

INCLUSÃO SOCIAL: ESTUDO DE CASO EM UMA ESCOLA CLÍNICA DE ESTÉTICA

Alessandra Alves de Souza Lima¹
Aline Duarte Ferreira²
Michelle Dalcomuni de Macedo Stival³

RESUMO

Esse projeto consiste em uma abordagem sobre a inclusão social em uma Escola Clínica de Estética, contemplando desde os aspectos relativos ao processo de recrutamento e seleção com inclusão social, bem como de aspectos pertinentes ao atendimento e atividade das pessoas com necessidades especiais. Entendemos que para que o processo de recrutamento seja completo, não só o candidato deve estar preparado, mas também o entrevistador. No caso desse projeto, nos referimos a todos os envolvidos no recrutamento e recepção do novo contratado. Todos devem estar devidamente preparados, seja com intérprete, adaptação ou recursos necessários para que não haja constrangimento ou uma contratação indevida. O projeto foi realizado na Escola Clínica Estética de uma Instituição de Ensino, localizada em Curitiba-PR, para inclusão de alunos que tem o desejo de participar das aulas e se profissionalizar, com isso levantamos questões que podem vigorar a partir desse projeto de forma prática.

Palavras-chave: Inclusão. Recrutamento. Gestão. PcD.

ABSTRACT

This project consists of optimizing the recruitment and selection process, with the social inclusion of pcd, and people with special needs, as we understand that for the recruitment process to be complete, not only must the candidate be prepared, but also the interviewer ; In the case of this project we refer to all those involved in the recruitment and reception of the new contractor, must be properly prepared, either with interpreter adaptation or resources necessary so that there is no embarrassment or improper contracting. The project intends to be applied at the Educational institution Aesthetic School to include students who wish to take part in the classes and become professionals. This raises questions that can be applied to this project in a practical way.

Keyword: Inclusion. Recruitment. Management. PcD.

1 INTRODUÇÃO

Nesse projeto queremos discorrer sobre a necessidade do outro – portadores de deficiência (PcD), que possuem necessidades especiais.

Em cada organização é muito claro a importância de pessoas qualificadas para assumir um cargo em questão. Portanto, o processo de recrutamento e seleção é o primeiro passo para que esse candidato e possível colaborador possa demonstrar seu

¹ Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos (UniOpet).

² Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos (UniOpet).

³ Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos (UniOpet).

conhecimento e habilidade e ter atitudes para que a organização também contribua para seu crescimento. Logo, para que isso aconteça, o entrevistador (recrutador), precisa estar bem preparado, principalmente tratando-se de entrevistas especiais, como, por exemplo, um surdo. Esse entrevistador precisa ter noções de comunicação em libras, contratar um intérprete ou contar com o auxílio de familiares para conhecimento do candidato. Todas as particularidades citadas acima, devem ser analisadas no processo de seleção e entrevista.

É necessário entendermos que tais vagas, não podem apenas ser preenchidas por conta da lei, para atingir cotas, pois essas pessoas têm totais capacidades de interagir, trabalhar e se desenvolver dentro da organização, e lembrar que se trata de inclusão social e não exclusão de uma determinada classe.

Sabemos que a valorização das pessoas que preencherão essas vagas é extremamente importante, pois para eles, é uma grande, e talvez a única, oportunidade de se sentir útil.

Nesse projeto queremos englobar: Integração das alunas do curso no mercado de trabalho, otimização do processo de recrutamento e seleção da equipe de coordenação, professores e estagiários, captação de alunos e negociação com a secretária.

Ramo de atividade: Clínica Estética, atendimento corporal, facial e capilar para ambos os sexos.

Atendimento ao público, não deixando de atender PcDs, comunidades carentes, idosos e portadores de necessidades especiais. Desenvolver, novas práticas no processo de recrutamento e seleção, voltada ao profissional PcD, surdos e com necessidades especiais. O recrutamento e a seleção não são um processo tão fácil quando se trata de pessoas com deficiência, pois os familiares têm receio quanto aos preconceitos e desrespeitos por parte de colegas de trabalho e da própria sociedade. Deficiência pode ser uma limitação física, sensorial ou mental e não se confunde com incapacidade.

Os deficientes são pessoas que necessitam de cuidados especiais, que incluem a oportunidade de trabalho e a assistência à saúde para compensar suas limitações e impedir ou retardar seu agravamento. O Intuito do projeto é a inclusão das pessoas com deficiência na clínica, podendo estar atendendo às necessidades de atividades a serem desempenhadas obtendo mão de obra dessas pessoas e, ao mesmo tempo, abrindo oportunidades às pessoas com deficiência de mostrarem seu trabalho, seus talentos, seu desenvolvimento, sua capacidade de contribuir com a sociedade.

