



**PRECONCEITO NO SETOR BANCÁRIO: UMA ANÁLISE DA INSERÇÃO E
ASCENSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

**PREJUDICE IN THE BANKING SECTOR: AN ANALYSIS OF THE
INSERTION AND RISE OF PEOPLE WITH DISABILITIES**

Adílio Renê Almeida Miranda

Universidade Federal de Alfenas, MG, Brasil
adilioadm@yahoo.com.br
<https://orcid.org/0000-0002-4229-3337>

Thalita Aparecida Vicente

Universidade Federal de Alfenas, MG, Brasil
thalitavicente00@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0003-3407-6129>

Resumo

O objetivo desta pesquisa foi compreender, a partir da percepção dos bancários de agências do Sul de Minas, como ocorre o preconceito contra Pessoas com deficiência (PCDs) no ambiente de trabalho. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa, cujos dados foram coletados por meio de entrevistas semiestruturadas conduzidas por meio de um roteiro, analisados a partir da Análise de Conteúdo (AC). Utilizamos como aporte teórico as discussões sobre PCDs, trabalho e organizações e sobre preconceito e discriminação no ambiente de trabalho. Os resultados evidenciam que o preconceito ocorre na inserção e ascensão profissional de PCDs nos bancos, na associação entre PCDs, diferença e produtividade; e quanto ao cumprimento da lei de cotas. No caso da inserção, o preconceito faz com que, tanto gerentes quanto demais funcionários, desenvolvam medo e desconfiança relacionada ao trabalho de PCDs. A baixa produtividade e *performance* são associadas ao trabalho de PCDs e usadas como justificativa para a falta de oportunidades de ascensão profissional. Por fim, verificou-se

o preconceito contra a lei de cotas, como se fosse uma “vantagem” para PCDs e não uma política para garantia de direito ao trabalho.

Palavras-chave: Preconceito, Pessoas com deficiência, Setor bancário.

Abstract

The objective of this research was to understand, according to South of Minas Gerais bank employees' perspective, how prejudice against People with disabilities (PwDs) occurs in the work environment. For so, qualitative research was conducted, whose data were gathered through semi-structured interviews which were taken via a guide, and analyzed by the means of Content Analysis (CA). We used as theoretical support the discussions about PwDs, word and organizations and about prejudice and discrimination in the workplace. The results highlight that prejudice occurs during PwD's inclusion, and professional growth in the banks; in the association among PwDs; and their difference, and productivity; and also about fulfilling the law of quotas' requirements. Regarding inclusion, prejudice drives, managers to other employees, to develop the fear, distrust of PwDs' jobs. Low productivity and performance are associated with PwDs' jobs and are also used as an excuse for the lack of opportunities for professional growth. Lastly, prejudice against the law of quotas was noticed, as if it was an "advantage" for PwDs and not a policy to guarantee the right to work.

Keywords: *Prejudice, People with disabilities, Banking sector.*

1. INTRODUÇÃO

As questões ligadas à temática das pessoas com deficiência e trabalho são, cada vez mais, assunto de interesse da sociedade e objeto de estudo no ambiente científico. Com o passar dos anos, essas relações vêm se tornando menos desiguais e apresentam algum sinal de mudança. Apesar disso, ainda existem barreiras relacionadas à discriminação e preconceito, que marcam as relações sociais, laborais, econômicas e políticas vivenciadas por PCDs e que merecem atenção e discussão.

Por conta das barreiras enfrentadas por PCDs no mercado de trabalho no Brasil, foi criada uma legislação que garante, de acordo com o Decreto nº. 3.298 de 20/12/1999, a reserva de vagas para PCDs no mercado de trabalho. No artigo 36 deste mesmo decreto está regulamentada a obrigação de as empresas com mais de 100 funcionários registrados, de reservarem de 2 a 5% de suas vagas para pessoas com deficiência. Além disso, garante também as seguintes proporções para empresas com mais de 200 funcionários: I - até

duzentos empregados, dois por cento; II - de duzentos e um a quinhentos empregados, três por cento; III - de quinhentos e um a mil empregados, quatro por cento; ou IV - mais de mil empregados, cinco por cento (Decreto 3.298, 1999). Além do decreto supracitado, a constituição também prevê no decreto nº 9508/2018 a reserva de vagas em concursos públicos, conforme texto do parágrafo primeiro: § 1º Ficam reservadas às pessoas com deficiência, no mínimo, cinco por cento das vagas oferecidas para o provimento de cargos efetivos e para a contratação por tempo determinado para atender necessidade temporária de excepcional interesse público, no âmbito da administração pública federal direta e indireta (Constituição Federal, 1988).

