

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**DE DEFICIENTE A TRABALHADOR:  
REABILITAÇÃO PROFISSIONAL NA PERSPECTIVA DA  
PESSOA COM DEFICIÊNCIA -  
UM ESTUDO DE CASO**

***Regina Yoneko Dakuzaku***

**SÃO CARLOS  
1998**

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS  
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

DE DEFICIENTE A TRABALHADOR:  
REABILITAÇÃO PROFISSIONAL NA PERSPECTIVA DA  
PESSOA COM DEFICIÊNCIA -  
UM ESTUDO DE CASO

*Regina Yoneko Dakuzaku*

*Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de São Carlos para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.*

*Orientador: Prof. Dr. Oswaldo Mário Serra Truzzi*

SÃO CARLOS

1998

Ficha catalográfica elaborada pelo DePT da  
Biblioteca Comunitária da UFSCar

D135t Dakuzaku, Regina Yoneko.  
De deficiente a trabalhador: reabilitação profissional na perspectiva da pessoa com deficiência - um estudo de caso / Regina Yoneko Dakuzaku. -- São Carlos: UFSCar, 1999. 148p.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal de São Carlos, 1998.

1. Reabilitação profissional. 2. Deficientes. 3. Usuários. 4. Trabalho. Título.

CDD: 362.0425 (20<sup>a</sup>)

Aos meus pais, Luzia e Chokichi;  
Aos meus irmãos, Ni, Berna, Jaime, Lucia, Nilson e Re;  
Aos meus afilhados e sobrinhos:  
Lucas, Tiago, Suellen, Taís, Mateus e Gui,  
com carinho.

Às pessoas com deficiência, em sua busca por um lugar ao sol

## AGRADECIMENTOS

Dizem que agradecer nominalmente é uma tarefa ingrata, pois corremos o risco de esquecer alguém. Mas agradecer genericamente pareceu-me anônimo demais, e resolvi correr os riscos de nomear, um a um, aqueles que contribuíram com a minha caminhada.

Agradeço primeiramente a Deus, pela vida, pela curiosidade e sede de conhecimento inerentes a cada ser humano - e mesmo assim ainda longe de sua imensa Sabedoria - e pela força para enfrentar os desafios.

Agradecimento muito especial ao meu orientador Oswaldo Mário Serra Truzzi, que se dispôs a percorrer comigo esse caminho, muitas vezes cheio de obstáculos, incertezas, dificuldades...mas, antes de tudo, com muitos desafios.

Agradeço a este programa de pós-graduação pela oportunidade de aqui poder desenvolver a interface entre as nossas áreas de conhecimento - Terapia Ocupacional e Engenharia de Produção - aos coordenadores do programa que sempre me apoiaram, e aos docentes que me incentivaram desde a fase inicial do meu projeto, principalmente ao Camarotto e Ubirajara. Ao Alceu, em cuja disciplina foi possível elaborar um artigo fazendo as interfaces de nossas áreas. Aos funcionários e colegas do programa. Agradeço também à CAPES pela bolsa concedida.

Às pessoas com quem junto caminhei, ou ainda caminho, na Reabilitação Profissional: Romeu, Carmen, Zoica, Maria Olímpia, Daniela, Doroti, Silene e Rosângela.

Agradeço à instituição com a qual desenvolvi esta pesquisa e a todos os ex-usuários que se dispuseram a participar da entrevista, e que, assim, puderam colaborar imensamente para este trabalho.

À intérprete Ditinha pelos seus serviços, e à Paróquia Divino Salvador de Campinas pelas dependências físicas e serviços concedidos.

Um agradecimento muito carinhoso à Umaia, por seu apoio principalmente nos meus momentos críticos. A sua visão de mundo e da pessoa com deficiência ajudou-me profundamente. Às colegas e amigas Lucy, Claudia, Michelle, Roseli e Simone, pelas ricas contribuições.

Agradeço ao prof. Jorge Oishi por discutir e auxiliar na sistematização das questões e idéias que gostaria de ver presentes em meu instrumento de coleta de dados.

Ao Departamento de Terapia Ocupacional, pelo apoio concedido e aos seus docentes, pela amizade e contribuições. Ao grupo do “almoço terapêutico”, pelo compartilhar, pelo humor e pelo carinho.

Aos amigos Ana Maria, Daniel, Dionísio, Fabiana, Geordy, Luzia, Marcia, Maristela, Nelson, Sayuri, Simone, Susana, Rita e Rosângela.

À Lygia e à Tércia, que mais que componentes da banca, contribuíram com este trabalho, compartilhando seus conhecimentos.

Aos meus pais e irmãos pelo apoio incondicional e retaguarda que me proporcionaram segurança e aconchego. Um agradecimento muito especial aos meus afilhados pela compreensão, carinho e incentivo.

À Sonia e à Jô...elas sabem como.

Ao Agnaldo e Arnaldo....eles nem sabem o quanto!

Como é possível verificar pela lista acima, essa trajetória de forma alguma foi percorrida sozinha, apesar de eu considerar o processo de pós-graduação como algo, muitas vezes, solitário. Muitas pessoas contribuíram para chegar aonde cheguei, e da forma como cheguei. Entendo que concluir esta dissertação trouxe-me um crescimento, um amadurecimento, e que todo o processo vivido, de forma alguma, esgota-se nas próximas páginas. Agora, outros projetos, outros sonhos, outras questões...

## LISTA DE QUADROS

QUADRO 01 - Motivos de desligamento dos ex-usuários.....	39
QUADRO 02 - Classificação de ex-usuários por tipo de deficiência.....	40
QUADRO 03 - Resultado das convocações realizadas.....	50
QUADRO 04 - Resultado das convocações realizadas, descontado o número referente ao retorno de correspondências.....	50
QUADRO 05 - Sujeitos da pesquisa, com nomes fictícios, tipo de deficiência e idade.....	51
QUADRO 06 - Percentual de freqüência no programa de reabilitação profissional e de comparecimento à entrevista.....	52
QUADRO 07 - Comparação entre a população convocada que compareceu e a que não compareceu, quanto ao motivo de saída.....	54
QUADRO 08 - Comparação entre a população convocada que compareceu e a que não compareceu, quanto ao ano de saída do programa.....	54
QUADRO 09 - Distribuição quanto ao período de saída dos ex-usuários.....	55
QUADRO 10 - Comparação entre gostar ou não do emprego, conforme tipo de encaminhamento para a vaga.....	68
QUADRO 11 - Relação entre gostar do trabalho e ter dificuldades no mesmo, em comparação aos que foram encaminhados pela instituição e aos que obtiveram emprego por outros encaminhamentos.....	69
QUADRO 12 - Trajetórias típicas dos ex-usuários.....	117

## SUMÁRIO

### APRESENTAÇÃO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
-------------------------	---

### **CAPÍTULO I. REABILITAÇÃO PROFISSIONAL**

Buscando lugar ao sol: o programa de reabilitação profissional objetivando a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho.....	8
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---

1. A História da Reabilitação Profissional no Mundo e no Brasil.....	13
2. Etapas do Programa de Reabilitação Profissional.....	22
2.1. Avaliação Profissional.....	24
2.2. Treinamento e Ajustamento ao Trabalho.....	26
2.3. Colocação no Mercado de Trabalho e Seguimento.....	28

### **CAPÍTULO II. MÉTODO**

Escolha da instituição e dos sujeitos: encontros e desencontros.....	32
1. Definindo Instituição e Sujeitos da Pesquisa.....	36
1.1. Instituição.....	36
1.2. Sujeitos.....	39
2. Definindo Questões.....	42
3. Aplicando o Piloto e Fazendo Ajustes.....	44
4. Facilitando o Comparecimento à Entrevista: local, horários, transporte.....	45
5. Convocações, (Frustrações) e Comparecimentos.....	47
6. Análise Documental e Entrevistas com Profissionais.....	57
7. Considerações Acerca do Método e dos Procedimentos.....	58

### **CAPÍTULO III. A PESSOA COM DEFICIÊNCIA E A REABILITAÇÃO PROFISSIONAL**

Trajetória das pessoas com deficiência por elas mesmas e a contrapartida dos profissionais.....	61
1. Experiência Profissional Anterior.....	61
2. Emprego Atual.....	65
3. Experiência Profissional Anterior e Emprego Atual.....	79
4. Habilidades para Procura de Emprego.....	81
5. Motivo de Procura da Instituição.....	85
6. Pontos Positivos.....	93

7. Pontos Negativos.....	96
8. Sugestões de Mudanças ou Críticas.....	98
9. O Que Aprendeu na Instituição.....	110
10. Motivo de Saída do Programa de Reabilitação Profissional.....	113
11. Retorno à Instituição.....	115
12. Consolidação de Trajetórias Típicas dos Ex-usuários no Programa de Reabilitação Profissional.....	117
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>131</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>141</b>
<b>APÊNDICE.....</b>	<b>145</b>

***“Quando o deficiente entra na empresa,  
ele é visto apenas como deficiente.  
A deficiência fica em primeiro plano.  
Neste momento, ele é apenas a deficiência.  
Não possui nome, nem cargo.  
Em um segundo momento, ao visitarmos a empresa,  
se observa que o deficiente adquiriu um nome,  
porém mantém-se como característica a deficiência.  
Exemplificando: as pessoas referem-se a ele como o André surdo.  
Posteriormente este indivíduo tem um nome e um cargo na empresa.  
As pessoas referem-se a ele como André, do setor de embalagens.”***

(terapeuta ocupacional, responsável pelo desenvolvimento do mercado de trabalho, comentando sobre a visão que a empresa tem da pessoa com deficiência quando recém-contratada, e as mudanças que ocorrem posteriormente)

## APRESENTAÇÃO

Durante quase 10 anos trabalhei com a questão da profissionalização da pessoa com deficiência, ora em instituições específicas para este fim, ora em escolas, ora como assessora em projetos de reabilitação.

No decorrer desse período, muitas questões foram surgindo, mesclando-se angústias e desafios...No dia-a-dia do desempenho profissional, essas questões muitas vezes eram deixadas de lado, havendo dificuldades em sistematizá-las e aprofundá-las, para assim, melhor compreendê-las.

Porém essas inquietações não deixaram de existir, e foram elas que me deram impulso para retornar à universidade, voltar a ser aluna, e novamente nas carteiras escolares e nas mesas de biblioteca, buscar respostas....ou talvez outras perguntas....

Atrever-me a repensar a reabilitação profissional da pessoa com deficiência exigiu esforços, e o primeiro e maior deles era o de repensar a minha prática de tantos anos. Era hora de parar para essa reflexão, rever a prática, rever também a filosofia, a conceituação. Era hora também de ouvir os que por ela passaram e saber da pessoa com deficiência, a sua opinião, a sua trajetória, a importância ou não de ter passado por um programa de capacitação para o trabalho.

Discutir a questão do trabalho e a pessoa com deficiência é também considerar a própria conceituação da deficiência e da visão que a nossa sociedade tem sobre a mesma. Estes conceitos ou “pré-conceitos” refletem-se nas posturas, atitudes e comportamentos que interferem também no interior de uma instituição de reabilitação profissional.

Portanto, o objetivo deste trabalho é discutir o processo de reabilitação profissional a partir da visão dos ex-usuários. Essa visão, comparada à visão dos profissionais da instituição, permitirá uma avaliação mais rica e completa deste programa.

Se de todo não foi possível abordar esse tema de forma a esgotá-lo, o que seria pretensioso, tenho a certeza de que a tentativa de ouvir a opinião e a história

das pessoas com deficiência procura deslocar o eixo da importância muitas vezes dada apenas aos profissionais e instituições especializadas. A pessoa com deficiência pode e deve ser vista como uma personagem importante para a avaliação de programas que objetivem o seu atendimento.

Não sendo possível a obtenção de respostas definitivas para as minhas inquietações, espero, com este trabalho, obter maiores subsídios para a compreensão sobre o programa de reabilitação profissional e a maneira como este tem sido percebido e incorporado por quem dele participa, e ativamente!!!

E por que desenvolver tal pesquisa em um programa de pós-graduação em engenharia de produção?

Pensar no indivíduo com deficiência, considerando também a sua preparação para o trabalho, implica em vê-lo como trabalhador. Isso significa compreendê-lo não apenas como parte de um segmento de reabilitação, saúde ou educação, mas em considerá-lo como parte de um processo de trabalho, implicando em conhecer as suas capacidades, a sua capacitação e perfil profissional, as exigências do mercado de trabalho, as suas possibilidades e dificuldades frente às mudanças ocorridas nesse mercado. Talvez eu, sendo um profissional da saúde, não tenha conseguido incorporar de forma plena as conceituações, discussões e reflexões apresentadas neste programa de pós-graduação, mas, com certeza, este me possibilitou ampliar a visão sobre a relação entre a pessoa com deficiência e o mercado de trabalho.

## RESUMO

Os programas de reabilitação profissional para pessoas com deficiência têm sido considerados importantes, e têm contribuído para a inserção das mesmas no mercado de trabalho. Por outro lado, são alvos de críticas relativas à sua prática, por vezes autoritária, paternalista e segregativa. Devido a essa ambivalência, uma análise de tais programas revela-se importante, por buscar compreensão da dinâmica que se desenvolve no interior da instituição. Consideramos que a visão dos usuários é fundamental nessa análise. Assim, esta pesquisa objetiva uma compreensão e avaliação da prática de uma instituição que desenvolve programa de reabilitação profissional, a partir de entrevistas com os seus ex-usuários. Respaldamo-nos em suas opiniões, críticas e sugestões, comparando-as aos dados obtidos em análise documental e em entrevistas com profissionais. Entrevistamos 32 ex-usuários, sendo 22 pessoas portadoras de deficiência auditiva, 05 pessoas portadoras de deficiência física e 05 portadoras de deficiência mental. No maioria dos casos de deficiência auditiva, foi necessária a utilização de um intérprete da língua de sinais. Os itens abordados referiram-se a experiências profissionais; participação no programa de reabilitação profissional; entrada, permanência e mobilidade no mercado de trabalho. Para a maioria dos entrevistados, a instituição favoreceu o ingresso e permanência no mercado de trabalho. Por outro lado, questionam a duração do programa, preferindo algo mais breve, apesar de entenderem a necessidade de um preparo para o ingresso no mercado de trabalho. Há referências à pouca diversificação das atividades, ou a atividades cansativas utilizadas como treinamento. Citam a importância da orientação recebida quanto às questões pessoais e sociais. Os profissionais discutem a necessidade de diversificação de atividades de treinamento e de modalidades de engajamento no mercado de trabalho; apontam a necessidade de rever o modelo de avaliação de desempenho utilizado; preocupam-se com o perfil de mão-de-obra requerido pelo mercado - cada vez mais exigente - e com as mudanças ocorridas no mundo do trabalho, nessa época da globalização. Concluímos, portanto, que o programa tem se mostrado satisfatório em sua proposta de favorecer a entrada e a permanência da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. No entanto, há pontos levantados pelos ex-usuários e pelos técnicos da instituição que devem ser revistos, possibilitando uma melhoria do serviço oferecido.

## **ABSTRACT**

Vocational Rehabilitation Programs for people with disability have been considered important, contributing for their insertion in the labour market. On the other hand they are targets of criticism due to this kind of practice, being some times authoritarian, paternalist and segregational. An analysis of such programs reveals importance because of this ambivalence that follows the dynamics developed within the Institution. We considered the client's view of great priority in this analysis. So, this research proposes a comprehension of the practice developed in an Institution that performs a Vocational Rehabilitation Program, starting from interviews done with their former clients. Their opinions, critics and suggestions supported us, comparing the obtained data with document analysis and other interviews with the staff. Thirty-two clients have been interviewed, being twenty-two hearing-impaired, five with physical dysfunction and five mentally handicapped. For most of the cases of audictive dysfunction a sign interpreter was needed. The items discussed referred to their professional experiences; participation in the Vocational Rehabilitation Programs; entrance, staying and mobility in the labour market. For the majority of the interviewed clients, the Institution favored the acess and staying in the labour market. On the other hand, they questioned the length of the Program prefering something shorter, although understanding the need of a preparation to the entrance in the labour market, there are references to the little diversification of activities , or tiring activities used as training. They also mentioned the importance of counseling in relation to their personal and social aspects. The staff discussed the need of a variety of training activities and modalities for engaging in the labour market. They showed the need to review the performance assessment model used; they are concerned with the profile of workmanship required by the labour market and with the changes increasing in the world of work, in an era of globalization. Therefore it was concluded that the program has showed itself satisfactory in its proposals of favoring the entrance and staying of the people with disabilities in the labour market, although there are issues raised by ex clients and by the professionals of the institution that need to be reviewed, in order to offer better services.

## INTRODUÇÃO

O senso comum considera a pessoa com deficiência física, mental ou sensorial, como alguém marginalizado, impossibilitado de desenvolver-se pessoal, acadêmica e profissionalmente. A imagem sugere uma pessoa incapacitada, dependente de outras. Talvez ocorram outras imagens e concepções, mas dificilmente a de um trabalhador. O próprio termo “deficiente”, muito utilizado, já denota a visão que se tem da capacidade, ou da “incapacidade” dessa população. Se ela é tida como deficiente, como esperar eficiência em algo que ela venha a executar? Como pensar em um “deficiente” trabalhador?

De outro lado, será que pensar trabalho para esta população poderia caracterizar-se como exploração<sup>1</sup>?

Uma outra possibilidade seria imaginar um trabalho segregado sendo desenvolvido nas instituições específicas à pessoa com deficiência, em suas oficinas abrigadas<sup>2</sup>, onde, excluídos do mercado de trabalho, realizariam atividades muitas vezes segmentadas, parcelares e repetitivas. Se imaginássemos a pessoa com deficiência no mercado de trabalho, que trabalho ela faria? Apenas em subempregos? Somente lhes restaria *“uma ‘opção’ de aceitar qualquer função, por não se sentir com direito à escolha, dadas suas peculiaridades.”*? (AMARAL, 1993, p. 5)

Seria possível lembrar de um exemplo ou outro em que a pessoa com deficiência teria um papel profissional?

Para conceber a idéia da pessoa com deficiência como trabalhador, foi necessário percorrer toda uma mudança de conceito, de “pré-conceito” sobre a capacidade deste indivíduo: desde a concepção de sua “incapacidade” até a possibilidade de um trabalho; desde a realização de uma atividade marginalizada

---

<sup>1</sup> Lembrando que “num passado não muito remoto considerava uma crueldade a idéia de que pessoas deficientes trabalhassem.” (SASSAKI, 1997, p.60)

<sup>2</sup> Oficina abrigada bem como oficina pedagógica serão definidas no Capítulo 1 ao se discutir a história da Reabilitação Profissional no mundo e no Brasil.

(seja segregada em instituições, seja em subemprego) até o direito e capacidade para o exercício profissional.

A mudança dessas concepções pode ser observada ao longo da história, seja na sociedade em geral, seja na própria filosofia e objetivos presentes nas instituições de atendimento às pessoas com deficiência. Essa mudança também ocorre ao considerarmos a nomenclatura utilizada para designar a pessoa com deficiência: “**deficiente**”, depois “**pessoa** portadora de deficiência” ou “**pessoa** com deficiência” - sendo, esta última, a denominação adotada neste trabalho. Atualmente também se coloca a denominação “pessoa com necessidades especiais”.

Essas mudanças nem sempre ocorreram linearmente, ou seja, não foram simples “etapas” superadas pelas seguintes. Essas “etapas”, muitas vezes, sobrevivem simultaneamente sendo possível encontrá-las na mesma sociedade, na mesma instituição e mesmo fazendo parte das atitudes da mesma pessoa, numa postura muitas vezes ambivalente.

Considerando-se a história propriamente dita, o indivíduo com deficiência, anteriormente tratado como incapaz, inútil, começou a receber importância, ou melhor, passou a ser necessário a partir da necessidade de mão-de-obra. No início da industrialização, com o trabalho já subdividido em tarefas mais simples, muitas pessoas com deficiência vieram a “engrossar” as fileiras da mão-de-obra.

O grande contingente de mutilados de guerra, (principalmente a Primeira Grande Guerra) elevou o número de pessoas com deficiência, passando estas a representar um percentual significativo da população, merecendo maior atenção.

*“A Primeira Guerra Mundial impôs mais pressão à necessidade da Reabilitação. Os soldados feridos na guerra necessitavam treinamento e assistência para assumir, com sucesso, uma ocupação rentável.” (ARANHA, 1994, p. 8)*

Sendo assim, apesar de a “preocupação” com a questão profissional do indivíduo com deficiência se reportar a um critério de ordem econômica, o trabalho passou a ser visto como possível a esta população.

Neste contexto do pós-guerra, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) publicou um relatório em 1921, abordando a questão do emprego compulsório para os veteranos de guerra. Em 1955, ampliou esta questão a todas as pessoas portadoras de deficiência. Essas recomendações da OIT vieram a balizar e incentivar programas de atendimento a essa população, tanto no nível governamental quanto em iniciativas de organizações não governamentais. Na década de 50, a Organização das Nações Unidas (ONU) liderou programa para a implantação de serviços de reabilitação profissional no mundo todo, incentivando principalmente países em desenvolvimento. (SILVA, 1987)

As pessoas com deficiência, juntamente com seus familiares e demais interessados, começaram a se constituir em organizações. Ao final dos anos 60, essas organizações começaram a enfatizar a estrita relação existente entre a *“limitação vivenciada por pessoas com deficiência, o projeto e estrutura de seus ambientes e a atitude da população em geral.”* (ONU, 1996, p.8)<sup>3</sup>

É o início da formulação de um novo conceito sobre deficiência. Esta não pode mais ser considerada apenas como necessidades individuais das pessoas com deficiência, mas também determinada pelas dificuldades ou falhas do ambiente que as impedem de ter uma participação igualitária. Com isso, passa a ser utilizada a terminologia “desvantagem” (*handicap*) para se referir à relação entre as pessoas portadoras de deficiência e o ambiente em que vivem, porém, somente aparece definida pela primeira vez em 1982, no Programa Mundial de Ação Relativo às Pessoas com Deficiência, adotado pela Assembléia Geral da ONU (ONU, 1996).

Conceitos como integração social, normalização<sup>4</sup> e desinstitucionalização começam a ser discutidos. Fazendo aqui um parênteses, a propósito desses

---

<sup>3</sup> documento publicado por APADE - Associação de Pais e Amigos de Portadores de Deficiência da Eletropaulo e CVI-AN - Centro de Vida Independente Araci Nallin, traduzido do original em inglês editado pelo Departamento de Informações da ONU em abril de 1994.

<sup>4</sup> Normalização apoia-se na *“necessidade de incluir o indivíduo deficiente na sociedade mais ampla, auxiliando-o a adquirir as condições e os padrões o mais próximo possível aos da vida cotidiana das demais pessoas.”* (ARANHA, 1994, p. 9)

conceitos também terem gerado polêmicas, vale ressaltar que qualquer discurso ou prática balizados nesses conceitos devem ser cuidadosamente avaliados para não cairmos na posição de “forçar” a pessoa com deficiência a se enquadrar naquilo que a sociedade considera “normal”, levando-o a um sobreesforço, ignorando as suas necessidades especiais decorrentes da deficiência. É importante considerar tanto o indivíduo com deficiência se integrando, como a sociedade também se integrando a ela. De qualquer forma, essas questões, ainda presentes atualmente, mobilizaram a reflexão e consciência sobre as capacidades e direitos das pessoas com deficiência. Ações educativas, programas públicos, reivindicações tanto de instituições especializadas como de associações de pessoas com deficiência, cada vez mais abordam a questão da deficiência.

Na mesma direção, o tema “trabalho” passou a constar na pauta das organizações e instituições de atendimento à pessoa com deficiência, apresentando-se como uma necessidade e um direito, a exemplo das questões quanto à prevenção, aos atendimentos especializados, à educação (especial ou não), à inserção social, entre outras. A legislação, por sua vez, passou cada vez mais a contemplar a questão do trabalho, seja referente à assistência aos acidentados de trabalho seja quanto à readaptação no emprego.

Para continuidade da discussão dessas questões, a ONU proclamou o ano de 1981 como Ano Internacional das Pessoas Deficientes<sup>5</sup> e reservou o período de 1983 a 1992 como a década para pessoas com deficiência, e posteriormente adotou, em Assembléia Geral, o Programa Mundial de Ação Relativo às Pessoas com Deficiência:

*“O Ano e o Programa Mundial de Ação propiciaram um forte estímulo para o avanço neste campo. Ambos enfatizaram o direito das pessoas com deficiência às mesmas oportunidades que os outros cidadãos, bem como a uma partilha igual nas melhorias de condições de vida resultantes do desenvolvimento econômico e social.” (ONU, 1996, p.8)*

---

<sup>5</sup> Primeiramente intitulado “Ano Internacional **para** Pessoas Deficientes”, foi alterado por solicitação das próprias pessoas com deficiência.

Com a discussão cada vez maior das capacidades e possibilidades das pessoas com deficiência, da luta contra o preconceito, da freqüência cada vez mais constante destas nas escolas comuns, nas ruas, nos supermercados, nos bares, enfim nos locais públicos, e a maior discussão quanto à integração social, o trabalho também passa a ser visto, cada vez mais, como um direito dessas pessoas.

*“Hoje em dia, uma pessoa deficiente deseja trabalhar e não receber esmola. Fazendo-se ouvir cada vez mais, as pessoas deficientes se negam a aceitar o papel que a sociedade tradicionalmente lhes impõe e lutam por seus direitos de cidadãos comuns, trabalhadores e membros respeitáveis da comunidade, rechaçando a noção de que sua deficiência os conduza forçosamente à marginalização econômica e social e insistindo em que se concedam oportunidades de formação, de emprego e na vida ativa.”*(MOMM & KÖNIG, 1990, p. 1)

Observamos que a percepção da relação “pessoa com deficiência – trabalho” desenvolve-se gradativamente, e no mesmo bojo em que se discute o seu direito de participação na sociedade como um todo. As instituições especializadas propõem-se a discutir e desenvolver programas abordando a questão do trabalho da pessoa com deficiência.

Considerando agora a história da criação e funcionamento das instituições de reabilitação profissional, podemos dizer que passaram de um caráter mais segregativo para um caráter mais integrado, isto é, anteriormente criavam-se instituições como forma paralela ao mercado de trabalho, onde as pessoas com deficiência trabalhavam em atividades como se fossem “empregadas” nessa mesma instituição. Posteriormente passou-se a objetivar a inserção deste indivíduo no mercado de trabalho, tendo-se como proposta a preparação do mesmo para a sua colocação profissional. Como preparação para o mercado de trabalho, considerava-se o treino de habilidades, muitas vezes relativas à atividade industrial, especificamente em funções semelhantes às linhas de produção. Atualmente procura-se diversificar as atividades de treinamento e trabalha-se, ao menos enquanto proposta, para a maior independência do indivíduo no tocante a sua mobilidade no mercado de trabalho.

*“...é importante assinalar que cada vez mais entende-se que a preparação para o trabalho engloba não somente o treino de habilidades mas, especialmente, numa visão globalizante: o mundo do trabalho com suas relações interpessoais e direitos/deveres, o mercado e as habilidades para diferentes tarefas e funções.”*  
(AMARAL, 1995, p. 177)

Estes programas denominam-se “Reabilitação Profissional”, sendo definido pela Organização Internacional do Trabalho (OIT) na recomendação nº 99 de 1955, como: *“...processo contínuo e coordenado de adaptação e readaptação que compreende o oferecimento de meios (...) para que as pessoas com deficiência possam obter e conservar um emprego adequado...”* (1982, p. 46). Em 1982, esta definição foi reformulada ampliando-se a sua extensão: *“permitir que uma pessoa com deficiência obtenha e mantenha um emprego adequado e progrida no mesmo, promovendo-se assim a sua integração ou reintegração na sociedade.”* (1982, p. 34)

É importante salientar que, às vezes, ocorrem algumas confusões em relação ao programa de reabilitação profissional. Primeiramente, tal programa pode ser confundido com agência de emprego. No entanto, o seu objetivo dever ser entendido como preparação do indivíduo para concorrer a empregos. Em segundo lugar, o programa de reabilitação profissional pode ser confundido com um curso profissionalizante. O primeiro desenvolve habilidades para a realização de algumas tarefas ou funções, mas não habilita o indivíduo com deficiência para o exercício de uma função profissional específica; o segundo, habilita o indivíduo para uma profissão ou ocupação definida, como por exemplo, um digitador, um torneiro mecânico, um auxiliar de escritório.

Se esses programas não habilitam o indivíduo para uma determinada profissão ou ocupação específica para o mercado de trabalho, de que forma eles têm desenvolvido tal “habilitação” ou promovido a “reabilitação”? Como as instituições que se propõem a capacitar a pessoa com deficiência para o mercado de trabalho têm buscado cumprir esse papel? Estes programas têm sido suficientes para possibilitar a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho? De que forma tem ocorrido essa inserção? Essa preparação tem sido importante do ponto de vista da pessoa com deficiência? Que papel têm tido esses programas na

trajetória da pessoa com deficiência no mercado de trabalho? Têm possibilitado aos seus egressos maior mobilidade no mercado de trabalho?

Estas questões foram e são as molas propulsoras desta pesquisa, onde buscamos, se não as respostas, algumas diretrizes para melhor repensá-las. Neste sentido, objetivamos buscar elementos para a compreensão e avaliação da prática desenvolvida em uma instituição de reabilitação profissional, e, para isso, utilizamos levantamento de dados junto à clientela atendida e junto aos profissionais que nela trabalham, resgatando suas histórias, opiniões e sugestões.

No Capítulo 1, abordamos a Reabilitação Profissional, apresentando a história de seu desenvolvimento e as etapas mais comumente presentes em instituições com este fim. Discutimos as questões ou críticas presentes na literatura, referentes à filosofia e ao desenvolvimento de programa de reabilitação profissional.

Apresentados e discutidos esses conteúdos teóricos, no Capítulo 2 abordamos o método adotado no presente estudo, desde a escolha da instituição e dos sujeitos, até os procedimentos tomados. Destacamos a utilização de entrevistas com os ex-usuários e a necessidade de adequar o instrumental de coleta de dados à população portadora de deficiência auditiva, havendo necessidade, inclusive, de um intérprete da língua de sinais.

No Capítulo 3, buscamos, a partir dos dados coletados e do referencial teórico apresentado anteriormente, analisar o programa de reabilitação profissional desenvolvido pela instituição estudada. Levantamos questões, opiniões e vivências descritas pelos ex-usuários, discutindo-as juntamente com as explicações, considerações e reflexões apresentadas pelos técnicos da instituição. Buscamos apreender as trajetórias percorridas pelos ex-usuários, incluindo-se também, vivências anteriores e posteriores ao processo de reabilitação profissional do qual participaram.

## CAPÍTULO 1

### REABILITAÇÃO PROFISSIONAL

“Buscando lugar ao sol: o programa de reabilitação profissional objetivando a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho”

*“A reabilitação profissional promove a descoberta do mundo do trabalho e a tomada de decisão com relação à vida profissional para cada pessoa envolvida no programa.”*

(BUENO, 1993, p. 3)

A pessoa com deficiência pode encontrar dificuldades para a sua inserção no mercado de trabalho. Estas dificuldades podem ser provenientes de diversos fatores e estar relacionadas mais diretamente à deficiência (por exemplo, não andar) ou às necessidades não supridas devido à carência de recursos onde o indivíduo se encontra (por exemplo não conseguir tratamentos necessários, inexistência de transporte adaptado, existência de barreiras arquitetônicas).

Outra dificuldade refere-se ao próprio mercado de trabalho. Importa aí considerar fatores como perfil de mão-de-obra, competência, experiências anteriores e habilidades profissionais, concorrência, salários, entre outros. Relacionar a pessoa com deficiência a estes fatores pode gerar questões como estas: A pessoa com deficiência poderia estar em conformidade com o perfil de mão-de-obra exigido pelo mercado? Quais competências ela teria? Quais habilidades seriam necessárias? Ela teria estas habilidades desenvolvidas? Possui alguma experiência profissional, seja como trabalhador autônomo, funcionário, seja em trabalho temporário ou em

trabalho informal? Esse indivíduo estaria apto a concorrer ao mercado de trabalho? A qual salário faria jus? Pela deficiência apresentada, deveria receber um salário diferenciado?

SASSAKI (s.d.) apresenta outras questões denominando-as de “mitos”, entendendo-os como sendo crenças de certa forma comuns no universo do trabalho quanto à pessoa com deficiência. Como exemplo destes mitos, temos a crença de que maior será o custo do seguro devido ao maior índice de acidentes de trabalho, maior índice de absenteísmo, maior custo de produtividade (a pessoa com deficiência seria improdutiva), maior tempo despendido para o aprendizado da função, reação negativa dos trabalhadores não-deficientes frente à pessoa com deficiência, muitos gastos devido à necessidade de grandes modificações no ambiente físico.

No guia “Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência: um guia para as organizações de empregadores”, de autoria da OIT, traduzido e publicado no Brasil pela Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE (1994), algumas das questões anteriormente tratadas apresentam-se detalhadas, outras são acrescidas como sendo apreensões do empregador. Como exemplo destas, podemos citar as seguintes concepções, total ou parcialmente incorretas: a pessoa com deficiência apresentaria incapacidade ou ineficiência na utilização de equipamento-padrão; necessidade de instalações especiais de alto custo financeiro; dificuldade ou impedimento para uso de transporte coletivo como meio de se chegar ao local de trabalho; a pessoa com deficiência não seria adaptável ou versátil; o ambiente de trabalho representaria riscos que agravariam a condição de saúde do indivíduo; alto índice de absenteísmo da pessoa com deficiência por problemas de doença; dificuldades de comunicação; inadequação por ser temperamental.

No entanto, a realidade comprova que, quando a pessoa com deficiência encontra oportunidade para demonstrar suas habilidades em uma função para a qual possua capacidade física e mental, estes “mitos” e apreensões podem ser desfeitos. SASSAKI (s.d.) apresenta um exemplo dessa possibilidade a partir dos resultados obtidos no estudo que a empresa americana E. L. DuPont de Nemours &

Co. conduziu durante 8 meses, a respeito dos seus empregados portadores de deficiência<sup>6</sup>. Os resultados são os seguintes:

- não houve aumento no custo de prêmio relativo a seguro;
- muitas pessoas com deficiência não necessitam de adaptação no seu ambiente de trabalho;
- 96% dos trabalhadores com deficiência obtiveram classificação média ou acima da média em relação ao item segurança ( mais de 50% destes classificaram-se acima da média);
- não requisitaram privilégios especiais preferindo ser tratados como empregados comuns;
- desempenho profissional na média ou acima, em 91% dos casos;
- 85% classificaram-se na média ou acima dela em relação à assiduidade.

Em outro estudo, 131 empresas que possuem pessoas com deficiência em seu quadro de funcionários (CARREIRA, 1992)<sup>7</sup>, 84,62% responderam que o desempenho das mesmas apresenta resultados positivos, 15,38% responderam não ter ainda condições de avaliar e nenhuma empresa apontou resultados negativos. Como desempenho foram considerados tanto a produtividade quanto o relacionamento humano com colegas da empresa.

Se os resultados destes estudos podem mostrar que as apreensões e mitos podem ser desfeitos, não se deve com isso criar um outro “mito”, o de que a pessoa com deficiência é perfeita, nunca falta ao trabalho, é sempre prestativa e agradecida,

---

<sup>6</sup> Essa pesquisa foi publicada na National Resource Directory em 1985.

