

GUIA DE COMUNICAÇÃO

PARA A INTEGRAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA



GUIA DE COMUNICAÇÃO
PARA A INTEGRAÇÃO DE PESSOAS
COM DEFICIÊNCIA

FICHA TÉCNICA

Título: *Guia de Comunicação para a Integração de Pessoas com Deficiência*

Autor: Parceria de Desenvolvimento – **Respons&Ability**

Cláudia Tapadas – SDC – Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Filipa Caldas – SDC – Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Jorge Jacinto – SDC – Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Maria João Vasconcelos – SDC – Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Edição: Parceria de Desenvolvimento – **Respons&Ability** – Investindo na Diversidade
Iniciativa Comunitária EQUAL

Coordenação: SDC – Consultoria em Desenvolvimento Sustentável

Design: início

Impressão: Gráfica de Coimbra

ISBN: 978-989-8034-12-0

Maio de 2008



ÍNDICE

PREFÁCIO

1. INTRODUÇÃO 11

2. COMUNICAÇÃO PARA A INCLUSÃO 14

- > Missão e importância
- > Gestão da diversidade e da sustentabilidade
- > Formas de comunicação
- > A Pessoa com Deficiência e o trabalho

3. FASES DA COMUNICAÇÃO 22

- > Comunicar para recrutar
- > Comunicar para acolher
- > Comunicar para acompanhar
- > Comunicar para sustentar

4. RECOMENDAÇÕES ÀS EMPRESAS 39

5. GLOSSÁRIO 42

6. ANEXOS 47

> PREFÁCIO

A criação de postos de trabalho é uma das expressões fundamentais da responsabilidade social das empresas. As opções de gestão com impacte na criação, manutenção ou extinção de empregos estão, por isso, entre os aspectos mais críticos do quotidiano das empresas nas sociedades modernas. A sua capacidade de criação de valor, a sua reputação e a sua aptidão para gerir riscos e conflitos estão fortemente dependentes, ainda, deste factor.

Neste contexto, a transparência nos processos e nos objectivos, o grau e a qualidade dos compromissos assumidos e a relação de confiança com as diferentes partes interessadas são os valores fundamentais a comunicar, na perspectiva da sustentabilidade do negócio.

Empregar pessoas com deficiência é uma questão recorrente nas aproximações feitas à dimensão social da sustentabilidade.

A preocupação pode ser, umas vezes, a promoção da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, com vista a combater assimetrias socio-económicas, e pode ser, outras vezes, a busca da socialização das pessoas com deficiência, através do desenvolvimento de uma actividade profissional.

As empresas não são a fonte da solução para todos os males e desventuras que afectam as sociedades, não devendo substituir-se ao papel social que foi cometido ao Estado moderno. As empresas podem, no entanto, continuar a contribuir para um esforço conjunto, mais eficaz, para a valorização das pessoas com deficiência.

Para poderem desenvolver projectos de emprego de pessoas com deficiência, as empresas precisam de comunicar eficazmente as políticas que tenham adoptado nesse sentido. Além de terem os meios necessários de comunicação interna para a integração de pessoas com deficiência, as empresas terão de evitar quaisquer equívocos, garantir critérios de equidade, que previnam novas discriminações e novos excluídos, e promover novos valores positivos sem gerar novos desequilíbrios.

O GUIA DE COMUNICAÇÃO PARA A INTEGRAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA é uma abordagem pioneira aos problemas relacionados com a comunicação empresarial para a inclusão. Como todos os trabalhos precursores, oferece-nos, sobretudo, a oportunidade de pensar no muito trabalho que terá de ser feito no seu domínio e na necessidade de compreender bem todos os lados da questão a que se propõe dar uma resposta.

Franco Caruso

Responsável do Departamento de Comunicação

e Sustentabilidade da Brisa



1 INTRODUÇÃO

> INTRODUÇÃO

Muitas empresas e organizações não comunicam as suas actividades de **Responsabilidade Social** (RS). Uma não querem correr o risco de serem mal interpretadas e acusadas de utilizar a RS como um instrumento comercial. Outras acreditam que a comunicação é algo reservado às grandes empresas. Para outras, ainda, a RS é tão natural que não chega a constituir assunto.

No entanto, comunicar o envolvimento de uma empresa na área da responsabilidade social é uma forma clara de informar os seus *stakeholders*, isto é, colaboradores, clientes, fornecedores, comunidades, governo, etc., sobre os valores que a orientam e sobre os produtos e serviços que oferece ao mercado. Para além de se assumir, obviamente, como um bom exemplo a seguir por outras.

Na vertente específica da gestão da diversidade, a comunicação tem um papel preponderante no estabelecimento de um diálogo aberto entre a empresa e alguns grupos especiais, para os quais a inclusão tem desafios acrescidos, como no caso das **Pessoas com Deficiência** (PcD). No que respeita à inclusão no mercado de trabalho, existem vários exemplos de grupos em desvantagem, como as minorias, os imigrantes, as mulheres, entre outros.

É neste contexto que o projecto Respons&Ability - resultante da iniciativa comunitária EQUAL - se propõe promover boas práticas empresariais, plataformas de inovação e colaboração na óptica da empregabilidade de PcD.

Promover e comunicar a empregabilidade de **peessoas com deficiência** é, assim, um dos nossos objectivos, devendo fazer parte estrutural da estratégia global de qualquer empresa responsável, e passando, antes de mais, por informar, sensibilizar e formar todos os *stakeholders*. Estes são destinatários internos prioritários, como os colaboradores envolvidos na gestão de topo, na comunicação e marketing, na gestão de recursos humanos (processos de recrutamento, selecção e gestão de carreiras, higiene e segurança laboral, saúde ocupacional...).

À comunicação cabe a facilitação das relações entre as empresas e as pessoas com deficiência, através dos meios internos e externos habitualmente disponíveis. Neste contexto, o GUIA DE COMUNICAÇÃO PARA A INTEGRAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA pretende ser uma ferramenta prática através da qual as pequenas e médias empresas (PME) poderão auto-avaliar a sua política de gestão da diversidade e aferir a necessidade de efectuar ajustes razoáveis à sua forma de comunicar, de modo a assegurarem que esta é acessível a todos, sem excepção.

→ **O GUIA DE COMUNICAÇÃO PARA A INTEGRAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA integra a colecção desenvolvida para o projecto Respons&Ability, da qual fazem ainda parte o *Guia sobre a Integração de Pessoas com Deficiência* e o *Guia de Marketing para a Integração de Pessoas com Deficiência*.**



2 COMUNICAÇÃO
PARA A INCLUSÃO

COMUNICAÇÃO PARA A INCLUSÃO

NESTE CAPÍTULO...

- > A importância da comunicação na perspectiva da inclusão, da gestão da diversidade e da sustentabilidade.
- > As ferramentas de comunicação ao serviço da RS e da gestão da relação empresa/colaborador.
- > A PcD no mercado de trabalho.

Integrar **pessoas com deficiência** na sua organização faz parte da estratégia de uma empresa socialmente responsável. Mas, antes de mais, é necessário que todas as pessoas saibam que são bem-vindas. Que a diferença é valorizada. Afinal, o importante para a empresa não é a deficiência, mas sim o talento e as competências individuais. Mas a integração de pessoas com deficiência depende, e muito,

da participação na vida da empresa, e esta, por sua vez, depende da capacidade de aceder à informação e à formação e de saber comunicar com os outros. É aqui que entra a comunicação socialmente responsável. Regida por valores fundamentais como a transparência e o diálogo, a comunicação deve chegar a todos, dentro e fora da empresa, partilhando uma linguagem, uma atitude, uma visão.

