concepção de trabalho pela questão de *status*, identificando a centralidade do trabalho na vida das pessoas como componente de legitimação e reconhecimento público. O fim do emprego<sup>33</sup> vitalício leva ao trabalho temporário, à instabilidade e à procura de trabalho paralelos para evitar o fantasma do desemprego<sup>34</sup> e ter presente a autoestima por estar trabalhando, demonstrando a importância que este ainda possui na vida das pessoas.

---

<sup>33</sup> Embora já intrínseco na discussão, cabe clarificar uma distinção entre trabalho e emprego. Para autora desta dissertação: o primeiro é entendido como qualquer atividade desempenhada por uma pessoa, seguida ou não de remuneração. Já o emprego é uma espécie de trabalho remunerado prestado a alguém ou a alguma organização, de vínculo preferencialmente permanente e formal, levando-se em consideração todos os direitos a ele vinculados.

<sup>34</sup> O direito ao trabalho, que deveria ser garantido a todo ser humano, transformou-se para muitos brasileiros em algo intangível. A crise tida como econômica se converte em humanitária, já que o desemprego passa a ser uma situação de violação da dignidade e do direito social das pessoas, afetando o seu subjetivo.

Corroborando com os autores relata-se neste momento a transcrição das respostas dos entrevistados quanto à centralidade, à importância e ao significado do trabalho em suas vidas.

É muito importante, fundamental para o crescimento pessoal, para o sustento (Funcionário sem deficiência 1).

O trabalho é quase tudo, pois sem trabalho eu sou um “Zé ninguém”, um inútil (Funcionário sem deficiência 2).

Evolução, experiência, conhecimento e novos desafios. Além disso, o trabalho é uma fonte de renda que permite a realização de sonhos e uma melhor qualidade de vida<sup>35</sup> (Funcionário sem deficiência 3).

Inclusão social. Uma oportunidade de mostrar do que a pessoa é capaz (Funcionário com deficiência 4).

É tudo, uma pessoa sem trabalho não é nada, não é ninguém. O trabalho oferece dignidade (Funcionário com deficiência 5).

Uma maneira de sobreviver, mas não só isso. Não concordo com as pessoas que falam que são obrigadas a trabalhar. O trabalho passa pela dignidade da pessoa, uma maneira de se inserir na sociedade, fazer parte do contexto (Funcionário com deficiência 6).

Desenvolver uma tarefa em busca do sustento, por meio do qual se pode sustentar a família e adquirir as coisas que você gosta (Funcionário sem deficiência 7).

Primeiro lugar sobrevivência, depois o prazer em lidar com o público, o contato com as pessoas. Trabalhando a gente se sente útil. Não consigo me imaginar aposentado, totalmente parado (Funcionário sem deficiência 8).

Por meio do trabalho tenho minha independência financeira e me permitiu estudar, comprar minhas coisas. Liberdade (Funcionário sem deficiência 10).

Significa tudo para o ser humano, autoestima, a identidade própria, a independência financeira e o bem-estar de estar convivendo e interagindo com outras pessoas e fazendo algo para dar uma sustentabilidade e outras condições de vida para aquelas pessoas que dependem do seu trabalho (Funcionário sem deficiência 12).

É se sentir uma pessoa normal (Egresso 1).

O trabalho para mim é tudo. As pessoas perguntam para mim: por que você não se encosta? Eu gosto de estar ocupado, não gosto de ficar parado em casa. Eu gosto de trabalhar, me sinto bem trabalhando, e o salário do benefício para deficiente também não dá para nada. O fato de estar incluído, de me sentir útil, é fundamental (Egresso 2).

Além do dinheiro, o crescimento, a convivência, a troca de experiência com outras pessoas. É o meio pelo qual se desenvolve o relacionamento interpessoal, ensina no comportamento (Egresso 3).

---

<sup>35</sup> Informações como: pagar a Faculdade; por meio do qual se pode sustentar a família e adquirir os bens materiais.

Não tem como viver sem trabalhar (Egresso 4).

Ainda sob o mesmo aspecto quando questionados sobre o sentido do trabalho, tem-se as seguintes respostas:

Gosto do que faço e quando se faz o que gosta tem muito sentido (Funcionário sem deficiência 1 e 3).

Todo sentido, é uma felicidade estar aqui no Posto, me sinto melhor aqui do que em casa, pois gosto do que faço, faço com vontade, me sinto realizado em trabalhar aqui (Funcionário sem deficiência 2).

Feliz, o contato com outras pessoas é muito importante, trouxe mudanças para mim (Funcionário com deficiência 4).

Gosto do que faço, não tem como viver sem trabalhar (Funcionário com deficiência 5).

A responsabilidade e a confiança pelas ações a mim depositadas me fazem um bem enorme. Trabalho satisfeito, com total autonomia. Além do sentido, o trabalho é fundamental para meu benefício, me dá sustento. A falta de trabalho e estudo torna uma pessoa sem perspectiva. Me sinto muito útil (Funcionário com deficiência 6).

Além do dinheiro, o crescimento, a convivência, a troca de experiência com outras pessoas. Meio pelo qual se desenvolve o relacionamento interpessoal, molda o comportamento (Funcionário sem deficiência 7).

Trabalho satisfeito, com total autonomia. Me sinto muito útil. A responsabilidade em mim depositada me faz muito bem, aumenta meu ego (Funcionário sem deficiência 8).

Tem todo sentido, pois a partir do trabalho aprendi várias coisas e conheci várias pessoas. Foi meu primeiro emprego, minha experiência é ótima (Funcionário sem deficiência 9).

Estar no meio, manter contato e interagir com outras pessoas e não ficar só em casa. Recebia o benefício LOAS e abri mão para poder trabalhar (Egresso 1).

Todo o sentido, principalmente porque lido diretamente com o ser humano, através do olho a olho, do diálogo (Egresso 02).

Tem muito sentido, me sinto alguém, me sinto importante, lidar com o público então é maravilhoso (Egresso 03).

A partir das transcrições das entrevistas pode-se constatar que mesmo diante de uma sociedade em que o trabalho se encontra fragmentado, ele continua fonte de dignidade humana e um fator importante de inclusão social. Tal fato é constatado principalmente pela fala das pessoas com deficiência. Essa constatação vai ao encontro das reflexões dos autores abordados neste capítulo, demonstrando a centralidade e os sentidos do trabalho na vida das pessoas, não só como questão de sobrevivência, mas também de identidade como aborda Offe (1989).

Pelo exposto, filia-se ao pensamento de Antunes e Sennett que continuam defendendo a centralidade do trabalho, embora discordem das atuais desregulamentações a partir da precarização do trabalho estável. Nesse sentido, Antunes acredita em um novo sentido aos trabalhadores enquanto classe, mas não sua eliminação. Fundamenta-se este posicionamento com a explanação de Castel (2001) que reconhece que o trabalho assalariado, embora sendo o mais habitual não é a única forma de trabalho socialmente útil e reconhecido, acrescentando que “[...] o trabalho continua sendo o principal fundamento de cidadania [...]” (CASTEL, 2001, p. 580).

Pode-se afirmar, também, que o trabalho é um dos mecanismos de alcance da cidadania e de condições dignas de sobrevivência, possibilitando a autorrealização do indivíduo. Esse é um direito humano de ordem social a ser garantido a todos sem distinção, inclusive às pessoas com deficiência. Porém, grande parte deste público vive outra realidade. Por não conseguir ingressar no ambiente de trabalho, sobrevive de benefício fornecido pelo Estado por meio de programas de transferência de renda, não efetivando seu direito.

Outra constatação que pode ser feita é que o foco da responsabilidade social empresarial na inclusão pela força do trabalho é considerado um dos mais importantes a ser desenvolvido pelas empresas que desejam atuar pelo social, uma vez que revela traços significativos que operam mudanças efetivas na vida daquelas pessoas beneficiadas por essa ação. Tal verificação pode ser facilmente percebida através da fala dos entrevistados os quais consideram o trabalho uma forma de proporcionar a dignidade, a inclusão e demonstrar a utilidade de uma pessoa perante a sociedade.

Pós constatar a importância e a centralidade do trabalho na vida das pessoas, cabe arrazoar sobre as transformações pelas quais este perpassou, resultando em mutações na sua forma de organização e, ainda, na formação de um novo tipo de trabalhador, atingindo sua subjetividade.

### 3.2 METAMORFOSES DO MUNDO DO TRABALHO: CENÁRIO ATUAL

Efetuando-se uma retrospectiva em relação ao mundo do trabalho, limitando o espaço temporal no pós-guerra (décadas de 50 e 60 do século XX), para garantir a previsibilidade da atividade econômica em longo prazo, surge a estabilidade das relações de trabalho o que reflete na organização da empresa e no direito do trabalho. Esse modelo de organização

empresarial é o fordismo: produção em longa escala, rigoroso controle de tempo e hierarquia, separação entre concepção e execução da tarefa, condições de trabalho estáveis e planejamento do emprego em longo prazo (GOUNET, 1999).

A partir da década de 1970, começam a ser percebidas transformações nos processos produtivos e de acumulação capitalista. Nesse sentido, são apontadas as transformações tecnológicas que tornam a incorporação de mão de obra cada vez mais seletiva, sendo a lógica da fase atual do capitalismo, a obtenção do lucro pelo não-trabalho (ESCOREL, 2006). Antunes e Alves (2011) asseveram que com a retração do taylorismo/fordismo, através da reestruturação produtiva do capital, ocorreu uma redução do proletariado industrial, tradicional, estável e especializado, reduzindo, assim, os empregos formais, dando lugar a formas desregulamentadas de trabalho.

Com a desestruturação do *Welfare State* e com a ampliação do desemprego estrutural, surgem alternativas de trabalho desregulamentado, também chamado de informal, geralmente no setor de prestação de serviços, com trabalhadores assalariados sem registro ou por conta própria. Essa redução do proletariado estável pode ser observada através das modalidades de flexibilização e introdução da máquina informatizada.

Assim, no mundo do trabalho, difundiu-se nos anos 80 do século XX, o modelo toyotista, fundado na introdução de um novo padrão tecnológico, a microeletrônica. A produção é conduzida pela demanda, sustentada pelo *just in time* (estoque mínimo). Apenas um grupo de trabalhadores polivalentes é suficiente para operar uma ilha de máquinas automatizadas em um processo de trabalho intensivo (GOUNET, 1999). Esse fator merece atenção no contexto do trabalho, a evolução tecnológica, a famosa automatização, ou a substituição do trabalho vivo pelo trabalho morto.

Conforme afirma Pastoré (2000), as inovações tecnológicas e as mudanças administrativas permitem produzir muito mais e com melhor qualidade, no entanto, é certo que com menos mão de obra. Os novos métodos de produção se utilizam de pouco trabalho, geram desemprego, subemprego, jornadas em tempo parcial, emprego temporário, bem como outras formas de trabalho.

Se por um lado se afirma que o progresso técnico não extingue empregos, por necessitar da ação humana, com maior grau de certeza é possível afirmar que não gera

empregos. O aumento da produtividade, através da revolução tecnológica, consiste basicamente em produzir mais e melhor a um menor custo (lógica de qualquer empresário) e a máquina acaba por se apropriar das vagas que seriam ocupadas por um trabalhador.

Assim, nas três últimas décadas, o Brasil passou por duas grandes tendências em relação ao trabalho, quando a economia brasileira abriu portas ao mercado internacional, as quais são a precarização do emprego e a informalidade, como consequência a desregulamentação das leis trabalhistas dando origem à flexibilização. De tal modo, no atual capitalismo brasileiro, a flexibilização e a desregulamentação dos direitos sociais, bem como a terceirização e as novas formas de gestão da força de trabalho, implantadas no espaço produtivo, estão presentes em grande intensidade.

Sob esse contexto, tem-se um desenho de trabalho diverso e heterogêneo, caracterizando a nova conformação da classe trabalhadora, com trabalhadores estáveis e precários, jovens e idosos, homens e mulheres, qualificados e desqualificados, incluídos e excluídos (ANTUNES; ALVES, 2011). A manifestação mais evidente dessa metamorfose aponta para desindustrialização, com o deslocamento do capital e dos empregos para o setor de serviços.

Convém ressaltar que tal transformação do sistema produtivo foi promovida pela evolução das telecomunicações, da eletrônica e da informática, formando uma nova sociedade, que se mantém enquanto sociedade capitalista, a sociedade da informação ou do conhecimento, ou sociedade em rede (CASTELLS, 1999), considerando que o capital passa a ser o conhecimento, a inteligência e a criatividade, algo imaterial. Segundo a visão de Rosenfield (2006), dá-se maior ênfase ao subjetivo humano, ou seja, considera-se o ser como dotado de inteligência e conhecimento, o qual se utiliza desse instrumento no processo de produção, sendo considerado, neste caso, o conhecimento como fator de produção.

Dessa forma, o homem não mais é visto apenas como uma “máquina” como fora no modelo fordista e taylorista. Na nova concepção leva-se em consideração suas capacidades psíquicas para bem executar seu trabalho, reduzindo a divisão do trabalho entre quem elabora e quem executa a tarefa, sendo nesse caso o elemento decisor e implementador, resultando em uma maior autonomia (sendo a mesma diferente da autonomia outorgada do modelo de trabalho industrial). Esse novo tipo de trabalhador é tido como autônomo, tendo como conceito de autonomia a noção de liberdade enquanto autodeterminação, possibilidade de

escolha ou ausência de interferência, porém não significando liberdade absoluta, conforme a visão de Rosenfield (2006), esta autonomia provoca limitações, podendo o trabalhador ter o controle sobre seu trabalho, seu horário, mas se limitando quando se trata de controle externo, tendo que responder às demandas de trabalho e ao mercado.

A flexibilização se assenta como uma eficiente modalidade de exploração do trabalho pelo capital, porém geralmente é apresentada como geradora de emprego através de uma interpretação equivocada pela qual todos os trabalhadores podem ser proprietários, tornando-se independentes, com uma falsa ideia de autonomia, o que na verdade, elimina o regime de assalariamento e toda proteção garantida pelo direito do trabalho, já que este, na formatação atual, protege apenas os trabalhadores formais (ALVES; TAVARES, 2006).

Sabe-se, ainda, que o capitalismo é por necessidade tecnológica e organizacionalmente dinâmico, todavia, mesmo frente às alterações do mercado e à forma de organização do trabalho, visualiza-se o retorno da superexploração, mas de forma diferente; bem como o enorme crescimento das práticas de trabalho do setor informal, representando uma visão sombria da história supostamente progressista do capitalismo e das formas de trabalho flexível, havendo apenas uma mudança do tipo de alienação, mas considerando ainda o trabalhador alienado (SILVA, 2006).

Assim, o trabalhador segue subordinado às determinações do capital, mesmo que disso não tenha consciência, nesse sentido Alves e Tavares (2006, p. 444) elucidam:

Não se quer negar que há casos em que as atividades informais têm a propriedade de melhorar as condições materiais de vida dos trabalhadores, contudo a aparente vitória obtida por um grupo de trabalhadores sobre o outro apenas constitui uma derrota de todos eles perante os capitalistas.

Percebe-se que o desenvolvimento do novo capitalismo mundial impõe um novo sentido à categoria de população trabalhadora, já que a acumulação capitalista na medida que produz, na mesma proporção reproduz uma população trabalhadora supérflua<sup>36</sup>, ultrapassando as necessidades do capital, aumentando o número de excluídos do mercado de trabalho, ou incluídos, mas informalmente, sem acesso aos benefícios sociais que o trabalho formal proporciona.

---

<sup>36</sup> O que Marx (1988) denomina de população excedente.

Há de se ponderar que quando se fala em excluídos do mercado de trabalho, é preciso lembrar tanto daqueles que trabalham no setor informal como daqueles que efetivamente estão à margem da dinâmica social, uma vez que não possuem acesso às garantias mínimas de vida. A título de exemplificação, tem-se os trabalhadores autônomos, os quais ainda inseridos no mercado de trabalho não têm direito às leis previdenciárias e trabalhistas (FRANTZ; SPAREMBERGER, 2007). No Brasil cerca da metade da população forma uma classe de excluídos (BECK, 2000). Somente uma pequena parcela da população economicamente ativa, possui emprego remunerado no Brasil, de modo que o trabalho assalariado estável e formalizado como empregado constitui um privilégio da minoria<sup>37</sup> (KUNZ, 2009).

Frantz e Sparemberger (2007) demonstram um novo modelo de organização do trabalho em que o capital agora é investido em especulações financeiras, e com a escassez de investimento no setor produtivo, menos postos de trabalho são abertos, conseqüentemente a produtividade do capital cresce independentemente da força de trabalho.

De outra forma, os impactos do modelo flexível no ambiente do trabalho expressam a agressividade do capital no sentido de aumentar a produtividade, sem o parâmetro das necessidades sociais da maioria. A palavra de ordem, flexibilização, diz respeito a alcançar o máximo de produtividade com o menor custo, sem preocupação com os efeitos sociais decorrentes.

Nesse contexto de acumulação do capital, as normas rígidas das leis trabalhistas acompanham o cenário e se tornam também flexibilizadas. Esse é o discurso daqueles que não têm nenhum comprometimento com a questão social, mas somente com a maximização do lucro. Embora seja verdade que o direito é reflexo da sociedade, também é fato que aquele deve acompanhar a evolução desta, por outro lado, não se pode destruir o que ao longo da história se conquistou, sob pena de um retrocesso histórico e social (FRANTZ; SPAREMBERGER, 2007). Diante dessa arena, urge que se pense em um novo direito do trabalho que proteja os trabalhadores e não privilegie o protecionismo da empresa.

---

<sup>37</sup> A Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2009 mostra avanços em diversos indicadores, como o aumento do percentual de empregados com carteira assinada, de 58,8% em 2008 para 59,6% em 2009, mas ainda um valor relativamente baixo, se considerarmos a parcela da população que fica sem acesso aos benefícios e aos direitos relativos ao trabalho estável no Brasil.  
Disponível em: < [http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia\\_visualiza.php?id\\_noticia=1708](http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1708)>

Pode-se considerar, pelo exposto, que a classe que vive do trabalho sofreu a mais aguda crise, atingindo não só a sua materialidade, mas tecendo profundas repercussões na sua subjetividade, afetando sua forma de ser (ANTUNES, 1997). A sociedade do trabalho passa por crise, pois seu elemento mais importante está em falta: o emprego, através da nova exclusão, tornando o trabalhador descartável e, na tentativa de buscar novamente sua dignidade, se insere no mercado de trabalho informalmente, ou através de formas ‘flexibilizadas’, as quais não garantem proteção. Para a força de trabalho, os efeitos deste modelo baseado em tecnologias capital-intensivas e poupadoras de mão de obra são devastadores, caracterizando um processo de heterogeneização, fragmentação e complexificação da classe trabalhadora (ANTUNES, 1997). O novo trabalhador se caracteriza por sua adaptabilidade, flexibilidade e mobilidade.

Corroborando com essa afirmação, a acumulação flexível, expressão utilizada por Harvey (2002) para designar o atual estágio capitalista, apoiada na flexibilidade dos processos produtivos, dos regimes e contratos de trabalho e dos mercados, é assim denominada por marcar um confronto direto com a rigidez do fordismo. Tal reestruturação enfraqueceu o poder sindical e deixou excedente grande parte da mão de obra, estando na situação de desempregados ou subempregados, os quais possuem menor segurança de emprego e maior volatilidade. Esse novo arranjo de emprego flexível, embora a primeira vista pareça trazer vantagens para ambos os lados, não resulta positivo para os trabalhadores quando se leva em consideração a cobertura de seguro, os níveis salariais e a segurança no emprego.

Em contribuição a tal tese, Sennett (1999) chama de “flexitempo” a designação de experiências com variabilidade de horários que as organizações hoje estão praticando. Entretanto, embora aparentemente se pense que tal flexibilidade permite ao trabalhador maior liberdade do que ao ficar submetido à rotina da fábrica, ocorre o contrário, pois o trabalhador ficou inserido numa nova trama de controle, conforme assegura o autor. A programação flexível do tempo, na realidade, constitui-se mais numa vantagem do que num direito trabalhista. Essa nova trama de controle pode ser exemplificada com o mais flexível dos flexitempos – o trabalho em casa (SENNETT, 1999). Esse sistema também gera uma falsa autonomia para os trabalhadores. O mesmo autor enfatiza que o que ocorre na realidade é apenas uma mudança na forma de controle, ou seja, os trabalhadores passaram a ser submetidos, não mais a um controle presencial, mas a um controle eletrônico, virtual (SILVA, 2006).

Assim, faz-se refletir sobre as antigas “máquinas burocráticas desumanas” do taylorismo/fordismo, pois nelas se podia construir uma narrativa de vida e desenvolver relações sociais bastante estáveis e previsíveis. Foi precisamente esse tempo e quadro psicológico e social que foram destruídos pela organização do trabalho do novo capitalismo, pois o que é atrativo para o capital é o dinamismo, a mudança estrutural permanente e a flexibilização. E nesse novo contexto, as pessoas necessitam de uma âncora mental e emocional, de valores que ajudem a compreender as mudanças do trabalho, precisam em suma de uma nova cultura, já que a atual baseada na insegurança, no desapego e no incerto não são características natas do ser humano, pelo contrário (SENNETT, 2008). O problema central da humanidade nessa era de incertezas é a busca de identidade, de sentimento de pertencer e compartilhar com o grupo, sem o qual os indivíduos não encontram o sentido da vida. Deste modo, na sociedade pós-moderna não há valores a não ser os materiais, produzindo uma crise existencial: somos homens ou máquinas, havendo um processo de desencanto (HABERMAS, 2000).

A fim de auxiliar a discussão sobre as novas formas de organização do trabalho e suas consequências para o mercado de trabalho na atualidade, apresenta-se a opinião dos entrevistados sobre o assunto:

Hoje está mais difícil, mais selecionado, hoje a exigência é bem maior, o conhecimento é exigido, mas não basta. A experiência também é buscada, mas falta oportunidade para adquirir experiência. Outras vezes se possui oportunidade e as pessoas não querem, preferem trabalhar pouco e ganhar muito (Funcionário sem deficiência 1).