<sup>7</sup> Esta pesquisa considerou uma amostra de empresas escolhidas aleatoriamente, sem preocupação de tamanho e localização geográfica.

não interrompe o seu trabalho, nunca necessita de orientações, não necessita de adaptações, mesmo que de baixo custo. Pessoa com deficiência possui valores, qualidades e defeitos como qualquer outra pessoa. Ela não é um herói com capacidades “sobrenaturais”. Possui necessidades, possui temperamentos, mas não se pode com isso generalizar a idéia de que, inevitavelmente, necessitem de recursos especiais e de alto custo, e de que necessariamente sejam temperamentais.

Em contraposição à idéia de que a pessoa com deficiência seria um herói por enfrentar a deficiência, por querer inserir-se no mercado de trabalho ou por conseguir desempenhar um papel profissional, temos que a contratação da mesma pode ocorrer em função de uma atitude paternalista, considerando-se o indivíduo como merecedor de piedade, uma vítima a quem se contrata por um favor.

*“Um empregador reclamou da ‘falta de gratidão’ de um trabalhador portador de deficiência que participou de uma greve junto com os demais colegas. Essa atitude indica que o trabalhador ainda era visto como um objeto de caridade, e não como alguém que estava realmente contribuindo produtivamente para a companhia e que exercia seus direitos.” (OIT, 1994, p. 18)*

Percebemos, então, que várias restrições ou dificuldades podem ocorrer na vida desse indivíduo, tanto relacionadas diretamente às questões da deficiência como ao mercado de trabalho.

É presente, portanto, a necessidade de uma atuação nesses dois âmbitos, ou seja, nas limitações pessoais devido à deficiência, e nas dificuldades encontradas no meio social (devido a preconceitos, carência de infra-estrutura). Isso ocorre não apenas ao considerarmos a questão profissional, mas ao considerarmos a reabilitação global do indivíduo. À primeira vista, ao definir reabilitação, a ONU enfatiza a assistência à pessoa com deficiência. No entanto, ao associar a esta definição a “equiparação de oportunidades”, demonstra a preocupação e a importância dada à intervenção também no âmbito social, como se verifica nas definições apresentadas por esta organização, adotadas pela Assembléia Geral das

Nações Unidas em sua 48<sup>a</sup>. sessão em 20 de dezembro de 1983, referenciadas por AMARAL (1995):

*Reabilitação*: “processo orientado para um objetivo e limitado no tempo que visa tornar a pessoa deficiente capaz de atingir o melhor nível mental, físico e/ou social possível, fornecendo-lhe, para o efeito, os meios para transformar a sua vida. Pode abranger medidas que tenham por objetivo compensar a perda de uma função ou de uma limitação funcional (por exemplo, através de ajudas técnicas ) e outras.” (p. 159)

*Equiparação de oportunidades*: “processo através do qual o sistema geral da sociedade, tal como o ambiente físico e cultural, a habitação e os transportes, os serviços sociais e de saúde, as oportunidades de educação e trabalho, a vida cultural e social, incluindo as instalações desportivas e recreativas, se tornam acessíveis a todos.” (p. 159)

Já a Organização Mundial da Saúde (1981) insere a questão da atuação junto à sociedade ao definir reabilitação como sendo o desenvolvimento de “todas as medidas destinadas a reduzir os efeitos das afecções que geram incapacidades e deficiências e permitir à pessoa com incapacidades e deficiências alcançar sua integração social, ou seja, participar ativamente em todas as instâncias da vida comunitária.” (OMS, 1981, apud BUENO, 1993, p. 1)

Percebemos, então, que tanto a reabilitação global do indivíduo como a reabilitação profissional devem considerar a atenção nos dois âmbitos para alcançar os seus objetivos. Salientamos que, especificamente quanto à reabilitação profissional, o objetivo é “permitir que uma pessoa com deficiência obtenha e mantenha um emprego adequado e progrida no mesmo, promovendo a sua integração ou reintegração na sociedade” (OIT, 1982, p. 34)

## 1. A HISTÓRIA DA REABILITAÇÃO PROFISSIONAL NO MUNDO E NO BRASIL

A partir das formulações anteriormente apresentadas, reconhecemos a necessidade da existência de tais programas e, por outro lado, julgamos importante considerar a sua história para melhor compreensão da maneira como se estabelecem atualmente. Neste sentido, apresentamos, a seguir, pontos relevantes à história da Reabilitação Profissional e que contribuíram para o seu desenvolvimento.

Inicialmente de caráter assistencial, as instituições adotavam a forma asilar, segregando a pessoa com deficiência da sociedade. Gradualmente iniciou-se um movimento cujo objetivo era buscar a recuperação e reabilitação. Vários congressos e conferências ocorreram, trazendo à tona a discussão sobre a deficiência. Temos, como exemplo, a Primeira Conferência sobre Crianças Inválidas, em 1904 (Londres), Congresso Mundial dos Surdos, também em 1904 (Estados Unidos) e a Primeira Conferência da Casa Branca, em 1909 (Estados Unidos).

Um marco relacionado ao treinamento para o trabalho é o surgimento da Goodwill Industries em 1907, Boston, atendendo pessoas com deficiência em atividades de trabalho remunerado. Tal trabalho era desenvolvido em ambiente protegido, isto é, em um ambiente similar ao encontrado no mercado competitivo porém sem todas as exigências do mesmo, e sob orientação profissional.

*“O plano original era dar às pessoas deficientes sem emprego ou sem qualquer rendimento, uma oportunidade de ganhar a vida pelo acondicionamento de roupas, sapatos, móveis descartados como velhos e outros artigos, cuidando a Goodwill Industries de vender todos esses artigos por preços muito módicos à população mais pobre.” (SILVA, 1987, p. 304)*

Quanto à legislação, iniciou-se pela questão dos acidentes de trabalho. Tal legislação é promulgada no final do século XIX na Europa, o mesmo acontecendo nos Estados Unidos em 1911. A legislação contemplava a aposentadoria e/ou a compensação financeira, não sendo considerados ainda os serviços de reabilitação

ou recolocação no trabalho. Tais serviços vêm tomar impulso após o ano de 1918, no pós-guerra, quando em muitos países foram realizados esforços com o objetivo de atender aos mutilados em sua readaptação ao trabalho e colocação no mercado competitivo.

*“Ao se findar a Primeira Guerra Mundial, a legislação de aposentadoria ou de compensação financeira para os acidentados de trabalho civil foi sendo introduzida com mais regularidade e foi se tornando cada vez mais comum no mundo ocidental. Acabou por se transformar em um dos mais sérios fatores que chegaram a levar muitas nações a aprovar extensos programas de volta das pessoas aposentadas à vida de trabalho, o que de fato acabou se definindo como programa de reabilitação profissional.” (SILVA, 1987, p. 308)*

Em 1921, a Organização Internacional do Trabalho, cuja contribuição para a reabilitação profissional é indiscutível, inicia a sua atuação nesse campo ao publicar relatório quanto ao emprego compulsório de veteranos de guerra.

Nos anos trinta, as pessoas com deficiência têm o valor de seu trabalho subestimado devido à grande recessão econômica. Já a Segunda Guerra Mundial veio impulsionar a criação e melhoria dos serviços de reabilitação e demonstrar o potencial de trabalho das pessoas com deficiência, devido ao período de escassez de mão-de-obra, quando inúmeras oportunidades de emprego foram criadas, a exemplo dos Estados Unidos. Assim, *“fortaleceu-se a convicção de que as pessoas deficientes podiam trabalhar, trabalhariam e que queriam ter uma voz ativa na sociedade.”* (ARANHA, 1994, p. 8)

No Brasil, ausente o problema de reintegração dos mutilados de guerra, a Reabilitação Profissional iniciou-se pela readaptação e reeducação para o trabalho daqueles previdenciários acidentados e aposentados por invalidez (Portaria nº 83, de 1943, promulgada pelo Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio) (SOARES, 1991; LOPES, 1998).

Em outros países, onde a discussão sobre a questão da Reabilitação Profissional estava mais adiantada, além das pessoas com deficiência provenientes

de guerras ou de acidentes de trabalho, passou a existir a preocupação em abranger pessoas portadoras de outras deficiências.

*“A reabilitação vocacional passou, a partir de então<sup>8</sup>, a ser direito dos deficientes físicos e, depois da Segunda Guerra , tornou-se um serviço oferecido aos deficientes em geral.” (GOYOS, 1989, p. 54)*

No caso, apesar do termo consagrado, poderíamos discutir se de fato haveria uma “reabilitação” ou “habilitação”, já que uma grande parte da população com deficiência poderia apresentar deficiências congênitas ou adquiridas na infância, anterior à aquisição de “habilidades”, diferentemente dos acidentados de trabalho ou dos mutilados de guerra. Essa diferença constitui-se fundamental na elaboração de programas com o objetivo de preparação para o trabalho.

De qualquer forma, podemos dizer que a “Reabilitação” Profissional estendeu-se, também, à área de deficiência mental. No Brasil, podemos citar como precursora a psicóloga russa Helena Antipoff, que se utilizando da atividade agrícola para a formação dos alunos com deficiência, em Minas Gerais (JANUZZI, 1992). Ela participou do grupo responsável pela formação e supervisão dos professores especiais na Escola de Aperfeiçoamento Pedagógico, e

*“se tornou uma agente importante de formação de recursos humanos para o setor, fomentando também a criação de entidades da sociedade civil destinadas ao atendimento do deficiente mental.” (SOARES, 1991, p. 104)*

Uma das instituições que tiveram a colaboração de Helena Antipoff para a sua fundação é a Sociedade Pestalozzi, fundada em 1932. Já Sociedade Pestalozzi do Brasil foi criada em 1945, no Rio de Janeiro. Outras iniciativas particulares levaram à criação de outras instituições, e entre as mais antigas, conhecidas e que possuem o serviço de reabilitação profissional podemos citar: Fundação para o Livro do Cego no Brasil, fundada em 1943, atualmente denominada Fundação Dorina Nowill para

---

<sup>8</sup> Aqui, o autor refere-se aos acidentes de trabalho, às guerras, e à necessidade de mão-de-obra.

os Cegos; Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), criada em 1954 no Rio de Janeiro, e a APAE - São Paulo criada em 1961.

No início dos anos 50, a Organização das Nações Unidas (ONU), contando com a participação da Organização Internacional do Trabalho (OIT), Organização Mundial da Saúde (OMS), e da Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), decidiu criar Centros de Demonstração de Técnicas de Reabilitação, que oferecessem atendimento qualificado e formação de pessoal básico, com o intuito de implantar projetos de reabilitação nos quatro continentes. Os quatro locais escolhidos para o desenvolvimento desses programas foram: Iugoslávia (Skopje), Egito (Alexandria), Índia (Bombaim) e Brasil (São Paulo). Assim, por volta de 1956, é criado no Brasil o Instituto Nacional de Reabilitação (INAR), ligado ao Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (SILVA, 1986; LOPES, 1998), que atende às pessoas com deficiência e incentiva a criação de cursos de formação de profissionais especializados na área de Medicina Física e Reabilitação. Posteriormente, este órgão viria a ser denominado simplesmente Instituto de Reabilitação (IR).

Em 1955, a OIT, dando continuidade à sua atenção à questão do trabalho da pessoa com deficiência, adotou a Recomendação de nº 99, que aborda a reabilitação profissional da pessoa com deficiência, defendendo os direitos das mesmas quanto ao recebimento desse serviço.

*“A julgarmos pelo número de nações de que se sabe terem implementado, revisto ou estendido suas leis e práticas de reabilitação profissional nestes últimos 25 anos, parece evidente que os termos e o espírito da Recomendação nº 99 deixaram um impacto considerável em muitas partes do mundo.” (OIT, 1981, p. 7)*

Tal impacto pode ser compreendido considerando-se a abrangência de tal Recomendação que inclui:

*“...elementos essenciais e o âmbito da reabilitação profissional, os princípios e métodos relativos à orientação profissional, à formação profissional e à colocação das pessoas com deficiência, assim como o acompanhamento posterior da pessoa com*

*deficiência em relação ao emprego, além de estabelecer um esquema da organização administrativa dos serviços de reabilitação profissional e dos métodos que permitem às pessoas com deficiência utilizar tais serviços.” (OIT, 1981, p. 7)*

A partir de 1960, começam a surgir publicações referentes à participação da pessoa com deficiência mental nas oficinas abrigadas, cujo programa, desde então, previa etapas como a avaliação, treinamento vocacional, aconselhamento vocacional, colocação em empregos e acompanhamento.

No entanto, foi na década de 70 que a questão da profissionalização ganhou força na Educação Especial. Nessa questão, o Estado teve um papel importante ao apoiar a profissionalização por meio de programas como os desenvolvidos pelo Convênio da Coordenadoria Estadual de Normas Pedagógicas (CENP) e SENAI-SENAC, cujo objetivo era o de profissionalizar grupos de adolescentes, principalmente por meio de instituições particulares, utilizando-se para isso de oficinas pedagógicas e, principalmente, de oficinas abrigadas ou protegidas.

Oficina pedagógica, também denominada pré-oficina ou pré-profissionalização, refere-se, segundo D'ÁNTINO (1991), ao “*recurso educativo que emprega a atividade manual como meio de educação e habilitação do indivíduo portador de deficiência mental (...) com o objetivo de prepará-lo para assumir uma ‘atividade produtiva’, mesmo que em ambiente protegido*” (p. 140). Já a oficina abrigada ou protegida, ou ainda denominada de produção, pode ser entendida como o programa que possibilita às pessoas com deficiências um aprendizado através de experiências similares às do mercado quanto a atividade e horários de trabalho, responsabilidades, organização, entre outras características, estando sob orientação de uma equipe especializada. A partir dessa experiência e conforme o desempenho de cada indivíduo, poderá haver um encaminhamento desse ao mercado de trabalho. Em casos de deficiência mais incapacitante, a oficina abrigada assume o papel de “local de trabalho” em função da necessidade de um acompanhamento profissional mais constante.

*“É um estabelecimento subsidiado (frequentemente, mas não necessariamente) que provê trabalho protegido para pessoas deficientes e que tem dois objetivos principais: /1/ oferecer emprego provisório ou de curto prazo como preparação e treinamento para ao emprego competitivo; e /2/ oferecer emprego de longo prazo para pessoas deficientes que, devido à severidade de sua incapacidade, provavelmente não serão capazes de obter e reter emprego competitivo.” (OIT, 1981 apud SASSAKI, 1986, p. 5)*

É também durante os anos 70 que são criados os Centros de Reabilitação Profissional (CRPs) do INPS nas grandes capitais do Brasil. No entanto, conforme já abordado anteriormente, estes serviços limitavam-se ao atendimento às vítimas de acidentes de trabalho, sendo na verdade um atendimento ainda restrito, se considerarmos a definição de CRPs apresentada no II Congresso Nacional de Serviço Social em 1965 e citada por FERRIGNO (1985):

*“centros de trabalho onde pessoas física, mental ou emocionalmente incapacitadas, idosas ou sem qualificação profissional adequada, encontram possibilidades de ocupação ou trabalho sob condições especiais ou oportunidades de habilitação através de aproveitamento máximo de suas potencialidades, visando-se, na medida do possível, colocação ou recolocação no mercado competitivo de trabalho.” (1985, p. 52)*

Ao final dessa década, catorze CRPs estavam em funcionamento em várias cidades do país, e em 1980, inauguraram-se mais quatro. (SOARES, 1991; LOPES, 1998)

O ano de 1981, proclamado “Ano Internacional da Pessoa Deficiente”, representou um grande marco, quanto ao desenvolvimento de programas visando a conscientização sobre os problemas e necessidades relativos às pessoas com deficiência, e programas de intenções e de ações.

*“...os princípios que lastreiam os chamados ‘Anos Internacionais’ podem ser resumidos num único: Que a comunidade internacional tome conhecimento da existência de um certo problema que afeta segmentos da população, procurando soluções através de consultas internacionais, ação conjunta e cooperação..” (SILVA, 1987, p. 329)*

Na seqüência, a década das Nações Unidas para Pessoas com Deficiência, estabelecida para o período de 1983 a 1992, e a Carta para a Década de Oitenta são marcos importantes para a discussão mais ampla sobre as questões da deficiência, em sua dimensão política, social e econômica, não se restringindo apenas às questões de atendimento, questões médicas, e de reabilitação.

Nesta mesma direção, a OIT, através da Convenção 159 e a Recomendação 162 adotados na Conferência Internacional do Trabalho em 1983, atualiza a Recomendação nº 99, que, não obstante sua importância, enfocava apenas a assistência à pessoa com deficiência, ajustando-a às necessidades do mercado de trabalho, não contemplando a participação da sociedade como fator de complementaridade necessário para a garantia ou facilitação da inserção desse indivíduo. Assim, a Convenção 159 e a Recomendação 162 enfatiza *“a necessidade do ativo envolvimento da própria comunidade na promoção de serviços de reabilitação vocacional e oportunidades de emprego para seus membros deficientes.”* (OIT, 1994, p. 10)

Nessa mesma década de 80, em um contexto de abertura política, de organização sindical, de lutas pela cidadania, e de marcos internacionais como o Ano Internacional, Década da ONU para Pessoas com Deficiência, juntamente com o respectivo Programa de Ação Mundial, fortaleceu-se a participação organizada das pessoas com deficiência através das associações, levantando bandeiras contra preconceitos e atitudes discriminatórias, objetivando a integração social.

*“...desde o início desta luta as próprias pessoas deficientes organizavam suas reuniões e demais atividades mobilizadoras de uma forma aberta e democrática, convidando também pessoas não-deficientes que acreditavam no mesmo ideal de participação plena e igualdade.”* (SASSAKI, 1990, p.1)

Na questão do trabalho, este movimento buscou espaço para que pessoas portadoras de deficiência pudessem ocupar cargos e funções, as mais diversas, no mercado de trabalho.

Percebemos, então, a importância da participação da pessoa com deficiência, ao promover mobilizações com o objetivo de maior integração social, em qualquer esfera, e no caso específico desta pesquisa, no mercado de trabalho. Outro

exemplo a ser citado são os Centros de Vida Independente (CVI)<sup>9</sup>, organizações não-governamentais, sem fins lucrativos, lideradas por pessoas com deficiência, com o objetivo de “*promover uma vida independente, produtiva, plena e de melhor qualidade para os indivíduos com deficiência.*” (CVI, s.d.). . Essas alternativas vão abrindo espaços que, durante o período de 1950 a 1980, eram praticamente exclusivos dos centros de reabilitação profissional.

*“A partir da década de 80, foram surgindo outros caminhos para a inserção das pessoas com deficiência na força de trabalho. As associações de pessoas deficientes, não só as que já existiam mas também as que surgiram desde então, vêm desempenhando um destacado papel na abertura do mercado de trabalho, sob a égide de seus direitos de cidadania. E, mais recentemente, o surgimento de Centros de Vida Independente vem ajudando a consolidar a garantia destes direitos, principalmente oferecendo aos portadores de deficiência oportunidades de conquistar o poder de fazer escolhas e de tomar decisões a fim de melhor controlarem as suas vidas.”* (SASSAKI, s.d.)

Ainda sobre o trabalho, é importante citar os Conselhos e Coordenadorias (municipais, estaduais ou federal). Vale ressaltar que a criação desses órgãos muito se deve a tentativa de participação das pessoas com deficiência junto às instâncias governamentais para que as questões referentes aos seus interesses e às suas necessidades pudessem ser encaminhadas e resolvidas. (SASSAKI, 1990)

No Estado de São Paulo, temos o Conselho Estadual para Assuntos da Pessoa Portadora de Deficiência - CEAPD, órgão consultivo de aconselhamento e assessoramento ao Governo do Estado, sobre as questões pertinentes às pessoas com deficiência, onde estão representados a sociedade civil organizada (entidade e movimentos “de” e “para” pessoas com deficiência), e o Governo Estadual através de suas Secretarias. São algumas de suas incumbências:

---

<sup>9</sup> No Brasil, destaca-se o CVI do Rio de Janeiro, criada em 1988, sendo a primeira entidade do gênero na América Latina.

*“a proposição de políticas públicas e o estímulo a campanhas de sensibilização e de conscientização - e/ou programas educativos - a serem desenvolvidos por órgãos estaduais e/ou em parceria com entidades da sociedade civil, bem como o acompanhamento e a avaliação das políticas voltadas às pessoas portadoras de deficiência.”* (GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 1998, p.22)

Na instância federal, temos a Coordenadoria para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE - criada em 1986, tendo como plano de ação questões relativas à conscientização, prevenção de deficiências, atendimento e inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho.

Atualmente, podemos citar, além das instituições mencionadas anteriormente, as seguintes instituições existentes em São Paulo - capital e na grande São Paulo, que desenvolvem o programa de reabilitação profissional exclusiva ou juntamente a outros tipos de programa, e que atendem a um tipo ou mais de deficiência, conforme consulta feita ao cadastro mantido pelo Reintegra<sup>10</sup> (USP): Associação de Assistência à Criança Defeituosa (AACD), Associação para Valorização e Promoção de Excepcionais (AVAPE), Associação para Desenvolvimento, Educação e Recuperação do Excepcional (ADERE), Associação para Profissionalização, Orientação e Integração do Excepcional (APOIE), Estação Especial da Lapa.

Assim, a atenção à questão do trabalho para a pessoa com deficiência amplia-se, não permanecendo restrita às vítimas de acidentes de trabalho, como inicialmente, mas passando a envolver outras esferas, considerando-se a comunidade, e a própria mobilização das pessoas com deficiência, atuantes na sociedade.

---

<sup>10</sup> Serviço que objetiva a integração de informações relativas ou de interesse à pessoa com deficiência, implantada em 1990, vinculada à Coordenadoria Executiva de Cooperação Universitária e de Atividades Especiais da USP - CECAE. (GIL, 1993)

## 2. ETAPAS DO PROGRAMA DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL

A reabilitação profissional tem por objetivo possibilitar ao indivíduo com deficiência a obtenção e manutenção de um emprego adequado, bem como o seu crescimento profissional e sua integração ou reintegração na sociedade. Cabe esclarecer que, embora o trabalho seja um fator muito importante, não pode ser tomado como a única forma de se obter a integração social. A inserção e participação do indivíduo com deficiência no trabalho requer uma ênfase em dois âmbitos, ou seja, na preparação do indivíduo para o mundo do trabalho e a atuação junto à sociedade em geral.

*“Portanto, as ações a serem desenvolvidas, tendo como objetivo a integração do deficiente na força de trabalho, envolvem a implantação de serviços de apoio e a promoção da pessoa deficiente e ações dirigidas à sociedade destinadas a eliminar barreiras sociais e físicas.”(BUENO,1993, p. 1)*

Embora essas ênfases estejam intrinsecamente relacionadas, na seqüência desse capítulo a ênfase será dada à reabilitação profissional propriamente dita, apresentando e discutindo a terminologia utilizada e as etapas que a constituem, porém, sem perder de vista a importância da atuação junto à sociedade.

Encontramos várias denominações para os locais onde se desenvolvem os programas de reabilitação profissional: centro de reabilitação profissional (CRP), oficinas de trabalho, oficinas de reabilitação, oficinas abrigadas ou protegidas, oficinas de produção. Pelo fato de apresentarem semelhanças em suas definições e objetivos, muitas vezes são consideradas como sinônimas. Porém, a prática revela diferenças que não são meramente semânticas, seja na clientela atendida, seja na ênfase dada à proposta de reabilitação profissional. De forma geral, os centros de reabilitação profissional estão mais voltados para os acidentados de trabalho, enquanto as oficinas de reabilitação, de trabalho ou de produção estão relacionadas à colocação no mercado de trabalho. Por sua vez, as oficinas abrigadas ou protegidas estão relacionadas à população com maior dificuldade para inserção no mercado, constituindo-se praticamente como um “local de trabalho”. Isso não significa que as delimitações sejam claras ou definitivas. Outras denominações

utilizadas, que de certa forma se relacionam às primeiras, consideram que as oficinas podem ser transitórias ou permanentes. Oficinas transitórias são aquelas em que o indivíduo, apresentando condições de concorrer no mercado de trabalho, participa do processo de reabilitação profissional e é encaminhado ao trabalho competitivo. As oficinas permanentes ou terminais são aquelas destinadas às pessoas às quais a oficina abrigada representa maior possibilidade de trabalho, apesar do objetivo final da reabilitação profissional ser a inserção do indivíduo no mercado. Isso ocorre em casos de deficiência mais incapacitantes e de dificuldades advindas da carência de recursos da própria sociedade dificultando o ingresso da pessoa com deficiência em um trabalho competitivo. Um enfoque mais atual sobre essa questão aponta outra alternativa às pessoas com deficiências mais acentuadas, ou seja, um trabalho desenvolvido no próprio mercado, porém onde se recebe apoio e orientação. A esta modalidade chamamos de emprego apoiado, ou emprego mediado, como coloca AMARAL (1996). Nessa modalidade, a pessoa com deficiência realiza treinamento permanecendo no local real de trabalho, onde recebe apoio necessário através do treinador (*job coach*). Segundo SASSAKI (1997), os principais modelos de emprego apoiado são o individual, o enclave, a equipe móvel e o empresarial. No enclave, temos até 8 pessoas com deficiência trabalhando em uma mesma empresa de grande porte, sob única supervisão. Já na equipe móvel, temos até 5 pessoas sob orientação de um treinador, prestando serviços. O modelo empresarial *“é uma microempresa gerenciada por uma pessoa portadora de deficiência severa e onde trabalham empregados sem deficiência.”* (p. 85). Relatos dos Estados Unidos e Europa apontam o sucesso dessa modalidade iniciada em 1986 por Paul Wehman (AMARAL, 1996). Tal sucesso também é descrito por CUVO (1996 apud MARINS, 1996) apesar de possíveis dificuldades citadas por RUSCH & HUGHES (1996, apud MARINS, 1996) como ausência de incentivo governamental, inadaptação da empresa empregadora e ausência de pessoal técnico especializado. Essa modalidade atual ainda carece de experiências brasileiras, necessitando de discussões e amadurecimento, possibilitando e exigindo, assim, mudança de enfoque tanto institucional como da sociedade.

Outra diversificação encontrada refere-se à denominação do usuário do serviço de reabilitação. A designação “paciente”, apesar de ser uma denominação

também discutível<sup>11</sup>, é mais comum ao se referir à pessoa com deficiência em relação ao serviço de atendimento, assistência ou tratamento. Na Reabilitação Profissional, essa denominação torna-se inadequada já que, no caso, consideram-se a ação, a atividade profissional, o trabalho, não cabendo portanto um termo com conotação de passividade. Então, adota-se a terminologia “cliente”, denominação utilizada também internacionalmente. Em algumas instituições, principalmente onde as oficinas de trabalho seguem-se ao processo de escolarização do indivíduo (mais freqüentemente encontradas na área de deficiência mental) utiliza-se ainda o termo “aluno”. Outras instituições utilizam o termo “aprendiz”, e outras o termo “trainees”, que denotam uma relação com o trabalho, com o ambiente industrial. Recentemente no Brasil, podemos encontrar a denominação “usuário” utilizada de forma genérica a todo o indivíduo - não apenas ao portador de deficiência - referindo-se à pessoa, ao consumidor, ao cidadão em relação à utilização de serviço público, de forma mais restrita, mas ampliando-se também a outros tipos de serviço: usuários do SUS, usuários do Centro de Saúde, usuários de planos de saúde, usuários de bibliotecas, etc.

Feitos estes esclarecimentos a respeito das terminologias utilizadas, passaremos a abordar as etapas do programa de reabilitação profissional, que assim se constitui: avaliação para o trabalho, treinamento e ajustamento ao trabalho, e colocação no emprego e seguimento.

## 2.1. Avaliação Profissional

A avaliação profissional é a primeira fase do processo de reabilitação profissional. Tem por objetivo apoiar as pessoas com deficiência em suas escolhas profissionais e acordo com seus interesses, habilidades e necessidades, dando a

---

<sup>11</sup> Atualmente também se discute que a denominação “paciente” pode apresentar significação negativa, seja expressando a passividade, seja expressando submissão ao “poder” do terapeuta, do médico. Essa discussão é feita visto a importância de se considerar o indivíduo como participante no processo.

elas condições para que possam explorar e compreender o mundo do trabalho. As questões pessoais também devem ser consideradas, sendo importante, então, possibilitar que o indivíduo não simplesmente explicitar seus interesses, mas que possa conhecer a si próprio em suas capacidades, limitações, possibilidades, interesses reais e expectativas. Deve-se apoiar o indivíduo na reflexão e planejamento de seus interesses e metas de curto, médio e longo prazo, e para isso a Avaliação Profissional utiliza-se de modo sistemático, “*o trabalho real ou simulado como ponto de enfoque para a avaliação e exploração profissional.*” BUENO (1994, p. 1). Também aponta os seguintes objetivos específicos :

- a) “identificação das melhores alternativas profissionais e pessoais para o indivíduo” ;
- b) identificação das “ habilidades já desenvolvidas, o potencial para o desenvolvimento de novas habilidades e as limitações funcionais do indivíduo”;
- c) identificação dos serviços necessários para que o indivíduo alcance seus objetivos pessoais e profissionais.

Tal objetivo descrito pode ser considerado como o ideal a se atingir nesta etapa do processo. No entanto, na prática encontramos situações limitadas meramente à observação por parte da equipe de profissionais, desconsiderando-se a opinião, interesses e necessidades da própria pessoa com deficiência, e restritas às funções existentes na oficina de trabalho. De certo modo, isto pode ser ilustrado com a descrição feita no estudo apresentado por FERRIGNO (1985):

*“ após entrevistas com os vários profissionais, o cliente é admitido para o programa e inicia-se uma fase de avaliação onde ele é observado durante a execução de várias atividades oferecidas na oficina. É feita uma análise de suas potencialidades e capacidades profissionais. Após estar definido qual ou quais as atividades que o cliente quer e pode realizar, ele passa por uma fase de treinamento profissional.”* (1985, p. 55)

Como se vê, a prática pode revelar surpresas não contempladas nas propostas, nos objetivos. A garantia para que o objetivo apresentado se concretize,

seja quanto à avaliação profissional seja quanto ao processo de reabilitação profissional com um todo, está intimamente relacionada à visão que se tem sobre o valor da participação da pessoa com deficiência no processo de reabilitação.

## 2.2. Treinamento e Ajustamento ao Trabalho

A etapa de treinamento e ajustamento ao trabalho propicia treino em habilidades na função - previamente definida através da avaliação profissional - considerando a quantidade e qualidade de produção, e procura desenvolver hábitos e atitudes de trabalho, adequando o indivíduo ao perfil requerido pelo mercado. Comportamentos e atitudes como disciplina, responsabilidade, iniciativa, cooperação e assiduidade são trabalhados.

A referência à quantidade e qualidade de produção parece indicar uma preocupação voltada para a atividade industrial. Isso pode ser claramente percebido em citações como esta de Mithaug e Haring feita em 1977 e referida por GOYOS et al. (1989), ao aludir às propostas da oficina abrigada:

*“Os critérios para que os indivíduos fossem aceitos nas oficinas abrigadas obedeciam à expectativa que se tinha destes indivíduos com relação a seu desenvolvimento. Assim, eram aceitos aqueles que: 1) pudessem **ser colocados na indústria** após um curto período de treinamento na oficina; 2) pudessem **ser colocados na indústria**, mas que teriam necessidade de um treinamento mais prolongado; 3) estivessem aptos a somente trabalhar no ambiente de oficina abrigada e atingir o auto-sustento, e 4) estivessem aptos a trabalhar no ambiente de oficina abrigada, mas somente a nível marginal de produção.”* (1989, p. 9) (grifos meus)

Inicialmente, como podemos observar na classificação acima, considera-se a atividade industrial como a única possibilidade de colocação no mercado de trabalho. Essa classificação, datada de 1977, provavelmente, se reporta aos objetivos quando da criação dos serviços de reabilitação profissional, ou seja, suprir a mão-de-obra industrial desfalcada pela convocação de pessoas para a Primeira Grande Guerra, e, posteriormente, devido ao grande impulso da atividade industrial, constituir-se atividade com maior possibilidade de absorção da mão-de-obra da

pessoa com deficiência. Atualmente, esta atividade, apesar de possuir ainda grande importância nas oficinas de trabalho, não é mais a única desenvolvida, ao menos em alguns programas de reabilitação profissional, tendo-se diversificado, segundo as possibilidades surgidas no mercado de trabalho, em atividade comercial ou de prestação de serviço. (SILVA, 1993)

É importante considerar que essa etapa do programa não pode ser compreendida unicamente como treinamento de habilidades motoras e habilidades para a função. VASH (1988) aponta para a necessidade desse processo ser compreendido mais amplamente, considerando-se questões como falta de experiência profissional, privação educacional, problemas de comportamento, histórias de superproteção ou negligência. Portanto, essa orientação e preparação do indivíduo não se reduz à capacidade do mesmo em desempenhar adequadamente uma tarefa, uma função, mas às habilidades necessárias para melhor enfrentamento e participação no mundo do trabalho. Por essa razão, o treinamento de habilidades profissionais específicas para uma determinada função no mercado tem se ampliado para um treinamento em habilidades básicas necessárias a uma variedade maior de funções, juntamente com orientação sobre o “mundo do trabalho”. Essa mudança ocorre à medida que, atualmente, o perfil de mão-de-obra e o mundo do trabalho requerem maior flexibilidade do indivíduo. E, retomando a citação de AMARAL (1995), já apresentada na introdução deste estudo:

*“...é importante assinalar que cada vez mais entende-se que a preparação para o trabalho engloba não somente o treino de habilidades mas, especialmente, numa visão globalizante: o mundo do trabalho com suas relações interpessoais e direitos/deveres, o mercado e as habilidades para diferentes tarefas e funções.”* (p. 177)

Por outro lado, nada impede que o indivíduo apresente interesse em habilitar-se profissionalmente em uma profissão específica. No entanto, a Reabilitação Profissional não tem por objetivo a profissionalização visando uma função específica, e não pode ser confundida com escola profissionalizante. Uma alternativa para essa questão é a realização de encaminhamentos aos recursos da

comunidade, com o apoio e orientação, caso necessário, tanto ao indivíduo com deficiência como à instituição de ensino profissionalizante.

Considerando-se também a impossibilidade de a instituição possuir em suas oficinas todas as funções possíveis no mercado e concordes com as capacidades e interesses do indivíduo, criou-se o treinamento externo, ou treinamento-em-serviço. Assim, é possível que o indivíduo vivencie *in loco* uma função inexistente nas oficinas e também tenha oportunidade de conviver em uma situação real de trabalho. Outra vantagem dessa forma de treinamento refere-se às possibilidades de abertura de mercado de trabalho: o empregador em potencial pode conhecer e avaliar as possibilidades e capacidades de uma pessoa com deficiência, ganhando confiança, assim, para uma futura contratação.

Percebemos, portanto, que o treinamento profissional e o ajustamento ao trabalho não podem limitar-se apenas às atividades industriais, nem mesmo às atividades existentes na oficina de trabalho, devendo buscar uma integração com o mercado de trabalho e com os recursos da comunidade de forma geral. Por outro lado, não devem, também, restringir-se ao treinamento de habilidades na função (nas oficinas ou em treinamento externo), mas levar a uma compreensão do que seja o mundo do trabalho.