Há vários tipos de deficiência, causados por acidentes, doenças ou desordens genéticas. Podem necessitar de aceder à informação em formatos diversos as pessoas que:

- > tenham incapacidade visual, orgânica ou funcional, não corrigível;
- > tenham incapacidade intelectual ou de aprendizagem (dislexia, por exemplo);
- > sejam surdas profundas, necessitando de usar a linguagem gestual como meio de comunicação;
- > tenham incapacidade auditiva que limite o uso de um telefone de voz ou de quaisquer sinais sonoros;
- > tenham incapacidade da fala ou linguagem que as impeça de usar um telefone;
- > tenham dificuldades de destreza que as impeçam de segurar ou manipular equipamento, ferramentas ou produtos.

Por outro lado, algumas destas pessoas poderão ter incapacidades múltiplas.

MISSÃO E IMPORTÂNCIA

A comunicação é uma das maiores necessidades do Homem. Garantida para a maioria, acaba por rejeitar a diferença se os devidos ajustes não forem feitos. Compreender e integrar a diferença faz parte, hoje em dia, das boas práticas de qualquer empresa socialmente responsável. Em consequência, a comunicação

deve ter na sua base o princípio fundamental da inclusividade. Uma das suas primeiras funções será exactamente fazer perceber as inúmeras vantagens estratégicas, comerciais, sociais, legais e éticas que decorrem desta nova cultura de inclusividade e gestão da diversidade. As organizações desenvolvem valores

de solidariedade, partilha e complementaridade que combatem o preconceito e promovem a igualdade entre os indivíduos. Estes, por sua vez, são colaboradores empenhados, com uma situação profissional activa e digna, possuindo recursos relevantes para a organização, desenvolvidos no decorrer da sua vida pessoal.

Os programas empresariais direccionados para a diversidade dependem de uma comunicação eficaz para o seu sucesso. Este guia tem como missão mobilizar as PME para a valorização da RS, capacitando-as para integrarem pessoas com deficiência nos seus quadros, e contribuindo para um maior envolvimento de todos os interessados na concretização desse objectivo.

Uma estratégia de comunicação responsável para a inclusão de PcD:

- > informa que as PcD podem candidatar-se aos postos de trabalho e que são avaliadas imparcialmente e seleccionadas com base nas suas competências para desempenhar as funções;
- > divulga que as PcD recebem apoio para a integração no local de trabalho, que pode traduzir-se em formação ou ajudas dirigidas às suas necessidades especiais;
- > promove a igualdade de oportunidades no acesso à formação e ao desenvolvimento das carreiras para trabalhadores com deficiência no seio da empresa;
- > envolve activamente os trabalhadores com deficiência no desenvolvimento, na implementação e na divulgação das boas práticas da empresa.

GESTÃO DA DIVERSIDADE E DA SUSTENTABILIDADE

A empresa socialmente responsável encara a contratação de **peças com deficiência** não como uma obrigação legal mas como um aspecto da sua cultura. Promover o respeito e a diversidade no ambiente de trabalho são comportamentos naturais, e a integração está de tal forma assimilada como parte da sua política de cidadania que potencia o desenvolvimento de programas de recrutamento, selecção, contratação e desenvolvimento para todas as pessoas.

Mas para chegar até aqui é necessário mudar alguns comportamentos e, sobretudo, fazê-los chegar claramente aos públicos internos e externos da empresa. Não basta mudar de atitude, escrever uma declaração de princípios ou subscrever determinados valores.

É fundamental uma comunicação adequada para os transmitir. A consolidação desta nova gestão deve-se em grande parte a uma estratégia estruturada de comunicação e marketing.

As ferramentas da comunicação são fundamentais na transmissão destes novos valores a todos e no retorno que a nova postura gera no mercado e na comunidade. Só assim este modelo de gestão se torna sustentável.

A comunicação estruturada cria novas oportunidades de negócio, de desenvolvimento, de formação, etc., impactando de forma positiva os resultados da empresa.

COMUNICAÇÃO EFICAZ

Interna	Externa
<ul style="list-style-type: none">> Maior motivação> Melhor ambiente de trabalho> Maior lealdade e orgulho na empresa> Maior empenho e cooperação nas tarefas> Mais eficiência e produtividade	<ul style="list-style-type: none">> Maior satisfação e fidelização dos clientes> Melhor reputação da empresa, marca e produtos> Melhores relações com a comunidade local e os poderes públicos> Maior racionalidade nos custos

FORMAS DE COMUNICAÇÃO

Comunicar para dentro ou para fora; com os colaboradores ou com os clientes; com a comunidade ou com os investidores; formal ou informalmente; no sentido ascendente ou descendente; através dos mais variados meios. As possibilidades são muitas, e a escolha depende apenas dos recursos da empresa, do objetivo a atingir, da mensagem a veicular e do público-alvo.

COMUNICAÇÃO INTERNA

A comunicação empresarial divide-se, *grosso modo*, em duas grandes vertentes: a interna e a externa. A comunicação interna desempenha um papel crucial na transmissão de informações no seio da empresa. Em matéria de responsabilidade social, a comunicação interna é o instrumento da mudança, que permite explicar, consciencializar e envolver os colaboradores e, por fim, alterar os comportamentos. Os meios disponíveis são muitos. Basta usá-los da melhor maneira.

> Declaração de valores da empresa

Começamos pelo básico. Uma única frase onde se diz tudo. A criação de algo tão importante, que sintetiza a postura e os objectivos de fundo da empresa, deveria envolver todos os seus elementos. A participação dos colaboradores na sua criação pode representar uma mais-valia e promover uma apropriação mais fácil e rápida dos conceitos. Depois de concluída, poderá ser transcrita para um quadro e exposta em lugar de destaque na empresa.

> Reuniões

Uma reunião é uma excelente oportunidade de informar os trabalhadores sobre as iniciativas e programas de responsabilidade social da empresa. Quanto mais pequena for a empresa, mais fácil será realizar regularmente reuniões com todos os seus colaboradores.

> Acolhimento de novos trabalhadores

O momento da contratação de um novo trabalhador é uma oportunidade de ouro para comunicar os valores e as políticas de responsabilidade social da empresa.

> Caixa de sugestões

Para deixar ideias novas ou sugestões e melhorar as iniciativas que existem. É uma boa maneira de envolver os colaboradores na responsabilidade social.

> Cartazes

São fáceis de produzir e têm um custo baixo. Podem ser usados para decorar os espaços onde os colaboradores se reúnem, recordando e consolidando visualmente os valores da empresa.

> Boletim informativo

Em empresas cujo tamanho justifique a sua distribuição, pode revelar-se um meio muito eficaz para informar os colaboradores de tudo o que se passa na empresa, sem esquecer uma secção sobre RS.

> Memorandos ou e-mails

Esta é uma forma de comunicar tão eficiente, simples e barata que podemos esquecer-nos facilmente de que as mensagens escritas não devem substituir a relação pessoal com os colaboradores. Estes meios são úteis e devem ser usados em complementaridade e não como alternativa. O envio regular de *e-mails* ou memorandos informa os colaboradores dos esforços desenvolvidos pela empresa em matéria de responsabilidade social empresarial.

> Vídeos ou brochuras

Podem revelar-se ferramentas extremamente úteis para as empresas maiores e com mais recursos explicarem de forma atractiva as suas convicções sobre a RS. Embora sejam uma solução mais cara, representam uma mais-valia para a aprendizagem e formação dos trabalhadores.

> Intranet

São *websites* com acesso condicionado para uso interno. As empresas tecnologicamente avançadas terão mais facilidade em recorrer a esta solução para informarem os seus colaboradores. À semelhança das caixas de sugestões, a *intranet* promove a participação do público interno.

COMUNICAÇÃO EXTERNA

Da mesma forma que é crucial manter os colaboradores informados e envolvidos nas estratégias e actividades de responsabilidade social da empresa, também é importante fazer o mesmo com os seus públicos externos. As vantagens de comunicar externamente são muitas. Mas não podemos esquecer-nos de que só será bem sucedida a empresa que transmitir a mensagem correcta aos destinatários correctos.