A inclusão social não pode funcionar apenas para preenchimento de vagas por cota, devemos chegar a um nível que a inclusão seja automática e natural, sem que as pessoas sejam punidas pois não pensam na dificuldade do outro. No meio corporativo, seja para quem acabou de entrar ou para que já está praticamente se aposentando, sempre haverá desafios, e justamente o desafio começa ao se preparar para uma entrevista ou preparar uma entrevista. Em ambos os casos, é necessário dar o melhor e ser o melhor que pudermos ser.

Assim sendo, são objetivos desse presente estudo: apresentar as práticas no processo de recrutamento e seleção voltada ao profissional PcD. A intenção é a construção de alternativa para incentivar a contratação de PcD, não pela obrigação, mas pela oportunidade de um novo e amplo caminho de inclusão.

Quando aos objetivos específicos: demonstrar um novo campo para aceitação dos indivíduos com tais necessidades; analisar as ações que já acontecem dentro da

organização; verificar perfis no processo de captação de candidatos, que possuem aptidão para as vagas disponíveis; estabelecer escopo de entrevistas com recursos para esse perfil.

Nessa linha, algumas perguntas norteadoras foram estabelecidas sobre o contexto da Escola Clínica: Possuem Projetos sociais? Qual a frequência? Possuem atendimentos para PcD, surdos, cadeirantes ou portadores de necessidades especiais? Quais são as abordagens? De que forma, acontece a captação desse público? Como os alunos são preparadas para atendimento desse público?

Ainda não existe uma conscientização clara, portanto, é importante trabalharmos com palestras, treinamentos e *workshops* para preparação maior dos alunos e voluntários.

2 DELIMITAÇÃO E CONTEXTUALIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

Objeto de estudo: Clínica Escola Estética de uma Instituição de Ensino Superior, localizada em Curitiba-Pr.

Contextualização: Integração das alunas do curso no mercado de trabalho, otimização do processo de recrutamento e seleção da equipe de coordenação, professores e estagiários, captação de alunos e negociação com a secretária.

Ramo de atividade: Clínica Estética, atendimento corporal, facial e capilar para ambos os sexos.

3 FUNDAMENTAÇÃO

Deficiência pode ser uma limitação física, sensorial ou mental e não se confunde com incapacidade. Os deficientes são pessoas que necessitam de cuidados especiais, que incluem a oportunidade de trabalho e a assistência à saúde para compensar suas limitações e impedir ou retardar seu agravamento. O Intuito do projeto é uma abordagem sobre a inclusão de pessoas com deficiência na clínica, podendo estar atendendo às necessidades de atividades a serem desempenhadas obtendo mão de obra dessas pessoas e, ao mesmo tempo, abrindo oportunidades às pessoas com deficiência de mostrarem seu trabalho, seus talentos, seu desenvolvimento, sua capacidade de contribuir com a sociedade.

Assim, é indispensável que a organização se prepare para receber pessoas com esse perfil, onde no mínimo exista uma comunicação entre todos. O processo de recrutamento e seleção é o primeiro passo, sem dúvidas, um dos mais importantes, para garantir o sucesso do preenchimento da vaga, que conseqüentemente garantirá a eficiência e produtividade da clínica. É essencial nos dias de hoje otimizar os processos, seja pela rapidez ou eficácia.

Otimizar sem renunciar a um processo eficaz, fazer perguntas importantes para eliminação de outras etapas. E se tratando de uma entrevista adaptada para portadores de necessidades especiais, PcD, irá revelar informações importantes que não podem ser mensuradas por testes psicológicos ou outros métodos não presenciais. Além do mais, vamos valorizar e integrar pessoas que às vezes por preconceito ou falta de oportunidade de serem vistos e ouvidos, são talentos desperdiçados.

Uma entrevista estruturada seja a melhor opção, segundo o John M. Ivancevich (2011, p. 224):

No entanto, várias pesquisas realizadas nos últimos 30 anos indicam que a entrevista estruturada, independente do seu formato específico, geralmente tem maior confiabilidade e validade do que a entrevista não estruturada

Através da entrevista estruturada poderemos definir qualidades, habilidades, enfim, os requisitos que cada vaga tenha, adaptando as perguntas com as necessidades especiais de cada candidato.

Em julho de 1991, foi sancionada a lei nº 8.213, que recebeu o nome de “lei de cotas”, que exige que as organizações que possuam mais que 100 funcionários, admitam entre eles de 2% a 5% das vagas com funcionários com deficiência física, surdos ou com alguma necessidade especial. Essa lei foi regulamentada em 2004, quando houve os esclarecimentos de quais deficiências deveriam ser aceitas na descrição dessa lei.