### 2.3. Colocação no Mercado de Trabalho e Seguimento

Após cumprida a etapa de treinamento e ajustamento, estando o indivíduo apto para ser encaminhado ao mercado de trabalho, inicia-se a etapa de colocação profissional. Em algumas instituições, esta etapa inclui habilidades quanto à procura de emprego, etapa esta que se constitui de desenvolvimento de habilidades como: conhecimento e utilização de documentos (identidade, carteira de trabalho, etc.), utilização de classificados de empregos, preparação de curriculum vitae, participação em entrevistas, orientação quanto à legislação trabalhista. Como se pode perceber, o indivíduo também é trabalhado para a busca independente de uma vaga no mercado de trabalho, a também chamada autocolocação. Porém, tendo em vista a dificuldade que a pessoa portadora de deficiência poderá encontrar para a

sua inserção no mercado de trabalho, faz-se necessário que a instituição também realize um trabalho de abertura nesse mercado. Em algumas instituições, até podemos encontrar um profissional responsável pela função de “desenvolvimento de mercado” . No entanto, nem sempre as instituições consideram essa necessidade, ou a trabalham inadequadamente, isto é, de forma superprotetora, o que também pode levar à discriminação. Por outro lado, não devemos esquecer que o indivíduo poderá **não** necessitar do serviço de encaminhamento, sendo importante estimulá-lo para a autocolocação. Os pontos negativos aparecem quando, apesar de necessários, são desconsiderados, conforme VASH (1988) exemplifica, referindo-se a situações em que os profissionais envolvidos nos programas de reabilitação profissional não gostam de realizar colocação no emprego, e acabam oferecendo serviços de má qualidade. SILVA (1987) também assinala a existência de serviços de reabilitação profissional que não desenvolvem a etapa de colocação profissional, deixando essa responsabilidade para o próprio cliente, independentemente de sua condição. Em pesquisa anteriormente citada, CARREIRA (1992) refere que nenhuma das empresas que possuem pessoa com deficiência em seu quadro de pessoal recrutou tais funcionários em instituição de reabilitação profissional, tendo-o feito no próprio mercado de trabalho em 76,92% dos casos. Esse dado pode apontar uma lacuna deixada pela instituição que desenvolve o programa, quanto aos encaminhamentos para a colocação da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. Além dessa provável lacuna, outros fatores podem estar presentes para compor este quadro, como por exemplo, a autocolocação também incentivada pelo programa de reabilitação profissional e a existência de pessoas com deficiência que não necessitam de tais programas. (DAKUZAKU, 1996)

Após realizada a colocação no emprego, muitas vezes é necessário um acompanhamento para a pessoa com deficiência e para o empregador. Realiza-se então o seguimento, que se constitui de acompanhamento durante certo período, variando conforme o indivíduo, instituição, função profissional e empregador. No que se refere ao indivíduo recém-colocado, realiza-se um acompanhamento que auxilia no “*ajustamento às condições da organização, adaptação ao ambiente, desempenho de tarefas e tolerância ao trabalho*” (FERRIGNO, 1985, p. 55). Quanto ao empregador, orienta-se quanto às possibilidades do indivíduo, esclarecendo-se dúvidas a respeito

da deficiência e especificidade da mesma, capacidades do indivíduo, inter-relacionamento com o novo funcionário, entre outras informações. É importante que se trabalhe para que o empregador tenha confiança no indivíduo com deficiência e conhecimento para relacionar-se com ele de maneira não protecionista ou preconceituosa, tratando-o como um funcionário qualquer. Vale ressaltar que esta fase deverá ser flexível, de acordo com as necessidades da pessoa encaminhada ao mercado de trabalho e da empresa empregadora, lembrando inclusive que, em algumas situações, essa etapa pode ser desnecessária. Importante também salientar que, apesar de muitas instituições entenderem esta fase como de ajustamento e de adaptação da pessoa ao ambiente de trabalho, como bem observou FERRIGNO (1985) na citação supramencionada, devemos considerar que a empresa deverá ser adequada, oferecendo estrutura concernente a um bom ambiente de trabalho, independentemente de nele existirem pessoas com deficiência. Não é a pessoa com deficiência que passivamente se “molda” ao novo esquema, mas podem ser necessárias mudanças de ambas as partes para a inserção e integração no ambiente de trabalho.

Ao considerarmos o mercado de trabalho, é comum a referência à pessoa do empregador. No entanto, vale ressaltar que o engajamento do indivíduo com deficiência no mercado de trabalho pode ocorrer de outra maneira que não apenas como empregado, como funcionário. Devemos considerar também a possibilidade de o indivíduo manter um vínculo de prestação de serviços ou de vendas de artigos, tornando-se, assim autônomo ou o próprio empresário. Nesse sentido, tanto podemos considerar o trabalho domiciliar quanto o externo. Sobre o trabalho domiciliar, consideramos que, apesar de VASH (1988) classificar como o nível mais segregado de engajamento, essa modalidade passa a ganhar importância com o advento da terceirização de serviços, que pode ser realizada individualmente ou em grupo, nas próprias residências. Segundo SILVA (1993), algumas alternativas seriam as micro-empresas familiares e as cooperativas de trabalho. Assim sendo, o trabalho domiciliar se reveste de um novo caráter, valendo discutir a questão da integração presente nessa modalidade de engajamento.

De qualquer forma, todas essas alternativas devem ser, antes de tudo, adequadas às possibilidades e interesses da população a ser atendida, bem como à realidade de mercado existente.

## CAPÍTULO 2

### MÉTODO:

“Escolha da instituição e dos sujeitos: encontros e desencontros”

*“Mais que outros instrumentos de pesquisa, que em geral estabelecem uma relação hierárquica entre o pesquisador e o pesquisado, como na observação unidirecional, por exemplo, ou na aplicação de questionários ou de técnicas projetivas, na entrevista a relação que se cria é de interação, havendo uma atmosfera de influência recíproca entre quem pergunta e quem responde”*

(LÜDKE e ANDRÉ, 1986, p. 33)

Buscando atingir o objetivo proposto por este trabalho, optou-se por analisar a prática de uma determinada instituição que desenvolve o programa de reabilitação profissional.

Com esse propósito, ouvir os ex-usuários desse programa reveste-se de importância pois revela a visão e opinião da pessoa com deficiência e não apenas a da instituição e dos profissionais que desenvolvem tais programas.

Podemos dizer que, anteriormente, a instituição e os profissionais detinham o poder de decidir e fazer as escolhas pelas pessoas, deixando-as numa posição passiva. Nesse contexto, percebe-se que *“as relações que se estabelecem entre a direção da instituição, equipe de terapeutas e cliente, estão explicitamente marcadas pelas relações de poder.”* (FERRIGNO, 1985, p. 69) As pessoas com deficiência, tratadas dessa forma, acabam por incorporar a idéia de que cabe à instituição e aos

profissionais a responsabilidade pelo seu sucesso e pelo sucesso de sua reabilitação, e portanto, devendo a eles gratidão, e atendendo passivamente a todas as atividades propostas, “*pois não se sentem em condições de opinar e discutir com os terapeutas.*”(FERRIGNO, 1985, p. 58).

Atualmente, muito se tem falado sobre a pessoa com deficiência, seus direitos, a importância da sua participação na sociedade. Nesse sentido, parece haver um movimento também no interior das instituições que atendem à pessoa com deficiência, fazendo com que elas abram mais espaços para a opinião de seus usuários.

Quanto à reabilitação profissional, podemos observar a maior participação da pessoa com deficiência nos programas à medida que o próprio programa dá prioridades às suas necessidades e expectativas, considerando as suas capacidades, possibilidades e limitações. AMARAL (1995) afirma que as necessidades e os objetivos da orientação profissional para as pessoas com deficiência devem se fundamentar na

*“análise realística de, no mínimo, quatro fatores: **potencial** (intelectual, físico, emocional - atual e virtual); **limitações** (intelectuais, físicas, emocionais - atuais e virtuais); **desejos e aspirações** (expressos ou implícitos) e **realidade sócio-econômica-cultural** (definida também através do mercado de trabalho contextualizado)”*. (1995, p, 176)

Porém, muitas vezes, parece existir uma hegemonia de critérios externos à pessoa com deficiência, que se utiliza de argumentos como os de ordem econômica, exigência do mercado, benefícios para o governo, necessidades de preenchimento de campo de trabalho, aumento da renda familiar, como mostra a pesquisa de GOYOS et al. (1989) sobre a questão da profissionalização da pessoa com deficiência mental.

Portanto, parece-nos que, apesar de tal movimento em prol da maior participação do indivíduo com deficiência, seja na sociedade de maneira geral, seja nos programas de reabilitação, convive-se ainda com uma atitude muitas vezes assistencialista ou autoritária. Vale questionar, portanto, que espaço existe nesses

programas para a própria pessoa com deficiência, suas necessidades, sua independência, sua satisfação pessoal e profissional.

Os primeiros argumentos (de ordem econômica, exigência do mercado e outros) têm a sua importância, constituem-se um dado real que não podemos negar ou desconsiderar. Porém, é importante avaliar quais pesos estão sendo dados a um ou a outro aspecto. É possível conseguir uma ênfase adequada para que, em programas de reabilitação profissional, as necessidades e expectativas das pessoas com deficiências sejam consideradas, respeitadas e trabalhadas, juntamente com as necessidades provenientes de fatores externos?

Quais são estas necessidades e expectativas apresentadas pelas pessoas com deficiência ao procurar ou ingressar em um programa de reabilitação profissional? Essas necessidades são similares, complementares ou discordantes, ao considerarmos a opinião das pessoas com deficiência, as propostas da instituição e as expectativas e posturas dos profissionais que nela trabalham?

Ao falarmos da coerência entre os objetivos e a prática da instituição para o atendimento às necessidades reais do indivíduo portador de deficiência, uma ressalva se faz importante: não devemos esquecer que nem todas as pessoas com deficiência necessitam obrigatoriamente de um programa desta natureza, pois muitos deles conseguem ingressar no mercado de trabalho pelo caminho comum às outras pessoas. Aqueles que conseguem ter o apoio familiar, recursos financeiros e abertura na comunidade podem conseguir desenvolver-se dentro de sua história de vida, história acadêmica e de formação profissional, e percorrer uma trajetória dentro do mercado de trabalho sem necessitar de um serviço de reabilitação profissional. Por vezes discute-se, inclusive, a idéia ou ideal de no futuro não ser necessário tal serviço, contando-se, para isso, com uma integração social da pessoa com deficiência no âmbito familiar, acadêmico, social e profissional, tendo acesso aos recursos da comunidade, juntamente com pessoas não portadoras de deficiência. Espera-se que, com orientações, recursos, conscientização e serviços integrados, isso seja possível...

Conforme citada anteriormente, a pesquisa realizada por CARREIRA (1992) revela que, das empresas que possuem pessoa com deficiência em seu quadro de funcionários, 76,92% recrutaram esta mão-de-obra no mercado de trabalho. Isto confirma que algumas pessoas com deficiência inserem-se no mercado de trabalho sem utilizar-se da instituição de reabilitação como intermediária. Por outro lado, percebe-se também a lacuna deixada pelo programa de reabilitação profissional em sua tarefa de colocação profissional, pois ao menos neste estudo não se encontrou nenhum funcionário proveniente destas instituições. Porém, para onde se encaminham as pessoas que participaram do serviço de reabilitação profissional? O fato de não serem encontradas no quadro de funcionários das empresas pesquisadas, poderia demonstrar que as pessoas foram encaminhadas para outros tipos de empregos? Para trabalhos domiciliares? Subempregos? Foram desenvolvidas habilidades necessárias ao mercado de trabalho? Quais necessidades e expectativas foram consideradas?

Seja pelo fato de a instituição de reabilitação profissional deixar essa lacuna, seja como pelo fato de a mesma desconsiderar o potencial do indivíduo com deficiência, talvez até ignorando a possibilidade de ele se encaminhar ao mercado de trabalho independentemente, a instituição estará deixando de cumprir o seu papel de facilitar a tão falada “integração social”?

Com estas questões em mente e com a compreensão de que a pessoa com deficiência é participante de todo este processo, considerando-se a sua visão e opinião acerca do programa de que participa, optamos por realizar esta pesquisa fundamentada em entrevistas com estes sujeitos, possibilitando a sua participação na avaliação de um programa específico de reabilitação profissional. Como contraponto também importante, consideramos a fala dos profissionais envolvidos no desenvolvimento deste programa.

## 1. DEFININDO INSTITUIÇÃO E SUJEITOS DA PESQUISA

### 1.1. Instituição

A escolha da instituição em questão deveu-se ao fato de a mesma desenvolver especificamente o programa de reabilitação; ter uma história de funcionamento superior a cinco anos; apresentar continuidade em seu trabalho.

O fato de a instituição desenvolver especificamente o programa de reabilitação profissional é importante na medida em que indica a ênfase dada ao mesmo, centrando-se nele o seu esforço, diferentemente de organizações que desenvolvem programas variados. Essa diversificação de programas poderia levar à dispersão de objetivos e, muitas vezes, também de recursos, ocasionando um possível enfraquecimento no desenvolvimento de cada um deles. Fato mais sério seria a existência de um programa de reabilitação profissional apenas como um “apêndice” de outros, funcionando como espaço de atividade meramente ocupacional e não baseado em critérios seriamente voltados à capacitação profissional da pessoa com deficiência.

A história de funcionamento da instituição em questão, superior a cinco anos, possibilita tanto um número satisfatório de usuários atendidos, como também a existência de certa estruturação em seu programa de reabilitação. A continuidade do trabalho, no caso desta instituição, pode ser ilustrada pelo fato de o cargo de gerente administrativo estar sendo assumido pela mesma pessoa desde a fundação da instituição, fato não impeditivo para constantes revisões, reflexões, reformulações e ajustes em suas atividades. Outro fator considerado para a escolha desta instituição deveu-se ao contato prévio e satisfatório para a realização da pesquisa, com possibilidade de consulta aos seus prontuários para levantamento de dados e posterior determinação dos sujeitos a serem contatados.

A instituição em questão foi fundada no final de 1987 e iniciou o atendimento em 1988, considerando as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência para integrar-se no mercado de trabalho e os preconceitos existentes na sociedade.

Desenvolve ações dirigidas não somente ao usuário com deficiência mas à comunidade como um todo.

*“À pessoa portadora de deficiência cabe aprender a conviver com as situações do cotidiano, exercitando o seu direito de cidadão. À comunidade cabe aprender a respeitá-la, sem atitudes paternalistas, mas descobrindo o seu potencial e suas possibilidades de desempenho profissional..”(LUZ, 1998)*

Localiza-se no município de Campinas, atualmente em sede própria, tendo, em sua história, utilizado espaços provisórios cedidos por outras organizações. Atende a *“pessoas portadoras de deficiência, de ambos os sexos com idade acima de 15 anos, com real interesse pelo trabalho, e que tenham independência em A.V.D.<sup>12</sup>”* e apresenta como objetivos:

**“GERAL:**

*Favorecer a Integração Social de Pessoas com Deficiências.*

**ESPECÍFICOS:**

- *favorecer à pessoa com deficiência a construção de consciência crítica e a compreensão da realidade social e de si mesma;*
- *promover junto à sociedade a compreensão da problemática envolvida na questão da deficiência;*
- *promover a capacitação profissional das pessoas com deficiência;*
- *favorecer entre as pessoas com deficiência e não deficientes a compreensão das relações sociais no trabalho;*
- *favorecer as condições ambientais e integração social de pessoas com deficiência;*
- *favorecer a participação plena e integração das pessoas com deficiência nos recursos sociais.” (LUZ, 1998)*

---

<sup>12</sup> A.V.D. refere-se às atividades de vida diária, relacionadas à alimentação, locomoção, e cuidados pessoais em higiene e vestuário.

Atualmente conta com os seguintes recursos humanos:

#### EQUIPE ADMINISTRATIVA

- 01 gerente administrativo
- 01 assistente administrativo
- 01 motorista
- 01 cozinheira

#### EQUIPE TÉCNICA

- 01 coordenador de equipe
- 01 assistente social
- 01 psicóloga
- 02 terapeutas ocupacionais
- 02 pedagogas

#### APOIO À EQUIPE TÉCNICA

- 02 monitores

Atualmente a função de coordenador da equipe técnica está sendo acumulada com a de gerência administrativa, mas, assim que possível, deverá se transferir para a assistente social a ser contratada brevemente.

O Programa consiste em avaliação, treinamento, aconselhamento pessoal e profissional, colocação no mercado de trabalho e acompanhamento.

A capacidade de atendimento para treinamento em suas oficinas de trabalho é para 35 pessoas. Para este ano há a previsão de aumentar gradualmente essa capacidade atingindo-se o patamar de 75 usuários em treinamento e mais 25 em seguimento, totalizando-se 100 pessoas.

## 1.2. Sujeitos

O primeiro passo foi definir qual seria a população a ser considerada. Era certo que se contemplariam os ex-usuários. Mas quem seriam os ex-usuários? Poderíamos considerar somente os que cumpriram completamente o programa de reabilitação profissional? Os que haviam sido encaminhados ao mercado de trabalho? Incluiríamos os que haviam abandonado o programa? Os que haviam completado apenas parcialmente o programa de reabilitação profissional? Essas questões são justificáveis ao considerarmos cada etapa do programa como importante, e mesmo imprescindível ao desenvolvimento do indivíduo dentro do processo de capacitação profissional, para que, ao final do mesmo, se possam atingir os objetivos propostos. Como poderia, então, alguém com uma experiência não completa dentro desse programa, avaliá-lo de maneira adequada?

No entanto, analisando os dados referentes aos ex-usuários, calculamos que o índice de desistência é de 59,3%. Considerando este alto índice, decidimos pela inclusão destes sujeitos na pesquisa, entendendo que analisar os fatores que os levaram à desistência seria também uma questão importante a ser investigada. Como desistência, são considerados casos de abandono de programa ou de desligamento solicitado pelo próprio usuário.

Quadro 1: motivos de desligamento dos ex-usuários

<b>Motivo de desligamento</b>	<b>Ex-usuários (1989-1995)</b>	<b>%</b>
conclusão do programa	50	40,6%
desistência	73	59,3%
TOTAL	123	100%

Vale informar que como desistência, conforme critérios da própria instituição, também estão inclusas aquelas ocorridas mesmo após a efetivação da colocação do indivíduo no mercado de trabalho, onde o mesmo continuaria participando do programa em na etapa denominada “seguimento”. Nesta situação, somaram-se três ex-usuários.

Considerando-se, então, todos os ex-usuários que estiveram participando total ou parcialmente do programa de reabilitação profissional durante o período de 1989 a 1995, totalizaram-se 123 pessoas como sujeitos da pesquisa. A partir desses dados, subdividimos em categorias por deficiências para melhor visualização de possíveis necessidades específicas a serem consideradas no momento da realização da entrevista.

Quadro 2: classificação de ex-usuários por tipo de deficiência

<b>Deficiência</b>	<b>Ex-usuários</b>	<b>%</b>
auditiva	78	64,0%
física	32	25,6%
mental	10	8,0%
visual	02	1,6%
outros	01	0,8%
TOTAL	123	100,0%

Constatamos grande número de pessoas com deficiência auditiva e, segundo os técnicos da instituição, a maioria utilizando-se da língua de sinais<sup>13</sup>. Poucos teriam condição de comunicarem-se por leitura labial, ou apenas através da escrita. Percebemos aí, a necessidade de contarmos com um intérprete de sinais. Essa necessidade colocou-nos diante de algumas dificuldades. Com a ausência, ou desconhecimento, de modelos de pesquisas utilizando-se deste recurso, tornou-se importante repensar a inserção desse novo personagem e reelaborar as questões considerando a nova realidade.

---

<sup>13</sup> Língua de sinais é, segundo BOUVET (1990, apud MELO, 1995), “*mais do que sinais isolados (vocabulário), um conjunto de movimentos, expressões faciais e corporais, possuindo estrutura própria que a caracteriza com uma língua de fato*” (p. 88)

Diante desse desafio, apoiando-nos na decisão de manter as pessoas com deficiência auditiva como sujeitos da pesquisa e reconhecendo o papel fundamental do intérprete da língua de sinais, passamos a avaliar qual deveria ser o perfil desse profissional.

Discutimos com a equipe de profissionais da instituição a importância de se ter um profissional “neutro”, isto é, não pertencente à instituição, para realizar e interpretar a entrevista evitando-se, assim, possíveis constrangimentos ou inibições por parte dos entrevistados. Decidimos contatar outros profissionais com capacitação para essa interpretação, entendendo a importância de se ter um profissional com competência lingüística, assim descrita por SKLIAR (1991):

*“a capacidade de possuir o conhecimento do léxico, de apropriar-se das regras gramaticais e morfológicas, de produzir frases, inclusive usando formas sintáticas mais complexas e, principalmente, de possuir a capacidade pragmática de usar todas essas habilidades em diferentes situações e contextos.”*(SKLIAR, apud MELO, 1995, p. 87)

Considerando-se, então, esta capacidade lingüística e não apenas o conhecimento do vocabulário de sinais, foram levantados três nomes. Após contatos, uma professora especializada em trabalho com pessoas com deficiência auditiva e que atua no momento no “Ministério com Surdos”<sup>14</sup>, colocou-se à disposição para colaborar com a pesquisa.

Mesmo com uma pessoa responsável pela realização de entrevistas nos casos necessários, houve o interesse do pesquisador em buscar um maior contato com a linguagem utilizada, entendendo que esta atitude poderia facilitar a compreensão da situação de entrevista desenvolvida pelo “intermediário” e possibilitar maior contato com o entrevistado em situação externa à entrevista. Buscou-se, neste sentido, a participação em atividades onde a linguagem de sinais

---

<sup>14</sup> Ministério pertencente à Igreja Católica, onde se realiza trabalho de evangelização (ensino da doutrina da igreja, aulas sobre conteúdo bíblico), tradução da missa para as pessoas com deficiência auditiva, reforço escolar e atividades sociais.

era utilizada (situações de lazer, culto, reuniões sociais). Por fim, houve a oportunidade de participação em curso básico de linguagem de sinais “Comunicando com as mãos”. Apesar da necessidade de constante aplicação do conteúdo aprendido e da necessidade de maior experiência para uma comunicação fluente, visto tratar-se de uma língua com todas as suas implicações, características e exigências, observou-se uma facilitação no contato com os sujeitos da pesquisa, a partir do curso realizado e da convivência com as situações anteriormente descritas.

## **2. DEFININDO AS QUESTÕES**

O objetivo das entrevistas era buscar informações no sentido de avaliar o programa de reabilitação profissional do qual os ex-usuários haviam participado. Considerando-se o objetivo geral da instituição que é: “favorecer a integração social de pessoas com deficiências”, o que corrobora as definições de reabilitação profissional apresentadas anteriormente, em que se enfatiza a integração através do trabalho, pensou-se em incluir outros aspectos da vida do indivíduo além do profissional. Abordar-se-iam portanto, aspectos familiares, acadêmicos, econômicos e de lazer, além da questão profissional e o treinamento realizado na instituição.

Tendemos, em princípio, a desenvolver questionário fechado com múltiplas escolhas, facilitando-se, assim, tanto a análise dos dados quanto a sua aplicação, considerando-se principalmente a população portadora de deficiência auditiva. Por outro lado, sabemos que questões fechadas reduzem o universo das respostas, ficando praticamente restrito às opções fornecidas pelo autor da mesma. O que se perderia de dados, de informações, de história ao utilizar-se desta forma de coleta de dados? Criticamente podemos considerar que a abordagem em um questionário fechado representaria também o pouco espaço que se é dado para que a pessoa com deficiência possa ser porta-voz de sua própria experiência, limitando-a a escolher entre alternativas previamente elaboradas por técnicos, profissionais, e pesquisadores. Não seria importante darmos esse espaço já que pela própria metodologia do trabalho, objetiva-se ouvir os usuários do serviço? Não seria

interessante e necessário que, além da instituição e da equipe técnica, eles também pudessem narrar a sua própria história?

Por outro lado, havia o grande número de entrevistados e a necessidade de intérprete de língua de sinais, exigindo que os temas pudessem ser tratados de forma mais objetiva possível e evitando-se a necessidade de adaptações ou de informações complementares à questão, o que poderia levar a desvirtuamentos.

Considerando-se esses fatores e tendo sempre em mente a opção por um contato pessoal, e não apenas às respostas que poderiam ser dadas independentemente do entrevistador, elaboramos um roteiro de questões que balizariam a entrevista. Apesar dessas preocupações, algumas questões continuaram com alternativas “sim” e “não”, porém, sempre que possível, dando espaço para a justificativa ou detalhamento da resposta. Trabalhou-se com questões abertas, mas de certa forma dirigidas, evitando-se questões amplas e optando-se pelo desdobramento em “subquestões”. Um exemplo seria a substituição da pergunta “Qual a sua opinião sobre a instituição?” pelas subquestões “Quais os pontos positivos? Quais os pontos negativos? Quais as mudanças que você sugeriria?”, etc. Inicialmente as questões foram agrupadas em áreas (profissional, acadêmica, familiar, econômica e de lazer) enfocando o momento referente à fase anterior e à fase posterior à entrada da pessoa com deficiência no programa da instituição. Na parte final, as questões referiam-se basicamente ao período de permanência na instituição e à opinião sobre o programa. Desse modo, o roteiro tornou-se extenso, apesar de cada questão provavelmente solicitar uma resposta mais breve. Totalizaram-se 90 questões.

Várias questões tiveram que ser “traduzidas” para a linguagem de sinais, facilitando-se a comunicação do intérprete com essa população de deficientes auditivos. Exemplos:

**Ex.1: Sua família queria que você trabalhasse?***(Sua família falava para você trabalhar?)*

**Ex.2: Como você se sustentava?** *( Como você conseguia o dinheiro para passear, comprar roupas..)*

Além do roteiro a ser utilizado, elaborou-se uma ficha de caracterização contendo dados gerais sobre o indivíduo e dados acerca da permanência na instituição como data de inscrição, data de entrada em programa, etapas desenvolvidas, etc. Tal ficha seria preenchida através de dados coletados em prontuários da instituição, e posteriormente anexada ao roteiro de entrevista. (Apêndice 1)

### **3. APLICANDO O PILOTO E FAZENDO AJUSTES**

Juntamente com a equipe técnica da instituição, definimos possíveis nomes de ex-usuários para participar da entrevista piloto:

- 01 apresentando deficiência física
- 01 apresentando problema de comunicação (fala)
- 02 apresentando deficiência auditiva

Dois destes pertencem ao total de 123 sujeitos definidos anteriormente como ex-usuários da instituição. Os outros dois, por terem sido desligados da instituição em 1996, não faziam parte do universo da população a ser entrevistada.

Para esta escolha, foram considerados primeiramente os portadores de deficiência auditiva, uma vez que o roteiro teve a preocupação com a adequação a esta população, que representa 64,0% dos sujeitos a serem entrevistados. A segunda preocupação foi verificar se este roteiro, uma vez formulado para ser adequado à população portadora de deficiência auditiva, apresentar-se-ia adequado à população portadora de outras deficiências. Optou-se, assim, pela utilização do roteiro-piloto para os portadores de deficiência física, que representam 25,6% do total das pessoas a serem entrevistadas.

Uma das pessoas (deficiência auditiva) não compareceu à entrevista-piloto, e não apresentou justificativa. O portador de deficiência física e o portador de problemas de comunicação não apresentaram dificuldades em responder às questões; no entanto, demoraram mais de 1 hora para concluí-la (1:15 - 1:30h). O roteiro apresentou-se muito extenso para o portador de deficiência auditiva, que se mostrou cansado e não o concluiu.

A partir desses resultados, o roteiro foi reformulado, centralizando-se nas questões referentes à vida profissional, ao tempo de permanência na instituição e à sua opinião sobre ela. Houve necessidade de reformular algumas questões para maior clareza.

Aplicou-se o Piloto 2 a um ex-usuário portador de deficiência auditiva, também pertencente à lista dos sujeitos. O roteiro foi totalmente respondido e não houve necessidade de alterar as questões formuladas ou necessidades de informações complementares. Ele demorou cerca de 20 minutos para respondê-lo, e o fez com respostas breves. Um maior grau de detalhamento das questões formuladas poderia ser necessário ou desejado por parte do entrevistado, e nesse caso, exigiria maior tempo para a realização da entrevista.

O roteiro de entrevista encontra-se em anexo. (Apêndice 2)

#### **4. FACILITANDO O COMPARECIMENTO À ENTREVISTA: local, horários, transporte**

Devido ao grande número de pessoas a serem entrevistadas, optamos pelas chamadas-convocação para comparecimento à entrevista. Sendo assim, a escolha do local tornou-se uma questão importante. Outro fator que nos possibilitou esta “chamada” é o fato de as pessoas, mesmo as portadoras de deficiência física, possuírem independência em locomoção, sendo possível a utilização do transporte urbano. Os ex-usuários da instituição em questão apresentavam independência desde o momento de ingresso na mesma ou foram trabalhados em relação a esta habilidade, adquirindo-a no decorrer de sua capacitação para o trabalho.

Discutiu-se com a equipe da instituição sobre como contemplar um local ao mesmo tempo de fácil acesso, conhecido para a maioria das pessoas e adequado para a realização de entrevistas. Além destas características, era imprescindível que os encontros pudessem ser realizados em horários diversos, possibilitando o comparecimento das pessoas atualmente engajadas no mercado de trabalho. Dessa forma, seriam preferíveis os finais de tarde, as noites e os sábados. Em alguns casos, o período matutino.

Havia a possibilidade de a própria instituição em questão dispor do local após o horário de expediente da mesma. Neste caso, havia a facilidade de ser local já familiar e com acesso a vários itinerários do transporte coletivo. Porém, um fator que foi discutido referia-se à dificuldade relacionada a possíveis constrangimentos principalmente para aqueles que abandonaram o programa de capacitação profissional, ou para aqueles que quisessem tecer críticas. Outro fator lembrado relacionava-se ao fato de a instituição, por atender exclusivamente pessoas com deficiências, poder assim representar um estigma para o indivíduo, como no caso citado por MANZINI (1989), que estuda principalmente a questão da pessoa com deficiência mental.

*“ O estigma decorrente do processo de profissionalização fornecido pela instituição especializada trouxe prejuízo para alguns egressos. Estes, então, para fugir dessa situação, encontraram uma forma: permanecer incógnitos quanto às origens de seu treinamento profissional e formação educacional. Dessa forma, seria possível preservar uma situação de relativa normalidade.”* (1989, p. 110)

Outra possibilidade de local era a própria igreja onde a intérprete desenvolve o seu trabalho. Local próximo ao centro da cidade, facilmente localizável (situado em uma das ruas principais do bairro, próximo à Prefeitura e ao Centro de Convivência), edifício sem barreiras arquitetônicas, com disponibilidade tanto em período diurno e noturno quanto em finais de semana. No período noturno não estaria disponível às segundas-feiras. Optou-se primeiramente por este local, e no decorrer das convocações, foram utilizados mais dois locais, conforme será detalhado no item seguinte.

Viabilizaram-se também recursos para ressarcir custo com transporte para os entrevistados, evitando-se dificuldades desse gênero.

## 5. CONVOCAÇÕES, (FRUSTRAÇÕES) E COMPARECIMENTOS

A nossa primeira opção foi por convocação via correspondência. Na elaboração do texto para a convocação, buscamos uma linguagem simples à medida do possível e achamos importante salientar:

- que se tratava de pesquisa, evitando-se confundir com oferecimento de serviços, por exemplo;
- que tínhamos apoio da instituição, mas não pertencíamos a ela, não fazíamos parte de seu quadro de funcionários

Como desconhecíamos a disponibilidade de cada pessoa, optou-se por definir período para a entrevista e não um horário específico. Os períodos predefinidos buscavam a compatibilidade com o horário de trabalho, quando dispúnhamos deste dado.

Da listagem anterior constando de 123 ex-usuários:

- 11 estavam com endereços incompletos, desatualizados ou incorretos;
- 04 haviam mudando para outro estado;
- 03 haviam participado do piloto.

Foram chamadas as **104** pessoas restantes. Em caso de não comparecimento à primeira convocação, foi enviada uma segunda convocação.

Foi utilizado primeiramente o espaço da paróquia descrita anteriormente. Após duas datas marcadas para as entrevistas, não houve nenhum comparecimento. Apesar da discussão já tratada anteriormente sobre o uso do espaço destinado ao atendimento às pessoas com deficiência, marcaram-se entrevistas para o espaço da própria instituição, na tentativa de verificar se um local

familiar poderia facilitar o comparecimento. Da mesma forma, a resposta à convocação não foi satisfatória, não havendo nenhum comparecimento<sup>15</sup>.

Com estas tentativas frustradas para a aplicação das entrevistas, e considerando-se que a maioria das pessoas convocadas eram portadoras de deficiência auditiva, optou-se por realizar contatos com associações de surdos ou com responsáveis por trabalhos com os portadores de deficiência auditiva. Foram contatadas igrejas, associações e escolas especializadas na tentativa de obter informações sobre possível freqüência desses ex-usuários nas atividades desenvolvidas nestas organizações e, em caso afirmativo, a possibilidade de viabilização de contato com os mesmos.

Após vários contatos, duas pessoas apontaram a existência de ex-usuários em programas pelos quais respondiam. Buscamos, a partir daí, utilizar reuniões já existentes nestas organizações para a apresentação dos objetivos da pesquisa e da necessidade de realizar entrevistas com os ex-usuários. Nas duas situações, a primeira tarefa constituiu-se da identificação dos ex-usuários. Isso feito, foi apresentada a proposta. Evitando-se uma situação onde as pessoas se sentissem obrigadas a responder à entrevista, definiu-se que as pessoas interessadas em participar da mesma se dirigiriam a um espaço físico diferenciado e previamente determinado (outra sala, parte externa do salão, fundos do salão), após a programação ou em horários de intervalos.

Em um dos casos (organização 1), a receptividade foi plenamente satisfatória, havendo participação de todos os ex-usuários presentes. Além da boa receptividade, agiram como facilitadores, já que os entrevistados tiveram a iniciativa de informar demais ex-usuários com os quais viessem a ter contato. Isso se mostrou efetivo, pois algumas das pessoas entrevistadas posteriormente referiram-se a esse contato.

Em outro caso (organização 2), no qual um dos responsáveis pela organização assumiu o papel de intérprete da língua de sinais, os ex-usuários

---

<sup>15</sup> Posteriormente, em segundas convocações, houve o comparecimento de quatro ex-usuários na própria instituição.

apresentaram-se desinteressados, não se dirigindo ao local destinado à entrevista e referindo querer protelar a mesma. Foi marcada outra data em horário mais apropriado, previamente combinado. A situação de desinteresse repetiu-se, contando com a participação de apenas um dos ex-usuários. Observamos a ausência de colaboração por parte dos responsáveis na articulação de um contato mais efetivo (atraso no horário combinado, realização de outras atividades paralelas, etc.). Após outros contatos com a principal responsável pela atividade do grupo, constatou-se um descrédito dessa pessoa em relação ao trabalho desenvolvido pela instituição em estudo, o que pode explicar a postura não colaboradora para os contatos solicitados. Realizou-se, então, uma entrevista formal com a mesma, no intuito de que ela expusesse as razões desse descrédito. Basicamente os motivos referiam-se a acreditar-se que a instituição em estudo utilizava-se da mão-de-obra das pessoas com deficiência e não as remunerava.

