

INCLUSÃO SOCIAL: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O PROGRAMA DE TREINAMENTO EM UMA CESCO LA LÍNICA DE ESTÉTICA

Catiana Rodolfo Simões¹
Isabelle Bizarri²

RESUMO

O presente trabalho parte de um estudo de caso realizado na Escola Clínica de Estética da Instituição de Ensino Superior. Na referida escola, é praticado um estágio voluntário pelas alunas. Com os estudos realizados, foi identificado que a Escola Clínica de Estética não possui um programa de treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho para a inclusão social. Sendo considerado isso, o objetivo é mostrar uma sugestão de projeto de treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho. Para fazer esse projeto, foi utilizado questionários para as professoras, análises bibliográficas em livros e sites. Com o material utilizado é possível perceber que o treinamento é fundamental para as empresas, na capacitação de funcionários e retenção de talentos e a inclusão social é um ponto muito importante que mostra que todos somos iguais e temos os mesmos direitos sem temer preconceitos. No final, pode-se perceber que um treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho tem um custo para a empresa, mas ele é recompensado pela capacitação de conhecimento dos seus funcionários e um diferencial sobre outras empresas.

Palavras-chave: Treinamento. Inclusão Social. Competências.

ABSTRACT

The present researches is based on a case study carried out at the Aesthetic Clinic School of the Institution of Higher Education. In this school, a voluntary internship is practiced by the students. With the studies carried out, it was identified that the Esthetics Clinical School does not have a training, development and performance evaluation program for social inclusion. Considering this, the objective is to show a suggestion of training project, development and evaluation of performance. To do this project, we used questionnaires for the teachers, bibliographic analyzes in books and websites. With the material used it is possible to realize that training is fundamental for companies, training employees and retaining talent and social inclusion is a very important point that shows that we are all equal and have the same rights without fearing prejudices. In the end, it can be realized that training, development and performance evaluation has a cost to the company, but it is rewarded by the training of knowledge of its employees and a differential over other companies.

Keyword: Training. Social Inclusion. Skills.

1 INTRODUÇÃO

A Escola Clínica de Estética da IES pesquisada, localizada em Curitiba-Pr, realiza a integração das alunas do curso de Estética com o mercado de trabalho, por meio de serviços estéticos para a comunidade, como, serviços faciais, maquiagem, escova, tratamento capilar, entre outros. Alguns desses serviços são gratuitos e outros

¹ Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos (UniOpet).

² Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos (UniOpet).

custam um preço mais abaixo que o mercado, em uma forma de “contribuição” para a Clínica de Estética.

Com isso o objetivo é analisar qual o posicionamento da Clínica de Estética em relação a inclusão social para pessoas com deficiência e quanto ao seu treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho. Visto que atualmente é uma das dificuldades apresentadas pelas empresas, pois não estão preparadas para trabalharem com pessoas com deficiência, por falta de treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho.

Mas será que eles possuem um treinamento diferenciado, voltado a capacitação das professoras e alunas para obterem conhecimentos para atender as pessoas com deficiência?

Com o desenrolar do processo, espera alcançar como resultados, algumas hipóteses, são elas: ter um projeto e um guia para as professoras e alunas terem um treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho, a Escola Clínica de Estética e as alunas terem um diferencial que é a capacitação para atender pessoas com deficiências diversas.

Para obtermos esses resultados, será realizado questionários para as professoras e coordenadora do curso, e análises de dados bibliográficos de livros e sites. Na parte da fundamentação, é possível saber a definição de cada termo chave para o trabalho e algumas leis sobre a inclusão social.

O Diagrama de Causa e Efeito e a Análise SOWT, serviram como base para o plano estratégico realizado para a Clínica, com todos os dados necessários para implantar o programa de treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho.

Pois não se pode esquecer, que o estado físico ou mental de um indivíduo não deve ser um indicativo primário para “rótulos de incapacidade”. Tentando assim afastar o preconceito e fazer a sociedade entender que falamos em primeiro lugar de “pessoas” e não de deficiências, que elas têm toda a capacidade de realizar as mesmas atividades e ter os mesmos serviços como todos. Garantindo assim que não sejam menosprezados por não ter pessoas capacitadas para que supra as necessidades das pessoas com deficiência, e que sejam tratadas como iguais.

2 CONCEITOS

2.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Na maioria das empresas o treinamento é fundamental, realizado a maioria das vezes, logo após a efetivação da contratação. Com o tempo são realizados outros treinamentos, à medida que as empresas percebam que há uma necessidade.