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) (2010) mostram que a população brasileira conta com mais de 45 milhões de pessoas com deficiência, esse número representa cerca de 24% da população (IBGE, 2012). Porém, no mercado de trabalho, elas são apenas 0,9% do total de carteiras assinadas (IBGE, 2015). Felizmente, dados mostram que essa realidade vem mudando nos últimos anos, embora estejam bem longe do ideal. Segundo dados de 2016, do Ministério do Trabalho (2016), 418,5 mil PCDs possuíam emprego formal no Brasil, número 3,8% maior do que o registrado no ano anterior. As estatísticas são positivas com o passar dos anos, porém quem possui algum tipo de deficiência ainda encontra muitas barreiras para conseguir trabalhar (Violante & Leite, 2011).

Apesar de existir o amparo legal para contratação de PCD no Brasil, que assegura a obrigatoriedade da inserção das PCDs nas organizações, isso não garante que ocorra a inserção e inclusão delas (Bahia, 2006). Além da inserção, uma sociedade inclusiva deve combater preconceitos, limitações sociais, culturais ou pessoais (Bahia, 2006). As PCDs sofrem discriminação e preconceito em vários segmentos da sociedade brasileira, como no acesso à educação, acesso à rede de atendimento à saúde, inserção e inclusão no mercado de trabalho (Miranda *et al.*, 2020). No mercado de trabalho, que é o contexto desta pesquisa, a discriminação e preconceito dificultam a entrada da PCD nos ambientes laborais, assim como o crescimento profissional nas organizações (Kobata, *et al.*, 2017).

As questões de discriminação, preconceito e pessoas com deficiência no mercado de trabalho permeiam diversos segmentos e setores, mas, para esta pesquisa, foi realizado um recorte que buscou compreender como estas relações são percebidas no setor bancário. Nesse sentido, o objetivo desta pesquisa foi compreender, a partir da percepção dos bancários de agências do Sul de Minas, como ocorre o preconceito contra PCDs no ambiente de trabalho.

Para tanto, a estrutura do trabalho está dividida conforme segue. Após esta introdução, será apresentado o referencial teórico, cuja discussão é feita a partir de questões conceituais

sobre PCDs; organizações, PCDs e trabalho; e preconceito contra PCDs. Logo após, será explicitada a metodologia utilizada para elaboração desta pesquisa. Finalmente, serão apresentados os resultados e as considerações finais.

2. PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: COMPREENSÕES CONCEITUAIS

No Brasil, os espaços por participação social, seja pelo acesso à educação ou trabalho, se intensificaram a partir de vários processos de luta de PCDs, principalmente, a partir da redemocratização do país e com a constituição de 1988 (Aoki *et al.*, 2018). Há uma legislação própria no Brasil que trata das questões relacionadas às pessoas com deficiência. Segundo o artigo 2º, do Estatuto da Pessoa com Deficiência, a definição de pessoas com deficiência é feita conforme segue:

Art. 2º - Consideram-se pessoas com deficiência aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (Epcd, 2013).

Segundo Nepomuceno, Assis e Carvalho-Freitas (2020), não há consenso sobre o uso de terminologias relacionadas com pessoas com deficiência na literatura. O uso de uma terminologia, no contexto brasileiro “pessoa com deficiência”, é muito importante para não criar rótulos para as pessoas, mas reconhecer sua própria história (Nepomuceno, Assis & Carvalho-Freitas, 2020). Segundo estas autoras, o termo “pessoa deficiente” poderia criar uma ideia pejorativa ou mesmo ligada à ideia de reabilitação, sendo o objeto a doença da pessoa.

Referindo-se à perspectiva psicológica da deficiência, Omote (1994) relata que as deficiências não são diferenças individuais quaisquer, tratam-se de diferenças que adquirem, socialmente, significações de desvantagem e descrédito social. Nesse sentido, as deficiências, segundo o autor, são construídas socialmente..

Baseado em autores como Bartel e Guskin (1980), Erikson (1962) e Hepburn (1975), Omote (1994) destaca que um dos elementos centrais que se deve considerar ao analisar a questão das diferenças entre os indivíduos é o que ele chama de audiência social. Isso porque, o comportamento das pessoas com deficiência é influenciado, em grande parte, pelo status distintivo construído pelos outros em relação a esta deficiência ou atributos ligados a ela. Portanto, segundo Omote (1994), o estudo da deficiência deve estar centrado não apenas na perspectiva da pessoa com deficiência, mas, sobretudo, em como os “outros” dão sentido para

esta deficiência e como isso influencia a percepção da pessoa com deficiência sobre si própria. Nesse sentido, o autor conceitua a deficiência.

A deficiência não é algo que emerge com o nascimento de alguém ou com a enfermidade que alguém contrai, mas é produzida e mantida por um grupo social na medida em que interpreta e trata com desvantagens certas diferenças apresentadas por determinadas pessoas (Omote, 1994, p. 68-69).

Segundo Omote (1994), a deficiência e a não deficiência fazem parte do mesmo tecido social, ou seja, são construídas socialmente. Nesse sentido, a deficiência deve ser estudada a partir da perspectiva de ir além de um atributo físico apenas, mas considerando, também, como as pessoas sem deficiência constroem suas percepções acerca da deficiência e como, muitas vezes, dão a ela significados de desvantagem ou descrédito social.