> Brochuras

Indicadas sobretudo para clientes e consumidores. São uma excelente opção para lhes transmitir a mensagem da empresa.

> Rotulagem ou embalagem

Os rótulos podem ser um veículo privilegiado para dar a conhecer aos seus consumidores o empenho da empresa na responsabilidade social, diferenciando-a da concorrência.

> Eventos

Organizar uma recepção ou pequena reunião com a imprensa para lançar uma iniciativa de RS, celebrar bons resultados ou fechar um projecto são bons exemplos de utilização deste meio. A empresa pode ainda estar presente em eventos temáticos, relacionados com RS, através de um representante (representação institucional).

> Website

Hoje em dia quase todas as empresas dispõem de um *website*. Devem ser dadas a conhecer aos visitantes as orientações e projectos no âmbito da RS que a empresa defende e pratica. A informação fica disponível para todos, e a sua actualização é fácil, rápida e pouco dispendiosa.

> Anúncios publicitários

Especialmente adequados a todos os tipos de clientes e consumidores. Tal como os rótulos e os *websites*, permitem impactar muitos dos grupos de interesse da empresa. Através da publicidade, pode apresentar-se a empresa e os seus valores.

> Boletins informativos ou relatórios sobre a empresa

Excelentes meios de manter actualizados os clientes e outros grupos interessados sobre o que se passa na empresa em matéria de responsabilidade social.

> Comunicados de imprensa

Servem sobretudo para passar informação a um grupo específico: os jornalistas. A elaboração de um comunicado de imprensa obedece a algumas regras de estruturação e apresen-

tação: logótipo da empresa no cabeçalho, um formato a dois espaços, com margens largas, sem ultrapassar uma página A4. Deve conter a data, o título, no topo da página, informação sobre calendarização e um contacto.

> Entrevistas

Uma entrevista concedida a um órgão de comunicação social deve ser preparada com antecedência, de forma a diminuir o eventual nervosismo e a comunicar claramente as actividades, os princípios, as preocupações e as acções da empresa no domínio da responsabilidade social empresarial. O entrevistado deve ser conciso, evitar siglas e termos técnicos e não abusar de dados estatísticos.

A comunicação no âmbito da RS pode distinguir uma empresa pela positiva e consolidar a sua imagem enquanto empresa responsável.

EXEMPLOS DE COMUNICAÇÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Público	Mensagem	Suporte
EMPRESA (colaboradores)	Melhoria das condições de trabalho, salários, regalias, ou criação de mais postos de trabalho.	Acções para melhorar a satisfação profissional, a saúde e a segurança, a formação e o desenvolvimento dos recursos humanos, o emprego com igualdade de oportunidades e a diversidade, etc.
MERCADO (concorrentes, clientes, consumidores, parceiros, fornecedores, vizinhos e investidores)	A prática da empresa integrou a RS na actividade comercial.	Esforços para melhorar a divulgação de informação, a rotulagem e embalagem, a aplicação de padrões éticos no marketing e na publicidade, o respeito pelos direitos dos consumidores, etc.
COMUNIDADE (imprensa, associações de defesa dos consumidores, sindicatos, poderes públicos, organizações e instituições da comunidade local, organizações sem fins lucrativos, etc.)	Voluntariado, donativos, patrocínios, beneficência, consumo responsável, etc.	Esforços para melhorar a inserção social, o sistema de saúde ou de ensino da comunidade, a qualidade de vida, as infra-estruturas locais, a segurança, etc.

A PESSOA COM DEFICIÊNCIA E O TRABALHO

Cada vez mais se reconhece que o grande capital das empresas é o humano. São as pessoas que fazem a diferença num mercado cada vez mais competitivo. Nelas pode residir o sucesso de um projecto empresarial. Pessoas motivadas, competentes e satisfeitas levam uma empresa muito longe.

A integração de **pessoas com deficiência** no mercado de trabalho pode constituir uma excelente oportunidade tanto para a empresa como para a própria pessoa. A diversidade no trabalho é positiva, criativa, competitiva e enriquece a empresa e os trabalhadores. A empresa torna-se mais representativa da comunidade e gera uma imagem mais justa e inclusiva junto dos seus públicos.

À semelhança dos outros trabalhadores, as pessoas com deficiência têm capacidades para exercer variadas funções, desde que adequadas às suas competências, local de trabalho

adaptado às suas limitações e com acessibilidade assegurada. As adaptações requeridas para o exercício da função, para além de potenciarem as capacidades dos trabalhadores com deficiência, têm um impacto positivo na produtividade dos restantes colaboradores. Um investimento útil, que, ainda por cima, pode beneficiar de apoios estatais.

No caso de necessidade de apoio para o processo de contratação de um trabalhador com deficiência, existem diversas organizações especializadas que dão consultoria qualificada a custo zero sobre processos de recrutamento, aconselhamento, formação, formação e acompanhamento do trabalhador inserido. Estão previstos incentivos financeiros, fiscais, sociais e técnicos às empresas que integrem trabalhadores com deficiência.⁽¹⁾

(1) Ver *Guia sobre a Integração de Pessoas com Deficiência*, pág. 50 - 54 e pág. 69.



3 FASES
DA COMUNICAÇÃO

FASES DA COMUNICAÇÃO

NESTE CAPÍTULO...

- > Sugestões para adequação da comunicação em 4 etapas chave de integração da PcD numa empresa: recrutamento, acolhimento, acompanhamento e desenvolvimento profissional.
- > Testes de inclusividade em ferramentas específicas de comunicação.
- > Fichas orientadoras para comunicar com pessoas com determinados tipos de deficiência.

A empresa deve preparar-se para receber as **pessoas com deficiência**. Necessitará de fazer algumas adaptações no seu espaço físico, como, por exemplo, instalando casas de banho adaptadas ou rampas de acesso para cadeiras de rodas. No entanto, a necessidade de maiores adaptações surge, habitualmente, ao nível dos comportamentos. Não saber lidar de perto com a diferença obriga a empresa a acções de sensibilização e treino para corrigir o problema.

Por isso, qualquer programa de inserção da PcD numa empresa deve começar com a criação de um grupo de trabalho, formado, idealmente, por colaboradores dos departamentos de recursos humanos, higiene e segurança no trabalho, cuja função será coordenar o planeamento e a implementação de um programa de inclusão. Todos os elementos do grupo deverão receber formação adequada sobre diversidade e igualdade de oportunidades, responsabilidade social das organizações, e ser sensibilizados para a realidade das **pessoas com deficiência**.

A comunicação é, uma vez mais, um instrumento crítico para a eficácia do processo.

COMUNICAR PARA RECRUTAR

Encontrar pessoas com deficiência disponíveis para o mercado de trabalho nem sempre é uma tarefa simples. Uma boa opção é consultar centros de emprego ou associações, serviços e instituições que as representam e apoiam. A empresa deve

consultar essas fontes e comunicar-lhes as suas necessidades – procura – e deve incluir também uma mensagem que expresse claramente que «são bem-vindas as candidaturas de **pessoas com deficiência**».

IDENTIFICAR NECESSIDADES

- ➔ Antes de mais, é preciso fazer o levantamento da necessidade de um novo colaborador. Esta etapa é fundamental para compreender que tipo de deficiência melhor corresponderá às exigências da função. Posteriormente, é importante pensar no perfil mais adequado, nas competências de formação, experiência e aptidões pessoais do candidato. Ao mesmo tempo, deve fazer-se também uma avaliação do espaço físico para determinar a necessidade de efectuar adaptações que facilitem a mobilidade e garantam a segurança dos funcionários com deficiência e dos restantes colaboradores.
- ➔ Após o levantamento das necessidades da empresa, segue-se o anúncio de recrutamento. Deve ser descrito o perfil com rigor e fornecida toda a informação necessária à candidatura, como por exemplo documentos, *curriculum vitae* (CV), certificados de habilitações, cartas de recomendação, etc.
- ➔ Sempre que possível, divulgar a faculdade de negociar horários flexíveis e de apoios que poderão atrair mais facilmente os candidatos com deficiência em condições de preenche-

rem os lugares. Devem ter acesso a uma entrevista todos os que cumpram os requisitos mínimos para o lugar. Ao longo do processo de recrutamento deve, por isso, assegurar-se de que essas condições são conhecidas dos intervenientes.