Segundo Gustavo Boog, (2001, p. 3) “(...) o mercado em determinado momento, em circunstâncias especiais, obrigaria as empresas a adotar programas de competitividade – treinamento, educação, qualidade e outros” mostrando que as empresas se obrigam a determinadas situações. Ele continua a dizer, “muitos empresários dizem que as pressões que se traduzem pela insatisfação do cliente, pela má qualidade de produto ou do serviço e pelos custos elevados da produção são mais do que suficientes para evidenciar a necessidade de capacitação da empresa”.

A empresa, antes de poder realizar o treinamento, tem que analisar a educação de seus funcionários, diz Tomás de Vilanova Monteiro Lopes, “aprender significa modificar a conduta e não simplesmente, acumular conhecimentos”. Fazendo, assim,

ser impossível separar o processo de treinamento da experiência profissional, o que faz o treinamento constituir, segundo Milton Hall, no “processo de ajudar o empregado a adquirir eficiência no seu trabalho presente ou futuro, através de apropriados hábitos de pensamento e ação, habilidades conhecimentos e atitudes”.

Então, para William McGehee e Paul Tahyer (1962, p. 15) o treinamento pode ser analisado como um:

Somatório de atividades que vão desde a aquisição de habilidade motriz até o desenvolvimento de um conhecimento técnico complexo, à assimilação de novas atitudes administrativas e à evolução de comportamento em função de problemas sociais complexos.

Após o treinamento, temos o desenvolvimento, onde os funcionários têm um desenvolvimento e planejamento de carreira. Com o auxílio da empresa, o funcionário pode ter uma ascensão de carreira. No livro Administração de Recursos Humanos (p. 234), para Jim de Vitor, diretor de desenvolvimento gerencial da “Johnson & Johnson Internacional”, a carreira é “(...) o autoconhecimento de como as experiências pessoais e profissionais relacionam-se com seu trabalho atual e futuro para maximizar suas habilidades comportamentos e comportamentos e atingir seus objetivos de vida”.

2.1.1 Avaliação de Desempenho

Para que o desenvolvimento seja eficiente, temos que realizar a avaliação de desempenho, onde é avaliado o progresso. De acordo com Idalberto Chiavenato: (2010, p. 241)

A avaliação do desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa, em função das atividades que ela desempenha, das metas e resultados a serem alcançados, das competências que ela oferece e do seu potencial de desenvolvimento. A avaliação de desempenho é um processo que serve para julgar ou estimar o valor, a excelência e as competências de uma pessoa e sobretudo, qual é a sua contribuição para o negócio da organização. Só que conseguir estimar o valor de um colaborador é um trabalho árduo e que exige preparação.

Mostra Gustavo Boog, o que significa avaliar, validar e treinamento: (2001, p. 9)

Avaliar significa submeter algo a um processo de análise normalmente determinado por parâmetros concretos ou referenciais; Validar é reconhecer o valor esperado do objeto da análise efetuada, comparando a situação identificada, após uma ação de modificação do comportamento do público-alvo, aos fatos que levaram à realização do treinamento, a que se denomina, geralmente, de “carência”; Treinamento é a ação sistematizada de educação para a capacitação, o aperfeiçoamento e o desenvolvimento do indivíduo.

Assim esses 3 termos passam a serem essenciais para as empresas para possuir um resultado positivo em relação a sua equipe. Mas esses processos também auxiliam a empresa para poder capacitar os seus colaboradores na questão de inclusão social.

2.2 INCLUSÃO SOCIAL

Para começar a explicar inclusão social, tem que saber qual o seu significado. Então, o que é inclusão social? “Inclusão social é o conjunto de ações que garante a participação igualitária de todos na sociedade, independente da classe social, da condição física, da educação, do gênero, da orientação sexual, da etnia, entre outros aspectos”.

Outro conceito que temos que ter em mente antes do aprofundamento do assunto é sobre o que vem a ser pessoa com deficiência. De acordo com a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas, adotado também pelo Estatuto da Pessoa com Deficiência do Brasil, “as pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, intelectual (mental), ou sensorial (visão e audição) os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (BRASIL, 2013, p. 2).

Com o passar do tempo, as empresas se viram em um ambiente econômico globalizado onde a comunicação é essencial. Mas as pessoas com deficiência se viam em um empasse, pois eles eram excluídos por serem taxados de “sem capacitação”, então o governo em uma medida protetiva, instaurou duas leis para as pessoas com deficiência.

Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, Art. 1º Ficam estabelecidas normas gerais que asseguram o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiências, e sua efetiva integração social, nos termos desta Lei. Art. 2º Ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, Da Habilitação e da Reabilitação Profissional, Art. 89. A habilitação e a reabilitação profissional e social deverão proporcionar ao beneficiário incapacitado parcial ou totalmente para o trabalho, e às pessoas portadoras de deficiência, os meios para a (re)educação e de (re)adaptação profissional e social indicados para participar do mercado de trabalho e do contexto em que vive. Art. 93 - a empresa com 100 ou mais funcionários está obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas portadoras de deficiência, na seguinte proporção:

I - Até 200 empregados.....	2%;
II - De 201 a 500.....	3%;
III - De 501 a 1.000.....	4%;
IV - De 1.001 em diante.	5%.

As empresas atualmente têm que se capacitar para poder acolher essas pessoas com deficiência que tem por direito, o direito de trabalhar. Já que segundo Carvalho-Freitas et al (2009, p. 95), em relação às pessoas com deficiência, “o espaço é socialmente produzido para excluí-las de duas maneiras: organizado para mantê-las ‘no lugar delas’; ou como ‘textos’ sociais que comunicam a elas que estão ‘fora do lugar’”. Tais processos de exclusão ocorrem no ambiente de trabalho, no transporte público, nos espaços de lazer, etc.”.

Mesmo com as leis, as empresas fazem essa prática por obrigatoriedade e os seus colaboradores não estão capacitados para ter uma rotina com essas pessoas com deficiência, podendo ajudá-las quando necessário. Conforme Bastos (1994) existem múltiplos aspectos relativos ao contexto de trabalho que favorecem o estabelecimento dos vínculos do trabalhador com a organização. Na presente pesquisa buscou-se verificar se o estilo de comprometimento estava relacionado com a adequação das condições de trabalho percebidas pelas PcDs e com a satisfação com fatores relacionados à qualidade de vida no trabalho.

3 ESCOLA CLÍNICA DE ESTÉTICA

A Escola Clínica de Estética da IES pesquisada funciona aproximadamente há 2 anos. Seu principal objetivo é fazer a integração das alunas com o mercado de trabalho, orientando nos processos estéticos.

É considerado como estágio voluntário, onde fazem procedimentos faciais, corporais, maquiagem e tratamento capilar. Trabalham nesse local cerca de 23 pessoas, sendo 20 alunos, 2 professoras e 1 estagiária, realizando o atendimento ao público, que é um serviço pago e o dinheiro arrecadado vai para os produtos realizados na clínica e para futuros investimentos.

No dia 26 de setembro de 2018, foi realizada uma visita na Escola Clínica de Estética da IES pesquisada. Nessa oportunidade, foi realizada uma pesquisa com as professoras e a coordenadora do curso através de um questionário sobre questões de treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho atrelado com assunto de pessoas com deficiência. No final desse questionário obtemos as seguintes informações:

1. As professoras e coordenadora não receberam nenhum treinamento de nenhuma natureza para entrar na empresa;
2. Não possuem treinamento para docentes, porém, anualmente há uma avaliação de desempenho, via sistema online, em que os professores observam as atividades que tiveram melhor rendimento e as que precisam melhorar;
3. As professoras acham que não precisam de um treinamento para trabalhar com pessoas com deficiência, pois, não tem uma grande demanda. E nos poucos casos que surgiram, tiveram apoio da Psicopedagogia;
4. A Clínica – Estética se preocupa em disponibilizar acessibilidade para alunos e clientes portadores de deficiência, dando exemplo de: macas baixas ou equipamento para atendimento corporal em cadeirantes;
5. Possuem acessibilidade para pessoas com deficiência, sendo elas: rampas, braile nas portas e intérprete de libras;
6. A equipe docente possui uma aluna com TDH, que precisa de uma atenção especial e uma aluna com deficiência auditiva.
7. A aluna com deficiência auditiva pratica o curso no modo EAD (ensino à distância) e pratica alguns serviços para o público na faculdade;
8. Em casos que surgem clientes com alguma deficiência, elas planejam atendê-lo da melhor maneira possível, mas, em muitos casos o cliente com deficiência liga antecipadamente agendando um horário, sendo assim, as professoras e alunas buscam um preparo eficiente para o atendimento;
9. A equipe necessita de um programa de treinamento para poder ajudar as alunas a ensinar como trabalhar com pessoas com deficiência.

Com essa visita, pode-se concluir que quanto a necessidade de um melhor preparo da Escola Clínica de Estética para atender de forma mais adequada a uma pessoa com deficiência. Sendo assim, torna-se imprescindível um programa de treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho para a equipe docente poder ter um planejamento de carreira e também um treinamento para atender pessoas com deficiência sem que se sintam discriminadas ou envergonhadas.

