



# população com deficiência no Brasil fatos e percepções

**COLEÇÃO FEBRABAN DE INCLUSÃO SOCIAL**

**FEBRABAN**







# Apresentação Febraban

Inclusão Social diz respeito a todos os cidadãos, a todas as empresas estatais e privadas, às entidades públicas e órgãos governamentais de forma geral. Exige, portanto, esforço integrado de todos estes segmentos para tornar possível uma efetiva inclusão social das pessoas com deficiência.

Isto a Febraban e os bancos já sabiam, pela sua significativa experiência acumulada nos últimos anos no tratamento dos cidadãos com deficiência. Entretanto, quando nos aprofundamos no assunto, deparamo-nos com uma surpreendente falta de informações sobre quem são as pessoas com deficiência, como vivem, onde vivem, o que querem, o que precisam, qual o modo certo, eficaz e realista de tratá-las e, sobretudo, de incluí-las, torná-las cidadãos plenos, com emprego, renda e oportunidades de ascensão.

Com nossos parceiros da i-Social, Andrea Schwarz e Jaques Haber, fomos a campo saber mais sobre este mundo que está muito mais próximo de todos nós do que conseguimos perceber. Descobrimos que quase a metade (45%) da população brasileira lida diariamente com a questão. Existem no País 24,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, equivalente a 14,5% da população, segundo o Censo 2000 do IBGE. Se multiplicarmos este total por três – supondo que cada cidadão com deficiência convive diretamente com, no mínimo, mais duas pessoas (pai e mãe) -, teremos 73,8 milhões de pessoas.

Por esta abrangência, desconhecida no detalhe, a Febraban quer colocar à disposição de toda a sociedade brasileira este estudo “População com Deficiência no Brasil – Fatos e Percepções”. São fatos e percepções desta parcela da população que compõem um retrato “macro” das pessoas com deficiência.

Nossa esperança, melhor dizendo, nossa confiança é que tal contribuição servirá para orientar, informar e corrigir atitudes, ações e tratos da sociedade para as pessoas com deficiência e assim colaborar para a construção de uma nação mais justa e mais humana.

*Márcio Cypriano*  
*Presidente*

## Apresentação i-Social

A inclusão sócio-econômica das pessoas com deficiência é assunto cada vez mais presente em nossa sociedade. De alguns anos para cá, o tema vem, gradualmente, conquistando espaço e destaque nas discussões públicas, na imprensa, nas empresas e na vida de todos os cidadãos.

Por um lado, este processo vem sendo motivado pela abrangente legislação que trata dos direitos dos cidadãos com deficiência e que, de forma pioneira, garante uma extensa proteção social a esta parcela da população. É o caso da Lei de Cotas, da política de assistência social, da obrigatoriedade da acessibilidade estrutural e da comunicação, entre outros.

Por outro lado, na medida em que o processo de inclusão avança, e que o convívio entre pessoas com e sem deficiência se torna mais freqüente, a legislação assume papel coadjuvante e, naturalmente, os indivíduos começam a questionar um histórico de exclusão e passam a exigir uma sociedade mais consciente, mais equilibrada em torno de suas diferenças, mais justa e pensada para todos.

Em função disto, vivemos hoje no Brasil e no mundo - em diferentes estágios -, uma transformação cultural que, aos poucos, está modificando a forma como entendemos e percebemos a deficiência. Em lugar das limitações - mas sem desconsiderá-las - passamos a enxergar os potenciais, as infinitas possibilidades de levar a vida normalmente "com" e não "apesar de" ter uma deficiência e os benefícios e vantagens na interação com pessoas que têm histórias de vida e valores diferentes.

No entanto, a legislação atual e a crescente conscientização da sociedade, apesar de importantes, não são suficientes para combater o desequilíbrio existente, a ponto de atingirmos a igualdade de oportunidades nos diferentes segmentos da população, em especial no de pessoas com deficiência. Para incluirmos, de fato, com qualidade e consistência, existe a necessidade constante de aprimorar as políticas públicas, aproximando-as, cada vez mais, da realidade vivenciada pelas pessoas com deficiência. Para isso, é preciso um maior entendimento desta população, seu perfil, necessidades específicas, expectativas e percepção da sua realidade concreta.

Assim, na busca de maior conhecimento sobre este aspecto de nossa população, a Febraban-Federação Brasileira de Bancos, em parceria com a i-Social, consultoria especializada em inclusão sócio-econômica de pessoas com deficiência, e com a Agência de Marketing, realizou este estudo, intitulado "População com Deficiência no Brasil - Fatos e Percepções". Aqui encontra-se uma série de informações inéditas,

essenciais para entendermos a origem dos obstáculos que inibem o processo de inclusão e conceber um retrato sócio-econômico-cultural da população com deficiência no Brasil.

Com este estudo pretende-se contribuir com o desenvolvimento de soluções e a formulação de propostas de políticas públicas de inclusão social, que venham somar ou adequar as políticas já existentes à realidade vivida pelas pessoas com deficiência. A idéia é propiciar a adequação não apenas do sistema financeiro nacional às necessidades específicas deste público, mas também de toda a sociedade, que se beneficiará de tais informações. O conhecimento possibilitado pelo estudo permitirá alocar melhor os recursos financeiros, estabelecer prioridades, identificar necessidades mais latentes, orientar planos de ação, o que otimizará e acelerará a inclusão desta significativa parcela da população.

Também esperamos com o presente material “População com Deficiência no Brasil – Fatos e Percepções” fomentar discussões mais ricas em torno deste tema, reduzir o grau de desinformação sobre as pessoas com deficiência, estimular novas pesquisas sobre o assunto e, de fato, contribuir com a transformação social do nosso país.

*Andrea Schwarz e Jaques Haber*

*Sócios-Diretores da i-Social – Soluções em Inclusão Social*

## Introdução

A proposição de soluções para um futuro menos obstruído por barreiras físicas e culturais deve passar não só pelo retrato atual da população com deficiência, mas também pela análise do passado e pela origem dos problemas que resultaram no presente desequilíbrio social. Entender como a sociedade encarava e lidava com a deficiência é fundamental para decifrar os dados desta pesquisa, a realidade destas pessoas e para construir propostas mais condizentes com as demandas deste segmento.

O conceito de inclusão é muito recente se comparado a trajetória secular de exclusão. Ao longo dos séculos houve diversas mudanças conceituais sobre a deficiência e sobre o tratamento dispensado pela sociedade aos cidadãos que apresentavam dificuldades motoras, mentais ou sensoriais.

Para se ter uma idéia, na Antiguidade estas pessoas eram exterminadas, pois se acreditava que eram amaldiçoadas. Somente na Idade Média este comportamento começou a mudar, devido à influência da Igreja Católica, que considerava todos como criaturas de Deus, independente de possuir ou não uma deficiência. No entanto, elas deixaram de ser mortas para serem abandonadas e depender da caridade alheia para sua sobrevivência.

Com o incômodo gerado por esta situação, por volta do século XII, surgiram instituições, longe dos grandes centros, para abrigar esta parcela da população – principalmente pessoas com deficiência mental – e foram criadas as primeiras legislações, no intuito de garantir o direito à sobrevivência e assegurar os bens daqueles que possuíam uma deficiência mental.

Conventos e asilos, seguidos por hospitais psiquiátricos, transformaram-se em locais de confinamento, ao invés de ambientes para tratamento das pessoas com deficiência. Na realidade, tais instituições eram, e mui-

tas vezes ainda são, nada mais do que prisões.

Este paradigma permaneceu único por mais de 500 anos, e continuou mesmo com a evolução da medicina, a partir do século XVI, período da Revolução Burguesa, que produziu e sistematizou novos conhecimentos, como a tese da organicidade que reconhece que as deficiências são fruto de fatores naturais e não espirituais, e de outras áreas que também acumulam informações acerca da deficiência, de sua etiologia, funcionamento e tratamento.

A este período, tendo como modelo o conjunto de idéias, valores e ações que contextualizam as relações sociais, estabeleceu-se o primeiro padrão formal a caracterizar a interação da sociedade com as pessoas com deficiência, o que foi denominado Paradigma da Institucionalização.

Ainda hoje, em diversos países, convivemos com este paradigma. Não são poucos os cidadãos com deficiência que são retirados de suas comunidades de origem. Eles são levados para instituições residenciais segregadas ou para escolas especiais, frequentemente situadas em locais distantes de suas famílias.

Somente no século XX, por volta de 1960, o paradigma da institucionalização começou a ser examinado criticamente. O questionamento e pressões contrárias a institucionalização, que se acumulava desde o fim da década de 50, provinha de diferentes direções e eram motivados pelos mais diversos interesses.

Havia o interesse do sistema, ao qual custava cada vez mais manter a população institucionalizada na improdutividade e na condição crônica de segregação. Assim, tornava-se interessante o discurso da autonomia e da produtividade para as administrações públicas dos países, que se adiantavam no estudo do sistema de atenção às pessoas com deficiência. A década de 60 tornou-se marcante pela relação da sociedade com

a pessoa com deficiência. Dois novos conceitos passaram a circular no debate social: normalização e desinstitucionalização.

Considerando que o paradigma tradicional de institucionalização tinha fracassado na busca da restauração do funcionamento normal do indivíduo nas relações interpessoais, na sua integração na sociedade e na sua produtividade no trabalho e no estudo, iniciou-se, no mundo ocidental, o movimento pela desinstitucionalização. A ação era baseada na ideologia da normalização e defendia a necessidade de introduzir o cidadão com deficiência na sociedade, procurando ajudá-lo a adquirir as condições e os padrões de vida no nível mais próximo do considerado normal.

Ao afastar o paradigma da institucionalização e adotar as idéias de normalização, foi criado o conceito de Integração, referente à necessidade de modificar a pessoa com deficiência – e não a sociedade –, de forma que esta pudesse assemelhar-se, o máximo possível, aos demais cidadãos, para ser inserida e integrada no convívio social.

Entretanto, normalizar o indivíduo com deficiência passou a não fazer sentido. O conceito de normalidade é muito relativo e subjetivo. Diante disso, chegou-se à conclusão de que a sociedade também teria sua parcela de contribuição ao processo de inserção das pessoas com deficiência. Os sistemas sociais, que durante séculos não contemplaram as necessidades específicas provenientes das deficiências humanas, teriam que se transformar de modo a atender a todos. O processo deve ser bi-direcional.

Diante destas constatações e das inúmeras mudanças que vemos hoje eclodir na sociedade, surge o movimento da inclusão, que é conseqüência da visão social de um mundo democrático, onde se anseia respeitar direitos e deveres de todos, independente das

diferenças de cada um.

A limitação de uma pessoa não diminui seus direitos.

As pessoas com deficiência são cidadãos e fazem parte da sociedade e esta deve se preparar para lidar com a diversidade humana. Todos os indivíduos devem ser respeitados e aceitos, não importa o sexo, a idade, as origens étnicas, opção sexual ou suas deficiências. Uma sociedade aberta a todos, que estimula a participação de cada um, aprecia as diferentes experiências humanas e reconhece o potencial de todos, é denominada sociedade inclusiva.

A sociedade inclusiva tem como principal objetivo oferecer oportunidades iguais para que cada pessoa seja autônoma e auto-suficiente. Portanto, esta sociedade é democrática e reconhece todos os seres humanos como livres e iguais e com direito a exercer sua cidadania.

É com base no conceito de inclusão que este estudo foi realizado. O entendimento desta trajetória histórico-cultural forneceu subsídios suficientes para compreender o retrato atual da população com deficiência no Brasil e propor alternativas para acelerar a inclusão desta importante parcela de nossa população, que representa a rica diversidade que constitui nossa sociedade.

Se há apenas algumas décadas a sociedade acreditava que a pessoa que tivesse algum tipo de deficiência teria uma vida com possibilidades reduzidas e completa falta de perspectivas, hoje enxergamos muita vida além da deficiência e plena capacidade de realização. Esperamos, com as informações a seguir, contribuir para a construção de uma sociedade mais inclusiva, com base em fatos e percepções das próprias pessoas com deficiência.