Aumento do setor de serviços, trabalho autônomo, não sei se como saída para o desemprego ou se por uma nova tendência. A questão dos serviços se confunde entre falta de oportunidade e liberdade profissional. Mas vem a ser uma maneira de inserir pessoas desempregadas, mesmo que sem carteira assinada (Funcionário sem deficiência 2).

Não tem pessoas qualificadas. Muitas pessoas que querem trabalhar e não tem serviço, e quando tem elas não apresentam qualificação adequada. Hoje em dia está cada vez mais difícil (Funcionário sem deficiência 3).

Cada vez mais competitivo e a gente sabe que as oportunidade estão cada vez mais difíceis. Hoje em dia quem tem um trabalho tem que tentar zelar por ele. Quem não tem conhecimento, capacitação, fica mais distante do mercado de trabalho (Funcionário com deficiência 4).

O trabalho tá bem difícil. Tinha medo de perder o benefício (LOAS), mas um advogado garantiu que eu não perderia por assinar a carteira. Foi quando me motivei a querer trabalhar (Funcionário com deficiência 5).

Vai um pouco da força de vontade das pessoas. Fácil não está, mas oportunidades sempre têm, tem que haver é a batalha e o destaque profissional (Funcionário com deficiência 6).

Hoje está muito mais difícil, muita gente e pouco trabalho. Mesmo com estudos está complicado. Tem pessoas com diploma se submetendo a trabalhar por um salário mínimo e às vezes tendo que fazer jornada dupla de trabalho para ter um salário melhor, o que acaba tirando oportunidade de outros. O excesso de pessoas disponíveis para o trabalho acaba acirrando a competitividade e a seletividade na escolha. Quem apresenta certa condição desfavorável, como pouca qualificação, experiência, ou idade avançada, acaba sendo prejudicado (Funcionário sem deficiência 7).

Sente que aparecem oportunidades, mas falta qualificação, o que acaba sendo um fator motivador para crescimento. Entrei na Universidade em função disso, da qualificação (Funcionário sem deficiência 8).

Está precisando de mais emprego, existe muita gente desempregada de vários segmentos, é necessário uma alavancada no mercado de trabalho. Hoje o trabalho aqui na cidade passou de formal para informal, o que acaba sendo prejudicial para o governo, pois não há arrecadação para melhoramento e desenvolvimento do município, do Estado e do País. Hoje basicamente é educação, comércio e serviço público (Funcionário sem deficiência 9).

Não vejo dificuldade de oferta, mas sim falta de qualificação. Diariamente tenho contato com outras empresas que estão contratando e não têm pessoas qualificadas, mas o mercado de trabalho está aberto. É necessário ter um foco, qualificação e perseverança. Para quem apresenta estes atributos tem espaço garantido. Não há como se negar também que em determinados lugares tem muita competitividade, e neste caso tem gente qualificada que não consegue ocupar um espaço no mercado. Há também a figura da informalidade, um aumento considerável de “autônomos”, principalmente na área de prestação de serviços, manutenção e instalação (Funcionário sem deficiência 10).

Complicado. Está muito disputado. Classifico em serviço, trabalho e emprego. Serviço e trabalho qualquer um consegue, mas emprego depende de muita qualificação, mesmo que você possua experiência, é cobrado o diploma. Hoje se facilita muito ter um QI – “Quem Indique”, mas não sei dizer se está melhor ou pior do que antes. Só sei dizer que todos os dias aparece muita gente procurando emprego, pessoas qualificadas. A lei da oferta e procura se aplica no emprego e, como há muita demanda (mão de obra sobrando), aumenta a competitividade e a exigência. Me preocupo com a substituição do homem pela máquina, não somente pela questão financeira, mas pelo individualismo e falta de humanitarismo embutidos nisso (Funcionário sem deficiência 11).

Hoje está muito difícil, vejo muita gente procurando trabalho, nem sempre a qualificação auxilia, o conhecimento tem grande valia (Funcionário sem deficiência 12).

As considerações dos egressos foram focadas no mercado de trabalho para as pessoas com deficiência, efetuando-se uma análise desse contexto para as pessoas que apresentam determinadas restrições, o que dificulta o acesso e a permanência deste público no mercado de trabalho.

Está cada vez melhorando mais para a PCD, as oportunidades estão surgindo (Egresso 1).

Com poucas oportunidades para PCD, algo já foi feito, mas muito ainda pode ser feito. Hoje trabalho no setor público e, mesmo com a legislação, não se encontra a PCD no setor público por dois motivos, não há fiscalização e há poucas PCD preparadas. Isso vem de um longo contexto, a base parte da família e esta não se motiva até mesmo pela dificuldade da pessoa. Posteriormente se encontram barreiras e pouca adaptabilidade no ambiente escolar e assim sucessivamente (Egresso 2).

Vagas têm, mas como a maior parte da PCD não tem muito estudo, acaba sendo restritivo. Mesmo que tenha estudo, o preconceito ainda impera. Antigamente não tinha chance para deficiente, mas tinha bastante emprego (Egresso 3).

As barreiras já existem por si só, pela exigência de qualificação, de idade, de disponibilidade de horário, para uma PCD só acrescentam as barreiras (Egresso 4).

As contribuições dos entrevistados demonstram uma preocupação com as dificuldades encontradas para acesso ao mercado de trabalho na atualidade. As exigências se tornaram maiores necessitando o empregado ser bem qualificado e experiente. Outra constatação é o aumento de vagas no setor de serviços, principalmente como trabalhador autônomo, apresentando duas possibilidades: ser uma alternativa ao desemprego que assombra milhares de pessoas, como apontou o funcionário sem deficiência 2 (dois); ou ser uma nova tendência do mercado, que além de ser uma forma de inserção no mundo do trabalho proporciona uma “falsa ideia de autonomia”, ou ainda, “liberdade profissional”.

Outra observação importante de ser salientada é o reconhecimento do avanço no setor informal ser prejudicial para administração pública, uma vez que perde em arrecadação e em contrapartida a sociedade perde em geral, pois não retorna em investimentos. Alerta-se para o fato de os trabalhadores não refletirem sobre a questão do não acesso aos direitos ou benefícios que o trabalho formal apresenta; ressaltando que, independentemente da carteira assinada ou não, o principal é a inserção social pelo trabalho.

Observa-se, ainda, que na cidade, não fugindo do modelo que deixou para traz o fordismo, grande parte do mercado de trabalho encontra-se concentrado no setor da educação, comércio e serviço público, o que também vem a ser prejudicial para população que perde em termos de PIB e de empregos vitalícios com a quebra das grandes indústrias existentes no passado.

Outro ponto significativo de ser ressaltado em um trecho da entrevista é: “preocupação com a substituição do homem pela máquina, não somente pela questão financeira, mas pelo

individualismo e falta de humanitarismo embutido nisso” (Funcionário sem deficiência 11). Trazendo a reflexão da preocupação da substituição da mão de obra pelo avanço tecnológico o qual retira postos de trabalhos, mas mais que isso, implica na individualização das pessoas e falta do sentimento de coletividade. Há o reconhecimento de que os prejuízos dessa forma de organização do trabalho refletem não só na materialidade, mas na forma de associação e ligação das pessoas, as quais não se encontram mais no “chão da fábrica”, ou, ainda, nos setores do trabalho, resultando em falta de sociabilidade e preocupação com a situação do outro, conforme já apontado por Sennet (2008), Pastoré (2000) e Habermas (2000).

Reconhece-se, ainda, o fato de somente a capacitação e o nível de escolarização não serem garantias de concretização do direito de acesso ao trabalho, devido ao excesso de pessoas disponíveis no mercado de trabalho, o que acaba por acirrar a competição e a seletividade. Mesmo que a escolaridade tenha sido fator primordial para a inserção no mercado de trabalho, atualmente a mesma não é garantia diante do desemprego qualificado. Singer (1999, p.29) clarifica esse posicionamento exemplificando que “se todos os trabalhadores desempregados incrementassem seu nível de qualificação, o único resultado seria uma concorrência mais intensa entre eles, com provável queda dos salários pagos”, demonstrando que o atual desemprego atua indiferentemente do nível de escolaridade, de classe social, de etnia e de idade.

Nessa arena de discussão, cabe salientar que no Brasil tem-se uma forte violação dos direitos fundamentais básicos, uma vez que o desemprego assombra milhares de pessoas. A ausência de trabalho atinge todas as classes, já que se apresenta entre os capacitados e qualificados para assumirem postos. E acrescenta-se que em uma sociedade cuja classe trabalhadora tornou-se fragmentada e heterogênea, assumindo diversas formas de trabalho e perfis de trabalhadores, torna-se mais difícil a luta contra o poder hegemônico neoliberal de flexibilização, tanto do trabalho como dos direitos conquistados, uma vez que nesse contexto as pessoas também assumem interesses divergentes.

Assim observa-se que um número considerável de pessoas sofre ameaçado pela exclusão, seja por perder seu emprego e não conseguir se reempregar ou por não encontrar vaga para adquirir a primeira experiência no emprego.

Se essa problemática atinge as pessoas sem nenhuma deficiência aparente, cabe refletir sobre a efetivação do direito ao trabalho para as pessoas com deficiência, as quais também

não possuem uma representação significativa, pois dentre os diferentes tipos de deficiências, elas também assumem posições divergentes, diminuindo a força pela luta na conquista dos seus direitos, e somado a isso, já são estigmatizadas como inúteis para o trabalho.

Uma observação necessária, mesmo que a discussão apareça no próximo capítulo é o fato do benefício oferecido pela Lei Orgânica da Assistência Social (LOAS) às PCD's ainda se configurar em um empecilho ao ingresso no mercado de trabalho por este público. Mesmo obtendo avanço neste sentido, através do decreto 6.214/07, o qual torna temporária a suspensão do BPC concedido à pessoa com deficiência em razão do seu ingresso no mercado de trabalho garantindo novamente o acesso ao benefício caso a PCD se desempregue, o fato de ter o cessado o benefício, mesmo que o valor seja pequeno, ainda leva parte deste público a refletir sobre qual a melhor decisão a ser tomada diante do paradoxo entre o ingresso no mercado de trabalho e o cancelamento do BPC.

Para esse público em especial, se reconhecem os avanços obtidos no acesso ao mercado de trabalho, contudo ressaltando que ainda há muito a ser feito, não só na diminuição ou extinção das barreiras estruturais existentes, mas principalmente em mudanças na forma de pensar e interagir com a PCD, devendo reconhecer esse segmento como dotado de capacidades e restrições como qualquer outro ser humano. Um fator não menos importante que ainda se constitui em uma barreira para inserção da PCD no mercado de trabalho é a falta de qualificação desse público, o que só fazem acrescentar os empecilhos e as barreiras impostas a tal segmento.

Antes de ingressar na discussão sobre inclusão social principalmente com foco no trabalho, faz-se necessário arrazoar sobre a exclusão já que se trata de duas realidades interligadas. Ao abordar esta categoria, pretende-se, além de contribuir com o debate sobre exclusão social, mobilizar contra o conformismo e a indiferença, possibilitando, assim, saídas para a efetiva inclusão social.

### 3.3 EXCLUSÃO E A NOVA QUESTÃO SOCIAL

A exclusão social abrange diferentes formas e níveis, a partir da situação e do momento político, econômico e social de cada região, não se tratando de uma situação nova, pois as sociedades sempre evoluíram com a convivência de desigualdades sociais. Mais pontualmente essa questão começa a mobilizar o contexto mundial a partir de 1980, quando as

reformas do sistema social somadas à reestruturação produtiva contribuiram para o aumento das diferenças econômicas e sociais, surgindo a chamada nova pobreza<sup>38</sup>, não sendo mais considerado excluído, no período atual, somente aquele que vive em condições de pobreza. Com isso, reitera-se uma essência multidimensional do fenômeno, incluindo a falta de acesso a bens e serviços, segurança, justiça e cidadania (DORNELLES; REIS, 2001).

Ainda sobre exclusão, Escorel (2006) atribui uma integração de processos de vulnerabilidade, fragilização, precariedade e ruptura dos vínculos sociais em cinco dimensões: econômico-ocupacional, sócio-familiar, de cidadania, das representações sociais e da vida humana. A autora ainda sintetiza definindo a condição de exclusão como a daquele que está “sem lugar no mundo”, totalmente desvinculado ou com vínculos tão frágeis e efêmeros que não constituem uma unidade social de pertencimento (ESCOREL, 2006, p. 18).

Exclusão é então definida como uma ruptura com os vínculos sociais em diversas dimensões, o vínculo econômico induz sem dúvida à exclusão, mas outras formas de exclusão, de forma simbólica (discriminação, desconfiança, rejeição) se não conduzem diretamente, são fortes vetores para efetivação deste acontecimento. Importante ainda destacar que na modernidade, com a fragilização dos quadros sociais integradores (família, religião, etc.) e a progressiva individualização, enfatiza-se a figura de exclusão na categoria de anomia de Durkheim, representando a desagregação do tecido social e a falta de adesão a valores (ESCOREL, 2006).

Em uma posição sociológica moderna, a exclusão social pode ser vista como um processo de desvinculação social (CASTEL, 2001), um constante afastamento do indivíduo da tutela do Estado, da participação social, da proteção e do reconhecimento de seus direitos. O mesmo autor afirma que o termo exclusão designa muito mais os efeitos e não os fatores que precedem, logo, seria mais adequado utilizar o termo desfiliação<sup>39</sup> para traduzir a precariedade, a vulnerabilidade e a marginalização que se encontram as pessoas, refletindo a partir dos eixos de integração/desintegração do mundo trabalho e do mundo das relações sociais, em que a fragilização desses vínculos pode produzir rupturas que conduzem ao

---

<sup>38</sup> Relacionada ao desemprego estrutural, ao novo perfil de pobres excluídos do sistema produtivo por redução de postos e por não dominarem os novos saberes frente às mudanças tecnológicas e, portanto, não atendem às novas exigências do mercado (CASTEL, 2001).

<sup>39</sup> O termo utilizado por Robert Castel é desfiliação. Entretanto, filiação é a criação de uma ligação por escolha ou identificação em que está presente a autonomia do sujeito. Neste sentido, opta-se pelo termo desvinculação, por tratar de ação independente da vontade ou escolha pessoal e por estar vinculado à teoria sociológica de Durkheim na qual encontra-se “vínculo social” (ESCOREL, 2006).

isolamento e à invalidação social, alimentando a desfiliação, o que na visão de Castel (2001, p. 41) trata da nova questão social, ou seja, um processo de fragilização e ruptura de vínculos sociais, primordialmente com o mundo do trabalho. Ou ainda, “uma inquietação quanto à capacidade de manter a coesão social de uma sociedade”, a qual está estruturada sobre as transformações das relações de trabalho e é no desemprego, na desocupação, na inutilidade ao mundo que se observa suas expressões mais nítidas.

Assim, o mesmo autor pensa o trabalho como um suporte privilegiado de inscrição na estrutura social, considerando uma forte correlação entre o lugar ocupado na divisão social do trabalho e a participação nas redes sociais, bem como nos sistemas de proteção em caso de associação ao trabalho estável, sendo tal relação sólida na integração. Inversamente, a ausência de participação em qualquer atividade produtiva e o isolamento relacional, conjugam seus efeitos negativos para produzir a exclusão.

A partir dessa análise, desde o final do século XX, o núcleo do vínculo social proporcionado pela esfera do trabalho vem se desmoronando, aumentando a zona de exclusão. Essa desintegração do vínculo ocupacional ocorre em uma sociedade que ainda pensa e reage como uma sociedade do trabalho, fazendo emergir uma vulnerabilidade especificamente contemporânea<sup>40</sup> (CASTEL, 2001).

No mesmo enfoque, uma sociedade salarial é, sobretudo, uma sociedade na qual a maioria dos sujeitos tem sua inserção social, relacionada não somente à renda, mas ao lugar que ocupam, ao seu *status*, a sua proteção e a sua identidade. Esse tipo de sociedade permite que cada indivíduo desfrute de um mínimo de garantias e de direitos. A caracterização de uma nova pobreza, originada pela desvinculação ocupacional de camadas anteriormente inseridas e estáveis, fez com se decretasse se não o fim, mas uma crise estrutural da sociedade do trabalho, ou seja, da sociedade cujo princípio de organização social está constituído pelos vínculos com a esfera ocupacional (SCOREL, 2006). Mesmo anunciando uma crise da sociedade do trabalho, o principal vínculo de inserção continua sendo o que se desenvolve a partir da esfera ocupacional. Assim sendo, os processos de vulnerabilização, fragilidade e desvinculação na dimensão econômico-ocupacional adquirem relevância na configuração do fenômeno da exclusão social.

---

<sup>40</sup> Esta fase marca passagem de trabalhador para assistido, constituindo um modo de integração perversa, pois o estatuto de assistido permanece socialmente desvalorizado e o auxílio assistencial fixado em patamares mínimos somente evitam a miséria extrema. (SCOREL, 2006).

Discute-se, ainda, se a exclusão seria um processo de desvinculação fruto de uma crise do Estado de bem-estar ou se é resultado do próprio funcionamento do sistema capitalista<sup>41</sup>. Independentemente de como se opera o mecanismo de exclusão, na medida em que ela atinge a violação dos direitos assegurados constitucionalmente, configura responsabilidade e instigação do Estado Providência, aquele que deve efetivar os direitos fundamentais. Castel (2001), diante dos fatos do atual contexto, questiona sobre o que é possível fazer para recolocar no jogo social a população invalidada pela conjuntura e para acabar com a desfiliação, apresentando a importância da retomada do papel do Estado social. Nesse contexto outra importante condição a ser ressaltada, é a exclusão de caráter político, ou seja, aquela que faz o excluído não perceber sua exclusão, tornando-se o objeto dos privilégios e das ajudas.

Outro termo relacionado à exclusão social e que também é abordado neste trabalho, é a marginalidade. A palavra marginal é utilizada para designar os que não estão inseridos e integrados na ordem social dominante. Designa, ainda, uma posição integrante de uma estrutura social, nas margens, estando fora do funcionamento padronizado da sociedade, em termos de acesso aos benefícios e às riquezas disponíveis, lhes conferindo posição de inferioridade (ESCOREL, 2006).

Agrupando um conjunto de designações, a categoria exclusão social adquire uma abrangência que leva à perda de nitidez sobre seus contornos conceituais e estabelece limites aos termos que lhe são compostos, como precariedade, vulnerabilidade, marginalização, segregação e discriminação.

Pelo exposto pode-se afirmar que o fenômeno da exclusão social tem sido caracterizado através da existência de indivíduos desnecessários e supérfluos ao sistema produtivo. Há um aumento do desemprego estrutural associado a modalidades conjunturais de desvinculação; desemprego temporário que se transforma em permanente; e dificuldades de vários segmentos de inserção no mercado de trabalho, como é o caso das pessoas com deficiência.

Sob este ponto de vista, cabe ressaltar que se homens e mulheres sem nenhuma deficiência aparente ainda são alvos de discriminação e encontram dificuldades de acesso ao mercado de trabalho, o que pensar daqueles que apresentam algum tipo de deficiência ou

---

<sup>41</sup>Há a percepção da exclusão ser natural no capitalismo, visto que este se sustenta e cresce pelas desigualdades sociais, concebendo como única saída a troca de sistema.

certas peculiaridades e restrições? Tais observações instigam a refletir sobre a situação de participação social desse público, em que em plena era da sociedade inclusiva ainda apresenta sérios problemas de exclusão social e de discriminação, que aliados aos déficits de emprego atual impedem a realização pessoal e profissional das pessoas com deficiência.

Faz-se necessário visualizar a pessoa com deficiência no cenário de metamorfoses da questão social, principalmente no enfoque das relações e oportunidades de trabalho, o qual apresenta precarizações no contexto contemporâneo, dificultando a situação socioeconômica desse público. Com o intuito de efetuar uma análise das relações de emprego para tal segmento, cabe primeiramente situá-lo na história.

## 4 PESSOA COM DEFICIÊNCIA: DA EXCLUSÃO AO MOVIMENTO INCLUSIVISTA

### *Deficiente*

*"Deficiente" é aquele que não consegue modificar sua vida, aceitando as imposições de outras pessoas ou da sociedade em que vive, sem ter consciência de que é dono do seu destino.*

*"Louco" é quem não procura ser feliz com o que possui.*

*"Cego" é aquele que não vê seu próximo morrer de frio, de fome, de miséria. E só tem olhos para seus míseros problemas e pequenas dores.*

*"Surdo" é aquele que não tem tempo de ouvir um desabafo de um amigo, ou o apelo de um irmão. Pois está sempre apressado para o trabalho e quer garantir seus tostões no fim do mês.*

*"Mudo" é aquele que não consegue falar o que sente e se esconde por trás da máscara da hipocrisia.*

*"Paralítico" é quem não consegue andar na direção daqueles que precisam de sua ajuda.*

*"Diabético" é quem não consegue ser doce.*

*"Anão" é quem não sabe deixar o amor crescer.*

*E, finalmente, a pior das deficiências é ser miserável, pois*

*"Miseráveis" são todos que não conseguem falar com Deus.*

*Mário Quintana*

### 4.1 TRAJETÓRIA E CONQUISTAS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NA HISTÓRIA

Ao longo da história social, a pessoa com deficiência vem sendo tratada de diferentes maneiras, até mesmo a terminologia que designa a condição foi sofrendo alterações<sup>42</sup>. Da mesma forma as políticas sociais para esse segmento acompanharam essa tendência, compreendendo desde ações assistencialistas e segregacionistas até propostas mais atrativas visando à inclusão social, mas o processo vem percorrendo um longo caminho, encontrando diversas barreiras físicas e culturais. Dessa forma, sistematizou-se momentos importantes relativos à atenção à PCD no Brasil. No entanto, antes de efetuar esse resgate na história, cabe mencionar que, de acordo com a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, se entende por pessoas com deficiência:

[...] aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (ONU, 2006, art. 1º).