Apesar de as primeiras convocações via correspondência terem sido frustradas, estas continuaram a ser feitas. Utilizando-se também de contatos da própria instituição, em alguns casos (pessoa trabalhava próxima a entidade; pessoa que manteve um contato telefônico ou pessoal).

Ao final, com **104** pessoas convocadas, obtivemos os seguintes resultados:

- **12** correspondências enviadas retornaram devido a endereço incorreto ou incompleto, ou mudança de endereço
- **32** pessoas compareceram à entrevista
  - ⇒ 16 atenderam à 2<sup>a</sup>. convocação;
  - ⇒ 06 atenderam à 1<sup>a</sup>. convocação;
  - ⇒ 06 por intermédio direto da “organização 1”;
  - ⇒ 03 por intermédio da própria instituição;
  - ⇒ 01 por intermédio da “organização 2”.
- **60** pessoas não compareceram à convocação
  - ⇒ 53 foram convocadas por duas vezes e não compareceram;
  - ⇒ 04 foram informadas pessoalmente através da organização 2 e não quiseram participar da entrevista;

⇒ 03 telefonaram após terem sido convocadas, e informaram da dificuldade ou impossibilidade de comparecer.

Quadro 3: resultado das convocações realizadas

<b>Convocados</b>	<b>Ex-usuários</b>	<b>%</b>
retorno corresp.	12	11,5
compareceram	32	30,8
não compareceram	60	57,7
total	104	100,0

Caso desconsideremos as pessoas convocadas cujas correspondências retornaram, teremos um total de 92 pessoas e os seguintes números:

Quadro 4: resultado das convocações realizadas, descontados o número referente ao retorno de correspondências

<b>Efetivamente convocados</b>	<b>Ex-usuários</b>	<b>%</b>
compareceram	32	34,8
não compareceram	60	65,2
total	92	100,0

Temos, portanto, o seguinte quadro dos sujeitos que compareceram à entrevista (são utilizados aqui, nomes fictícios):

Quadro 5: sujeitos da pesquisa, com nomes fictícios, tipo de deficiência e idade

<b>Nome Fictício</b>	<b>Deficiência</b>	<b>Idade</b>
Arlindo	auditiva	25 anos
Cecília	auditiva	28 anos
Cleusa	auditiva	27 anos
Dilma	auditiva	27 anos

Evelin	auditiva	21 anos
Ernesto	auditiva	34 anos
Justino	auditiva	36 anos
Jônatas	auditiva	23 anos
Laura	auditiva	27 anos
Lúcia	auditiva	23 anos
Letícia	auditiva	27 anos
Mário	auditiva	28 anos
Marina	auditiva	24 anos
Marta	auditiva	26 anos
Milena	auditiva	27 anos
Maurício	auditiva	24 anos
Manuel	auditiva	25 anos
Plínio	auditiva	24 anos
Renata	auditiva	24 anos
Rodrigo	auditiva	23 anos
Telma	auditiva	34 anos
Vítor	auditiva	27 anos
Arnaldo	física	29 anos
Dagmar	física	28 anos
Nádia	física	31 anos
Ronildo	física	33 anos
Wilson	física	21 anos
Adonias	mental	37 anos
Douglas	mental	10 anos
Jurandir	mental	25 anos
Lauro	mental	31 anos
Valério	mental	24 anos

Podemos considerar satisfatório o comparecimento de 34,8% das pessoas convocadas. A partir desses dados, podemos estabelecer uma comparação entre o perfil dos que compareceram e o daqueles que não compareceram à entrevista, considerando-se o total de 92 pessoas.

Tivemos uma boa participação de pessoas portadoras de deficiência auditiva, que perfizeram um total de 68,8% dos que compareceram, valor muito próximo ao percentual de pessoas com essa deficiência no total da população de ex-usuários da instituição, que está em 64,0%. Já as pessoas com deficiência física que compareceram representam 15,7% das que atenderam à convocação, em

contrapartida à sua representatividade de 25,6% frente ao total de ex-usuários da instituição.

Quadro 6: percentual de frequência no programa de reabilitação profissional e de comparecimento à entrevista

Deficiência	Ex-usuários <sup>16</sup>	%	comp.	%	ñ comp.	%
auditiva	78	64,0	22	68,7	40	66,6
física	32	25,6	05	15,7	15	25,0
mental	10	8,0	05	15,6	03	5,0
visual	02	1,6	-	0,0	01	1,7
outros	01	0,8	-	0,0	01	1,7
TOTAL	123	100,0	32	100,0	60	100,0

Vale ressaltar que quanto à convocação, teve grande importância o contato estabelecido com um dos grupos de atendimento à deficiência auditiva (organização1), conforme citado anteriormente.

Quanto ao não-comparecimento, é possível que alguns dos ex-usuários tenham entendido a convocação para entrevista como uma “chamada da própria instituição”. Esta é a fala de um ex-usuário, cujo colega de trabalho, também ex-usuário, esteve presente à entrevista. O primeiro referiu que não compareceria porque já estava trabalhando e não mais precisava da instituição. Essa afirmação pode ser, de certa forma, confirmada pela resposta de alguns ex-usuários referindo que não voltariam à instituição porque não estavam precisando.

*“Já estou trabalhando há dois anos e não preciso voltar a I<sup>17</sup>”*  
(Rodrigo)

Quanto ao motivo da saída, a maioria dos ex-usuários que **compareceram** à entrevista (62,5%) saiu da instituição por causa de colocação e conclusão completa do programa: 25,0% estão representados pelos que saíram a pedido próprio, e apenas 6,2% representam os que saíram por abandono e, mesmo assim, um desses

<sup>16</sup> Neste total de ex-usuários, estão inclusos mesmo os que não foram convocados devido à mudança de endereço, participação em piloto, etc.

havia sido encaminhado a uma vaga, vindo a abandonar o programa na fase do seguimento.

A conclusão completa do programa prevê um vínculo do indivíduo ao programa de reabilitação profissional mesmo após ter sido encaminhado para uma vaga no mercado de trabalho, devendo ser acompanhado em seu emprego e participar de reuniões a fim de discutir dificuldades e receber orientações que se façam necessárias para uma colocação mais efetiva no mercado de trabalho. Esse período de acompanhamento, denominado “seguimento” - anteriormente com duração de três meses - não tem atualmente um prazo de duração único, variando conforme a necessidade de orientação, tanto ao indivíduo quanto à empresa. Consideram-se aí, aspectos como complexidade da função que o indivíduo desenvolverá, experiência profissional anterior do mesmo, experiência anterior da empresa em relação à contratação de pessoas com deficiência, entre outros fatores.

*“O tempo de seguimento do qual sempre falamos ser por 3 meses... mas há casos em que percebemos a necessidade de mais tempo que isso.(...) Às vezes precisa de um pouquinho mais de tempo. E um pouco mais de tempo pode garantir a efetivação da pessoa.”*  
(gerente administrativa)

A situação das pessoas que se desligam formalmente do programa é considerada como “desligamento a pedido”. Quando a pessoa não mais comparece, é tido como “abandono”. Nesta pesquisa, quando não for necessário especificar o “desligamento a pedido” ou “abandono”, estaremos nos referindo a “desligamento” de forma geral, ou às pessoas que não concluíram completamente o programa.

Considerando-se todos os ex-usuários **convocados** e classificados por motivo de saída, temos que os ex-usuários colocados que compareceram representam 47,6% do total dos colocados; os desligados a pedido que compareceram representam 34,8% do total dos desligados a pedido; e os que saíram da instituição por abandono representam 10,0% do total dos que abandonaram o programa.

---

<sup>17</sup> I refere-se à instituição estudada nesta pesquisa.

Quadro 7: comparação entre a população convocada que compareceu e a que não compareceu, quanto ao motivo de saída

<b>MOTIVO SAÍDA</b>	<b>Comparec.</b>	<b>%</b>	<b>Não Comparec.</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
colocação/prog. completo	<b>20</b>	<b>47,6</b>	22	52,4	42	100
a pedido	08	34,8	15	65,2	23	100
abandono	02*	10,0	<b>18*</b>	<b>90,0</b>	20	100
deslig. não especificado	02	28,8	05	71,4	07	100

\* há um caso de abandono do programa quando em fase de seguimento.

Na convocação dos ex-usuários da instituição em estudo, contemplaram-se também os que se desligaram do programa antes de concluí-lo completamente, por se considerar a riqueza de informação desses para a avaliação do programa. Neste sentido, é valioso contar com a participação dos que se desligaram a pedido ou abandonaram o programa. Na situação de não-conclusão total do programa, há doze pessoas, o que representa 37,5% do total das que compareceram à entrevista.

Quanto ao período de saída dos ex-usuários que compareceram, há uma distribuição praticamente homogênea pelos anos de 1990 a 1995. Quanto ao total dos convocados, observamos um aumento do número de ex-usuários que saíram da instituição a cada ano.

Quadro 8: Comparação entre a população convocada que compareceu e a que não compareceu, quanto ao ano de saída do programa

<b>ANO DE SAÍDA</b>	<b>Compareceram</b>	<b>Não Comparec.</b>	<b>Total</b>
1989	-	02	02
1990	05	02	07
1991	04	05	09
1992	05	07	12
1993	05	10	15
1994	05	12	17
1995	<b>06</b>	<b>16</b>	22
sem dados	02	06	08

Numa tentativa de melhor compreender como esses dados poderiam fornecer pistas a cerca do programa, foram detalhados:

Quadro 9: distribuição quanto ao período de saída dos ex-usuários

ano	programa completo		desligados		total
	comparec.	ñ comparec.	comparec.	ñ comparec.	
1989	-	01	-	01	02
1990	02	01	03	01*	07
1991	03	01	01	04	09
1992	03	03	02**	04	12
1993	01	04	04	06	15
1994	02	05	03	07	17
1995	06	05	-	11	22
s/inform.	02	02	-	04	08

\* colocado no mercado de trabalho, mas abandonou o programa na fase do seguimento

\*\* um desses também foi colocado no mercado e abandonou o programa na fase de seguimento

Apesar de as diferenças numéricas não serem grandes, observamos que nenhum dos desligados de 1995 compareceu à entrevista. Poderia estar entendendo a convocação à entrevista como uma chamada para retorno à instituição? E nesse caso, poderia indicar desinteresse em retornar à instituição? Poderia haver interesse em manter distância da mesma? Ou por não gostar do programa, ou por não querer dar satisfações sobre a sua vida profissional atual? Esses sentimentos, sensações, estariam mais presentes em função do pouco tempo decorrido de sua saída da instituição? Na verdade, seria necessário um estudo longitudinal para apreciarmos esta questão de forma mais detalhada; no entanto, alguns dados poderão nos dar alguns indicativos.

Uma possibilidade é considerar a fala de um ex-usuário que abandonou o programa quando fora encaminhado ao mercado de trabalho e não participou da fase de “seguimento”:

*“A I. falou para voltar mas eu e minha mãe não quisemos voltar...”*(Vitor)

Atualmente, o ex-usuário até voltaria à instituição se fosse em outras condições, se a instituição “melhorasse”, pois considera o instrutor e os técnicos muito exigentes, “ganhava pouco”, era distante de sua casa e não recebia auxílio para o transporte. A mãe julga que o filho precisa de um programa como este, pois

está sem emprego, apesar de ser da opinião de que a instituição também deva “melhorar” para que o retorno aconteça.

Outro dado é que dois dos ex-usuários que desistiram do programa, respectivamente em 91 e 94, fizeram reinscrição na instituição, estando atualmente em fila de espera. Será que poderíamos concluir que, conforme o tempo decorrido após a saída da instituição ou mesmo conforme outras experiências adquiridas e a própria maturidade obtida, considerariam esse programa como válido? Ou esse retorno dever-se-ia à dificuldade de obter emprego independentemente, sem mediação? A psicóloga da instituição considera que um estudo sobre a reinscrição seria interessante, e pondera que, para alguns aprendizes, aquele momento da vida da pessoa pode não estar em concordância como o programa de reabilitação profissional:

*“Eu não tenho dados, mas eu queria ter dados de reinscrição. Nós temos muita reinscrição! Nós temos pessoas que passaram pelo programa e sentiram que não era aquele momento para ele, que não era aquilo que queriam, que ganhavam<sup>18</sup> pouco - que é isso que eles falam - e depois querem voltar.”* (psicóloga)

Esses dois ex-usuários apresentam uma opinião positiva sobre a instituição, apesar de um deles afirmar ter saído em função de o instrutor tê-lo mandado embora. O outro não faz nenhuma referência, mas os dados de prontuário indicam uma influência do pai para a sua saída, porque, segundo esse último, “era feito escravo”. Em sua reinscrição também informa que deseja uma colocação rápida e que tem interesse em treinamento na instituição, o que pode demonstrar que considera o tempo de treinamento mais demorado do que pode ou pretende esperar. Deve-se levar em consideração que o ex-usuário está atualmente realizando um trabalho domiciliar do qual também depende a renda familiar.

Essas reinscrições foram feitas dias ou semanas após a participação na entrevista para esta pesquisa. Na entrevista, já poderia haver uma intencionalidade

---

<sup>18</sup> Os aprendizes recebem bolsa-trabalho referente ao seu desempenho, que é avaliado mês a mês pelo Terapeuta Ocupacional e pelo instrutor.

de retorno, ou talvez, essa participação o tenha facilitado. Após a entrevista, realmente alguns ex-usuários ou familiares perguntaram como regressar à instituição, sendo orientados para estabelecerem um contato com o Serviço Social da mesma.

Comparados a outros períodos de saída da instituição, há também um comparecimento maior dos indivíduos que concluíram o programa em 1995 (6 ex-usuários), e que atualmente continuam no mesmo emprego para o qual foram encaminhados.

## **6. ANÁLISE DOCUMENTAL E ENTREVISTA COM PROFISSIONAIS**

Para melhor estudo do programa de reabilitação profissional, contou-se também com a análise documental. Leituras de prontuários, de fichas de cadastrados e outros relatórios foram importantes para a definição dos sujeitos da pesquisa e posterior complementação dos dados obtidos. Planos de trabalho e outros materiais descritivos também foram consultados.

As entrevistas com os profissionais da instituição foram realizadas no intuito de obter dados acerca do programa desenvolvido, da função de cada profissional, e visão de cada um deles sobre o processo de reabilitação profissional e do desenvolvimento do indivíduo com deficiência a partir deste programa. As entrevistas basearam-se em roteiro contendo questões abertas sobre o programa de reabilitação profissional desenvolvido, o papel de cada profissional neste programa, a clientela, opiniões sobre este processo e apresentação das expectativas. A opção por utilização de entrevista e não de um questionário objetivou a obtenção de respostas mais amplas e a possibilidade de inclusão de novas questões durante a realização da entrevista, conforme o tema fosse sendo abordado. Entrevistaram-se o gerente administrativo, que no momento acumula a função de assistente social, o psicólogo, o pedagogo, o terapeuta ocupacional responsável pelo treinamento nas oficinas de trabalho e o terapeuta ocupacional responsável pela colocação no mercado de trabalho.

O roteiro de entrevista utilizado encontra-se no Apêndice 3.

## **7. CONSIDERAÇÕES ACERCA DO MÉTODO E DOS PROCEDIMENTOS ADOTADOS - Entrevistas e o desafio da utilização da língua de sinais**

Decidir-se pela realização de entrevista com pessoas com deficiência não representava algo totalmente inédito, considerando-se que atualmente alguns pesquisadores têm se utilizado deste recurso, bem como de entrevistas com egressos de instituição. À medida que a interação com a instituição foi ocorrendo, o grande número de pessoas com deficiência auditiva foi saltando aos olhos. Ter optado pela utilização de entrevistas já era fato decidido desde o início desta pesquisa, por acreditar-se nessa forma de trabalho pelas mesmas razões apresentadas por LÜDKE e ANDRÉ (1986), destacadas no início deste capítulo. Mas, como entrevistar as pessoas com deficiência auditiva que não faziam uso da linguagem falada ou de leitura labial? Certamente foi necessário repensar toda a estrutura do trabalho e viabilizar caminhos para tentar garantir as escolhas feitas. Alguns ajustes e muito trabalho foram necessários. Trabalhar um roteiro de questões não foi tarefa fácil, e acreditamos que a sua formulação poderia ser melhor tratada caso houvesse maior experiência por parte do pesquisador na área específica da linguagem da pessoa portadora de deficiência auditiva. A partir da avaliação da participação de cada ex-usuário na entrevista, observou-se que as questões poderiam ter sido abordadas de forma mais ampla e menos dirigida, abrangendo outros aspectos, mesmo que não de forma tão extensa como inicialmente elaborado no roteiro Piloto 1. As questões tratadas trouxeram, contudo, informações importantes, que, juntamente com a análise documental e entrevistas com os profissionais vinculados à instituição, enriquecerão o conhecimento nesta área.

Apesar de ter sido discutido, o uso de filmagem das entrevistas não se deu, pela necessidade de mais recurso humano; dificuldade em utilizar-se desse recurso em um primeiro e único contato com o entrevistado; dificuldade de utilização desse recurso por parte do pesquisador; e falta de disponibilidade desse recurso. Soma-se a isso o fato de essa pesquisa se realizar em outro município que não o de

residência do pesquisador. De qualquer maneira, é um recurso a se considerar principalmente quando se utiliza da língua de sinais.

Para a convocação de número de ex-usuários previsto, foi muito importante relevar a questão do local (acesso, transporte) e horário de realização das entrevistas, e no caso específico das pessoas portadoras de deficiência auditiva, a disponibilidade do intérprete da língua de sinais. Entendemos que a preocupação em utilizar um local neutro quanto à caracterização do atendimento às pessoas com deficiência pode ter sido importante, fazendo-nos optar pela escolha da Paróquia, apesar de a utilização de um espaço físico vinculado a uma entidade religiosa também não poder ser considerado como totalmente neutro. Segundo um dos entrevistados, um dos seus colegas de trabalho, também ex-usuário da instituição em questão, alegou não querer comparecer à entrevista por pertencer a outra religião. Por outro lado, houve o comparecimento de pessoas vinculadas a outras religiões.

Outra questão quanto ao número de pessoas a serem entrevistadas é a necessidade de disponibilidade de tempo do pesquisador. Vários dias foram utilizados para a realização das mesmas, inclusive os dias em que não houve comparecimento (espera), marcando-se segunda chamada, por exemplo.

O levantamento de dados a partir da análise documental não se mostrou de todo satisfatório, não obstante toda a concessão dada pela instituição no sentido de disponibilizar informações, pois algumas lacunas foram encontradas nos prontuários da mesma. Outra dificuldade encontrada foi a ausência de um banco de dados efetivo e atualizado. Percebemos o esforço da instituição no sentido de resolver essa questão, pois muitas informações estão atualmente sendo cadastradas, o que permitirá, num futuro próximo, a consulta rápida aos dados. Por esse motivo, esta pesquisa utilizou-se basicamente da análise documental convencional.

As entrevistas com os profissionais da instituição transcorreram tranquilamente, sendo possível conversar com quase todos eles, excetuando-se um pedagogo e os monitores. A entrevista trouxe muitos elementos relativos à vivência de cada um, às experiências do cotidiano, o que ficaria restrito caso a análise fosse

feita apenas com base em informações formais obtidas em organogramas e fluxogramas.

Ao final, se não vencidas, mas, com certeza, enfrentadas as dificuldades decorrentes do método adotado e da realidade a ser pesquisada, pudemos levantar dados importantes para a análise a que nos propusemos. A condição *sui generis* quanto à utilização de intérprete de sinais, bem como a elaboração de questões atentando-se para essa realidade trouxeram dificuldades e desafios. Com certeza, os procedimentos ora adotados poderão ser avaliados e tratados de modo a ajustá-los ou aprimorá-los para a utilização em pesquisas futuras.

## CAPÍTULO 3

### A PESSOA COM DEFICIÊNCIA E A REABILITAÇÃO PROFISSIONAL

“Trajetória das pessoas com deficiência por elas mesmas e a contrapartida dos profissionais”

*“Não é a deficiência  
que inferioriza a pessoa.  
É só uma limitação.”*  
(Arnaldo, ex-usuário)

A participação da pessoa com deficiência em entrevista, respondendo à convocação, foi muito importante, na medida em que contribuiu substancialmente para a compreensão das suas expectativas e necessidades frente à realidade de mercado e ao programa de reabilitação profissional.

Considerado o perfil geral dos convocados e dos ex-usuários que compareceram à entrevista, tratar-se-á agora dos itens abordados nas questões formuladas a eles.

#### 1. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ANTERIOR

Nas entrevistas, quinze pessoas referem não ter trabalhado anteriormente, e as dezessete restantes apresentam alguma experiência profissional, ou em trabalho com registro em carteira, ou não, e com período variando de poucos meses a anos.

*“Trabalhei em serviço de limpeza de máquinas. Era terceirizada.  
Fiquei mais ou menos dois anos.”* (Arnaldo)

*“Trabalhei como servente de pedreiro com o meu pai.”* (Ronildo)

*“Era guardinha, na Guarda Mirim. Fiquei 4 anos.”* (Jurandir)

*“Fazia reforma em firma de tapeçaria de carro. Trabalhei dois anos. Depois, trabalhei com pintura de carro, por 3 meses e depois, como servente de pedreiro, por 2 meses..”* (Arlindo)

*“Trabalhei na loja L., mas tive alergia. Trabalhei 5 meses. Depois, trabalhei na firma de fazer antenas, por 1 mês.”* (Dilma)

*“Trabalhei na expedição e embalagem, na firma F., por 6 anos.”*  
(Ernesto)

Entre as pessoas com deficiência mental, apenas uma possuía experiência profissional. Todos com deficiência física apresentavam alguma experiência, e onze pessoas (50%) das que tinham deficiência auditiva apresentavam experiência profissional.

Os meios utilizados para a obtenção desses empregos foram basicamente por familiares ou conhecidos (nove pessoas), ou pela instituição ou profissionais da área de atendimento à deficiência (cinco pessoas). Outras obtiveram o emprego por contato direto com empresa ou empregador, agência de empregos, ou tiveram conhecimento da vaga através de anúncio.

*“Consegui emprego através do meu pai, que conhecia o gerente.”*  
(Wilson)

*“Meu tio arrumou serviço.”* (Justino)

*“Consegui emprego através de um amigo que trabalhava na fábrica e que contratava serviços. Fiz ficha na terceirizada, mas tive que insistir.”* (Arnaldo)

*“A psicóloga encaminhou para o trabalho e fui com a minha mãe. A psicóloga que me tratava ensinou a achar endereços, preencher cheque, fazer trabalho de arquivo, serviço de escritório.”* (Jurandir)

Quatorze pessoas gostavam do trabalho que desenvolviam, representando 82,3%. Quanto à razão, referem-se a aspectos relativos à função, ao fato de sentir-se úteis, ter ocupação ou desenvolver-se profissionalmente.

*“Gostava do trabalho, gostava de ir ao banco. Não gostava de ficar parado.”* (Jurandir)

*“Gostava do trabalho por ser um trabalho que lidava com o público.”* (Dagmar)

*“Gostava do trabalho porque gostava de trabalhar no computador.”* (Milena)

*“Fazia me sentir útil a mim mesma e também desenvolver uma função profissional.”* (Nadia)

Um dos ex-usuários refere não gostar do trabalho. Dois informam gostar parcialmente, considerando as dificuldades de relacionamento no local de trabalho e ambiente físico (muita poeira).

*“Não gostava do trabalho porque o serviço era ruim, não dava futuro.”* (Arnaldo)

*“Gostava mais ou menos. Tinha muito pó.”* (Dilma)

Quanto às dificuldades ou problemas no trabalho, nove referem não tê-los tido. Os oito restantes dividem-se entre os que tinham problemas de relacionamento com colegas (três pessoas), com chefia (duas pessoas), os que achavam baixo o salário, apresentavam problemas de saúde e ansiedade pessoal.

*“Muita fofoca entre os funcionários.”* (Jurandir)

*“Os surdos eram bons, os outros eram chatos, bravos.”* (Cecília)

*“O problema era o salário baixo.”* (Evelin)

*“Trabalhava em ferro velho. Uma vez cortei o dedo e uma vez desmaiei..”* (Justino)

*“No começo não entendia muito bem e tinha ansiedade de não dar certo.”* (Telma)

Duas pessoas com deficiência auditiva referem ter se preocupado com a questão da comunicação. Os demais não relatam problemas relativos à questão da deficiência.

*“Acho que o chefe não me entendia.”* (Mário)

*“Falta de compreensão dos chefes.”* (Milena)

Ressalta-se que nenhum dos portadores de deficiência física assinalam dificuldades, apesar de haver um caso em que a pessoa informa não ter sido aprovada em exame médico para a efetivação na empresa onde prestava serviço terceirizado.

*“trabalhava na fábrica que contratava serviços. A intenção era passar para a fábrica, mas por causa da deficiência o médico não aprovou.”* (Arnaldo)

Um outro ex-usuário diz que foi aprovado em concurso mas não foi chamado.

*“Fiz concurso para o correio. Não fui chamado. Entrei com advogado.”* (Ernesto)

Nestes dois últimos casos, a dificuldade é o ingresso no mercado de trabalho, que, na verdade, precede as dificuldades que poderiam existir em um emprego.

Quanto aos motivos de saída desses empregos, as respostas distribuem-se entre questões relativas ao fechamento de setor/empresa ou redução de quadro de funcionários (5 pessoas)<sup>19</sup>, baixo salário (3), mudança de cidade ou bairro (3), problemas de saúde - alergias, machucados (2), problemas de relacionamento (2). Um caso refere-se à dispensa por falta sem justificativa, um ao trabalho cansativo, e outro ao trabalho sem registro em carteira.

*“A firma fechou.”* (Vitor)

*“Porque os donos mandaram tirar todos os pacoteiros [do supermercado].”* (Wilson)

---

<sup>19</sup> A partir daqui, utilizaremos números entre parênteses indicando o número de pessoas, número de citações sobre um dado tema, na situação anteriormente discriminada.

*“Redução de funcionários.” (Nádia)*

*“Baixo salário e trabalho sem registro.” (Arlindo)*

*“Mudei de cidade.” (Dagmar)*

*“Trabalhava com o pai. Tive diferença de pensamentos.” (Ronildo)*

*“Tinha muito pó. Tive alergia.” (Dilma)*

*“Porque machucava muito as mãos.” (Lúcia)*

*“Fui despedida porque faltei um sábado.” (Milena)*

*“Enjoei do serviço. Era muito cansativo.” (Telma)*

## 2. EMPREGO ATUAL

No momento da entrevista, 21 pessoas encontravam-se empregadas. Destas, quinze haviam sido encaminhadas pela instituição.

*“Hoje trabalho como auxiliar de produção. Consegui emprego através da I.” (Maurício)*

Das seis restantes, uma saíra da instituição por autocolocação, uma fora encaminhada para uma vaga e posteriormente mudou de emprego, e as demais quatro desligaram-se do programa de reabilitação profissional .

*“A firma F.<sup>20</sup> me chamou. Depois teve demissão em massa. Fui na agência de emprego, e consegui trabalho temporário como auxiliar de cozinha. Fazia salgados, comidas. Depois fiquei parado, procurando. Consegui no restaurante R..” (Jurandir)*

*“Saí da I. para trabalhar na firma F. Depois saí da firma F. e procurei a I., mas não aceitei ficar trabalhando lá até conseguir outro lugar. Consegui outro emprego com ajuda de um amigo.” (Jônatas)*

---

<sup>20</sup> Firma onde trabalhara anteriormente

*“Saí da I. porque a família mudou de cidade.[Ao voltar] Consegui esse emprego com a ajuda da mãe, que pediu o emprego para uma conhecida que trabalhava lá .” (Plínio)*

*“Saí da I. porque não estava ajudando, e tinha pego um trabalho para rebocar parede. Consegui emprego por indicação de um colega e fiz ficha.” (Ernesto)*

*“Saí da I e faço bico, trabalhando com costura junto com a esposa.” (Arlindo)*

*“Eu saí da I.. Não estava dando bem com o tempo. Estava parado aqui. Não era o que pensava. Queria algo mais rápido. Voltei a trabalhar com meu pai, como ajudante de pedreiro.” (Ronildo)*

Dos ex-usuários encaminhados pela instituição, todos encontravam-se com registro em carteira. Dos outros seis, três estavam sem registro.

Das onze pessoas que não estavam empregadas, seis haviam se desligado do programa, três o completaram, tendo sido colocadas no mercado de trabalho, e duas foram encaminhadas para vaga, mas desligaram-se do programa antes de completá-lo.

a) desligamento:

*“Por motivo do salário e também que ficava longe de minha casa.”  
(Wilson)*

b) encaminhamento ao mercado e posterior demissão:

*“Fui encaminhada para trabalhar fora” (Nádia)*

c) encaminhamento e desligamento quando em fase de seguimento:

*“Fui para E<sup>21</sup>.. A I. falou que tinha que voltar. A mãe e eu não quisemos voltar..”* (Vitor)

Treze pessoas dizem que gostam do trabalho; quatro dizem que não; quatro, que gostam parcialmente. Os motivos de gostar do trabalho relacionam-se a gostar da função, desenvolver uma função de responsabilidade, progredir, aprender, ajudar nas despesas domésticas ou precisar.

*“...por exercer uma função de grande responsabilidade.”* (Dagmar)

*“O serviço é bom.”* (Rodrigo)

*“Gosto do trabalho para progredir na vida e ajudar nas despesas familiares.”* (Maurício)

As razões para não se gostar do trabalho relacionam-se a baixo salário, trabalho sem registro, tarefas difíceis, dores físicas, trabalho em ambiente com muita poeira e a falta de máscaras de proteção, a estar “enjoado”, à família não gostar da atividade.

*“Prejudica a mão, não dá futuro, não aprende nada e também por causa do salário.”* (Arnaldo)

*“Não gosto do trabalho porque é difícil. A família não gosta, mas preciso trabalhar.”<sup>22</sup>* (Ernesto)

*“Não gosto porque tem muito pó. Não tem máscara, não tem registro.”<sup>23</sup>* (Jônatas)

As razões para se gostar parcialmente do trabalho referem-se a trabalho cansativo e a problemas de relacionamento com chefia e colegas.

*“Trabalho cansativo.”* (Douglas)

---

<sup>21</sup> Empresa para a qual foi encaminhado, e permaneceria em acompanhamento.

<sup>22</sup> Trabalha na lavagem de ônibus, e segundo ele, utiliza ácidos.

<sup>23</sup> Trabalha com placas de gesso.

*“É muito pesado.”* (Dilma)

*“Carrego carrinho<sup>24</sup>., tem fofoca, problema de relacionamento”*  
(Justino)

Dos quinze ex-usuários que foram encaminhados pela instituição e que continuam no mesmo emprego, nove referem gostar do emprego, quatro gostam apenas parcialmente e dois não gostam do trabalho.

Quadro 10: comparação entre gostar ou não do emprego, conforme tipo de encaminhamento para a vaga.

TRABALHO ATUAL	ENCAMINHADOS PELA INSTITUIÇÃO	ATRAVÉS DE OUTROS ENCAMINHAMENTOS	TOTAL
gostam	09	04	13
gostam parcialmente	04	--	04
não gostam	02	02	04
TOTAL	15	06	21

Quanto às dificuldades, sete ex-usuários revelam não tê-las. Dos demais, nove referem-se a problemas com chefia ou de relacionamento com colegas de trabalho.

*“Tem três chefes e cada um dá ordem diferente. Fico confusa.”*(Marta)

*“Colegas fazem brincadeiras. Não aceito.”* (Rodrigo)

Outras dificuldades dizem respeito a baixo salário, trabalho sem registro, horário (turno vespertino), uso de substância química (ácido), tosse devido à poeira, dores físicas (nas mãos).

*“O pó dá tosse. É ruim para o nariz. E quero ser registrado”*  
(Jônatas)

---

<sup>24</sup> Trabalha em supermercado.

*“Dor na mão direita para puxar a mercadoria, salário baixo e horário cansativo. Não dá para ir na igreja.” (Arnaldo)*

Um deles teve dificuldades mas não especifica quais. Há uma referência a dificuldades no início de sua contratação, por exigir-se muita atenção para o aprendizado da nova função.

*“Tem que ter atenção. Agora que aprendi, tudo bem.”(Dilma)*

As dificuldades em relação ao salário, trabalho sem registro, dores físicas e presença de poeira ou uso de substâncias, como ácido, são as mesmas que aparecem também como motivos de não se gostar do trabalho. Os problemas referentes a relacionamento somente se apresentam como dificuldades, mas parece não serem suficientemente fortes para levar o indivíduo a não gostar do trabalho, ao menos nesses casos.

*“Às vezes as pessoas vêm com ‘coice’, mas dá para levar.”(Jurandir)*

*“Pequenos problemas, mas eu deixo de lado.” (Plínio)*

Quadro 11: relação entre gostar do trabalho e ter dificuldades no mesmo, em comparação aos que foram encaminhados pela instituição e aos que obtiveram emprego por outros encaminhamentos.

EX-USUÁRIOS	GOSTA DO TRABALHO			DIFICULDADES	
	sim	não	parcial	não	sim
encaminhados pela instituição	09	02	04	06	09
através de outros encaminhamentos	04	02	--	01	05

Vale ressaltar que o fato de se gostar do trabalho não isenta de não se ter problemas, mas é verdadeiro o inverso, isto é, não se gostar do trabalho apesar de não se ter problemas.

Dos três ex-usuários com deficiência mental, um menciona problemas quanto a relacionamentos. Dos três com deficiência física, um reclama de dores, baixo

salário e horário. Quanto às pessoas com deficiência auditiva, dos quinze que trabalham, treze têm dificuldades, oito dos quais com a chefia ou com colegas. Nenhum deles refere-se a problemas advindos de atitudes discriminatórias ou diretamente relacionados à deficiência, o que não quer dizer que não possam ter existido ou estar existindo. E, como dito anteriormente, o maior problema pode ser o ingresso no mercado de trabalho. Sabemos que, na sociedade, as posturas e atitudes frente à questão da deficiência são mescladas por mentalidade ora paternalista, ora assistencialista, ora preconceituosa, e no mercado de trabalho isso não é diferente. PETEAN e GRAMINHA (1994) também citam esses problemas e as dificuldades de adaptações ergonômicas ao referirem-se a portadores de deficiência física ou visual que, apesar de encontrarem-se em condições de exercer uma atividade profissional, não conseguiram colocação no mercado de trabalho e que vieram em busca dos serviços da instituição. Tal situação pode ser transformada a partir de um contato direto e satisfatório com as próprias pessoas com deficiência, e contando com as orientações e informações oferecidas pela instituição de reabilitação, caso necessário. Nesse sentido, é interessante observar a fala de um profissional da instituição em estudo, apontando para as atitudes comuns em empresas ou em funcionários do setor onde o indivíduo consegue uma vaga:

*“Quando o deficiente entra na empresa, ele é visto apenas como deficiente. A deficiência fica em primeiro plano. Neste momento, ele é apenas a deficiência. Não possui nome, nem cargo. Em um segundo momento, ao visitarmos a empresa, se observa que o deficiente adquiriu um nome, porém mantém-se como característica, a deficiência. Exemplificando: as pessoas referem-se a ele como “o André surdo”. Posteriormente este indivíduo tem um nome e um cargo na empresa. As pessoas referem-se a ele como “o André do setor de embalagens”. Observamos que este indivíduo conseguiu conquistar uma identidade na empresa, bem como se impôs como força de trabalho. A deficiência deixa de ser o aspecto mais relevante para o grupo de trabalho.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Será que os problemas relativos à discriminação poderiam ter ou estar ocorrendo mas estar camuflados entre os problemas de relacionamento com colegas e com chefias? Ou as dificuldades encontradas seriam apenas similares às da

maioria dos trabalhadores? O fato de se conseguir ingressar no mercado já seria indicativo da abertura à pessoa com deficiência?