## Etapas da pesquisa

O estudo “População com Deficiência – Fatos e Percepções” foi realizado em três etapas:

**Desk Research:** a primeira fase foi constituída por um grande levantamento, compilação e análise de dados já existentes sobre a população com deficiência. Aqui foram pesquisadas informações provenientes do Censo 2000 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério da Previdência e Assistência Social (MPAS), CCE-IBGE, Instituto Brasileiro de Economia (IBRE-FGV), Instituto ETHOS de Responsabilidade Social, além do estudo realizado em 2003 por Marcelo Néri, chefe do Centro de Políticas Sociais (CPS) da Fundação Getúlio Vargas (FGV), em parceria com a Fundação Banco do Brasil (FBB).

**Estudo Qualitativo:** na segunda fase do estudo foram feitos 06 focus group com 58 participantes com deficiência, realizados de 16 a 23 de março de 2006, em São Paulo, sendo 02 para cada tipo de deficiência (física, visual e auditiva). Nesta etapa, buscou-se identificar a percepção deste público sobre os assuntos pertinentes a esta análise, bem como suas opiniões e necessidades para um processo eficaz de inclusão.

**Estudo Quantitativo:** já na terceira fase ratificamos e quantificamos aspectos relevantes encontrados no estudo qualitativo e na “desk research”. Para tanto, foram realizadas 1.200 entrevistas entre, 24/04 e 24/05/2006, nas cidades de São Paulo, Ribeirão Preto, Rio de Janeiro, Salvador e Brasília, através de entrevistas telefônicas e presenciais. A amostra apresenta uma margem de erro de 2,9 pontos com 95% de confiança. Foram consideradas as deficiências “limites” – as mais severas – sendo que 60% deles tinham renda superior a R\$ 500 e 40% renda inferior a R\$ 500.

Após estas três etapas, foram cruzados e compilados os dados provenientes de cada fase, unificando-os neste presente estudo “População com Deficiência no Brasil – Fatos e Percepções”.

## Organização

A estrutura do trabalho aqui apresentado se divide em 5 capítulos que compõem, de modo complementar, os principais temas pesquisados sobre o universo das pessoas com deficiência. As diversas fases do material “População com Deficiência no Brasil – Fatos e Percepções” trazem uma única linha de raciocínio que, em conjunto, nos fornecem um panorama detalhado sobre os aspectos sociais, legais e mercadológicos do processo de inclusão das pessoas com deficiência em nosso país. Desta forma, é possível visualizar individualmente cada tema conforme o grau de interesse ou o trabalho como um todo e suas respectivas conclusões.

O Capítulo 1 traça o perfil sócio-econômico dos cidadãos com deficiência, o que permite conhecer o universo em questão e traz informações sobre esta população, seus números, perfil e características.

No Capítulo 2 é dada seqüência à análise de um tema relevante e atual: a inclusão no mercado de trabalho. O foco do estudo são as informações sobre as condições de trabalho e os números da inclusão no mercado. Através destes dados, é possível analisar a política de cotas implantada em 1999 por meio do Decreto 3.298, que regulamentou a Lei 8.213/91 e que constitui hoje o principal mecanismo de inclusão social das pessoas com deficiência.

O Capítulo 3 contém as percepções das próprias pessoas com deficiência sobre as condições de atendimento geral e bancário, quanto às formas de relacionamento,

índice de satisfação, prioridades de adequações e expectativas de atendimento.

Já no Capítulo 4 foram investigadas as condições e necessidades de acessibilidade das pessoas com deficiência nos estabelecimentos em geral e nos bancos em particular, prevendo todos os canais de relacionamen-

to, como internet, agência, call center e auto-atendimento, a forma como estabelecem contatos com estes estabelecimentos e suas preferências.

Finalmente, no Capítulo 5 aparecem as principais constatações e conclusões deste estudo com relação a cada assunto analisado.

# Capítulo 1 - Perfil sócio-econômico

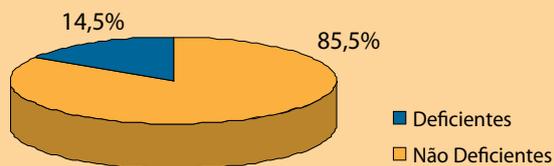
## Informações sobre pessoas com deficiência, seus números, perfil e características

O mundo, segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), abriga cerca de 610 milhões de pessoas com deficiência, das quais grande parte vive em países em desenvolvimento. Os dados do Censo 2000 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) informam que 24,6 milhões de brasileiros possuem algum tipo de deficiência, o que equivale a 14,5% da população nacional, percentual bastante superior aos levantamentos anteriores, nos quais se observava um contingente inferior a 2%. Isto não ocorre em função do aumento de incidência de deficiências, mas pela melhora dos instrumentos de coleta de informações que seguem as últimas recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS).

A principal diferença é conceitual. No último Censo passou-se a atribuir o título de pessoa com deficiência não somente àquelas que se consideram incapazes, mas também àquelas que reportaram possuir alguma ou grande dificuldade permanente de enxergar, ouvir ou caminhar, fato não observado nos inquéritos anteriores.

Falamos de milhões e milhões de cidadãos que compõem uma parcela, nada desprezível, de nossa população.

### Percentual de pessoas com deficiência

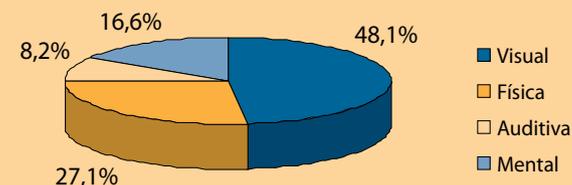


Fonte: IBGE - Censo 2000

## Distribuição por tipo de deficiência

Em função desta nova metodologia adotada no último Censo, que ampliou significativamente o número daquelas consideradas “pessoas com deficiência”, observamos uma distribuição entre os diversos tipos de deficiência totalmente diferente do que se acreditava anteriormente. A deficiência visual – não necessariamente cegueira total – é a mais presente nos brasileiros, representando quase a metade (48,1%) da população com deficiência. Logo em seguida vêm as deficiências motoras e físicas que, em conjunto, somam 27,1%. A terceira maior incidência é a deficiência auditiva (16,6%) – considerados os diferentes graus de perda auditiva, desde a surdez leve até anacusia – e por último, aparece a deficiência mental, que atinge 8,2% do total de indivíduos com deficiência.

### Distribuição por tipo de deficiência (em %)



Fonte: IBGE - Censo 2000

## Causas da deficiência

As causas das deficiências são diversas. Esta abrangência é particularmente acentuada no caso do Brasil, que é afetado por dois grupos de causas principais, um decorrente e característico dos países em

desenvolvimento e, outro, típico das metrópoles do primeiro mundo.

Este tipo de abordagem distribui as causas das deficiências em dois grupos.

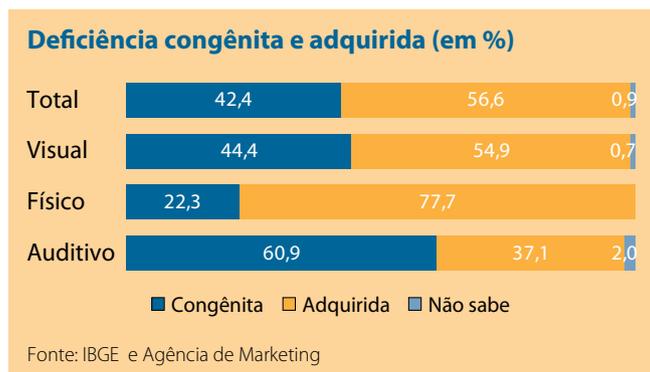
**a) Deficiência congênita:** aquelas provenientes desde o nascimento.

**b) Deficiência adquirida:** aquelas adquiridas ao longo da vida.

O Brasil é um dos campeões em acidentes de trânsito e acidentes de trabalho, exibindo, ainda, índices crescentes de violência urbana.

Um fator que aumenta, devido à violência nas grandes metrópoles do país, são as ocorrências com armas de fogo, o que ocasiona grande parte das deficiências adquiridas.

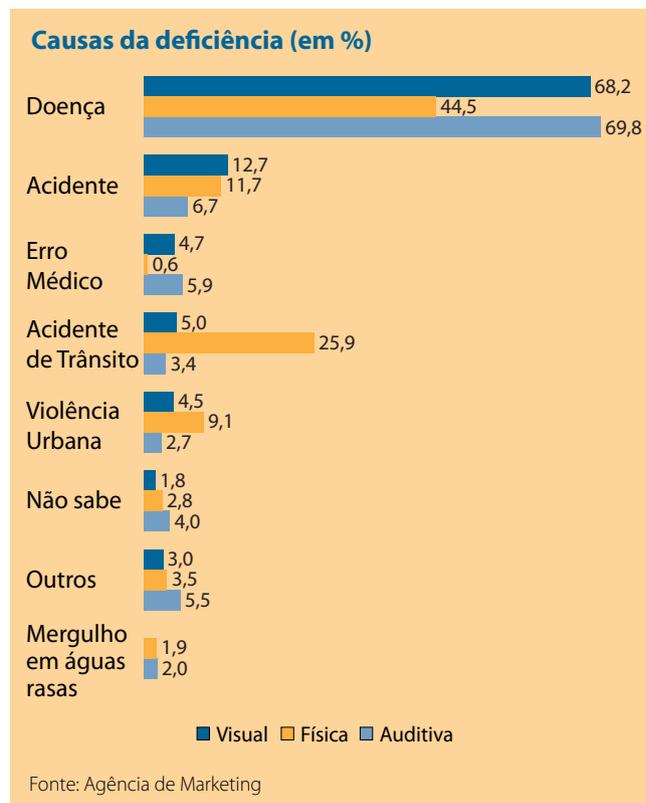
É o que constatamos, principalmente, no grupo de pessoas com deficiência física, que apresenta o maior índice (77,7%) de aquisição de deficiência ao longo da vida. Já no grupo de pessoas surdas a situação é inversa, já que 60,9% possuem deficiência congênita.



Em relação às causas apresentadas, constatamos que as doenças, de modo geral, representam o fator que mais causa deficiências, em especial no caso das deficiências visuais e auditivas.

Verificamos também que acidentes – domésticos, de carro, urbanos – são a segunda grande causa das deficiências, com destaque para erros médicos, fato que surpreende pelo alto grau de incidência.

Grande parte das causas detectadas podem ser evitadas. Para isso, seria fundamental a criação de políticas públicas, de saúde e sociais, que tenham como foco combater ou minimizar estes fatores, atuando na perspectiva da prevenção das deficiências.



## Faixa etária

A população com deficiência é representada por todas as faixas etárias. O que notamos é que, quanto maior a

idade, maior também a quantidade de indivíduos que possuem alguma deficiência. Dentre os 24,6 milhões de brasileiros com deficiência, apenas 1,5% estão na faixa que vai de 0 a 4 anos, enquanto que na população com 60 anos ou mais este índice é de 29%.

É natural que o ser humano, à medida que envelhece, fique mais propenso a adquirir uma deficiência, seja uma dificuldade de locomoção, uma perda de audição ou prejuízo em sua visão. Isto justifica a maior concentração de deficiências nas faixas etárias mais altas. Pessoas com 40 anos ou mais representam 64,1% do total de deficientes em nosso país.

Os mais jovens, pertencentes à faixa etária entre 20 e 39 anos, idades mais presentes no mercado de trabalho, representam 21,8% do total. Já as crianças e adolescentes com deficiência – de 0 a 19 anos - constituem 13,5% desta população.



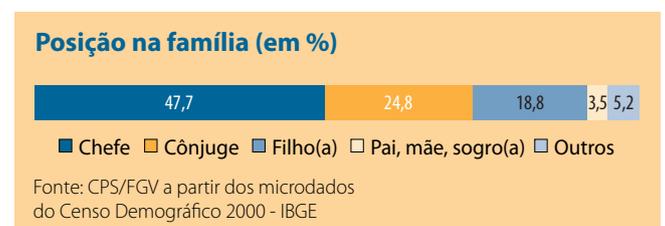
## Posição na família

A posição do cidadão com deficiência na família é bastante diversificada. Vale a pena destacar, que a maior parcela desta população caracteriza-se como chefe de família (47,7%), o que nos leva a duas conclusões: (1) diferente do que se pensava, o fato de possuir uma deficiência não torna a pessoa dependente de alguém. Pelo contrário, pessoas com deficiência possuem dependentes pertencentes às suas

famílias. (2) é fato que grande parte destes chefes de família são pessoas que já possuem idades mais elevadas e que adquiriram suas deficiências ao longo de suas vidas. Porém, isto não interfere no fato de que muitos ainda exercem suas responsabilidades, pois possuem renda, pagam contas, consomem, enfim, levam vidas normais, independente de suas deficiências.