O entendimento sobre deficiências foi construído ao longo do tempo, contendo em sua análise elementos que ultrapassam o entendimento apenas “lógico” e raso a respeito do termo (Carvalho-Freitas, 2009), constando também elementos históricos, sociais e políticos em sua definição:

“Por deficiência entende-se a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento das funções física, auditiva ou visual. Em função de contingências históricas, sociais e espaciais, essa alteração poderá resultar em perda da autonomia para a pessoa, trazer problemas de discriminação social e dificultar a inserção social das pessoas com deficiência.” (Carvalho-Freitas, 2009, p.125).

A partir da definição conceitual descrita, pode-se inferir que existe um processo natural de exclusão e discriminação para com as pessoas com deficiência, uma vez que a inclusão social delas passa por dificuldades e, por vezes, até mesmo impossibilidades. As limitações físicas, intelectuais ou espaciais das pessoas com deficiência podem ser vistas como limitadores de capacidade e sugerirem a dependência de terceiros para realização de ações.

A relação entre o corpo e sua funcionalidade para o trabalho e para o exercício de atividades traz a necessidade de reflexão sobre a questão da aceitação ou negação da deficiência, assim, Silva (2006) explica que as pessoas tendem a rejeitar por não desejarem que as pessoas com deficiência sejam como elas, ou seja, se o fizessem, estariam, de certa forma, se igualando. Além disso, outro aspecto importante é a possibilidade de se tornar igual a eles, por conta de alguma mudança trágica no decorrer da vida, como, por exemplo, um acidente que implicaria na perda de funcionalidades do corpo, podendo ser estigmatizado por conta disso.

O problema do processo de estigmatização é que ele acaba criando uma marca, um rótulo para o estigmatizado, o que impede ou dificulta de os “outros” o enxergam como indivíduo que possui singularidades, características e potencialidades próprias (SILVA, 2006). A autora acrescenta ainda que, muitas vezes, o estigmatizado é visto pelos outros ou por si próprio por meio da “diferença negativa”. A pesquisa de Moreira, Cappelle e Carvalho-Freitas (2015), evidenciou a questão da estigmatização, quando PCDs se viam como diferentes dos demais, inclusive assumindo a deficiência como parte de suas identidades.

Na verdade, a diferença não é negativa, mas é construída socialmente como negativa, como, por exemplo, uma deficiência física manifestada por meio de um corpo disforme, poderia, a priori, estar associada à incapacidade de desenvolver algum tipo de atividade.

3. ORGANIZAÇÕES, PCDS E TRABALHO

Segundo Ribeiro e Ribeiro (2012), a entrada de pessoas com deficiência nas organizações, geralmente, ocorre por intermédio de uma lei de cotas, baseada no princípio da ação afirmativa. Busca-se a implementação efetiva da ideia de igualdade ao apontar que a sociedade deve se redimir das injustiças cometidas e facilitar processos que permitam às pessoas vítimas da exclusão, que deixem esse lugar e ocupam outro lugar mais justo, como as instituições educacionais e o mercado de trabalho. Entretanto, os autores colocam que os desafios para a pessoa com deficiência após sua entrada na organização ultrapassam a prerrogativa legal.

É preciso compreender que ação afirmativa impõe a contratação, mas não garante a consciência social, nem a ruptura dos estereótipos e preconceitos, podendo se converter num novo mecanismo perverso de segregação, pois garante oportunidade, no entanto, não efetiva a integração (Ribeiro & Ribeiro, 2012).

Nesse sentido, é possível considerar que a deficiência é apenas um traço em determinada pessoa, porém, como apontam Ribeiro e Ribeiro (2012), o que precisa ser superado é o preconceito, pois a deficiência em diversos momentos torna-se mais visível do que a própria pessoa. Se não houvesse as ações afirmativas, possivelmente, muitas PCDs que hoje estão trabalhando em um emprego formal não teriam tido a oportunidade sequer de ser entrevistada para a vaga. Mesmo assim, conforme Aoki *et al.*, (2018), apesar de existirem os marcos legais, as políticas sociais no país ainda necessitam de programas e ações voltados à permanência e planos de carreira para PCDs nas organizações. Esse entendimento também é referendado pelo estudo de Assunção, Carvalho-Freitas e Oliveira (2015), que mostrou que as estratégias para contratação de PCDs voltam-se muito mais para o cumprimento de uma cota,

do que para promover a inclusão desses profissionais, de maneira que possam usar suas competências técnicas e funcionais.

Segundo Aoki *et al.*, (2018), as políticas de incentivo ao trabalho de PCDs, como a Lei de Cotas e do Aprendiz, não conseguem cumprir plenamente com seus propósitos, principalmente, por desconsiderar dificuldades nos processos educacionais e de formação de PCDs, especialmente aqueles que residem em regiões periféricas que carecem de acesso a bens e serviços.