<sup>42</sup> O Decreto Legislativo nº 186, de 09.07.2008 – Aprova a convenção dos direitos das pessoas com deficiência, utilizando essa nova terminologia para o sujeito deficiente.

Quanto ao termo deficiente, este engloba uma série de pessoas com limitações que afetam seu modo de viver, fazendo referência a pessoas consideradas incapazes, ou com capacidades limitadas, de natureza permanente ou transitória, por razões físicas, cognitivas, sensoriais, vocacionais, entre outras.

Além disso, cabe destacar que existem dois modelos de pensar a deficiência: o primeiro é o modelo médico; o segundo o modelo social. O modelo médico tem relação com a homogeneidade, porque trata a deficiência como um problema do indivíduo que deve se esforçar para se “normalizar” perante a sociedade. Já o modelo social valoriza a diversidade, considerando que a deficiência é a soma das sequelas existentes no corpo e das barreiras físicas, econômicas e sociais impostas pelo ambiente ao indivíduo que possui essas sequelas. Esse modelo surgiu na década de 1960, por iniciativa de um movimento das PCD’s, em que um grupo de pessoas provou que a maior parte das dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência é resultado da forma pela qual a sociedade lida com as limitações de cada indivíduo. Esse modelo analisa o todo da pessoa (SEGALLA; MARTA, 2009).

Ao considerar o tratamento da sociedade brasileira em relação às PCD’s durante a história, percebe-se que essas pessoas foram marcadas pelo estigma e pela segregação. Somente nos últimos anos do século XX e na primeira década do século XXI é que ações realmente inclusivas tornaram-se visíveis. Em uma análise retrospectiva em torno da pessoa com deficiência, pode-se dizer que essa perpassa basicamente por três fases: a exclusão, a integração e a inclusão.

Na fase da exclusão, a qual perdurou desde os tempos do Brasil Colônia até metade do século XX, o cuidado à PCD era responsabilidade exclusiva da família, inexistindo até então, qualquer iniciativa para tais pessoas. Dessa forma, a qualidade do cuidado para com esse público ficava a mercê das possibilidades financiadoras de posicionamento social, cultural e religioso de suas famílias. Crenças em fatos sobrenaturais, como se a deficiência fosse uma espécie de castigo divino, e todo o desconhecimento acerca da dimensão científica da questão, gerava uma série de mitos e preconceitos, o que contemplava o quadro de precariedade e sofrimento a que estavam submetidas as pessoas com deficiência e suas famílias (MEC/SEESP, 2007).

A legitimação social para tal tipo de atitude era dada pela crença de que a deficiência era uma patologia de caráter incurável. Na realidade, pensa-se que possa ter sido apenas uma

desculpa para mascarar a necessidade de excluir da sociedade aqueles que não podiam inserir-se nos meios de produção da época e acabavam sendo um “peso” para as famílias. Máscara esta reforçada por argumentos religiosos e assistenciais.

Na fase de exclusão, a pessoa com deficiência era relegada à responsabilidade exclusiva da família. De maneira geral, as crenças no sobrenatural e a ignorância em relação à dimensão científica da questão, determinavam na população a prevalência de uma leitura carregada de mitos, preconceitos e fatalismos. Essa situação se manteve única no Brasil praticamente até o fim da década de 1960 (SENAC, 2006), quando começaram a surgir em diversos países debates em torno do tema. A partir desse período, formou-se o primeiro paradigma formal de relação da sociedade brasileira para com os seus deficientes, chamado de institucionalização. Sob esse paradigma, acreditava-se que o melhor para esse sujeito seria retirá-lo de sua comunidade e família e interná-lo em instituições de caráter asilar/educacional, onde ficavam isolados do mundo exterior, assim, segregados (MEC/SEESP, 2007).

Esse paradigma surgiu para derrubar a exclusão social a que foram submetidas as pessoas deficientes por muitos anos. O movimento pela integração social preocupou-se em inserir as pessoas com deficiência em vários sistemas sociais como na educação e no trabalho (SASSAKI, 1997). A partir daí foram criados os centros de reabilitação, as clínicas especializadas e as escolas especiais (SENAC, 2006).

Assim, baseando-se na ideia de que existiria um ser humano “normal” e que a maioria das pessoas, estatisticamente, se enquadrava nesse modelo, e que um pequeno grupo não se enquadrava, estando então no grupo dos “anormais”, é que surgiu o conceito de integração, em que era defendido o direito das mesmas serem tratadas e assistidas de forma a aproximarem-se o máximo possível das condições das pessoas definidas como “normais”. Começou-se, então, a formular serviços destinados a esse grupo, com a finalidade de modificá-lo para que pudesse integrar-se à sociedade. Surgiu então um novo paradigma de relacionamento da sociedade com as pessoas com deficiência, baseado no princípio da normalização e da integração.

Observa-se que nessa fase trata-se mais de uma adaptação dessas pessoas ao ambiente social do que o inverso, uma vez que a sociedade apenas se torna receptiva a tais indivíduos, mas esses devem se moldar, acompanhar os procedimentos tradicionais, contornar os obstáculos existentes e lidar com atitudes discriminatórias, já que a sociedade causa as

incapacidades ou cria desvantagens para as PCD's, a partir de seus ambientes restritivos e de suas práticas e políticas discriminatórias.

Embora aos olhos de hoje esse novo paradigma seja bem contraditório, pois atrelou o oferecimento de serviços à necessidade das pessoas serem “normalizadas”, ele representou um avanço na forma de ver o deficiente, com melhoria direta na dignidade e na qualidade de vida dessas pessoas e de suas famílias, pois se passou a considerar que a pessoa “diferente” tem o direito ao convívio social (SPERONI, 2010). Por outro lado, ainda que sob esse novo paradigma tenha havido um salto na qualidade de vida e no atendimento às pessoas com deficiência, não havia uma atenção aos anseios legítimos demandados do segmento, principalmente relativos às questões de acessibilidade à educação e ao trabalho. Na mesma época começou a proliferar a argumentação de que era um equívoco supor que alguém pudesse realmente ser habilitado para a integração social, através da manutenção de uma vida segregada, em convivência quase que exclusiva com outras PCD's (SASSAKI, 1997). Debates em torno dessas dúvidas deram origem a outro paradigma, baseado no princípio da diversidade e da inclusão social (SENAC, 2006).

Nesse contexto emerge o conceito de inclusão social, atualmente ainda em processo de construção entre os brasileiros. Segundo Sasaki (1997), entende-se por inclusão social o processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com deficiência e, simultaneamente, essas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, em um processo bilateral no qual as pessoas que apresentam limitações e a sociedade, buscam em parceria equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.

Sob o mesmo enfoque, entende-se inclusão social como um processo bidirecional de construção coletiva, que necessita de ajuste mútuo tanto da PCD, quanto da sociedade, nas adaptações necessárias para o acesso imediato e definitivo ao convívio nos espaços comuns, como escolas, empresas, bancos e serviços públicos (SENAC, 2006). Essa prática necessita de princípios como aceitação e convivência com a diversidade e cooperação. Isso demonstra que a inclusão se deve não apenas no ambiente físico, mas principalmente na mentalidade de todas as pessoas e, ainda, que não basta apenas incluir é necessário também integrar.

Ao relatar as fases de exclusão, integração e atualmente inclusão pelas quais as pessoas com deficiência passaram, cabe ressaltar que as fases não ocorreram

simultaneamente para todos os segmentos populacionais. Sendo hoje ainda visíveis a exclusão e a segregação sendo praticadas, mas também a gradativa integração dando lugar à inclusão.

No cerne do contexto cabe ressaltar, ainda, que a trajetória da PCD acompanha a evolução histórica da conquista dos direitos humanos. Até a primeira metade do século XX, a deficiência no Brasil não era considerada um fenômeno causado pela realidade social, as causas geralmente eram atribuídas às más formações congênitas ou às doenças da velhice. A partir da segunda metade do século, dois acontecimentos ganham destaque neste cenário: as trágicas consequências da Segunda Guerra Mundial e as novas relações de trabalho com a retomada da industrialização. As décadas de 1960 e 1970 trouxeram uma nova cultura através dos movimentos de reivindicação popular, surgindo novos documentos internacionais<sup>43</sup> acirrando os debates sobre emprego, trabalho e pessoas com deficiência (SENAC, 2006).

A Constituição Brasileira de 1988 veio consolidar em vários capítulos os direitos sociais e individuais<sup>44</sup>, bem como leis nos três âmbitos, Federal, Estadual e Municipal regulamentam assuntos relativos a pessoas com deficiência, as quais contam, ainda, com regras da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para cada situação, demonstrando que o respaldo legal para este público é bom. Porém, além da efetiva aplicabilidade da legislação, o maior desafio a ser enfrentado é o da mudança cultural. Os fatores subjetivos são os principais motivos da exclusão social desse segmento.

Cabe lembrar que para eliminar o preconceito não bastam somente leis, estas podem no máximo coibir alguma atitude preconceituosa. O preconceito somente será eliminado da sociedade com a educação e a conscientização das pessoas, e o convívio constante com o “diferente” é o melhor método de ensino que pode ser aplicado.

---

<sup>43</sup> Declaração dos Direitos do Deficiente Mental (ONU, 1971); Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes (ONU, 1975) e a Convenção 159 sobre a Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes (OIT, 1983).

<sup>44</sup> Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade;

Art. 7º, inc. XXXI – proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência;

Art. 203, inc. IV - a habilitação e reabilitação das pessoas portadoras de deficiência e a promoção de sua integração à vida comunitária.

Art. 206, inc. I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola.

Art. 208, inc. III - atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino.

Art. 227, § 2º - A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência (BRASIL, 1988).

Quanto às barreiras arquitetônicas, estas sim, podem e devem ser eliminadas por meio de leis e normas. Para isto, em 2004, a ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas - editou a NBR 9050, que trata das adaptações para o acesso físico das pessoas com deficiência, tanto em construções civis como em veículos destinados ao transporte coletivo (SENAC, 2006).

Com este apanhado histórico, pode-se dizer que a partir da Constituição Federal de 1988 abriu-se uma nova era para as pessoas com deficiência no Brasil. A partir dela diversas leis, estatutos e decretos foram criados visando a ampliar a proteção e a inclusão da PCD na sociedade, respeitando seus limites e cobrando de todos, da família ao Estado, sua parcela de responsabilidade. Assim, pode-se afirmar que as políticas de inclusão social no Brasil dividem-se em dois períodos, antes e pós 1988. Entretanto, ações efetivas, principalmente governamentais, só são encontradas no período posterior a 1988. Ainda assim, somente em 1999 o governo brasileiro chegou a uma conclusão sobre o que é ser deficiente, através do decreto 3298<sup>45</sup>. E em 2004, dezesseis anos após a Constituição, regulamentar, através do decreto 5296<sup>46</sup>, os níveis de deficiência (CRESS, 2005).

Outro ponto importante de ser salientado no contexto histórico de conquistas dos direitos das PCD's é que, além da dificuldade e atraso do Estado brasileiro em resolver assuntos sociais, surge um fator global que dificulta o processo. Demorou-se tanto tempo para se enxergar os deficientes que quando se começa a elaborar todo um conjunto de medidas que ampliam os direitos sociais em geral, e dessas pessoas em particular, já se estava na década de

---

<sup>45</sup> Para os efeitos deste decreto, através do art. 3º - I, considera-se deficiência toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

<sup>46</sup> Considera-se, para os efeitos deste decreto:

a) 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;

b) Deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;

c) Deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

d) 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, tais como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer; e trabalho.

e) Deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências.

1990, em que o neoliberalismo ganhava força no mundo, trazendo como um dos princípios, o desmonte dos direitos sociais.

Para auxiliar a discussão sobre o contexto atual do paradigma inclusivista, cabe recorrer à opinião das pessoas as quais realizam esse processo, seja na receptividade através da convivência com o diferente ou aquelas as quais sofrem o processo de aceitabilidade ou discriminação.

Embora se fale muito em inclusão a gente sabe que acontecem coisas absurdas. Tudo é muito bonito no papel, mas na prática são poucas pessoas que se preocupam, mas a gente vê que as coisas estão mudando, é um bom passo para que no futuro a gente possa ver mais pessoas realmente incluídas (Funcionário sem deficiência 2).

A inclusão acontece, mas dependendo da deficiência é difícil. Por exemplo, um cadeirante no atendimento nas bombas em pleno inverno não pode se locomover e diminuir a sensação do frio, desta forma acaba sendo dificultoso e árduo para ele. Embora haja a adaptação e tentativa de inclusão, o maior esforço acaba sendo das pessoas que apresentam alguma dificuldade ou deficiência para adaptação e sentimento de normalidade. A ajuda da equipe e da família é fundamental para inserção destas pessoas (Funcionário sem deficiência 3).

A sociedade está aceitando melhor, tem melhorado cada vez mais. Depende da forma de cada um pensar, mas cada um está fazendo a sua parte, tanto as PCD's quanto as não portadoras de deficiência estão mais empenhadas em melhorar (Funcionário com deficiência 4).

As pessoas ainda têm muito medo do rendimento das pessoas deficientes e da adaptabilidade, mas já está melhorando, a lei ajuda também (Funcionário com deficiência 6).

Deficientes somos nós que nos achamos normais (Funcionário sem deficiência 7).

Está melhorando, está se criando uma nova visão, as mudanças acontecem muito rápidas e se perderam alguns valores. Agora está na hora de resgatá-los (Funcionário sem deficiência 9).

Tem que saber lidar. Muitas vezes o preconceito parte das pessoas com deficiência que já se sentem inferiorizadas, outras te passam verdadeiras lições de vida. Tem que haver paciência e conhecimento das limitações para lidar com o “diferente”. Houve um treinamento do Marcos Vitale para as PCD's e para outras sem deficiência para ajudar no dia a dia o tratamento entre nós (Funcionário sem deficiência 10).

A inclusão serve como caminho para abrir os olhos dos empresários e mostrar que estas pessoas têm condições de trabalhar e que há mercado de trabalho para elas. É uma oportunidade para que não fiquem trancados dentro de casa, porque ainda tem famílias que escondem estas pessoas e as impossibilitam da convivência com o meio externo (Funcionário sem deficiência 11).

Cada ano que passa vai melhorando, mas ainda tem muito preconceito, “o ser humano é muito estranho” (Funcionário sem deficiência 12).

A inclusão está melhorando, a mentalidade das pessoas está melhorando, antes, por exemplo, não havia PCD no mercado de trabalho (Egresso 1).

Ainda tem pessoas inibidas com a participação da PCD. Ainda há barreiras na família, na própria PCD, pelo medo do “não”; e na sociedade em geral por não conhecer e não conviver com esta realidade. As pessoas estão mais respeitadas, mas ainda impera uma cultura travada (Egresso 2).

O preconceito ainda impera muito. “Eu vivo de teimoso”, as portas não se abrem. Eu já vivenciei no mercado de trabalho muita discriminação comigo mesmo. A questão da inclusão já deu alguns passos, mas ainda está engatinhando, impera a obrigação, a fiscalização e não a conscientização, diferentemente do Posto (Egresso 3).

A inclusão ainda está um pouco fechada, tem iniciativas boas, acredito em projetos a longo prazo, tem que ter uma efetividade, para não dar apenas uma visibilidade, mas sim o resultado. Não somente o preconceito, mas ainda a precariedade da acessibilidade para PCD’s prejudica este processo (Egresso 4).

Constata-se que muito tem se discutido sobre a inclusão, mas na prática ela ainda está nos seus primeiros passos, considerando que ainda tem uma longa caminhada pela frente. Todavia ressaltam-se as práticas do momento que embora não representam o ideal, revelam grandes promessas para um futuro próspero. Contudo o que deve ser enfatizado pelos processos inclusivistas são os resultados, a efetividade das ações e não a preocupação em projetar apenas uma legalidade ou visibilidade para as práticas.

Dentro do contexto da inclusão se reconhece alguns tipos de limitações ou de sequelas que dificultam o processo inclusivista, somado, ainda, com determinados tipos de atividades a serem desenvolvidas. Constata-se, também, que as diferenças existem e, para que sejam amenizadas ou naturalmente transpostas, faz-se necessária uma adaptação bidirecional, tanto das pessoas com deficiência como daquelas que não apresentam nenhuma deficiência aparente<sup>47</sup>, pois limitações todo ser humano possui, é preciso saber lidar com elas. No cerne da discussão cabe salientar que para um ambiente ser considerado inclusivista, deve ser universal, ou seja, toda e qualquer pessoa pode acessá-lo sem nenhuma dificuldade ou diferenciação.

A falsa ideia que as pessoas possuem sobre as reais capacidades da PCD auxilia na discriminação desse público, a fala do funcionário 7 (sete) define melhor essa análise “deficientes somos nós que nos achamos normais”. A cultura discriminatória e a ênfase no padrão tido como “normal” ainda impede uma aceitação desse segmento, bem como uma melhor convivência com a diversidade em geral, sendo imprescindível uma maior

---

<sup>47</sup> Embora se considere que a maior adaptação acaba sendo da PCD.

conscientização e uma transformação na maneira de ver e conviver com o outro, se tratando de mutações espontâneas e não impelidas por leis ou fiscalizações.

Assim, após realizar considerações sobre a PCD no Brasil e o atual contexto de inclusão, para dar sequência à proposta de análise deste estudo cabe neste momento ponderar acerca das oportunidades de trabalho e se realmente acontece a efetiva inclusão pela atividade ocupacional.

#### 4.2 OPORTUNIDADE DE TRABALHO À PESSOA COM DEFICIÊNCIA: AÇÕES AFIRMATIVAS *VERSUS* OS VALORES HUMANITÁRIOS DOS EMPRESÁRIOS

Existe hoje, em todo mundo, cerca de 500 (quinhentos) milhões de pessoas com deficiência. De acordo com o Censo Demográfico de 2000<sup>48</sup>, em torno de 25 (vinte e cinco) milhões de brasileiros, 14,5% da população, possui algum tipo de deficiência (IBGE, 2000). O Brasil detém uma das maiores populações do mundo de deficientes e uma das menores taxas de participação no mercado. Se comparado a outros países, embora desenvolvidos, percebe-se que o problema reside no papel das políticas públicas na redução das barreiras físicas e sociais e na facilitação da inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho (PASTORÉ, 2000). Conforme estatística, considerando o trabalho como atividade exercida de forma legal, com carteira assinada ou de forma autônoma, mas com a proteção da Seguridade Social, em torno de 2% do total de PCD em idade de trabalhar estão empregados no Brasil (IBGE, 2000).

A lei brasileira, por intermédio da Constituição, estabelece ação afirmativa taxativa quanto à inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, conforme será abordado na sequência. Por outro lado, a exclusão dessas pessoas do convívio social, a qual perdurou por muito tempo, dificulta a inserção desse segmento populacional.

Torna-se fundamental informar que assim como a pessoa com deficiência perpassou por fases durante sua trajetória na história, com o mercado de trabalho não foi diferente. Este transcorreu por momentos distintos: a exclusão total, a segregação, a integração, chegando-se à inclusão.

---

<sup>48</sup> Até o momento da elaboração deste trabalho, o IBGE não havia disponibilizado dados relativos ao CENSO 2010 sobre a população com deficiência no Brasil.

Na exclusão, a pessoa deficiente não possuía acesso algum ao mercado de trabalho e a ideia de inclusão era considerada incompatível com o modelo de desenvolvimento até então alcançado pela sociedade. Empregar deficiente era considerado uma exploração que deveria ser combatida por lei, demonstrando uma ideologia protecionista. A fase da segregação foi marcada por oferecer vagas para as pessoas com deficiência no interior de instituições filantrópicas, ou ainda, em oficinas protegidas de trabalho, utilizando uma mão de obra barata e sem vínculo empregatício. Já a fase da integração apresentou admissões de pessoas com deficiência em empresas privadas e em órgãos públicos, sendo que as empresas não ofereciam condições de adequações para o indivíduo, era este que deveria se adequar à empresa.

Na fase atual de inclusão, a empresa se ajusta para atender as necessidades do cidadão, surgindo no mercado de trabalho a figura da empresa inclusiva, sendo considerada aquela que acredita no valor da diversidade humana, contempla as diferenças individuais, efetua mudanças nas práticas administrativas, implementa adaptação no ambiente físico, adapta instrumentos de trabalho, treina os recursos humanos para a questão da inclusão, entre outras práticas (SASSAKI, 1997).

Romeu Sasaki (1997) enfatiza a diferença entre uma empresa integrativa e uma empresa inclusiva. A primeira considera a empregabilidade como sendo de responsabilidade exclusiva do candidato, é ele que deve estar pronto para ser empregado. No caso da empresa que pratica a inclusão laboral, a empregabilidade é responsabilidade compartilhada, 50% pela empresa e 50% pelo candidato. As empresas inclusivas devem incluir PCD's em seu quadro de funcionários, considerando que a mão de obra desses pode ser tão produtiva quanto à dos não deficientes e a prática de inclusão permite a aprendizagem mútua no convívio com a diversidade, já que em um grupo diversificado, a troca de conhecimento enriquece a todos os indivíduos, o que incita as empresas a cultivarem a heterogeneidade para ampliar a sua visão da sociedade onde atuam.

Vale lembrar que em processos inclusivos também acontece a segregação, caracterizada por uma falsa tentativa de incluir as PCD's, já que algumas empresas oferecem trabalho a esse grupo, porém em setores pouco reconhecidos e afastados da visão do público, continuando a segregação. Acredita-se que para se tratar de uma empresa inclusiva é necessário muito mais que o cumprimento de leis e adaptações no ambiente. Além disso, deve-se ter um reconhecimento do empresário em inserir PCD's nas empresas por estarem capacitadas e por considerar o verdadeiro valor da inclusão.