Logo em seguida, as pessoas com deficiência caracterizam-se como cônjuges (24,8%), ou seja, estabelecem relação matrimonial e formam famílias. Na terceira posição, identificam-se como filhos (18,8%), o que indica que fazem parte de uma família.

Frente a estes dados, verifica-se que os cidadãos com deficiência formam ou fazem parte de famílias que, indiretamente, se beneficiam de um país cada vez mais inclusivo, ou seja, ações afirmativas em favor da inclusão não beneficiam apenas este público, mas também aqueles que convivem com ele.

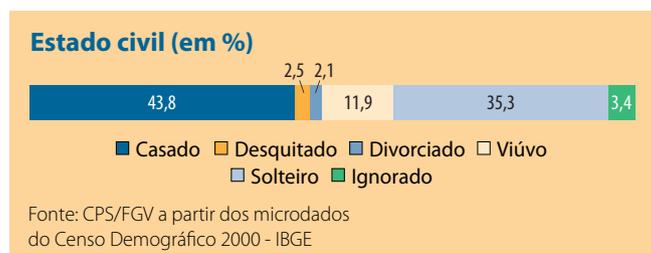


## Estado civil

Na população com deficiência, a participação dos casados é a mais significativa, representando a grande maioria (44%), seguidos dos solteiros (35,2%). Isto se explica, se levarmos em conta a fase do ciclo de vida de cada um, já que a população casada tende a ser mais velha, e, mais suscetível a adquirir algum tipo de deficiência.

Quando comparamos a população com e sem deficiência com relação ao estado civil, vemos que os dados se invertem. Na população sem deficiência, os solteiros são a maioria (44,1%), enquanto os casados representam 29,85%.

Pode-se justificar esta inversão, também, pelo fato da pessoa com deficiência buscar relações mais estáveis e duradouras, que tragam maior segurança pessoal e emocional.



## Tempo de estudo

Os dados referentes à educação da população com deficiência são, sem dúvida, dos mais importantes. Neste caso, também, dos mais preocupantes. Se em nosso país já existe um grande déficit neste campo, no grupo de pessoas com deficiência este é um fator ainda mais agravante.

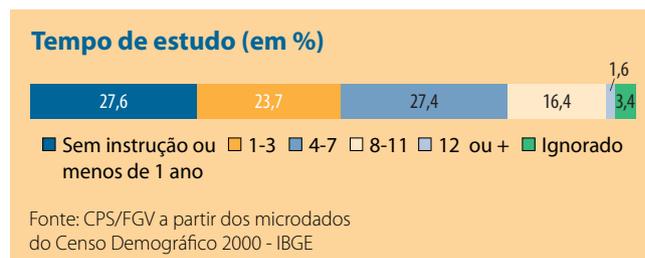
Mais da metade desta população (51,3%) possui até três anos de estudo. Se considerarmos as pessoas com até sete anos de estudo – o que representa ensino médio incompleto – este índice salta para 78,7% do total de deficientes.

Pessoas com deficiência com oito anos ou mais de estudo são minoria. Representam apenas 18%, sendo que com 12 anos ou mais há uma queda ainda mais significativa (1,6%). No Brasil, para se ter uma base de comparação, a população com este grau de estudo chega a 23,7%.

Esta é uma situação alarmante. O baixo nível de estudo deste público entrava o processo de inclusão, principalmente, no tocante ao ingresso no mercado de trabalho. Entendemos que educação é um dos fatores chave para a inclusão, não apenas das pessoas que possuem alguma deficiência, mas da população em geral.

Este, contudo, é o reflexo de um país que cresceu e se desenvolveu alienado aos conceitos de inclusão; uma nação que não foi pensada para todos. A dificuldade e os obstáculos para estudar são enormes para os cidadãos com deficiência, já que o transporte público não atende às necessidades específicas deste segmento, as calçadas são esburacadas e desniveladas, as escolas – públicas e privadas – não contemplam acessibilidade universal, professores não estão capacitados a lidar e se relacionar com alunos deficientes, praticamente inexistem materiais pedagógicos adequados, nem tecnologia apropriada e os próprios colegas de turma sentem receio na convivência, justamente pela falta dela.

Dados do Censo realizado pelo Ministério da Educação (MEC) em 2005 corroboram estas informações. Enquanto no ensino fundamental estudam 419 mil alunos com deficiência, somente 11 mil estão matriculados no ensino médio. Já nas universidades o número de estudantes com deficiência é praticamente irrisório, representando ínfimos 0,1% do total. Ou seja, existe uma relação direta entre as barreiras enfrentadas pelas crianças com deficiência e o índice de desistência e evasão escolar.

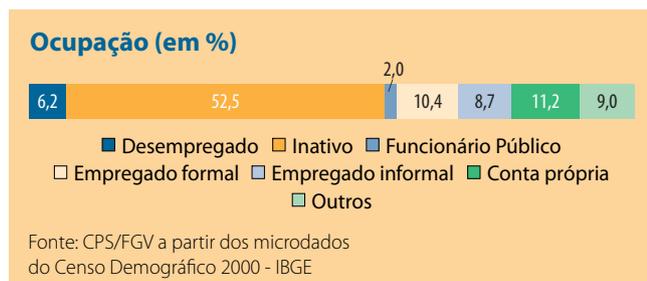


## Ocupação

A pesquisa mostrou que há uma parcela significativa de PCDs inativas – 52%. Este fato pode ser reflexo da dificuldade gerada por alguns tipos de deficiência para a vida produtiva, assim como de um fenômeno de desencorajamento de oferta de mão de obra no mercado, já que o mundo corporativo – em função da Lei de Cotas – hoje se encontra com as portas mais abertas do que há alguns anos atrás. Assim, a pessoa com deficiência, por receio de não conseguir a vaga desejada, não se habilita a buscar o emprego. Outro fator relevante, é que grande parte deste contingente possui acima de 60 anos, já tendo completado o ciclo produtivo, não fazendo mais parte do mercado de trabalho.

O vínculo empregatício formal é baixo entre as pessoas com deficiência, sendo que apenas 10,4% possuem carteira assinada. Isto é preocupante, pois uma imensa parcela de trabalhadores com deficiência não conta com a garantia de condições adequadas de trabalho, o que pode comprometer sua segurança e autonomia, fatores muito relevantes para este público.

Já o desemprego atinge em maior proporção a população sem deficiência (7%), do que a com deficiência (6,2%). Isto pode ser explicado pelo próprio efeito da Lei de Cotas, que aqueceu o mercado de trabalho para este segmento da população, elevando consideravelmente a oferta de vagas.



## Faixas de renda

O processo de inclusão dos cidadãos com deficiência em nossa sociedade é recente do ponto de vista histórico-cultural. A chamada Lei de Cotas, apesar de completar 15 anos de existência, só foi regulamentada em 1999 por meio do Decreto 3.298, há apenas sete anos.

Desde então, o número de contratações desta parcela da população vem aumentando vertiginosamente, ano após ano. Segundo a Delegacia Regional do Trabalho do Estado de São Paulo, em 2001 havia somente 601 pessoas com deficiência contratadas formalmente no estado. Os últimos números – em 2005 – indicam que mais de 36.000 já fazem parte do mundo corporativo. Desde então, houve um crescimento no número de contratações de mais de 5.000%.

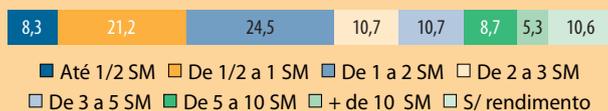
O cenário, apesar de otimista, ainda não é suficiente para reverter o problemático quadro detectado nesta análise. A situação é bastante complicada - 40,1% da população com deficiência localiza-se na faixa de um (1) salário mínimo ou menos, sendo que destes, 10,6% não possuem rendimentos.

Quando consideramos aqueles que recebem até dois salários mínimos, a porcentagem salta para 64,6%, quase dois terços do total de pessoas com deficiência em nosso país.

Basicamente, são quatro os fatores que contribuem para isto: (1) o baixo nível de qualificação desta população não auxilia no ingresso ao mercado formal de trabalho, pois mesmo quando a contratação ocorre de fato, são, na maioria, para posições da base da pirâmide empresarial, que não remuneram bem; (2) o número elevado de inativos e aposentados, representados por pessoas idosas que não se encontram mais na faixa etária economicamente ativa e pessoas com defi-

ciência dependentes da previdência social; (3) a falta de transporte, espaços e edificações que contemplem acessibilidade universal, pois sem acessibilidade, muitas vezes, estes locais se tornam obstáculos, intransponíveis até mesmo por aqueles que estão em pleno exercício de seu ciclo produtivo; (4) o aspecto cultural, que vem mudando, mas ainda é fator impeditivo para uma inclusão mais profunda e eficaz.

#### Faixas de renda (em %)



Fonte: CPS/FGV a partir dos microdados do Censo Demográfico 2000 - IBGE

## Inclusão digital

O acesso ao computador é ferramenta importante para o processo de inclusão social. O acesso à informação, a troca de experiências, a facilidade de comunicação, a conveniência proporcionada pelo mundo digital e internet contribuem para uma sociedade mais inclusiva.

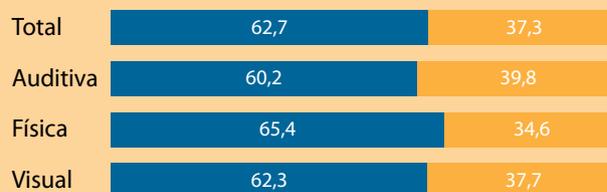
Na população com deficiência foi detectado que 37,3% do total possui computador. Este percentual cresce para 56,7% quando perguntamos quantos possuem acesso ao computador, independente de possuí-lo, seja no trabalho, na casa de um amigo ou parente, na escola ou em alguma instituição.

Não há grande diferença percentual entre os tipos de deficiência quanto à posse de computador. Já no que se refere ao acesso, verificamos uma diferença significativa entre os deficientes auditivos (68,2%) – grupo com maior percentual de acesso

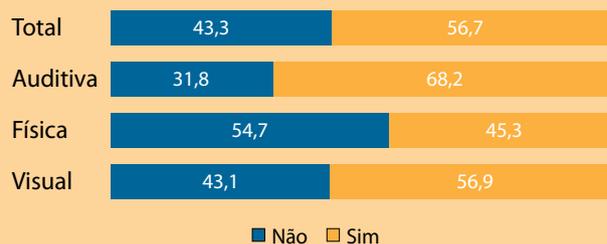
– e os deficientes físicos – com o menor índice de acesso (45,3%).

### Inclusão digital (em %)

#### Posse de computador



#### Acesso ao computador



■ Não ■ Sim

Fonte: Agência de Marketing

## Percepções

### Termo adequado para se referir à deficiência

Há uma associação negativa com a palavra “deficiente” e que denota uma incapacidade ou inadequação à sociedade. O termo “portador” também não é bem aceito, pois a deficiência é uma condição. Quem porta “algo” pode deixar de portar. Já o termo “Pessoas portadoras de necessidades especiais” é muito abrangente, sendo que qualquer pessoa pode ter alguma necessidade especial, por exemplo, uma grávida ou um idoso.

Hoje em dia, o termo utilizado é “pessoas com deficiência”. Esta denominação deve ser utilizada, não pela preocupação em ser politicamente correto, mas porque,

desta forma, a questão substantiva (“pessoas”) possui mais importância do que o aspecto adjetivo (“com deficiência”). A deficiência é apenas uma dentre várias características pertencentes a estas pessoas.

*“Eu acho deficiente uma palavra muito forte, é meio pejorativa. Parece que a gente é deficiente em todas as áreas da vida. Na verdade eu não gosto”. (Deficiente auditivo)*

*“Eu concordo com ela quando fala que o nome ‘portador’ é nome forte. O ‘deficiente visual’ é a melhor maneira de tratar” (Deficiente visual)*

*“Eu acho que nós precisamos de dignidade, então ninguém é especial, todos nós somos seres humanos, todos nós somos especiais, todo mundo tem uma certa dependência e uma certa deficiência que precisa de ajuda” (Deficiente visual)*

Abaixo um breve resumo de como cada grupo de deficiência preferem ser denominado:

Tipo de deficiência	Termo inadequado	Termo adequado
Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aleijado;</li> <li>Chumbado;</li> <li>Invalído.</li> </ul>	“Deficiente físico” ou “cadeirante”.
Visual	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Portador de deficiência visual</b> é considerado demasiado forte;</li> <li>Cego não é um termo inadequado, desde que seja proferido respeitosa-mente;</li> <li><b>Ceguinho: é ofensivo / desqualifica.</b></li> </ul>	“Deficiente visual”.

Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Surdo-mudo traz uma carga pejorativa e que iguala deficiências que podem não ser conseqüentes (<b>a maioria dos surdos não são mudos – o surdo é capaz de falar com acompanhamento fonoaudiólogo</b>);</li> <li><b>Mudinho: é ofensivo / desqualifica;</b></li> <li>Deficiente auditivo.</li> </ul>	Surdo.
----------	--	--------

*“A palavra surdo-mudo é muito antiga. Antigamente as pessoas chamavam assim e era normal, hoje acho que é um pouco de provocação quando fala: Ah você é surdo-mudo! Porque nem todo surdo é mudo e nem todo mudo é surdo”. (Deficiente auditivo)*

### “Ser super-homem”

As pessoas com deficiência percebem que há uma tendência em atribuir ao deficiente ativo, trabalhador ou estudante, que interage com a sociedade, uma imagem de super-homem, “um exemplo de vida”. Porém, sentem-se incomodados com esse tipo de comparação, que acaba gerando diferenciação e discriminação na sociedade.

Preferem ser vistos como cidadãos normais, onde a circunstância de ser deficiente não lhes atribui nenhuma particularidade, além daquela já evidente.

*“Por que eu sou exemplo? Porque eu levanto todo dia, tomo banho e vou para o trabalho ou para escola? Qualquer pessoa normal faz isso e o deficiente quer ser o mais normal possível, nem mais nem menos” (Cadeirante)*

### Identidade do grupo – mudanças significativas

Quando comparados os grupos por tipo de deficiência e a forma como eles se relacionam com o meio (sociedade), os surdos compõem o mais homogêneo da amostra e os que mais freqüentam as entidades voltadas para eles. Estas pessoas se fortalecem a partir da relação com a comunicação – a possibilidade de se comunicar (principalmente através da língua de sinais) cria a noção de identidade e reconhecimento dentro de um grupo.

*“Às vezes, o que dificulta é ir a um lugar onde não se sabe língua dos sinais. Você está junto de um parente que não sabe sinais, é difícil para a gente. Então, é bom ser surdo onde tem surdo” (Deficiente auditivo)*

As pessoas com deficiência visual e física não parecem constituir grupos homogêneos, que se formam a partir do convívio em instituições (AACD, por exemplo), ou em atividades esportivas, escolas, entre outros, já que não estão tão presentes no dia-a-dia deles.

Porém, é importante destacar que há a necessidade do convívio com pessoas que não apresentam deficiência, como uma forma de integração e com o objetivo de encontrar a melhor forma de interação com a sociedade – do mesmo modo que é importante que a sociedade saiba se relacionar com um deficiente, respeitando suas especificidades.

A expectativa deste segmento da população se concentra na evolução deste contato social, onde as pessoas com deficiência possam usufruir e participar das questões sociais e dialogar, de forma mais eficiente, com o restante da população.

A tabela a seguir mostra as particularidades de identidade por tipo de deficiência:

Tipo de deficiência	Particularidades
Auditiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• A comunicação pela escrita é um recurso eficaz para a maioria, no entanto, há uma parcela que não é completamente alfabetizada;</li><li>• Igualmente, o computador e o celular (através do envio e recebimento de mensagens escritas) são importantes veículos de comunicação e integração;</li><li>• Surdo profundo e surdo oralizado:</li><li>• As diferenças na comunicação são evidentes entre estes tipos de deficientes auditivos, e interferem na competição dentro do mercado;</li><li>• O surdo oralizado é mais aceito, “tolerável” – considerado mais apto ao trabalho.</li></ul>
Visual	<ul style="list-style-type: none"><li>• A falta de informação com relação à deficiência é fator inibidor da inclusão social. Por exemplo, as pessoas não sabem como conduzir um cego - Basta oferecer o braço e deixar que a pessoa segure no cotovelo ou ombro -, ou como indicar a presença de um degrau - Basta indicar com as palavras “sobe” ou “desce”;</li><li>• Há maior visibilidade das questões que envolvem o deficiente visual, devido a exploração do tema na TV e às ações dos próprios deficientes – essa mudança vem afetando positivamente a imagem que o próprio deficiente tem de si, tornando-o mais ativo e participante da sociedade.</li></ul> <p><b>Alguns exemplos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Projeto de lei que obriga a edição de livros em Braille;</li><li>• Maior índice de inclusão digital (popularização da Internet e centros públicos de acesso).</li></ul>

Física

- A falta de acessibilidade e de informação da sociedade é fator impeditivo para a inclusão social;
- Há ainda associação da deficiência física com invalidez.

### “Ser diferente versus ser igual...”

O tratamento deve diferenciar-se apenas como forma de contemplar as necessidades específicas da deficiência e não de discriminá-lo ou denegrir sua capacidade de inclusão. Por exemplo, há casos específicos, onde as conseqüências da deficiência demandam **uma preferência**, como em filas de atendimento – pessoas que utilizam muletas precisam ser atendidas prontamente, pois fazem esforço para se equilibrar de pé.

Há a expectativa de ser tratados sem discriminação, o que é muito importante para que se sintam inseridos na sociedade.

A inclusão é proporcionada tanto pela eliminação do pré-conceito nas relações interpessoais e profissionais, como na adequação de serviços que possibilitem o uso de todos.

## Capítulo 2 - Mercado de trabalho

### Informações sobre as condições de trabalho e os números da inclusão no mercado

Este capítulo analisa através de fatos e percepções a política de inclusão no mercado de trabalho, especificamente a Lei de Cotas – 8.213/91, implantada em 1999 pelo Decreto 3.298 – atualmente, um dos mais importantes mecanismos de inclusão social desta parcela da população.

A Lei estabelece a reserva de vagas de emprego para pessoas com deficiência (habilitadas) ou para aquelas que sofreram acidentes de trabalho, beneficiárias da Previdência Social (reabilitadas). A obrigação vale para empresas com 100 ou mais funcionários e as cotas variam entre 2% e 5% dos postos de trabalho.

O percentual a ser aplicado varia de acordo com o número total de empregados das corporações, e se apresenta da seguinte forma:

- 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%

### Pessoas com deficiência que trabalham

A amostra quantitativa indicou que, das 1.200 PCDs entrevistadas, praticamente metade está trabalhando (49,9%), formal ou informalmente. Destas, 52,8% trabalham formalmente, o que corresponde a 26,3% do total. Este índice pode ser considerado elevado quando comparado ao total da população com deficiência, com cerca de 2,2% de trabalhadores formais.

Esta diferença justifica-se por terem sido entrevistadas apenas pessoas com renda acima de R\$ 500,00, visando descobrir um retrato mais fiel sobre as condições e

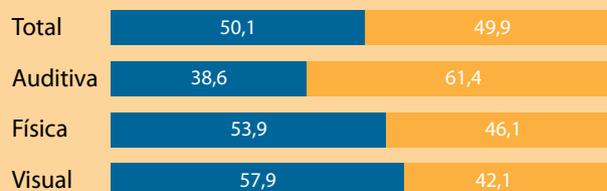
percepções daqueles que já estão incluídos no mercado de trabalho.

Assim, quando aprofundamos nossa análise, vemos que os cidadãos com deficiência auditiva foram os mais beneficiados, até o momento, pela política de cotas. Deles, 61,4% trabalham, sendo que destes 72,9% estão no mercado formal. Este fato se explica se levamos em conta que as necessidades específicas desta população se relacionam, principalmente a comunicação. Incluir uma pessoa surda no ambiente de trabalho não requer adaptações físicas, nem tecnológicas, o que significa menos investimento.

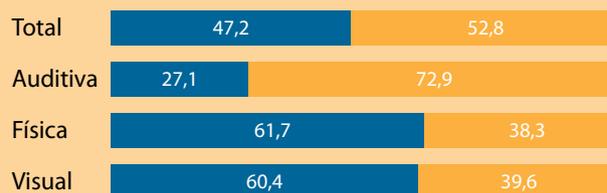
Já entre as pessoas com deficiências físicas e visuais entrevistadas, nota-se um índice menor de inclusão no mercado de trabalho – 46,1% (físicas) e 42,1% (visuais) trabalham, sendo que destas, apenas 38,3% e 39,6%, respectivamente, possuem um emprego formal.

#### Pessoas com deficiência que trabalham (em %)

##### Trabalham



##### Trabalham formalmente



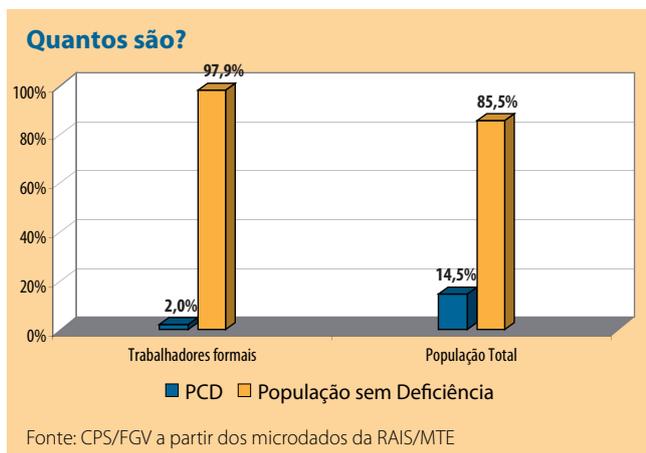
■ Não ■ Sim

Fonte: Agência de Marketing  
\* Renda superior a R\$ 500

## Quantos são?

De acordo com CPS/FGV, processando os microdados da Relação Anual de Informações Sociais do Ministério do Trabalho e Emprego (RAIS 2000/MTE), num universo de 26 milhões de trabalhadores formais ativos, 537 mil são pessoas com deficiência, o que representa apenas 2% do total.

Ainda é um número baixo se comparado à representatividade da população com deficiência (14,5%) junto à população geral.

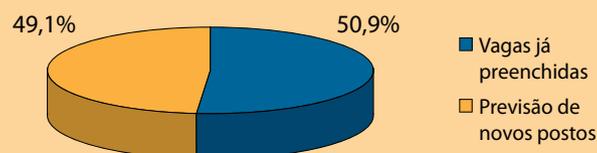


## Vagas abertas pela Lei de Cotas

Outro dado importante levantado pelo estudo, foi a descoberta – em números aproximados – da quantidade de vagas abertas para pessoas com deficiência em função da Lei de Cotas.

Baseando-se nos microdados da RAIS 2000/MTE chegou-se à conclusão de que foram geradas cerca de 1,055 milhão de vagas pela política de cotas nas empresas com 100 ou mais funcionários.

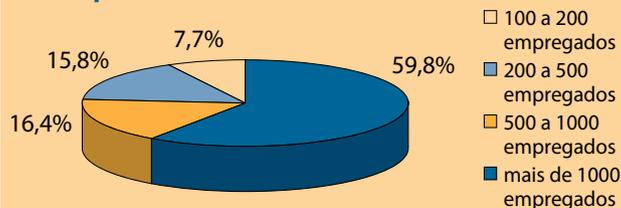
## Postos de trabalho



Fonte: CPS FGV a partir dos microdados da Rais 2000/MTE

Se subtrair deste número as 537 mil PCDs empregadas, teremos previstos ainda um alto número de novos postos de trabalho este público – 518 mil vagas.

## Novos postos, segundo tamanho da empresa



Fonte: CPS FGV a partir dos microdados da Rais 2000/MTE

## Postos de trabalho que ocupam

Com relação às atividades que os cidadãos com deficiência ocupam, verifica-se uma maior concentração em funções administrativas. Isto pode estar ligado ao fato destas vagas se localizarem em escritórios, ambientes internos e fechados, que favorecem a locomoção e a utilização de computadores, facilitando a empregabilidade desta parcela da população.

Outro fato que chama a atenção é a grande concentração de pessoas com deficiência alocadas em funções básicas, como ajudante geral, domésticas, digi-

tador, entre outras funções que exigem baixo grau de qualificação.



