



A Importância do Sociopsicocomunicador na Inclusão de Pessoas com Deficiência no Ambiente Organizacional¹

Glislaine Soares Corrêa dos SANTOS²

Maria Lúcia BETTEGA³

Universidade de Caxias do Sul / RS

Resumo

Este artigo visa analisar se o profissional de Relações Públicas pode contribuir para a inclusão da pessoa com deficiência no ambiente social-organizacional. A pesquisa foi desenvolvida através da investigação bibliográfica e a pesquisa exploratória, onde a técnica entrevista, feita por questionário, possibilitou entender o profissional no papel de agente sociopsicocomunicador. Buscou-se, ainda, saber se ele dispõe de condições para assumir a responsabilidade de conscientizar o micro ambiente organizacional para o convívio com pessoas com deficiência, promovendo assim a inclusão social e o equilíbrio de interesses dos *stakeholders* que participam da organização. Pode-se dizer que investimentos no processo comunicacional aprimoram as relações sociais e organizacionais e o comunicador, através de sua experiência e conhecimento, pode propiciar bons resultados através da comunicação.

Palavras-chave: Inclusão Social; Relações Públicas; Comunicação Organizacional; Profissional Sociopsicocomunicador.

1 Introdução

Tratar do tema inclusão em ambientes sociais requer conhecimento das práticas organizacionais, sua cultura, seus *stakeholders*⁴, visando alinhar as políticas da empresa pela ética e responsabilidade social. O objetivo geral deste artigo é analisar como os procedimentos comunicacionais podem contribuir para a inclusão da pessoa com deficiência (PCD) no ambiente social-organizacional. E, apresenta o profissional de Relações Públicas na função de agente sociopsicocomunicador⁵ capaz de gerir processos comunicacionais transparentes e que facilitem os relacionamentos estabelecidos no ambiente organizacional.

1 Trabalho apresentado no DT 3 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XIV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 30 de maio a 01 de junho de 2013.

2 Graduanda do curso de Comunicação Social - Habilitação em Relações Públicas da Universidade de Caxias do Sul, email: glislaine@hotmail.com.

3 Orientadora do trabalho. Professora e Mestre do curso de Comunicação Social - Habilitação em Relações Públicas da Universidade de Caxias do Sul, email: primiero@terra.com.br.

4 O termo *stakeholder* por ser um idiomatismo (*stake* em inglês significa interesse, *holder* significa em inglês proprietário, dono), não tem uma tradução própria, pode-se dizer que se refere ao público conectado com a empresa por razões de participação, investimentos, que tem participação; um ponto de apoio na empresa. (FRANÇA, 2004, p. 60).

5 Termo adaptado da obra Psicossociologia das Relações Públicas do autor Candido Teobaldo Andrade, 1989.



As empresas privadas devem cumprir um percentual de cotas para pessoas com deficiência⁶, reserva legal garantida pelo Ministério do Trabalho. A lei assegura às pessoas com deficiência a inserção ao trabalho, como qualquer outra pessoa, com direitos trabalhistas e previdenciários garantidos.

Uma empresa que valoriza a inclusão é aquela que considera as condições e limitações humanas, encontrando meios para que cada funcionário possa exercer seu papel enquanto cidadão. Ao incluir nos estudos de comunicação, a valorização de pessoas com deficiência, propôs-se analisar a importância da organização na busca de práticas de humanização e valorização de pessoas independente de sua limitação, além de assegurar o cumprimento da exigência legal.

2 Relações Públicas, Sociopsicocomunicador e Comunicação

A comunicação pode ser considerada um meio pelo qual as pessoas podem conseguir a consolidação de seus objetivos, no ambiente organizacional ou fora dele. Porém, para que o processo de comunicação possa ser eficiente, o uso de ferramentas adequadas é fundamental, pois elas permitem que o processo comunicacional se efetue favoravelmente.

A atividade do profissional de Relações Públicas pode ser aplicada em diferentes áreas da sociedade, inclusive em espaços onde possa exercer a função de agente sociopsicocomunicador, atividade que permite mediar à socialização e inclusão das pessoas com deficiência no ambiente organizacional.