Para apoiar a discussão sobre a efetiva inclusão no ambiente do trabalho, os entrevistados foram questionados sobre este quesito no contexto organizacional no qual atuam e surpreendentemente foram unânimes nas respostas, ao afirmar que no Posto Cidadão Capaz a inclusão se efetiva, ainda acrescentando que nunca sofreram nenhum tipo de discriminação, seja por parte dos colegas, do proprietário ou dos clientes. Frases se destacam e endossam o comentário:

O tratamento é igualitário, trata-se de uma equipe, não há nenhum tipo de discriminação nem diferenciação entre os funcionários (Funcionário com deficiência 4).

Nunca sofri nenhum tipo de discriminação (Funcionário com deficiência 5).

A inclusão é boa. Mas aí tem uma grande diferença, varia de pessoa para pessoa, não depende somente do ambiente e do “outro”, mas também da vontade e abertura de cada pessoa (Funcionário com deficiência 6).

Não há discriminação, até mesmo porque os clientes que chegam ao Posto também aderem ao projeto (Funcionário sem deficiência 10).

Me sinto como outro funcionário qualquer (Egresso 2).

No Posto a inclusão foi tranquila e se efetiva (Egresso 3).

Nenhuma discriminação, pelo contrário as pessoas adotam, apoiam, respeitam em geral, desde os clientes até a administração geral da empresa e os demais funcionários. (Egresso 4).

A valorização da diversidade, através da conscientização dos empresários e dos demais funcionários, geralmente acarreta em ganho para todos. Entretanto, antes são necessárias diversas medidas, pois, como a escola, a empresa também vivencia a passagem da fase integracional à inclusiva, demandando muitas adaptações e considerações a respeito, conforme dito anteriormente. Outra iniciativa deve ser o combate ao preconceito e à desinformação da população em geral, quanto ao acesso e experiências de convivência mais amplas com a diversidade, além da educação e da capacitação das PCD's.

Sobrepondo a análise de inclusão pela força do trabalho sem discriminação, para inserir pessoas no ramo profissional a empresa deve ser capaz de erradicar barreiras, sejam elas arquitetônicas ou atitudinais. Para o debate incluem-se as contribuições dos entrevistados quanto aos quesitos dificuldades e facilidades para acesso e desempenho das atividades laborais.

Não encontrei dificuldade. A única dificuldade é na visualização das cores. Por exemplo, quando um fluido do radiador tem que ser da mesma cor eu chamo um colega para trocar, mas de resto não encontrei nenhuma dificuldade, nem no ambiente físico (Funcionário com deficiência 4).

Me atrapalhava para inserir os números na bomba, os números estavam um pouco apagados, mas foi consertado rápido e agora está tudo bem (Funcionário com deficiência 5).

Nenhuma dificuldade. Foi só o tempo do aprendizado e depois natural (Funcionário com deficiência 6).

Nenhuma dificuldade em relação aos colegas com ou sem deficiência aparente. Nenhum caso de discriminação ou intolerância visualizado, nem entre os funcionários, nem com os clientes, pelo contrário. No Posto se efetivou a inclusão, o tratamento sempre foi igual (Funcionário sem deficiência 8).

Não tive nenhuma dificuldade no ambiente de trabalho, somente o transporte para locomoção (Egresso 1).

Dificuldade maior foi o acesso para chegar ao Posto, o ir e vir. Contava com o auxílio de outras pessoas, tanto no transporte como nas calçadas, que não são apropriadas para um cadeirante. No Posto encontrei completa acessibilidade (Egresso 2).

Dificuldade era a minha coluna, por ficar muito tempo em pé, e por uma diferença na perna por osteomielite, mas o Guto mandou fazer um sapato especial para facilitar a locomoção e não prejudicar a coluna (Egresso 3).

Os cadeirantes apresentam mais restrições para desempenhar todas as tarefas, sendo uma questão de conscientização. O Posto em si não apresenta nenhuma restrição ou dificuldade (Egresso 4).

Bastante facilidade, os colegas todos ajudaram (Funcionário com deficiência 5).

Facilidade em tudo, aprendi muito (Funcionário com deficiência 6).

As facilidades foram percebidas por toda estrutura, adequação do ambiente com rampas e sinalizações (Egresso 2).

Tenho facilidade para me adaptar, depende da força de vontade de cada um, a maior facilidade foi o apoio do gestor (Egresso 3).

Além de oportunizar o convívio sem discriminação, com tratamento igualitário<sup>49</sup> e com boa participação da figura do gestor nesse processo, percebe-se que a empresa não apresenta restrições arquitetônicas para o desempenho das atividades por parte das pessoas com deficiência. As dificuldades encontradas em um primeiro momento foram facilmente transpostas, conforme apontamentos dos funcionários 4 (quatro) e 5 (cinco); e do egresso 3 (três).

---

<sup>49</sup> O empresário diferencia João Augusto pessoa física e pessoa jurídica, demonstrando que a empresa paga pelos serviços prestados e que eles devem fornecer um retorno para empresa como profissional. Isso independe de oportunidade de inclusão, o tratamento é igual, cada um com sua função e as responsabilidades inerentes (Empresário).

Outra observação se faz necessária através do chamado dos egressos 1 (um) e 2 (dois): a necessidade de políticas sociais complementares. As dificuldades encontradas por esses indivíduos se referem às restrições no transporte<sup>50</sup> e locomoção até o local de trabalho. Tal fato demonstra que para se tornar uma sociedade inclusivista torna-se fundamental atuar nos diversos campos sociais, uma vez que a política destinada apenas a um fim social, nesse caso a política de inserção social pela atividade laboral, embora positiva, não trará resultados efetivos. No cerne desse debate cabe enfatizar, ainda, a necessidade de atuação dos diferentes poderes, o Estado, a Sociedade Civil e o Mercado, cada qual com sua contribuição.

Ademais, cabe salientar que as pesquisas realizadas na área de trabalho, no que se referem às dificuldades que as pessoas com deficiência enfrentam para se inserirem no mercado de trabalho, têm concluído que existe falta de conhecimento em relação à capacidade de trabalho dessas pessoas e desconhecimento do que seja a deficiência (CARVALHO-FREITA, 2009).

No centro dessa crítica e confirmando o apresentado, o empresário debate e questiona inclusive o que é ser deficiente, afirmando que:

A sociedade cria um conceito de pessoa com deficiência, mas todos nós temos algum tipo de deficiência, uns visíveis outros não. Por exemplo, no Posto tem um funcionário com deficiência mental, idade biológica de 12 anos, mas nunca cometeu um erro no ramo profissional, ganharia estrelinha todos os dias, e outros sem nenhuma deficiência aparente apresentam dificuldades no trato profissional (Empresário).

Entretanto, o empresário reconhece que uma pessoa com deficiência, seja ela visual, de comunicação ou motora, apresentará maior dificuldade, porém afirma que, se a empresa condiciona a oportunidade através de adaptações físicas e mudança de mentalidade para começar a desenvolver as capacidades desse segmento, ajudará na superação das dificuldades.

“A deficiência tem suas raízes ligadas muito mais ao meio social e ao tratamento que as pessoas dispensam aos portadores de deficiência do que as suas limitações” (PASTORÉ, 2000, p. 15). O autor nos remete às percepções distorcidas da sociedade que acabam

---

<sup>50</sup> Embora haja a Lei Nº 5.212, de 05 de janeiro de 2006, da Prefeitura Municipal de Pelotas, disciplinando o benefício de passe livre às pessoas portadoras de deficiência no transporte coletivo de passageiros urbano, o que se carece não é apenas gratuidade, mas adaptação e disponibilidade dos meios de transporte para locomoção deste público. Ademais, as vias urbanas também devem promover a acessibilidade.

estigmatizando essas pessoas para a vida social e para o trabalho. As construções sociais que se formam em torno das PCD's, além de errôneas, muitas vezes são severas, demonstrando ser um problema mais social do que individual, uma vez que a sociedade as vê como inúteis (como o trabalho é supervalorizado, quem não consegue desenvolver uma atividade laboral é visto como desnecessário); diferentes (do modelo tido como ideal); oprimidas (o tratamento preconceituoso e discriminatório agrava mais ainda a situação dessas pessoas) e doentes (grande parte da sociedade as enxerga como um quadro de doença). Mas realmente, é no mundo do trabalho que as tentativas de evitar este público mais aparecem. Dessa forma, o grande desafio da sociedade atual é visualizar as pessoas como um todo e não apenas como portadora de uma limitação que muitas vezes desaparece mediante uma ação do social.

Quanto à organização do trabalho e ao papel que cada um deve desenvolver, Pastore (2000) afirma que o grupo dos empregados é formado pelos não deficientes e deficientes, embora os primeiros se digam sensíveis aos problemas dos segundos, na realidade se demonstram bastante ambivalentes, sem contar da apreensão que possuem em perder seus empregos em favor das PCD's<sup>51</sup>. Quanto aos grupos dos empregados deficientes, são bem heterogêneos, uns com limitações físicas, sensoriais e mentais de nascença; e outros com pessoas que se tornaram deficientes em decorrência de acidentes ou doenças, compreendendo pessoas com interesses divergentes. Tal fato resulta que raramente as PCD's contam com um grupo forte e homogêneo na defesa de seus direitos.

Quanto aos empregadores, possuem um papel importante no sistema de apoio às PCD's, como já constatado. A disseminação do senso de responsabilidade social tem levado muitas empresas a investir na prevenção das causas potenciais de acidentes e deficiências e no aperfeiçoamento do trato humano. A pressão da comunidade e das entidades das pessoas com deficiência está gerando nas empresas a necessidade de construir e manter uma boa imagem junto aos consumidores e à sociedade em geral. Só resta lembrar que as empresas realizam atividades de prevenção de acidentes e acomodação deste grupo quando seus benefícios superam seus custos. Os empregadores tendem a resistir às contratações das PCD's e para tal é necessário atuar no campo custo/benefício (PASTORÉ, 2000), bem como na conscientização de sua função social. Dentre a conscientização social necessária, tanto os

---

<sup>51</sup> Já que a compulsoriedade de contratação não existe para os não deficientes, surgindo, em certos casos, o sentimento de discriminação negativa (PASTORÉ, 2000).

empresários como os empregados formam um grupo com importante papel no processo inclusivista desse público pelo trabalho.

Quanto ao apoio de órgãos do governo, tem-se o CONADE (Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência) e a CORDE (Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência), fora as legislações, mas, em suma, o Brasil concentra as verbas públicas para manter as PCD's longes do mercado de trabalho<sup>52</sup>. Pouco se destina à reabilitação e menos ainda à prevenção.

Em relação aos sistemas de apoio ao trabalho, em sua maioria organizações não governamentais, nos serviços de colocação profissional, a instituição ou pessoa encarregada precisa expor ao empresário que dispõe de mão de obra de qualidade, disciplinada e que quer trabalhar. Porém, a tarefa de inserção não para por aí, uma vez contratadas, as PCD's e as empresas necessitam de apoio, aconselhamento e acompanhamento, pelo menos por algum tempo (PASTORÉ, 2000).

Em suma, a inserção ou reinserção no mercado de trabalho depende de um conjunto de programas e mecanismos de estímulo às empresas por parte dos órgãos públicos, para que aquelas exerçam a parte que lhes cabe. Como saída, atualmente buscam-se leis universais antidiscriminação e interação de contribuições, através do conceito de rede de apoio, o qual segundo Pastoré (2000, p. 180) é:

Uma articulação de instituições formais e não-formais que atuam no sentido de educar, formar, reabilitar, informar, intermediar e criar estímulos para inserir, reter e recolocar as PCD's no mercado de trabalho da maneira menos traumática possível e, uma vez dentro dele, assisti-los com amparo técnico, psicológico, econômico e social.

Direcionando o debate para outro caminho, considerando o atual contexto do mundo do trabalho e suas transformações, principalmente a flexibilidade, e por estar diretamente ligada ao acesso e à manutenção no mercado de trabalho, merece destaque a questão da educação e da tecnologia como fatores a serem ponderados quanto à inserção de PCD's na atividade laboral.

---

<sup>52</sup>A exemplo, tem-se o Benefício de Prestação Continuada, o qual é uma transferência de renda, concedida a pessoas com deficiência (a qual incapacita para a vida independente e para o trabalho), as quais comprovem não possuir meios de prover sua própria manutenção ou de tê-la provida por sua família (BRASIL, CF de 1988, artigo 203, inciso V).

A educação sozinha não é garantia de emprego, principalmente no contexto atual de desemprego qualificado, conforme já discutido no terceiro capítulo, mas é condição essencial de acesso, até mesmo a tecnologia exige mais competência. A tendência geral do mercado de trabalho é a qualificação crescente e uma grande gama de conhecimento, representando a era da polivalência. Nesse quadro, torna-se mais difícil para alguém que, além de pouca educação, possui alguma limitação de ordem física, mental ou sensorial. Quanto à tecnologia, costuma-se dizer que ela tornou o trabalho mais fácil para as não PCD's e possível para as PCD's (PASTORÉ, 2000).

Em relação à flexibilidade do trabalho, vislumbram-se pontos positivos e negativos para este segmento populacional. Os positivos são traduzidos através das inúmeras formas de trabalhar atualmente, muitas das quais reduzem a necessidade de locomoção das pessoas. Por outro lado, a CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas) dá pouco espaço para acomodar essa nova forma de trabalho, assim, grande parte dos teletrabalhadores está na informalidade, ou seja, a flexibilização ao mesmo tempo em que permite a inserção no mundo do trabalho, não garante a proteção.

Na tentativa de inserir as PCD's no mercado de trabalho e garantir tal direito a esse público, o Brasil conta com um apanhado legal, como será descrito a seguir.

No que cerne ao conjunto internacional das relações de trabalho das PCD's, a Organização Internacional do Trabalho – OIT instituiu a Convenção 159/1983, permitindo a reabilitação profissional de PCD, motivando a reestruturação e a revisão periódica das políticas sobre a readaptação profissional, incluindo o sujeito com deficiência no emprego. Em 1991, por meio do decreto 129, o Brasil aderiu aos desígnios da Convenção 159/1983 da OIT incorporando na legislação trabalhista o ditame da norma internacional. Isso só foi possível em virtude da nova visão constitucional brasileira, que recebeu forte influência da Constituição Portuguesa de 1976, incluindo diversos dispositivos relacionados ao tema (LENZA, 2010). O artigo 7º, inciso XXXI da CF de 1988, por exemplo, utiliza o princípio da igualdade para proibir a discriminação a respeito do pagamento de salários e de critérios de admissão da PCD.

No Brasil se prevê a proibição de qualquer discriminação no trabalho contra a pessoa com deficiência, especificamente com a Constituição Federal de 1988, além das políticas e Leis Estaduais e Municipais. Com a CORDE (Coordenadoria Nacional para Integração das

Pessoas Portadoras de Deficiência), através da lei 7.853/89, designa-se crime a negação sem justa causa, a alguém, por motivos derivados de sua deficiência, de emprego ou trabalho, assim como impedimento, sem justa causa, do acesso a qualquer cargo público, por idêntico motivo. O decreto 3298, de 20 de dezembro de 1999, regulamenta a lei citada, dispondo sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Para termos desse decreto, conforme artigo terceiro, considera-se deficiência toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano (RIBAS, 2005).

As modalidades de inserção ao trabalho variam dentro de três moldes trazidos pelo artigo 35 do decreto federal, quais sejam: a competitiva, a seletiva e o trabalho por conta própria.

Art. 35. São modalidades de inserção laboral da pessoa portadora de deficiência:  
I- Colocação competitiva: processo de contratação regular, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, que independe da adoção de procedimentos especiais para sua concretização, não sendo excluída a possibilidade de utilização de apoios especiais;

II- Colocação seletiva: processo de contratação regular, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, que depende da adoção de procedimentos e apoios especiais para sua concretização; e

III- Promoção do trabalho por conta própria: processo de fomento da ação de uma ou mais pessoas, mediante trabalho autônomo, cooperativado ou em regime de economia familiar, com vista à emancipação econômica e pessoal (BRASIL, DECRETO 3298/99).

Apesar da diferença formal entre colocação competitiva e seletiva, na prática, ambas só irão buscar a inclusão da PCD com a adaptação do procedimento especial adequado à viabilidade do exercício da função laborativa a que se destina. Isso pode ocorrer, por exemplo, através de horários flexíveis, apoio especial de orientação e de supervisão ou de ambiente de trabalho adequado.

Outro meio de inclusão regulado pelo decreto 3298 de 1999 são as oficinas protegidas de produção e terapêutica, que constituem uma unidade que funciona em relação de dependência com entidade pública ou beneficente de assistência social. A discrepância entre eles é que, na protegida de produção, a habilitação profissional é foco do projeto, na protegida terapêutica, visa-se a adaptação e capacitação para o trabalho. Vale salientar que, não há no

Brasil práticas efetivas dessa natureza, pois no passado o mais próximo que se chegou foi à constituição de pequenas oficinas protegidas de trabalho (SASSAKI, 2007).

Ratifica-se que o Brasil é carente de políticas sociais efetivas para a implantação dos conceitos formais de inclusão social das PCD's no mercado de trabalho. Em sua maioria, estão introduzidos no conceito de emprego apoiado que lhes exigem uma adaptação para sobreviverem no trabalho competitivo de nossa sociedade capitalista neoliberal, cujo objetivo afasta naturalmente o exercício de criação de recintos inclusivos. Algo notório frente à tendência de mercado de capitais, que busca por diversas tentativas diminuição de custo da produção ou do serviço. E isso vai de encontro aos elevados custos de adaptação e de inclusão de pessoas que com deficiência grave nunca trabalharam fora das entidades sociais ou que o emprego competitivo tem sido interrompido em consequência de tais deficiências, necessitando serviços de apoio contínuo para desempenhar tal trabalho, gerando gastos maiores para as empresas.

Percebe-se, ainda, que a Constituição Federal Brasileira de 1988 veio consolidar os direitos sociais e individuais – incluindo os de acesso ao trabalho – das pessoas com deficiência, embora na prática, o Brasil ainda esteja longe de cumprir plenamente o que determina a OIT (1983): “assegurar que existam medidas adequadas de reabilitação profissional ao alcance de todas as categorias de pessoas deficientes e promover oportunidades de emprego para as pessoas deficientes no mercado regular de trabalho”; e as PCD's continuam sendo um grupo vulnerável no mercado de trabalho.

No combate à discriminação, especificamente no contexto do mundo do trabalho, as PCD's partilham de alguns recursos e mecanismos legais conhecidos como “políticas de ação afirmativa”, sendo que as mais praticadas são o sistema de cotas, apoios especiais, oficinas abrigadas de trabalho, etc. Todas elas não surgiram de uma só vez e sim isoladamente, de acordo com os valores de cada época (SASSAKI, 1997). Essas medidas tinham por objetivo possibilitar e aumentar a contratação de pessoas com deficiência, na tentativa de corrigir desvantagens e desigualdades no mercado de trabalho, bem como eliminar a discriminação baseada na deficiência.

Uma política de emprego que visa a incluir porcentagem da população nos empregos formais é a Lei de Cotas (reserva legal de cargos) que configura o artigo 93 da lei nº 8213/91,

a qual prevê que a empresa com 100 (cem) ou mais funcionários tenha um percentual de 2% de pessoas com deficiência formalmente contratadas, sob a medida proporcional de:

I – de 100 a 200 empregados.....	2%
II – de 201 a 500.....	3%
III – de 501 a 1000.....	4%
IV – de 1001 em diante.....	5%

Quanto à contratação no serviço público, o decreto nº 3.298/99 em seus artigos de 37 a 43 assegura à pessoa com deficiência o direito de se inscrever em concurso público, em igualdade de condições com os demais candidatos, para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a sua deficiência. A lei 8.112/90 determina que a União reserve em seus concursos até 20% das vagas a pessoas com deficiência.

Antes de discutir sobre a efetividade das políticas de ações afirmativas existentes no Brasil, cabe apresentar a contribuição das pessoas com deficiência em relação ao apanhado legal existente a seu favor. Para tal, os entrevistados foram questionados sobre a percepção que eles possuem e vivenciam na prática sobre a Lei de Cotas.

Há muitas vagas e não tem deficientes qualificados e quando estão qualificados há limitações na estrutura física ou no meio de transporte. Ou o deficiente está qualificado, mas a vaga oferecida é imprópria para o tipo de deficiência que ele possui. Só a lei não adiantaria, as empresas têm que se adaptar e as PCD's se qualificar (Funcionário com deficiência 4).

A lei ajuda a ingressar no mercado de trabalho (Funcionário com deficiência 5).

Dois lados, a obrigação é uma maneira de inserir estas pessoas no mercado de trabalho, mas também tem a questão do depois, não basta apenas inserir é preciso incluir e ser benéfico para quem está passando por este processo. Tem que ter cuidado para não excluir e discriminar a PCD no local de trabalho, já que a vaga foi aberta por obrigação. Ao invés de ajudar pode acabar prejudicando, pode ser uma experiência boa ou ruim. A lei é importante para inserir, porém é preciso ter fiscalização, mas principalmente conscientização. Outra questão importante é o treinamento para pessoas sem deficiência saberem lidar com as PCD's . No caso da empresa, tivemos palestra com Marcos Vitale no sentido de ajudar a lidar com a gente e confiar no nosso trabalho. Isso é importante, pois uma experiência negativa pode ser muito prejudicial para o futuro daquela pessoa (Funcionário com deficiência 6).

É uma saída para a mudança de comportamento, mas tem diferença entre aquelas que abrem as portas a PCD por obrigação e por vontade própria. A inclusão tem que se efetivar na prática e a legislação não cuida disso. Ainda assim é uma forma de a PCD mostrar e a população em geral reconhecer o potencial deste público (Egresso 1).

