

**ALGO COMUM PARA PESSOAS ESPECIAIS:
TURISMO E TRABALHO AOS PORTADORES DE NECESSIDADES
ESPECIAIS EM RIBEIRÃO PRETO - SP**

Henrique Catai¹

José Nilton Fuzaro Brizante²

Resumo

Ao mesmo tempo em que o turismo gera vários empregos, uma parcela da sociedade continua sendo marginalizada, são eles os portadores de necessidades especiais. O objetivo geral foi identificar as questões envolvendo a contratação de portadores de necessidades especiais em empresas turísticas como hotéis, agências de viagens, locadoras de automóveis, companhias aéreas, restaurantes no município de Ribeirão Preto – SP. A metodologia utilizada foi a pesquisa de caráter exploratório descritiva, que foi realizada em duas partes, sendo a primeira o estudo da teoria e a segunda envolveu entrevistas, questionários e estudo sobre o mercado profissional. O resultado revelou que existem problemas envolvendo os portadores de necessidades especiais e o mercado de trabalho, sendo o principal deles a falta de comunicação entre os dois lados. Dessa forma, algumas propostas foram sugeridas visando a melhoria na relação entre as organizações não-governamentais, o mercado de trabalho no setor do turismo e as pessoas especiais do município de Ribeirão Preto, buscando uma harmonia entre os dois lados, de uma maneira que os dois saiam beneficiados.

Palavras-chave: Portadores de Necessidades Especiais. Turismo. Ribeirão Preto.

¹ Faculdade de Vinhedo, FATEF, UNINOVE (professor visitante).

² Faculdade Interativa COC – Pós-Graduação – MBA – Administração Geral

Introdução

O turismo é um dos setores que mais gera empregos, sejam eles diretos ou indiretos em todo mundo. Isso acontece, pelo fato do mesmo ser uma prestação de serviço, que origina uma reação em cadeia, ou seja, uma atividade leva a outra. Ao mesmo tempo, uma parcela da sociedade continua sendo ignorada, são eles os portadores de necessidades especiais (PNE's).

Estimativas atuais, dizem que existem atualmente no Brasil cerca de 24,5 milhões de pessoas portadoras de deficiências, e a maioria delas se encontram na margem da sociedade, sem possibilidades de acesso a educação, a consumo e principalmente a emprego.

Sabe-se que a diversidade dentro das empresas é um fator muito importante, e conseqüentemente pode trazer muitos benefícios para as empresas, pois são pessoas diferentes, com tipos de vida diferentes, com problemas diferentes, que podem estar olhando para o mesmo sentido, e com certeza opiniões diferentes podem ser muito úteis no momento de se resolver problemas.

Para isso, o objetivo geral foi identificar as questões envolvendo a contratação de portadores de necessidades especiais em empresas turísticas da cidade, como por exemplo, os hotéis, as agências de viagens, as locadoras de automóveis, as companhias aéreas e os restaurantes.

A metodologia utilizada foi a pesquisa de caráter exploratório descritiva, sendo dividida em pesquisa bibliográfica, em livros, artigos científicos, jornais, revistas, sites, e a pesquisa de campo, que buscou informações com os PNE's, as empresas de turismo e as organizações não-governamentais (ONG's) do município. O estudo envolveu o mercado de trabalho na cidade de Ribeirão Preto, especificamente para portadores de necessidades especiais focado no segmento de turismo.

1 – Os portadores de necessidades especiais e o mercado de trabalho

Os portadores de necessidades especiais sempre existiram na história da humanidade, mais sempre foram uma categoria discriminada pela sociedade no geral. Existem vários tipos de deficiências, como de locomoção, auditiva, visual e psicológica.

Segundo o artigo nº 3 do Decreto 3.298/99 deficiência é “toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere capacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.”

(Constituição Federal, 2004, p. 1709-1710). Este Decreto definiu como sendo portador de necessidade especial a pessoa que se enquadra nas categorias de deficiência física, auditiva, mental e múltipla

Tratando-se de legislação e a preocupação e ação do governo perante o assunto pode-se destacar as seguintes medidas:

Dentre vários outros tópicos, a Lei nº. 7.853, de 24 de outubro de 1989 (Constituição Federal, 2004, p. 1543-1544), abrange o apoio do governo ao acesso as oportunidades de formação de trabalho e profissional, manutenção de empregos e a promoção de ações para a inserção dos portadores de necessidades especiais.