Com base neste breve preâmbulo, pretende-se explanar os conceitos de Relações Públicas e comunicação, e o que vem a ser um profissional sociopsicocomunicador com atuação específica com os chamados *stakeholders* da organização.

Na percepção de Vieira (2002), as Relações Públicas se inserem na área de atuação das Ciências Sociais com complemento da subárea onde as ações são pensadas e aplicadas:

As Relações Públicas não se constituem numa ciência enquanto explicação sistemática do mundo. Mas desde que estão afetos a sua atividade a compreensão, a previsão e o controle dos fenômenos da sociedade, elas se enquadram entre as Ciências Sociais. Mesmo não ajustadas aos princípios e leis do conhecimento científico, a atividade já se projeta na práxis como um

⁶ “I - Toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano; II – deficiência permanente – aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter a probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos” (Decreto nº 5.926/04, Art.3º).



agir refletido, consciente, transformador do natural, do homem e do social, surgindo como visão crítica da teoria. Lida com um universo simbólico que identifica e decodifica as leis subjacentes aos fenômenos. Tem, portanto, definido como objeto material a relação organização-públicos e seus conflitos iminentes, e como objetivo legitimar as ações organizacionais de interesse público. (VIEIRA, 2002, p. 16).

As atividades de relações públicas têm por foco o relacionamento do homem em sociedade. Suas ações são baseadas em estudos, técnicas e principalmente em princípios éticos. Logo, sua função é voltada ao gerenciamento da relação organização-públicos.

As relações públicas têm papel importante na manutenção do equilíbrio e dos interesses da sociedade e da organização, estabelecendo assim uma política de comunicação, que possibilitará essa integração.

Regulamentado pela Lei nº 5.377, de 11 de dezembro de 1967, o exercício profissional de Relações Públicas, constituem o objeto geral da profissão: “A atividade e o esforço deliberado, planejado e contínuo para esclarecer e manter compreensão mútua entre uma instituição pública ou privada e os grupos e pessoas a que esteja direta ou indiretamente ligada”⁷. (Art.1º, Cap.I 1968).

Na perspectiva de Kunsch (2003), as Relações Públicas dispõem de condições para desenvolver ações inclusivas nas organizações através da comunicação que, ao serem planejadas com eficácia, passa a agir de forma multiplicadora e integradora, agregando os indivíduos, independentemente de classe social ou estilo, em torno dos objetivos propostos.

As relações públicas, graças ao papel que lhes cabe de lidar com públicos multiplicadores e ao planejamento que essa função exige, têm muito a contribuir para a eficácia da comunicação integrada nas organizações, justamente por sua capacidade de se dirigir diretamente a vários segmentos de públicos, usando comunicação específica. (KUNSCH, 2003, p.185).

Administrar e estruturar estrategicamente um planejamento de comunicação possibilita integrar áreas/setores da empresa para que o ambiente organizacional seja propício para diferentes objetivos e metas, inclusive para o processo de inclusão social.

Kunsch (2003) enfatiza que o papel da comunicação nas organizações só pode ser cumprido quando ela for valorizada e compreendida por todos os integrantes da organização, desde a cúpula diretiva até os funcionários que exercem as funções mais simples, pois comunicação é um ato de comunhão de ideias e supõe o estabelecimento do diálogo.

⁷ Disponível em: www.conferp.com.br, acesso em: 12/11/2012 às 20h.



Ou seja, a comunicação não pode ser resumida como um simples ato de transmitir informações, pois ela se caracteriza como um processo vital para qualquer organização. Neste sentido, a atividade de Relações Públicas se insere no processo comunicacional para ser o meio de interação entre a organização e seus públicos, onde o elo se constrói por meio da comunicação.