A lei não é cumprida e não há fiscalização. Há a criação das leis, mas não se conhece o outro lado. Há este número de PCDs qualificadas ou preparadas para assumir esta vaga? E não basta inserir é necessário incluir no ambiente de trabalho (Egresso 2).

O ideal seria que não precisasse das cotas, mas ainda assim é uma saída. Não é a cabeça da pessoa que está mudando, mas a lei que está obrigando (Egresso 3).

O sistema de cotas seduziu os governantes que superestimaram o poder da lei. A realidade mostra, porém, que o impacto embora positivo, não foi suficiente. A simples imposição de uma obrigatoriedade não garante que ela seja cumprida, e muito menos que as empresas venham a oferecer, de bom grado, condições dignas de trabalho para as PCD's, demonstrando que foram fracos os sistemas de “cotas-solitárias” (PASTORÉ, 2000).

Pelo exposto nota-se que atualmente o mercado de trabalho alavancou o número de vagas destinadas à PCD, fato devido principalmente à compulsoriedade, mas não há demanda suficiente para ocupação dessas vagas. E quando há procura, a PCD não apresenta qualificação adequada. Disso decorre o fato de apenas a lei não ser suficiente para inclusão deste público no mercado de trabalho, obrigar e em condições irreais não resultará em alteração significativa no processo de inserção da PCD no contexto trabalhista. Por outro lado, ressalta-se que em um País em que as pessoas não se conscientizaram da necessidade da inclusão e o respeito à diversidade, a lei acaba por “auxiliar” a inserção deste segmento pela força da mão de obra. Contudo, tal política afirmativa por si só não resolverá essa problemática, conforme teorizou Pastoré (2000), é necessário, além de fiscalização, oferecer condições para o cumprimento da lei e conscientizar o empresariado e a sociedade em geral, que uma mudança de comportamento e um novo olhar em relação a esse público, se faz necessário.

Adverte-se, ainda, que apenas inserir, mas segregar ou discriminar a PCD no ambiente do trabalho refere-se a uma falsa tentativa de inclusão. Para ocorrer o processo é necessário que todos sem distinção se sintam iguais no ambiente de trabalho. Para tal é indispensável uma adaptação no ambiente de forma que não gere nenhum constrangimento nem configure um empecilho para execução das tarefas. Torna-se mister, também, a execução de políticas sociais direcionadas à qualificação e habilitação dessa parcela da população para ocupação das vagas.

Pós conhecer o apanhado legal e as considerações expostas pelos entrevistados, percebe-se que a fraca participação das pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil decorre não da falta de leis, mas sim de carência de ações, estímulos e instituições que viabilizem a habilitação e inserção dessas pessoas no mercado de trabalho. Demonstrando, assim, que a mudança desse quadro depende muito mais da superação de preconceitos, da viabilização econômica para adaptação, da educação e de medidas estimuladoras, do que de fiscalização e punição.

Obrigar, e muitas vezes em condições irreais, pode levar os empresários a usar saídas para não empregar, ou pior, admitir por coerção e marginalizar a PCD no local de trabalho, não se efetivando o ideal da inclusão. Assim, cabe combinar o tratamento jurídico com o econômico e programas bem-sucedidos de integração no mercado de trabalho, ou seja, para se obter sucesso, é imprescindível combinar compulsoriedade e estimulação. Com isso, defende-se a ideia de necessidade da legislação para que a empresa cumpra com sua função social inclusivista, já que tal atitude não se encontra espontaneamente na maioria dos empresários, mas ressalta-se que só obrigatoriedade não basta, fazem-se necessárias outras ações conjuntas para que a PCD possa efetivamente integrar-se.

Reitera-se que muito se tem pensado no Brasil sobre a inclusão de PCD's no mercado de trabalho, mas ainda há muitas barreiras a serem transpostas, das quais as mais difíceis e desafiadoras são as atitudinais, já que mesmo com todo apanhado legal de proteção a esse grupo não se efetivou plenamente a inclusão no mercado de trabalho.

No que se refere às PCD's, há dois tipos de leis, basicamente as gerais que englobam todos sem distinção e as especificamente pertinentes aos deficientes. Tanto uma como outra podem ser inclusivas ou integracionistas, conforme teorizado por Sasaki (1997). As integracionistas são aquelas que contêm dispositivos separados sobre as pessoas com deficiência para lhe garantir algum direito, benefício ou serviço. Já as leis inclusivistas são aquelas que dão clara garantia de direito, benefício ou serviço a todas as pessoas, sem distinção de etnia, gênero ou deficiência. O grau de inclusividade de uma sociedade poderia ser medido, então, pela maior ou menor incidência de leis inclusivistas sobre as leis integracionistas. Nesse contexto, cabe ressaltar que no Brasil se tem uma legislação bastante variada e rica, mas contendo alguns pontos a serem reavaliados.

Conforme a política de ação afirmativa que prevê reserva legal de cargos para empresas com 100 (cem) ou mais funcionários, com um percentual de 2 a 5%<sup>53</sup> de pessoas com deficiência formalmente contratadas, cabe expor um exemplo instigador. Em relação à efetividade dessa lei, Ribas (2005) explica que uma grande empresa, com mais de 30.000 (trinta mil) funcionários, não conseguirá de uma hora para outra contratar os 5% previstos, algo em torno de 1.500 (um mil e quinhentos) pessoas com deficiência. Além de não encontrar tal quantidade qualificada no mercado de trabalho, o contexto econômico atual não lhe permite criar tantos postos e a pressão social não tolerará demissões para cumprir a lei, o que se revelaria em um problema para a empresa, sob pena de multa.

Sob o mesmo enfoque do exemplo de Ribas, Pastoré (2000) questiona se na atual conjuntura econômica do País, e em face das novas relações de trabalho, as empresas privadas conseguirão contratar a porcentagem de pessoas com deficiência estipulada pelas cotas e, em caso afirmativo, se há quantidade suficiente de pessoas com deficiência profissionalmente qualificadas para assumirem imediatamente os postos de trabalho supostamente abertos pela imposição legal. Ele levanta outro eixo de discussão: como caracterizar com precisão a deficiência física, visual, auditiva ou mental, para efeito de preenchimento das cotas?

Poucas empresas estão cumprindo essa legislação, ora por falta de estrutura, por desconhecimento, pela justificativa da falta de pessoas capacitadas para desempenhar funções muito específicas; e ora porque entendem que a lei não “pegou” e por essa razão continuam sem nenhuma ação nesse sentido. Alguns insucessos nas contratações ou na aplicabilidade da lei fazem refletir sobre o erro de contratar somente para cumprir a legislação.

Se referindo à reserva de vagas em serviço público, a qual prevê provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência, a lei 8.112/90 determina que a União reserve em seus concursos até 20% das vagas a pessoas com deficiência, conforme já descrito anteriormente.

Analisando as determinações tanto para empresas privadas como para o setor público, permite ressaltar que tratam de medidas protecionistas do Estado, com visão integracionista e não inclusivista, já que possui um adendo contra o próprio deficiente ao invés de ajudá-lo realmente a conseguir uma vaga no mercado de trabalho.

---

<sup>53</sup> No caso de a empresa demitir uma pessoa com deficiência, deverá obrigatoriamente preencher a vaga através de contratação de substituto em condição semelhante para manter a mesma porcentagem.

Carreira (1992, p. 7) argumenta que:

Ao desejar garantir emprego para a pessoa portadora de deficiência, o governo está exigindo a assinatura de um contrato de trabalho unilateral, que interessa apenas a uma das partes. Este contrato de compra de força de trabalho estará condenado ao insucesso.

Segundo Sasaki (1997), esses tipos de leis funcionam às avessas, enquanto no cotidiano se combate a discriminação social contra as pessoas com deficiência, as leis específicas as diferenciam e as discriminam contra outros segmentos da sociedade. Além disso, é tão errada a atitude de estabelecimento de cotas, quanto a noção de que cada deficiente só pode exercer determinadas funções ou profissões dependendo do tipo de deficiência de que seja portadora.

A criação de reserva de mercado ou de área de ação, apenas para as pessoas consideradas excluídas, resulta em um processo inverso de discriminação, em vez de levar à erradicação de alguns preconceitos ainda existentes. Esse tipo de preceito reflete em desdobramentos na formulação de políticas sociais pertinentes à pessoa com deficiência.

Cabe ressaltar que não se desmerece a intenção de inclusão através de ações afirmativas por parte do Estado, porém trata-se de uma ação imediatista para resolução do processo de exclusão por que passa essa categoria, a qual isoladamente não resolverá essa problemática, demonstrando que depende de outros investimentos. Enquanto a sociedade culturalmente não mudar de atitude e não se conscientizar da importância da valorização da diversidade e se despir dos preconceitos, conseguindo focar o ser humano, não se atingirá uma inclusão plena e se viverá em um modelo de “falsa inclusão”.

Respeitar a legislação é obrigação e dever, mas apenas por respeito pode ser passível de um risco perigoso. Empresas que contratam pessoas com deficiência para não serem autuadas, não planejam essas contratações, tampouco adquirem um quadro capacitado e qualificado para o alcance dos resultados. Apenas cumprem a legislação para fugir da pressão que o fiscal exerce. Faltando o mais importante, entender que o espírito que deve inspirar o cumprimento da lei é a inclusão dessas pessoas no mundo do trabalho e através de uma legislação é pouco para se conseguir isso. Somente o olhar social da empresa e o seu compromisso com a mudança da realidade e com a promoção da qualidade de vida da

população pode, de fato, criar um planejamento de inclusão das PCD's no mundo do trabalho e com este sentido, não entender inclusão apenas como contratação, mas também qualificação, desenvolvimento profissional e retenção nas empresas (RIBAS, 2005).

Frente a essas considerações, percebe-se que preocupação de inserção da PCD no mercado de trabalho é algo notório na legislação brasileira. Porém, na prática, falta fiscalização e implementação dessas normas, as quais são ignoradas até mesmo por quem as instituiu, demonstrando que o respaldo legal voltado para o deficiente é bom, mas falta-lhe condições de aplicabilidade e eficácia nos resultados.

A falta de oportunidade e credibilidade é uma das maiores dificuldades enfrentadas por essas pessoas quando procuram um emprego, sofrendo algum tipo de discriminação e, embora a legislação possa não ter plena efetividade, trouxe uma grande satisfação para esse grupo, se tratando de um caminho para efetivação da inclusão. Por outro lado, mesmo que o apanhado legal, com todas suas limitações e “deficiências” tenha resultado positivo, o que se carece é de maior conscientização de uma sociedade capitalista e excludente de nossos dias.

Sob o mesmo enfoque, organizações privadas, apesar dos seus esforços, têm encontrado dificuldades de encontrar esse público para que possam cumprir as exigências da Lei de Cotas e, além disso, promover realmente a inclusão. Elas esbarram nas discriminações do passado, em que essas pessoas eram excluídas pela própria família do convívio social. Como por muito tempo os deficientes permaneceram excluídos, a sociedade acostumou-se a mantê-los segregados, reforçando o preconceito em relação a esse segmento.

Outro desafio tem sido encontrar mão de obra qualificada, as empresas precisam, além de localizar, contratar e treinar pessoas com deficiência, como também preparar e adaptar o local de trabalho e os seus funcionários para a atuação com esse grupo.<sup>54</sup>

Nesse sentido, corroborando com o exposto, em Pelotas a Procuradoria Geral do Trabalho está consciente que não basta multar as empresas que não estão cumprindo com os ditames da lei, pois reconhece que não há pessoas capacitadas, mudando a postura de não punir e sim ajudar e dar subsídios para que possa ocorrer a inclusão e que se não há

---

<sup>54</sup>Cabe reafirmar que as maiores adaptações, no entanto, estão relacionadas a questões comportamentais. As pessoas não sabem lidar com as diferenças, pela dificuldade que se tem em enfrentar o novo e porque não estão habituadas a lidar com deficientes e a pensar na inclusão destas pessoas no mercado de trabalho, demonstrando uma enorme resistência a esta ideia. Assim, a sensibilização de gestores, bem como de funcionários e comunidade em geral, é um passo decisivo e fundamental no processo inclusivista.

possibilidades de inserção, que recursos e esforços sejam direcionados para outro fim, também social (Empresário)<sup>55</sup>.

Sintetizando, como saída para efetivar a inclusão de PCD's no mundo do trabalho, acredita-se que mais do que fiscalizar as empresas com rigor, e punir com multa as que não estiverem cumprindo a legislação, conceder-lhes um período de adequação e ajuste interno, para que possam cumprir o que a lei determina, seja mais eficaz, o que implica em futura punição com multa para aquelas que não se ajustarem; bem como investimentos para aquelas que não pudessem contratar para a adequação arquitetônica da empresa e para a habilitação e reabilitação profissional; contratar uma parte da cota estipulada em lei e financiar projetos de amparo a pessoas com deficiência que visem à capacitação profissional.

Quanto aos benefícios que a empresa pode obter ao contratar pessoas com deficiência, a vantagem apontada como principal é a melhoria da imagem institucional perante os consumidores. Na pesquisa Responsabilidade social das empresas – Percepção do consumidor brasileiro – realizada pelo Instituto Ethos em 2001, 43% dos entrevistados revelaram que a contratação de pessoas com deficiência está em primeiro lugar em sua motivação a comprar produtos das empresas. Sem contar que entre as que se tornam inclusivas, é consenso a constatação que o espírito de equipe cresce, assim como a produtividade, resultando em mais benefícios empresariais (SENAC, 2006).

Por outro lado, o contrato de trabalho precisa ser vantajoso e benéfico também para a pessoa com deficiência. Nesse sentido, Carvalho-Freita (2009), se apropriando das oito categorias ou indicadores de Walton, revela que para se obter qualidade de vida no trabalho a empresa deve proporcionar, sem distinção:

- a) Compensação justa e adequada (remuneração);
- b) Condições de segurança e saúde no trabalho;
- c) Uso e desenvolvimento de capacidades (aproveitamento do talento humano);
- d) Oportunidade de crescimento e segurança profissional;
- e) Integração social na organização;
- f) Constitucionalismo (direitos na Instituição);
- g) Trabalho e espaço total da vida (equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, lazer);

---

<sup>55</sup> Neste momento o empresário cita que firmou uma parceria com a procuradora geral do trabalho em que há um repasse de verbas para auxiliar a criação do Centro de Capacitação e Profissionalização das Pessoas com Deficiência, projeto idealizado por ele.

h) Relevância do trabalho desempenhado na vida do empregado.

Uma observação importante de se ressaltar, no contexto do mercado, é quanto ao trabalho desenvolvido por pessoas com deficiência no Terceiro Setor, em instituições ou organizações sem fins lucrativos. Este não é legalmente caracterizado como relação de emprego, embora possa representar uma tentativa de inclusão e aproveitamento da mão de obra.

Outro fator a ser frisado é o número considerável de pessoas deficientes, em idade economicamente ativa, que se encontra fora do mercado de trabalho, embora possuam o mesmo direito de trabalhar. Cabe ressaltar que num País com milhões de pessoas aparentemente sem nenhuma deficiência desempregados, torna-se mais difícil falar em inclusão de pessoas com deficiência.

Para finalizar este tópico, cabe elencar alguns fatores observados como prejudiciais que influenciam e dificultam o processo de inclusão das PCD's no contexto laboral:

- a) Esse público não apresenta qualificação adequada;
- b) O principal motivo de contratação é a Lei de Cotas, ou seja, a imposição e não a conscientização da importância do processo inclusivista;
- c) Carência de incentivo fiscal para as empresas realizarem adaptações no ambiente físico;
- d) Falta de acompanhamento das instituições de apoio e do governo às empresas, no momento da inclusão de PCD's no seu quadro de funcionários;
- e) Não só as barreiras físicas prejudicam a inclusão, mas as atitudinais, principalmente o preconceito;
- f) As empresas pouco se preocupam em investir em acessibilidade e treinamento para receber esse grupo de pessoas, deixando a tarefa a cargo do governo e das instituições de apoio.

Antes de finalizar a análise do tema, cabe destacar outro importante fator que entrava a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho: o fato de ter que abrir mão do benefício de prestação continuada (BPC) pago pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) à pessoa com deficiência. O decreto 6.214/07 não impede nova concessão do benefício desde que atendidos os requisitos exigidos, ou seja, através do seu artigo 25, torna

temporária a suspensão do BPC concedido à pessoa com deficiência em razão do seu ingresso no mercado de trabalho, o que poderá incentivar a categoria a ingressar no mercado formal. Porém, o retorno do benefício costuma demorar a se efetivar, sem contar que depende da subjetividade do médico avaliador.

Pode-se assegurar que há casos de pessoas com deficiência preferindo não se arriscar no mercado formal de trabalho para não perder o benefício. Esse medo é natural, porque o custo de vida de uma pessoa com deficiência muitas vezes é mais alto do que o de uma pessoa que não apresenta problema; sem contar os transtornos que ocorrem na vida de uma PCD no período que fica sem emprego e assistência, sendo mais grave ainda quando é ela o provedor da renda familiar. Embora tais observações sejam válidas e importantes de serem salientadas, no contexto de inserção da PCD no mercado de trabalho, alguns funcionários fizeram alusões sobre a preferência de receber um benefício do Estado ou de ter um emprego, dando respostas como:

Só aceitaria para ficar mais tempo com a família, filha pequena de 3 anos<sup>56</sup> - caso contrário preferia trabalhar, pois a não ocupação não tem sentido (Funcionário sem deficiência 2).

Não aceitaria, preferia trabalhar. A não inserção gera sentimento de inutilidade, sem contar o contato com outras pessoas, a experiência adquirida (Funcionário com deficiência 4).

Trabalharia com certeza (Funcionário com deficiência 6).

Não aceitaria, tem que ter uma atividade, a questão psicológica conta e muito, é crucial (Egresso 1).

Prefiro trabalhar para buscar salário melhor e me sentir útil, ficar parado não dá (Egresso 3).

Tais afirmações, evidenciando a preferência em trabalhar e sentir-se útil a receber o BPC, permitem uma análise mais aprofundada da real importância do trabalho para esse segmento, conforme já constatado e discutido anteriormente. A partir da inserção social pela mão de obra, pode-se observar mudanças não só materiais, mas também subjetivas na vida das pessoas com ou sem deficiência, conforme exposições:

---

<sup>56</sup> Cabe ressaltar que o proprietário fez horário diferenciado, das 8 às 13h, para manter a funcionária e ajudar na questão de tempo com a filha.

A maior mudança é que eu consegui adquirir as coisas que almejava pelo meu trabalho e formar minha família (Funcionário com deficiência 4).

Eu era muito tímido, não tinha muito contato com as pessoas, hoje estou mais comunicativo, a vida está bem melhor (Funcionário com deficiência 5).

Inicialmente eu me sentia “um cavalo com tapa olho”, sem perspectiva. Quando tirei o tapa olho me senti uma peixe fora d’água, mas percebi que o contato com outras pessoas e a qualificação abrem vários horizontes. Senti que se abriam mais janelas e fizeram com que eu tivesse mais vontade de crescer e me desenvolver pelo trabalho (Funcionário com deficiência 6).

Autoestima, o desenvolvimento da vida e saber que é dali que você adquiriu tudo, “a vida flui normalmente” (Funcionário sem deficiência 8).

A partir do trabalho é que mudou minha vida, “agora faço parte da sociedade, antes eu era um nada, só recebia convite para drogas, crimes, etc. (Funcionário sem deficiência 12).

A independência financeira. Com um salário mínimo de benefício não compraria meu carro, não poderia constituir uma família, nem mesmo comprar minha cadeira de roda. Me igualar às outras pessoas (Egresso 1).

Foi a partir do trabalho que mudou tudo na minha vida, no jeito de ser, pensar e agir, a condição financeira (Egresso 3).

Pelas explicações acima, reafirma-se a importância e a centralidade que o trabalho possui na vida das pessoas e a valoração de práticas inclusivistas que visem à inserção de pessoas marginalizadas na sociedade pela força da laboral, como é o caso de práticas de responsabilidade social desenvolvidas por determinadas empresas.

Por fim, em relação à inserção da PCD no mercado de trabalho, assegura-se que algumas empresas estão mais atentas à questão da inclusão social e desenvolvem programas que visam, se não a inclusão total, a pelo menos a inserção do deficiente no mercado de trabalho. Um exemplo é o Projeto Cidadão Capaz, da Petrobras Distribuidora, o qual adapta os postos para dar condições de acessibilidade às pessoas com deficiência.

#### 4.3 O PROJETO CIDADÃO CAPAZ

O Projeto Cidadão Capaz teve início integrado ao Programa Petrobras Fome Zero – que por sua vez estava alinhado ao Programa Fome Zero lançado pelo Governo Federal – seguindo a linha de atuação “Educação, Qualificação Profissional e Emprego para Jovens e Adultos”. O Programa Petrobras Fome Zero se constituiu em um abrangente conjunto de ações articuladas que busca promover a inclusão social. Além da linha de atuação citada, outras linhas prioritárias são: geração de emprego e renda e garantia dos direitos de crianças e

adolescentes segundo Milena Rosa Lobato – coordenadora de responsabilidade social da Petrobras (PORTAL DO VOLUNTÁRIO, 2011).

Atualmente o Programa Desenvolvimento & Cidadania dá continuidade às ações bem sucedidas do Programa Fome zero, com um horizonte de atuação ampliado e um processo de gestão de investimentos sociais aprimorado pela empresa (PETROBRAS, 2011). Desse conteúdo reflete o compromisso da empresa em contribuir para o desenvolvimento local, regional e nacional, gerando a inserção social digna e produtiva de pessoas e grupos que vivem em risco social no Brasil, confirmando a determinação da Petrobras em aliar seu crescimento ao desenvolvimento sustentável.