O artigo 93 da Lei 8.213 de 24 de julho de 1991 (Acquaviva, 1997, p. 1731) obriga as empresas com mais de 100 empregados a preencher o seu quadro de colaboradores com no mínimo 2% de PNE´

A inclusão dos PNE´s pelas empresas deve ser algo planejado, garantindo a interação dessas pessoas com todos os funcionários, além dos parceiros e clientes da mesma. Essa contratação deve visar que as pessoas especiais desenvolvam seus talentos e habilidades.

O Instituto Ethos 2002 (Vieira, 2002), afirma que de 2000 para 2001, 564 empresas de médio e grande porte do Estado de São Paulo criaram 21.905 novos empregos para pessoas com deficiência.

2 – O mercado de trabalho para os PNE´s no setor turístico – Múltiplas Visões

A pesquisa de campo foi realizada nas áreas ao qual o tema se refere, que são as empresas do setor de turismo de Ribeirão Preto, em ONG´s que atuam no auxilio de PNE´s, além de uma associação que representa os funcionários de hotelaria do município, e com alguns portadores de necessidades especiais.

A escolha dos locais a serem analisados foi aleatória, sendo que as empresas foram selecionadas algumas de cada área de atuação no segmento. As ONG´s analisadas foram as que representavam pessoas com deficiência visual, deficiência auditiva, e um órgão do governo do município de Ribeirão Preto, que trabalha juntamente com a Secretaria de Assistência Social e atua em prol de pessoas especiais, além de um sindicato que representa funcionários do setor hoteleiro.

A pesquisa não buscou como foco a análise das empresas que buscam adequar-se a lei brasileira, que exige que empresas com mais de 100 funcionários contrate PNE's, mas sim, analisou se as mesmas estão oferecendo vagas de trabalho para estas pessoas, com interesses na prática de ações sociais, focalizando as práticas de responsabilidade social empresarial.

Tratando-se dos responsáveis pelos PNE's, foi entrevistada a funcionária Josiane Torres, responsável pela Administração do *Lar dos Cegos*, uma associação que contribui com deficientes visuais no município de Ribeirão Preto.

2.1 - A Visão das ONG's

Segundo Torres (2007), algumas dessas pessoas já trabalharam, sendo que a grande maioria deles no serviço informal, ou seja, sem registro em Carteira de Trabalho. A mesma comentou que todos que são atendidos pela associação recebem benefício do governo, mas que se forem registrados perdem esta contribuição, e por esse motivo optam por manter-se no mercado informal.

Tratando-se do setor de turismo, segundo Torres (2007), poderia sim, ser este um gerador de empregos para PNE's, claro em áreas que fossem acessíveis, como na parte administrativa, atendimento e telemarketing, lembrando sempre que estas pessoas apesar de não terem a visão desenvolvida, são apurados com os outros sentidos, como o tato e a audição.

Não há parceria da associação com nenhuma empresa para inclusão dos especiais no mercado de trabalho, mas a diretoria está sempre procurando por vagas que as empresas oferecem, visando incluí-los em empregos, almejando a melhoria da qualidade de vida dos mesmos.

Um dos objetivos da associação é ensinar os especiais a se tornarem mais independentes o possível, e de acordo com ela, cada vez mais isso vem acontecendo, mas a sociedade tem muito o que aprender sobre essas pessoas.

A segunda associação analisada foi a Adevirp (Associação de Deficientes Visuais de Ribeirão Preto), na qual foi entrevistada a responsável, Marlene Tavieria Cintra.

Segundo Cintra (2007), a associação atende pessoas de todas as idades, e de acordo com os dados fornecidos por ela, o mercado de trabalho para estas pessoas encontra-se complicado, principalmente pelo fato de que, a maioria dos ambientes não estão adaptados para comportá-los. Segundo ela, a maioria dos casos de contratação dá-se pelo fato das empresas estarem buscando se adequar as leis brasileiras. A entidade oferece alguns cursos, como informática e arte tátil. No caso de contratação, a ONG afirma que na maioria dos casos a procura parte pelo lado da instituição. Uma outra grande dificuldade que os PNE's encontram é o preconceito por parte da sociedade.