3.1 DIAGRAMA CAUSA E EFEITO

O Diagrama de Causa e Efeito, é uma representação gráfica, que permite a organização das informações das possíveis causas do problema. Conhecida também como diagrama de peixe ou diagrama de Ishikawa, tendo sido desenvolvido em 1943 por Ishikawa na Universidade de Tóquio.

3.2 ANÁLISE SWOT

Com a análise dos dados, um passo importante para a empresa, é a Análise SWOT. Esse recurso é uma forma de analisar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, podendo assim observar as principais questões principais do ambiente de negócio e da capacidade estratégica. Auxiliando, assim, na determinação dos próximos passos a serem tomados pela empresa e qual o melhor posicionamento estratégico a ser tomado.

Antes de fazer a Análise SWOT, é preciso saber o que significa cada sigla, e o que ela contempla. Para isso, segue a explicação.

A FORÇA são as vantagens internas da empresa em relação aos concorrentes. A FRAQUEZA são as desvantagens internas da empresa em relação aos concorrentes. A AMEAÇA são os aspectos externos negativos que podem pôr em risco a vantagem competitiva da empresa. A OPORTUNIDADE são os aspectos externos positivos que podem potencializar a vantagem competitiva da empresa.

Os fatores internos são controláveis e relacionam os elementos característicos da empresa, suas forças e fraquezas internas. Os fatores externos, não são controláveis, eles associam as ameaças e as oportunidades do mercado com as características da empresa. Os fatores positivos, associam as forças internas da empresa, com as oportunidades existentes no mercado. Os fatores negativos, relacionam as fraquezas internas da empresa com as ameaças existentes no mercado.

4 PLANO DE AÇÃO ESTRATÉGICO

O plano de ação estratégica para a Escola Clínica de Estética é voltado para um projeto de treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho para as professoras e alunas, obtendo sugestões de como pode ser realizado pela empresa cada um dos 3 passos, para que no final escolham a melhor alternativa para a capacitação.

✓ Planejamento do treinamento: a Clínica tem que fazer um treinamento voltado para a capacitação das professoras e alunas, em relação ao atendimento

eficiente e eficaz das pessoas com deficiência, quais são os principais pontos que sentem dificuldades em atender as pessoas e fazendo também que o atendimento seja padronizado. Podendo ser realizado por uma empresa especializada em treinamento, uma pessoa especializada em treinamento ou a realização de cursos de capacitação. Caso seja optado por ser realizado cursos em outras instituições, como um curso de libras, devem buscar as instituições que busquem uma parceira ou que se destaquem no ramo de capacitação. Se o treinamento for contratando uma empresa, o melhor local para ser realizado é na própria Universidade para facilitar o acesso a todos.

✓ Execução do treinamento: o treinamento nada mais é que um conhecimento adquirido à mais, ele pode ser feito por meio de dinâmicas em grupo (simulação de atendimentos, para fazer uma análise dos pontos bons e ruins, observando o que pode ser melhorado). Fazer isso com a supervisão de um profissional qualificado em treinamento. Fazer cursos de Libras (para poder atender pessoas com deficiência auditiva) e Educação Especial (para atender pessoas com deficiências físicas, auditivas, mentais e mudas). Adequar a Clínica com equipamentos adequados para pessoas com deficiência, como por exemplo: macas que rebaixam o suficiente para cadeirantes poderem usufruir de todos os serviços, todos os equipamentos com nomes gravados em braille para pessoas com deficiência visual possam saber quais são os equipamentos.

✓ Avaliação do resultado do treinamento: Ao final do treinamento realizar uma pesquisa com as professoras e alunas para avaliar se o treinamento foi eficiente e eficaz (ver no anexo 2, o modelo de pesquisa que pode ser usado).

✓ Execução das atividades: divulgar no site e mídias sociais (*Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp*) que a Escola Clínica de Estética possui capacitação para atender pessoas com atendimento e equipamentos qualificados. Com isso, as professoras e alunas vão possuir maior demanda de atendimento de pessoas com deficiência, fazendo que coloquem o seu treinamento em prática (desenvolver seus conhecimentos).

✓ Avaliação de Desempenho: após três meses do treinamento, realizar a avaliação do desempenho individual, das competências, dos conhecimentos colocados em prática (ver o modelo de avaliação no Anexo 3). Realizar a avaliação com o *feedback* a cada 6 meses para ter um controle do desenvolvimento do colaborador e analisar se há necessidades de novos treinamentos.

4.1 PROPOSTA DE INVESTIMENTO FINANCEIRO

Para colocar o Plano de Ação Estratégica, a empresa irá precisar uma certa quantia monetária, para isso, será apresentado alguns valores médios do que serão gastos, para que tenha uma capacitação de qualidade seus professores e alunos.