Sabemos que há situações em que a pessoa com deficiência não chega sequer a ter acesso a esse mercado, ou se chega, é utilizada como mão-de-obra de menor valor. No exemplo abaixo, vemos a situação ser confirmada:

*“Infelizmente, existem empresas que buscam o portador de deficiência, por acreditar ser uma mão-de-obra mais barata, que não faz reivindicação, aceitando condições ruins de trabalho. Cabe a I. avaliar essas condições e orientar o aprendiz. Exemplificando: fomos procurados por uma empresa de gesso, que não fornecia a seus funcionários nenhum equipamento de proteção individual (EPI), o que lhes ocasionaria doenças ocupacionais. Essa empresa acreditava que, por serem trabalhadores portadores de deficiência, aceitariam essas condições de trabalho, ou melhor, poderiam se expor a essas condições.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Buscando trabalhar estas questões e tentando favorecer que as atitudes dos empregadores sejam mais abertas para a contratação da pessoa com deficiência, é desenvolvido um trabalho de orientação nos vários segmentos do mercado de trabalho:

*“Outra função por mim desempenhada é a orientação da empresa quanto às suas expectativas relacionadas à contratação do funcionário deficiente. Encontramos empresas que possuem uma visão de que o deficiente é um supertrabalhador. Elas devem ser orientadas para o fato de que ele é um indivíduo normal, apenas portador de uma deficiência. Ele possui problemas como todos nós: também tem dor de barriga, dor de cabeça, mau humor, gripe e com isto, pode faltar ou ser menos produtivo naquele dia.*

*Algumas empresas também acreditam que ele vai permanecer como funcionário da mesma empresa para o resto de sua vida. Muitas vezes, realmente, aparecem menos oportunidades de mudanças de empregos, porque não são todas as empresas abertas para a colocação de deficientes. Mas, eles também buscam melhores colocações.*

*Vemos, ainda, empresas acreditando que eles vão trabalhar sem parar, que não precisam de pausas como todos nós. O portador de deficiência é uma pessoa com sentimentos, problemas, como qualquer pessoa.*

*Nós temos que trabalhar as expectativas, pois senão essa contratação só vai suscitar frustração, decepção.*

*Temos que trabalhar a supervalorização e a subvalorização do indivíduo portador de deficiência. Exemplificando: a empresa acha que ele precisa de um tempo maior de descanso ou de outras condições especiais, para favorecê-lo, porque é um coitadinho, no caso da subvalorização.*

*Encontramos empresas que se recusam a contratar deficientes por acreditar que, ao fazê-lo, nunca irão poder demiti-los. Essa situação é encontrada com frequência.*

*Acredita-se que o deficiente auditivo nunca vai conversar na linha de produção. Isso é irreal.*

*Temos observado que a colocação de condições especiais, benefícios especiais, somente impede a integração do indivíduo no trabalho. Esta situação somente deverá ocorrer quando a colocação do deficiente fica impossível sem estas regalias ou situações.” (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)*

E, muitas vezes, a dificuldade encontrada pela pessoa com deficiência, ao tentar conseguir emprego neste mercado, também poderá estar relacionada com a sua falta de experiência profissional, falta de formação tanto acadêmica como de vivências necessárias para maior independência, maior habilidade social.

*“Nunca procurei emprego, não sei, não tenho coragem. Tenho vergonha” (Cleusa)*

Podemos considerar, portanto, que a preparação do indivíduo com deficiência para o trabalho e a preparação desse mercado são importantes para a colocação profissional da pessoa com deficiência. Neste sentido, a instituição em estudo trabalha com esses dois objetivos:

*“O objetivo é trabalhar com essas pessoas e é mobilizar o meio empresarial, para eles perceberem que é uma força de trabalho. E com cunho humano, e não com aquele caráter paternalista, ajudar as pessoas a perceberem que embora deficientes são potencialmente capazes em uma determinada função. O trabalho assim como as atividades da vida diária, o lazer e o inter-relacionamento.*

*O objetivo, a filosofia permeia em cima disso: mostrar o potencial, a capacidade, não deixar as limitações impostas pela deficiência*

*ser o fator limitante para o trabalho, buscar desenvolver habilidades e aptidões para as possíveis possibilidades. 'Ajudar a pessoa a potencializar o seu potencial' de trabalho.”* (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)

O treinamento, ou seja, a preparação para o mercado de trabalho se faz desenvolvendo habilidades quanto à realização da função - considerando a produtividade - e quanto a hábitos e atitudes de trabalho - considerando relacionamento com chefia, com colegas, iniciativa, cooperação, responsabilidade, pontualidade, assiduidade, entre outros. Muitas vezes, incluem-se também questões referentes a outras habilidades pessoais e sociais, pois o indivíduo com deficiência pode ingressar no programa de reabilitação profissional com uma vivência muito pobre não apenas quanto à escolaridade, mas quanto à vida, devido a uma série de restrições e impedimentos que fazem com que chegue muito inexperiente para enfrentar o mercado de trabalho:

*“Alguns entram na I. sem maturidade alguma para a vida, sem vivência. Encontramos pessoas que aos 20 anos não sabem fazer compras, não escolhem sua roupa sequer. (...) ele nesta idade nunca foi a um supermercado comprar meia dúzia de produtos para sua casa. Ele não tem noção de quanto custa uma pasta de dentes, um sabonete. Ele nunca arrumou a sua própria cama, nunca lavou uma louça. Nós sabemos que existem muitas pessoas sem deficiência que nunca fizeram isto também. Quanto à vida de trabalho teremos pessoas que sequer vão ter noções quanto ao valor de compra do seu salário.*

*A autonomia, a independência são fatores que vão favorecer o indivíduo como um todo. Ele conseguirá buscar as coisas positivas para si, à medida que ele tenha estes aspectos desenvolvidos.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Quando se faz referência a várias habilidades que deveriam ser, mas não foram, trabalhadas em situações anteriores à entrada desse indivíduo em um programa de reabilitação profissional, retoma-se a questão de existirem trabalhos institucionais, na qual a proposta de atendimento ao indivíduo com deficiência fica aquém do esperado e do necessário, muitas vezes segregando-se mais, tendo-se uma atitude protecionista, e não se desenvolvendo um programa objetivando uma independência e uma integração social cada vez maior. Acredita-se que, caso estas

habilidades fossem trabalhadas mais precoce e/ou adequadamente, o indivíduo chegaria muito mais preparado e poderia ser trabalhado especificamente no aspecto profissional. PETEAN e GRAMINHA (1994) consideram que a inexistência dessas habilidades podem dificultar, inclusive, o ingresso das pessoas com deficiência em programas de profissionalização e propõem algumas alternativas, entre elas o trabalho integrado com outras instituições. A instituição em estudo parece seguir o mesmo caminho ao discutir algumas parcerias com outras instituições locais na tentativa de possibilitar uma preparação maior do indivíduo com deficiência. Um exemplo é relatado por técnicos da instituição, quanto ao treino de habilidades de locomoção para deficientes visuais, e de treino no uso de transporte urbano em casos de deficiência mental. Tem-se mantido contato com as instituições que atendem a essas deficiências e discutido a necessidade do desenvolvimento dessas habilidades para maior independência desse indivíduo ao chegar ao treinamento de habilidades profissionais. Essas parcerias, dada a sua importância, devem se efetivar e aprimorar.

*“Acreditamos que essas parcerias devem ser mais sistemáticas, para que haja uma continuidade. Existe um hiato pois com 18 anos a pessoa com deficiência sai de uma instituição<sup>25</sup>, mas não vem para I. com esta idade. Demora mais, e ele continuaria sendo atendido na (primeira) instituição.” (psicóloga)*

Portanto, são necessárias mudanças para que se promova o desenvolvimento de habilidades para maior independência em atividades de vida diária (AVD)<sup>26</sup>, em atividades de vida prática (AVP), e também em relação às habilidades sociais, anteriores ao ingresso em um programa de reabilitação profissional. Algumas mudanças estão sendo observadas, porém muito ainda há para ser feito. Segundo a psicóloga, um indicativo dessas mudanças é o fato de as famílias estarem pensando na questão da vida profissional do indivíduo com deficiência, visto que anteriormente

---

<sup>25</sup> A instituição referida oferece basicamente o atendimento escolar e, aos 18 anos, o aluno normalmente sai desta instituição.

<sup>26</sup> AVD refere-se às atividades de autocuidado, alimentação, etc. e AVP refere-se às atividades como o uso de transporte, de meio de comunicação, entre outros.

era comum uma mentalidade em que não se concebia considerar uma situação de trabalho para as pessoas com deficiência.

*“Então acho que por um lado, se pensarmos nesse aspecto, é sinal de que a família está mais ‘acordada’ e ele também, de alguma forma.”* (psicóloga)

Na verdade, convivemos com as duas situações, quer dizer, se por um lado tem-se uma mudança no sentido de ampliar o universo de possibilidades para a pessoa com deficiência, têm-se os casos em que a dependência ainda persiste, mesmo quando existe a possibilidade de o indivíduo ser mais ativo:

*“Em alguns relatos realmente se vê que parece estarmos no começo do século. Anda muito junto com a família (a pessoa com deficiência), só sai com a família.”* (psicóloga)

Com esta realidade, cabe à instituição desenvolver o programa abordando, então, não apenas a questão profissional, as habilidades na realização de função, mas possibilitando o desenvolvimento de outras habilidades pessoais:

*“Não é só a habilidade funcional, saber etiquetar rápido, dobrar rápido, montar um terminal rápido. Não é só isso. É a habilidade para a vida mesmo, habilidade social para tratar bem o colega, o chefe, para saber lidar com as dificuldades.”* (gerente administrativa)

É importante também considerar que a instituição, com todo o seu programa definido, não é a única responsável por essa questão de reabilitação profissional:

*“Acho que num programa de profissionalização existem várias coisas que tem que estar mesclando. Por isso que refletimos bastante. Tem que se estar auxiliando na questão profissional, na questão pessoal, mas tem coisa que depende muito da pessoa, não é a instituição que dá conta disso. Acho que eles vêm aqui com uma história e nós vamos participar dessa história (...) Tem uma série de variáveis que interferem, e então temos um papel, uma importância, mas depende muito deles. Ressaltamos muito que fazemos um trabalho conjunto. Depende dele, depende de nós, depende da família.”* (psicóloga)

Essa preparação do indivíduo é importante não apenas para a própria inserção no mercado de trabalho, para o seu sucesso, mas também para, cada vez mais, haver uma abertura do mercado para esta população. Infelizmente, pela mentalidade existente, é comum, se uma pessoa com deficiência não se adequar a um trabalho, generalizar esse conceito para todas as demais pessoas com deficiência.

*“... também é importante colocar uma visão absurdamente errada de generalização que se encontra com frequência. Se uma pessoa deficiente, como por exemplo, um deficiente auditivo não dá certo em um empresa, muitas vezes ela acredita que todos os deficientes auditivos não irão ser adequados. Esta situação não ocorre com os ditos normais. Se o ‘José’ não dá certo na empresa é ele que não se mostrou adequado, não significando que todos os ‘josés’ não darão certo na empresa.*

*Estas questões são muito sérias visto que dependemos das aberturas de novas vagas para o êxito da nossa proposta de colocação. É frequente a empresa de início abrir uma vaga e após um prazo ela nos pede mais pessoas que foram trabalhadas por I. . “Um abre a vaga para o outro que abre vaga para outros e assim vai indo”. O oposto também ocorre, o indivíduo também pode prejudicar outras colocações. É difícil abrir o espaço para contratação e fica mais difícil abrir após o fechamento. São dadas orientações às empresas quanto ao erro de se generalizar os deficientes, mas é difícil mudar esta mentalidade. Já cheguei a ouvir de um empresário: ‘Não quero ver deficiente nem morto, na minha frente.’ Isto é muito ruim, não é?” (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)*

Inversamente ao caso apresentado anteriormente, há outros em que o indivíduo apresenta maturidade, uma experiência profissional anterior satisfatória, que possibilita um encaminhamento mais breve ao mercado, muitas vezes dispensando-o de permanecer na fase de treinamento, bastando apenas a avaliação, como seria o caso dos participantes do Grupo de Apoio à Colocação, existente na instituição em estudo:

*“São pessoas que são portadoras de deficiência, mas com experiência profissional e agora, não necessariamente em virtude da deficiência, mas em virtude da dificuldade de estar encontrando emprego, buscam a ajuda de I. “ (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)*

Na fala de um ex-usuário que participou do grupo, *“foi feito um processo de orientação e posteriormente a apresentação [numa empresa]”* (Dagmar) Outro ex-usuário refere que ganhou independência, conseguiu emprego. Atualmente tem buscado emprego por si próprio e diz que não precisaria mais da instituição por ter atingido seus objetivos.

*“Saí da I. porque ganhei independência. Arrumei emprego. Não voltaria a procurar a I. porque agora não preciso mais.”* (Mário)

Podemos perceber a existência de casos com menor ou maior inexperiência, menor ou maior preparo para a vida de trabalho. Somados às especificidades inerentes a cada tipo de deficiência (deficiência física, mental, auditiva ou visual), vale ressaltar a heterogeneidade de situações com as quais a instituição deverá estar trabalhando para desenvolver o programa de reabilitação profissional satisfatoriamente. Por outro lado, acreditamos que possam também existir casos em que as pessoas com deficiência estejam exercitando sua vida profissional independentemente de terem freqüentado um programa de reabilitação profissional. Pudemos ver que vários dos entrevistados possuem uma experiência profissional anterior ao ingresso na instituição. Dezesete pessoas possuem esta experiência, representando 53,1%. Não obstante esse percentual significativo, devemos relevar que pelo menos duas pessoas permaneceram no emprego por menos de seis meses, e que cinco foram encaminhadas ao emprego através de profissionais ou instituições de atendimento a pessoas com deficiência. Isso aponta para dificuldades existentes quanto a uma melhor inserção e permanência no mercado, ou à necessidade de um trabalho profissional para esta inserção. De qualquer forma, é importante considerar que é possível que a pessoa com deficiência consiga se inserir no mercado independentemente de uma retaguarda institucional. A pesquisa de CARREIRA (1992), já apresentada anteriormente no capítulo sobre a reabilitação profissional, mostra dados interessantes sobre pessoas com deficiência que fazem parte do quadro de funcionários de várias empresas participantes da pesquisa. Nenhum deles refere ter sido encaminhado por instituição de reabilitação profissional. Entre outras questões, podemos considerar a possibilidade de o indivíduo possuir menor grau de deficiência, ou maior preparo acadêmico e

profissional, ou mesmo buscar um emprego por si, após ter freqüentado um programa de reabilitação profissional. De qualquer forma, isso aponta para a independência do indivíduo em conseguir o emprego.

Realmente, quanto maior for o acesso do indivíduo com deficiência à formação acadêmica e profissional, maior a possibilidade de inserção no mercado. O papel da instituição e da comunidade, oferecendo uma preparação para o indivíduo desde a infância até a adolescência e idade adulta, é muito importante. À medida que esse aspecto for sendo melhor tratado e que, concomitante a isso, a sociedade for melhor preparada para uma integração plena desse indivíduo em seu meio, permitindo-lhe acesso a todos os segmentos da vida comunitária, desde freqüência a locais públicos até uma participação mais efetiva nos espaços de cultura, lazer, educação, religião, vida política, entre outros, é claro que o aspecto da vida profissional também estará sendo contemplado. Sabemos que essa participação plena na sociedade, com o exercício efetivo da cidadania, é uma luta para todo o cidadão, portador de deficiência ou não, muito atual e constante. De qualquer maneira, utopicamente ou não, sonhamos com uma sociedade onde a própria instituição estudada, nos moldes em que se apresenta, passe a ser desnecessária:

*“No futuro esperamos que as pessoas portadoras de deficiência não precisem do programa pois vão vivenciar as escolas regulares, os pais deverão ser melhor trabalhados quanto à superproteção, o deficiente provavelmente vai ter uma situação de mercado melhor, à medida que vai estar mais na vida mostrando suas potencialidades. Por que nós não precisamos de nenhum processo institucional para entrada no mercado? Esperamos que os deficientes consigam este espaço.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Vemos a necessidade de qualquer proposta de reabilitação profissional desenvolver ações que habilitem o indivíduo para o mercado, que abram espaço nesse mercado preparando-o para receber a pessoa com deficiência não de maneira paternalista ou exploradora. Na verdade, para que as dificuldades encontradas no mercado sejam apenas as que são comuns a qualquer trabalhador, e não as decorrentes de atitudes de preconceito ou discriminação, o programa deve realmente abranger esses aspectos.

### 3. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL ANTERIOR E EMPREGO ATUAL

Observamos que muitos dos ex-usuários da instituição em estudo possuíam alguma experiência profissional. Dos 32 ex-usuários que compareceram à entrevista, dezessete tinham experiência profissional anterior, representando 53,1% da população. Apesar de essa experiência profissional não ter sido suficiente para que a pessoa com deficiência não necessitasse de um programa de reabilitação profissional, notamos também que há pessoas cuja experiência profissional anterior lhes dá outra condição, como já mencionamos anteriormente, e que a instituição está procurando contemplar através do Grupo de Apoio à Colocação (GA).

*“O grupo de apoio surgiu em função da grande procura por I., de deficientes com experiência profissional anterior, que não conseguiam se inserir novamente no mercado. Estas pessoas eram ex-aprendizes, que por situação da empresa e não por inadequações pessoais, perdiam o emprego e não conseguiam outro, pela recessão de mercado, desemprego e outros fatores. Também nos procuraram pessoas deficientes que não haviam feito parte do programa mas que a experiência profissional anterior sinalizava que eles não necessitariam passar pelo programa de capacitação profissional. (...)*

*O objetivo do grupo de apoio é auxiliar estas pessoas a conseguirem a recolocação. Neste programa ocorre desde a orientação quanto à confecção de curriculum, preenchimento de ficha de solicitação de emprego, postura na entrevista, acompanhamento na entrevista no caso do deficiente auditivo, recursos para buscar emprego e outros aspectos. Temos também o encaminhamento para o mercado através de indicação da I. (...)*  
(terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

No entanto, nem todos os entrevistados que possuíam tal experiência puderam fazer parte do GA, ou porque o grupo ainda não fora criado na época em que freqüentaram a instituição, ou porque a sua experiência profissional anterior não lhes possibilitou a aquisição de habilidades necessárias. Dos entrevistados, apenas dois ex-usuários fizeram parte do GA.

Apesar de considerarmos que essa experiência profissional poderia melhor subsidiar o indivíduo para a procura de emprego ou adaptação ao mesmo,

observamos que, entre os ex-usuários que concluíram totalmente o programa e que possuíam experiência profissional anterior, dois estão atualmente sem emprego e um retornou à instituição para uma recolocação. Neste caso, a experiência anterior não garantiu uma mobilidade para esta busca de emprego, talvez da mesma forma que não possibilitou que ele não necessitasse do serviço de reabilitação profissional. Por outro lado, dos três ex-usuários que conseguiram novo emprego, dois possuíam experiência profissional anterior. No caso desses dois, a experiência pode ter contribuído. Outros cinco ex-usuários que tinham experiência profissional anterior permaneceram nos empregos para os quais foram encaminhados.

Dos que participaram parcialmente do programa, sete possuíam experiência profissional anterior e, destes, três estão trabalhando e quatro, sem emprego. Dos cinco ex-usuários sem experiência profissional anterior, somente um está trabalhando.

Sem considerar os aspectos político-econômicos envolvidos na questão do emprego, a experiência profissional anterior de cada indivíduo pode não garantir a inserção no mercado de trabalho se não tiver sido satisfatória quanto ao aprendizado e vivência que possibilite um conhecimento e incorporação das habilidades exigidas no mercado. Um exemplo disso é um caso trazido pela equipe da instituição:

*“Temos um exemplo de um rapaz que ficou empregado dez anos em uma empresa de grande porte porém ao avaliá-lo, verificamos que ele apresentava um grande número de inadequação quanto a hábitos e atitudes de trabalho. Houve a necessidade de colocá-lo no programa. Dentro da empresa certamente ele apresentava estes problemas, e a empresa não o mandou embora, provavelmente pela sua deficiência e quem sabe até por acreditar que não se pode mandar embora o deficiente. Em alguns casos nota-se que a experiência profissional anterior não atesta sua adequação.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Resumindo, o que parece claro é que se, por um lado, a existência de experiência profissional anterior não garante necessariamente a inserção ou permanência no mercado de trabalho, a não-vivência dessa experiência parece dificultar essa inserção. A procura do programa de reabilitação profissional por parte

das pessoas com deficiência que possuíam tal experiência profissional reflete a necessidade da mediação institucional, tanto no aspecto de propiciar o desenvolvimento do indivíduo quanto no de desenvolver ações para a abertura de mercado.

#### 4. HABILIDADES PARA A PROCURA DE EMPREGO

Essa questão refere-se aos recursos que os ex-usuários utilizariam no caso de procurar um emprego.

- 9 utilizariam o recurso do preenchimento de fichas de solicitação de emprego, resposta mais freqüente entre as pessoas portadoras de deficiência auditiva (7 casos) e de deficiência mental (2 casos);
- 6 utilizariam o auxílio de familiares, resposta exclusiva da população com deficiência auditiva;
- 6 procurariam através de jornais (4DA<sup>27</sup> e 1DF);
- 5 enviariam o curriculum vitae (4 DA e 1DF);
- 4 procurariam pessoas ligadas à empresa, ou influentes (1DF e 3DA);
- 3 tentariam contato pessoal na empresa. Resposta exclusiva dos DF;
- 3 procurariam a instituição como primeira opção (2DA e 1DF);
- 2 procurariam a instituição caso não conseguissem emprego sem auxílio (1DM e 1DA);
- 1 procuraria agência de empregos;
- 1 procuraria ter primeiramente a formação em curso profissionalizante;
- 1 procuraria outra instituição para apoio e colocação;
- 4 não saberiam como;
- 3 acham difícil procurar emprego;
- 1 refere ter vergonha;

---

<sup>27</sup> DA refere-se a pessoa com deficiência auditiva, DM a deficiência mental, e DF refere-se ao portador de deficiência física.

- 1 não respondeu.

A opção maior das pessoas com deficiência física é o contato direto no local de trabalho. Não é especificado se, nesse caso, também se considera o preenchimento de fichas e contato com pessoas da empresa. Um ex-usuário refere o contato e o encaminhamento de curriculum vitae.

*“Iria através de anúncios de jornais ou na própria firma e procuraria algumas pessoas ou meios que pudessem me ajudar.”*  
(Nádia)

*“Fui pessoalmente e mandaria curriculum.”* (Ronildo)

Quanto às pessoas com deficiência auditiva, o recurso mais freqüente é o preenchimento de ficha, envio de curriculum vitae e o auxílio de familiares e amigos.

*“Pediria ajuda para amigos, preencheria fichas na fábrica..”*  
(Jônatas)

*“Procuraria com a mãe.”* (Marina)

*“Madei curriculum. A mãe ajuda, namorado também, colegas.”*  
(Evelin)

Ao que parece, as pessoas com deficiência física buscam um contato mais direto e as pessoas com deficiência auditiva utilizam-se de recursos com menor contato pessoal, provavelmente devido à dificuldade de comunicação. Buscam também informações em jornais, e tentam por intermédio de pessoas vinculadas ao local de emprego desejado.

Preenchimento de fichas de solicitação de emprego, elaboração de curriculum vitae, uso dos classificados são aspectos trabalhados durante o programa de reabilitação profissional. O setor de pedagogia desenvolve um trabalho utilizando-se de jornal da cidade, trabalhando com a leitura e compreensão das várias sessões do jornal e o enfoque principal são os classificados:

*“O funil desse trabalho é a questão dos classificados voltado à procura de emprego. Então vamos ver o que mais sai no jornal, o que mais se procura, quanto é que recebe, qual é a média de salário. Exemplo: quais são as funções de um recepcionista? Então vamos entrevistar um recepcionista? Você sabe quanto esse recepcionista recebe? De que firma que ele é? É uma firma grande, uma firma pequena, é de consultório? Então esmiuçamos esta questão de profissionalização através dos classificados.”*  
(pedagoga)

Além desse trabalho desenvolvido pelo setor de pedagogia, a terapeuta ocupacional desenvolve orientação ao aprendiz *“na busca de emprego, entrevista de seleção, preenchimento de ficha de solicitação de emprego e outros”* (terapeuta ocupacional responsável pelo desenvolvimento do mercado de trabalho). E atualmente, a questão do trabalho temporário também estará sendo discutido: *“(…) e se muda alguma coisa, por exemplo, agora é o contrato temporário que está em evidência, eles vão ter que estar conhecendo também.”*(psicóloga)

A necessidade de buscar emprego com apoio ou mesmo com acompanhamento de familiares mostra-nos a importância de um trabalho juntamente com a família para que ela possa utilizar-se das mesmas orientações dadas aos aprendizes e auxiliá-los de forma adequada e efetiva. Os profissionais da instituição mencionam a importância de um trabalho com a família para o maior sucesso desse programa.

*“Em casos onde a família se envolveu, onde se percebe que não é uma batalha unilateral, ou seja, não é só I. buscando o objetivo maior que é a colocação profissional, mas é o aprendiz e a família dando contribuição, nesse caso, é quase que certeza que o sucesso acontece.”* (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)

Poucos dos usuários se referem a buscar primeiramente os serviços da instituição. Dois salientam que buscariam a instituição somente se não conseguissem por si mesmos.

*“Eu primeiramente procuraria sozinho, mas se não conseguisse oportunidade eu procuraria I. como última opção.”* (Maurício)

*“ Não procurei I. porque queria mostrar para a minha mãe que tinha capacidade de conseguir por mim mesmo. “ (Jurandir)*

Os procedimentos utilizados pelas pessoas com deficiência para a obtenção de emprego são trabalhados dentro do programa de reabilitação profissional e são muito similares aos que o trabalhador comum poderia e deveria também utilizar. Pode parecer um tanto exigente requerer um curriculum vitae bem estruturado em casos em que o indivíduo não possui uma boa escolaridade básica, como é o caso de muitos aprendizes, e também de muitos trabalhadores não portadores de deficiência no nosso país. Por outro lado, temos observado a exigência cada vez maior de requisitos para concorrer a qualquer vaga, qualquer função. A instituição precisa dar conta dessa realidade de mercado concomitante com a realidade da própria clientela atendida, somadas às dificuldades advindas de uma pequena ou nenhuma formação acadêmica e pouca vivência decorrente de restrições próprias da deficiência. Neste contexto é que se desenvolve o treino de habilidades para a procura de emprego. É demasiado exigente? E por que pensar que seria demasiado exigente? É por considerar a pouca vivência e pouca formação acadêmica, ou por considerar que são pessoas com deficiência? Fazendo-se uma comparação com qualquer candidato a vaga no mercado, que orientação possuem quanto ao preenchimento de uma ficha de solicitação de emprego, elaboração de curriculum vitae, postura em uma entrevista? Deveriam também ser trabalhados nesses aspectos? No entanto, podemos talvez entender que as pessoas sem deficiências teriam outras vias de aprendizado dessas habilidades. Quanto à pessoa com deficiência, provavelmente essas habilidades necessitam ser trabalhadas de forma sistematizada, ficando essa responsabilidade para o programa de reabilitação profissional.

## **5. MOTIVO DE PROCURA DA INSTITUIÇÃO**

Os ex-usuários referiram ter sido “encaminhados” pela própria família ou conhecidos (8 pessoas), receber encaminhamentos de outras instituições ou

profissionais da área (6 pessoas), encaminhamentos de outras pessoas da comunidade (2 pessoas) e encaminhamento de outro usuário (1 caso).

*“Mãe arrumou.”* (Douglas)

*“A sogra procurou (a instituição) e me levou..”* (Justino)

Há sete pessoas que referem ter sido chamadas para a instituição por carta ou telefonema.

*“Mandou carta para vir a I. .”* (Cleusa)

*“Recebi carta da I. convidando para ir lá..”* (Jônatas)

Quanto à deficiência física, há dois casos de encaminhamento por outros segmentos da comunidade: Prefeitura e escola de ensino profissional; e há uma única referência ao encaminhamento por meio da família. No caso da deficiência auditiva, existem vários casos de encaminhamentos por instituições, principalmente escolas especializadas em atendimento a esta deficiência. A referência a ter sido chamado pela instituição ocorre exclusivamente no caso de pessoas com essa deficiência. Essa referência pode ter ocorrido em razão de a família ter feito inscrição da pessoa com deficiência, e apenas quando chamada para avaliação ter sido informada pelos familiares, significando uma decisão mais da família do que dela.

*“Às vezes chega cliente que não tem nem idéia do que é a I., a família nem conversou com ele, e ele nem sabe porque está vindo. Vem porque a família traz.”* (pedagoga)

PETEAN e GRAMINHA (1994) também apresentam dados de outra instituição que desenvolve programa de reabilitação profissional, e apontam para o fato de que, no caso de pessoa com deficiência física, visual ou social/orgânica, as inscrições são feitas pelos mesmos; porém no caso de deficiência mental, múltipla, auditiva e de casos de psiquiatria, a maioria das inscrições são feitas pelos familiares.

Assim, é importante um trabalho de esclarecimento antes mesmo de o indivíduo ingressar na instituição. Há cerca de dois anos, a instituição tem realizado o que chamam de pré-inscrição. O indivíduo se inscreve, ou os familiares o inscrevem, e em dia agendado, comparecem a pessoa portadora de deficiência e um responsável. São agendadas no máximo vinte pessoas com deficiência e seus respectivos responsáveis. Explicam-se os objetivos e procedimentos da instituição. Apenas se o indivíduo se interessar pela proposta, é que se marca a entrevista inicial.

*“ Quando iniciamos essa reunião, dizemos que ‘ nós esperamos que vocês pensem muito bem no que vai ser falado, no que vamos colocar. Se quando terminar você não tiver gostado do que falei, não tem problema. Você pode sair, pode ir embora, não precisa marcar entrevista.’ É preferível do que a pessoa marcar e não vir.”* (gerente administrativa)

Dessa forma, busca-se esclarecer tanto o indivíduo que por ventura tenha vindo apenas por decisão da família, como esclarecer aquele que tenha vindo por interesse próprio, para que avalie se o seu interesse está compatível com a proposta da instituição, pois pode ocorrer de a pessoa pensar que viria e *“seria encaminhada para a empresa, como se fosse agência. E não somos agência de emprego.”* (gerente administrativa)

Mesmo passando por esta primeira reunião, pode ocorrer que o indivíduo se inscreva, mas mesmo assim não esteja seguro de seus reais interesses. Nesse sentido, o terapeuta ocupacional, responsável pelo treinamento, faz uma verificação do interesse do indivíduo logo que este chega para o programa de reabilitação profissional. Às vezes ocorre que *“a família quer muito, mas o indivíduo não. Ele não está a fim disso, ele não quer . Às vezes esse interesse não está desperto nele.”* (terapeuta ocupacional responsável pelo aconselhamento profissional). Às vezes, a questão do trabalho, a questão profissional é algo muito recente para a vida deste indivíduo. Seria como se ele tivesse tido toda uma vivência durante a qual nunca se pensou numa atuação profissional para ele por causa da deficiência e, portanto, não foi preparado para tal. De repente, chega a adolescência, a idade adulta e os familiares e a própria sociedade começam a cobrar esse papel social.

*“Eu acho que a questão do trabalho, da profissionalização é muito definido para o ser humano, imposto pela nossa cultura. Você é criança e você tem uma série de responsabilidades enquanto se é criança. Você é adolescente e já está sendo cobrado de você um caminho: “Que rumo você vai dar na sua vida?”. “Você vai estudar o quê, você vai fazer o quê?” Então são situações definidas a nível cultural. E às vezes em função da clientela ser de pessoas portadoras de deficiência, isso não é muito definido para eles. Isso é minha percepção. Então é de repente, muito mais de repente do que para uma pessoa que não tem deficiência. Essa exigência da família, exigência da sociedade, ocorre de uma hora para outra, e ele (a pessoa com deficiência) não toma consciência disso. Ele chega aqui, e em função da deficiência tem toda aquela questão do limite entre a rejeição e a superproteção: ‘Ah, coitado! Para quê ele vai fazer isso? Deixa ele quieto!’, ‘Não vamos atribuir nada a ele’. Estou me referindo a coisas simples, aos afazeres de casa, responsabilidades pequenas que são atribuídas normalmente às pessoas. E às vezes, a família subtrai essa oportunidade.(...) A família percebe de repente, que aquele bebê já cresceu, e lhe impõe a responsabilidade do trabalho, sem que ele tenha se preparado, e sem ter lhe dado a chance de fazê-lo gradativamente.” (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)*

DIAS, SILVA e GALVÃO (1996) apontam também que, como pressão familiar, podem estar envolvidos fatores como a mudança na percepção dos pais em relação aos filhos, *“de eternas crianças(...) para uma condição mais adulta”* (p.172); o medo dos pais em relação ao envelhecimento e morte; e a condição social - a exigência, a necessidade de que contribua no orçamento doméstico. Esses fatores, associados à mentalidade de os familiares se acharem com responsabilidade e no direito de decidir pela vida da pessoa com deficiência, levam a decisões unilaterais, que podem ser exemplificados nos relatos anteriormente citados, referindo-se à entrada na instituição: *“a sogra procurou [a instituição] e me levou”, “a mãe arrumou”*. Quando o indivíduo com deficiência chega à idade adulta, a família passa a importar-se com a questão do trabalho dessa pessoa, ou melhor, incomodar-se com a permanência dele em casa, sem uma atividade, e isso, não apenas com o portador de deficiência, mas com qualquer pessoa, de uma forma geral. Esse incômodo transparece no exemplo citado pela psicóloga a respeito das narrativas de alguns familiares:

*“Ele dormir até meio dia quando se é criança, não incomoda. Mas ele ter vinte anos e dormir até meio dia, incomoda. Aí é aquela*

*coisa: 'não faz nada...', 'ele não tem responsabilidade, não me ajuda em nada'.*" (psicóloga)

Apesar dessa “unilateralidade”, os encaminhamentos que trouxeram cada um dos entrevistados para a instituição parecem não afetar a finalização do programa, ao menos numericamente, ou seja, o número dos desligados ou dos que concluíram completamente o programa praticamente se equilibra, não se destacando nenhum encaminhamento específico, ou proveniente de familiares, conhecidos, instituições afins ou da comunidade de uma forma geral. No entanto, vale ressaltar que duas pessoas, cujo ingresso na instituição deveu-se à resposta ao recebimento de cartas - talvez resultado da iniciativa das famílias que as inscreveram - referiram não querer retornar à instituição por “não gostar” da mesma. Os pontos negativos avaliados - que serão abordados posteriormente - referem-se não especificamente ao programa, mas a itens relativos ao ambiente físico e estrutura de funcionamento: poeira, calor, local pequeno, sujeira, comida. Talvez as respostas apresentadas, na verdade, não sejam motivos fortes o bastante para não se gostar de um programa e abandoná-lo, mas pontos que demonstram a insatisfação, a desmotivação em frequentar um programa que não corresponda aos seus interesses do momento.