Para discutir o tema “trabalho” em qualquer área, é preciso pensar no significado do trabalho na vida das pessoas. Morin (2001) apresenta uma abordagem onde a construção de uma carreira consolidada passa a ser a aspiração dos sujeitos, mais que o próprio salário, de modo que muitas doenças laborais ocorrem por não se chegar ao nível de satisfação profissional desejado. Desse modo, é possível dizer que, mais que garantir um trabalho que supra as necessidades básicas e financeiras, as pessoas querem a garantia de um lugar onde possam crescer profissionalmente, construir uma carreira e buscar reconhecimento. E o prestígio profissional pode garantir até mesmo prestígio social (Morin, 2001).

Lima *et al.*, (2013) apontam que o trabalho pode ser entendido também como um meio que garanta a subsistência do sujeito e da família, entretanto, pode significar também uma atividade social, ou seja, que coloca o indivíduo em contato com outras pessoas, além de ser também um local onde se pode desenvolver suas habilidades. Contudo, os autores aprofundam essa discussão quanto à relação das pessoas com deficiência e o trabalho. Segundo Lima *et al.*, (2013), o trabalho é essencial para a vida humana e vai além da questão econômica, mas também psicológica.

O trabalho para as pessoas com deficiência também significa independência financeira, porém a independência pode ser entendida em um sentido mais amplo, como o fato de estarem rompendo barreiras físicas por ter que se locomover até a organização e exercer determinada atividade; e barreiras psicológicas, pelo fato de se sentirem úteis. Por outro lado, a organização pode promover a interação com os demais trabalhadores de modo a diminuir gradativamente a discriminação por mostrar que os trabalhadores com deficiência são capazes de exercer o trabalho para o qual foram contratados (Lima *et al.*, 2013). Portanto, a inclusão no trabalho para PCDs vai além da contratação, mas tem a ver com o “enfrentamento das barreiras físicas, atitudinais, econômicas e culturais, que mantém as PCD em situação de desvantagem” (Aoki *et al.*, 2018, p. 531).

Nesse sentido, conforme Alves e Silva (2020), podemos dizer, ainda, que o trabalho tem um papel importante para o desenvolvimento humano. Por meio dele, PCDs podem

transformar o contexto externo, quebrar estereótipos e padrões sociais, ao mostrarem que podem atuar nas organizações, realizando atividades que demandam funções psíquicas ligadas à criatividade, abstração e linguagem (Alves & Silva, 2020).

De maneira geral, a literatura produzida nos últimos anos apresenta especificidades quanto às relações de trabalho vivenciadas por PCDs, avanços e desafios, apresentados no quadro 1, a seguir:

Quadro 1 - Pesquisas relacionadas com PCDs nas organizações e seus resultados

Resultados	Autores
A divisão de tarefas coloca as PcDs em funções mais repetitivas e simples.	Tette, Carvalho-Freitas e Oliveira (2014); Lorenzo e Silva (2017); Libardi e Faleiros (2019)
Necessidade de as organizações oferecerem insumos materiais e técnicos para o trabalho das pessoas com deficiência.	Maia e Carvalho-Freitas (2015); Aoki <i>et al.</i> , (2018); Alves e Silva (2020); Carvalho- Freitas (2009), Dutra (2020)
Os programas de treinamento e desenvolvimento adotados não utilizam estratégias metodológicas ou tecnologias assistivas para garantir igualdade de oportunidades para PCDs.	Maia e Carvalho-Freitas (2015)
O tipo de deficiência ainda influencia no processo de contratação.	Maia e Carvalho-Freitas (2015), Lorenzo e Silva (2017); Assunção, Carvalho-Freitas e Oliveira (2015)
Algumas empresas se encaminham para uma inclusão consciente e coerente com a realidade.	Maia e Carvalho-Freitas (2015); Alves e Silva (2020); Moreira <i>et al.</i> , (2015), Carvalho- Freitas (2009)
O trabalho na vida dessas pessoas impacta na transformação da realidade de exclusão social.	Assis e Carvalho-Freitas (2014); Alves e Silva (2020)
A contratação e convivência com PCDs pode proporcionar aprendizado e a diminuição do preconceito.	Assis e Carvalho-Freitas (2014); Aoki <i>et al.</i> , (2018); Carvalho- Freitas (2009)
Necessidade de se investir na formação e sensibilização dos gestores, para que possam ter maior conhecimento sobre como lidar as PCDs.	Assis e Carvalho-Freitas (2014); Lorenzo e Silva (2017); Aoki <i>et al.</i> , (2018)