Neste contexto, é possível perceber a existência de uma interface que associa a atuação dos profissionais de Relações Públicas e o processo de comunicação nas organizações, de maneira que as atividades exercidas neste contexto são essenciais para a excelência no processo de comunicação, além de ser a comunicação o mecanismo/meio para a efetividade da função de Relações Públicas. Vieira, ao mostrar que a comunicação é aquela que move os agentes sociais, diz que:

As Relações Públicas têm como suporte o processo comunicacional e, mais que isso, devem estar atentas aos movimentos do meio ambiente e das exigências sociais. Devem se servir das Ciências Sociais para estudar os diversos aspectos da vida grupal; das ciências Humanas para entender o homem que vive, produz e fala, ou seja, compreendendo-o enquanto ser que representa na vida, no trabalho e na linguagem. (VIEIRA, 2002, p.17).

Para que o processo comunicacional seja eficiente, o planejamento é aquele que permite ao profissional de Relações Públicas analisar criteriosamente os diferentes aspectos do objeto de estudo, pois cada público é regido por um histórico cultural, o qual reflete em suas atitudes e anseios para viver em sociedade.

As empresas não se dissociam das relações sociais, ou seja, as relações sociais são as que possibilitam a harmonia no ambiente organizacional e, esse processo de coesão, dá-se pela comunicação, que ajusta e fortalece os relacionamentos quando atividades são propostas e desenvolvidas adequadamente.

Para Fortes:

A interação entre as pessoas de um grupo, ou entre diferentes grupos, realiza-se por intermédio de processos de comunicação. A comunicação faz com que sejam partilhadas experiências, estabelecendo-se, aos poucos, uma relativa homogeneidade de pensamentos, sentimentos e atitudes. (FORTES, 2003, p.61).

Para que a comunicação realize-se efetivamente e contribua como ferramenta de socialização, as relações públicas devem valer-se de sua atividade para estabelecer esse elo entre a sociedade e organização-públicos. Com essa finalidade, é possível conceituar e co-



relacionar o termo sociopsicocomunicador na ação dos relações públicas enquanto agentes promotores da inclusão social de pessoas com ou sem deficiência no ambiente organizacional, mediando a Sociologia e a Psicologia Social no processo comunicacional.

Conforme a análise de Andrade (2003), o relações públicas tem como missão:

O profissional de Relações Públicas deve funcionar como agente catalisador dentro da empresa, em presença da administração e dos funcionários, procurando ativar e manter a compreensão e a confiança que devem reinar em toda a organização. Cabe a ele estimular e facilitar a comunicação em ambos os sentidos, entre a administração e os empregados, para conseguir um clima de entendimento. (ANDRADE, 2003, p. 100).

Andrade (2003) afirma que “existe uma inquietação por parte de alguns relatores públicos, no sentido de encontrar nas Ciências Sociais - principalmente Sociologia e Psicologia Social - a base do verdadeiro caminho para as Relações Públicas”. (ANDRADE, 2003, p. 85).

Kunsch (2010), corroborando com o mesmo pensamento de Andrade, salienta que a comunicação facilita as relações humanizadas nas organizações:

Organizações consideradas como organismos sociais vivos, incitam um olhar significativo sobre as relações humanas que permeiam suas estruturas, seus processos e suas práticas. [...] As questões de humanização e das relações de trabalho ganham novo sentido, evidenciando-se muito mais os aspectos subjetivos em relação aos objetivos, tornando as organizações um espaço dependente da ação e da interação do ser humano – e portanto, de sua comunicação. (KUNSCH, 2010, p.140).

Com esta breve explanação sobre a atividade que o profissional de relações públicas pode exercer e a importância que exerce a comunicação em uma organização, pretende-se a seguir comentar o que prevê a lei que determina a inclusão de pessoas com deficiência (PCD) no mercado de trabalho. Pressupõe-se, a partir da definição do Ministério do Trabalho que a inclusão social é um direito de todos, sem distinção.

O direito de ir e vir, de trabalhar e de estudar é a mola-mestra da inclusão de qualquer cidadão e, para que se concretize em face das pessoas com deficiência, há que se exigir do Estado a construção de uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, apud Constituição Federal), por meio da implantação de políticas públicas compensatórias e eficazes. (MTE⁸, 2009, p.11).