Houve apenas um ex-usuário entrevistado que refere ter vindo por intermédio de um outro aprendiz.

*“Procurei a I. para conseguir emprego, e através de um amigo que trabalhou na I..”* (Valério)

Caso houvesse um maior número de pessoas nessa situação, poderíamos avaliar se esse encaminhamento seria mais efetivo, visto que, em princípio, consideraria as informações de alguém que vive ou viveu esta experiência. No caso em questão, o ex-usuário desligou-se do programa de reabilitação profissional.

Quanto aos objetivos para buscar o atendimento nessa instituição, dez pessoas referem desejar conseguir um emprego; três dizem ter tido dificuldade para ingressar no mercado de trabalho; três informam desejar aprender a trabalhar, aprender uma profissão; dois casos mencionam genericamente aprender ou ser

ajudado, e um ex-usuário refere-se à reabilitação profissional, que no seu entendimento significa “*um curso para trabalhar*” (Telma).

*“Porque tive muitas dificuldades de entrar no mercado de trabalho.”* (Maurício)

*“Para aprender um trabalho.”* (Adonias)

*“Aprender uma profissão.”* (Ronildo)

*“Precisava de reabilitação profissional.”* (Telma)

As pessoas que responderam desejar obter um emprego, tanto podem ter a expectativa de um encaminhamento para o mercado, entendendo a instituição como uma agência de emprego, quanto ter a expectativa de estar conseguindo um emprego como é o caso de alguns aprendizes:

*“Temos ainda alguns que nos procuraram acreditando que somos uma empresa que faz contratação de deficientes pois vêem que nós realizamos alguns trabalhos aqui. Nós encontramos muitos aprendizes que, mesmo inseridos no programa, ainda mantêm esta visão. Acreditam que a bolsa-trabalho é salário, sustentados pela situação de ficarem na I. por 8 horas. Mesmo porque dentro da proposta de I. muitas vezes tentamos ser o mais próximos da realidade de uma empresa como por exemplo: trazer atestado médico após consulta, bater cartão de ponto e outros.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Um único ex-usuário, portador de deficiência física, declara explicitamente que achava que a instituição era uma empresa.

*“Fui encaminhado (...) e achava que era firma.”* (Arnaldo)

Há também a referência a “*aprender uma profissão*” (Ronildo), o que pode significar a expectativa por um curso profissionalizante, ou por aprender uma profissão, porém

*“A I. não treina para uma função específica, ou seja, para uma profissão, para sair daqui com um ofício. Não sai daqui como auxiliar administrativo, costura, etc. Trabalhamos basicamente*

*hábitos e atitudes para o trabalho, que são situações anteriores.”*  
(terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)

Por outro lado, no decorrer do programa, a equipe se mostra atenta à existência de interesse, por parte dos ex-usuários, por algum curso profissionalizante específico, e, em havendo tal interesse, é feito o encaminhamento para os recursos da comunidade.

*“Fazemos o levantamento de interesse, a observação e avaliação da habilidade. Por exemplo, o curso de computação. Eles demonstram interesse, fazemos todo um trabalho de avaliação em relação às exigências requeridas.”* (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)

Ao final, desses que procuram a instituição buscando emprego, curso ou aprendizagem de uma profissão, temos oito desligamentos e quatro colocações. Ao que parece, é claro que a expectativa de um emprego imediato ou breve é bem presente, qualquer que tenha sido o entendimento quanto às propostas da instituição,.

As três pessoas que relatam ter vindo buscar a instituição pela dificuldade de ingresso no mercado concluíram completamente o programa e estão atualmente empregados.

*“Porque tinha dificuldades em achar emprego.”* (Lúcia)

*“Porque tive muitas dificuldades de entrar no mercado de trabalho.”* (Maurício)

*“Devido ao grau de dificuldade de entrar para o mercado de trabalho.”* (Dagmar)

Essa dificuldade pode ter proporcionado ao indivíduo a amostra da realidade do mundo do trabalho, muitas vezes ainda restrito à pessoa com deficiência e cada vez mais competitivo. Essa vivência pode ter representado uma forte razão para ingressar, participar e concluir completamente o programa de reabilitação profissional. Além da obtenção da vaga, o aprendizado adquirido na instituição

parece possibilitar conhecimentos, informações e sobretudo confiança para que, caso precise de outra vaga, isso se faça de modo independente. Em dois casos cuja busca da instituição se deu pela dificuldade em se conseguir um emprego, houve a conclusão do programa. Continuaram em seu trabalho, porém referem que procurariam a instituição novamente somente se não conseguissem emprego por conta própria. Um deles especifica que *“ter adquirido mais confiança”* (Dagmar) lhe possibilitou sair da instituição. Não obstante o importante papel exercido pelo programa de reabilitação profissional, o aprendizado obtido pela pessoa com deficiência através da vivência no mercado de trabalho, no emprego, na empresa, também contribui para que essa confiança se consolide. No entanto, para um dos ex-usuários que buscaram a instituição por ter experimentado dificuldade em conseguir vaga no mercado, o aprendizado na instituição e no emprego não deu segurança ou condições suficientes para sentir-se capaz de buscar outro emprego sem auxílio. Afirma que procuraria a instituição caso precisasse de outro emprego. Não se alude a nenhuma outra possibilidade de buscar emprego.

Pessoas que referem a “reabilitação profissional”, “aprender” e “ser ajudado”, também concluíram completamente o programa.

A expectativa desencontrada da família, do indivíduo e da instituição podem levar a percursos nem sempre de conclusão ou eficácia de um programa de reabilitação profissional. Neste sentido, é muito importante que a instituição continue a utilizar-se de recursos para que cada vez mais fiquem claras as suas propostas para o indivíduo, e para que a sondagem do interesse desse indivíduo também continue a ser feita.

As diferentes expectativas ou compreensões do programa de reabilitação profissional apontadas pelos ex-usuários nos mostram que a definição de programas como este, muitas vezes, não é de fácil entendimento, de fácil conceituação, pois a instituição não é uma empresa, não é uma escola, e ao mesmo tempo possui características de ambas.

*“Ora I. é uma escola, ora I. é uma empresa. Como fica isso na cabeça deles? A I. é uma escola, que orienta, que treina, que aconselha. Então ela é uma escola. Mas I assemelha-se a uma empresa porque não se pode chegar atrasado, tem cartão-ponto,*

*tem que justificar falta, tem que trazer atestado médico, tem que ter disciplina, se comportar dentro de um ambiente de trabalho, tem que ter respeito com o colega, tem que respeitar prazo de entrega de material, quer dizer, exigências maiores do que numa escola. 'Cobra-se' maturidade."* (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)

A maioria dos ex-usuários entrevistados apresenta deficiência congênita ou adquirada na infância. Provavelmente tiveram restrições em várias áreas (sociais, educacionais, culturais e profissionais, entre outras). A família, círculos próximos de amizade e a sociedade em geral podem tê-los visto como improdutivos, incapazes, inúteis, impossibilitados de se desenvolverem em uma vida profissional. E de repente, ao chegarem à adolescência ou vida adulta, provavelmente sentiram-se cobrados pela própria situação socioeconômica; por observar outras pessoas da mesma faixa etária que estão em idade produtiva; e pela busca individual da identidade profissional. Assim, utilizando-se de uma expressão de um técnico da instituição, da mesma forma que ele “cai de pára-quedas” para o mundo do trabalho, ele também cai de pára-quedas em uma instituição, e tem uma expectativa de que a sua entrada no mercado se dê como algo mágico. Que aconteça, simplesmente. Por outro lado, o que a instituição deveria oferecer? Por que essa dificuldade em expressar ou definir a proposta de forma que fique clara para os usuários? Não se é agência de empregos, nem empresa, nem escola profissionalizante. Essas dificuldades devem sempre ser consideradas para melhor condução destes programas de reabilitação profissional .

## 6. PONTOS POSITIVOS

Respondendo a pergunta da entrevista: “Quais os pontos positivos que encontrou na I.?” ou “O que achou de bom, de importante na I.?”<sup>28</sup>, obtivemos as seguintes respostas:

---

<sup>28</sup> A segunda opção de formulação da mesma pergunta foi feita quando utilizada a linguagem de sinais.

- todos os aspectos eram positivos (4)<sup>29</sup>;
- orientação quanto ao comportamento, reuniões, trabalho de psicologia, reconhecimento das qualidades pessoais, ajuda para aceitação da deficiência e das capacidades, e apoio de uma forma geral (8);
- referências gerais ao aprendizado ou atividades, ou a “ser bom” (8);
- aspectos sociais como: amigos, passeios, integração com pessoas com outras deficiências, diferentes experiências e vivências (5);
- bom relacionamento ou ensino por parte do instrutor (5);
- treinamento, aprendizado de uma função, habilidades de trabalho, orientação para o trabalho (5);
- desenvolvimento de um trabalho, de uma ocupação (3);
- bom relacionamento e tratamento dado pela instituição (3);
- encaminhamento ao mercado de trabalho (2);
- trabalho/atividade não ser pesado (1);
- boa qualidade da comida (1);
- nada de positivo (3);
- quatro pessoas não responderam.

Destaca-se a importância do acompanhamento dado pela instituição quanto ao desenvolvimento pessoal, à auto-imagem e à auto-aceitação:

*“Um pouco de tudo: como principalmente me fazendo ver melhor e aceitando-me como sou e dando outras experiências.” (Nádia)*

---

<sup>29</sup> O número entre parênteses indica quantas vezes aparecem essas referências.

*“A I. sempre procura achar os melhores qualidades de seus aprendizes e ela procura sempre desenvolvê-los para que ele seja melhor.” (Maurício)*

Quanto ao trabalho de psicologia que foi citado, destacamos a sua importância (na instituição ou em atendimento externo à mesma), o que contribui no processo de ajustamento social, pois esta população fica exposta a uma *“longa história de exclusão social”* que pode acarretar problemas emocionais. (DIAS; SILVA; GALVÃO, 1996, p. 179)

Outro aspecto citado relaciona-se ao aprendizado, orientação e treinamento, com ênfase ao ensino oferecido pelo instrutor. Essa referência aponta para a importância desse funcionário na efetividade da proposta do programa de reabilitação profissional. O instrutor acompanha o aprendiz praticamente durante todas as oito horas de treinamento diário e cabe a ele, sob orientação da terapeuta ocupacional, instruir, ensinar as atividades, as funções que devem ser realizadas pelo aprendiz, e avaliar o desempenho de cada usuário. As orientações do terapeuta ocupacional referem-se ao ensino gradual da atividade - *“começar pelas tarefas mais simples, atividades de menor complexidade, para de maior complexidade”* (terapeuta ocupacional responsável pelo aconselhamento profissional) - a realizar adaptações quando necessário, a orientar quanto aos hábitos e atitudes dos aprendizes, produtividade e avaliar, de forma mais adequada, os comportamentos presentes. Às vezes, há necessidade de uma orientação maior quanto às questões relativas à deficiência específica de um ou outro aprendiz, e às questões mais subjetivas como por exemplo, a iniciativa: *“como ele pode estar percebendo a iniciativa de uma pessoa que tem uma característica mais tímida, mais retraída? É estar atento a esse tipo de coisa.”* (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional). Considerando essa importância, a instituição tem demonstrado uma preocupação em ter instrutores em número suficiente para a quantidade de aprendizes que possibilite um acompanhamento adequado.

*“Temos solicitado ao instrutor que seja muito rápido nas orientações ao verificar uma atitude inadequada. Às vezes com um grupo grande como esse, nem dá tempo de fazer do jeito que se pretende, por isso trouxemos mais um instrutor. Uma das coisas*

*que percebemos é que as orientações estavam ficando muito a desejar, porque ficava um grupo muito grande, e o próprio cumprimento de normas da I. acabava ficando prejudicada(...). Na verdade - é que nós estamos sem o material para começar a trabalhar - mas um instrutor vai estar subindo para o piso superior) com um grupo, e o outro instrutor fica com o outro grupo. Uma vez nós fomos visitar uma outra instituição, e fomos verificar em termos de quantidade, quantos usuários para quanto instrutor ou monitor. Foi verificado que lá eles trabalham com o número de 25 pessoas para um instrutor, e é mais ou menos esse o número que estamos pensando em estar trabalhando. A partir de março devemos estar chegando ao número de 50 pessoas, e cada instrutor trabalhando com 25 usuários”.*(gerente administrativa)

A instituição busca, quando possível, instrutores que tenham experiência profissional em supervisão ou similar, considerando o processo de ensino e de avaliação presentes no programa. O treinamento desse profissional é feito em serviço, e como se pôde verificar, sob orientação direta do terapeuta ocupacional responsável pelo aconselhamento profissional.

Importante notar que as referências presentes nas entrevistas consideram tanto o trabalho em si (atividade de treinamento), como os aspectos relacionados ao desenvolvimento pessoal, apontando para o fato de o programa de reabilitação profissional atingir aspectos não apenas diretamente relacionados ao trabalho, ou à função, mas a outros aspectos da vida do indivíduo. Isso é importante na medida em que as pessoas com deficiência, ao chegarem a um programa de reabilitação profissional, muitas vezes não têm apenas a necessidade do aprendizado de uma função profissional, de um trabalho, mas de conhecer as suas próprias capacidades e potencialidades, e de ser reconhecidas por elas.

## **7. PONTOS NEGATIVOS**

À questão: “ Quais os pontos negativos que encontrou na I.?” ou “O que achou de ruim, que não gostou na I.?”, obtiveram-se as seguintes respostas:

- não havia nada de negativo (13);

- demora para colocação no mercado (3);
- comida (3);
- há 1 referência a cada uma das situações seguintes, concernentes à atividade, estrutura e funcionamento do programa e ao local:
  - \* a atividade machucava as mãos;
  - \* necessidade de diminuir a expectativa em relação aos seus objetivos de trabalho e tempo para colocação;
  - \* baixo salário;
  - \* “problemas com tampão de ouvido”;
  - \* visitas de pessoas estranhas no local de trabalho (na oficina);
  - \* banheiro sujo;
  - \* proximidade com o cemitério<sup>30</sup>;
- há 1 referência a cada uma das situações concernentes ao relacionamento:
  - \* exigência do monitor e atitude de “ficar vigiando”;
  - \* não gostar do gerente;
  - \* não gostar de conversa;
  - \* “bagunça dos colegas”;
  - \* “fofoca dos surdos”;
  - \* “colegas surdos”.
- 04 pessoas não responderam.

---

<sup>30</sup> Um dos primeiros locais onde a instituição funcionou foi em prédio utilizado por empréstimo, que se localiza próximo ao cemitério da cidade.

Vários entrevistados (13) afirmam não haver pontos negativos. No entanto, na questão seguinte, seis dos mesmos apresentam sugestões ou críticas, significando portanto que, apesar de não colocarem pontos negativos, não estavam totalmente satisfeitos com o programa.

Destaca-se, também, o tempo de permanência em treinamento para o posterior encaminhamento ao mercado. Isso pode ser comparado com as possíveis expectativas em relação aos motivos de procura da instituição. Muitos disseram ter buscado a instituição para obter um emprego, um trabalho. Isso pode indicar tanto uma demora real da instituição em encaminhar para a colocação no mercado, ou um descompasso da expectativa do usuário em relação às suas próprias necessidades de treinamento, desenvolvimento de habilidades, aprendizagem.

Há uma sugestão para que o programa consista de entrevista e encaminhamento ao mercado de trabalho, o que podemos considerar como uma compreensão, por parte do ex-usuário, de que a instituição deveria ser similar a agências de emprego. A instituição visa promover a capacitação profissional das pessoas com deficiência e não apenas ser intermediária entre a vaga e o indivíduo. No entanto, quando se tem pessoas que apresentam experiência anterior, há a possibilidade de “pular” algumas etapas, ou diminuí-las em termos de tempo de duração, ressaltando mais diretamente itens relativos à colocação. É o caso do Grupo de Apoio à Colocação (GA). De qualquer forma, essa questão da “duração do programa” deve ser sempre avaliada para melhor adequação às necessidades e possibilidades do indivíduo e à exigência e possibilidades do mercado de trabalho.

A atividade utilizada para treinamento nem sempre parece satisfatória, por causar machucados, por exemplo. Na questão seguinte (sugestões de mudança ou críticas), também vão aparecer alusões ao cansaço e ao trabalho repetitivo, sem variação. Outro ponto mencionado é o do papel do instrutor, que por vezes não parece satisfatório, por confundir-se com aquele que cobra produção, qualidade, prazo, diferente daquele que instrui. Vale aqui repensar, portanto, como se tem utilizado a atividade de trabalho para esse processo de orientação e treinamento para a vida profissional.

Outro destaque refere-se a problemas de relacionamentos com os outros aprendizes, principalmente no que diz respeito ao portador de deficiência auditiva, como situações de fofocas, bagunça. Essas colocações normalmente partem das próprias pessoas com deficiência auditiva.

## **8. SUGESTÕES DE MUDANÇA OU CRÍTICAS**

Além das duas questões tratadas anteriormente na entrevista sobre os pontos positivos e negativos, acrescentou-se a questão “o que você gostaria que fosse diferente, ou que mudasse na I.?” “Por quê?” Essa questão incluiu sugestão de itens a serem considerados, a saber: relacionamento com instrutor, relacionamento com funcionários ou técnicos, relacionamento com colegas de oficina, trabalho (função), local de trabalho, horário de treinamento, tempo para se conseguir um emprego, outros. Esta questão, além de propiciar sugestões sobre esses itens, serviria como facilitador caso o indivíduo tivesse encontrado dificuldades em responder às duas questões anteriores, ou seja, questões sobre pontos positivos e negativos da instituição. Os itens constantes desta questão contemplaram coincidentemente a maioria dos que foram citados nas respostas às questões sobre pontos positivos e negativos. Excetuam-se os itens sobre horário de treinamento e sobre bolsa-trabalho. O primeiro compõe o item de sugestões de mudanças mas não está presente quando os ex-usuários se referem aos pontos positivos e negativos. Com o item bolsa-trabalho ocorre o inverso, isto é, apesar de não aparecer como item para sugestão de mudanças, é citado na questão sobre ponto negativo (baixo “salário”). Apesar de a questão ter sido primeiramente formulada como sugestão para mudanças, as respostas trouxeram também críticas ou comentários, o que nos leva a considerar que a pergunta que contempla os pontos negativos não fora tratada ou respondida satisfatoriamente, isto é, nem todas os aspectos negativos foram lembrados ou apresentados quando a pergunta foi formulada de forma aberta.

As respostas a essa questão foram:

- 4 pessoas não apresentam sugestões ou críticas

- em relação ao instrutor:
  - \* melhorar tratamento e ensino (4);
  - \* muita exigência (1);
  - \* dar orientação individual (1).
- em relação aos funcionários e técnicos:
  - \* pouca atenção (1);
  - \* “ficarem bravos” (1);
  - \* desconfiança, não acreditarem na capacidade (1);
  - \* colegas com medo de falar das dificuldades e problemas para a equipe técnica, e sugestão para orientá-los nesse sentido (1).
- em relação ao relacionamento com colegas :
  - \* dificuldades de comunicação com portadores de deficiência auditiva (2);
  - \* problemas com colegas (3);
  - \* muita conversa entre colegas (2);
  - \* ter que ficar quieto (1).
- em relação à atividade e horário:
  - \* dificuldades em executar algumas atividades (2);
  - \* serem as atividades sempre as mesmas, não haver outras (2);
  - \* cansativo (2);
  - \* muitas horas de treinamento (2);
  - \* ter um regulamento de disciplina mais adequado (1);
  - \* dificuldade em se atingir uma boa avaliação, por mais que se esforçasse (1);
  - \* atividade que machucava as mãos (1);

- \* não ter tempo para atividade escolar (1);
- \* iniciar muito cedo (1).
- em relação ao ambiente físico de trabalho:
  - \* muito pó (4);
  - \* inadequação dos móveis (cadeiras e mesas) (3);
  - \* local pequeno (3);
  - \* muito calor (3);
  - \* sujeira (2);
  - \* prédio velho (2);
  - \* necessidade de equipamento para proteção do ouvido (1);
  - \* pouca ventilação (1);
  - \* distância de sua residência (1);
  - \* muito barulho (1).
- em relação ao tempo para conseguir colocação:
  - \* demora para colocação (9);
  - \* sugestão de se ter um tempo médio de colocação (1).
- em relação à bolsa-trabalho:
  - \* pouco dinheiro (1);
  - \* sugestão para se pagar mais pela hora-extra (1).
- outros:
  - \* melhorar a comida (2);
  - \* ter atividades culturais (1);
  - \* ter palestras (1);
  - \* ter atividades de lazer (1);

\* fornecer passe para transporte urbano(1).

Destaca-se novamente a questão do tempo exigido para o encaminhamento do indivíduo ao mercado de trabalho. Existe também a sugestão de se ter um tempo médio de treinamento. Um outro ex-usuário refere não ter reclamação quanto ao tempo decorrido para a sua colocação, mas acha que foi pouco e que *“o ideal seria que continuasse sendo”*. (Dagmar).

Outros colocam o sua insatisfação:

*“demorou e tive que esperar...”* (Dilma)

*“esperei um ano e não consegui.”* (Plínio)

*“parece que fui barrado”* (Ronildo)

*“deveria ser mais rápido”* (Wilson)

No entanto, alguns avaliam a necessidade desse tempo, nem sempre curto:

*“demorou, mas acho que não estava preparado para ir para o mercado, e que foi suficiente para colocar a cabeça em ordem.”*  
(Arnaldo)

*“demorou muito tempo, mas era o tempo para aprender”* (Lauro)

E também consideram a questão do mercado de trabalho:

*“fiquei nervoso, mas não tinha vaga.”* (Justino)

*“demorou, mas o trabalho estava fraco”* (Marina)

*“depende muito da pessoa e vagas”* (Nádia)

Ressaltam-se também a importância dada ao trabalho do instrutor e a atenção e confiança dada pela equipe técnica.

Há poucas referências à questão da bolsa-trabalho - valor recebido mensalmente conforme o desempenho obtido, avaliado pelo instrutor e pelo terapeuta ocupacional responsável pelo aconselhamento profissional - valendo lembrar que este item não estava relacionado na questão formulada. No entanto, as referências existentes apontam para o pequeno valor. Em outras questões, já discutidas anteriormente, também está presente a referência ao “baixo salário”, como ocorre ao apontarem-se pontos negativos da instituição, e a “ganhar-se pouco” ao referir-se ao motivo pelo qual não se voltaria à mesma. Destaca-se que a denominação “salário” é, muitas vezes, utilizada para designar bolsa-trabalho. Uma ressalva deve ser feita à citação dos portadores de deficiência auditiva, que podem utilizar a denominação “salário”, “dinheiro” referindo-se à bolsa-trabalho, por uma questão de linguagem. No entanto, o real significado da “bolsa-trabalho” pode também não ser claro para os aprendizes, pois a situação de treinamento no programa de reabilitação profissional é semelhante ao trabalho, podendo ser comum associar a um salário o valor em dinheiro que recebem:

*“Só que no momento temos tido problema com relação a essa bolsa, porque eles a chamam até de salário. Então estamos nos mobilizando inclusive num trabalho de conscientização, ou de esclarecimento maior sobre o programa. Realmente eles trabalham através das funções desenvolvidas em nossas oficinas, em função das prestações de serviços através de subcontratos. Eles dão produção, é exigido deles postura pessoal, postura profissional, ritmo de trabalho, produtividade, atenção, concentração, qualidade no que está sendo realizado. Então é uma série de situações que acabam sendo conflitantes.”(terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)*

Na situação de subcontrato, a instituição beneficia um produto para outra empresa, sendo paga por este serviço. Atualmente, poderíamos chamar de terceirização. Várias críticas foram feitas aos valores irrisórios pagos pelas empresas contratantes, gerando também, como consequência, um baixo valor repassado aos usuários que realizavam o beneficiamento. Na instituição em estudo, a bolsa-trabalho vincula-se ao valor do salário mínimo. O cálculo é feito segundo o percentual atingido pelo usuário quanto ao desempenho, isto é, se ele obteve um desempenho de 60%, receberá 60% do salário mínimo. Poderá haver descontos

(faltas, adiantamento, etc.) e acréscimos como auxílio-transporte, auxílio-terapia, etc. Com isso a instituição evita, de certa forma, dificuldades para o usuário. Mas por outro lado, a instituição assume um compromisso que, considerando-se as dificuldades vividas pelas instituições filantrópicas no país, representa um valor significativo em seu orçamento mensal.

Em relação às atividades utilizadas para o treinamento, um ex-usuário apresenta uma crítica dizendo: *“Se você perde uma perna, fica deficiente, você vai ficar lixando pecinha?”* (Ernesto). Outro ex-usuário sugere que deveria *“ensinar trabalho com computador, bordado, costura.”* (Milena), ou que o *“trabalho era fácil, mas sempre a mesma coisa. Queria mais tempo na datilografia.”* (Dilma)

A questão das atividades utilizadas em programa de reabilitação profissional, independentemente de qual instituição a desenvolva, recebeu críticas porque, à semelhança do sistema industrial taylorista-fordista, reproduz um trabalho parcelar e repetitivo, não se permitindo ao aprendiz uma visão mais completa do processo ou a sua participação no mesmo.

*“Os trabalhos mais valorizados nas Oficinas de Reabilitação, tanto pelos terapeutas, como pelo cliente, são os industriais. É um trabalho parcelado cujas tarefas são repetitivas e elementares, não permitindo ao indivíduo o envolvimento necessário a sua realização como homem.”* (FERRIGNO, 1985, p. 59)

Talvez a referência do ex-usuário que utiliza a expressão *“ficar lixando pecinha”* reporte-se a essa questão. As atividades utilizadas pela instituição em estudo para desenvolver o treinamento de hábitos e atitudes de trabalho são basicamente serviços feitos como terceirização, prestando-se serviços a empresas como franquia de Correios (etiquetagem de mala direta, por exemplo), colocação de rótulos em artigos de uma outra empresa, e uma atividade de montagem.

*“As principais empresas são a das franquias de correio, que pedem a dobra de jornal, etiquetagem, carimbar, envelopar, cintar e outros. Temos também uma montagem de antenas que envolve desde encaixe de porca em parafusos para montagem dos quites, como preparação das hastes e montagem das antenas. Temos também rotulagem para outra empresa. Hoje em dia nossa maior demanda são as funções de acabamento gráfico. No passado era*

*de rebarbação de peças. Existem alguns materiais que são esporádicos como: selecionar minilâmpadas, e embalá-las em saquinhos com 10 unidades, seleção de canhotos e outros.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Aparentemente se reproduz o modo de produção encontrado em ambientes industriais. O trabalho é coordenado por um instrutor e orientado por um terapeuta ocupacional. Os balcões de trabalho ficam dispostos paralelamente, com dois, quatro, até seis aprendizes em cada um deles. A produção é anotada para posterior utilização em avaliação de desempenho - juntamente com outros itens de hábitos e atitudes de trabalho - e, por sua vez, é utilizada tanto para oferecer devolutiva ao aprendiz quanto para realizar o pagamento da bolsa-trabalho.

Essas atividades e esta estrutura de funcionamento voltadas ao modelo industrial têm por objetivo o treinamento de habilidades. Percebe-se que a atividade-base para a obtenção dos objetivos é o trabalho, e mesmo que se considerem outros aspectos, é dentro desse ambiente, dessa estrutura que se discutem ou se orientam outras questões.

Por outro lado, a utilização das atividades desenvolvidas nesta instituição nem sempre se mostra satisfatória:

*“Esse é um assunto que vem sendo discutido há bastante tempo. A equipe acredita que o tipo de trabalho oferecido é muito restrito, sendo até insuficiente. Gostaríamos de estar oferecendo um outro tipo de trabalho, com mais variedade de funções. Gostaríamos de estar oferecendo uma variedade maior de trabalho porque esse trabalho que temos de prestação de serviço exige uma produtividade grande, e nós respeitamos o tempo de cada cliente, tempo de trabalho de cada um, e produtividade é medida em um todo. Agora, essa função está muito perto de uma linha de produção, mas para se colocar um indivíduo numa linha de produção a exigência da velocidade é muito grande e acaba sendo um dos pontos fracos de alguns de nossos clientes. Eles fazem com presteza, fazem o trabalho corretamente, mas não têm essa velocidade que uma linha de produção exige. Então, como podemos lidar com isso? Acredito que ampliando as áreas de treinamento. Então vamos ver como é a função de serviços gerais, como é um treinamento de uma copeira, de um recepcionista, na parte de informática, de restaurante, costura, o que se exige. Então*

*temos levantado alguns pontos para podermos estar trabalhando.”*  
(pedagoga)

Dentro desses planos, o que parece mais próximo a efetivar-se é o treinamento na área de informática.

*“(...)treinamento na área de informática, que é muito solicitado por eles e que é uma necessidade atual. Precisamos trabalhar com informática.”* (gerente administrativa)

E usando as palavras da própria gerente administrativa, uma das grandes expectativas é *“ampliar em condição de novas possibilidades para eles”*, que se daria através dessas novas funções de treinamento.

Vale ressaltar que as atividades utilizadas no treinamento profissional possibilitam o desenvolvimento de habilidades para o trabalho, para uma função de modo geral, no que tange a hábitos e atitudes de trabalho e produtividade. A função que se desenvolve nas oficinas não é obrigatoriamente a mesma para a qual o indivíduo será encaminhado, mas buscar-se-á atender os seus interesses de trabalho.

*“À medida que exista uma pessoa pronta para a colocação, buscamos uma vaga vinculada aos seu interesse pessoal. O que ocorre, com frequência, é que quando se abre uma vaga, mesmo não sendo aquela de interesse do indivíduo, ela é oferecida a ele, ficando a seu critério aceitá-la ou não.*

*Numa clientela de nível sócioeconômico mais baixo, observa-se uma maior aceitação das vagas existentes. As necessidades financeiras sobrepõem-se à realização pessoal. Há, no entanto, alguns que optam por aguardar uma vaga voltada ao seu interesse pessoal.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Podemos entender que, de qualquer forma, a atividade trabalho é o centro do programa de reabilitação profissional nesta instituição, e através dela discutem-se outras questões. Isso pode ocorrer com reuniões desenvolvidas pela terapeuta ocupacional responsável pelo aconselhamento profissional, em que se discute o desempenho obtido nas avaliações mensais em grupo, ou é feito acompanhamento

individualizado quando necessário, tanto para discutir o desempenho mensal quanto outras dúvidas, dificuldades, intercorrências. Outro espaço para a discussão e orientação são os grupos de pedagogia, de serviço social, de psicologia e reuniões sobre questões relativas ao mercado de trabalho, vagas, habilidades para a procura de emprego realizadas pela terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho.

*“Temos, como já citei, os grupos, onde cada profissional vai trabalhar uma área. Exemplificando: a pedagogia trabalha o preenchimento de curriculum; o aconselhamento, aspectos ligados aos hábitos e atitudes de trabalho; a psicologia, os aspectos emocionais ligados à vida de trabalho; ao desenvolvimento de mercado de trabalho, às leis trabalhistas e outros.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Em todos esses espaços, a família poderá estar sendo solicitada, conforme o tema a ser tratado e as necessidades presentes.

No primeiro momento, a participação dos aprendizes no atendimento em grupo não se deu de forma muito espontânea, sendo necessários incentivo e orientação. Ao final, mostram-se receptivos e interessados:

*“No começo eles achavam bobagem. (...) eles diziam ‘ficar sentado naquela lenga-lenga?’ Eles vinham reclamar para mim: ‘mas precisa mesmo?’ E conforme isso foi acontecendo com mais rotina, eles começaram a perceber como isso estava sendo positivo. Então eles mesmos trazem essa avaliação de que na realidade não é uma ‘lenga-lenga’. Houve um aproveitamento.”* (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)

A equipe considera positivo o trabalho realizado nesses grupos, e avalia que é necessário buscar sistematizar o seu funcionamento, ao menos em relação a alguns deles.

Além dos grupos, alguns técnicos refletem sobre o desenvolvimento de outras atividades nesse espaço de trabalho:

*“E sobre o lazer, eu acho que seria bom ter um espaço organizado, assim como é comum nas empresas, uma sala de*

*jogos. Acho que falta algo mais voltado para o lazer. Até mesmo o trabalho de um professor de educação física. Eu acho que era uma coisa boa.”* (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)

Essa idéia está em concordância com a citação feita por um dos ex-usuários, apesar de este último apresentá-la de forma mais ampla, sugerindo atividades externas à instituição. A sugestão é apresentada como *“desenvolver o lado cultural dos aprendizes mostrando a eles a realidade social através de palestras e ter momentos de lazer fora da I.”* (Maurício)

Quanto à avaliação, um refere que, apesar de se esforçar, o seu desempenho permanecia o mesmo, não melhorava. Outro refere que *“só falavam que tinha que aprender, mas não falavam o quê.”*(Ernesto) Quanto aos colegas, o mesmo ex-usuário refere que eles *“tinham medo do chefe, tinham medo de falar. Precisavam ser mais informados.”* (Ernesto) Quanto à avaliação, essas são as duas únicas citações feitas. No entanto, são questionamentos e reflexões que transparecem na fala de todos os técnicos entrevistados. Consideram que o modelo de avaliação de desempenho precisa ser melhorado. Um dos aspectos citados refere-se ao caráter da avaliação:

*“(…)achamos que a nossa avaliação é um tanto quanto punitiva e é uma coisa que queremos rever.”* (psicóloga)

*“Temos pensado em rever a avaliação, avaliação de desempenho. Nós, algumas vezes, temos tido a sensação de que a avaliação fica muito punitiva. Não queríamos que ela ficasse assim. Achemos que, às vezes, ela ganha essa conotação. Não para nós, mas para os usuários. Gostaríamos de fazer com que a avaliação ficasse mais leve, de uma forma que eles conseguissem entender melhor.”* (gerente administrativa)

Percebe-se também que um aspecto presente nessa avaliação é a dificuldade em nela retratar tanto o desempenho real do indivíduo, as suas possibilidades, como também estabelecer a relação com o que seria exigido no mercado de trabalho:

*“(…) É onde entra um pouco de dificuldade no processo de avaliação de desempenho. É a minha dificuldade. Se eu fizer uma avaliação de desempenho enfocando a ótica do mercado, sob as exigências do mercado de trabalho, essa avaliação vai ter um*

*resultado, um percentual. Se avaliar sob a ótica da oficina, comparativamente um com o outro, ela vai ter outro resultado. Se eu avaliar sob a ótica da deficiência, teremos um resultado diferente. De acordo com a ótica que você vai estar fazendo essa avaliação, ela poderá ter um resultado diferente.”* (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)

Apesar de não ser fala dos ex-usuários, essas questões podem estar presentes na vivência do programa, mas não se apresentar explicitamente. É possível que a relação entre avaliação de desempenho e o valor da bolsa-trabalho não seja claro, e daí a expectativa de um “salário”. É possível que a avaliação não esteja atingindo o objetivo de apontar os aspectos que devam ainda ser trabalhados na questão de habilidades profissionais; que não esteja sendo compreendida como vinculada ao encaminhamento para o mercado de trabalho, advindo daí a cobrança de uma colocação mais rápida como se fosse um aspecto dependente unicamente da instituição.