A terceira pesquisa foi com o Compid (Conselho Municipal de Promoção e Integração de Pessoas com Deficiência). Este conselho trabalha paralelamente com a Secretaria Municipal de Assistência Social, buscando a auxílio de PNE's no município.

De acordo com as informações fornecidas pela representante da entidade, Sandra Rosângela Gonçalves, a principal dificuldade que estas pessoas encontram é a falta de uma qualificação adequada e apropriada a elas, além de ambientes que dificultam a acessibilidade dos mesmos. Outro problema ressaltado é o fato de que muitas famílias seguram essas pessoas especiais em casa, dificultando o convívio social das mesmas.

A quarta entidade analisada foi a Associação dos Surdos do Município de Ribeirão Preto, na qual foi entrevista a responsável pela ONG, Bianca Mezembergue. De acordo com Mezembergue (2007), o mercado de trabalho para pessoas especiais no município se encontra difícil, e o principal argumento utilizado por ela foi o fato de que pessoas especiais necessitam de uma educação especial, e isso atualmente não acontece no município..

Tratando-se de mercado de trabalho, a grande parte das empresas que empregam deficientes auditivos, buscam se adaptarem a lei que exige a quota mínima de PNE's nas empresas de acordo com o número de funcionários. Isso reflete que as empresas não buscam a prática de ações sociais focadas na responsabilidade social empresarial.

2.2 – Sindicado dos empregados no Comercio Hoteleiro e Similares de Ribeirão Preto

Outra pesquisa realizada foi com Maria Helena Nascimento, funcionária do sindicato dos empregados no comércio hoteleiro e similares de Ribeirão Preto e região. Na entrevista realizada pôde-se perceber que a associação não pratica nenhum tipo de ação social e não possui nenhum funcionário PNE em seu quadro de funcionários. A mesma acha importante que as empresas contratem pessoas especiais pelo fato de estar contribuindo para a qualidade de vida das mesmas, mas não possui conhecimento de alguma empresa no segmento do turismo que faça isso.

De acordo com a entrevistada, a associação não incentiva as empresas a estarem contratando pessoas especiais, e acredita que as empresas devem realizar tal ação de acordo com as leis, ou seja, parte de cada empresa estar contratando estas pessoas ou não. Dessa maneira a associação não é responsável por contribuir com a contratação de especiais, tendo em vista que a lei foi criada em benefício deles, e para ela, é isso que prevalece.

2.3- A Visão dos PNE`s

A pesquisa realizada com os PNE`s revelou que a maior parte de PNE`s não possui emprego fixo, e a maioria dos que trabalham se encontram no mercado informal. Isso dá-se, pelo fato da dificuldade que as mesmas encontram em empregos oferecidos pelas empresas, o que acaba fazendo com que acabem buscando por serviço no mercado informal, que está mais acessível para os mesmos.

De acordo com os próprios PNE`s o principal problema que eles encontram no mercado de trabalho é o preconceito por parte da sociedade. Alguns dos entrevistados afirmaram que a grande maioria da sociedade não acredita no potencial deles, e o emprego seria uma grande forma de estarem provando o contrário, ou seja, que eles têm potencial para estarem desempenhando algumas tarefas.

A grande maioria deles acha importante que empresas do setor de turismo disponibilize vagas para PNE`s no mercado de trabalho, em vagas que eles possam estarem atuando como telemarketing, área administrativa.

Percebeu-se que a maioria destes é apenas alfabetizado, mas que mesmo assim possui PNE`s que possuem estão buscando se adaptar para o mercado de trabalho. Dos entrevistados, um já possuía ensino superior e outro está atualmente estudando em um curso de ensino superior.

Além disso, consideram o transporte público adequado para atender PNE's no município de Ribeirão Preto, mas que mesmo assim pode contar com algumas melhorias que beneficiem o acesso dos mesmos.

2.4 - A Visão das empresas

A maior parte das empresas entrevistadas pratica algum tipo de ação social, sendo elas apoio a instituições, como Apae, creches, casas de cultura, campanhas de reciclagem, campanhas do agasalho, colaboração a associações que contribuem com crianças necessitadas, e algumas das que ainda não praticam estão pensando em começarem a apoiar.