⁸ Ministério do Trabalho e Emprego.



Para que de fato esse direito seja cumprido, “a legislação estabeleceu a obrigatoriedade de as empresas com cem (100) ou mais empregados preencherem uma parcela de seus cargos com pessoas com deficiência. A reserva legal de cargos é também conhecida como Lei de Cotas. (art. 93 da Lei nº 8.213/91)”. (MTE, 2009, p.20).

Entende-se que, para a efetivação de ações inclusivas, o processo comunicacional deve acontecer gradativamente, e as relações públicas no papel de agente sociopsicomunicador, em apoio ao setor de Recursos Humanos, podem partir da sensibilização e envolvimento de todos para um ambiente organizacional saudável.

Neves (2000) contribui definindo a versatilidade do perfil do Relações Públicas:

O RP não precisa ser bacharel em direito, mas tem que conhecer leis, sua hierarquia, o processo legislativo, etc. [...] Não precisa ser sociólogo, mas tem que conhecer bem o perfil, as idiosincrasias e as motivações dos segmentos da sociedade. Não precisa ser psicólogo, mas tem que conhecer alguma coisa da natureza humana e suas manhas. Não precisa entender a fundo o negócio da empresa, mas tem que conhecer seus objetivos estratégicos, produtos e serviços, políticas. E mais do que ninguém, deve conhecer os fundamentos da comunicação, das técnicas e das disciplinas de Relações Públicas. Em suma, é uma atividade que requer conhecimentos técnicos, cultura geral e sensibilidade. (NEVES, 2000, p. 213).

O autor afirma que as empresas devem ir além dos interesses dos próprios negócios e valorizar o social. Considera-se relevante observar algumas características para que a empresa possa cumprir seu papel de cidadã:

- Ser ética. Respeitar as leis, a concorrência, pagar impostos.
- Não discriminar minorias. De preferência, ir mais longe: apoiá-las.
- Ter responsabilidade social: respeitar o meio ambiente, contribuir para o desenvolvimento social e cultural.
- Ser criativa e inovadora.
- Ser transparente, relacionar-se bem com todos os públicos.
- Ser respeitadora de compromissos. (NEVES, 2000, p. 24).

Tais afirmações vêm ao encontro dos anseios, no sentido de mostrar que o profissional de Relações Públicas, como agente sociopsicomunicador em sua definição, deve nortear suas atividades com padrões éticos no relacionamento entre a organização e seus públicos, visando promover o bem comum.

3 Estudo de campo: conhecimento com valor



Utilizou-se, para a realização deste trabalho, a pesquisa exploratória, que segundo Gil (2002, p. 41) “[...] tem por objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses”. O instrumento usado para a coleta de dados foi o questionário, que realizado após a elaboração da fundamentação teórica, teve muita importância para obter, com dois grupos selecionados para fazer parte da pesquisa. As perguntas que fizeram parte do instrumento foram estruturadas na ordem quantitativa.

Para Duarte:

Entrevista fechada é realizada a partir de questionários estruturados, com perguntas iguais para todos os entrevistados, de modo que seja possível estabelecer uniformidade e comparação entre respostas. [...] Existe distanciamento do entrevistador, que cumpre a função de obter respostas para as questões propostas, sem discussão sobre elas. [...]. (DUARTE & BARROS, 2005, p. 67).

A elaboração do questionário com perguntas fechadas requer, conforme Lakatos e Marconi (2007), uma série de normas precisas, com o fim de aumentar sua eficácia e validade. Para este estudo, foram desenvolvidas perguntas fechadas devido à complexidade do tema. Entende-se que este modelo de instrumento possibilita ao entrevistado, expressar seu pensamento, escolhendo uma das respostas propostas. Além disso, foram feitos dois modelos de instrumentos, sendo que cada qual contém perguntas que dizem respeito à realidade dos entrevistados.