- ➔ Evitar frases do género «Ser capaz de trabalhar sob pressão» – não é um objectivo, nem uma competência. A ênfase deve estar nas aptidões, na experiência e nos padrões exigidos.

O anúncio de recrutamento:

- > A linguagem simples facilita a compreensão e evita perdas de tempo.
- > Facilitar a leitura do texto e recorrer a imagens também ajudam. Para as pessoas com deficiência visual, a clareza, o contraste das letras e o tamanho do texto podem determinar o acesso ou não à informação.
- > O arranjo gráfico deve ser claro e simples.

SELECIONAR E RECRUTAR

- ➔ Preparar a entrevista de emprego e o primeiro encontro com o candidato com deficiência é fundamental. À partida, talvez se ignore qual é a deficiência do candidato e se necessita de fazer alguns ajustes. Uma forma de contornar este obstáculo é perguntar na marcação da entrevista se existe a necessidade de fazer alguma mudança para que a pessoa possa participar plenamente. Não recear fazer esta pergunta. O candidato, melhor que ninguém, sabe o que é preciso fazer. Pode recorrer-se a uma associação ou serviço de apoio a pessoas com deficiência, quando necessário.

PREPARAR A ENTREVISTA

- ➔ Assegurar que os acessos à empresa estão garantidos. A empresa deve dispor de uma pessoa para receber o candidato e

Um anúncio é decisivo no processo de recrutamento. Deve ser criado para atrair as atenções e captar o interesse daqueles a quem se dirige. Tendo em conta a acessibilidade e a equidade, a sua clareza e a sua funcionalidade são indispensáveis.

- acompanhá-lo durante a sua permanência no edifício, quando este apresente necessidades especiais que o justifiquem.
- ➔ Prever antecipadamente a eventual necessidade de um intérprete para um candidato com deficiência auditiva, se o espaço de reunião se adequa à passagem de cadeiras de rodas, se o candidato traz um acompanhante (neste caso, devem dirigir-se sempre as questões ao candidato e não ao acompanhante).
- ➔ Os membros da empresa que participarem deste primeiro encontro devem ser sensibilizados e formados para a normalização da postura e conduta na interacção com pessoas com deficiência.
- ➔ Ter em conta que está em curso um processo de avaliação, situação em que o candidato se sente mais vulnerável. O candidato deve ser ouvido atentamente.

O PRIMEIRO CONTACTO COM A PcD

- O contacto directo entre a empresa e o candidato com deficiência é uma das etapas mais importantes do processo. Através deste encontro são obtidas, de parte a parte, informações cruciais para a tomada de decisões. Nesta reunião, são fornecidos dados pessoais e profissionais, esclarecidas questões curriculares e avaliado o interesse e a motivação do candidato. Recolocando o foco no objectivo da entrevista – aferir a adequação da pessoa ao trabalho –, a deficiência perde o protagonismo e a atenção volta-se, antes, para as competências como critério de selecção.
- Elaborar as perguntas de forma positiva, encorajando uma resposta mais participativa e confiante.
- O sistema utilizado para avaliar a prestação da PcD deve ser igualmente aplicado para avaliar outros candidatos sem deficiência, caso existam.
- Assegurar que, se houver necessidade de realizar algum teste, o candidato com deficiência não fique em desvantagem. Se for apropriado, pode, por exemplo, ser dado mais tempo para a PcD completar o questionário.

DURANTE A ENTREVISTA

- Se for necessário questionar o candidato sobre a sua deficiência, que seja especificamente em relação às exigências para a execução do trabalho ou para a utilização das instalações e equipamentos disponíveis. Considerações gerais sobre deficiência ou incapacidade não servem para avaliar competências.

TESTAR O NÍVEL DE INCLUSIVIDADE DA COMUNICAÇÃO ESCRITA

➔ Usar esta lista para avaliar rapidamente se a comunicação escrita da empresa é acessível a pessoas com diversos tipos de deficiências.

A COMUNICAÇÃO ESCRITA	SIM	NÃO
Criou formatos alternativos de anúncios, documentos ou outra informação [por exemplo, versão sintetizada, com símbolos, com imagens, com texto ampliado, em braille, em áudio, em vídeo, em CD, na Internet, no <i>e-mail</i>]?		
Utilizou os meios de associações, serviços e instituições de apoio à pessoa com deficiência disponíveis para promover a sua informação?		
Tem um telefone de texto para poder ser contactado por pessoas com deficiência auditiva?		
Nos materiais que desenvolveu, usou termos como «pessoa com deficiência» em vez de «deficiente»?		
São os documentos da empresa escritos com frases curtas?; na voz activa?; usando frases positivas?; fornecendo explicações sobre conceitos novos ou complexos?; usando exemplos concretos?; sem acrónimos, metáforas, trocadilhos ou coloquialismos?		
Nos materiais desenvolvidos, usou o termo «competências» em vez de «incapacidade»?		

COMUNICAR PARA ACOLHER

Está em marcha, de forma mais sustentada, o movimento de inclusão da **pessoa com deficiência** no mercado de trabalho. Hoje, cada vez mais, as empresas consideram a contratação de PcD uma forma de valorizar e enriquecer o seu capital humano. É sabido que as pessoas com deficiência podem exercer muitas actividades profissionais, desde que sejam criadas as condições de acessibilidade que as coloquem em pé de igualdade com as pessoas sem deficiência.

PREPARAR A PcD PARA A INTEGRAÇÃO NA EMPRESA

→ Para superarem o problema da falta de trabalhadores com deficiência qualificados e experientes, muitas empresas recrutam e depois formam os seus colaboradores com deficiência, fazendo ainda as necessárias adaptações em termos de espaço arquitectónico, equipamentos e relacionamento social e funcional entre a equipa.

> Um programa de estágio deverá ser pensado em função das especificidades da pessoa ou pessoas com deficiência em formação. Pode, por exemplo, contemplar interrupções regulares para permitir pausas de repouso, mudanças de posição, deslocações aos sanitários, etc. Ou ter em conta alguma dificuldade de aprendizagem ou outra incapacidade que dificulte a comunicação ou a transmissão de conhecimentos ou informação.

FORMAR A PcD

É importante fazer uma apresentação completa da empresa e da função que vai desempenhar. Para garantir a qualidade do desempenho, é aconselhável um período inicial de formação.

→ Se a empresa nunca passou pela experiência de integrar uma pessoa com deficiência, é natural que surjam dúvidas em relação ao seu perfil e à sua adequação às exigências do trabalho. Proporcionar um estágio curricular ou profissional ou formação aos candidatos com deficiência, sobretudo nas áreas nas quais quase não existe mão-de-obra, é uma boa opção.

Assim, é possível identificar melhor as competências, conhecer a atitude profissional da pessoa e desenvolver conhecimentos e capacidades com relevo para a execução do trabalho. Para o trabalhador também é positivo, uma vez que lhe é proporcionada a oportunidade de ter um período de adaptação à empresa e à função.

TESTEMUNHOS

Ruben Grilo, paralisia cerebral

Função de gestão de stock

Como foi a sua integração na empresa onde trabalha ?

→ Foi boa. Receberam-me bem. Sinto que as pessoas estão satisfeitas comigo. Não foram necessárias grandes adaptações ao posto de trabalho. Para ultrapassar a minha dificuldade em escrever criaram o sistema de barras para fazer a gestão de *stock*.

Nunca senti ser visto de forma diferente.

Quais as principais dificuldades ?