Empresas alegam que não há PCDs qualificadas suficientes para ocupar as vagas previstas na Lei.	Libardi e Faleiros (2019)
O preconceito é a principal barreira contra o trabalho digno das PCDs.	Libardi e Faleiros (2019)
Existe a questão da “superproteção”, ou seja, há uma tendência de as pessoas quererem ajudar a PCD.	Moreira <i>et al.</i> , (2015)
Há um conflito entre quem o indivíduo é e quem ele acha que deve ser para trabalhar.	Moreira <i>et al.</i> , (2015); Santos e Carvalho-Freitas (2018); Carvalho-Freitas (2019)
PCDs manifestam a insatisfação em relação às oportunidades de crescimento profissional.	Carvalho-Freitas (2009); Assunção, Carvalho-Freitas e Oliveira (2015)
Necessidade de espaços para a fala e a escuta das PCDs.	Santos e Carvalho-Freitas (2018)

Fonte: Elaborado pelos autores

Observam-se alguns avanços quanto à inserção de PCDs nas organizações, sobretudo, no que se refere à maior importância dada à temática, seja pelo cumprimento das cotas, ou por algum tipo de interesse em ações de inclusão. Apesar disso, o caminho para uma inclusão efetiva ainda parece longo, a começar da dificuldade de os gestores se sensibilizarem com as demandas das PCDs, bem como a construção de espaços, funções e tarefas mais inclusivos, que possam utilizar esses profissionais para além de tarefas mais repetitivas e simples, mas desenvolvendo o potencial técnico, criativo e interpessoal.

4. PRECONCEITO E DISCRIMINAÇÃO PARA COM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO AMBIENTE DE TRABALHO

Segundo Libardi e Faleiros (2019), o preconceito é uma das principais barreiras vivenciadas por PCDs. Compreende-se por preconceito, um modo de representação que se cria e se desenvolve no interior de grupos dominantes, que se manifesta por atitudes negativas e depreciativas e por comportamentos hostis e discriminatórios em relação aos membros de grupos minoritários enquanto membros desses grupos (Camino & Pereira, 2000).

Silva (2006) explica como as pessoas lidam com a deficiência. Segundo o autor, quando as pessoas se deparam com o “novo”, o “irreconhecido”, é comum a recorrência às generalizações, que se manifestam por meio da utilização de estereótipos e analogias, como

forma de substituir possíveis problematizações acerca de determinada questão. Isso significa que, a fim de responder às demandas do pensamento, conteúdos e juízos de valor, são criados para dar sentido aos julgamentos acerca de elementos ou fenômenos sociais. Em outras palavras, é uma forma de reduzir a compreensão de algo a partir das generalizações sociais dadas, a priori.

O indivíduo preconceituoso fecha-se dogmaticamente em determinadas opiniões, sendo assim impedido de ter algum conhecimento sobre o objeto que faria rever suas posições e, assim, ultrapassar o juízo provisório. O preconceituoso afasta esse “outro”, porque ele põe em perigo sua estabilidade psíquica. Assim o preconceito cumpre também uma função social: construir o diferente como culpado pelos males e inseguranças daqueles que são iguais. [...] A agressão é encaminhada para o alvo errado, por não se ter a consciência de que são os princípios sociais impregnados nas relações entre os homens e nas formas de trabalho que devem ser combatidos e não suas vítimas (Silva, 2006, p. 426).

A disformidade de um corpo marcado pela deficiência apresenta-o como “fora dos padrões”, remetendo à ideia de imperfeição humana. Como bem lembra esta autora, a sociedade, principalmente a brasileira, é caracterizada pelo culto ao corpo útil e saudável. Desta forma, a deficiência denota a noção de “uma fragilidade que se quer negar” (Silva, 2006, p. 427).

Atualmente, a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho permite pensar que, embora a palavra inclusão tenha invadido as discussões cotidianas, não se constituiu, na prática, em realidade efetiva das pessoas com deficiência. Trata-se, muito mais, de um discurso do que de uma realidade constante (Aranha, 2001). Maia *et al.*, (2011) acreditam que a dinâmica do contexto social parece ter proporcionado, ao invés de novas representações sociais da deficiência, novas aparências para representações já existentes e aponta que o fato de inserir pessoas com deficiência no mercado de trabalho não faz com que as pessoas passem a enxergá-las como capazes e preparadas para o cargo. De modo geral, como destacam Tette, Carvalho-Freitas e Oliveira (2014); Lorenzo e Silva (2017); Libardi e Faleiros (2019), PCDs são alocadas em tarefas e funções mais repetitivas e simples, de maneira que não conseguem utilizar todo potencial para o exercício das atividades. Nesse sentido, muitas vezes há apenas o cumprimento da cota, mas pouca preocupação das organizações com o desenvolvimento desses trabalhadores. Assim, a empresa, muitas vezes, se utiliza do discurso de responsabilidade social ao contratar pessoas com deficiência para ser bem avaliada nesse aspecto, porém é uma linha tênue entre mostrar normalidade e aparentar fazer caridade para pessoas que não são capazes de trabalhar normalmente (Maia *et al.*, 2011)