A avaliação de desempenho, como qualquer sistema de avaliação existente seja em ambientes escolares seja profissionais, traz consigo contradições que devem ser constantemente refletidas para que não se torne, realmente, um instrumento de punição. Sendo assim, a avaliação, poderá contribuir com seu papel de fornecer dados tanto quanto às dificuldades existentes, como quanto ao desenvolvimento obtido, para que o processo de capacitação tenha continuidade. Vale refletir sobre os itens considerados nessa avaliação, a sua relação com a bolsa-trabalho (deve existir esse vínculo?); deve haver estágios, fases, graus dentro desse processo? Isso facilitaria a sua compreensão?

Ainda quanto às sugestões e críticas apresentadas pelos ex-usuários, há várias referências à questão do ambiente físico de trabalho, apesar de algumas situações já terem sido sanadas quando da mudança para o atual prédio.

*“era velho, horrível. Agora é novo.”* (Marta)

*“antes era velho e feio.”* (Milena)

Críticas citando pó ou sujeira relacionam-se às atividades anteriormente realizadas na instituição à época de treinamento do indivíduo: atividade de lixamento e atividade de confecção de “casinha de caboclo”<sup>31</sup> feita com barro.

De qualquer maneira, é importante estar atento às condições do ambiente de trabalho ao desenvolver qualquer atividade, buscando-se as melhores condições possíveis para o treinamento. Destacamos que tal treinamento nas oficinas implica, aproximadamente, oito horas de trabalho. E no caso de atividade realizada basicamente em posição sentada, da qual alguns ex-usuários reclamam dizendo que “*não se acostumava em ficar parado*” (Ernesto), é importante considerar a sugestão dada por um ex-usuário apontando para que “*as cadeiras fossem adequadas de acordo com a altura dos aprendizes.*” (Maurício)

## 9. O QUE APRENDEU NA INSTITUIÇÃO

A maior parte das pessoas com deficiência auditiva (11 pessoas) faz referência a ter aprendido uma tarefa, uma atividade de prestação de serviço: “*trabalhar com peças*”, “*lixar*”, “*trabalhar com fios*”. Alguns assinalam ter aprendido a comportar-se, e um refere-se a aprender usar o aparelho auditivo.

*“fazer casa, fazer peças, trabalhar com fios”*(Dilma)

*“lixar, fazer peças para carro, furar”*(Justino)

*“um ‘emprego’<sup>32</sup> e usar aparelho”*(Mário)

Um ex-usuário responde que aprendeu “*coisas que já sabia*”(Evelin), enquanto outro diz que “*já tinha experiência*” e que o programa “*é para quem não tem experiência ; sem escolaridade.*” (Ernesto). Essas colocações apontam, provavelmente, o fato de as funções serem atividades de fácil aprendizado, simples, e talvez, repetitivas. As orientações quanto a hábitos e comportamentos no ambiente de trabalho e quanto à

---

<sup>31</sup> Objeto de decoração feito artesanalmente à base de barro, reproduzindo uma casa rústica.

procurar emprego talvez lhes fossem familiares. Podemos considerar a possibilidade de cada um deles terem expectativas de um emprego em tempo mais breve, ou de desejar aprender uma função diferenciada. A primeira opção parece mais próxima, já que citam “queria trabalhar” e “ajudasse a encontrar um emprego” como motivos de procura pela instituição. Ambos desligaram-se do programa, antes de sua conclusão:

*“Estive doente, a avaliação caiu, desanimei. Saí para trabalhar na E.”*(Evelin)

*“Não estava ajudando, tinha pego um trabalho. Rebocar parede, fazer muro”*(Ernesto)

As pessoas com deficiência mental referem-se a funções aprendidas, mas também a cuidar da aparência, respeitar horário, conversar com pessoas e aprender com as outras pessoas com deficiência.

*“Aprendi muitos com os colegas deficientes auditivos e deficientes físicos. Aprendi sobre a vida. Antes eu reclamava muito da vida.”*  
(Jurandir)

As pessoas com deficiência física não fazem referência à função, mas preferencialmente a comportamento e atitudes de trabalho: respeito aos colegas, aos superiores. Referem-se também ao desenvolvimento pessoal: pensar diferente, auto-aceitar-se.

*“aprendi a pensar diferente. Não é a deficiência que inferioriza a pessoa. É só uma limitação.”* (Arnaldo)

*“aprendi um pouco de tudo que somou bastante experiências para o meu dia-a-dia.”* (Nádia)

Algumas pessoas não responderam a esta questão.

---

<sup>32</sup> O ex-usuário recebeu orientação sobre como obter um emprego.

Para os técnicos, o programa possibilita a aquisição de habilidades gerais, não específicas de uma função de trabalho, e possibilita a vivência de aspectos mais amplos, muitas vezes negligenciados, limitados ou excluídos do cotidiano da pessoa com deficiência.

*“Eles não tinham horário para levantar, por exemplo, não tinham uma atividade, muitos não tinham atividade nenhuma em casa, não tinham responsabilidade nenhuma. Hoje são responsáveis pelo cartão-ponto, são responsáveis pelo espaço que eles usam no banheiro, são responsáveis pela limpeza, pela ordem da oficina. E eles acabam extrapolando para outras situações, outros âmbitos das suas vidas. (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)*

*“Acho que nós temos um programa, que tem falhas, que tem algumas coisas para ser melhoradas, algumas coisas para serem modificadas, mas acho que procuramos - e isso tem a ver com a equipe que temos - temos procurado fazer um trabalho que leva a alguma transformação, mudança.(...)Acho que em todos aqueles que passam por aqui,(...) percebe-se uma modificação, não só neles, mas em nós também. (...) mas eu sinto que aqui eles saem de alguma forma diferentes e que nós propiciamos isso.” (psicóloga)*

*“Acho que, sem dúvida, o programa é de um valor incontestável, não sei. Para alguns eu acho que vai num nível. Para uns vai num nível muito maior, muito melhor, dependendo muito da questão social, da família, se essa família o incentiva, se o aceita, enfim. Acho que tudo isso, são variáveis que vão estar interferindo. Se o programa tem um valor para ele? Eu acho assim. Duvido que alguém passou por aqui e não saiu modificado, ou que não saiu da I. melhor. Pior, eu duvido que alguém tenha saído. Esse valor existe sim... Para algumas pessoas a I. é uma escola de vida, porque ele se depara com situações que ele não se depararia na vida, talvez na vida social dele.(...) Falamos que todos têm condição de fazer alguma coisa. E acho que esse bem, a I. deve ter feito para muita gente. Para todos, principalmente para todos aqueles que chegam na I. com uma auto-imagem diminuída, com uma dificuldade em fazer, porque acha que não consegue. Acho que esse é um ponto. (gerente administrativa)*

Em várias citações dos técnicos da instituição, aparecem referências a rotina, normas, responsabilidades, comportamentos adequados, etc. Aqui vale refletir sobre como estas questões são tratadas, de que forma isso se concilia com o

desenvolvimento pessoal de cada indivíduo dentro do programa. Uma crítica presente na literatura refere-se à limitação dada pelo tipo de atividades (industriais - parcelares e repetitivas) e pela dinâmica mantida em organizações com a proposta de reabilitação profissional. Vale realmente repensar estas questões para que, cada vez mais, situações de desenvolvimento pessoal como as mencionadas acima sejam constantes, que o indivíduo não seja passivo em relação às orientações dadas no programa, e que possa também exercer seus direitos e deveres.

*“(...)acredito que não é porque é deficiente que tem que aceitar qualquer coisa, porque é deficiente que tem que estar permitindo. Então, acho que aqui nós temos uma proposta de trabalho controlada, porque é uma instituição, e toda instituição, no meu ponto de vista, não é asséptica, tem suas ‘doenças’ e temos que identificar isso da melhor maneira possível. Mas é importante que ele saiba dos seus direitos, (...) dos seus deveres. Temos os direitos aqui. Por exemplo tem a bolsa que é no dia 10. Então, tem que sair no dia 10. Tem que ter uma alimentação saudável...Isso nós temos dado conta. Enquanto cidadão tem o direito de reivindicar seus direitos, questionar sua avaliação. Isso também acho que temos dado conta. Tenho sentido necessidade de estar discutindo mais isso com eles, precisaria sistematizar isso. Os empresários, empresas têm essa visão que diz que se tem que ter produção, tem que dar lucro, etc. Não estou negando isso. É a realidade. Só que acho que não é porque se é deficiente, e isso para qualquer indivíduo sendo deficiente ou não, não se tem que ficar dizendo amém. E para explicar um pouquinho o que disse, sinto que algumas empresas com as quais entramos em contato e que potencialmente pode ser uma empresa que pode estar investindo no nosso aprendiz, tem muito essa visão de, não diria exploração, mas de trabalho, trabalho, trabalho. Então, não é para ir brigar, mas para saberem os direitos que eles têm, os deveres que têm também, porque só falando sobre dever, ser pontual, tem que ser responsável, tem que ter iniciativa, tem que ser cooperativo, mas que direitos se tem?” (psicóloga)*

## **10. MOTIVO DE SAÍDA DO PROGRAMA DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL**

A maioria das pessoas refere, como motivo de saída da instituição, o fato de terem sido encaminhadas para o trabalho, ou ter conseguido um emprego (19

peças). Duas pessoas que participaram do grupo de apoio à colocação (G.A.) afirmam ter adquirido independência ou confiança.

*“ganhiei independência e arrumei um emprego”* (Mário)

*“por ter adquirido mais confiança em mim.”* (Dagmar)

Um ex-usuário não soube explicitar se o seu encaminhamento ao mercado de trabalho deveu-se a um contato da instituição ou ao curriculum vitae que havia encaminhado por iniciativa própria à empresa.

Três pessoas informam ter se encaminhado para um emprego sem ser através de encaminhamento da instituição.

*“me chamaram na E. para trabalhar de office-boy<sup>33</sup>”* (Jurandir)

Dois dos mesmos referem que estavam desanimados.

*“estive doente, a avaliação (de desempenho) caiu, desanimei e sai para trabalhar na ...(nome da empresa)”* (Evelin)

*“não estava ajudando, e tinha pego um trabalho para rebocar parede, fazer muro.”* (Ernesto)

Dois ex-usuários dizem ter saído do programa devido à demora para colocação e baixo “salário”. Outras razões são apresentadas: instrutor tê-lo mandado embora (1), não gostar do treinamento(1), porque “procurava outra coisa”(1), para praticar esporte(1), pela distância de sua casa (1), mudança de cidade (1), e por motivo de fofocas na instituição por parte dos colegas (1).

Resumidamente, a maioria saiu da instituição porque foi encaminhada a uma vaga. Do restante, praticamente há os que buscam outra atividade porque se sentem desanimados com a espera ou demora, e outros, desanimados com o programa, saem mesmo sem ter outra atividade ou emprego. Há referência à busca

---

<sup>33</sup> Neste caso, essa empresa era onde já havia trabalhado anteriormente à sua entrada na instituição

de outras atividades, que normalmente acabam sendo um emprego temporário, um trabalho com familiares ou um trabalho sem registro.

## 11. RETORNO À INSTITUIÇÃO

Foram feitas questões envolvendo a situação de volta a instituição: “Procurou a I. alguma outra vez? Por quê?”, “Voltaria a procurar I. outra vez? Para quê?”, “Se não voltaria, por quê?”. Doze pessoas referem já ter retornado à instituição e vinte informam não tê-lo feito.

Os motivos de quem retornou foram: rever amigos (07), procurar emprego (3), orientação no grupo de apoio à colocação (1), e responder questionário para o qual foi chamado (1).

*“Só para dar oi para o pessoal, para não perder o contato, a amizade”*(Ronildo)

*“Por questões de fechamento de uma empresa onde eu trabalhava...”*(Dagmar)

Os que não retornaram à instituição apresentam motivos distintos entre si tais como: ter ficado magoado como algum funcionário, ter estado fora da cidade, distância de sua residência, não ter precisado, não ter tempo, baixo “salário”.

*“Fiquei magoado do jeito de falar [do instrutor]”*(Valério)

*“Por motivo de ‘lonjura’ e de salário”*(Wilson)

*“Não precisei”*(Laura)

*“Não tenho tempo, mas tenho saudades”*(Milena)

Os demais catorze ex-usuários não citaram o motivo pelo qual não retornaram à instituição.

Dezessete pessoas retornariam à instituição para buscar ajuda na obtenção de emprego (9), caso necessário (6), para treinamento e informação e orientação (2), para visitar (1).

*“Voltaria para procurar outro emprego.”(Lauro)*

*“Para obter melhor treinamento ou informações a respeito de vários assuntos, e também para pedir ajuda no campo profissional.”(Nádia)*

*“Voltaria para pedir ajuda para conseguir outro emprego. Mas não quero trabalhar lá.”(Jônatas)*

*“Eu primeiramente procuraria sozinho, mas se não conseguisse oportunidade, eu procuraria a I. como última opção.”(Maurício)*

*“A minha intenção não é voltar para tentar nova recolocação, mas sim para visitar ela” (Dagmar)*

*“Pedir ajuda, se precisasse.”(Renata)*

Os que dizem retornar, se necessário, na verdade se relacionam à situação de necessitar de orientação quanto ao emprego ou à busca de um novo. O ex-usuário que refere poder retornar para visita também considera a possibilidade de retorno caso fosse necessário. Portanto, o motivo de retorno está estritamente relacionado à questão profissional. Neste sentido, podemos concluir que a ênfase dada pela instituição à questão profissional é bem definida também para os ex-usuários.

Dez pessoas não retornariam devido à demora para conseguir emprego (3), porque não gostam (2), por não ter correspondido ao esperado (1), por achar que a instituição não o aceitaria de volta<sup>34</sup> e por não ter disponibilidade (1), porque iria procurar trabalho independentemente (1) ou porque não precisa (2).

*“I. demora.”(Cecília)*

---

<sup>34</sup> Este ex-usuário pediu desligamento da instituição após encaminhamento ao mercado, e posteriormente foi demitido do emprego onde estava. Ao que parece, o ex-usuário fora encaminhado ao mercado e desligou-se do programa anteriormente à conclusão da fase de seguimento.

*“Não respondeu ao que esperava.”* (Ronildo)

*“Ia procurar trabalho sozinha.”* (Marta)

Três pessoas afirmam ter dúvidas sobre se retornaria à instituição:

*“Talvez, mas o salário é pequeno.”* (Evelin)

*“Se tivesse já uma colocação(rápida).”* (Ernesto)

*“Se melhorasse.”* (Vitor)

Ressalta-se que quatro pessoas não retornariam em função da demora para conseguir emprego, aspecto já apontado como ponto negativo e item de crítica ou de sugestões. Como já discutido anteriormente, o descompasso entre a expectativa de ser encaminhado rapidamente ao mercado de trabalho e o tempo realmente necessário para que isso ocorra é um ponto a ser considerado ao avaliar e repensar um programa como este.

## 12. CONSOLIDAÇÃO DE TRAJETÓRIAS TÍPICAS DOS EX-USUÁRIOS NO PROGRAMA DE REABILITAÇÃO PROFISSIONAL

Com o objetivo de compreendermos, de forma mais contínua, a trajetória de cada ex-usuário participante das entrevistas, vamos, agora, traçar relações entre este programa de reabilitação profissional, desligamento ou encaminhamento para o mercado, permanência no emprego ou independência em buscar outro emprego.

Quadro 12: Trajetórias típicas dos ex-usuários

	Trajetórias	Ex-usuários	total
T1	PRP completo, colocação no emprego ou outro emprego (procura c/ independência)	Dagmar, Dilma, Douglas, Jônatas, Jurandir, Justino, Laura, Lauro, Lúcia, Manuel, Marina, Mário, Marta, Mauricio, Milena, Renata, Rodrigo	17
T2	PRP completo, colocação, saída do emprego, retorno à instituição e nova colocação	Arnaldo	01

T3	PRP completo, colocação, saída do emprego, não retorno à instituição, s/ trabalho	Nádia, Telma	02
----	-----------------------------------------------------------------------------------	--------------	----

	Trajetórias	Ex-usuários	total
T4	PRP incompleto, encaminhamento p/ colocação, desligamento s/ seguimento, saída do emprego, s/ trabalho	Cleusa, Vítor	02
T5	PRP incompleto, desligamento, c/ trabalho	Arlindo, Ernesto, Plínio, Ronildo	04
T6	PRP incompleto, desligamento, s/ trabalho	Adonias, Cecília, Evelin, Letícia, Valério, Wilson	06

12.1. TRAJETÓRIA UM: Programa de Reabilitação Profissional (PRP) completo, permanência no emprego para o qual foi encaminhado ou em outro emprego, após demissão, tendo-o conseguido com independência

Neste caso, há dezesseis pessoas, e uma em via de ingressar em um novo emprego, perfazendo dezessete casos. Dos dezessete usuários, três estão em outro emprego e não no emprego para o qual foram encaminhados.

Exemplo disso é Dagmar, que já possuía experiência profissional anterior quando residia em outro município, onde trabalhava sem registro. Vindo a Campinas, procurou a instituição “*devido à grande dificuldade de entrar para o mercado de trabalho*”. Permaneceu apenas um mês, quando foi encaminhada para uma vaga. Gosta do trabalho atual “*por exercer uma função de grande responsabilidade*”. Considera que na instituição adquiriu mais confiança em si mesma, e procuraria emprego em agências de emprego, “*competindo de igual para igual com as demais pessoas*”.

Marta não possuía experiência profissional anterior, ficou aproximadamente um ano na instituição e foi encaminhada para o mercado de trabalho. Gosta do trabalho, mas refere problemas com chefia, pois há três pessoas responsáveis, e

*“cada um dá uma ordem diferente. Fica confusa.”* Caso tivesse que procurar outro emprego, *“procuraria no jornal e perguntaria para amigos”*. Tentaria *“procurar trabalho sozinho”* sem precisar voltar para a instituição.

Rodrigo, também sem experiência profissional anterior, informa que a instituição telefonou para que entrasse no programa. Permaneceu na instituição por mais ou menos três anos. Considera que os principais pontos positivos foram *“os amigos surdos, a psicóloga e o instrutor”*. Não gostava da bagunça dos colegas e da comida. Acha que as horas extras poderiam ser mais bem pagas. Encaminhado para o mercado, gosta do trabalho, mas reclama dos *“colegas que fazem brincadeiras e não aceita”*. Caso precisasse procurar emprego, acha que seria difícil, mas procuraria no jornal e faria fichas *“onde aceitasse”*. Por enquanto, não voltaria para a instituição porque já está trabalhando há dois anos e não precisaria voltar.

Maurício não possuía experiência profissional, *“tinha muitas dificuldades de entrar no mercado de trabalho”* e procurou a instituição. Destaca como ponto positivo da instituição o fato de sempre procurar *“achar as melhores qualidades de seus aprendizes e procurar sempre desenvolvê-las para que ele seja melhor”*. Não apresenta pontos negativos mas sugere que o instrutor procure dar mais atenção aos aprendizes, que a instituição tenha um regulamento de disciplina mais adequado, um local com melhor ventilação, que as cadeiras sejam adequadas à altura dos aprendizes, e um tempo médio de colocação profissional. Também acrescenta que *“poderia desenvolver o lado cultural dos aprendizes mostrando a eles a realidade social através de palestras e ter momentos de lazer fora da I.”* Encaminhado para o mercado após três anos de treinamento, gosta do atual emprego, pois pode *“progredir na vida e ajudar nas despesas familiares”*. Refere-se a *“dificuldade de relacionamento profissional”*. Procuraria a instituição somente se, quando precisasse de outro emprego, *“não conseguisse entrar no mercado de trabalho.”*

Esta trajetória pode ser considerada como caso de sucesso. Além da permanência no emprego para o qual foi encaminhado, consideram-se os casos em que mesmo tendo saído do emprego, o indivíduo mostre ter a confiança e conhecimento para a busca de novo emprego, como afirmam os profissionais da instituição:

*“Considero caso de sucesso aquele que é colocado e mesmo que ele seja demitido, que venha a perder o emprego, ele consiga um outro emprego sem precisar da I. Isso eu acho um sucesso.”* (pedagoga)

*“Sucesso não é só a colocação. A colocação e a manutenção, e até ver se não conseguiu se manter no emprego, se teve condições de estar procurando trabalho por seu próprio esforço. Não precisou voltar ao programa para isso. (...)E temos alguns casos de pessoas que foram colocadas pela I., foram acompanhadas e perderam o emprego por qualquer outra razão ou tiveram que deixar o emprego e foram atrás de outro sem precisar da I. Acho que isso é o crescimento dessa pessoa, não só no aspecto profissional, mas pessoal também.”* (psicóloga)

Essa posição condiz com o que os ex-usuários que procuram emprego sem auxílio da instituição assinalam. Mário saiu da instituição porque *“ganhou independência e arrumou emprego”*. Agora não voltaria a procurar a instituição porque *“não precisa mais”*. Conseguiu outro emprego quando necessário, saiu em função de precisar fazer estágio devido à sua formação acadêmica (cursava o último ano de faculdade). No momento, está contente com a possibilidade de vir a trabalhar em sua área de formação, estando com um emprego acertado para começar em breve.

Outro ex-usuário, Jurandir, preferiu não procurar a I. quando teve que procurar novo emprego, pois queria *“mostrar para a mãe que tinha capacidade de conseguir por si mesmo.”* Jurandir está satisfeito com o trabalho, atualmente está morando sozinho por incentivo da própria mãe e está namorando. Sente saudades da instituição, e gostaria de fazer um curso ou treinamento em computação, pois teve informações de que a instituição abriria essa área de treinamento. Quanto à procura de emprego *“se fosse muito difícil, ia para I. de novo.”*

Para Jônatas, o processo foi um pouco diferenciado, pois chegou a procurar a instituição, mas, não desejando passar novamente pelo processo de treinamento, buscou por conta própria uma colocação: *“depois que saí de E<sup>35</sup>, procurei a I. mas não aceitei ficar trabalhando lá até conseguir outro lugar.”* Com a ajuda de amigos,

---

<sup>35</sup> E se refere à empresa em que o ex-usuário esteve vinculado.

conseguiu outro emprego, mas não é registrado. Reclama de muito pó, de não ter máscara de proteção, de tosse e de irritação no nariz.

Assim como os usuários citados acima tentaram buscar o emprego independentemente, outros ex-usuários, apesar de não terem tido a necessidade de buscar outro emprego, mencionam a preferência por não voltar à instituição caso seja necessário:

*“Recorreria a agências de emprego, competindo de igual para igual com as demais pessoas.”* (Dagmar)

*“Iria procurar trabalho sozinho.”* (Marta)

*“Eu primeiramente procuraria sozinho mas se não conseguisse oportunidade eu procuraria a I. como última opção.”* (Maurício)

Outros não procurariam necessariamente a instituição, mas poderiam sentir-se dependentes de outro apoio:

*“procuraria junto com a mãe.”* (Marina)

*“precisaria de alguém.”* (Manuel)

Outros voltariam à instituição, como a forma mais viável para se obter outro emprego:

*“Iria na I. outra vez. (...)Ficaria mais fácil conseguir outro emprego.”* (Lúcia)

Esse retorno, de certa forma, pode ser visto como um insucesso:

*“Eu fico muito triste quando eu vejo alguns aprendizes que passaram por aqui e querem retornar, que precisam retornar ao programa. Aí eu acho que foi um insucesso nosso.”* (pedagoga)

Teremos, neste caso, a seguinte trajetória:

12.2. TRAJETÓRIA DOIS: com ou sem experiência profissional, PRP completo, colocação, saída do emprego, retorno à instituição e nova colocação.

Neste caso, há um ex-usuário: Arnaldo. Com experiência anterior, participou da instituição, foi encaminhado para o mercado de trabalho e saiu do emprego por demissão em massa. Retornou à instituição e foi novamente colocado. Está insatisfeito com algumas condições de trabalho, como horário, dores nas mãos, baixo salário. Tem interesse em retornar aos estudos (fez até o 1º. colegial) e gostaria de montar uma oficina de marcenaria onde trabalharia como autônomo. Apresentou um projeto neste sentido à instituição, que na época tentou conseguir patrocínio, não tendo sido viável. Refere que o que mais aprendeu na instituição foi “*pensar diferente*”, entender que “*a deficiência não inferioriza a pessoa*” mas que é apenas “*uma limitação*”. Acha que demorou para ser encaminhado para o emprego, mas foi o tempo “*suficiente para colocar a cabeça em ordem*” referindo-se principalmente às reuniões de psicologia.

Uma terceira trajetória é a dos que perdem o emprego ou se demitem, e não retornam à instituição, permanecendo sem emprego.

12.3. TRAJETÓRIA TRÊS: com experiência, PRP completo, saída do emprego, não-retorno para a instituição, sem trabalho.

Nessa situação encontram-se dois ex-usuários. Nádia possuía experiência profissional anterior, participou do programa e foi encaminhada à empresa onde permaneceu dois anos até ser mandada embora por redução de quadro de funcionários. Foi residir em outra cidade onde trabalhou com o cunhado. Retornando a Campinas, estava sem emprego quando respondeu a essa entrevista. Decorridas duas semanas retornou à instituição para reinscrição. Atualmente está freqüentando novamente o programa da instituição, o que o incluiria na trajetória anterior.

Telma possuía experiência anterior, emprego que conseguiu por intermédio de outra instituição especializada em atendimento à deficiência. Participou do programa de reabilitação profissional, sendo a única pessoa a aludir ao programa da

instituição por esse nome, e explica que é *“um curso para se aprender a trabalhar”*. Foi chamada por um empresa para onde já havia mandado curriculum vitae, e até hoje não sabe ao certo se a instituição auxiliou nesse encaminhamento. De qualquer forma, a instituição o orientou em seu processo de inserção na empresa, através de reuniões aos sábados. Telma considera que essas reuniões *“eram importantes para orientar”*. Desempregada, está procurando emprego, enviando curriculum vitae e ficando no aguardo de resposta.

Considerando a fala de um dos técnicos da instituição, esses casos em que o indivíduo não consegue permanecer no mercado poderiam ser tidos como insucesso.

*“Um caso de insucesso para mim é de ele ir para o mercado e não conseguir ficar. Quando acontece isso temos procurado avaliar o que aconteceu.”* (gerente administrativa)

Discutir sucesso ou insucesso nessas situações não parece algo fácil. Telma, por exemplo, tem buscado emprego com independência, casou-se, tem um filho, e não pretende voltar à instituição porque acha o processo demorado. Gostaria de uma colocação mais rápida. O fato de atualmente não estar empregada pode ser em função de uma contingência momentânea, ou pode estar atrelado à retração do mercado de trabalho. Mas, quanto à questão da independência pessoal, parece ter sido obtida...

Na verdade, entender o que significa sucesso ou fracasso, muitas vezes excede à própria questão da colocação no mercado de trabalho, já partindo do próprio objetivo estabelecido pela instituição, que é *“favorecer a integração social de pessoas com deficiência”*. Considerando-se esse objetivo e verificando-se a fala de profissionais da instituição, percebemos a extensão do que seria considerado sucesso:

*“Sucesso é quando você vê o indivíduo super integrado na sua empresa e mesmo fora dela. É aquela pessoa que conseguiu adquirir respeito por parte dos outros funcionários pelo trabalho que desenvolve, uma independência financeira, é a pessoa que vive a vida, que vai ao jogo de futebol, ao cinema, que participa das*

*festividades da empresa, que reivindica melhores condições de trabalho e de vida. É aquele que adquire sua cidadania.*

*A questão financeira no trabalho é importante, mas nos deixa muito insatisfeitos ver um indivíduo colocado em um empresa onde ele não participa de nenhuma festa de integração, não se vincula a outros funcionários, não amplia sua vida social.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Também é interessante notar que o “sucesso” não é unicamente da instituição, mas conta com a participação de aprendiz. Desse modo, poderíamos entender que a instituição teria um papel de apoio, colaboração, orientação, mas não estaria nela toda e única responsabilidade pelo sucesso.

*“Sucesso é você alcançar o objetivo, é a constatação de uma luta bilateral. A I. contribuindo de um lado e o aprendiz de outro. Também acho que o sucesso é ele ter essa satisfação de perceber, de ter a consciência de que aquela conquista foi tributo dele, foi uma conquista, foi um esforço. (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)*

*“Então sucesso é crescer pessoalmente. Tem algumas metas aqui, conseguiu atingir essas metas, e de alguma forma a gente contribuiu juntos, a gente compartilhou...”* (psicóloga)

E como se poderiam considerar as situações em que o indivíduo se desliga ou abandona o programa de reabilitação profissional? Poderiam ser consideradas como caso de insucesso?

*“E o insucesso é quando o aprendiz desiste. Nos perguntamos o que faltou para se conseguir mobilizar, e principalmente quando percebemos que seria um aprendiz que teria toda a condição.”* (terapeuta ocupacional, responsável pelo aconselhamento profissional)

Porém, pode-se considerar que existem também outras questões envolvidas...

*“Poderíamos dizer que insucesso é ele não ser colocado. Mas não sei se é isso. De repente não é o desejo dele naquele momento, não é a necessidade.”* (psicóloga)

E também refletir sobre os porquês...

*“Insucesso são aqueles aprendizes que sabemos que se beneficiariam em muito com o programa, mas que o abandonaram porque nós não conseguimos perceber onde estavam suas dificuldades, ou mesmo a melhor forma de intervir junto a ele.”*  
(terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Anteriormente ressaltamos que quanto ao sucesso, considera-se a participação do indivíduo, uma “luta bilateral”. No entanto, quanto ao insucesso, parece mais comum refletir sobre as razões normalmente vinculadas à própria instituição: *“insucesso nosso”, “porque nós não conseguimos perceber onde estavam suas dificuldades, ou mesmo a melhor forma de intervir junto a ele”*, entre outros. Sem dúvida, essa reflexão da equipe é bastante positiva, pois leva a posturas, comportamentos e mudanças necessários à melhor adequação do programa à realidade. No entanto, vale ressaltar que o insucesso também depende de vários fatores que não apenas da equipe, ou do programa desenvolvido. Alguns profissionais apontam esses aspectos:

1) Variáveis relativas às condições da instituição:

*“Eu acho que caso de sucesso para esse programa são essas colocações que nós fazemos. E quanto mais pessoas forem, maior o sucesso. Eu gostaria que fosse maior o número. Temos conseguido cerca de 15, 16 pessoas colocadas ao ano. Acho que tinha que ser maior. Por outro lado também tem que se considerar a história, as coisas pelas quais a I. passou, as dificuldades.”*( gerente administrativa)

2) Variáveis relativas à empresa contratante:

*“O risco de não dar certo, acho que é um risco que todos têm. Muitas vezes, na hora do contrato as exigências são umas, dali dois três meses muda a função, muda horário de trabalho e muitas vezes a pessoa não se adapta. E acaba sendo demitida. Mas acho que é um risco, não risco para o cliente de I., mas para qualquer trabalhador.”* (pedagoga)

### 3) Variáveis relativas à própria pessoa com deficiência:

*“As variáveis do trabalho mesmo. Muitas vezes é colocado para nós que ele está 10, para avaliação ele está 10, mas ele está acostumado com as pessoas, acostumado com o ambiente, com o horário. Daí ele chega lá no mercado, tudo isso muda. Ele não consegue se adaptar às mudanças. E acaba retornando. Ele não está tão maduro, ele não está tão pronto como imaginamos, ele não conseguiu superar isso, não dá para ficar no grupo de apoio, ele precisa retornar para o programa para ser trabalhado esses aspectos”*(pedagoga)

Cabe aqui uma discussão das dificuldades apontadas como sendo relativas à pessoa com deficiência. Temos discutido a importância de um programa que atenda tanto às necessidades do indivíduo com deficiência como apresente uma atuação junto à sociedade e especificamente junto ao mercado de trabalho, no sentido de abrir maiores possibilidades para a inserção da pessoa com deficiência no mercado. Nesta última fala, o profissional inicia dizendo sobre as dificuldades advindas do próprio trabalho e das diferenças entre a situação vivida nas oficinas e a situação real encontrada no local de trabalho. Porém, é ressaltado que o usuário **não** está pronto, **não** está maduro, **não** conseguiu superar. Vale aqui refletirmos sobre a concepção que temos das dificuldades encontradas, da ambivalência muitas vezes presentes, idéia que nos remete a problemas externos, mas, ao mesmo tempo, nos faz entender que o problema é **do** indivíduo, está **no** indivíduo.

Retomando-se a questão do desligamento e ou do abandono do programa, independentemente de quais fatores o fizeram “desistir”, existem as seguintes possibilidades:

12.4. TRAJETÓRIA QUATRO: com ou sem experiência profissional anterior, PRP incompleto, com encaminhamento ao mercado de trabalho (sem seguimento), saída do emprego e sem trabalho atual

Existem dois ex-usuários nestas condições. Ambos saíram da instituição quando haviam sido encaminhados para o mercado de trabalho, mas se encontravam na fase de seguimento.

A ex-usuária Cleusa não possuía experiência profissional anterior, foi encaminhada para o emprego e demitida porque faltou sem justificar. Não retornou à instituição porque acha que ficou pouco tempo na empresa (9 meses) e que a instituição não a aceitaria de volta. Conseguiu um emprego através de uma vizinha. Não tem coragem de procurar emprego sozinha, tem vergonha. Trabalhou nesse emprego cerca de dois anos e saiu quando teve bebê. Atualmente quer um emprego e não volta para a instituição por ter que levar a filha à escola. Não informa como resolverá esta questão caso consiga um trabalho.

Vítor tinha experiência profissional anterior em emprego obtido por meio de pessoas conhecidas. Não compareceu à instituição mesmo quando chamado e alertado do desligamento, caso não comparecesse. Depois que saiu do emprego para onde a instituição o encaminhou, chegou a trabalhar em outro local indicado pelo cunhado. Achou que “judiava muito” e saiu. Para procurar emprego, conta com a ajuda da mãe inclusive para acompanhá-lo. A mãe acha que ele precisaria da instituição mas não retornaria se fosse no mesmo esquema. Acha que aprendeu a se “comportar”, mas reclama que a instituição não fornece passe.

#### 12.5. TRAJETÓRIA CINCO: com ou sem experiência anterior, PRP incompleto, desligamento, trabalho atual

Quatro ex-usuários aí se classificam.

Ronildo possuía experiência anterior de trabalho, porém em trabalho sem registro e junto com o seu pai. Ingressou no programa de reabilitação profissional onde permaneceu por mais de um ano. Na instituição achava que era “vigiado” pelo instrutor, tinha dificuldade em se comunicar com as pessoas portadoras de deficiência auditiva, e não gostava de “*ter que ficar quieto*”. Achou que “*estava parado, não era o que pensou e queria algo mais rápido*”. Pediu desligamento e voltou a

trabalhar com o pai. Está tentando outro emprego, comparecendo pessoalmente ao local e enviando curriculum vitae.

Arlindo possuía experiência anterior, sem registro em carteira. Permaneceu dois meses na instituição e solicitou desligamento. Atualmente realiza trabalho em domicílio, em prestação de serviço. Não considera como um trabalho. Como forma de procura de emprego, fazia fichas e perguntaria a pessoas conhecidas. Mais recentemente buscou a instituição para reinscrição, salientando que não gostaria de participar do treinamento, mas que precisaria de uma colocação no mercado de trabalho.