Sobre essa questão, destaca-se “há uma preocupação, se essas pessoas estão sendo realmente, aproveitadas e reconhecidas como qualquer outro trabalhador dentro da empresa” (IGNARRA, 2016, s/p).

4 ASPECTOS CONTEXTUAIS NORMATIVOS

Existe também a lei brasileira de inclusão (LBI) nº 13.146 (julho /2015). A mesma prevê assegurar e promover, o exercício dos direitos e condições de igualdade, o exercício dos direitos e igualdades fundamentais por pessoas com deficiência, visando a sua inclusão social e cidadania.

Art. 2º Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Para nossa abordagem nesse projeto, gostaríamos de usar como base o Art. 3º, da lei citada acima:

§ 3º É vedada restrição ao trabalho da pessoa com deficiência e qualquer discriminação em razão de sua condição, inclusive nas etapas de recrutamento, seleção, contratação, admissão, exames admissional e periódico, permanência no emprego, ascensão profissional e reabilitação profissional, bem como exigência de aptidão plena.

4.1 DA APLICAÇÃO DA LEI

A inclusão por meio de cotas abrange as deficiências e limitações, tais como: física, visual, auditiva e intelectual.

O Decreto 3.298/1999 considera deficiência toda perda ou anormalidade de uma estrutura, função psicológica, fisiológica ou anatômica que gera incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

Conforme citado no início do texto, segue abaixo números que devem ser considerados para as organizações, em se tratando da contratação de acordo com a lei de cotas:

De 100 a 200 Colaboradores – 2%

De 201 a 500 colaboradores - 3%

De 501 a 1000 colaboradores – 4%

De 1001 em diante 5%

Caso a organização descumpra a lei, a mesma poderá ser denunciada pelos próprios funcionários, e no caso da não regularização dentro do prazo determinado pelo Ministério Público, a mesma poderá ser multada, podendo chegar a milhões de reais, pois varia muito em relação a seu ramo de atuação, de quantidade de funcionários em seu quadro atual, etc.

Se hoje os empresários fossem movidos mais pelo lado social, lado humanístico, e não somente pensando no lado lucrativo, muitas vezes preconceituosos, não necessitaríamos ter uma lei de proteção aos PcDs – pessoas produtivas que podem ser encaixadas no ambiente de trabalho. Se a força de vontade fosse maior teríamos mais inclusões sociais

Há alguns anos, antes do estabelecimento da Lei 8213/91 de 24/07/1991, conhecida como Lei de Cotas para empresas, o profissional com deficiência conseguia ingressar no mercado de trabalho através de ações governamentais ou eram terceirizados por Associações ou ONGs e atuavam em órgãos do governo Estadual e federal.

4.1.1 Viabilizando o acesso na prática.

Após o estabelecimento desta Lei as empresas não tinham a visão de como viabilizar o acesso desses profissionais no mercado de trabalho e lançavam vagas praticamente impossíveis de serem preenchidas na época. Muitas exigiam pós-graduação e no mínimo 36 meses de experiência em determinada função. Mas, como não conseguiam preencher essas vagas recorriam aos órgãos fiscalizadores e recebiam uma certidão negativa, um documento que informava que ele havia lançado a vaga e procurado o profissional sem sucesso na contratação, e que o liberava mais 60 dias para a adequação da lei.

Com o tempo as pessoas com deficiência foram se conscientizando que precisavam continuar progredindo nos estudos para então serem profissionais qualificados. Nessa fase, contando com a ajuda de ONGs, associações dentro do seu papel oferecendo cursos profissionalizantes e de qualificação e do Poder Público que disponibilizou recursos para tais cursos e viabilizou novas leis, como por exemplo, a Lei nº 10.098 de 19/12/2000 de Acessibilidade.

O quadro se inverteu, hoje muitas empresas procuram esses profissionais e quase não exigem experiência. Esta atitude limita e muito o acesso de profissionais qualificados e graduados no mercado. O empresariado está se conscientizando aos poucos e ainda se adaptando nas questões de acessibilidade. Muitos empresários que tem responsabilidade social, que há tempos adequaram suas empresas, tendem a ter dificuldade de preencher algumas vagas pelo fato de alguns profissionais com deficiência não terem acessibilidade de sua residência à empresa, por isso, o fator distância e barreiras urbanas têm influenciado bastante.

O ideal para beneficiar empresas e profissionais com deficiência é a mescla de funções e análise de cargos e salários, porque temos profissionais iniciantes que estão em processo de qualificação e profissionais super qualificados prontos para serem grandes líderes e profissionais de sucesso.