Para a coleta de dados deste artigo, realizou-se entrevista presencial, individualizada e sigilosa com os participantes. O objeto deste estudo ocorreu na realização de pesquisa exploratória, com aplicação de perguntas que visam resultados quantitativos. Visando conhecer a percepção das chefias a respeito da inclusão de pessoas com deficiência. E, dos PCDs contratados e que trabalham em uma empresa da cidade de Caxias do Sul/RS e que têm por negócio a fabricação e venda de vidros de segurança temperados, laminados e insulados, aplicados em diversos segmentos de mercado. Por uma questão de sigilo, esta empresa será denominada no decorrer do artigo como “empresa participante”.

Foram aplicados questionários com quatorze (14) dos dezoito (18) coordenadores e líderes e com as seis (6) pessoas com deficiência que trabalham em uma das unidades.

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos.

Concepção espiritual da deficiência



As respostas da primeira questão referente à “concepção espiritual” das pessoas com deficiência, percebe-se que 64% dos participantes, transferem a questão de um indivíduo ter algum tipo de deficiência como uma determinação divina. Isso possibilita analisar a necessidade de estruturar meios de comunicação para modificar esta percepção cultural distorcida das chefias.

A autora Marchiori afirma que:

Cultura e Comunicação têm uma das relações mais íntimas do mundo do conhecimento. Sendo a cultura a personalidade de uma empresa, ao vivenciá-la, a organização lhe dá vida, permitem trocas e críticas que a tornam pulsante e dinâmica e, portanto, real e passível de acompanhar de forma proativa as mudanças do mundo e do mercado. (MARCHIORI, 2008, p.31).

Consequentemente, ações relacionadas à mudança cultural, podem ser geridas através da ação do sociopsicomunicador, enquanto promotor da inclusão social.

Concepção baseada em pressupostos da normalidade

Conforme determinação do Ministério do Trabalho (MTE, 2009) “à medida do possível, em todos os setores da empresa sejam alocadas pessoas com deficiência”. (art. 2º da recomendação nº 168 da OIT⁹).

Observou-se que 55% dos respondentes concordam pouco e concordam com a realidade de que as pessoas com deficiência não podem exercer atividades nas empresas, e que estão propensas a se acidentar e também, que instituições governamentais ou ONGs estariam mais aptas a contratá-las, ocorrendo discrepâncias no que se refere à concepção de igualdade de direitos.

No art. 5º item III, da Convenção nº 159 da OIT, que se refere aos princípios para a integração de pessoas com deficiência: “Respeito às pessoas portadoras de deficiência, que devem receber igualdade de oportunidades na sociedade por reconhecimento dos direitos que lhes são assegurados, sem privilégios ou paternalismos” (MTE, 2009, p. 19).

Neste sentido, conforme determinação da OIT é assegurado à pessoa com deficiência, o respeito e igualdade de oportunidades, na sociedade. O que requer, portanto, acesso, reconhecimento e segurança ao trabalho, enquanto cidadãos.

⁹ Organização Internacional do Trabalho.



Concepção baseada nos pressupostos da inclusão

No que diz respeito às condições de trabalho para a realização de atividades pelas pessoas com deficiência, percebe-se que 57% dos entrevistados discordam ou concordam pouco, concebendo a ideia de que nem todas as atividades na empresa participante podem ser realizadas por pessoas com deficiência mesmo que se ofereçam condições adequadas para desempenhar o trabalho. A mudança desta perspectiva poderá ocorrer através de ações estabelecidas pelo profissional de Relações Públicas, enquanto agente sociopsicomunicador, pois segundo Vieira corresponde essa atividade a “[...] um método de motivação para mudança de mentalidade, no sentido de humanizar relações de trabalho, minimizar diferenças sociais [...]”. (VIEIRA, 2002, p.20).

Se a organização propiciar condições no desenvolvimento de um ambiente seguro e saudável, sensibilizando os públicos para promoção da inclusão de pessoas com deficiência, a organização certamente tornar-se-á mais responsável socialmente.