O resultado, sobre quais empresas possuem PNE's em seus quadros de funcionários revela que a maior parte delas não mantém PNE's em entre seus funcionários. Deve-se levar em conta que uma parte das empresas entrevistadas mantém pessoas especiais em seus quadros de funcionários, sendo elas as empresas de maior porte, o que indica que possuem mais de 100 funcionários, e a partir daí a lei brasileira exige que estas contratem pessoas especiais. Isso reflete que grande parte das empresas que contratam PNE's estão buscando se enquadrarem na lei.

A grande parte delas revelou que os especiais são eficientes em suas funções e se adaptaram muito bem em seus postos de trabalho.

Das empresas que contratam, os tipos de deficiências destas pessoas podem ser analisadas no gráfico 9, sendo observado que os PNE's que possuem deficiência de locomoção, seguido de deficiência auditiva. Esse resultado demonstra que, a grande parte dos especiais contratados possui deficiência de locomoção, ou seja, a preferência das empresas é por pessoas com deficiências mais fáceis de lidar. Foi revelado que a deficiência visual representa um dos menores números de contratados pelas empresas.

Segundo a pesquisa com as ONG's, isso ocorre pelo fato de que é mais fácil adaptar o ambiente de trabalho a uma pessoa com problemas de locomoção do que adaptar um ambiente para uma pessoa que possua problemas de visão e de audição.

As empresas que mais contratam de acordo com a pesquisa foram os hotéis e as companhias áreas, que necessitam a realização desta ação, para manter-se enquadradas na lei brasileira, devido ao número de funcionários que elas possuem.

Tratando-se dos problemas que as empresas encontram para estarem contratando, observa-se que a falta de procura por parte dos interessados (PNE's) é o maior problema, sendo seguido pela falta de ambiente de trabalho disponível para pessoas especiais.

Pode-se observar que a grande maioria das empresas acha interessante disponibilizar vagas de trabalho para PNE's, sendo que isso contribuiria com a imagem da empresa perante os consumidores, além de ajudar na qualidade de vida destas pessoas. Algumas destas empresas comentaram que os PNE's têm capacidade e devem ser valorizados, sendo que isso contribuiria tanto para a empresa quanto aos próprios especiais.

Mesmo havendo esta sensibilidade do mercado, não é a grande maioria das empresas que buscam contratar estas pessoas. Um dos problemas que foram identificados na pesquisa foi o ambiente de trabalho não adequado para estas pessoas, o que prova que apesar das empresas estarem a favor da contratação destas pessoas, os seus próprios ambientes dificultam o acesso de especiais.

Como grande parte das empresas acha o tema importante, poderia ser está uma maneira de inicialização de práticas sociais voltadas para a responsabilidade social empresarial, onde poderia estar havendo uma melhoria na qualidade de vida tanto dos funcionários quanto da sociedade na qual as empresas se encontram inseridas.

Grande parte dos consumidores dariam preferência à empresas que praticam algum tipo de ação social segundo a pesquisa com as empresas. Algumas delas afirmam que os consumidores valorizam isso, sendo que atualmente eles procuram saber o que a empresa faz além de sua atividade comercial, ou seja, o que ela faz em benefício da sociedade.

Isso dá-se pelo fato de que, atualmente muitas empresas oferecem os mesmos serviços que seus principais concorrentes, e grande parte dos casos os consumidores estão buscando observar quais delas procuram se diferenciar no mercado. A prática de uma ação voltada em benefício de pessoas especiais é uma maneira que as empresas têm de mostrarem sua preocupação com a sociedade na qual a mesma se encontra inserida, e demonstrarem aos consumidores que podem se diferenciar de seus concorrentes.

A grande maioria das empresas acredita que PNE's se adaptariam bem na prestação de serviço no setor de turismo, mas que para isso o ambiente haveria de estar acessível para eles. Todavia, para que isso ocorra é necessário a adaptação do ambiente de trabalho para recebê-los.

Um ponto importante que foi analisado durante a pesquisa, diz respeito as companhias aéreas, pois as duas entrevistadas possuem PNE's em seus quadros de funcionários, porém, cada uma delas atua de uma maneira. Uma companhia prefere que estas pessoas trabalhem internamente, alegando estarem preservando a privacidade das mesmas. Já a outra optou por expor os PNE's diretamente a seus consumidores, ressaltando que isso contribui cada vez mais para a imagem da empresa.