Existe também uma ferramenta digital. Um site que ajuda os RHs de empresas no Recrutamento dos deficientes, chama-se Deficiente Online. É uma empresa formada por especialistas em RH com foco em Profissionais com Deficiência. Esta empresa encontrou na visão comum de seus integrantes a necessidade de criar um Site que abrangesse um universo corporativo específico, que fosse de suma importância para o enriquecimento e aproveitamento do potencial dos Profissionais com Deficiência. Criou-se então o Deficiente on-line. Uma ferramenta inovadora e facilitadora para os profissionais de Recursos Humanos e a principal ponte entre a Pessoa com Deficiência e o Mercado de Trabalho. O deficiente online foi criado para mudar vidas e gerar oportunidades de sucesso.

5 ESTUDO DO CASO

A sociedade impõe regras e leis referentes à inserção de pessoas com deficiência, fazendo com que as organizações tenham que contratar um número obrigatório de pessoas com limitações mentais, físicas e/ou sensoriais. Para o setor de recursos humanos, isso vem sendo um desafio grande, pois, para preencher essa exigência, é necessário encontrar profissionais que possuam alguma deficiência. Além disso, eles devem contar com todos os requisitos necessários para o preenchimento das vagas que elas exigem.

A respeito disso, destaca-se:

Hoje, no Brasil, milhares de pessoas com algum tipo de deficiência estão sendo discriminadas nas comunidades em que vivem ou sendo excluídas do mercado de trabalho. O processo de exclusão social de pessoas com deficiência ou alguma necessidade especial é tão antigo quanto a socialização do homem.

A estrutura das sociedades, desde os seus primórdios, sempre inabilitou os portadores de deficiência, marginalizando-os e privando-os de liberdade. Essas pessoas, sem respeito, sem atendimento, sem direitos, sempre foram alvo de atitudes preconceituosas e ações impiedosas (MACIEL, 2000, p. 51).

O recrutamento e a seleção não são um processo tão fácil quando se trata de pessoas com deficiência, pois os familiares têm receio quanto aos preconceitos e desrespeitos por parte de colegas de trabalho e da própria sociedade. Outro fator que pesa é que muitas vezes a empresa não possui vagas nas quais eles se enquadram, não possui um ambiente adequado, não encontra pessoas qualificadas para ocupar o cargo proposto, ou, até mesmo, quando encontra alguém, o tipo de deficiência que a pessoa possui não condiz com a tarefa que a mesma deve executar.

Nesse Projeto foi possível conhecer cada tipo de deficiência para, assim, identificar se a deficiência que o candidato possui se encaixa e atende a um possível cargo solicitado. Ter atenção ao local onde será feita a seleção para que todos tenham acesso, independente de qual for a deficiência, e, preparar as instalações de acordo com as necessidades da pessoa contratada.

De que forma podemos aplicar esse processo?

- Coleta de dados: perfil do cargo, mapeamento de competências.

Vamos ver com a Clínica o perfil de candidatos que eles buscam.

Nesse ponto, realizamos uma entrevista com a Coordenadora da Escola Clínica de Estética, que nos informou que a escola tem como visão ser uma extensão da sala de aula, onde o aluno pode colocar seus conhecimentos teóricos em prática, com o intuito de profissionalizar os alunos.

Vejam abaixo algumas das informações coletadas.

- Tempo disponível para preenchimento da vaga e recursos financeiros para o recrutamento.

As vagas são preenchidas de forma rotativas, caso alguém desista, consiga um emprego ou termine as aulas, o próximo da lista já é convocado para iniciar suas aulas.

- Planejamento: tipo de recrutamento, quando ele ocorrerá, meios de divulgação e previsão de custos; realizaremos dentro da instituição onde está a clínica, escolheremos uma data, colocaremos cartazes em volta da instituição, custo com cartazes que dividiremos no grupo.

Nesse caso, o recrutamento é realizado de forma interna, através de uma lista de espera para os alunos que se interessam pelas aulas práticas. A divulgação é realizada pela própria Instituição de Ensino, através de e-mails e cartazes.

- Execução: divulgação da vaga na própria Instituição através de cartazes e mídia interna.

- Avaliação: número de candidatos que responderam à vaga, quantos eram realmente qualificados para a vaga? As vagas foram preenchidas? Os meios foram eficazes?

O critério utilizado para que os alunos permaneçam nas aulas são:

O máximo de 3 faltas, ultrapassando esse limite, o aluno é cortado imediatamente.

O controle acontece em forma de lista de presença.