→ A maior dificuldade foi a identificação do material, porque faço a gestão de *stock* de uma grande diversidade de material. Os conhecimentos adquiridos na Formação Profissional (Informática) são essenciais no meu desempenho, dado que toda a gestão é feita através de programa de computador.

Como foi facilitada a integração ?

→ Os empresários estão sensibilizados para estas questões e isso facilitou a integração. Acho que o acompanhamento da equipa da APCC Quinta da Conraria foi importante para verem as condições de trabalho, para poderem apoiar caso surja alguma questão ou problema.

Dr. Luís Carvalho

Director Financeiro

Porque decidiu integrar uma pessoa com deficiência ?

→ A Sra. Eng^a (Empresária) procurou a APCC através do filho que também fez formação na APCC. Foi, penso eu, uma questão de sensibilidade para estas questões da igualdade de oportunidades.

O que alterou para receber o novo colaborador ?

→ Alterámos o sistema informático. Como ele tem alguma dificuldade em escrever, atribuímos a cada peça um código de barras e a leitura é feita através de um aparelho laser de código de barras. Assim, evitamos a necessidade de digitação das referências. Relativamente aos outros colaboradores não houve qualquer dificuldade. A empresa é familiar, todos nos adaptamos sem problemas.

Quais as principais dificuldades ?

→ Requer um pouco mais de tempo nas explicações. Temos que ter um pouco mais de cuidado no sentido de nos apercebermos se entendeu as explicações dadas.

PREPARAR A EMPRESA PARA INTEGRAR A PcD

→ É prioritário garantir a acessibilidade, de forma a permitir a plena inclusão da pessoa com deficiência no novo ambiente de trabalho.

Nunca é de mais repetir que a contratação destes trabalhadores habitualmente não exige grandes adaptações no local de trabalho. Mas quando a necessidade existe, na maior parte das vezes as soluções são simples, passando, por exemplo, pela utilização de iluminação adequada, pela criação de um ambiente mais silencioso ou por um novo arranjo do espaço.

E se, mesmo assim, for necessário possuir algum equipamento especial, o custo continua a ser relativamente acessível, já que, nalguns casos, pode ser fornecido por entidades certificadas ou ser concedido apoio financeiro para a sua aquisição. Proporcionar as melhores condições de trabalho ao novo trabalhador garante também as melhores condições de comunicação e informação entre este e o seu empregador.

A promoção de campanhas informativas e educativas de consciencialização para os colaboradores sobre acessibilidade e integração social da pessoa com deficiência também deve ser tida em conta.

Alguns meios para minimizar ou excluir barreiras à comunicação:

- > Uso de intérpretes em língua gestual portuguesa (LGP);
- > Escrita em braille;
- > Sinalização de luzes, sons e/ou cores;
- > Sinalização com pictogramas.

TESTAR O NÍVEL DE INCLUSIVIDADE DOS MATERIAIS DE FORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO

→ Usar esta lista para avaliar rapidamente a acessibilidade dos materiais a pessoas com diversos tipos de deficiência.

ACESSIBILIDADE NOS MATERIAIS	SIM	NÃO
Evitou usar blocos de texto em maiúsculas?		
Evitou usar imagens e fundos sob o texto?		
Imprimiu os materiais em papel mate em vez de brilhante?		
Utilizou papel que não sendo demasiado fino evita o aparecimento das letras no verso, dificultando a leitura?		
Separou os parágrafos com uma linha em branco?		
É o <i>website</i> acessível a pessoas com vários tipos de deficiência?		

FICHAS ORIENTADORAS

> FACILITAR A COMUNICAÇÃO COM A PcD

No contacto com as pessoas com deficiência é útil não só ter algum conhecimento sobre a deficiência que têm, como ainda algumas noções de etiqueta e comportamento. As fichas de orientação que se seguem são apenas indicativas e baseiam-se em experiências de várias empresas e organizações.

COMUNICAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NEUROMOTORA

- > Ao falar com uma pessoa em cadeira de rodas, deve sentar-se para que fiquem ao mesmo nível (para uma pessoa sentada é incómodo olhar para cima durante muito tempo).
- > Não se deve apoiar na cadeira de rodas (esta, bem como bengalas, muletas e andarilhos, funcionam quase como uma extensão do corpo da PcD).
- > Ao parar para conversar com alguém, deve virar a cadeira de frente para que a pessoa sentada também possa participar na conversa.
- > Em caso de dificuldade, oferecer ajuda e, se for aceite, perguntar como deve agir. Se a ajuda for recusada, não se sentir ofendido.
- > Não ficar constrangido ao usar palavras como «saltar», «andar» ou «correr». As pessoas com deficiência motora também usam essas palavras com naturalidade.

COMUNICAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

- > Nunca ajudar sem perguntar como fazê-lo. Nem sempre as pessoas com deficiência visual (cegos e amblíopes) precisam de ajuda. Em caso de dificuldades, identificar-se e oferecer o auxílio. Se for aceite, dar o braço, dobrado, e colocar a mão da pessoa no seu cotovelo.
- > Num corredor estreito, por onde só passa uma pessoa, colocar o braço para trás, de maneira a facilitar a deslocação. Avisar sempre antecipadamente sobre a existência de degraus, pisos escorregadios, buracos e outros obstáculos do trajecto.

- > Ao dar direcções, seja claro. Indicar as distâncias, de preferência, em metros («uns vinte metros à nossa frente», por exemplo). Ao afastar-se, avisar sempre.
- > Falar num tom de voz normal e, de preferência, olhando de frente. (Não faz sentido usar um tom de voz mais alto para falar com uma pessoa cuja deficiência é visual e não auditiva).
- > Não brincar com o cão-guia, que tem a responsabilidade de guiar o dono e não deve ser distraído dessa função.

COMUNICAR COM PESSOAS SURDAS OU COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam. Por isso, é errado referir-se-lhes como surdos-mudos. Para falar com uma pessoa surda:

- > Chamar a atenção acenando ou tocando levemente no seu braço;
- > Posicionar-se de frente para ela, deixando a boca visível para possibilitar a leitura labial (lembre-se, no entanto, de que nem todos os surdos usam esta técnica);
- > Evitar fazer gestos ou segurar objectos à frente da boca;
- > Falar de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas sem exagerar. Usar a velocidade normal, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar;
- > Não se colocar contra a luz e escolher um local iluminado;
- > Ser expressivo (as pessoas surdas não se apercebem dos diferentes tons de voz usados para expressar alegria, tristeza, ironia, etc.; as expressões faciais, os gestos e os movimentos do corpo também «falam»);

- > Evitar óculos escuros e manter sempre o contacto visual (se desviar os olhos, a pessoa pode pensar que a conversa terminou);
- > A dicção da pessoa surda nem sempre é boa. Se não se compreender o que ela lhe diz, pedir para repetir. Uma possibilidade é comunicar através de bilhetes;
- > Ainda que a pessoa surda tenha um intérprete, dirigir-se a ela e não ao intérprete.

COMUNICAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA DA FALA OU LINGUAGEM

- > Para comunicar com a máxima eficácia com uma pessoa com algum defeito da fala e/ou linguagem, devemos procurar um ambiente calmo, sem ruído ou outros factores de distração, colocar-nos de forma a podermos ver bem e ser bem vistos pela pessoa. Sempre que possível, evitar situações em que vários interlocutores intervenham, sobrepondo-se.
- > Quando se trata de uma pessoa com um défice de fala – seja de ritmo do discurso, pronúncia, articulação das palavras, som da voz ou outro –, devemos observar as suas expressões e os movimentos dos seus lábios, deixá-la fazer frases inteiras sem interromper, já que muitas vezes uma palavra não percebida isoladamente passa a ser clara num contexto... Quando mesmo assim não se percebe, devemos interromper e pedir naturalmente que repita, explicando que não conseguimos entender; a pessoa não ficará surpreendida nem ofendida, desde que actuemos com naturalidade.