## Aposentadoria

De acordo com o estudo em questão, 32,4% das pessoas com deficiência estão aposentadas por invalidez, um número extremamente alto. Esta porcentagem pode ser justificada pela dificuldade gerada por alguns tipos de deficiência para a vida produtiva, pela falta de acessibilidade no posto de trabalho, pelo receio de não ser aceita no mercado devido a sua deficiência e pela abertura do mundo corporativo para este público ainda ser recente.

Outro fator seria a maior concentração de pessoas acima de 60 anos no grupo com deficiência do que o grupo sem deficiência, uma vez que a maioria já deve ter completado o ciclo produtivo.

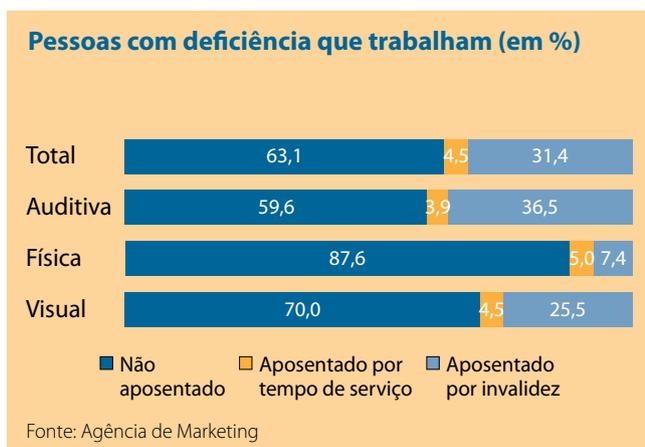
Vale ressaltar, que a Lei de Cotas está completando 15 anos de vida, mas seu cumprimento só ganhou forças nos últimos cinco anos devido à força tarefa do Ministério Público do Trabalho (MPT) e das Delegacias Regionais do Trabalho (DRTs), que vêm atuando junto às empresas no sentido de fazê-las cumprir tal legislação. A tendência, a médio e longo prazo, é que o número de aposentados diminua em um ritmo inversamente proporcional ao aumento de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Neste sentido, notamos que o conjunto de pessoas com deficiência física entrevistadas na pesquisa qualitativa é o que possui menor percentual de aposentados por invalidez (7,4%). Talvez, porque grande parte deste público tenha adquirido a deficiência ao longo da vida, período mais propenso à inclusão no mercado, diferente dos outros dois grupos entrevistados – visuais e auditivos –, onde a incidência de deficiência congênita é mais elevada.

Porém, atualmente, a elevada incidência de pessoas aposentadas por invalidez dentro da população com deficiência representa mais uma grande dificuldade no processo de inclusão no mundo corporativo, já que muitas delas possuem perfeitas condições de trabalhar, mas se aposentaram em uma época anterior à implantação da Lei de Cotas, quando as empresas realmente não aproveitavam esta força de trabalho.

Com a abertura do mercado, estes cidadãos ficaram em uma situação complicada, pois mesmo sabendo que poderiam estar empregados, ganhando até mais do que recebem do INSS, têm receio de abrir mão de um benefício vitalício, que uma vez abdicado, é impossível recuperar. Esta circunstância contraditória, além de inibir o processo

de inclusão, incentiva o ingresso no mercado informal, que não garante os direitos previstos na legislação trabalhista, nem as condições de segurança que são extremamente necessárias para estas pessoas.



## Idade e escolaridade

Com relação à participação no trabalho formal, de acordo com a idade das pessoas com deficiência, o estudo apontou que não há uma grande diferença entre a população com e sem deficiência. A faixa dos 25 a 45 anos é a mais representativa.

Quanto à escolaridade, foi constatado que 31% dos cidadãos com deficiência empregados possuem entre 8 a 12 anos de estudo, contra 30% na população sem deficiência, ou seja, foi verificado que a participação formal no mercado de trabalho está intimamente ligada ao grau de instrução, que aumenta em consonância com a quantidade de anos estudados.

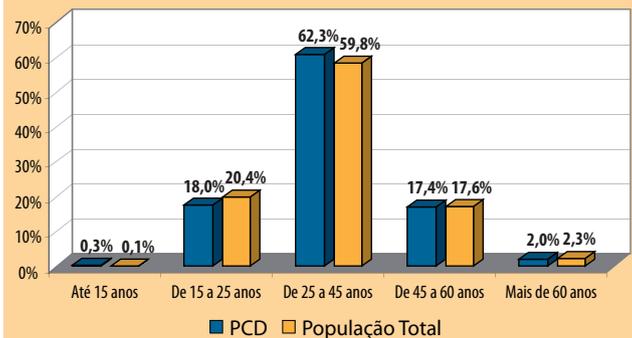
Já na extremidade oposta, quando analisa-se entre 0 a 4 anos de estudo, é possível constatar uma situação semelhante em termos percentuais, mas diferente quanto aos motivos de participação, 33% da população sem de-

ficiência e 31% da população com deficiência estão no mercado formal de trabalho. Isto se explica, em primeiro lugar, pela maior oferta de vagas na base da pirâmide, maior quantidade de pessoas nesta faixa de educação e, também, pela própria Lei de Cotas, que estimula a contratação de PCDs, mesmo sem a qualificação necessária.

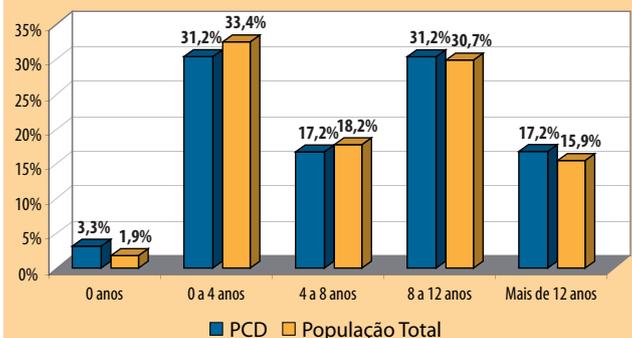
Já na faixa de 4 a 8 anos de estudo, a população sem deficiência tem uma maior participação: 18% x 17%.

Subindo para mais de 12 anos de estudo, as PCDs ganham com 17% contra 15% da população sem deficiên-

### Trabalho formal segundo idade: PCDs x população total



### Trabalho formal segundo anos de estudo: PCDs x população total



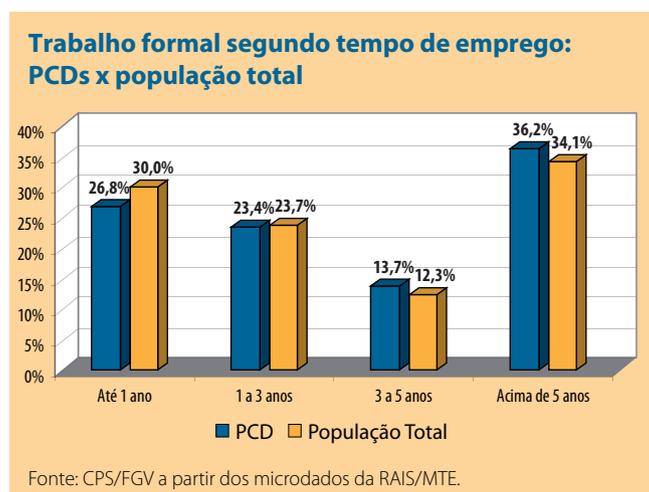
cia. Este fato também é semelhante quando analisado o índice de analfabetismo: 3% contra 1% na população sem deficiência.

## Tempo de emprego

Quando analisada a permanência no emprego, pode-se constatar que as pessoas com deficiência levam vantagem com relação à população sem deficiência.

Os números apontam que, com relação ao vínculo empregatício superior a 5 anos, 36% são profissionais com deficiência contra 34% sem deficiência. Por esta análise é possível dizer que o motivo para este índice ser maior entre as pessoas com deficiência está diretamente ligado à Lei de Cotas.

A causa reside na dificuldade da dispensa do trabalhador com deficiência, que só se viabiliza mediante a contratação de outro colaborador com alguma limitação, não necessariamente na mesma posição, nem com a mesma deficiência. Mas dada a dificuldade que as empresas vem enfrentando para cumprimento das cotas, este simples fator acaba representando mais um obstáculo.



## Pessoas com deficiência disponíveis no mercado de trabalho

A Lei de Cotas aqueceu o mercado para os profissionais com deficiência. Se antes a oferta de trabalho para esta população era escassa, hoje a situação é completamente inversa. A inédita política de cotas gerou um grande impacto no mundo corporativo e produziu, em uma única tacada, mais de um milhão de vagas destinadas a este público.

Esta política foi necessária, justamente para tentar equilibrar uma situação secular de desequilíbrio social, e para aumentar a contratação de pessoas com deficiência, o que de fato vem acontecendo progressivamente. No entanto, a garantia de emprego, pura e simples como estipulada na política de cotas, não resolve todo um histórico de exclusão que, entre outros problemas, ocasionou um grande déficit educacional na população com deficiência.

Em um mercado de trabalho cada vez mais globalizado, com crescentes níveis de exigência e feroz competição, a falta de qualificação representa enorme obstáculo no processo de inclusão.

Entre a população com deficiência, a quantidade de pessoas minimamente qualificadas para ingressar no mercado de trabalho é extremamente baixa, e isto realmente dificulta não apenas a inclusão, como também a permanência no mundo do trabalho.

A dificuldade das corporações em encontrar colaboradores com o perfil desejado é enorme e, mesmo flexibilizando os pré-requisitos exigidos, o processo de recrutamento e seleção de candidatos com deficiência continua complexo, requerendo alto grau de esforço.

É o que constatamos em números neste estudo. Quando cruzamos as faixas etárias com o grau de instrução deste público, e adotamos como filtros apenas dois pré-requisitos básicos para ingresso no mercado de trabalho – idade entre 20 e 34 anos e escolaridade mínima de 8



Quanto ao porquê deste fato nas instituições privadas, a justificativa também é unânime: baixa qualificação da população com deficiência é fator inibidor do crescimento profissional.

*“Eu já trabalhei durante 7 anos numa empresa estatal e sai porque eles não me dariam a oportunidade de crescer. Tem essa hipocrisia que dão a vaga para o deficiente só para suprir essa necessidade dele, de preencher essa cota” (Deficiente visual)*

## Percepção com relação à aposentadoria

Outro ponto relevante colocado em destaque tanto pelos colaboradores com deficiência quanto pelos empregadores, é a questão da aposentadoria por invalidez. A mesma é fator impeditivo para o ingresso no mercado de trabalho formal. Atualmente, a pessoa que possui aposentadoria não pode ser contratada por uma empresa, pois perderia seu benefício. Portanto, o recebimento da aposentadoria favorece o mercado informal.

Há ainda muita polêmica com relação a este assunto. A abertura do universo corporativo é recente e gera receio para ambos os lados. Muitas PCD's preferem manter a aposentadoria, já que seu recebimento é vitalício e está livre das oscilações do mercado, e muitos empregadores se sentem de mãos atadas por estar diante de uma situação extremamente contraditória, a existência de um sistema de cotas em um país assistencialista, que permite que pessoas com grandes potenciais se aposentem por invalidez.

Em função disso, existem sugestões de que haja um sistema que interrompa a aposentadoria quando o deficiente for contratado e que o benefício retorne em casos de desemprego. Esta foi uma das alternativas mais citadas para contribuir e aperfeiçoar o processo de inclusão social.

## Percepção com relação à Lei de Cotas

Na pesquisa qualitativa foi analisada a percepção das pessoas com deficiência com relação à Lei de Cotas. Por incrível que pareça, a grande maioria dos participantes, principalmente o grupo de surdos, mostrou desconhecimento sobre a legislação que estabelece cotas no mercado de trabalho.

Os entrevistados que possuíam conhecimento sobre a legislação avaliaram positivamente (o que representa um avanço), porém há a percepção de que a obrigatoriedade em contratar não representa um ganho para a relação com o deficiente. Sentem que, no mercado de trabalho, as cotas obrigatórias são preenchidas por deficiências leves, em detrimento dos que possuem deficiências mais severas e também não percebem um empenho dos empregadores em inseri-los nas empresas ou mesmo em estimulá-los ao crescimento profissional, mas somente em cumprir a lei.