Fator desempenho

Para o Ministério do Trabalho e Emprego: “a avaliação de desempenho da pessoa com deficiência deve levar em conta as implicações de suas limitações na produtividade”. Logo, ao tabular as respostas das perguntas referentes ao desempenho no trabalho das PCDs, constatase que a realização de atividade por pessoas com deficiência não impede que a produtividade ocorra e que a organização torne-se competitiva.

Considerando o fato de que 88% dos respondentes afirmam que as pessoas com deficiência podem desenvolver atividades com produtividade, e que isso não impossibilita a empresa de ser competitiva. Consequentemente, esse índice fortalece a possibilidade da organização tornar-se inclusiva. Para instaurar relações humanizadas no ambiente de trabalho, requer implementação de política de Recursos Humanos que contemplem a comunicação como elemento estratégico.

Para isso, deve-se conhecer e analisar a cultura organizacional e se necessário, revê-la. Os valores e objetivos devem ser definidos com base na transparência e na ética e, sobretudo, precisam ser visualizados deste o ápice estratégico até as bases produtivas. As Relações Públicas, como um agente sociopsicomunicador, possui conhecimento e técnica suficientes para consolidar uma comunicação eficaz em parceria com Recursos Humanos.



Fator benefício da contratação

No que refere-se à repercussão da empresa por meio de uma imagem positiva, com a contratação de PCDs, Neves (2000) afirma que as empresas devem ir além dos interesses dos próprios negócios, valorizar o social, fator esse que reverte a favor da imagem empresarial. Em relação à imagem, 71% concordam que a contratação de pessoas com deficiência é benéfica para a organização.

Com a concordância da maioria dos entrevistados sobre a contratação de PCDs, o sociopsicomunicador em apoio ao setor de recursos humanos, poderá através de programas e ações de comunicação interna fortalecer as formas de integrar essas pessoas ao ambiente social-organizacional e, conseqüentemente, refletirá ainda mais em ganhos para a imagem da organização enquanto cidadã responsável.

Fator treinamento

Em relação ao item que se volta ao treinamento de funcionários e chefias para supervisão do trabalho de pessoas com deficiência, dos coordenadores e líderes entrevistados, 93% concordam que é indispensável à realização de treinamento para supervisionar as atividades das pessoas com deficiência. Logo, o sociopsicomunicador poderá contribuir com as chefias através de ferramentas que promovam a inclusão social.

Marta Gil, autora e professora da Universidade de São Paulo (USP), sugere que a inclusão de pessoas com deficiência aconteça no ambiente organizacional devem-se considerar:

Primeiro passo antes de recrutar, prepare a empresa. Ex: não se convida amigo vegetariano para comer churrasco. Adequar descrição de cargos, conhecer a Lei de Cotas, adequar o local de trabalho (que é para todos). Fazer *check list* da acessibilidade. Adequação de locais de trabalho e de circulação comum (entrada, restaurantes, banheiros, áreas de lazer, bebedouros, quadro de avisos, caixa eletrônico e outros). Adequação do Mobiliário, aparelhos, máquinas e equipamentos, EPI's. Capacitação de RH, departamento de comunicação, segurança. *Workshop* para chefias, gerentes e lideranças. Palestras para colaboradores. (Informação verbal).¹⁰

¹⁰ Em palestra ministrada por Marta Gil na Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul – FIERGS - de Porto Alegre – RS em 26 de outubro de 2012.



“Para a empresa socialmente responsável, a contratação de pessoas com deficiência não é vista apenas como uma obrigação legal” (MTE, 2009, p. 54). Após alicerçar sua cultura em políticas comunicacionais inclusivas para o bom relacionamento social entre da organização e seus *stakeholders*, a empresa consolida automaticamente seu exercício de cidadania pela inclusão social.

A seguir, serão apresentados os resultados dos questionários aplicados as pessoas com deficiência.

Fator sensibilização

Nas respostas obtidas no item a respeito da segurança, saúde e socialização dos direitos de todos os trabalhadores da organização identificou-se que há necessidades em promover a efetivação de direitos para todos.