Maia *et al.*, (2011) contesta que a legislação seja somente avanço. Ela aponta que, como os avanços tecnológicos transformam as vagas no mercado de trabalho em vagas cada

vez mais escassas e aumenta a procura por mão de obra especializada, quando uma pessoa com deficiência exerce seu direito e assume uma vaga destinada apenas a pessoas na mesma condição, é entendido por outros colegas como uma categoria de inimigos, que tem uma vaga guardada apenas para si e erroneamente acreditam que aquela pessoa é diferente e não tem capacidade para exercer a função, estando lá somente para o cumprimento da lei. A autora faz a seguinte colocação:

Quando conseguem ingressar no mercado de trabalho, são percebidas como incapazes ou desqualificadas, posto que o trabalho, em vez de pensado para elas, exige-lhes a adaptação. Elas são o caos dentro da ordem, previamente estabelecida, da escola, da empresa, da sociedade (Maia *et al.*, 2011, p. 84).

Os profissionais com deficiência podem ser vistos como diferentes; mas quando essa diferença demanda tratamentos específicos, como mudanças físicas no ambiente, horário diferenciado ou qualquer coisa necessária para sua melhor adaptação, podem ter essas necessidades questionadas e o atendimento dessas necessidades entendido como privilégio. De modo geral, as práticas defendidas pelos profissionais de recursos humanos visam adequar o profissional às condições da empresa, e não se pensa em criar na empresa um ambiente favorável às pessoas que têm alguma necessidade especial, ou seja, alguma transformação no ambiente como pressupõe o paradigma da inclusão: a empresa é que tem que criar condições e se adaptar para receber as pessoas com deficiência, promovendo a equiparação das condições de trabalho e de oportunidades (Jackson, Furnham & Willen, 2000). Esse entendimento vem ao encontro de outros estudos como de Lorenzo e Silva (2017) e Dutra *et al.*, (2020) sobre necessidade do aumento no investimento em ações educativas voltadas para PCDs, e também para profissionais de Gestão de Pessoas, membros das organizações, família e profissionais especializados (Lorenzo & Silva, 2017).

5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa é de natureza qualitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com 14 bancários pertencentes a dois bancos públicos e dois privados, situados em três cidades do sul de Minas Gerais, conduzidas por um roteiro com questões abertas que, em alguns casos, foram complementadas no decorrer das entrevistas dependendo da necessidade. O roteiro foi composto por questões relacionadas às seguintes dimensões: a) perfil dos entrevistados, b) percepção sobre os processos de recrutamento e seleção de PCDs nos bancos c) percepção sobre o trabalho exercido por PCDs do setor bancário, d) percepção sobre os processos de promoção e ascensão profissional de PCDs nos bancos, e) opinião sobre preconceito e discriminação contra PCDs no setor bancário.

A quantidade de funcionários de cada agência variou entre oito e quarenta e cinco. Ressalta-se que em três agências desta pesquisa havia bancários com deficiência.

A pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em pesquisa da Universidade Federal de Alfenas-MG, sob registro CAAE 37416814.7.0000.5142.

As entrevistas foram gravadas, com ciência do entrevistado, e posteriormente foram transcritas para análise. A quantidade de entrevistas levou em conta a disponibilidade e a concordância dos sujeitos em participar da pesquisa. A escolha deles ocorreu utilizando-se a técnica da amostragem não probabilística por conveniência, cuja proposta é selecionar indivíduos que estejam acessíveis para participação da pesquisa, de modo a não seguir critérios estatísticos. Além disso, foi utilizada a amostragem tipo Bola de Neve, na qual um entrevistado indica o outro para ser entrevistado.

A seguir, no quadro 2, apresenta-se o perfil dos entrevistados, cujas identificações, para garantir o anonimato dos mesmos, foram codificadas por Entrevistado 1, Entrevistado 2, até Entrevistado 14.

Quadro 2 - Caracterização dos entrevistados

Denominação	Cargo	Sexo	Idade	Tempo no banco
Entrevistado 1	Gerente de Relacionamento	F	36 anos	8 anos
Entrevistado 2	Gerente de Contas	M	32 anos	5 anos
Entrevistado 3	Atendente de Pessoa Física	M	28 anos	2 anos
Entrevistado 4	Gerente de Pessoa Jurídica	F	40 anos	7 anos
Entrevistado 5	Gerente Residente	F	34 anos	6 anos
Entrevistado 6	Gerente de Pessoa Jurídica	M	39 anos	10 anos
Entrevistado 7	Gerente de Pessoa Jurídica	M	44 anos	15 anos
Entrevistado 8	Caixa	M	31 anos	6 anos
Entrevistado 9	Gerente de Pessoa Jurídica	M	41 anos	10 anos
Entrevistado 10	Caixa	F	32 anos	5 anos
Entrevistado 11	Gerente de Contas	F	38 anos	12 anos
Entrevistado 12	Gerente de Contas	F	44 anos	19 anos
Entrevistado 13	Gerente de Pessoa Física	M	46 anos	25 anos
Entrevistado 14	Escriturário	M	32 anos	6 anos