Outro aspecto comentado, foi que a Lei não garante a manutenção do emprego e gastos com formação profissional.

Como principais sugestões para a ampliação da inclusão no mercado de trabalho indicam a necessidade de maiores investimentos em conscientização da sociedade, para que percebam seus potenciais além da obrigatoriedade nas empresas em desenvolver programas de qualificação.

*“As empresas sim, chamam muitos deficientes, mas é por questão burocrática, que eles querem os deficientes. Eles não tem essa vontade de ajudar, é simplesmente porque tem a lei prescrita” (Deficiente auditivo).*

*“Comigo essa lei funcionou bem. Eu me formei no 2º grau e fiz 18 anos. Depois destas duas coisas, direto ligam pra mim, já fiz várias entrevistas e tudo por causa dessa cota de deficiente, eu acho mais do que justo isso” (Cadeirante)*

## Percepção com relação aos principais pontos e dificuldades no ambiente de trabalho

### Deficiência auditiva

- Dificuldade na comunicação com os demais funcionários e principalmente nos níveis gerenciais;
- Dificuldade no relacionamento, pois percebem que é comum haver uma associação entre a deficiência auditiva e a deficiência mental;
- Apresentam melhor desempenho em funções onde a visão é bastante requisitada – trabalhos na área de informática, design, desenho, etc.
- A visão é o sentido primordial da comunicação e, portanto, bastante desenvolvida.

### Deficiência física

- Dificuldade de acesso aos locais de trabalho e de locomoção dentro dos estabelecimentos, o que gera a necessidade de reformas nos prédios, escritórios, etc.
- Dificuldade de acesso à formação – limita as possibilidades dentro do mercado de trabalho (muitos cadeirantes na amostra desistiram dos estudos após o acidente).

### Deficiência visual

- A deficiência visual exige investimentos mais específicos em tecnologia e adequações mais dispendiosas que proporcionam o acesso ao trabalho. Por isso, há um grande contingente de cegos no mercado informal.

Tipo de deficiência	Principal dificuldade	O que adequar no ambiente de trabalho
Física	Locomoção.	Acessibilidade e facilidades (rampas, elevadores, banheiros acessíveis...).
Visual	Orientação e acesso tecnológico.	Tecnologia compatível.
Auditiva	Comunicação.	Comunicação adequada – com a empresa, com colegas, com a chefia.

## Capítulo 3 - Atendimento

### Informações sobre as condições de atendimento

Diferente do que alguns acreditam, tratar bem as pessoas com deficiência não é apenas uma questão de “humanidade”, mas sim de respeito e é uma oportunidade de se relacionar com uma parcela diversificada da população.

Números recentes mostram a importância do segmento para a economia brasileira. Existem no país 24,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, o que equivale a 14,5% da população, segundo o Censo 2000 do IBGE. Se multiplicar este total por três – supondo que cada indivíduo com deficiência convive diretamente com, no mínimo, mais duas pessoas (pai e mãe) -, teremos 73,8 milhões de pessoas que lidam diariamente com esta realidade e que são positivamente influenciadas por empresas que oferecem produtos, serviços e atendimento direcionado. Este número equivale a 45% da população, ou quase um em cada dois brasileiros.

São pessoas que estão presentes em todos os níveis sócio-econômicos e que consomem normalmente, independente do tipo e grau da deficiência. Ainda mais hoje em dia que o mercado de trabalho encontra-se mais receptivo, estimulado pela Lei de Cotas e que a crescente contratação de profissionais com deficiência resulta diretamente no aumento do poder aquisitivo e maior potencial de consumo deste público.

Portanto, criar condições para receber e atender as pessoas com deficiência traduz-se em vantagens para todas as partes envolvidas, já que estamos falando de consumidores que freqüentam estabelecimentos e que devem e querem ser tratados como clientes potenciais.

### Percepções em relação aos estabelecimentos e seu atendimento

As entrevistas qualitativas demonstraram que as dificuldades dos cidadãos com deficiência são agravadas pelas barreiras encontradas no processo de inclusão social. Por falta de informação, nem todos sabem exatamente como se interagir com eles e, muito menos, os consideram consumidores potenciais. Isso acaba criando obstáculos para um efetivo relacionamento e influencia negativamente no bom atendimento.

Deste modo, a quebra das barreiras atitudinais são tão importantes quanto a quebra das barreiras arquitetônicas. Prestar um atendimento de qualidade a este público, é entender suas necessidades específicas - relevantes para o desenvolvimento de produtos, serviços e atendimento - e romper os pré-conceitos criados ao longo de séculos.

*Para esta população, o atendimento ideal é aquele que contempla funcionários informados, pró-ativos, atenciosos e pacientes.*

*A tabela a seguir conta com uma comparação entre a percepção atual e expectativas com relação ao atendimento em geral, detalhadas por tipo de deficiência.*

Tipo de deficiência	Percepção em relação aos estabelecimentos e seu atendimento	Expectativas em relação a características do atendimento em geral
Todas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O atendimento já foi pior;</li> <li>• Ainda há receio em lidar com o deficiente;</li> <li>• <b>Paternalismo e preconceito ainda existem.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>O atendimento ideal</b> é aquele com <b>funcionários atenciosos e bem treinados (informados)</b> para a função;</li> <li>• O estabelecimento deve prever <b>funcionários pró-ativos, pacientes e atenciosos;</b></li> <li>• <b>O contato deve ser direto e natural;</b></li> <li>• Deve-se enfrentar as dificuldades claramente;</li> <li>• O bom senso é muito importante. Não sabendo como lidar – pergunte como melhor atendê-lo ou se necessita de ajuda;</li> <li>• <b>É da pessoa com deficiência a opção de ser ajudada ou não – máximo de autonomia.</b></li> </ul>
Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O atendimento preferencial já foi pior;</li> <li>• Estabelecimentos não possuem regras claras de atendimento preferencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prever por estabelecimento pelo menos 1 profissional que conheça a Libras (Língua Brasileira de Sinais). Caso não seja possível, há <b>expectativa de que os funcionários conheçam ao menos os sinais básicos que são correspondentes ao atendimento;</b></li> <li>• <b>Comunicação legendada, inclusive em comerciais de TV;</b></li> <li>• <b>Painéis com sinais luminosos;</b></li> <li>• <b>Centrais de atendimento equipadas com telefones para surdos;</b></li> <li>• Realizar treinamentos com os atendentes para que os mesmos tenham paciência e disponibilidade, e realizem um <b>atendimento sem pressa ou interrupção;</b></li> <li>• Atendente instruído para facilitar a leitura labial – <b>o ouvinte deve se posicionar de forma que sua boca e expressões faciais sejam visíveis,</b> pois os surdos conjugam diversas informações visuais para se comunicar;</li> <li>• <b>Alguns aspectos dificultam a leitura labial,</b> como pouca movimentação dos lábios, uso de bigode, vidro entre os interlocutores, movimentar-se para atender ao telefone ou olhar para a tela do computador;</li> <li>• Desenvolver uma <b>relação de confiança é imprescindível.</b></li> </ul>

Tipo de deficiência	Percepção em relação aos estabelecimentos e seu atendimento	Expectativas em relação a características do atendimento em geral
Visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As condições para atender o deficiente estão melhorando.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prever <b>por estabelecimento “facilitadores”</b> para locomoção e orientação;</li> <li>• <b>Identificar o funcionário treinado</b>, o que passa confiança (uso de crachá em Braille, por exemplo), que esteja <b>apto para atender suas necessidades específicas</b>;</li> <li>• <b>Comunicação em Braille</b>;</li> <li>• <b>Atendimento pró-ativo e atencioso</b>;</li> <li>• Desenvolver uma <b>relação de confiança é imprescindível</b>.</li> </ul>
Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecimentos estão mais preparados para atender;</li> <li>• A sociedade está entendendo melhor as suas necessidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acessibilidade é fator primordial</b>;</li> <li>• Querem elementos que possibilitem independência, fazendo com que se integrem uniformemente à sociedade;</li> <li>• Se houver <b>funcionários capacitados</b> a atendê-los, estes devem ser <b>facilmente identificáveis</b>;</li> <li>• Esperam <b>pró-atividade no atendimento</b>;</li> <li>• Querem ser tratados com igualdade. Não acreditam ser essencial o atendimento preferencial.</li> </ul>

*“Se falar rápido não dá para entender algumas palavras. Então é só falar mais pausado. De preferência um intérprete, falar devagar ou escrever, isso também ajuda” (Deficiente auditivo)*

*“Às vezes fazem uma rampa, mas num ângulo tão forte que você não sobe” (Deficiente físico)*

*“A gente senta em um restaurante e a pessoa vira para o seu lado dizendo: pergunta para ela o que quer. Isso é a confusão da deficiência. Na realidade, a falta de comunicação com a deficiência. Porque eu sou cega mas não sou surda.” (Deficiente visual)*

## Atendimento bancário – fatos e percepções

Com o aumento da procura por agências bancárias pelas pessoas com deficiência, surgem mudanças dentro destes estabelecimentos que visam melhorar o relaciona-

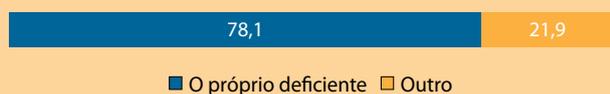
mento entre o banco e o cliente com deficiência.

Ao incentivar ações de inclusão sócio-econômica dos cidadãos com deficiência e ao incorporar os princípios da naturalidade e adequação como parte importante do processo de atendimento bancário, a Febraban procura cumprir a sua missão de buscar a melhora contínua da eficiência do sistema financeiro nacional e de suas relações com a sociedade.

## Quem se relaciona com o banco?

A pesquisa mostrou que, em grande parte dos casos (78,1%), é o próprio deficiente que se relaciona com o banco. Este fato é interessante, pois desmitifica o pré-conceito de que a pessoa com deficiência é dependente. Ela pode e quer gerir sua própria vida, independente do tipo de deficiência que apresenta.

### Quem se relaciona com o banco (em %)



Fonte: Agência de Marketing

### Formas de relacionamento com o banco

São quatro as principais maneiras que o cliente encontra para se relacionar com o banco: agência bancária, auto-atendimento, call center e, a mais recente, internet. Porém, o canal que as PCD's preferem é a agência bancária.

Esta preferência deve-se a alguns fatores: (1) as pessoas ainda priorizam o relacionamento interpessoal – olho no olho; (2) relação de familiaridade com as dificuldades de acessibilidade; (3) relação de familiaridade com os funcionários e (4) mais eficácia no contato com alguns tipos de deficiência, como a auditiva.

Para este público o banco acessível é aquele que se preocupa em oferecer condições adequadas de acesso, em todos os canais de relacionamento.

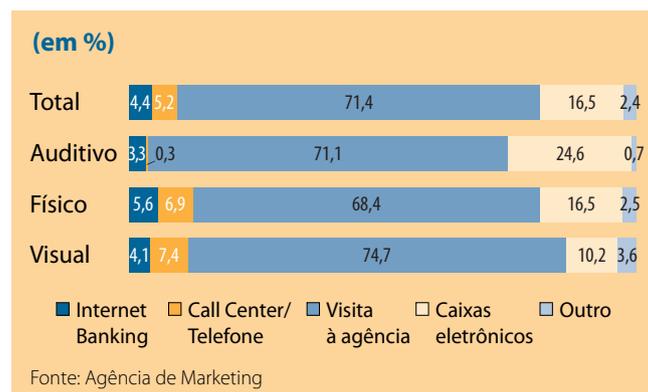
Nesta linha de reflexão, é importante ressaltar que cada deficiência traz limitações desiguais. Conseqüentemente, as PCDs encontram dificuldades de relacionamento em canais distintos e em diferentes níveis.

Neste estudo buscou-se entender de maneira “macro”, como cada forma de relacionamento interage com os clientes, levando em conta suas dificuldades e suas preferências, sempre voltado para as particularidades e implicações decorrentes das deficiências.