Grande parte das entrevistadas alegaram que não há procura por parte destas pessoas, e algumas empresas ressaltaram que é difícil encontrar PNE's para o preenchimento de vagas. Algumas das entrevistadas disponibilizam vagas para pessoas especiais diretamente através do site da empresa, outras procuram por elas através de empresas especializadas em recursos humanos. Esse fato reforça a idéia de que há uma falta de organização na relação portadores de necessidades especiais e o mercado de trabalho no setor turístico em Ribeirão Preto, o que dificulta uma relação proveitosa entre as partes.

Considerações Finais

O trabalho buscou mostrar de forma científica, de um modo geral como se encontra o mercado de trabalho para os portadores de necessidades especiais no município de Ribeirão Preto, no que tange o setor de turismo.

Foram levantadas informações através da pesquisa de campo, e juntamente com a base teórica, foram destacados alguns fatores que merecem atenção para que contribuam com a relação PNE's e mercado de trabalho no setor turístico da cidade.

Tanto por parte das empresas, quanto por parte dos PNE's, foram levantadas questões a respeito, analisando o que separa um setor do outro.

Notou-se que grande parte das empresas que possuem PNE's em seus quadros de funcionários, são aquelas que buscam se adequar a lei brasileira que exige tal ação. Empresas de pequeno porte não investem na contratação de especiais, nem visam esse tipo de ação social focada na responsabilidade social empresarial. Já nas ONG's, percebeu-se que não existe uma centralização de informações entre elas, ou seja, isso reflete num mal relacionamento entre as mesmas e o mercado de trabalho no município.

A tendência das empresas do setor de turismo é a contratação de pessoas especiais visando a adequação da lei que exige tal ação das mesmas. Empresas que possuem um

número menor de funcionários, não buscam a prática de ações sociais focadas na responsabilidade social, a qual o tema se refere.

Para que essas propostas tornem-se realidade, é necessária uma conscientização de todos os interessados no ciclo, que são PNE's, empresas do segmento turístico e ONG's, de uma maneira que cada uma assuma alguma responsabilidade, que em conjunto podem ser benéficas para todos os envolvidos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ASHLEY, Patrícia Almeida. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2003. 205 p.

CINTRA, Marlene Taveira. **Entrevista na Adevirp**. Ribeirão Preto, 15 de outubro de 2007. Entrevista realizada na Adevirp para José Nilton Fuzaro Brizante.

Sicorde. Disponível em <<http://www.mj.gov.br/sedh/ct/corde/dpdh/sicorde/censo2000.asp>> Acesso em: 25 set. 2007.

GONÇALVES, Sandra Rosângela. **Entrevista no Compid**. Ribeirão Preto, 15 de outubro de 2007. Entrevista realizada no Compid para José Nilton Fuzaro Brizante.

INSTITUTO ETHOS. **Publicações Ethos**. Disponível em <<http://www.ethos.org.br/DesktopDefault.aspx?Alias=Ethos&Lang=pt-BR>>. Acesso em: 04 set. 2007

MEZEMBERGUE, Bianca. **Entrevista na Associação dos surdos do município de Ribeirão Preto**. Ribeirão Preto, 16 de outubro de 2007. Entrevista realizada na Associação dos surdos do município de Ribeirão Preto para José Nilton Fuzaro Brizante.

NASCIMENTO, Maria Helena. **Entrevista no Sindicato dos empregados no comércio hoteleiro e similares de ribeirão preto e região**. Ribeirão Preto, 01 de outubro de 2007. Entrevista realizada no Sindicato dos empregados no comércio hoteleiro e similares de ribeirão preto e região para José Nilton Fuzaro Brizante.

TORRES, Josiane. **Entrevista no Lar dos Cegos**. Ribeirão Preto, 01 de outubro de 2007. Entrevista realizada no Lar dos Cegos para José Nilton Fuzaro Brizante.

VIEIRA, José et al. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência**. São Paulo: Instituto Ethos, 2002. Disponível em <http://www.uniethos.org.br/_uniethos/documents/manual_pessoas_deficientes.pdf> . Acesso em: 20 set 2007.