O Projeto Cidadão Capaz começou em setembro de 2002 e, desde então, promove a adaptação de postos da Petrobras às condições necessárias para que pessoas com diferentes tipos de deficiência possam ser empregadas na rede. Atualmente, integra o programa de Desenvolvimento & Cidadania Petrobras, seguindo a linha de atuação “Geração de renda e oportunidade de trabalho” (FGV, 2004). Dentre os objetivos do Projeto estão a valorização, a aceitação e a integração da pessoa com deficiência no mercado de trabalho, por meio de adequações das áreas dos postos às potencialidades individuais. Para tal, utiliza a Rede de Postos Petrobras e seus serviços como veículos para alcançar os resultados propostos.

A busca por melhores condições de vida vem despertando nessas pessoas o desejo de melhores oportunidades em educação, profissionalização e trabalho. Dentro dessa perspectiva, o Projeto “Cidadão Capaz” é uma proposta de projeção social que visa à inclusão da pessoa com deficiência no espaço de trabalho em postos da rede da Petrobras Distribuidora, adequando cada área do posto, disseminando a imagem e a atuação de profissionais, assim como a imagem de responsabilidade social da empresa (FGV, 2004).

Essa iniciativa propicia a abertura de uma nova frente de trabalho, onde em geral não há oferta de emprego para esse segmento da sociedade. Para se atingir o objetivo proposto, torna-se necessária a eliminação de barreiras sociais e arquitetônicas. A oportunidade de trabalho oferecida desperta novos interesses e o anseio por crescimento profissional e é traduzida pelos próprios funcionários selecionados como: sensação de igualdade, capacidade, realização e satisfação (FGV, 2004).

Por intermédio do Projeto as pessoas com deficiência colocam em ação sua cidadania, direito de todos. A inclusão social pelo trabalho é estimulada, através do reconhecimento da capacidade e competência profissional desse público, que desenvolve diversas atividades no posto, como abastecimento, lavagem de veículos, atendimento na loja de conveniência, entre outras.

A inclusão da PCD no ambiente de trabalho exige a adequação das áreas dos postos, segundo padrões estabelecidos com base na NBR-9050/2004 (Acessibilidade de pessoas portadoras de deficiências a edificações, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos e demais literaturas sobre o assunto). Outras adaptações também se fazem necessárias como: bombas de combustíveis e calibrador de pneus rebaixados para facilitar o uso por usuário da cadeira de rodas. Além de serem adaptados, os postos são acrescidos de itens de segurança como faixas sinalizadoras nas pistas, rampas com corrimão, circulações mais amplas e adaptação de sanitários e vestiários (PORTAL DO VOLUNTÁRIO, 2011). Quanto às adaptações, ficam por conta da Petrobras Distribuidora, a qual garante a qualidade e a segurança para que as PCD's possam desenvolver suas tarefas adequadamente.

Marco Vitale, presidente do Instituto Percepções (2011), ressalta:

A acessibilidade física é importante para a inclusão profissional de pessoas com deficiência, porém outro aspecto fundamental é a promoção da acessibilidade atitudinal, ou seja, a integração plena de todas as pessoas que estarão convivendo no mesmo ambiente, buscando e respeitando o entendimento da diversidade. Não basta incluir a pessoa com deficiência sem assegurar as condições para sua manutenção e evolução no posto de trabalho. O Projeto Cidadão Capaz alcança esse objetivo social.

No caso do Cidadão Capaz, verifica-se grande aceitação junto ao público interno e externo, havendo registro de clientes que citam a preferência em abastecer em postos com o Projeto. Ademais, com a implantação do Projeto, acredita-se já ter havido um avanço no debate sobre a igualdade de direitos e a inclusão das pessoas com deficiência, ao trazer para o dia-a-dia da empresa, o respeito à diversidade, à igualdade e, principalmente, à valorização do trabalho e competências desses novos profissionais (FGV, 2004).

Existem, hoje, 16 (dezesseis) postos pertencentes à bandeira da Petrobras que aderiram ao Projeto Cidadão Capaz, sete ficam no Estado de São Paulo: Capital, Franca, Sorocaba, Valinhos, Santos, Bauru e Marília. Os demais ficam nos Estados do Rio de Janeiro, Espírito

Santo, Pará, Paraná, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e no Distrito Federal. No total, empregam cerca de 30 (trinta) trabalhadores com deficiência.

O Posto “João Augusto Bento da Fonseca, sito à Rua Félix da Cunha, 553 – Centro de Pelotas/Rio Grande do Sul”, foco deste estudo, foi o sexto a aderir ao Projeto, inaugurado em julho de 2006 e, atualmente, é referência para os demais no País. Fato que se deve, principalmente, pelo engajamento social do proprietário, o qual possui um trabalho bem ativo na área de inclusão de PCD’s em Pelotas, trabalhando diretamente em parceria com a Secretaria da Cidadania e do Trabalho de Pelotas. É referência, inclusive, para outras empresas da cidade que pretendem desenvolver atividades com esse público, já que possui um banco de dados com aproximadamente 60 (sessenta) deficientes inscritos e seus respectivos perfis. Assim, as empresas quando pretendem ou se veem obrigadas por lei a trabalhar com PCD entram em contato com o empresário, que indica a pessoa conforme o perfil requerido. Cabe ressaltar que o Sistema Nacional de Emprego (SINE) em Pelotas, traz como referência e indicação o Posto Cidadão Capaz para contratação desse público.

O Posto atua hoje com 12 (doze) funcionários, dos quais 3 (três) apresentam algum tipo de deficiência, 1 (um) “ex-flanelinha”<sup>57</sup> e 1 (um) incluído pelo Projeto do Remo (projeto desenvolvido pelo empresário do Posto Cidadão Capaz que inclui pessoas marginalizadas pelo esporte). Ademais já obteve no seu quadro de funcionários um ex-dependente químico, recuperado pela Casa do Amor Exigente (CAEX - Pelotas). Tal fato, somado ao exposto acima, permite avaliar que realmente o empresário possui um engajamento ativo na responsabilidade social de inclusão pelo trabalho de pessoas que possuam algum tipo de deficiência ou outro tipo de risco social, gerador de discriminação.

A seguir identifica-se o perfil dos funcionários do Posto:

**Quadro 1 – Perfil dos funcionários do Posto Cidadão Capaz (Fonte: entrevista)**

<b>Idade</b>	<b>Sexo</b>	<b>Cargo</b>	<b>Tempo de serviço</b>	<b>Nível de escolaridade</b>	<b>Estado civil</b>
22	Feminino	Caixa	2 anos	Superior Incompleto	Solteiro
26	Feminino	Auxiliar de escritório	5 anos	Superior Completo	Casado
46	Masculino	Trocador de óleo	7 anos <sup>58</sup>	Analfabeto	Casado
33*	Masculino	Frentista	5 anos	Médio Completo	Casado

<sup>57</sup> Sujeito que ajuda os motoristas a estacionar em vias públicas e se propõe a cuidar dos veículos até a volta dos proprietários em troca de uma determinada quantia em dinheiro.

<sup>58</sup> O Posto possui cinco anos, mas trabalhou como vigia dois anos antes da abertura e inauguração do mesmo.

34 <sup>59*</sup>	Masculino	Frentista	4 anos	Analfabeto <sup>60</sup>	Solteiro
33*	Masculino	Caixa	5 anos	Superior incompleto	Solteiro
54	Masculino	Gerente Administrativo	5 anos	Médio Incompleto	Casado
26*	Masculino	Frentista	6 anos <sup>61</sup>	Médio completo	Solteiro
38	Masculino	Frentista, responsável pela lubrificação e recebimento do combustível	5 anos	Médio completo	Casado
55	Masculino	Frentista	5 anos	Médio completo	Solteiro
60	Masculino	Ronda	3 anos	Médio completo	Casado
20*	Masculino	Frentista	2 anos	Médio Incompleto	Solteiro

\*Pessoas incluídas pelo Projeto, três delas por deficiência e outras duas por risco social.

Quanto ao perfil dos egressos entrevistados, todos eles pessoas com deficiência:

**Quadro 2 – Perfil dos egressos do Posto Cidadão Capaz (Fonte: entrevista)**

Idade	Sexo	Cargo	Tempo de serviço no Posto	Nível de escolaridade	Estado civil
26	Masculino	Empresário - “Peixes & Cia”	3 anos	Fundamental Completo	Casado
37	Masculino	Servidor Público - Orientador Pedagógico	1 mês <sup>62</sup>	Pós-Graduado	Solteiro
43	Masculino	Entregador de Bebidas	2 anos	Fundamental incompleto	Casado
48	Masculino	Pensionista <sup>63</sup>	2 anos	Médio Completo	Solteiro

Pela identificação do perfil dos funcionários pode-se verificar que realmente o empresário atua fortemente no campo de inclusão social de pessoas que enfrentariam dificuldades de encontrar um emprego, conforme as exigências atuais do mercado de trabalho. O primeiro ponto a ser observado é a idade avançada de alguns trabalhadores, a qual seria um empecilho para o suprimento de vagas para muitas empresas. Outra questão não menos importante é o nível de escolaridade. Há de se convir que inserir em seu quadro de funcionários pessoas analfabetas não é algo comum na contemporaneidade. Sem contar o oferecimento de emprego a jovens sem experiência no mercado de trabalho.

Significante mencionar, embora fora do cerne da discussão, o tempo de permanência dos funcionários na empresa. Sejam eles empregados via o Projeto Cidadão Capaz ou não, ou seja, indiferentemente de possuir uma deficiência ou outro fator gerador de risco social, a maioria dos funcionários atuam na empresa em praticamente a totalidade de tempo de

<sup>59</sup> Idade biológica mental de 12 anos.

<sup>60</sup> Morava para fora, teve problemas com uma professora e nunca mais voltou para escola. Atuou somente em oficinas de trabalho no Cerenepe, posteriormente.

<sup>61</sup> Atuou também um ano antes da abertura do Posto como Ronda.

<sup>62</sup> Teve que sair por motivos de saúde.

<sup>63</sup> Saiu do Posto, pois ficou recebendo uma pensão do pai que veio a falecer, e também devido ao enfrentamento de problemas relacionados à saúde.

existência da mesma, demonstrando que o índice de rotatividade é baixo e, conseqüentemente, que a empresa oferece estabilidade.

Quanto aos egressos, é de igual valoração a identificação dos mesmos, pois permitiu avaliar que todos estão em situação favorável, ou seja, para aqueles que não permaneceram no Posto, este serviu de “trampolim” e abertura profissional. Para auxiliar em tal constatação, traz-se a fala dos egressos quanto ao motivo pelo qual se deu a saída da empresa, ressaltando que nenhum deles foi por demissão.

A saída se deu para eu virar autônomo, abrir meu próprio negócio, uma peixaria “Peixe & Cia”, há 2,5 anos (Egresso 1).

Infelizmente tive que sair por problemas na coluna, pelo sobe e desce do ônibus (Egresso 2).

A saída do Posto se deu, pois na época fui chamado para ingressar no serviço público pelo concurso do SANEP, senão estaria até hoje (Egresso 3).

Passei a receber uma pensão do pai e, como já tinha problemas de saúde, resolvi parar de trabalhar (Egresso 4).

Visando a auxiliar na análise do Posto Cidadão Capaz enquanto oferta e abertura profissional, principalmente a pessoas que apresentem um fator gerador de risco social, o qual seria um empecilho para muitas empresas, questionou-se os entrevistados quanto aos motivos que os levaram a ingressar na empresa.

Oportunidade no momento. Por intermédio do meu irmão que trabalhava na entrega de combustível e comentou com o “Guto” sobre mim, que eu estava precisando trabalhar. E o Guto também estava precisando. Eu já conhecia o Projeto, muita gente comenta que não tem oportunidade e que o Posto oferta esta inserção social (Funcionário sem deficiência 1).

O emprego anterior era bem puxado em termos de horário e eu almejava fazer uma faculdade. Na época o Guto conhecia o meu esposo, comentou sobre a abertura do Posto e fez o convite. O Projeto eu não conhecia. Acabei me formando em Pedagogia, mas hoje não penso em sair do Posto, pois gosto daqui e gosto do que faço (Funcionário sem deficiência 2).

Trabalhava por conta (borracheiro), e por questões de saúde – inserção de um marca-passo, estava impedido de realizar trabalho que exigisse esforço físico. Foi quando procurei o Guto na sua residência e afirmei que ele não se arrependeria de me dar esta oportunidade. Não conhecia o Projeto (Funcionário sem deficiência 3).

O melhoramento em busca de um trabalho melhor, o salário melhor, o pagamento de todos os direitos, principalmente com carteira assinada (Funcionário com deficiência 4).

Desenvolvia trabalho em oficinas de artesanato em madeira no Cerenepe e o Guto foi lá na escola procurando informações sobre os alunos e uma professora me

indicou para a vaga. Tinha medo de perder o benefício (LOAS), mas um advogado garantiu que eu não perderia por assinar a carteira, foi quando me motivei a querer trabalhar (Funcionário com deficiência 5).

Trabalhava por conta em uma microempresa familiar. Quando resolvi buscar emprego fora senti que a deficiência, embora não se enquadrasse tecnicamente para inserção em vaga de deficiente<sup>64</sup>, pesava bastante, ocasionava preconceito, no próprio currículo pela foto já pesava a decisão. Fui parar no Posto por indicação, em busca de uma oportunidade (Funcionário com deficiência 6).

A oportunidade de trabalho no meu caso, com uma idade avançada, era difícil, as portas não se abrem facilmente. Outro fator é poder conviver e trabalhar com pessoas com quem não temos muito contato, nem conhecemos suas dificuldades (Funcionário sem deficiência 7).

Primeiramente a renda que não possuía, o meu sustento. Trabalhava anteriormente cuidando carros. Era conhecido do filho do proprietário e por meio dele fui apresentado ao Guto e incluído no Projeto (Funcionário sem deficiência 8).

Há 10 anos trabalhava de porteiro, o salário não era ruim, pelo contrário, mas a questão física, o cansaço contou e muito, a perda de sono pela troca do dia pela noite, era uma luta constante contra o metabolismo. Trabalhava onde o Guto morava e o mesmo prometeu me ajudar e efetivou. Hoje me sinto muito feliz. Meu pesar é não ter me dedicado mais aos estudos (Funcionário sem deficiência 9).

Afinidade familiar e confiança foram os motivos pelos quais ele me fez o convite para ser seu braço direito (Funcionário sem deficiência 10).

Me candidatei e fui contratado. Afinidade (Funcionário sem deficiência 11).

O proprietário ofereceu meio turno, para poder remar e estudar, mas como relaxei acabei largando o remo (Funcionário sem deficiência 12).

Ter meu sustento. Fiz a ficha no SINE e fui chamado apenas pelo Posto. Foi a primeira oportunidade de trabalho, aos 16 anos fiquei paraplégico (Egresso 1).

O incentivo dado pelo proprietário para as pessoas que possuem poucas e curtas oportunidades no mercado de trabalho, e também a necessidade de querer trabalhar, interagir, ter novos conhecimentos. Fui lá e o Guto me abraçou, me aceitou, me acolheu (Egresso 2).

É difícil abrirem as portas para nós, e ele já gostava de ajudar as pessoas, então foi uma oportunidade. Na época em que ia abrir o Posto surgiu um curso pelo SINE e eu estava sempre lá, me informando e ajudando no que fosse necessário. Assim apareceu lá o representante da Petrobras e acabei conversando com ele e participando do curso. A partir desse curso já fui inserido no Posto como funcionário (Egresso 3).

Oportunidade, conversei com o Guto e me foi dada uma oportunidade de trabalho (Egresso 4).

---

<sup>64</sup> Possui deficiência visual - 5% de visão, e teria que ter praticamente zero, visão monocular - embora na carteira de motorista apareça visão monocular- não se enquadra no Código Internacional de Doenças (CID), e acaba sendo uma decisão interpretativa.

Mediante explicações, algumas considerações podem ser elencadas, vindo ao encontro das análises já debatidas em momentos anteriores. Primeiramente cabe enfatizar que dentre o quadro de funcionários há uma pessoa com formação profissional de nível superior, a qual não pretende sair da empresa, motivo pelo qual leva à constatação de que realmente a organização apresenta um ambiente saudável e adequado para trabalhar.

A segunda informação a ser salientada é a oportunidade de vagas a pessoas com deficiência que desejam melhorar seu salário, uma vez que a sobrevivência apenas através do benefício oferecido a elas não é o suficiente; bem como aquelas que além do salário buscam uma inserção no mundo do trabalho e não encontram tal oportunidade em outras empresas. Muitas passam por constrangimentos, percebendo que a discriminação realmente ocorre e que as pessoas são elegíveis à atividade laboral por sua “normalidade e capacidade produtiva”, mesmo mediante os processos inclusivistas atuais.

Outro ponto a ser levado em consideração, é a abertura de vagas a pessoas desconhecidas e/ou com currículos pouco atrativos, porém confiança, credibilidade e oportunidade estão presentes na caracterização do proprietário do Posto. Cabe enfatizar, ainda, através da fala de um funcionário, que a idade avançada é considerada um fator gerador de discriminação no mercado de trabalho. Por fim, percebe-se que o Posto Cidadão Capaz incentiva e oportuniza o desenvolvimento profissional de diversos segmentos, principalmente daqueles que sofrem algum tipo de intolerância social.

Finalizando a exposição do Projeto Cidadão Capaz, de fundamental importância é apresentar a percepção de todos aqueles que passaram ou atuam no Projeto, seja incluído por ele ou colaborando para sua realização. Nesse sentido, ao questionar o que significou ou significa para cada um a atuação do Projeto Cidadão Capaz, obteve-se as seguintes respostas.

Feliz, por falta de tempo não participava de outros projetos. De certa forma, fazendo parte me sinto apoiando uma causa e ajudando (Funcionário sem deficiência 1).

Bem, é uma coisa que faz com que eu cresça e me desenvolva (Funcionário sem deficiência 2).

É uma alegria, uma felicidade saber que eu faço parte disso tudo. Dar oportunidade para uma pessoa com deficiência é muito gratificante. É bom ver que uma pessoa com deficiência pode fazer o trabalho que todos nós fizemos (Funcionário sem deficiência 3).

Uma ótima oportunidade que estão proporcionando para as pessoas com deficiência (Funcionário com deficiência 4).

Feliz por trabalhar, me desenvolvendo e participando do social (Funcionário com deficiência 5).

É um aprendizado, uma maneira motivacional de encarar a vida e o trabalho de outra forma. Ao ver uma pessoa com dificuldade trabalhando, não tem como ficar parado, dizer que está cansado, é uma lição. Outro ponto interessante é ser pioneiro, da região do Paraná para baixo. Deve ser um exemplo a ser seguido e explorado por outras empresas. É um aprendizado para família e para sociedade como um todo perceber que estas pessoas têm potencial e são tão capazes como qualquer outra (Funcionário com deficiência 6).

Minha dedicação é no sentido que este Projeto dê certo e tem dado. Saber que eu faço parte dele, ajudando as pessoas, faz bem para mim, para minha vida, para o meu ego. Saber que estamos ajudando pessoas, ter a consciência que podemos ajudar as pessoas que precisam, é salutar. É o sexto do Brasil e o primeiro do RS (Funcionário sem deficiência 7).

Significa um crescimento na minha vida (Funcionário sem deficiência 8).

É muito satisfatório, é um orgulho porque a empresa em que eu trabalho, além de desenvolver um Projeto social, seja pela bandeira ou pelo proprietário, é fortemente engajada no combate à questão da desigualdade social. Isso é muito gratificante. Este Projeto mostra que hoje já se tem uma nova visão sobre a PCD. Ele é aberto para este público diferenciado, dando possibilidade da inclusão e do sentimento de pertencimento e utilidade, além da lição de vida que é proporcionada para todos (Funcionário sem deficiência 9).

É importante. Esta ideia foi muito importante, aprendi muita coisa com as pessoas com deficiência, principalmente saber dar valor à vida (Funcionário sem deficiência 10).

Gratificação pela oportunidade de saber que pode colaborar com a inclusão de pessoas com deficiência (Funcionário sem deficiência 11).

Saber que existe espaço para a pessoa com deficiência atuar e que há a possibilidade de outras empresas perceberem que isso é possível me alegra muito e me traz boas esperanças para um futuro melhor ainda (Funcionário sem deficiência 12).

Foi o que abriu o caminho, as portas para o meu lado profissional, a partir daí eu corri atrás de algo melhor, pois me senti capaz (Egresso 1).

Foi pouco tempo, mas intenso, uma experiência proveitosa e lucrativa. A partir dali me abriram horizontes, os espaços começaram a surgir e a vida começou a ter outro sentido, embora antes eu já tivesse trabalhado como orientador pedagógico em Cerrito. Ter feito parte do Projeto significou tudo. Eu fui buscar e tive acolhimento e isso foi tudo para o meu desenvolvimento pessoal, pois até então minha visão era restrita, não me sentia capaz de realizar certas mudanças de vida que hoje faço naturalmente. É o crescimento, a evolução, uma nova vida, me mudei de cidade (Egresso 2).

Me senti alguém, uma pessoa capaz. Quando não se tem oportunidades a gente se sente incapaz, sem utilidade, sem servir para nada. Isso prova que temos que continuar lutando pelos nossos objetivos, que sempre teremos alguma oportunidade. Outro ponto é eu poder participar e ajudar de alguma forma os outros projetos sociais apoiados pelo Guto. Isso é muito gratificante (Egresso 3).

Sentimento de capacidade, de utilidade e de que posso fazer parte do social, atuando pelo trabalho (Egresso 4).

Pela riqueza das declarações obtidas, resta pouco espaço para considerações complementares. De qualquer forma, tentar-se-á efetuar alguns comentários.

O maior patrimônio do Projeto se evidencia pela oportunidade de trabalho oferecida à PCD por iniciativa própria, ou seja, sem incentivo ou compulsoriedade. Acredita-se que esse seja um dos fatores determinantes para o sucesso. Ademais fica caracterizado o ganho que se obtém através da interação entre diferentes realidades, oportunizando aprendizado mútuo, contribuindo para uma sociedade mais tolerante com a diversidade e igualitária em oportunidades.