- > Quando for o caso de uma pessoa com uma deficiência da linguagem, antes de mais devemos tentar perceber qual é a natureza do défice em questão, isto é, se afecta predominantemente a compreensão ou a expressão. No primeiro caso, devemos tentar tornar a nossa mensagem o mais simples possível e, ao mesmo tempo usar todos os recursos comunicacionais disponíveis – mímica facial, posturas e gestos, palavras bem articuladas, frases curtas, gramaticalmente simples, com ideias claras. As perguntas deverão ser passíveis de resposta sim/não. No segundo caso, podemos auxiliar a pessoa na busca de palavras que não consiga evocar, na nomeação de objectos ou partes do corpo ou pessoas que nos aponte, facultando-lhe a hipótese de escrever ou desenhar, etc.

Em qualquer das situações descritas acima, é fundamental ir fazendo paragens de verificação frequentes, no sentido de procurar confirmar que a compreensão é eficaz por parte do emissor e do receptor de cada fragmento do diálogo.

COMUNICAR COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL OU COGNITIVA

- > Ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual ou cognitiva, deve agir com naturalidade.
- > Não a ignorar. Falar com ela, dar-lhe atenção, cumprimentá-la, etc., como faria com qualquer outra pessoa.
- > Deixá-la fazer ou tentar fazer de forma autónoma tudo o que puder. Ajudar somente quando for necessário, em vez de a substituir.
- > As pessoas com deficiência intelectual ou cognitiva demoram mais tempo a aprender, mas possuem capacidades para adquirir muitas competências intelectuais e sociais. Não subestimar à partida essas capacidades.

COMUNICAR PARA ACOMPANHAR

O recrutamento de pessoas com deficiência gera reacções e comportamentos diferentes dentro da empresa. Devem prevalecer a estratégia e o compromisso definidos no âmbito da política de RS. No entanto, é fundamental que todos os elementos possam expressar as suas dúvidas e constrangimentos. Difundir a sensibilização para a diferença e defender uma atitude mais responsável é um papel importante, que cabe à gestão da empresa. Mas o envolvimento e a participação de todos são a melhor garantia do sucesso da integração.

> O PAPEL DO MEDIADOR

Um novo emprego, novos colegas, novos hábitos. Gerir a mudança é difícil para qualquer pessoa. No caso da pessoa com deficiência, a grande dificuldade reside, principalmente, no desconhecimento geral da sociedade em relação às questões associadas à deficiência. A insegurança e a desconfiança podem tornar o processo de inclusão mais complexo. A intervenção do mediador tem como objectivo facilitar a construção de vínculos entre o novo trabalhador e os colegas e, ainda, tornar a empresa mais atenta às suas necessidades específicas. A compreensão e o respeito favorecem, assim, a convivência e as relações laborais.

Existem organizações especializadas no apoio ao recrutamento e integração de pessoas com deficiência que podem tornar-se num parceiro essencial no trabalho de sensibilização dos colaboradores. Poderá ser designado um mediador, que fará o acompanhamento directo do processo, considerando os melhores interesses de ambas as partes: empresa e PcD.

> O PAPEL DA GESTÃO E DOS RECURSOS HUMANOS

Um programa de inclusão de pessoa com deficiência nos quadros de uma empresa só terá possibilidade de ser bem sucedido se a gestão de topo assumir um compromisso firme e se envolver activamente no seu cumprimento.

Combatendo explicitamente o preconceito e dando o primeiro exemplo de cidadania, as chefias materializam o valor da inclusividade defendido pela empresa e passam a mensagem clara de que a integração da diversidade é uma preocupação de todos, sem excepção, e não apenas do âmbito dos recursos humanos.

> O PAPEL DOS PARES

A atitude dos colegas de trabalho contribui muito para uma integração mais fácil e rápida do colaborador com deficiência. É absolutamente crucial o estabelecimento de relações entre a equipa, para que a PcD possa participar activamente na vida da empresa.

A criação de sessões informativas dá-lhes a preparação necessária para receberem o novo colega sem receios e sem tabus. Sentindo-se bem recebido, o colega com deficiência poderá mais facilmente criar laços pessoais positivos.

Os elementos em contacto directo com o trabalhador com deficiência – colegas, responsáveis, mentores, etc. – devem procurar melhorar as suas percepções sobre diversidade e acessibilidade no trabalho.

> GESTÃO DE CARREIRAS

Um programa de emprego desenhado para incluir PcD mas que não prevê o desenvolvimento e a progressão das suas carreiras não é um programa verdadeiramente inclusivo, que promova a igualdade de oportunidades. Um programa de integração bem estruturada pode dar mais trabalho a implementar, mas também trará mais vantagens.

Potenciar os esforços e investimentos de tempo, dinheiro e dedicação, tanto da parte da empresa como da pessoa com deficiência, é um desses benefícios. A empresa forneceu formação adequada e qualificou o trabalhador. Este será, portanto, capaz de assumir as suas responsabilidades e ser tão eficiente como outro profissional qualquer, face aos objectivos de desempenho personalizados, realistas e adequados. Assim, o trabalhador com deficiência mantém o seu posto e a empresa não terá de investir mais recursos em nova formação e qualificação.

O empenho e fiabilidade do trabalhador com deficiência bem acolhido e integrado pela empresa são potenciadores do desenvolvimento de competências que lhe permitam evoluir e vir a assumir novas funções e responsabilidades.

> FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

É importante oferecer oportunidades de formação e desenvolvimento a todos os colaboradores, incluindo os que tenham deficiência. O enriquecimento profissional e pessoal ajuda a pessoa a interagir noutros contextos e situações com que venha a deparar-se, o que constitui uma mais-valia, já que motiva o colaborador a participar e a contribuir activamente para a gestão da sua própria carreira, com ganhos de qualidade óbvios para a empresa.

Devem ser efectuados os ajustes razoáveis necessários para que os empregados com deficiência possam tirar proveito das ofertas de formação existentes, sendo plenamente envolvidos nas reuniões, sessões e encontros programados. Dê-se à promoção do colaborador com deficiência a mesma importância que se daria à promoção de outro trabalhador qualquer.

AVALIAR AS PRÁTICAS DE INCLUSÃO DA PcD

➔ Usar esta lista para avaliar rapidamente se a comunicação funciona na sua política de integração de trabalhadores com deficiência vigente, ou seja, se é socialmente responsável neste aspecto da gestão da diversidade.

DIAGNÓSTICO PARA A INTEGRAÇÃO DE PcD	SIM	NÃO
Entrevistam-se os candidatos com deficiência que concorrem a uma vaga de emprego e consideram-se as suas competências, em igualdade de circunstâncias com os outros?		
Inquirem-se os trabalhadores com deficiência sobre a forma como a empresa pode melhorar o seu desenvolvimento profissional e rendibilizar as suas competências?		
Assegura-se o conhecimento das necessidades específicas do trabalhador com deficiência e as formas de gerir essas necessidades por parte dos colegas de trabalho e superiores?		
Actualizam-se periodicamente as práticas da empresa para que respeitem as políticas de inclusão, envolvendo trabalhadores com deficiência, colegas de trabalho, supervisores e gestores?		

> MONITORIZAÇÃO

O processo de formação e desenvolvimento deve ser acompanhado e apoiado, de forma a promover a integração entre a aprendizagem e a prática. A orientação e a avaliação podem ser feitas através de reuniões frequentes onde se definam estratégias correctivas ou adaptativas para eventuais problemas detectados.

É muito importante que o responsável pela integração esteja atento a problemas de comunicação no grupo de trabalho, a situações de auto-exclusão, ou outras, para que se possa agir atempadamente.

COMUNICAR PARA SUSTENTAR

Através de formação adequada e contínua e de oportunidades de desenvolvimento, é possível contribuir efectivamente para a inserção da **pessoa com deficiência** no mercado de trabalho, permitindo-lhe não apenas obter um emprego mas conservá-lo, tendo a possibilidade de progredir.