Por se tratar de um recrutamento interno, pois são alunas, ou professoras, sugerimos uma entrevista estruturada.

Ao final do curso, os alunos recebem um certificado de acordo com a carga horária realizada.

No caso de alunos surdos, a Instituição de Ensino, em análise, contrata um intérprete, e no caso de cadeirantes, já possui acessibilidade de rampas, com possibilidade de adaptar macas à altura do aluno.

Dentre as 32 pessoas envolvidas, sendo alunos e professoras, temos uma aluna PcD com necessidade cognitivas e motoras finas.

Nesse caso gostaríamos de destacar:

A inclusão social é o termo utilizado para designar toda e qualquer política de inserção de pessoas ou grupos excluídos na sociedade. Portanto, falar de inclusão social é remeter ao seu inverso, a exclusão social (PENA, 20--, s/p).

O processo de recrutamento e seleção, sem dúvida é um dos mais importantes em uma contratação. É exatamente nesse momento que demonstramos ao candidato o perfil da empresa, o que ela espera de um colaborador, e trazemos para dentro da empresa uma pessoa que possa realizar ações que tenham a chance de alavancar

ou até de encalhar certos projetos da empresa. Olhando para a importância desse momento, gostaríamos de unir uma página tão importante quanto a contratação, que é a inclusão social; no caso do nosso projeto, essa inclusão é voltada para PcD, surdos ou pessoas que possuam algum tipo de necessidade especial.

Esse caso é direcionado para a Escola Estética da Instituição de Ensino pesquisada. Segundo entrevista com a coordenadora, percebemos que a escola já tem a preocupação com PcD, mas nosso desejo é aprimorar através desse projeto práticas que já existem, como, a adaptação do local, dos materiais de trabalho, prioridade para PcD.

Atualmente, a Escola Estética trabalha com uma lista de espera, composta de alunos que tem do desejo de participar do curso prático, pois a intenção da Escola Estética é ser uma extensão da sala de aula. Para que os alunos possam participar é necessário respeitar os seguintes critérios: 3 faltas são número máximo permitido, ao ultrapassar esse número, o aluno é retido, abrindo vaga para o próximo da lista; esse controle é realizado através de uma lista de presença assinada pelo próprio aluno. É necessário ter aproveitamentos nas aulas, dentro de sala e ser frequente.

Ao final do curso, os alunos recebem certificado profissionalizante.

Do exposto, também se entende a necessidade de um plano de ação estratégico com o objetivo de adequação do ambiente para atendimento dos clientes e profissionais portadores de necessidades especiais. Por exemplo, para os portadores de deficiência física: aderir uma maca que seja mais baixa que a cadeira de roda; nosso propósito é facilitar a locomoção da cadeira para a maca, para isso será necessário comprar uma no tamanho especial. Com as macas com regulagem de altura tanto as alunas quanto os clientes cadeirantes se beneficiariam, dando mais acessibilidade e inclusão a clínica. Além disso, também existe a necessidade de inserção de um intérprete de libras para facilitar o atendimento de alunos, clientes e profissionais, para uma comunicação clara e objetiva voltada para esse público em especial.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluimos que temos um campo amplo para aplicação desse projeto. A Escola Estética da Instituição de Ensino pesquisada tem se mostrado aberta para melhorias, inovação e parcerias. Com esse projeto a ideia é englobar alunos do curso e continuar realizando atendimentos, fidelizando os pacientes e expandindo atendimentos voltados para inclusão social. Conforme citado acima, a Estética Escola, não entra na obrigatoriedade da aplicação de cotas, pois não possui o número mínimo de colaboradores para aplicação da mesma, e trata-se de um escola, porém partimos do ponto justamente da não obrigatoriedade, mas sim, da importância do reconhecimento e garantia de direitos da dignidade humana.

Referências

CARVALHO-FREITAS, Maria Nivalda et al. Pessoas com deficiência: comprometimento organizacional, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. **Gerai**, *Revista Interinstitucional de Psicologia*, v. 2, n. 2, p. 92-105, 2009.

IGNARRA, Carolina. Como funciona a Lei de Cotas para deficientes em empresas? **Brasil Econômico**. 2016. Entrevista concedida a Ana Lis Soares. Disponível em: <<https://economia.ig.com.br/2016-03-20/como-funciona-a-lei-de-cotas-para-deficientes-em-empresas.html>>.

IVANCEVICH, John M. **Gestão de Recursos Humanos**. Porto Alegre: AMGH, 2011.

PENA, Rodolfo Alves. Inclusão Social. **Mundo Educação**. 20---. Disponível em: <<https://mundoeducacao.bol.uol.com.br/educacao/inclusao-social.htm>>.