Para a pessoa que apresenta risco social, seja por deficiência ou outra condição que gere desfavorecimento, estar inserido no Projeto é um crescimento, um desenvolvimento, uma forma de inserção na sociedade que não segrega mais este público, mas luta por sua inclusão. Fatores subjetivos, que não só elevam o ego dessas pessoas, dando-lhes um sentido para a vida, mas também favorecem uma melhor qualidade de vida, são imensuráveis. O fato de ser uma experiência proveitosa e positiva estimula a continuidade e o crescimento da PCD no ramo profissional, como é perceptível pela atual condição dos egressos do Posto.

Já para as pessoas que aparentemente não apresentam nenhuma condição de intolerância social, a oportunização de convívio com o “ser diferente” é um ganho. Além do chamamento vivenciado dedicando maior atenção para a sociedade em geral, instiga um novo olhar para a vida, para as pessoas e problemas sociais, alertando quanto à necessidade de participação e colaboração de todos para a efetividade de uma política social e construção de uma sociedade mais igualitária e inclusiva.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

As considerações a serem expostas neste momento estão organizadas de acordo com a discussão dos capítulos, aliando as reflexões às questões norteadoras desta proposta de pesquisa e aos resultados por ela esperados.

Inicialmente cabe considerar que a tendência de pluralismo de bem-estar é evidente e se faz necessária frente à insuficiência do Estado no atendimento às demandas sociais. Ponderando que o futuro do capitalismo é um capitalismo ainda mais brutal, a tarefa dos opositores do neoliberalismo ou deste novo modelo de cooperação entre os principais atores sociais não deve consistir em apenas criticá-los, mas, contudo, apresentar alternativas.

É certo que sem o Estado esse sistema dominante se torna ainda mais severo (em que pese que para alguns o Estado tenha falido ou o seu modelo apresente novas configurações), mas a questão a ser pensada é: é aceitável viver em condições desiguais, com profundas diferenças sociais? É imprescindível pensar em uma saída, uma nova leitura da crise, sem deixar de cobrar do Estado suas responsabilidades, mas visualizar outras saídas que, embora não sejam as mais apropriadas, servem de alternativas para minimização dos problemas sociais. Essa resolução dependerá das relações de força que se materializam entre os atores em nível social, não podendo ser resolvida somente em nível político ou econômico, mas contando com os recursos de cada setor. Nesse cenário emerge a força do mercado pela responsabilidade social no âmbito empresarial.

Pelo exposto, conheceu-se o contexto em que a empresa está inserida e o surgimento da responsabilidade social da mesma, demonstrando que muito mais do que um conceito da moda, de uma nova tendência de inserção competitiva no mercado ou “de um novo espírito do capitalismo”, trata-se de uma necessidade atual em que se impõe responsabilidade para empresas além do crescimento econômico, mas que esse esteja aliado ao desenvolvimento social. Dessa forma, se confere a esse importante ator social uma nova postura frente à sociedade e ao meio ambiente, atuando efetivamente na amenização de problemáticas nesses campos.

Sem a pretensão de esgotar a discussão sobre a RSE, mediante as contradições existentes e à falta da consolidação de um conceito, demonstrou-se que a responsabilidade social apresenta diferentes e divergentes proposições, sendo ainda hoje confundida com

filantropia e marketing. Contudo, esforçou-se em demonstrar as distinções existentes entre tais conceitos e contribuir para uma nova percepção sobre a responsabilidade social da empresa, como sendo o **comprometimento permanente e voluntário dos empresários**, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico e aprimorando a qualidade de vida de seus funcionários, da comunidade local e da sociedade como um todo.

Concluindo a análise sobre a RSE, frente aos resultados obtidos e às revelações da pesquisa, retoma-se que se tratando de uma prática intrínseca na missão e política da empresa, e ainda, perceptível pela visão de mundo do empresário, independentemente de imposições<sup>65</sup>, resulta em benefícios. Tal afirmação permite considerar que antes de pensar em um conceito plenamente aceito, o principal a ser buscado para julgamento das práticas de responsabilidade social são os resultados produzidos para aqueles a quem elas são direcionadas, sendo significativo pensar as políticas sociais, sejam elas privadas ou públicas, e avaliar seus resultados a partir do ponto de vista do usuário final.

Ao mesmo tempo, não se desmerece a crença que compromissos de responsabilidade social trazem benefícios para empresa, como a valorização da imagem institucional e da marca, maior lealdade do consumidor, maior capacidade de recrutar e manter talentos, melhoria do diálogo com os públicos de interesse da empresa e, conseqüentemente, melhores resultados financeiros. Contudo, o que se enfatiza é que se faz necessária uma visão holística sobre o tema, ou seja, visualizar não só os resultados para empresa, mas também para as pessoas diretamente beneficiadas e para a sociedade em geral. E este objetivo acredita-se ter sido plenamente alcançado confirmando a hipótese deste trabalho: as ações desenvolvidas pelo Posto Cidadão Capaz, em Pelotas, resultam positivas para os funcionários os quais estariam à margem social e agora estão incluídos por meio do trabalho, bem como para a empresa, para o mercado e para a economia como um todo. Tais práticas, por resultarem em benefícios mútuos, induzem cada vez mais ao consumo consciente e demonstram as possibilidades de ação por parte do segundo setor a favor do social, servindo, assim, de modelo para que outras empresas possam também aderir a projetos que veiculem políticas sociais, beneficiando a sociedade como um todo.

A respeito da questão do trabalho, identificou-se que ele continua auxiliando na promoção da cidadania, sendo considerado como essencial na vida dos entrevistados,

---

<sup>65</sup> Sejam elas por exigência do mercado, chamamento do Estado ou pressão da sociedade civil.

principalmente daqueles que se encontram inseridos e úteis na sociedade por meio da força da mão de obra. Apontou-se, ainda, as metamorfoses pelas quais o mundo trabalhista perpassou, considerando que não se trata de uma crise de trabalho, mas de uma crise de direitos, uma tensão no sistema protetivo do trabalho e não o fim da sociedade do trabalho. Em que este apresenta diferentes modalidades na atualidade, implicando inclusive no tipo de trabalhador requerido para atendimento dessas novas proposições. No entanto, foram identificadas dúvidas quanto ao fato de ser uma nova tendência do mercado de trabalho ou uma saída que os cidadãos encontraram para enfrentamento do desemprego. Todavia o que ficou evidenciado é que indiferentemente do tipo de trabalho e da proteção ou não que esse oferece, o crucial para os indivíduos pesquisados é estar inserido no contexto trabalhista, demonstrando suas capacidades e potencialidades e participando da teia social, apresentando fatores subjetivos triviais para o ser humano, como sentimento de pertencimento e utilidade.

Quanto às considerações sobre a inclusão social, avalia-se que ainda há um longo caminho a ser percorrido para alcançar sua efetividade plena, porém reafirma-se que os primeiros passos já foram dados, e que gradativamente está se construindo uma sociedade mais inclusiva. Por outro lado, ainda há barreiras, tanto atitudinais quanto arquitetônicas, a serem transpostas. Nunca se teve tantos direitos como na contemporaneidade, entretanto a infinidade de direitos não gera inclusão, mas sim exclusão, já que se tem direito e não garantia de acesso, ou seja, somos tão excluídos como antigamente.

Vive-se em uma sociedade munida de preconceitos, atos discriminatórios e considerável intolerância social, instigando uma nova postura das políticas sociais inclusivistas que sejam mais ativas e efetivas, bem como a conscientização da importância da diversidade social e da convivência entre as diferentes realidades. O grande desafio do processo de transformação social, desta forma, não é modificar a estrutura, mas sim a discriminação que existe dentro de cada um.

Focalizando a inclusão por meio do trabalho, encontraram-se limites e potencialidades. No que se refere às ações afirmativas para inserção das pessoas com deficiência no mercado, apresentam-se visões favoráveis e contrárias. Favoráveis por ser uma oportunidade de o segmento demonstrar suas capacidades e estar inserido no mercado de trabalho, mas, por outro lado, o cenário ideal seria a não necessidade de imposições legais e sim a conscientização de empresários e da sociedade em geral sobre a importância da inclusão social, ou seja, que ela ocorresse de forma natural e não imposta.

Enaltece-se, nesse cenário, a iniciativa do Projeto Cidadão Capaz pelo empenho de inserir pessoas com diferentes realidades sociais, historicamente discriminadas, sejam por idade, limitações ou outros fatores geradores de risco social, pelo trabalho; chegando-se, finalmente, ao atendimento do objetivo proposto por esta pesquisa. As práticas de responsabilidade social desenvolvidas pelo privado, através do Posto Cidadão Capaz em Pelotas, resultam positivas na visão dos diretamente atingidos, os funcionários. Tal afirmação fica evidenciada pela importância que a participação no Projeto revela na vida de cada um, demonstrando que embora não se viva em uma sociedade que proporcione a inclusão plena, pequenas práticas do privado, embora isoladas, revelam traços de efetiva inclusão social. Entretanto, admite-se que ações isoladas, ainda que eficazes no atendimento dos objetivos propostos, não abarcam uma transformação social, necessitando de outras ações conjuntas para idealização da plenitude da inclusão social a que tanto se almeja.

Nesse cenário se reconhecem os desafios das políticas sociais, por se tratar de um campo complexo e de uma arena de conflitos e interesses. Contudo, há a necessidade da intersectorialidade entre as políticas de inclusão, bem como um sistema de cooperação e engajamento por parte do Estado, sociedade civil e mercado (empresas), para possibilitar o acesso a condições indispensáveis que permitam a verdadeira inclusão.

Concluindo, cabe salientar que se alcançaram os resultados esperados por esta dissertação ao proporcionar uma abordagem ampla sobre a responsabilidade social das empresas, desde seu surgimento até sua atual função no contexto contemporâneo, apresentando algumas clarificações teóricas, na tentativa de contribuir para consolidação de um conceito. Entretanto, salienta-se que sua principal contribuição foi a avaliação dessas ações a partir da visão dos diretamente atingidos por elas, o que não é explorado, resultando, assim, em um apanhado abrangente trazendo um enfoque inovador para pesquisadores e estudiosos da área.

Colaborou, ainda, para uma concepção de que a política social pode e deve ser desenvolvida também pelo privado, principalmente frente a um Estado fragilizado em suas ações e atendimento às demandas, demonstrando a necessidade da união dos principais atores (Estado, mercado e sociedade civil) frente aos problemas sociais.

Quanto à empresa pesquisada, o desenvolvimento deste trabalho proporcionou um retorno sobre as práticas desenvolvidas pela mesma, através da visão dos funcionários, o que

servirá de avaliação para as ações presentes e auxiliará para o planejamento de ações futuras, bem como permitirá o oferecimento de um *feedback* para Petrobras, promotora do Projeto.

Chega-se ao fim desta dissertação com a sensação de dever cumprido, não só pelo atendimento dos objetivos propostos, mas pela convicção de contribuição científica para um relevante tema na atualidade, trazendo uma interdisciplinaridade entre as diferentes áreas das ciências sociais, aliando de um lado a responsabilidade social das empresas e de outro a inclusão pelo trabalho.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Filipe Jorge Ribeiro de. **Responsabilidade Social das Empresas e Valores Humanos**: um estudo sobre a atitude dos gestores brasileiros Tese de doutorado apresentada à Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas. FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Rio de Janeiro, Outubro de 2007.
- ALVES, Maria Aparecida; TAVARES, Maria Augusta. A dupla face da informalidade do trabalho. In: ANTUNES, Ricardo (Org.). **Riqueza e miséria do trabalho no Brasil**. São Paulo: Boitempo, 2006. p. 425-444.
- ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1997.
- \_\_\_\_\_. **O caracol e a concha**: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2005.
- ANTUNES, Ricardo; ALVES, Giovanni. **As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v25n87/21460.pdf>> Acesso em: 19 jan. 2011.
- ARAÚJO, Anna Gabriela. **Revista Marketing**. São Paulo, ago de 2000.
- ASHLEY, Patrícia Almeida. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade e ambivalência**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.
- BECK, Ulrich. **La sociedad del riesgo**: hacia una nueva modernidad. Tradução de Jorge Navarro, Daniel Jiménez e Maria Rosa Corrás. Barcelona: Paidós, 1998.
- \_\_\_\_\_. **Un nuevo mundo feliz**: la precariedad del trabajo en la era de la globalización. Tradução de Bernardo Moreno Carrilo. Barcelona: Paidós, 2000.
- BEHRING, Elaine. **Brasil em Contra-Reforma**: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2003.
- BEHRING, Elaine; BOSCHETTI, Ivanete. **Política Social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2006.

BESSA, Fabiane Lopes Bueno Netto. **Responsabilidade social das empresas: práticas sociais e regulação jurídica**. Rio de Janeiro: Lumesn Juris, 2006.

BISCALCHIN, Fábio Camilo. Responsabilidade Social e o fim da cidadania. In: MOSTRA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL, 3. **Anais da III Mostra de responsabilidade social: a relação do poder público e do poder privado na construção da responsabilidade social**. Piracicaba, SP: Biscalchin, 2006. p. 15 – 22.

BOLTANSKI, Luc; CHIAPELLO, Ève. **O novo espírito do capitalismo**. Tradução de Ivone C. Benedetti. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2009.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)>. Acesso em: 25 set. 2009.

\_\_\_\_\_. **Decreto Legislativo nº 186 de 09 de Julho de 2008**. Disponível em: <<http://www2.senado.gov.br/bdsf/item/id/99423>>. Acesso em: 20 nov. 2010.

\_\_\_\_\_. **Decreto Legislativo Nº 3298 de 20 de Dezembro de 1999**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br/ccivil/decreto/d3298.htm>>. Acesso em: 12 jan. 2011.

\_\_\_\_\_. **Decreto Legislativo Nº 6.214 de 26 de Setembro de 2007**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/decreto/d6214.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6214.htm)>. Acesso em: 12 nov. 2010.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 7.853 de 24 de Outubro de 1989**. Disponível em: <<http://www.pge.sp.gov.br/centrodeestudos/bibliotecavirtual/dh/volume%20i/deflei7853.htm>>. Acesso em: 16 nov. 2009.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 8.112 de 11 de Dezembro de 1990**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/decreto/d6214.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/decreto/d6214.htm)>. Acesso em: 12 nov. 2010.

\_\_\_\_\_. **Lei Nº 8.213 de 24 de Julho de 1991**. Disponível em: <<http://www3.dataprev.gov.br/sislex/paginas/42/1991/8213.htm>>. Acesso em: 04 ago. 2010.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação/ Secretaria de Educação Especial. **Política de Educação Inclusiva 2007**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/politica.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2010.

\_\_\_\_\_. Ministério da Fazenda. **Plano Real**. Disponível em:  
<<http://www.fazenda.gov.br/portugues/real/realem.asp>>. Acesso em: 23 fev.2011.

BULLA, Leonia Capaverde. Relações Sociais e Questão Social na Trajetória Histórica do Serviço Social. **Textos & Contextos** (Online), Porto Alegre / RS, v. 02, p. 4-19, 2003.

Disponível em:

<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/947/727>>. Acesso em 14 Jul. 2010.

CAPPELLIN, Paola. A responsabilidade social das empresas no Brasil: a contribuição das organizações empresariais. **III Congresso A L A S T**, Buenos Aires, 17 - 20 maio, 2000.

CARDOSO, Luciane. Códigos de conduta, responsabilidade empresarial e direitos humanos dos trabalhadores. **Revista TST**, Brasília, vol. 69, nº 1, jan/jun 2003 p. 81-105.

CARREIRA, Dorival. A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho. **Revista Integração**. São Paulo, v.5, n 19, dez. 1992, p. 3-29.

CARVALHO-FREITA, Maria Nivalda de. Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência: um Estudo de Caso. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 13, Edição Especial, Jun 2009, p. 121-138.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social**: uma crônica do salário. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CEEI Valencia - Centro Europeo de empresas innovadoras. **Guía de responsabilidad social de la empresa**. ÉTNOR Fundación para La ética de los negocios y de las organizaciones.

CHESSAIS, François. **A mundialização do capital**. São Paulo: Xamã, 1996.

COMISSION ECONOMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE – CEPAL: **Globalización y desarrollo**. Brasília: Vigésimo noveno período de sesiones, 2002.

COSTA, Lucia Cortes da. **Os impasses do Estado Capitalista: uma análise sobre reforma do Estado no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2006.

CRESS. **Coletânea de leis**: Revista Ampliada. Porto Alegre, 2005.

DORNELLES, Aline; REIS, Carlos N. Exclusão social: velhos e novos pontos de uma agenda permanente. In: REIS, Carlos N.(org.) **América Latina Crescimento no Comércio Mundial e Exclusão Social**. Porto Alegre: Da Casa Editora, 2001.

DRAIBE, Sonia; HENRIQUE, Wilnês. Welfare State, crise e gestão da crise: um balanço da literatura internacional. NEPP. **Cadernos de pesquisa**, n. 13, UNICAMP, 1988. Disponível em: <[www.nepp.unicamp.br/d.php?f=70](http://www.nepp.unicamp.br/d.php?f=70)>. Acesso em: 19 julho 2010.

ETHOS, Instituto; AKATU, Instituto e IBOPE, Instituto Brasileiro de Opinião Pública. Práticas e Perspectivas da Responsabilidade Social Empresarial no Brasil 2008. Disponível em: <[http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-c30Prat\\_perspc\\_RSE\\_pesq2008.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-c30Prat_perspc_RSE_pesq2008.pdf)>. Acesso em: 10 nov. 2011.

ESCOREL, Sarah. **Vidas ao léu**: trajetórias da exclusão social. 1ª. Reimpressão. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2006.

FARIAS, Cristiano Chaves de. A proteção do consumidor na era da globalização. **Revista de Direito do Consumidor**. São Paulo, n. 41, jan/mar. 2002, p. 81-95.

FGV – Fundação Getúlio Vargas - EASP DE RESPONSABILIDADE SOCIAL DO VAREJO. **Descrição do programa Projeto Cidadão Capaz**. 2004. Disponível em: <<http://www.fgv.br/cev/rsnovarejo/arquivos2004/Petrobras%20Distribuidora.pdf>>. Acesso em: 20 jan. 2011.

FONTENELLE, Isleide Arruda. Mercadores da cidadania: limites e desvios da responsabilidade social corporativa. **Revista política & trabalho**. 2007 n°. 26, p. 203-223.

FRANTZ, Niki; SPAREMBERGER, Raquel Fabiana Lopes. As perversas implicações da política neoliberal nas relações trabalhistas. **Revista Trabalho e Ambiente**, Caxias do Sul, v. 5, n. 9, jun/dez 2007, p. 71-86.

GIDDENS, Antony. **A Terceira Via**: reflexões sobre o impasse político atual e o futuro da social-democracia. Rio de Janeiro: Record, 2001.

GOUNET, Thomas. **Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel**. São Paulo, Boitempo, 1999.

HABERMAS, Jürgen. **O discurso filosófico da modernidade**: doze lições. Tradução: Luiz Sérgio Repa e Rodnei Nascimento. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 2002.

IBGE. CENSO 2000. **Índice da população brasileira com deficiência**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/censo>>. Acesso: 01 dez. 2010.

\_\_\_\_\_. CENSO 2010. **População por município**. Disponível em: <[http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados\\_divulgados/index.php?uf=43](http://www.censo2010.ibge.gov.br/dados_divulgados/index.php?uf=43)> Acesso em: 09 mar. 2011.

IDEC – **Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**. Disponível em: <<http://www.idec.org.br/consumosustentavel/>>. Acesso em: 30 nov. 2010.

INSTITUTO AKATU PELO CONSUMO CONSCIENTE. Disponível em: <[www.akatu.com.br](http://www.akatu.com.br)>. Acesso em: 15 abr. 2011.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADES SOCIAL. Disponível em: <<http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/Default.aspx>>. Acesso em: 01 ago. 2010.

INTITUTO DE PERCEPÇÕES E RESPONSABILIDADE SOCIAL. Disponível em: <<http://www.percepcoes.org.br/projetos.asp?idprojeto=375>>. Acesso em: 15 abr 2011.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KANT, Immanuel. **Fundamentação da metafísica dos costumes**. Tradução de Paulo Quintela. Porto: Editora Porto, 1995.

KATZ, Daniel; KAHN, Robert L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1974.

KIRSCHNER Ana Maria. Considerações sobre a responsabilidade social das empresas em contextos de desigualdade e exclusão. In: **FUNDAÇÃO PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE**. Critérios de excelência. São Paulo: FPNQ, 2005. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/politica/article/viewFile/11795/11039>>. Acesso em: 26 jul. 2010.

KLIKSBERG, Bernardo. **Falácias e mitos do desenvolvimento social**. Tradução: Sandra Trabucco Valenzuela. 2 ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, 2003.

\_\_\_\_\_, Bernardo. O papel da responsabilidade social empresarial na crise. In: SEN, Amartya; KLIKSBERG, Bernardo (Org.). **As pessoas em primeiro lugar: a ética do desenvolvimento e os problemas do mundo globalizado**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**. 2. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip; KELEER, Kevin Lane. **Administração de marketing**. 12. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

KUNZ, Maris Angela. **O trabalho assalariado e a cidadania no contexto brasileiro: o mundo do trabalho e suas transformações**, segundo Ricardo Antunes e Ulrich Beck. Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de pós-graduação *Strictu Sensu*, mestrado em Desenvolvimento, Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – Unijuí. Ijuí, RS. Junho de 2009.

LENZA, Pedro. **Direito Constitucional Esquematizado**. 14ª ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

LYOTARD, Jean-François. **A condição pós-moderna**. Lisboa: Gradiva, 1989b.

MACHADO FILHO, Cláudio Pinheiro. **Responsabilidade social e governança: o debate e as implicações; responsabilidade social, instituições, governança e reputação**. São Paulo: Thomson Learning, 2006.