> OPORTUNIDADES PARA MELHORAR O DESEMPENHO

Com formação, supervisão e retorno adequados, o trabalhador com deficiência pode melhorar o seu desempenho e encontrar o caminho para progredir profissionalmente.

Os cursos, os respectivos materiais e outros eventos de formação devem ser concebidos para que sejam acessíveis a todas as pessoas, incluindo aquelas com diferentes tipos de deficiência.

O acesso à informação relativa ao posto de trabalho também é fundamental, devendo ser disponibilizados na empresa manuais e instruções adequados a pessoas com diferentes tipos de deficiência.

> AVALIAR O DESEMPENHO

Um plano de avaliação de desempenho deve prever os possíveis obstáculos com que a PcD poderá defrontar-se e contemplar as acções necessárias ao seu progresso.

Travões	Motores
<ul style="list-style-type: none">> Barreiras à comunicação> Falta de envolvimento> Orientação sem <i>feedback</i>	<ul style="list-style-type: none">> Igualdade de acesso à formação> Motivação> Reuniões periódicas> Remuneração> Progressão na carreira

Tal como acontece com qualquer outro colaborador, o desempenho da pessoa com deficiência também deve ser avaliado de forma objectiva e transparente. Os critérios devem ser previamente estabelecidos e acordados.

A avaliação deve ter em conta se o trabalhador teve acesso a formação, manuais, regulamento e informações sobre a empresa; se às pessoas com deficiências visual e auditiva foi dado pleno conhecimento das normas da empresa; se o posto de trabalho foi adaptado às suas condições pessoais.

A inexistência destas condições não configura a política de igualdade de oportunidades e traz desvantagens para a PcD e para o todo da empresa. A empresa perderá em qualidade, produtividade, diversidade e responsabilidade.

> COMUNICAR O DESEMPENHO

O processo de acompanhamento do trabalhador com deficiência deve ser delineado de acordo com o objectivo de o integrar e manter na empresa. Assim sendo, é fundamental o *feedback* contínuo da empresa ao seu desempenho, tal como o trabalhador também deve fazer chegar à empresa as suas questões.

Haverá oportunidade de corrigir, adaptar e solucionar a tempo as dificuldades surgidas de parte a parte, ao longo do processo, antes de se tornarem verdadeiros problemas e inviabilizarem a concretização do objectivo principal: a manutenção do emprego.



4 RECOMENDAÇÕES
ÀS EMPRESAS

RECOMENDAÇÕES ÀS EMPRESAS

NESTE CAPÍTULO...

> Indicações gerais para as empresas que estão em início de integração de PcD.

- Apoiar-se na articulação com entidades especializadas na empregabilidade de PcD, nomeadamente o Instituto Nacional para a Reabilitação (www.inr.pt).^[2]
- Documentar-se mais detalhadamente sobre como interagir com a PcD.
- Assegurar-se de que os documentos da empresa não são discriminatórios, fornecendo à PcD toda a informação de que necessita de forma acessível e inclusiva.
- Fazer a descrição das funções de forma clara e sucinta.
- Assegurar o *design* universal ou efectuar adaptações razoáveis para que o trabalhador com deficiência possa desempenhar eficazmente o seu trabalho; é importante sublinhar que o *design* universal de instalações, equipamentos, meios de comunicação internos e externos, políticas e procedimentos apresenta sempre uma relação custo-benefício mais vantajosa do que a adaptação de qualquer destes aspectos da existência de uma empresa.
- Tratar o candidato com deficiência com tanta dignidade e respeito como os outros, assegurando a igualdade de oportunidades de emprego às pessoas com deficiência e evitando discriminações na obtenção e conservação do emprego, nas remunerações e nas perspectivas de carreira.
- Considerar as PcD que receberam formação como profissionais qualificados, qualquer que seja a sua deficiência.
- Compreender que o conceito de acessibilidade se estende também à comunicação, nomeadamente na elaboração de documentos acessíveis a pessoas cegas, com deficiências visuais, com défices de linguagem, com défice intelectual ou outros, bem como com défice intelectual, na colocação de sinais para pessoas com défices auditivos, etc.
- Fornecer informação relevante aos supervisores e colegas de trabalho sobre formas de interagir com o trabalhador com deficiência e de promover a acessibilidade.
- Acompanhar as PcD através de uma equipa ou um profissional formados para o efeito e prolongar as acções de acompanhamento durante o tempo necessário a cada caso, no sentido de assegurar que a inserção no sistema produtivo é mutuamente satisfatória.
- Solicitar apoios financeiros e técnicos respeitantes à contratação de PcD.

[2] Ver Guia sobre a Integração de Pessoas com Deficiência, pág. 92



5 GLOSSÁRIO

GLOSSÁRIO

Acessibilidade

Conceito lato que significa a possibilidade de acesso das pessoas com deficiência ao meio edificado público e privado, aos transportes e às tecnologias da informação e da comunicação. Garantir a acessibilidade ao meio envolvente, isto é, aos serviços, produtos e equipamentos, é assegurar o exercício de cidadania e de autonomia às pessoas com deficiência.

Adaptação razoável

Traduz-se na adopção de modificações ou alterações necessárias e apropriadas que não imponham um peso desproporcionado ou excessivo, quando exigido numa situação determinada e particular, visando assegurar às pessoas com deficiência a fruição ou o exercício de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais, assentes na igualdade relativamente às demais pessoas.

Comunicação socialmente responsável

Os valores fundamentais da comunicação socialmente responsável são o diálogo com as partes interessadas e a transparência.

Empresa socialmente responsável

É uma empresa que integra preocupações económicas, sociais e ambientais na sua estratégia de negócio. Dá o enfoque à comunicação, na sua gestão da relação com as partes interessadas, e aposta no diálogo, na transparência e na prestação de contas.

Deficiência auditiva

Refere-se a uma perda total ou parcial da audição.

Deficiência da fala

Refere-se a um defeito que altera a capacidade para produzir e articular os sons da língua.

Deficiência da linguagem

Refere-se a um defeito que altera a capacidade para compreender ou expressar-se verbalmente (de forma oral ou escrita) numa determinada língua ou a capacidade de compreender ou expressar-se por linguagem não-verbal.

Deficiência visual

Refere-se a uma perda total ou parcial da visão.

Deficiência intelectual

Refere-se a um padrão intelectual reduzido, consideravelmente abaixo da média normal.

Design universal

Ou desenho para todos, é um termo relativamente novo que surgiu de «*design* acessível» – livre de barreiras para dar acessibilidade a pessoas com deficiência de qualquer tipo.

Gestão da diversidade

Estratégias que reconhecem, promovem e implementam a diferença dentro da empresa ou organização, acreditando que esta pode ser uma fonte de criatividade, inovação e vantagem competitiva. O seu objectivo fundamental é reduzir a discriminação e promover a igualdade de oportunidades.

Gestão de recursos humanos

Actividade exercida por um departamento de pessoal com o objectivo de seleccionar, desenvolver e manter os indivíduos mais qualificados para desempenhar determinadas funções nas empresas ou organizações.

Gestão de topo

Refere-se aos cargos mais altos da administração da empresa ou organização, com poder de decisão e peso institucional.

Inclusão da pessoa com deficiência

Paradigma que estabelece que as políticas, programas, serviços sociais e a própria sociedade devem permitir à pessoa com deficiência acesso igualitário aos recursos disponíveis na comunidade, atendidas as suas peculiaridades, permitindo-lhe exercer o direito de participar da edificação social.

Marketing

Ver *Guia de Marketing para a Integração de Pessoas com Deficiência*, p. 14.

Mediador

Pessoa que facilita a ligação entre a pessoa com a deficiência e o mercado de trabalho.

Pares

Termo que designa colegas e «iguais» em alguma circunstância específica, seja no local de trabalho seja noutro grupo.