Fonte: Elaborado pelos autores

Os dados foram analisados a partir das contribuições metodológicas da Análise de Conteúdo, proposta do Bardin (1977). Na análise de conteúdo a expressão do sujeito se dá através do discurso do texto emitido e a partir disso o analista categoriza as palavras, trechos,

estuda as repetições e conclui, com o auxílio de seu referencial teórico, aquilo que as expressões representam. Empregou-se nesta pesquisa a análise de conteúdo do tipo categorial ou temática, cuja proposta é explorar os trechos mais significativos e agrupá-los em núcleos de sentido comuns, ou seja, categorias, construídas a partir do objetivo da pesquisa. Segundo Bardin (1977), não se busca dar importância à dinâmica e ao arranjo, mas na repetição desses centros de sentido, de maneira que os dados podem ser trabalhados em suas diferenças e semelhanças.

Para a análise dos dados foi realizada uma pré-análise para a organização do material, de maneira a sistematizar as ideias. Em seguida, a exploração do material, em que foram codificados, classificados e categorizados os dados com o objetivo de identificar as possibilidades de entendimento do texto. Finalmente, foi realizado o tratamento dos dados, inferências e interpretação. As categorias construídas foram: preconceito e inserção de PCDs; preconceito e a política de cotas, preconceito, diferença e produtividade; preconceito e ascensão profissional.

6. RESULTADOS E DISCUSSÕES

6.1 Preconceito e inserção de PCDs

As PCDs, geralmente, são inseridas no mundo do trabalho por meio da lei de cotas que obriga organizações a reservarem um percentual dentro do quadro de funcionários, buscando promover a inclusão. No entanto, a inclusão não ocorre apenas por meio da inserção, mas, sobretudo, com a possibilidade de uma vivência igualitária nas relações de trabalho. No entanto, os resultados desta pesquisa evidenciam que as barreiras do preconceito iniciam com a chegada de PCDs aos bancos.

A seguir, apresenta-se a fala de uma entrevistada que relata a reação de alguns colegas quando uma PCD chegou a uma agência como contratada.

(..) Bom, eu já ouvi casos da pessoa, o PCD né, pessoa que tem deficiência e ser assim um pouco discriminado dentro da ... dentro da parte bancária ... sabe de falarem assim: “Nossa, mas mandaram pra agência ... (já vi vários gerentes falar isso) nossa, tinha que mandar um PCD pra cá? Sabe ... a gente querendo gente.... e me manda um PCD? (Entrevistada 1)

A fala da entrevistada 1 reforça a ideia de que pessoas com deficiência são vistas como indesejadas, e, segundo o colega de trabalho da entrevistada, podem não ser consideradas gente “normal”. Esse tipo de discurso reflete o que foi abordado por Carvalho-Freitas (2009), quando trata da utilização da normalidade como matriz de interpretação da deficiência, ou seja, uma PCD não seria alguém “normal”, podendo causar transtornos ou

situações constrangedoras, além de suas potencialidades não poderem ser usadas para o trabalho.

Outros relatos interessantes tratam do “medo do desconhecido” que alguns bancários possuem. Esse também é um tipo de situação enfrentada pelas PCDs. Essa reação sugere que PCDs estão ligadas a algo que é tão estranho, diferente ou incomum, que pode gerar medo. Segundo o entrevistado 2, a notícia de que chegaria uma pessoa com deficiência na agência bancária causou “apavoramento” entre os funcionários e foi motivo para uma série de questionamentos:

(...) tem até um caso: um menino entrou, mas ele tinha um problema na mão, ele tinha sofrido um acidente então ele não tinha força na mão esquerda... então você olhava pra ele, ele não tinha nada. Mas quando falaram que o menino era portad... ele tinha entrado na vaga de portador de necessidades especiais todo mundo apavorou “Nossa, vai chegar um paraplégico! Onde a gente vai colocar ele? Não tem espaço! Nossa, vai ter que abrir a porta pra ele passar todo dia? A porta lateral? Nossa... será que ele é cego? ” Então todo mundo cria todas as dificuldades do mundo e o menino chegou, hoje ele é gerente geral (...) (Entrevistado 2)

Eu já vi esse tipo de comentário (...) a pessoa era assim MARAVILHOSA... tinha uma deficiência pra caminhar, mas que não atrapalhava em nada e a gerente deu um show porque mandaram um PCD pra lá! (Entrevistado 8)

Historicamente, PCDs não eram socializadas de maneira que pudessem se incluir e desenvolver em todos os espaços da sociedade, além disso, a maioria das pessoas sem deficiência também não foi socializada, preparada para a convivência com PCDs. Temos uma via de mão dupla, portanto, construíram-se socialmente e historicamente, representações sociais, visões, que não costumavam associar PCDs aos diversos espaços sociais, como escola, lazer, trabalho, etc. No caso do trecho supracitado, as pessoas tendem a imaginar, antes de ter algum tipo de contato, que a pessoa com deficiência é alguém muito diferente do que se constrói como “padrão” e que, provavelmente, irá demandar mudanças que podem gerar transtornos na organização. O que se faz é reproduzir aquilo que se aprende desde a infância. Pode-se, ao longo da vida, principalmente, a partir do contato e convivência com PCDs, se desconstruir percepções e estereótipos relacionados às PCDs (Ribeiro & Ribeiro, 2012).