Ernesto, possuindo experiência profissional de vários anos, permaneceu na instituição por dois anos. Não *“se acostumava a ficar sentado”* e quanto à avaliação, dizia que a equipe *“só falava que tinha muito que aprender, mas não falava o quê”*. Solicitou desligamento. Por intermédio de um colega, foi informado de uma vaga e preencheu ficha de solicitação de emprego, conseguindo a colocação. É registrado. Não gosta do trabalho, pois tem que lidar com ácido. Há possibilidade de trabalhar em outra função dentro da própria empresa. Voltaria para a instituição se houvesse uma colocação breve.

Plínio não possuía experiência profissional anterior. Permaneceu na instituição por cerca de um ano. Pediu desligamento quando se mudou de cidade. Voltando a Campinas, não retornou à instituição por achar que *“já esperou e não conseguiu nada...”*. Com auxílio da mãe e de uma conhecida, conseguiu o atual emprego. Acha o salário baixo e está tentando outro emprego através de outra instituição.

Para Ronildo e para Arlindo, o trabalho que realizam atualmente não é satisfatório. Arlindo nem o considera como trabalho. Parece entender mais como uma atividade temporária enquanto não consegue outro emprego. A mobilidade de ambos pelo mercado de trabalho parece pequena, já que estão mais restritos a trabalhos vinculados a familiares e sem registro. Já Ernesto apresenta maior mobilidade em buscar emprego e tem feito cursos de formação profissional que poderão auxiliá-lo na busca de nova função. Plínio está em seu primeiro emprego conseguido através de familiares e conhecidos. Vê esperanças de conseguir novo

emprego por meio de outra instituição, apesar de referir-se a poder utilizar-se de fichas nas grandes empresas para conseguir novo trabalho.

#### 12.6. TRAJETÓRIA SEIS: com ou sem experiência profissional, PRP incompleto, desligamento e sem trabalho atual

Seis ex-usuários estão nessa situação.

Dois desses são portadores de deficiência mental, não tiveram experiência profissional anterior, são dependentes de familiares (vieram acompanhados e parte das informações foram dadas por estes), e não responderam à questão de como procurariam um emprego. Segundo os mesmos, permaneceram na instituição por um ou dois meses.

Wilson, portador de deficiência física, possuía experiência profissional sem registro em carteira. Participou do programa por aproximadamente quatro meses. Acha que o tempo para ser encaminhado para um emprego era longo, o “salário” era baixo e a instituição era muito distante de sua casa. Segundo dados de prontuário, o desligamento ocorreu a pedido do pai. Como maneira de conseguir emprego, Wilson acha interessante ter um curso profissionalizante. Não retornaria à instituição por considerar longe e “*ganhar pouco*”.

Cecília tinha experiência profissional anterior, permaneceu na instituição por aproximadamente um ano e meio. Não gostava do horário, pois estudava. Teve problemas com “*fofocas dos surdos*” e achava também que o tempo para se conseguir um emprego era demorado. Não voltaria para a instituição.

Evelin possuía experiência profissional. Acha que o que aprendeu na instituição eram “*as coisas que já sabia*”. Esforçava-se mas a avaliação “*sempre ficava igual*”. Esteve doente, a avaliação “caiu” e desanimou. Foi trabalhar em outro local. Atualmente está sem emprego. Conta com ajuda de colegas, namorado e da mãe. Também envia curriculum vitae. Talvez voltaria para a instituição mas considera o “salário” baixo.

Letícia não possuía nenhuma experiência de trabalho, permaneceu na instituição por aproximadamente 8 meses. Reclama de fofoca dos surdos, do pouco dinheiro e da demora para conseguir vaga. Não voltaria para a instituição, diz que “não gosta”.

Resumidamente, podemos afirmar através das trajetórias anteriormente descritas, que dos doze ex-usuários que não completaram o programa, oito não estão trabalhando atualmente, dois trabalham sem carteira assinada, e outros dois estão regularmente empregados. Como observação, informa-se que dois foram colocados mas não concluíram o programa e atualmente estão desempregados.

Os ex-usuários que concluíram o programa somam vinte pessoas. Quinze continuam no emprego para o qual foram encaminhados, e um foi reencaminhado para uma segunda colocação. Duas pessoas mudaram de emprego e uma está em vias de iniciar um novo. Duas estão sem emprego.

Classificando-se por deficiência, das três pessoas que concluíram o programa, há duas pessoas com deficiência mental que continuam no emprego em que foram colocadas, uma que mudou de emprego, conseguindo outro por conta própria.

Quanto à deficiência física, dos três que concluíram o programa, dois continuam no emprego para o qual foram encaminhados e um saiu, estando atualmente sem trabalho.

Quanto à deficiência auditiva, das catorze pessoas que concluíram o programa, onze continuam no mesmo emprego, uma mudou de emprego, conseguindo outro por conta própria, outra está em via de iniciar um novo emprego e uma está sem trabalho.

Com base na maioria dos que compareceram à entrevista - atualmente engajada no mercado de trabalho, ou seja vinte e dois ex-usuários - podemos avaliar que a passagem pela instituição, de certa forma, garantiu a inserção no mercado, seja por encaminhamento direto, por reencaminhamento seja por orientação.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A maioria da clientela que participou das entrevistas para esta pesquisa se caracteriza por pessoas que saíram da instituição por terem sido colocadas no mercado de trabalho. Vinte e uma pessoas estão empregadas atualmente, sendo que quinze foram encaminhadas pela instituição (71,4%). Vinte pessoas concluíram completamente o programa, estando dezessete atualmente empregadas (85,0%). Avaliando-se esses dados, percebe-se que o programa de reabilitação profissional teve grande significado para os mesmos, possibilitando sua inserção e favorecendo sua permanência no emprego. Neste sentido, podemos entender que as habilidades desenvolvidas ou trabalhadas por este programa em estudo, contribuíram para esse resultado.

Vimos que a proposta não objetiva formar profissionais qualificados e nem semiquilificados. O indivíduo realiza atividades produtivas, industriais e/ou de prestação de serviço, e o que se busca é facilitar a vivência de situações existentes no mercado de trabalho de modo geral, e não habilidades específicas na execução de uma dada função profissional. Visa-se flexibilidade na realização das tarefas. Neste sentido, esse programa parece adequado a esse mercado que cada vez mais exige que o trabalhador diversifique seu conhecimento, que seja capaz de responder a várias tarefas, sem, no entanto, significar ser mais qualificado. E, apesar dessa “adequação”, isto de modo algum significa que entendemos esse perfil profissional exigido como satisfatório ou ideal, considerando as nossas expectativas de realização profissional.

Dezessete entrevistados (53,1%) apresentam algum tipo de experiência de trabalho anterior à entrada no programa da instituição. Se por um lado esse fato pode demonstrar a possibilidade de a pessoa com deficiência encontrar um emprego sem ter freqüentado uma instituição especializada, mostra também que, nesses casos, essa experiência não foi suficiente para isentá-lo de buscar auxílio em um programa institucional. Vale lembrar que muitas dessas experiências de trabalho ocorreram de maneira informal e/ou em situações que nem sempre possibilitaram uma adequada experiência profissional. No caso de existir uma experiência

significativa, vimos que a instituição desenvolve um programa diferenciado, o Grupo de Apoio à Colocação (GA).

Apesar de não ser o único item de análise, o fato de treze pessoas gostarem do trabalho, representando 61,9% das que atualmente trabalham, aponta para certa satisfação e talvez integração. Ressaltamos novamente que, para a avaliação da questão da satisfação e integração, outros aspectos devem ser considerados, e não apenas o “gostar” do trabalho. Nenhum dos ex-usuários entrevistados se refere a problemas relativos à discriminação devido à deficiência. Esse aspecto tem sido trabalhado pela instituição, que considera que um dos papéis que a instituição tem assumido é o de desenvolver um trabalho com as empresas, para observar o local e ambiente de trabalho, e realizar orientações, se necessário. Utiliza-se para isso de entrevistas com o Departamento de Recursos Humanos ou gerente responsável para verificar a expectativa da empresa, levantamento da função oferecida, e as condições de trabalho da empresa.

*“Entrevistas com RH ou gerente responsável. É feito para se verificar a expectativa da empresa, a função oferecida e as condições de trabalho. Após esse levantamento avaliamos as possibilidades de encaminharmos um aprendiz.”*

*“Outra situação observada é a empresa que busca um candidato a uma vaga na linha de produção. Ela com frequência pensa no portador de deficiência física de membros inferiores, por ser uma função exercida sentado. Nossa função é orientar sobre as possibilidades de encaminhamento de portadores de outras deficiências, que não a física somente. Objetivamos, também que as pessoas visualizem as outras deficiências.” (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)*

Também é realizado um acompanhamento ao usuário encaminhado ao mercado de trabalho, o que possibilita maiores chances de adaptação à função. É importante também que, após a colocação, possa ser feito um acompanhamento, uma assessoria à chefia da empresa ou ao setor de treinamento na passagem da função, como no seguinte exemplo:

*“Ao se dar esta assessoria, temos como objetivo diminuir as ansiedades, tanto do funcionário quanto da chefia. Essa chefia, por exemplo, pode apresentar grande angústia ao saber que terá que orientar um deficiente auditivo. Ela deve ser orientada a falar sempre de frente e, se possível, mostrar concretamente a função e outros aspectos facilitadores da comunicação. Mostrar ao encarregado que estamos ao seu lado para ajudar, quando precise, faz com que ele aceite melhor o indivíduo portador de deficiência.”*  
(terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

Na literatura, encontram-se críticas sobre a finalização do programa de reabilitação profissional, à qual nem sempre é dada a devida importância. Em algumas situações, a etapa da colocação no mercado ocorre de modo precário ou fica a cargo do próprio usuário sem ter havido o devido preparo, não se consolidando em uma vaga. A gerente administrativa da instituição estudada refere-se a trabalhos de instituições em que os encaminhamentos para o mercado de trabalho são feitos mais quantitativa do que qualitativamente, e questiona a pouca permanência das pessoas com deficiência nesses empregos. No caso desta instituição e dos ex-usuários que compareceram à entrevista, dos dezessete encaminhados ao mercado e acompanhados em fase de seguimento, quinze continuaram no mesmo emprego. Um desses havia retornado à instituição para uma recolocação. Neste sentido, observa-se que o ingresso e a permanência no emprego têm tido um bom índice, chegando a 88,2%. Apesar de constatarmos a importância da colocação e do seguimento, é importante ressaltar que a finalização feita inadequadamente ou sem necessidade pode criar ou manter atitudes paternalistas ou mesmo discriminatórias, estabelecendo uma dependência da pessoa com deficiência em relação à instituição.

Outro ponto é a preocupação da instituição com outras formas de trabalho para atender necessidades presentes na população inscrita em fila de espera.

*“Uma coisa que temos observado e que temos vontade de pensar é em cooperativas para essas pessoas que tem mais dificuldades para conseguir ingressar no mercado de trabalho.”* (gerente administrativa)

*“Temos ainda uma população que não tem locomoção mas que poderia ser orientada a desenvolver uma prestação de serviços em casa. Acredito que necessitaríamos de uma outra equipe para este trabalho.”* (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)

O trabalho domiciliar é uma alternativa de trabalho que VASH (1988) considera como a mais segregada dentro de uma escala de níveis de emprego, como já discutido no capítulo anterior. Atualmente porém, com a prestação de serviços e o trabalho terceirizado tão disseminados, não se pode desconsiderar esta forma de trabalho, cabendo repensar a questão da segregação ou integração neste caso. A outra possibilidade considerada pela equipe é a cooperativa. Ambas alternativas são também citadas por SILVA (1993).

A questão do tempo necessário para que o aprendiz seja encaminhado ao mercado de trabalho - alvo de críticas, comentários e sugestão por parte dos ex-usuários - também deve ser considerada ao avaliarmos este programa. O relatório de Análise Organizacional elaborado por MYHRER e MYHRER (1993) sobre a instituição destaca, entre outros pontos, o aumento no tempo médio de treinamento, que pode estar ocorrendo por duas razões:

*“A. Os clientes que estão sendo aceitos para o programa de treinamento têm limitações mais severas e não conseguem atingir o nível de produção necessário para sua colocação no mercado competitivo.*

*B. Os clientes estão atingindo o nível de produção necessária, porém não há abertura no mercado para que estes sejam colocados. “* (MYHRER e MYHRER, 1993)

A conclusão dos autores do relatório aponta para a segunda opção, apoiando-se na dificuldade de colocação no mercado. Porém, atualmente, devemos considerar que o perfil da população atendida pela instituição tem mudado. Há maior número de pessoas com deficiências mais acentuadas, o que pode levar à necessidade de maior tempo de permanência na instituição ou dificuldade em obtenção de vaga compatível. Os profissionais da instituição informam que, anteriormente, a exigência para o ingresso no programa da instituição era maior. A partir de revisões e da

própria característica de fila de espera, estas exigências foram revistas e minimizadas.

*“A I. já viveu muitos momentos. Antes de desenvolvermos a orientação para o trabalho<sup>36</sup>, nós estávamos em um momento onde atendíamos um maior número de surdos e de deficientes físicos do que deficiente mental. Como I. tem a missão de colocação no mercado de trabalho, então se reporta à realidade, quem esse mercado está aceitando. Então trabalhávamos mais com o “leve”. O deficiente auditivo, o deficiente físico, o mental ‘leve’. Tínhamos uma clientela mais ‘seletiva’.(...) Nesse começo I. era assim, ela atendia a essa população. Depois teve um momento que, não sei demarcar porque, nós vimos a necessidade de estar atendendo mais pessoas. Nós pensamos na pré-profissionalização, na orientação para o trabalho. E a nossa assistente social da época passou a inscrever as pessoas que nos procuravam, mesmo que tivessem os critérios mínimos de elegibilidade.” (psicóloga)*

Primeiramente, houve uma fila de espera com a presença de maior número de pessoas com deficiência auditiva e também com deficiência física. Atualmente, um grande contingente com deficiência mental compõe tal fila.

*“No início da I., a característica era de maior número de deficiência auditiva. A aceitação dessa deficiência no mercado de trabalho é maior. Hoje há um grande número de pessoas com deficiência mental.” (terapeuta ocupacional, responsável pelo treinamento)*

Isto tem levado a equipe a revisar seus caminhos, objetivos e procedimentos de trabalho frente às exigências do mercado de trabalho:

*“Existe uma clientela que está em fila de espera que dificilmente terá condições para uma colocação no mercado de trabalho externo. Esta situação tem nos levado a discutir sobre os objetivos do programa.” (terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)*

---

<sup>36</sup> O Grupo de orientação para o trabalho atendia a pessoas com deficiência mental, preparando-as para posterior treinamento na oficina de trabalho.

Em relação à clientela com maiores dificuldades para colocação, ressaltamos que atualmente considera-se a alternativa do emprego apoiado, questão essa que deverá ser discutida, avaliada e considerada por esta instituição. Entre outras coisas, SASSAKI (1997) sugere que a instituição deva “*buscar assessoria técnica para a implantação de programas de emprego apoiado*”, (p. 86) no caso de se ter uma clientela que necessite desta modalidade de engajamento no mercado.

A insatisfação dos ex-usuários em relação à duração do programa pode se dar também em função do tempo que ele teria como expectativa, e não necessariamente do tempo requerido para a conclusão do programa. Assim como o fator “expectativa” pode estar interferindo no entendimento desse tempo com “demora”, outros fatores podem estar envolvidos, como a compreensão do que seja um programa de reabilitação profissional e a interpretação sobre a sua avaliação de desempenho.

Podemos considerar que o programa mostrou-se muito significativo para aqueles ex-usuários que dele se aproveitaram completamente, isto é, que concluíram o programa até a fase de seguimento. Dos que não concluíram, alguns chegaram a ser encaminhados para uma vaga mas não permaneceram; outros buscaram outras atividades mas retornariam à instituição se fosse necessário, e alguns não regressariam por não gostar da instituição. Apesar de a maioria, no momento, não estar necessitando de um programa de reabilitação profissional por estar empregada, acreditamos que a retaguarda, mesmo enquanto uma possibilidade de volta, caso precise, confere uma referência, uma segurança importante. Quanto aos que não permaneceram no programa de reabilitação profissional até a conclusão, é importante que se faça uma reflexão mais detalhada sobre os aspectos que levaram a isso. A inadaptação ao programa pode ter ocorrido por não se ter interesse na questão do trabalho? Qual a motivação existente para permanecer vários meses em atividades que nem sempre são de interesse do usuário? Como estas questões poderiam ser discutidas e avaliadas? Um caminho para isso é uma situação ocorrida na instituição aproximadamente em 1992, quando se avaliava o grande número de evasões ocorridas na época:

*“Nós estávamos vivendo um momento, se não me falha a memória, com a oficina muito rígida. Não se podia conversar, não podia*

*isso, não podia aquilo. Era rígida, mesmo. Tinha muito 'não'. E refletimos se aquele número de evasão não tinha a ver com isso, de só estar privilegiando uma parte mais relacionada à produção, a um trabalho, a se trabalhar 'certinho', 'direitinho', porque na empresa não se pode olhar para o lado, olhar para cima, etc. e tal. Então, isso ajudou a pensarmos em estar deixando essa oficina um pouco menos rígida.” (psicóloga)*

Percebe-se que a equipe está em constante repensar e revisar, o que confere ao programa uma dinâmica mais próxima às necessidades emergentes tanto da clientela atendida quanto da realidade exigida pelo mercado de trabalho. Quanto a esse último aspecto, mostra-se preocupada com a diminuição de postos de trabalho, a crescente exigência mesmo para funções mais simples, e está atenta para o trabalho terceirizado.

*“A cada dia surgem novas situações que devem ser repensadas e reavaliadas. Este tipo de atendimento é muito dinâmico e deve acompanhar o mercado de trabalho.”(terapeuta ocupacional, responsável por desenvolvimento do mercado de trabalho)*

Um ponto forte que os técnicos apontaram unanimemente refere-se à equipe. Todos consideram a equipe integrada, crítica e afeiçãoada com o que faz. Pouca rotatividade de técnicos e a boa coordenação técnica também foram citadas. A rotatividade de técnicos refere-se a freqüentes saídas e demissões e novas contratações, e à conseqüente permanência dos mesmos por pouco tempo junto ao programa. É comum observar essa dinâmica em instituição de caráter filantrópico.

Quanto aos aspectos a serem reavaliados, ressaltam-se a necessidade sentida pela equipe, de estar revisando o modelo de avaliação de desempenho adotada, a necessidade de diversificação de atividades a serem utilizadas como treinamento e a constante atenção com o perfil da população da fila de espera.

A partir desta pesquisa podemos destacar, portanto, as seguintes conclusões referentes ao programa de reabilitação profissional e à clientela atendida.

O programa favoreceu a vivência de situações próximas às de trabalho, ou mesmo em situação em ambientes reais de trabalho como no caso dos treinamentos externos. A atividade realizada é a industrial e/ou prestação de serviços, não

havendo produção própria. Busca-se desenvolver as habilidades gerais de trabalho tanto nos aspectos relativos às habilidades motoras quanto em hábitos e atitudes e, também, em aspectos relativos à legislação trabalhista e habilidades sociais. Consideram-se também os aspectos da auto-confiança, independência, auto-imagem, desenvolvendo-se orientações e atividades grupais. O programa não oferece cursos em caráter de qualificação profissional. Este programa tem se mostrado eficaz em sua proposta de inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. Destaca-se a importância do desenvolvimento de abertura de vagas junto ao mercado de trabalho e orientações à empresa.

Duas questões foram colocadas de forma negativa. Por parte da clientela atendida, há críticas acerca da demora para encaminhamento ao mercado de trabalho; por parte da equipe técnica, reflete-se sobre a necessidade de reformulação no modelo de avaliação de desempenho atualmente em uso. Para efetivação de mudanças, em qualquer uma dessas questões, serão necessários estudos dos procedimentos a serem adotados, pois vários aspectos estão envolvidos. Expectativas que se tem sobre o programa, habilidades a serem desenvolvidas, necessidades financeiras do usuário, exigências do mercado de trabalho, heterogeneidade da clientela atendida são alguns exemplos de aspectos a serem contemplados caso haja interesse em alguma reformulação.

Vale ressaltar, também, a reflexão da equipe sobre a necessidade de diversificação das atividades utilizadas para o treinamento profissional, a fim de possibilitar assim, mais alternativas de escolha tanto para a equipe quanto para o usuário. Outro aspecto levantado como ponto de reflexão refere-se à diversificação de alternativas de trabalho, a exemplo do trabalho domiciliar e das cooperativas.

Quanto às pessoas com deficiência, vale ressaltar a sua importante contribuição para a avaliação desse programa. A contribuição de cada ex-usuário ressaltou a sua disposição em colaborar, pois mostraram-se críticos em relação aos temas abordados e apresentaram sugestões. Cada vez mais o espaço de participação do usuário opinando sobre o serviço recebido, deve ser aberto, ouvido, respeitado e considerado. No caso da pessoa com deficiência auditiva, foi imprescindível a utilização do intérprete de linguagem de sinais para este estudo.

Nesse sentido, pudemos considerar, com certeza, que a colaboração de cada pessoa com deficiência no programa de reabilitação do qual participa oferece pistas significativas para uma melhoria contínua desse programa.

As conclusões ora apresentadas, obtidas a partir de investigação junto aos ex-usuários e à equipe técnica, mostram-nos a complexidade de um programa de reabilitação profissional e apontam aspectos específicos a serem considerados quando se buscam melhorias para tal programa.

Uma análise mais pontual sobre as possibilidades de se repensar o tempo de permanência dos ex-usuários seria de muita valia, bem como estudos sobre o modelo de avaliação de desempenho utilizado. Além dessas possibilidades para futuros estudos, outros aspectos poderiam também ser contemplados. Dada a importância do programa atuar junto ao mercado de trabalho, também seria interessante analisar como os empregadores têm recebido e avaliado a colocação profissional da pessoa com deficiência em suas empresas. Outro item possível de estudo seria a avaliação de alternativas de trabalho, como as já citadas atividade domiciliar, cooperativas e micro-empresas familiares. Outro aspecto a ser considerado refere-se à possibilidade de contemplar outros conteúdos a serem trabalhados junto à clientela atendida, objetivando o melhor desenvolvimento do papel profissional. Como exemplos podemos mencionar o significado de ser trabalhador, o papel do trabalho na vida do indivíduo, as relações cotidianas em um ambiente de trabalho, vivências de outras situações de trabalho, lazer e trabalho, entre outros. Utópico?

Assim como a pergunta acima, outras ficam no aguardo de respostas que irão ser construídas conforme as propostas das instituições, dos profissionais, bem como a participação dos usuários do programa. Quiçá a sociedade e o governo tenham participação na construção de respostas cada vez mais objetivas, concretas e positivas. Aqui, também, reservamos um espaço a nós, pesquisadores, relacionado com o papel de analisar, compreender, propor e divulgar dados.

De forma alguma este estudo pretendeu a discussão exaustiva deste tema, que, devido à sua complexidade e à riqueza de conteúdos dos dados obtidos, pode abrir várias possibilidades de estudos futuros - conforme discutido anteriormente - vislumbrando-se, assim, a continuidade desta análise. Porém, acreditamos que ele

tenha atingido o seu propósito, discutindo tanto o programa de reabilitação profissional, como o cotidiano de uma instituição em específico, a partir das falas dos ex-usuários e dos técnicos, refletindo, portanto, sobre conteúdos referentes a expectativas, objetivos, dificuldades e aquisições, dúvidas, reflexões e perspectivas.

E, finalizando, vale destacar as palavras de SOARES (1991), para a reflexão sobre as ações desenvolvidas em um programa de reabilitação profissional:

*“O trabalho profissionalizante a ser realizado deve evitar a dicotomia planejamento/ação, trabalho intelectual/trabalho manual, buscando formas de execução nas quais, ainda que o trabalho seja parcelar, seu executor terá conhecimento da totalidade e dimensão de sua inserção no projeto global, evitando-se o isolamento e as relações autoritárias presentes no trabalho, que comumente são reproduzidas na oficina.”*(1991, p. 201 e 202)

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARANHA, M.S.F.. **A integração social do deficiente: Análise conceitual e metodológica**. São Paulo: SORRI-BRASIL/CORDE, 1994.

AMARAL, L.A. "Emprego apoiado" ou mediado: uma proposta viável para o trabalho das pessoas com deficiência. Celso Goyos; Maria Amélia Almeida; Deisy de Souza (Org). In **Temas de Atualização em Educação Especial 3**. São Carlos: EDUFSCar, 1996, p. 99-106.

\_\_\_\_\_. **Conhecendo a deficiência (em companhia de Hércules)**. São Paulo: Robe Editorial, 1995.

\_\_\_\_\_. **Falando sobre o trabalho e a pessoa portadora de deficiência**. São Paulo: REINTEGRA, 1993.

BUENO, C.L.R. **O processo de avaliação profissional**. Mimeo, 1994.

\_\_\_\_\_. **A reabilitação profissional e a inserção da pessoa deficiente no mercado de trabalho**. São Paulo: SORRI/CORDE. Mimeo, 1993.

CARREIRA, D. A integração da pessoa deficiente mercado de trabalho. **Revista Integração**: em defesa dos direitos da pessoa deficiente. São Paulo, 5(19):3-29, dez.1992.

CENTRO DE VIDA INDEPENDENTE DO RIO DE JANEIRO. **Folheto/folder**. s.d.

DAKUZAKU, R.Y. Mudanças tecnológicas e organizacionais e a inserção da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. In **Cadernos de Terapia Ocupacional**, São Carlos, 5(1):17-32, jan./jun.1996.

D'ANTINO, M.E.F. Oficina pedagógica: espaço profissionalizante? In: **O deficiente no Brasil**. São Paulo: Sociedade Beneficente São Camilo, 1991. p.139-148.

DIAS, T.R.S.; SILVA, L.L.M. ; GALVÃO, S.F..Um serviço de reabilitação profissional: reflexões sobre as características e os tipos de deficiência de seus usuários. Celso Goyos; Maria Amélia Almeida; Deisy de Souza (Org.) In **Temas em Educação Especial 3**. São Carlos: EDUFSCar, 1996, p.167-183

FERRIGNO, I.S.V. Tentativa de análise crítica sobre a questão da reabilitação profissional. **Revista dos Pós-Graduados em Psicologia Social**. São Paulo, (1):51-74, 1985.

GIL, M.. Reintegra - rede de informações integradas sobre deficiências: apresentação de uma experiência. Tarcia Regina da Silveira; Fatima Elisabeth Denari; Olga Mitsue Kubo (Org). In **Temas em Educação Especial 2**. São Carlos, EDUFSCar, 1993, p. 349-362.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Guia de serviços oferecidos aos portadores de deficiências**. São Paulo: CEAPD/PROCON/Secretaria do Governo e Gestão Estratégica, 1998.

GOYOS, A.C. et al. Justificativas para a formação profissional do deficiente mental: revisão da literatura brasileira especializada. **Cadernos de Pesquisa**. (69):53-67, 1989.

JANUZZI, D.S.M. Oficina abrigada e a “integração” do “deficiente mental”. **Revista Brasileira de Educação Especial**. 1(1):51-63, 1992.

LOPES, R.E. **Cidadania, Políticas Públicas e Terapia Ocupacional**: estudo da incorporação da terapia ocupacional no contexto das ações de saúde mental e saúde da pessoa portadora de deficiência no Município de São Paulo. Campinas: 1998. Texto de qualificação. Universidade Estadual de Campinas.

LÜDKE, M., ANDRÉ, M.E.D.A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: EPU, 1986.

LUZ, M.O.M. **Plano de trabalho:** Exercício 1998. Campinas. Mimeo, 1998.

MANZINI, E.J. **Profissionalização de indivíduos portadores de deficiência mental: visão do agente institucional e visão do egresso.** São Carlos, 1989. Dissertação de Mestrado - Universidade Federal de São Carlos.

MARINS, S.C.F.. **As possibilidades profissionais dos portadores de deficiência mental, de acordo com o enfoque dos pais.** São Carlos, 1996. Dissertação de Mestrado - Universidade Federal de São Carlos.

MELO, A.D.B.. **Análise crítica de depoimentos de professores de surdos sobre a utilização de sinais em sala de aula.** São Carlos, 1995. Dissertação de Mestrado - Universidade Federal de São Carlos.

MYHRER, D., MYHRER, P.V. **Sorri-Campinas:** planejando para o crescimento. Campinas. Mimeo, 1993.

MOMM, W., KÖNIG, A. **De la rehabilitación basada en la comunidad a los programas de integración comunitaria. Nuevo concepto de servicios para personas incapacitadas: experiencias y reflexiones.** Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, 1990.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência:** um guia para as organizações de empregadores. Brasília: CORDE, 1994.

\_\_\_\_\_. **Vocational Rehabilitation.** Ginebra: International Labour Office, 1982.

\_\_\_\_\_. **La rehabilitación profesional de los impedidos: participación e igualdad plenas.** Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, 1981.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Normas sobre a equiparação de oportunidades para pessoas com deficiência.** São Paulo: APADE/CVI-NA. 1996.

PETEAN, E.B.L.; GRAMINHA, S.S.V. Caracterização da demanda de um serviço de profissionalização para pessoas portadoras de deficiência em Ribeirão Preto-SP. **Didática**, (29):125-138, 1994.

SASSAKI, R.K.. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos.** Rio de Janeiro: WVA, 1997.

\_\_\_\_\_. **Mobilização de pessoas deficientes: como foi de 1980 a 1989 e como será de 1990 a 1999.** São Paulo: CÉDRIS, 1990. Mimeo

\_\_\_\_\_. **A pessoa deficiente na organização.** Mimeo, s.d.

SILVA, O. M.. **Uma questão de competência.** São Paulo: Memnon, 1993.

\_\_\_\_\_. **A epopéia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje.** São Paulo: CEDAS, 1987.

SOARES, L.B.T. **Terapia Ocupacional: lógica do capital ou do trabalho?** São Paulo: HUCITEC, 1991.

VASH, C.L. **Enfrentando a deficiência: a manifestação, a psicologia, a reabilitação.** São Paulo: Pioneira/EDUSP, 1988.

**APÊNDICE 1**  
ficha com dados coletados dos prontuários

**DADOS GERAIS**

1. Iniciais do Usuário: \_\_\_\_\_
2. Sexo: \_\_\_\_\_ 3. Data de nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_
4. Idade (no período de entrada): \_\_\_\_\_
5. Estado Civil: \_\_\_\_\_ 6. Número de filhos: \_\_\_\_\_
7. Família:

nome	parentesco	idade	escolaridade	profissão	trabalho atual	outros

8. Tipo de moradia:  
 alugada       própria       cedida       outros  
 n. de cômodos: \_\_\_\_\_
9. Deficiência: \_\_\_\_\_ 10. Causa: \_\_\_\_\_
11. Há quanto tempo: \_\_\_\_\_
12. Atendimentos recebidos (anterior à participação na instituição):  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_
13. Período de permanência na instituição: de \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ a \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_
14. Motivo de saída: \_\_\_\_\_
15. Procedimento tomado pela instituição quanto ao desligamento (visita, orientação, seguimento): \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**APÊNDICE 2**  
modelo de roteiro de entrevista

Qual o seu nome? \_\_\_\_\_  
 Qual a data de seu nascimento? \_\_\_/\_\_\_/19\_\_\_  
 Em que ano você entrou na I.? \_\_\_\_\_  
 Quanto tempo permaneceu na I.? \_\_\_\_\_

SOBRE O TRABALHO

1. Antes de entrar na I., você já havia trabalhado? ( ) sim ( ) não

Em quê? (Fazendo o quê?) \_\_\_\_\_

Onde? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2. Como conseguiu esse emprego? (Como conseguiu o trabalho?)

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3. Era registrado? ( ) sim ( ) não

4. Gostava do trabalho? ( ) sim ( ) não

Por quê? \_\_\_\_\_

5. Teve dificuldades/problemas? ( ) sim ( ) não

Quais? \_\_\_\_\_

6. Por que saiu do emprego?

\_\_\_\_\_

7. Hoje você trabalha? ( ) sim ( ) não

Em quê? (Fazendo o quê?) \_\_\_\_\_

Onde? \_\_\_\_\_

8. Como conseguiu esse emprego? (Como conseguiu o trabalho?)

\_\_\_\_\_

9. É registrado? ( ) sim ( ) não

10. Gosta do trabalho? ( ) sim ( ) não

Por quê? \_\_\_\_\_

11. Tem dificuldades/problemas? ( ) sim ( ) não

Quais? \_\_\_\_\_

12. A I. ajudou você a conseguir esse emprego? ( ) sim ( ) não

Se ajudou, como? \_\_\_\_\_

13. Se você precisasse procurar (outro) emprego, como você faria?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## PARTICIPAÇÃO NA INSTITUIÇÃO

**1. Por que procurou a I.?**

---

---

**2. Quais os pontos positivos que encontrou na I.? (O que achou de bom, de importante na I.?)**

---

---

**3. Quais os pontos negativos que encontrou na I.? (O que achou de ruim, que não gostou na I.?)**

---

---

**4. O que você gostaria que fosse diferente ( que mudasse) na I.? Por quê?**

**a) relacionamento com o instrutor:** \_\_\_\_\_

**b) relacionamento com funcionários/técnicos:** \_\_\_\_\_

**c) relacionamento com colegas da oficina:** \_\_\_\_\_

**d) trabalho (função):** \_\_\_\_\_

**e) local de trabalho:** \_\_\_\_\_

**f) horário de treinamento:** \_\_\_\_\_

**g) tempo para conseguir um emprego):** \_\_\_\_\_

**h) outros:** \_\_\_\_\_

---

---

**5. O que você aprendeu na I.?** \_\_\_\_\_

---

---

**6. Por que saiu da I.?**

---

---

**7. Procurou a I. alguma outra vez? Por quê?**

---

---

**8. Voltaria a procurar a I. outra vez? Para quê?**

---

---

**9. Se não voltaria, por quê?**

---

---

### APÊNDICE 3

#### roteiro de entrevista com profissionais da instituição

1. Qual a função que desempenha ? Há quanto tempo?
2. Quais são as suas tarefas, responsabilidades na instituição?
3. Poderia falar sobre o trabalho desenvolvido por esta instituição? (filosofia, objetivo, atividade desenvolvida, clientela, equipe, etc.)
4. Poderia falar sobre a clientela atendida? (quem são, o que buscam, procedência, tipo de deficiência, faixa etária, critérios de elegibilidade)
5. Em sua opinião, qual o motivo da procura pela I.? Qual a expectativa deles? Como eles entendem o programa desta instituição?
6. Que aspectos são trabalhados durante o desenvolvimento do programa? Poderia dar exemplos?
7. Faça uma consideração sobre o desenvolvimento da clientela durante este programa. (tempo de permanência, aquisição de habilidades, encaminhamento ao mercado, desistência, outros encaminhamentos...)
8. Excluindo o trabalho desenvolvido diretamente com o cliente, existe algum outro trabalho, outro nível de atenção ou intervenção? Quais?
9. Durante a história desta instituição ocorreram mudanças, reformulações, ampliações (ou tentativas) que foram significativas?
10. Em sua opinião quais seriam as razões que implicariam em sucesso ou insucesso de um programa como este?
11. O que você consideraria ser "sucesso" ou "insucesso"? Dê exemplos.
12. Poderia me falar sobre pontos fortes e fracos deste programa? Dificuldades e necessidades? Expectativas?
13. Há alguma reformulação que está sendo estudada ou está para ser implantada?
14. Gostaria de fazer alguma outra consideração a respeito desse programa, clientela, equipe, mercado de trabalho?