A empresa tem que primeiramente analisar o seu fluxo de caixa e analisar qual é o melhor treinamento que se encaixa em sua realidade financeira. Para isso tem que ser estipuladas algumas perguntas, como:

- Qual é o meu principal foco? Capacitar para a Língua de Sinais ou Inclusão ou as duas?
- Quanto tempo temos disponível para essa capacitação?
- Convênios com as instituições que oferecem o curso ou chamaremos uma pessoa para ensinar na IES?

- O valor da capacitação, vai ser removido de qual parte? Temos um banco de reservas para treinamentos?
- Caso não tenha, quais os motivos que não possuem um investimento para o treinamento?
- Para o investimento de macas adaptadas para cadeirantes, como será realizado? Alugaremos macas ou compraremos? (cada maca está em torno de R\$500,00). Esse é o ponto principal pois é o maior diferencial e maior adaptabilidade.

Mas para que isso seja realizado, a Gerência e a Coordenação não devem esquecer que um investimento em capacitação nunca é desperdiçado. Quanto mais capacitado o seu funcionário, melhor o seu rendimento. Possuir um diferencial retém talentos, pois, as pessoas se sentem motivadas a ficar, melhorar o atendimento e, assim, a divulgação dos serviços e da Universidade aumentariam.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A problemática do Projeto Integrador foi a inclusão social no treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho. Com isso, pode-se analisar a Escola Clínica de Estética da IES pesquisada com outros olhos, com uma visão administrativa, buscando respostas para como eram feitos os serviços e as possíveis melhorias.

Com essa análise, podemos concluir que a Escola Clínica de Estética não possuía um treinamento, desenvolvimento e avaliação de desempenho e as professoras e alunas não estão capacitadas para atenderem as pessoas com deficiência, fazendo que em alguns casos não tenham o serviço de alta qualidade. Mas porque não possuíam esse tipo de capacitação, já que pela Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, Art. 1º e a Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, todos nós temos direitos iguais e devemos receber os mesmos atendimentos?

Então para resolver esse problema, elaboramos um plano estratégico para a empresa. Nele, pode-se verificar as opções de como melhorar o serviço e a capacitação.

Esse Projeto Integrador, ampliou os nossos conceitos em relação as pessoas com deficiência, como elas ainda possuem uma dificuldade e como as empresas não estão capacitadas para atender essas pessoas.

REFERÊNCIAS

BOOG, Gustavo. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**. São Paulo: Pearson Makron Books, 2001.

BRASIL. **Estatuto da Pessoa com Deficiência**. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_gerico_imagens-filefield-description%5D_93.pdf>. 2013.

BRASIL. **Lei Nº 8.213**, de 24 de julho de 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7853.htm>. Acesso em: 17 set. 2018.

BRASIL. **Lei Nº 7.853**, de 24 de outubro de 1989. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8213cons.htm>. Acesso em: 17 set. 2018.

CARVALHO-FREITAS, Maria Nivalda; MARQUES, Antônio Luiz e ALMEIDA, Luciana A. D. de. Pessoas com deficiência: comprometimento organizacional, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. **Gerai**s, **Rev. Interinst. Psicol.** vol.2, n.2, p. 92-105, 2009.

CARVALHO, Antonio Vieira de, NASCIMENTO, Luiz Paulo do. **Administração de Recursos Humanos**. São Paulo: Cengage Learning, 2011

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CURITIBA. **Quem é a pessoa com deficiência**. Disponível em: <<http://www.saude.curitiba.pr.gov.br/programas/pessoa-deficiencia/quem-e-a-pessoa-com-deficiencia.html>>. Acessado em 17 set. 2018.

HALL, Milton. **Employee Training in the Public Service**. Chicago: Civil Service Assembly of United States and Canada.

INCLUSÃO SOCIAL. In: **Significados**. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/inclusao-social/>>. Acessado em 17 set. 2018.

MCGEHEE, William; TAHYER, Paul. **Training: Adiestramiento y Formación Profesional**. Madri. Editorial River.

NUNES, Edson **José. Ferramentas da Qualidade**. Disponível em <http://edsonjosen.dominiotemporario.com/doc/ferramentas_para_qualidade_total.pdf>. Acessado em: 05 nov. 2018.

SOFTWARE AVALIAÇÃO BLOG. **Idalberto Chiavenato**: os benefícios da Avaliação de Desempenho. Disponível em: <<https://blog.softwareavaliacao.com.br/idalberto-chiavenato-os-beneficios-da-avaliacao-de-desempenho/>>. Acessado em: 17 set. 2018.