Para tanto, ressalta-se que é de responsabilidade da empresa, promover e “sensibilizar seu quadro funcional no sentido de eliminar preconceitos e estereótipos e outras atitudes que atentam contra o direito das pessoas a serem iguais”. (MTE, 2009, p. 31). Independente da limitação existente.

Possibilitou-se analisar que 50% dos respondentes concordam que na empresa participante as pessoas com deficiência recebem condições de segurança e saúde na mesma proporção que os demais funcionários. Em contrapartida, a mesma quantidade de respondentes, observa que há necessidade de criar condições que viabilizem as atividades de trabalho e convivência social das pessoas com deficiência em proporcional igualdade com os demais.

Fator adaptações das condições de trabalho

No que refere-se à acessibilidade e condições que facilitam a realização do trabalho das pessoas com deficiência. Sasaki (2012) enfatiza que “o não for acessível não é inclusivo. O que não for inclusivo não é acessível”. (Informação verbal)¹¹

Para o MTE, a empresa deve atentar-se:

¹¹ Em palestra ministrada por Romeu Kazumi Sasaki na Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Sul (FIERGS) de Porto Alegre – RS em 26 de outubro de 2012.



É importante que a empresa desenvolva um processo de acompanhamento do empregado com deficiência visando sua integração com os colegas e chefia e adaptação às rotinas de trabalho. Para tal, tanto o empregado com a chefia devem ser questionados a respeito das questões suscitadas com o ingresso do novo empregado. Muitas vezes, o próprio empregado vai sugerir adaptações no seu posto de trabalho e o chefe, orientado e apoiado nas dificuldades relatadas, poderá encontrar a solução para melhorar a realização das rotinas. (MTE, 2009, p. 31).

Dos respondentes, 50% concordam que na empresa participante mantém um padrão estrutural e de gerenciamento de tarefas adequados para a contratação de pessoas com deficiência. Porém, comparado com a perspectiva dos demais respondentes, conclui-se que há necessidade de adequação no ambiente para receber PCDs.

Adequar o ambiente organizacional, nem sempre exige grandes mudanças. Faz-se necessário estabelecer, primeiramente, um diagnóstico e, após adaptar-se, conforme sinalizam-se as necessidades. O MTE reforça a importância de envolver as pessoas com deficiência nessas adequações. O sociopsicomunicador contempla de conhecimento e recursos para intermediar esse processo inclusivo.

Fator integração social na organização

A partir da perspectiva das pessoas com deficiência que trabalham atualmente na empresa participante, no que se refere a opinião dos mesmos sobre o relacionamento e apoio dos colegas e gestores, percebe-se que 61% concordam que existe integração social no ambiente de trabalho. Entretanto, é relevante o nível de insatisfação dos demais respondentes. Por conseguinte, são necessárias ações do sociopsicomunicador para consolidar a inclusão social com a implantação de políticas comunicacionais inclusivas em parceria ao setor de recursos humanos.

Para Kunsch, atividades de comunicação interna podem ser desenvolvidas em parceria, pois “o setor de Relações Públicas poderá trabalhar de forma integrada com o departamento de recursos humanos [...] valendo-se de diversos meios e instrumentos”. (KUNSCH, 2003, p. 121).

A partir dos estudos feitos em campo, foi possível tecer um panorama sobre o que pensam os públicos que compõem a empresa - coordenadores e lideranças - sobre suas percepções referentes à contratação e inclusão de pessoas com deficiência e também a opinião dos próprios PCDs após a inserção em atividades laborativas na empresa participante.



Conclui-se, portanto, que existe um ambiente favorável para ser ocupado pelo profissional de Relações Públicas, enquanto agente sociopsicomunicador, no processo de contextualização dos direitos e inclusão de pessoas com deficiência no ambiente sócio-organizacional. Todavia, deve-se conhecer a realidade da empresa, para a criação de estratégias e políticas adequadas. Desta forma, o profissional estará contribuindo também para o desenvolvimento humano na sociedade.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mais do que uma simples atividade de subsistência, o trabalho pode ser também considerado como importante forma de proporcionar um sentido à vida das pessoas, atribuindo-lhes identidade. Ao negar às pessoas com deficiência o acesso ao trabalho e também impedi-las de exercer cidadania e realizarem-se como seres humanos. Com este ato, comete-se uma infração ao direito de que todas as pessoas possuem de reconhecimento pessoal e social.