Pessoa com deficiência (PcD)

É aquela que apresenta, em comparação com a maioria das pessoas, significativas diferenças físicas, sensoriais ou intelectuais, decorrentes de factores inatos ou adquiridos, de carácter permanente, que acarretam dificuldades na sua interacção com o meio físico e social.

Política de cidadania

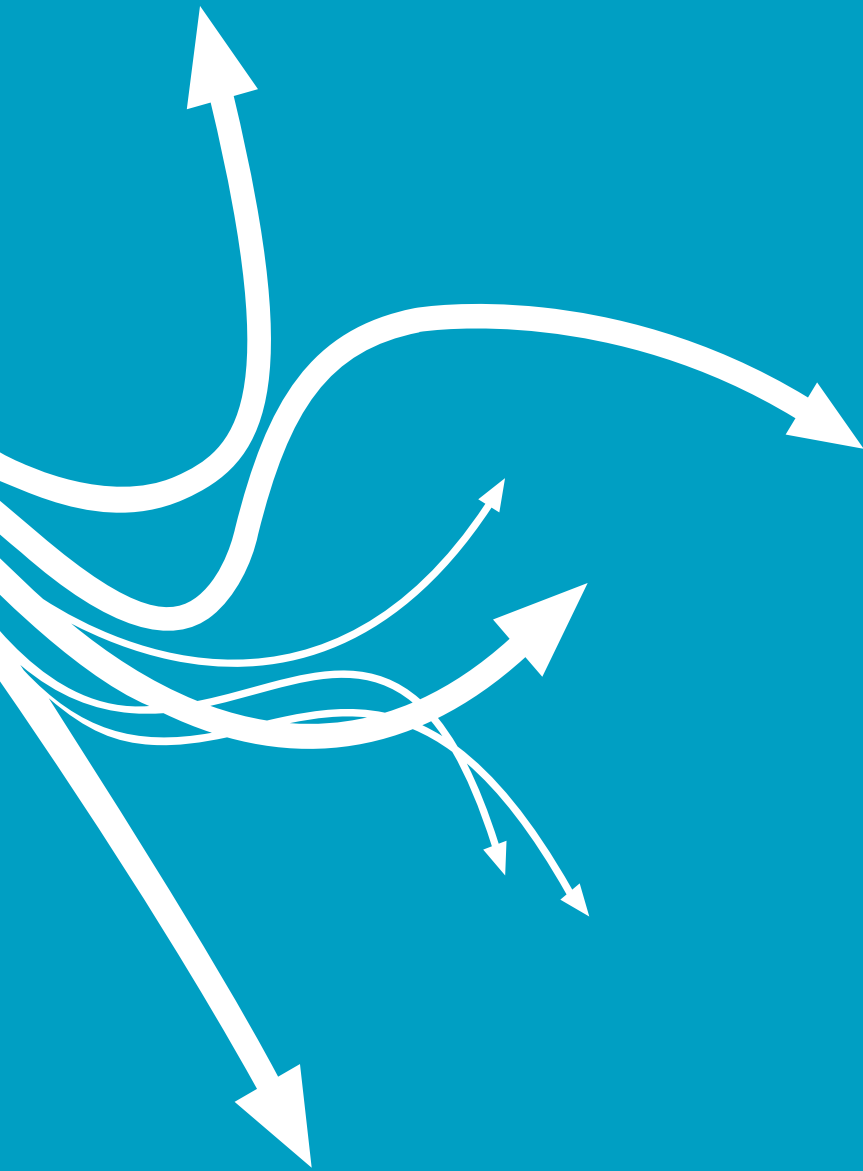
Tal como o cidadão comum, também a empresa tem direitos e deveres, privilégios e limites. Neste sentido, o conceito define a sua actuação na comunidade através de estratégias responsáveis, orientadas para o desenvolvimento e o progresso.

Responsabilidade Social ou Responsabilidade Social Empresarial

Ver *Guia sobre a Integração de Pessoas com Deficiência*, p. 97.

Stakeholders ou partes interessadas

Ver *Guia sobre a Integração de Pessoas com Deficiência*, p. 97.



6 ANEXOS

TESTAR O NÍVEL DE INCLUSIVIDADE DA COMUNICAÇÃO ESCRITA

→ Lista para avaliar rapidamente se a comunicação escrita da empresa é acessível a pessoas com diversos tipos de deficiências.

A COMUNICAÇÃO ESCRITA	SIM	NÃO
Criou formatos alternativos de anúncios, documentos ou outra informação [por exemplo, versão sintetizada, com símbolos, com imagens, com texto ampliado, em braille, em áudio, em vídeo, em CD, na Internet, no <i>e-mail</i>]?		
Utilizou os meios de associações, serviços e instituições de apoio à pessoa com deficiência disponíveis para promover a sua informação?		
Tem um telefone de texto para poder ser contactado por pessoas com deficiência auditiva?		
Nos materiais que desenvolveu, usou termos como «pessoa com deficiência» em vez de «deficiente»?		
São os documentos da empresa escritos com frases curtas?; na voz activa?; usando frases positivas?; fornecendo explicações sobre conceitos novos ou complexos?; usando exemplos concretos?; sem acrónimos, metáforas, trocadilhos ou coloquialismos?		
Nos materiais desenvolvidos, usou o termo «competências» em vez de «incapacidade»?		

Esta grelha está disponível para *download* em: <http://www.bcsdportugal.org/files/1540.pdf>

TESTAR O NÍVEL DE INCLUSIVIDADE DOS MATERIAIS DE FORMAÇÃO E DIVULGAÇÃO

➔ Lista para avaliar rapidamente a acessibilidade dos materiais a pessoas com diversos tipos de deficiência.

ACESSIBILIDADE NOS MATERIAIS	SIM	NÃO
Evitou usar blocos de texto em maiúsculas?		
Evitou usar imagens e fundos sob o texto?		
Imprimiu os materiais em papel mate em vez de brilhante?		
Utilizou papel que não sendo demasiado fino evita o aparecimento das letras no verso, dificultando a leitura?		
Separou os parágrafos com uma linha em branco?		
É o <i>website</i> acessível a pessoas com vários tipos de deficiência?		

Esta grelha está disponível para *download* em: <http://www.bcsdportugal.org/files/1540.pdf>

AVALIAR AS PRÁTICAS DE INCLUSÃO DA PcD

→ Lista para avaliar rapidamente se a comunicação funciona na sua política de integração de trabalhadores com deficiência vigente, ou seja, se é socialmente responsável neste aspecto da gestão da diversidade.

DIAGNÓSTICO PARA A INTEGRAÇÃO DE PcD	SIM	NÃO
Entrevistam-se os candidatos com deficiência que concorrem a uma vaga de emprego e consideram-se as suas competências, em igualdade de circunstâncias com os outros?		
Inquirem-se os trabalhadores com deficiência sobre a forma como a empresa pode melhorar o seu desenvolvimento profissional e rendibilizar as suas competências?		
Assegura-se o conhecimento das necessidades específicas do trabalhador com deficiência e as formas de gerir essas necessidades por parte dos colegas de trabalho e superiores?		
Atualizam-se periodicamente as práticas da empresa para que respeitem as políticas de inclusão, envolvendo trabalhadores com deficiência, colegas de trabalho, supervisores e gestores?		

Esta grelha está disponível para *download* em: <http://www.bcsdportugal.org/files/1540.pdf>



RESPONS&
ABILITY

INVESTINDO NA DIVERSIDADE

> UMA INICIATIVA



> PARCERIA DE DESENVOLVIMENTO



Respons&Ability é um projecto que resulta da Iniciativa Comunitária EQUAL e visa contribuir para um mundo justo e sustentável, trabalhando com entidades de alto nível da educação, organizações, PME e comunidades, para promover práticas de negócios responsáveis, inovação e colaboração na óptica da empregabilidade de pessoas com deficiência.