MAGNO, Attila; BARBOSA, Silva. A responsabilidade social empresarial como meio de supressão da política. **Revista política & trabalho**. 2007 n°. 26. p. 177-202.

MARSHALL, Thomas H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1967.

MARX, Karl. **O Capital** :crítica da economia política. Livro 1. v.1. 12 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1988.

MEIRA, Paulo Ricardo; OLIVEIRA, Renato Luiz Tavares de. **Ética em marketing e o novo consumidor brasileiro: teoria e prática para o administrador responsável**. Porto Alegre: UniRitter, 2006.

MELO NETO, Francisco Paulo de; FROES, Cesar. **Responsabilidade social e cidadania empresarial: a administração do terceiro setor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

\_\_\_\_\_. **Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social: crítica ao padrão emergente de intervenção social**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro; PFEIFER, Mariana. **O papel do Estado e o “Welfare Mix”**. Serviço Social em Revista. v. 5 n.2, jan/jun 2003. Disponível em: <[http://www.ssrevista.uel.br/c\\_v5n2\\_veramaria.htm](http://www.ssrevista.uel.br/c_v5n2_veramaria.htm)>. Acesso em: 02 ago. 2010.

OFFE, Claus. **Capitalismo desorganizado**: transformações contemporâneas do trabalho e da política. São Paulo: Brasiliense, 1989.

OIT – Organização Internacional do Trabalho. **Convenção nº 159 de 20 de junho de 1983**. Disponível em: <[http://www.mp.pe.gov.br/uploads/af8FZQZjCMDOfsAL2oq0Ow/BgSUrXJ5e4U96HkLXWRrtw/Conveno\\_OIT\\_159.doc](http://www.mp.pe.gov.br/uploads/af8FZQZjCMDOfsAL2oq0Ow/BgSUrXJ5e4U96HkLXWRrtw/Conveno_OIT_159.doc)>. Acesso em: 15 out. 2010.

ONU – Organização das Nações Unidas. **Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência**. 2006. Disponível em: <<http://www.assinoinclusao.org.br/downloads/convencao.pdf>>. Acesso: 12 set. 2009.

\_\_\_\_\_. **Declaração de direitos do deficiente mental**. Resolução n.º 2.896 de 20 de dezembro de 1971. Disponível em: <<http://app.crearj.org.br/portalcreav2midia/documentos/resolucaoonu2896.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2011.

\_\_\_\_\_. **Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes**. 1975. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec\\_def.pdf](http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf)>. Acesso em: 25 out. 2009.

PAOLI, Maria Célia. Empresas e responsabilidade social: os enredamentos da cidadania no Brasil. In: SANTOS, Boaventura de Souza (org.). **Democratizar a democracia**: os caminhos da democracia participativa. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002. P. 373 a 418.

PASTORÉ, José. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência**. São Paulo: LTr, 2000.

PELOTAS. Lei Nº 5.212, de 05 de Janeiro de 2006. Disponível em: <[http://www.pelotas.rs.gov.br/interesse\\_legislacao/leis/2006/lei\\_5212.pdf](http://www.pelotas.rs.gov.br/interesse_legislacao/leis/2006/lei_5212.pdf)>. Acesso em: 31 out. 2011.

PEREIRA. Pluralismo de bem-estar ou configuração plural da política social sob o Neoliberalismo. In: **Política Social: alternativa ao Neoliberalismo**. (Org.). BOSCHETTI, Ivanete. et all. UnB, 2004.

\_\_\_\_\_, Potyara Ana Paula. Discussões conceituais sobre política social como política pública e direito de cidadania. In. BOSCHETTI, Ivanete et all. **Tendências contemporâneas da Política Social no capitalismo**. São Paulo: Cortez, 2008.

PETROBRAS. **Programa Desenvolvimento & Cidadania**. Disponível em: <<http://www.petrobras.com.br/minisite/desenvolvimento-e-cidadania/apresentacao/>>. Acesso em: 09 mar. 2011.

POCHMANN, Márcio. **O emprego na globalização**: a nova divisão internacional do trabalho e os caminhos que o Brasil escolheu. São Paulo: Boitempo, 2001.

PORTAL DO VOLUNTÁRIO. Disponível em: <<http://portaldovoluntario.org.br/blogs/44422/posts/1093>>. Acesso em: 14 jan. 2011.

PRINGLE, Hamish; THOMPSON, Marjorie. **Marketing social**. São Paulo: Makron, 2000.

PUTNAM, Robert D. **Comunidade e Democracia**: a experiência da Itália moderna. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas. 2000.

RIBAS, João Baptista Cintra. **Emprego e trabalho para portadores de deficiência**. 2005. Disponível em: <<http://www.lerparaver.com/node/272>>. Acesso em: 03 nov. 2010.

RICO, Elizabeth de Melo. A responsabilidade social empresarial e o Estado: uma aliança para o desenvolvimento sustentável. **Revista São Paulo em Perspectiva**, Fundação SEADE, v. 18, n.4, out./dez. 2004, p. 73-82.

ROSENFELD, Cinara. Autonomia no trabalho informacional: autonomia ou controle? In: **O Mosaico do Trabalho na Sociedade Contemporânea**. Persistências e inovações. Editora da UFRGS: Porto Alegre, 2006.

SARRETA, Cátia Rejane Liczbinski. **Meio ambiente e consumo sustentável**: direitos e deveres do consumidor. Passo Fundo: Editora da Universidade de Passo Fundo, 2007.

SASSAKI, Romeu K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

\_\_\_\_\_. O acesso ao trabalho: análise à luz da inclusão. *In: Revista Nacional de Reabilitação - REAÇÃO*, número 59, Novembro/Dezembro 2007. Disponível em: <<http://saci.org.br/index.php?modulo=akemi&parametro=20936>>. Acesso em: 25 nov. 2010.

SEGALLA, Juliana Izar; MARTA, Taís. **A importância da educação inclusiva na luta contra o preconceito**. São Paulo: Conpedi, 2009.

SENAC. DN. **Pessoas com deficiência: educação e trabalho**. Rio de Janeiro: SENAC/DEP/CEAD, 2006. Disponível em: <<http://www.senac.br/doc-tecnicos/doctec4.pdf>>. Acesso em: 30 nov. 2010.

SENNETT, Richard. **A corrosão do caráter**. Rio de Janeiro: Record, 1999.

\_\_\_\_\_. **A cultura do novo capitalismo**. 2 ed. Rio de Janeiro: Record, 2008.

SILVA, Maria Emília Pereira da. **A (de) formação humana e o mundo do trabalho: a produção de subjetividades flexíveis em tempos de acumulação flexível do capital**. 2006. Disponível em: <<http://www.uff.br/trabalhonecessario/TN04%20SILVA,%20M.E.P..pdf>>. Acesso em: 14 nov. 2011.

SIMFRONIO, Tatiane. Responsabilidade Social Corporativa: um estudo de aplicação e resultados das normas AS 8000 no Brasil. **Revista Brasileira de Administração**. Brasília: DFA. Mar 2004. Disponível em: <[http://www.inclusion.com.br/sa8000\\_aplicacao\\_e\\_resultado\\_no\\_brasil.pdf](http://www.inclusion.com.br/sa8000_aplicacao_e_resultado_no_brasil.pdf)>. Acesso em: 12 dez. 2010.

SINGER, Paul. **Globalização e desemprego: diagnóstico e alternativas**. 3. ed. São Paulo: Contexto, 1999.

SPERONI, Karine. **A Política Nacional de Educação especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (2008): considerações sobre as facetas do novo paradigma**. Jun. 2010. Disponível em: <[www.partes.com.br/educacao/politicanacionaldeeducacao.asp](http://www.partes.com.br/educacao/politicanacionaldeeducacao.asp)>. Acesso em: 10 dez. 2010.

## APÊNDICES

---

## Apêndice A

### ROTEIRO DE ENTREVISTA COM OS FUNCIONÁRIOS E EGRESSOS DO POSTO CIDADÃO CAPAZ – PELOTAS/RS

#### **Em relação ao trabalho e ao desenvolvimento humano**

---

1. O que significa o trabalho para você?
2. O trabalho que você realiza ou realizou tem sentido? Por quê?
3. O que motivou você a querer trabalhar no Posto Cidadão Capaz?
4. Como você classifica o Posto Cidadão Capaz como local de trabalho?
5. Como visualiza o mercado de trabalho na atualidade?
6. O Posto Cidadão Capaz oferece aos funcionários oportunidades de se desenvolver como pessoa e como profissional?

#### **Em relação à responsabilidade social da empresa**

---

1. O que você entende por responsabilidade social da empresa?
2. Quais são os resultados obtidos para você, enquanto funcionário, com esta prática? E para sociedade? E ainda para empresa?
3. O que leva a empresa a trabalhar com RSE?
4. Esta ação se efetiva na prática ou fica apenas no campo teórico e de marketing?

#### **Sobre inclusão (apenas para funcionários que apresentam risco social)**

---

1. Quais foram as principais dificuldades encontradas no acesso e desempenho do seu trabalho?
2. Quais as facilidades percebidas tanto para ingresso no Posto como no desempenho das atividades?
3. Como enxerga a questão da inclusão na sociedade atual?
4. Como é o tratamento no quesito inclusão no Posto?
5. Você sentiu ou sofreu algum tipo de discriminação no ambiente de trabalho?
6. A inclusão no mundo do trabalho resultou em mudanças na sua vida? Em caso afirmativo, quais?
7. Como percebe a Lei de Cotas para pessoas com deficiência?

#### **Egressos**

---

1. O que significou para você trabalhar no Posto Cidadão Capaz?
2. Ele te proporcionou abertura profissional?
3. Por que se deu a saída do Posto Cidadão Capaz?

## Identificação

---

**1. Idade:**

De 18 a 25  De 26 a 35  De 36 a 45  De 46 a 55  Mais de 56

**2. Função ou cargo na empresa:**

**3. Tempo de serviço na empresa:**

Menos de 1 ano  De 1 a 2 anos  De 3 a 5 anos  De 6 a 10 anos  Mais de 11 anos

**4. Nível de escolaridade:**

Ensino fundamental incompleto  Ensino fundamental completo  
 Ensino médio incompleto  Ensino médio completo  
 Ensino superior incompleto  Ensino superior completo  Pós-Graduado

**5. Qual seu estado civil:**

Solteiro  Casado  Viúvo  Separado/Divorciado

## Apêndice B

### ROTEIRO DE ENTREVISTA COM O EMPRESÁRIO

1. Nome da organização:
2. Ano de fundação:
3. Número de funcionários:
4. Endereço completo da empresa:
5. Nome dos projetos sociais que a organização apoia ou desenvolve:
6. Qual a missão e a política organizacional da empresa?
7. O que você entende por responsabilidade social da empresa?
8. Quais os resultados alcançados por esta prática para empresa e para a sociedade?
9. O que o motivou a atuar no ramo de responsabilidade social empresarial?
10. Dentre os diversos ramos de atuação da RSE, qual a sua prioridade? Por quê?
11. O que efetivamente as empresas estão fazendo em relação à RSE em Pelotas?
12. Qual a percepção da RSE dentre os empresários de Pelotas?
13. Qual empresa desenvolve mais ações ou está mais engajada, a pequena, a média ou a grande?
14. Como percebes a vinculação atribuída do marketing com RSE?
15. Como é a relação com Estado para o desenvolvimento da prática de RSE?

## Apêndice C

### TERMO DE CONSENTIMENTO DO GESTOR

Prezado participante,

Sou estudante do curso de pós-graduação, em nível de mestrado, da Universidade Católica de Pelotas. Estou realizando uma pesquisa cujo título é “Responsabilidade social da empresa e inclusão pelo trabalho: um estudo no Posto Cidadão Capaz de Pelotas – RS, à luz do beneficiário” sob supervisão da Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Raquel Fabiana Lopes Sparemberger, a qual pode ser contatada pelo telefone (53) 21288226. O objetivo geral do estudo é analisar os resultados produzidos pelas ações de responsabilidade social desenvolvidas pelo privado, através do Posto Cidadão Capaz, em Pelotas, na visão dos beneficiados, e específicos: a) conhecer o contexto em que a empresa está inserida e o surgimento da responsabilidade social da empresa; b) identificar as percepções sobre a responsabilidade social da empresa; c) apontar os limites e as potencialidades das ações de inclusão pelo trabalho; d) descobrir os resultados que as ações de responsabilidade social da empresa desenvolvem na vida dos funcionários, para empresa e para sociedade como um todo.

Ao apresentar o presente estudo, solicitamos sua autorização para realização de entrevistas com os funcionários, com duração prevista de 30 minutos, bem como contatar os egressos da empresa (pessoas com deficiência), para que também possam ser entrevistados.

A participação nesta pesquisa não oferece risco ou dano à instituição ou à pessoa participante, tendo em vista que os dados e resultados individuais estarão sempre sob sigilo ético, não sendo mencionados os nomes dos participantes em nenhuma apresentação oral ou trabalho escrito que venha a ser publicado. As entrevistas coletadas e gravadas serão inutilizadas após a análise do conteúdo. O presente trabalho prevê publicações, sendo obrigatório na biblioteca central da Universidade e na CAPES.

Os benefícios diretos serão o retorno sobre as práticas desenvolvidas pela empresa, através da visão dos funcionários, o que servirá de avaliação para suas ações presentes e auxiliará para o planejamento de ações futuras, bem como permitirá a efetivação de um relatório ofertando um *feedback* para Petrobras, promotora do projeto. Indiretamente você estará contribuindo para a compreensão do fenômeno estudado e para a produção de conhecimento científico.

Atenciosamente,

---

Taís Ullrich Fonseca  
(Pesquisadora responsável)

**Consinto em participar deste estudo, nos moldes que foi apresentado.**

---

João Augusto Bento da Fonseca  
(Proprietário da empresa)

---

Local e data

## Apêndice D

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Declaro, por meio deste termo, que concordei em ser entrevistado (a) no estudo de campo referente à pesquisa intitulada “Responsabilidade social da empresa e inclusão pelo trabalho: um estudo no Posto Cidadão Capaz de Pelotas - RS, à luz do beneficiário” desenvolvida por Taís Ullrich Fonseca, telefone (53)32776676, e-mail [taisullrich@gmail.com](mailto:taisullrich@gmail.com). Fui informado (a), ainda, de que a pesquisa é orientada por Raquel Fabiana Lopes Sparemberger, a quem poderei contatar a qualquer momento que julgar necessário através do telefone nº (53)21288226 ou e-mail [raquel7778@hotmail.com](mailto:raquel7778@hotmail.com).

Afirmo que aceitei participar por minha própria vontade, sem receber qualquer incentivo financeiro ou ter qualquer ônus e com a finalidade exclusiva de colaborar para o sucesso da pesquisa. Fui informado (a) dos objetivos do estudo, que, em linhas gerais, é avaliar as ações de responsabilidade social da empresa, com foco na inclusão pelo trabalho.

Minha colaboração se fará de forma anônima, por meio de entrevista semiestruturada a ser gravada a partir da assinatura desta autorização. O acesso e a análise dos dados coletados se farão apenas pela pesquisadora e sua orientadora.

Fui ainda informado (a) de que posso me retirar desta pesquisa a qualquer momento, sem prejuízo e sem sofrer quaisquer sanções ou constrangimentos.

Atesto recebimento de uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Pelotas, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011.

Assinatura do (a) participante: \_\_\_\_\_

Assinatura da pesquisadora: \_\_\_\_\_

Assinatura do (a) testemunha: \_\_\_\_\_

## **ANEXO**

---

## Anexo A

### ALGUMAS REPORTAGENS SOBRE OS PROJETOS DESENVOLVIDOS PELO EMPRESÁRIO:

#### **Posto Cidadão Capaz e Rodeio Internacional**

20 ABRIL 2009

Pela segunda vez consecutiva, o Posto Cidadão Capaz em parceria com o Rodeio Internacional de Pelotas realiza uma bonita ação social. Durante os quatro dias que acontece o evento o estande do Cidadão Capaz estará fazendo a venda simbólica – no valor de R\$ 2,00 - e recebendo doações de leite. O montante recebido será entregue ao Banco de Leite Madre Tereza de Calcutá. Na última edição da ação, realizada em outubro, foram arrecadados dois mil litros. Também serão vendidas camisetas do Rodeio - patrocinadas pelo Posto - ao preço de R\$ 8,00. Tudo que for arrecadado irá para uma conta bancária e será o começo da arrecadação de fundos para a construção de um centro de inclusão social. Todas as empresas estão convidadas a participar e colaborar com essa bonita iniciativa do Posto Cidadão Capaz.

O evento é realizado anualmente, no Parque de Eventos Morada do Sol – Av. 25 de Julho, 3735, a 100 metros da BR 116 e até este ano de 2011 contou a presença e o apoio do Posto Cidadão Capaz de Pelotas.



Fonte: <http://www.rodeiointernacional.com.br/posto-cidadao-capaz-e-rodeio-internacional/283>

## **18/11/2009 - Homenageados recebem o Prêmio ECOMpromisso - UCPel**

A ação e o comprometimento com o meio ambiente rendeu a 15 pessoas e entidades, na noite de ontem (17), o Prêmio ECOMpromisso. Outorgada pelo curso de Ecologia da Universidade Católica de Pelotas (UCPel), a premiação foi dedicada àqueles que fazem a diferença com sua atuação.

### **Confira os homenageados do Prêmio ECOMpromisso:**

#### **Categoria Empresa Cidadã**

**Premiado:** Posto Cidadão Capaz – Representado por João Augusto Fonseca

**Por que foi escolhido:** “O jovem Posto Cidadão Capaz mantém, em todos os aspectos de sua rotina, o respeito incondicional a todos os membros da sociedade, e inova, a cada dia, no cuidado com as pessoas e o meio ambiente”



Fonte: <http://www.ucpel.tche.br/portal/index.php?secao=noticias&id=2274>

Somado aos exemplos anteriores, na categoria projeto social, deve-se citar o projeto “Remando contra a maré”, o qual inclui jovens através do esporte. Esta ação é desenvolvida no Clube Náutico Gaúcho, que é um clube brasileiro de remo, sediado na cidade de Pelotas, no Estado do Rio Grande do Sul. Sua sede está localizada na rua Bento Martins nº 2, no bairro do Porto, junto ao Canal São Gonçalo. Atualmente (2010/2011) o empresário João Augusto Bento da Fonseca juntamente com Paulo Frenzel Dobke são os presidentes do clube. Tal ação pode ser confirmada pela reportagem exposta no Espeto corrido do Jornal de grande circulação na cidade de Pelotas - Diário Popular – por José Ricardo Castro em 31/12/2010.

## ***DESTAQUE AÇÃO SOCIAL***

Sem alarde, com responsabilidade e objetivos definidos, João Augusto Bento da Fonseca comanda o Posto Cidadão Capaz em Pelotas. Integra seletivo grupo vinculado a Petrobras que, além da atividade comercial, desenvolve interessantes e positivos projetos sociais. A base está alicerçada no Remo, tendo preferência para jovens com necessidades especiais.

***Daqui 31/08/2010***

Da série Empresários Pelotenses de Sucesso. João Augusto Bento da Fonseca, titular do Posto Cidadão Capaz (Tiradentes com Félix da Cunha), é requisitado pelo comando da Petrobras Distribuidora para assessoria País afora. Onde é instalado um Posto Cidadão Capaz, o Guto é chamado para coordenar os treinamentos do pessoal que vai trabalhar. A penúltima estada foi em Joinville, Santa Catarina.

**Julho de 2011**

### **Remando contra a maré**

#### **Posto Cidadão Capaz de Pelotas patrocina equipe de remo**

O atleta David Boeira Sousa, patrocinado pelo Posto Cidadão Capaz de Pelotas e pela empresa Freedom veículos Elétricos, conseguiu a medalha de bronze no Campeonato brasileiro de Remo Júnior, realizado pela Confederação brasileira da modalidade, na cidade do Rio de Janeiro, entre os dias 25 e 26 de junho. David compete pelo Clube Náutico Gaúcho e faz parte do projeto socioesportivo "Remando Contra a Maré", mantido pelo Posto Cidadão Capaz, que contempla 16 menores carentes da população ribeirinha do entorno do clube. Com o resultado alcançado na competição, o atleta de apenas 15 anos conseguiu garantir sua inclusão no Programa bolsa atleta, auxílio oferecido pelo Governo Federal para atletas amadores. Devido a sérias dificuldades financeiras, David esteve a ponto de desistir do esporte, mas agora tem a meta de integrar a seleção brasileira de Remo na disputa dos Jogos olímpicos de 2016, no Rio de Janeiro.

Em 2012, o Clube Náutico Gaúcho, que completa 80 anos, vive o melhor momento competitivo de sua história, destacando-se nos cenários Estadual e Nacional. “Ainda temos muitos desafios a serem vencidos. Nosso principal objetivo agora é regularizar as finanças do Clube para colocarmos em prática o Projeto de Revitalização do Clube Náutico Gaúcho, e os resultados obtidos têm nos mostrado que estamos trilhando o caminho certo”, relata João Augusto Bento da Fonseca, operador do Posto Cidadão Capaz de Pelotas e também atual presidente do Clube Náutico Gaúcho. O Clube tem ideia de ampliar a equipe através de novas parcerias com empresas privadas por meio da Lei de Incentivo ao Esporte. “Nossa empresa tenta se manter sempre alinhada com a ideologia da Petrobras, que atualmente é patrocinadora oficial da seleção brasileira de Remo, completa João Augusto.

O Cidadão Capaz é um projeto que, por meio da adaptação de postos Petrobras, visa a dar condições de acessibilidade a pessoas com deficiência, promovendo sua inserção no mercado de trabalho.

Fonte:

[http://www.br.com.br/wps/wcm/connect/bb002100485711e99457b5d59d77a19c/jr2011\\_132.pdf?MO D=AJPERES](http://www.br.com.br/wps/wcm/connect/bb002100485711e99457b5d59d77a19c/jr2011_132.pdf?MO D=AJPERES)