A tabela abaixo identifica em quais canais de relacionamento cada tipo de deficiência encontra dificuldades:

Tipo de deficiência	Agência bancária	Auto-atendimento	Call-center	Internet
Física	X	X		X
Visual	X	X		X
Auditiva	X		X	

O gráfico abaixo mostra qual a forma preferencial de relacionamento com o banco, por tipo de deficiência:



O gráfico a seguir informa a frequência média mensal de visitas em agência por pessoas com deficiência:



As informações contidas nestes gráficos levam a concluir que as pessoas com deficiência preferem, unanimemente, como principal canal de relacionamento com o banco, a visita a agência bancária. E, diferente do que se pensava, visitam a agência com grande frequência, em uma média próxima a da população em geral - 3,6 contra 5,8 vezes. Por isso, os investimentos em **Programas de Atendimento** devem ser priorizados no treinamento de funcionários, bem como a acessibilidade física dos estabelecimentos bancários.

### Importância de adequações nas agências bancárias por tipo de deficiência

Pela pesquisa ter apontado que a agência bancária é o canal preferido de interação desta população com o banco, segue abaixo, por tipo de deficiência e por grau de importância, o que ela considera essencial para garantir sua plena satisfação no relacionamento com esse canal de atendimento.

**Pessoas com deficiência visual:** pode-se constatar que seus anseios concentram-se nas tecnologias assistidas, como softwares de voz, nos maquinários de auto-atendimento, piso podotátil – na entrada da agência até o ponto de atendimento – e funcionários treinados para atendê-los e instruí-los sobre as tecnologias disponíveis. Este fato demonstra que o investimento em tecnologia e treinamento de pessoal favorece e amplia sua inclusão na sociedade.

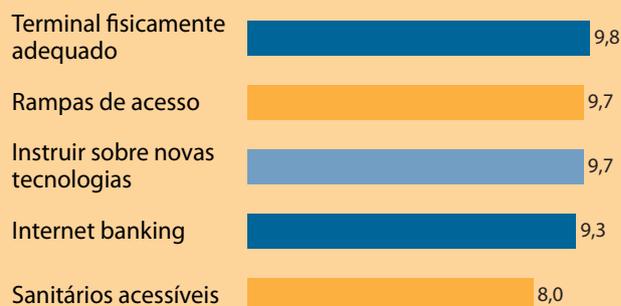
**Pessoas com deficiência física:** para este público, os maiores investimentos devem ser realizados em acessibilidade física – acesso, circulação, sanitários – e de equipamentos – terminais de auto-atendimento adaptados.

#### Importância nas agências – visuais Notas de 0 a 10



Fonte: Agência de Marketing

#### Importância nas agências – físicos Notas de 0 a 10



Fonte: Agência de Marketing

**Pessoas com deficiência auditiva:** valorizam o atendimento humano, pois suas dificuldades de comunicação são geradas pela própria especificidade da deficiência.

### Importância nas agências – auditivos Notas de 0 a 10



Fonte: Agência de Marketing

### Atendimento bancário – expectativas

Dentre as diversas expectativas na recepção bancária, os cidadãos com deficiência valorizam o atendimento pró-ativo, paciente, educado e com certa exclusividade. Acreditam que a excelência no atendimento está diretamente ligada a quebra de barreiras físicas e atitudinais.

Na tabela a seguir, estão detalhadas as principais expectativas divididas por tipo de deficiência.

Tipo de deficiência	O que adequar no ambiente de trabalho
Visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificação de atendentes treinados;</li> <li>• Cartões – marca em relevo para diferenciar banco e/ou função (débito ou crédito);</li> <li>• Talão de cheque – gabarito para facilitar preenchimento e assinatura;</li> <li>• Informativos em Braille ou CD sonoro;</li> <li>• Piso tátil unidirecional até ponto de atendimento humano.</li> </ul>
Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acessibilidade estrutural das agências (acesso, circulação, sanitários, balcões de atendimento...);</li> <li>• Acessibilidade tecnológica (terminais de auto-atendimento adaptados).</li> </ul>
Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendente que tenha, pelo menos, conhecimento básico de Libras;</li> <li>• Atendente instruído para facilitar a leitura labial;</li> <li>• Espelhos “retrovisores” em terminais de auto-atendimento e balcões de atendimento.</li> </ul>

## Capítulo 4 - Acessibilidade

### Percepções e informações sobre as condições de acesso das pessoas com deficiência aos estabelecimentos em geral e aos bancos

Como parte do processo de inclusão social da pessoa com deficiência, a legislação brasileira prevê a adequação do meio físico, do acesso à informação e à comunicação e dos meios de transporte.

O direito à acessibilidade está previsto nas Leis 10.048/00 e 10.098/00, regulamentadas pelo Decreto 5.296/04. No que diz respeito ao meio físico, a promoção da inclusão passa pela construção de rampas de acesso, banheiros acessíveis, livre circulação, instalação de piso tátil, comunicação visual e sonora, prevendo adequação tanto do meio urbano quanto dos demais espaços.

Assim, qualquer local, principalmente aqueles que podem vir a receber cidadãos com deficiência, devem levar em consideração um fator de total relevância, o Desenho Universal.

O conceito de desenho universal demonstra que ambientes livres beneficiam a todos, não somente às pessoas com deficiência. Um piso com faixa tátil no chão, ou uma programação visual explícita que atenda ao surdo, beneficiam também os visitantes e todos aqueles que freqüentam o estabelecimento.

Um simples degrau, ultrapassado despercebidamente por uns, representa uma barreira intransponível para outros. A falta de acessibilidade é reflexo da falta de informação, tanto que, em muitas ações tomadas para se adaptar determinado local, é possível observar que este acaba não apresentando a devida funcionalidade. É o caso de rampas íngremes, vagas reservadas apertadas, sanitários com dimensões erradas, entre outros.

A definição de acessibilidade e seus principais objetivos são claros: promover o acesso apropriado às pessoas com deficiência (conforto, independência e segurança na utilização dos ambientes e equipamentos) e a funcionalidade do espaço edificado (sinalização tátil, sonora e visual de forma integrada), incluindo rotas acessíveis e a padronização de soluções, com possibilidade de melhorias opcionais.

Apesar de existirem leis e normas que garantam acessibilidade, esta questão está muito mais ligada à conscientização e a sensibilidade para compreender os benefícios de uma arquitetura inclusiva pensada para todos.

### Percepções com relação à acessibilidade

A pesquisa qualitativa trouxe dados com relação à expectativa desta população quanto à promoção da acessibilidade.

Para as pessoas com deficiência, a questão da acessibilidade nos estabelecimentos tem uma importância significativa. Sob esta óptica, podemos dizer que **sua falta gera**:

- (1) impossibilidade de atendimento a uma parcela considerável da população;
- (2) sensação de esquecimento e desconforto;
- (3) situações constrangedoras;
- (4) exclusão social;
- (5) desrespeito à legislação.

**Por outro lado, um ambiente acessível garante:**

- (1) respeito ao direito de ir e vir e a prática da cidadania;
- (2) condições adequadas para a prestação de um atendimento de qualidade;
- (3) novos consumidores e fidelização de antigos clientes;

- (4) reconhecimento como uma empresa/instituição cidadã, consciente de sua responsabilidade social;
- (5) inclusão social.

Desta forma, consideram que os estabelecimentos que estiverem respeitando os requisitos da acessibilidade estarão garantindo um ambiente inclusivo, menos obstruído por barreiras arquitetônicas, e proporcionarão autonomia, conforto e segurança para as pessoas com deficiência.

*Na tabela abaixo estão, por tipo de deficiência, as prioridades com relação à acessibilidade:*

Tipo de deficiência	Acessibilidade
Física	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanitários acessíveis;</li> <li>• Rampas;</li> <li>• Elevadores;</li> <li>• Sinalização visual;</li> <li>• Rampas de acesso;</li> <li>• Outros.</li> </ul>
Visual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adequações tecnológicas;</li> <li>• Piso tátil unidirecional;</li> <li>• Alarmes Sonoros.</li> </ul>
Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicação e sinalização visual;</li> <li>• Alarmes Visuais.</li> </ul>

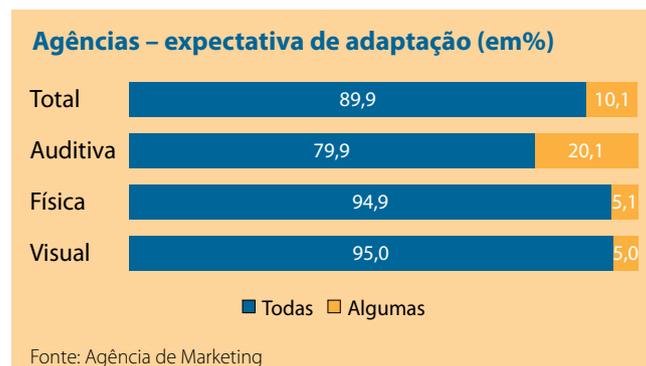
### Percepções sobre as condições de acesso nos bancos

Os bancos estão constantemente procurando adequar suas estruturas físicas e tecnológicas para atender a população com deficiência.

Seus avanços já são significativos e foram percebidos pelos entrevistados, principalmente com relação ao acesso físico.

### Agências – expectativa de adaptação

Quanto às expectativas de adaptação, 89,9% dos indivíduos com deficiência esperam que todas as agências estejam adequadas às suas necessidades. Mas, quando perguntados sobre uma ordem de prioridades, disseram preferir adequar agências localizadas em pontos de fácil acesso e de grande circulação. Este fato pode ser facilmente justificado: locais de grande circulação contam, normalmente, com melhor estrutura (facilidade no transporte, estacionamento, entre outros), o que favorece a livre circulação e melhor atendimento para cidadãos com alguma deficiência garantindo conforto, segurança e autonomia.



## Uso de quiosques externos

A utilização de quiosques de rua é descartada por 71% das PCDs, sendo que outros 26% disseram que usariam apenas às vezes. Este fato pode ser justificado, em primeiro lugar, pela própria dificuldade de acesso, já que as calçadas não são adequadas e, em segundo lugar, pela falta de segurança do país. Uma pessoa sem deficiência já apresenta receio em utilizar os quiosques de rua, imagine a que apresenta alguma dificuldade para ver, ouvir ou se locomover. Portanto, os cidadãos com deficiência foram taxativos em dizer que não utilizam

tal canal de relacionamento com o banco e que consideram mais produtivo concentrar esforços na adequação das agências.

## Internet banking

O advento da internet proporcionou diversas facilidades e conveniências e, para as pessoas com deficiência, em especial, trouxe vantagens adicionais. É a chamada inclusão digital que, por meio da tecnologia, contribui para o processo de inclusão social.

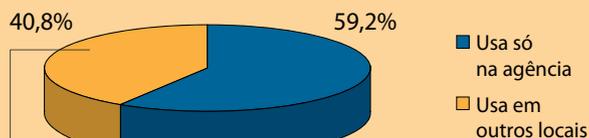
No que se refere ao relacionamento com o banco, o internet banking evita visitas desnecessárias à agência para aqueles que possuem dificuldade de locomoção, propicia acesso às informações da conta às pessoas cegas – por meio de um software de voz – e otimiza a comunicação dos surdos. Ainda, por ser uma tecnologia recente, em comparação com os outros canais de relacionamento, foi apontada pelas pessoas com deficiência como um canal alternativo.

Porém, à medida que são feitos investimentos em tecnologia, a tendência é o volume de utilização aumentar, principalmente por deficientes visuais que ainda encontram poucas formas de acesso via web.

Outro dado relevante é o movimento de democratização da informática que vem ocorrendo no Brasil nos últimos anos. Com a lei que isentou computadores de baixo custo da tributação de alguns impostos e com a desvalorização do dólar, que barateou seus principais componentes, os computadores estão mais acessíveis e suas vendas crescem a cada ano.

Dentre a população com deficiência, foi constatado

### Uso de caixas eletrônicos fora da agência (em %)



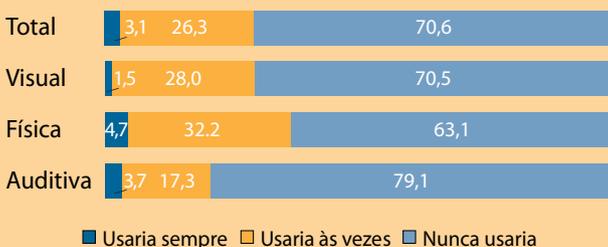
### Uso em outros lugares



**\* Apenas 13,4% utilizam quiosques de rua**

Fonte: Agência de Marketing

### Uso futuro de caixas eletrônicas de rua (em %)

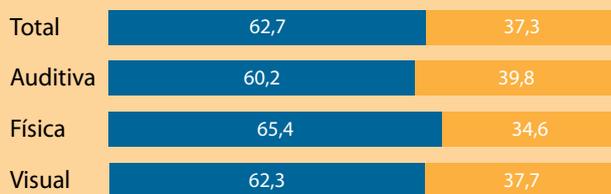


Fonte: Agência de Marketing

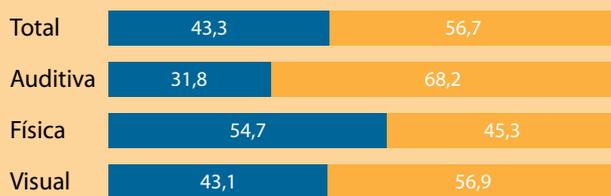
nesta pesquisa que 37,3% possuem computador, e que 56,7% possuem acesso ao computador, seja no trabalho, na casa de um amigo ou em alguma instituição.