Organizações que visam tornar-se humanizadas necessitam investimentos no processo comunicacional para tornarem-se diferenciadas no mercado de trabalho. A área da comunicação em apoio ao setor de recursos humanos deve estar integrada na busca da inclusão social.

Neste sentido, o Relações Públicas pode ser o profissional apto a atuar como o agente responsável por programas sistemáticos que visam conscientizar as organizações “[...] de sua responsabilidade para com a sociedade. Elas têm de se lembrar disso e cumprir seu papel social, não se isolando do contexto onde se inserem, nem querendo usufruir da comunidade apenas para aumentar seus lucros”. (KUNSCH, 2003, p. 143). Pode-se dizer que esse profissional, ao assumir o papel de agente Sociopsicomunicador, dispõe de condições para assumir a responsabilidade de conscientizador, por deter de conhecimento, preparo e técnica para gerir ações que promovam a inclusão social e o equilíbrio de interesses dos *stakeholders* que participam da organização.

Através da análise da investigação realizada, entende-se que ao incluir pessoas com deficiência, a organização deve intensivar práticas de humanização e valorização da diversidade, e não apenas garantir o cumprimento da exigência legal.

Pode-se concluir que o sociopsicomunicador é capaz de gerir processos comunicacionais transparentes e que facilitam os relacionamentos estabelecidos no ambiente organizacional.



Este trabalho pode ser considerado um ponto de partida, pois pretende-se continuar a investigação em estudos futuros, com novas análises voltadas a este assunto, expandindo as investigações em mais organizações para identificar se existem mais barreiras, além das encontradas, na inclusão de pessoas com deficiência.

A presente pesquisa alcançou seu objetivo ao levantar as questões relativas à ação do sociopsicomunicador na mediação entre a organização e seus *stakeholders*. Buscou-se mostrar que o diferencial competitivo de uma empresa ou organização pode estar centrado na forma de como os administradores tratam seus funcionários, sobretudo àqueles que possuem alguma limitação, mas que essa não tira do ser humano o espaço que lhe é reservado como cidadão.

Assim, uma empresa que intitula-se humanizada e cidadã, deve ter um profissional preparado para promover a inclusão de pessoas que são rotuladas como “incapazes¹²” e, demonstrar as pessoas com deficiência que é possível sim, pertencer de maneira atuante no mercado de trabalho em uma sociedade regida pelo capital.

Referências

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Curso de Relações Públicas: Relações com os diferentes públicos**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 6ª ed., 2003.

_____. **Psicossociologia das relações públicas**. São Paulo: Edições Loyola, 2ª ed., 1989.

BARROS, Antonio; DUARTE, Jorge (Org.). **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

CONFERP– Disponível em: http://www.conferp.org.br/?page_id=35. Acesso em: 19/08/2012.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas: processos, funções, tecnologia e estratégias**. São Paulo: Summus, 2ª ed., 2003.

FRANÇA, Fábio. **Públicos: Como identificá-los em uma nova visão estratégica**. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2004.

_____. LEITE, Gutemberg. **A comunicação como estratégia de recursos humanos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2007.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 4ª ed., 2002.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org). **A Comunicação como fator de humanização das organizações**. São Paulo: Difusão, 1ª ed., 2010.

_____. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus, 4ª ed., 2003.

¹² O grifo é nosso.



LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2007.

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização**. São Caetano, SP: Difusão, 2006.

MINISTÉRIO DO TRABALHO – MTE. **A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. Brasília: MTE, SIT, 2009.

NEVES, Roberto de Castro. **Comunicação empresarial integrada: como gerenciar: imagem, questões públicas, comunicação simbólica, crises empresariais**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Mauad, 2000.

VIEIRA, Roberto Vieira. **Relações Públicas: opção pelo cidadão**. Rio de Janeiro: Mauad, 2002.