### Inclusão digital (em %)

#### Posse de computador



#### Acesso ao computador



■ Não ■ Sim

Fonte: Agência de Marketing

## Capítulo 5 - Conclusões

A inclusão das diferenças é uma realidade em várias organizações nacionais e internacionais. Atualmente, a diversidade se tornou sinônimo de estratégia de negócios e diante de mercados cada vez mais globalizados, saber entendê-la é um grande diferencial competitivo. No entanto, isto só se torna possível quando o respeito e a dignidade ultrapassam modismos e interesses. Somente assim, a diversidade pode se transformar em oportunidade de crescimento para a sociedade.

As chamadas pessoas com deficiência possuem limitações físicas, sensoriais ou mentais que não as incapacitam, mas geram estereótipos que as impedem de ter uma vida normal na sua comunidade.

O presente estudo “População com Deficiência no Brasil – Fatos e Percepções” traçou um retrato “macro” das pessoas com deficiência, trazendo fatos (números) e percepções (anseios) desta parcela da população. Desta maneira, buscamos orientar, informar e corrigir atitudes, ações e tratos da sociedade para com elas.

Abaixo estão as principais constatações e conclusões dos capítulos anteriormente apresentados, de forma a se constituir em referencial para a sociedade, não tendo caráter impositivo. Destina-se à reflexão sobre os temas e podem ser submetidas às estratégias de desenvolvimento humano de cada organização ou pessoa interessada no tema em questão.

### Perfil sócio-econômico

Números recentes constataam a importância e representatividade da população com deficiência no Brasil. Existem no país 24,6 milhões de pessoas com algum tipo de limitação, o que equivale a 14,5% da população, segundo o Censo 2000 realizado pelo IBGE.

Todas as pessoas são diferentes umas das outras, com

características singulares que as fazem especiais. Os cidadãos com deficiência são, também, distintos, mas não mais do que qualquer cidadão. Todos os indivíduos têm direitos e deveres perante a sociedade, independente de sua origem, cor, crença, religião, idioma, sexo, deficiência e condição social.

A diversidade humana está totalmente representada na população com deficiência. Não há como generalizá-las, já que existem PCD's de todos os perfis, e em todos os grupos sociais, culturais e etários.

Não há dúvida de que a pessoa com deficiência, como qualquer outra, pode levar uma vida comum e ser um bom profissional, tão ou mais competente que os demais. No entanto, é necessário tomar cuidado para não subestimar ou superestimar o desempenho deste colaborador, inventando mitos que, ao invés de contribuir para a inclusão, acentuam as diferenças e geram novas formas de preconceito e discriminação.

A inclusão das pessoas com deficiência é recente do ponto de vista cultural e comportamental da sociedade, e contrasta com a velocidade das propostas e soluções já em curso.

A inclusão do cidadão com deficiência na sociedade é um processo bidirecional: é da sociedade para a PCD e também da PCD para a sociedade. Uma sociedade inclusiva significa um lugar com oportunidades para todos, onde cada indivíduo representa um papel que contribui para o bom andamento da coletividade, e onde cada um sente orgulho de ser cidadão.

Para que a sociedade inclusiva se torne realidade, cabe a todos fazer um pouco. **A compreensão do segmento, suas necessidades e visões trarão contribuições expressivas à legislação e ação empresarial.**

## Mercado de Trabalho

A Lei de Cotas pode ser interpretada como um exemplo de ação afirmativa assumida pelo poder público e pela sociedade civil. A política de cotas estabelecida pelo Decreto 3.298 possibilitou que o cenário da inclusão sócio-econômica das pessoas com deficiência se transformasse de maneira promissora.

O número de profissionais com deficiência incluídos no mercado formal de trabalho vem aumentando progressivamente, mas ainda é preciso avançar em aspectos da cultura corporativa e quebrar paradigmas como o da baixa produtividade destes colaboradores.

Apesar deste crescimento significativo, ainda há um longo caminho a percorrer.

No cenário atual, a oferta de vagas é maior do que a disponibilidade de PCDs com os requisitos mínimos exigidos pelas empresas.

A questão do ajuste da oferta de trabalho está diretamente ligada ao acesso à educação. A baixa qualificação da população com deficiência (78,7% com até sete anos de estudo) representa, atualmente, o principal obstáculo para continuidade e sustentabilidade do processo de inclusão.

O baixo grau de instrução das pessoas com deficiência contribui para uma alta concentração deste público em cargos de baixa remuneração, na base da pirâmide corporativa, e não garante perspectivas de crescimento profissional.

Existe um potencial de 1,5 milhão de jovens com deficiência que precisam ser educados para futuro ingresso no mercado de trabalho. Processos de capacitação profissional de curto prazo não são suficientes para suprir as exigências do mercado, por isso há necessidade de educação escolar de qualidade, acessibilidade nas escolas e

universidades, e de professores capacitados.

A grande quantidade de cidadãos com deficiência que recebem benefícios do INSS é outro fator limitador na contratação deste público. A legislação atual não permite que a população com deficiência aposentada por invalidez ingresse no mercado de trabalho e, não prevê a suspensão temporária do benefício. Evidente que esta dificuldade contribui para gastos da previdência social que poderiam ser evitados ou contornados, como o ingresso de parte desta população no mercado formal, que traria contribuição adicional para a mesma.

A Lei de Cotas e a Acessibilidade são essenciais no processo de inclusão, mas não se pode esquecer que também existem outros fatores fundamentais para que ela ocorra efetivamente, eliminando ou diminuindo as desvantagens atuais. A quebra de barreiras físicas, atitudinais e educacionais são pré-requisitos importantes para que as PCD's ingressem no mercado de trabalho com equiparação de oportunidades.

A integração de esforços entre autoridades e o setor privado é a base para o desenvolvimento de alternativas educacionais que revertam o quadro de baixa qualificação do segmento beneficiado pela política de cotas e otimizem o processo de inclusão.

## Atendimento

Existem 24,6 milhões de pessoas com deficiência, sendo que grande parte são consumidores carentes de produtos e serviços específicos. Se multiplicar este total por três – supondo que cada pessoa com deficiência convive diretamente com, no mínimo, mais duas pessoas (pai e mãe, por exemplo) -, teremos 73,8 milhões de indivíduos que lidam diariamente com esta realidade e que são positivamente influenciados por empresas que oferecem produtos, serviços e atendimento direcionados à

população com deficiência. Em porcentagem, este número equivale a 43,5% da população, ou quase um em cada dois brasileiros.

Ainda são poucos os empresários que despertaram a atenção para este público, que anseia por produtos e serviços que atendam suas necessidades. Mas o que eles também não vêem, é que o crescente ingresso das pessoas com deficiência no mercado de trabalho traz, como consequência direta, incremento do poder aquisitivo e que, com dinheiro proveniente de seu próprio trabalho, elas passam a ser consumidores mais exigentes, criteriosos e cientes de seus direitos.

Este segmento da população frequenta as agências bancárias quase tanto quanto a população em geral. É ainda mais relevante o fato de que, 78,1% das pessoas com deficiência se relacionam diretamente com a agência bancária, não delegando esta função a terceiros. Isto nos leva a inferir, que o atendimento e a acessibilidade são fundamentais para todos os setores e atividades sociais e econômicas do país. A exemplo de muitos, as PCD's têm preocupações com segurança, reveladas quando 70,6% disseram jamais usar um caixa eletrônico de rua para auto-atendimento bancário.

Oferecer condições para que este público possa ter o **máximo de autonomia** é o mais desejado.

Para esta parcela da população, o investimento no **atendimento humano é imprescindível**, e é considerado tão ou mais importante do que as condições de acessibilidade. A correta preparação das equipes de atendimento é essencial. Isto se dá, com o prévio entendimento das particularidades de cada deficiência.

**Há expectativa deste público de um atendimento mais “natural” e com bom senso.**

O cidadão com deficiência pode se encantar facilmente com o atendimento recebido, basta que encontre à

sua frente profissionais conscientes, informados, que tenham a capacidade de entender que estão lidando com pessoas com necessidades específicas, mas encarando-as, acima de tudo, como normais e com potenciais. O atendimento preferencial pode ser oferecido, mas cabe à pessoa com deficiência optar por sua utilização.

## Acessibilidade

A falta de acessibilidade dificulta, e chega até a impossibilitar o convívio social, aumentando os níveis de exclusão social. Uma constatação imediata está diretamente ligada à qualificação e formação escolar desta população, fortemente impactada pela dificuldade de acesso às escolas e universidades.

Existe a percepção de que a sociedade vem se preocupando cada vez mais com a questão da acessibilidade, mas é consenso de que há um longo caminho a se percorrer, não apenas em edificações, mas também nas ruas, no transporte público e nas comunicações. Construção de rampas de acesso, mobiliário apropriado, vias públicas rebaixadas, sinais sonoros e outras iniciativas revelam-se imprescindíveis para permitir o desenvolvimento e a inclusão das pessoas com deficiência.

A questão da acessibilidade está muito mais ligada à conscientização e à sensibilidade do que a leis e normas, tanto que grande parte dos investimentos realizados para adequações de edificações ou espaços públicos não encontra a devida funcionalidade, pois o enfoque está apenas no cumprimento da legislação.

Investir em acessibilidade é dar oportunidade, é promover a inclusão social. Acomodar amplamente as diferenças antropométricas é permitir que pessoas de diversos padrões ou em diferentes situações possam interagir sem restrições com o ambiente projetado.

Muito do retrato da deficiência no nosso país está ligado diretamente com a questão da acessibilidade, ou seja, garantia do direito de ir e vir do cidadão. A acessibilidade é um atributo imprescindível na sociedade e permite que todos possam desfrutar das mesmas oportunidades em educação, saúde, trabalho, lazer, turismo e cultura.

## Considerações Finais

O presente estudo “População com Deficiência no Brasil – Fatos e Percepções” buscou não se ater apenas às informações e dados existentes. Procurou ir além, atrás de um olhar mais humano e profundo, através da visão das próprias pessoas com deficiência.

As percepções destes cidadãos são extremamente valiosas, pois são eles que vivenciam as dificuldades existentes no Brasil e que enfrentam as barreiras sociais, físicas e atitudinais dia após dia.

Suas opiniões enriqueceram esta análise, mostrando a pluralidade e diversidade desta enorme população multifacetada que, em comum, possui o desejo de um país mais justo, mais humano, mais igualitário, que proporcione condições de igualdade de oportunidades.

É importante destacar que todas as iniciativas na direção da empregabilidade e da acessibilidade dos profissionais com deficiência são importantes e devem representar um esforço coletivo de todos os indivíduos, das empresas privadas, das entidades, dos órgãos públicos e de autoridades. Existem dificuldades comuns resultantes de uma história social e econômica não inclusiva, e por isso a superação das barreiras levará considerável tempo e investimentos significativos, uma vez que existe toda uma infra-estrutura física e tecnológica, construída ao longo de séculos, que precisará ser adequada. E não só isso, hábitos, costumes, atitudes e comportamentos também precisarão ser modificados e isso, na maioria das vezes, consome longo tempo.

Finalizamos nossas considerações com a certeza de ter contribuído para um maior entendimento das pessoas com deficiência em nosso país e com o sentimento de que o processo de inclusão é necessário, não somente para trazer dignidade a esta parcela tão importante de nossa população, mas também porque uma sociedade inclusiva é benéfica e vantajosa para todos os cidadãos.





**Federação Brasileira dos Bancos**

Rua Líbero Badaró, 425 - 17º andar

01009-905 - São Paulo - SP

[www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)