De modo geral, os relatos evidenciam a dificuldade de lidar com PCDs, especialmente, na inserção deles nos bancos. Observa-se a falta de preparo da gerência dos bancos e dos funcionários em construir um ambiente que promova a inclusão de PCDs, isso vem ao encontro das pesquisas realizadas por Assis e Carvalho-Freitas (2014); Lorenzo e Silva (2017); Aoki *et al.*, (2018), que apontam a necessidade de maior conhecimento de como lidar com PCDs. Apesar de a inserção de PCDs nos bancos potencialmente provocar resistências,

dificuldades ou medo, também pode ser um caminho para o aprendizado e para a quebra de preconceitos (Assis & Carvalho-Freitas, 2014; Aoki *et al.*, 2018; Carvalho- Freitas, 2009).

6.2 Preconceito e a política de cotas

O preconceito ocorreu também com a política de cotas para PCD's, cujos princípios obrigam empresas a contratarem esses profissionais. Percebeu-se, por parte de vários entrevistados, certo incômodo com a política de cotas para PCD's.

(...) então, tem alguns deficientes que sentam em cima da deficiência, eu sou deficiente, eu tenho uma vaga própria, eu tenho uma vaga própria, porque pra eu poder mandar um deficiente embora, eu tenho que colocar um outro deficiente no lugar dele. Isso é muito mais difícil, então essa pessoa conta com essa facilidade, eu acredito. (Entrevistada 5)

De acordo com a entrevistada 5, pessoas com deficiência seriam vitimizadas e não vítimas. Segundo ela, ao ter conhecimento de que existe uma legislação que assegura a PCD uma porcentagem de vagas nas organizações bancárias, elas “contam com essa facilidade”. Essa fala vem regada de preconceito, uma vez que a entrevistada não leva em consideração nenhuma das dificuldades, preconceitos, desvalorizações, entre outros desafios vivenciados pelas pessoas com deficiência. Ao utilizar-se da figura de linguagem “tem alguns deficientes que sentam em cima da deficiência” ela sugere que existem pessoas com deficiência que se aproveitam desse fato para ocuparem os espaços.

Nos trechos a seguir, os entrevistados transferem o "incômodo" da existência de vagas para pessoas com deficiência para outras pessoas. Segundo eles “as pessoas” acham que a PCD não vai conseguir uma *performance* tão boa quanto a “dos outros” que seriam “normais”.

(...) acho que pela condição com que ela entra, isso incomoda as pessoas talvez, a condição que contrata, de ter uma legislação que, que, que garantam uma vaga pra ela, pra ele e o próprio preconceito mesmo, de tá, de olhar pra essa pessoa e talvez achar que ela num vai conseguir, ela tem uma deficiência ela não vai conseguir atingir o mesmo nível de, de, de atendimento, de *performance*, de resultado que eu que sou normal atinjo, entendeu? (Entrevistado 6)

Acho que pela condição com que ela entra (referindo-se às cotas para PCDs), isso incomoda as pessoas, talvez, a condição que contrata, de ter uma legislação que, que, que garanta uma vaga pra ela, pra ele e o próprio preconceito mesmo (Entrevistado 9)

Conforme destacado por Ribeiro e Ribeiro (2012), o preconceito ainda é algo que precisa ser superado, pois a deficiência, por vezes, se torna mais relevante do que o próprio ser humano em si. O preconceito, conforme Libardi e Faleiros (2019), é a principal barreira a ser vencida. Associa-se uma PCD automaticamente a alguém menos capaz do que uma pessoa sem deficiência. Nesse trecho, a política de cotas causa incômodo.

De outra maneira, a deficiência também pode se configurar como elemento impeditivo nas vagas para pessoas sem deficiência, pois, conforme relato a seguir, um PCD só poderia concorrer às vagas reservadas pela lei de cotas.

O programa legal (referindo-se à obrigatoriedade de contratação de PCDs) que realmente abriu portas, mas em contrapartida, você só poder trabalhar em vagas de deficiente é muito limitador. “Ah eu queria fazer uma coisa, mas ah, só tem vaga de deficiente”, você sempre ter que preencher uma vaga, seria a mesma coisa de se contratar somente negros ou homossexuais, cê sempre só pode preencher, cê não pode ser nada mais que aquilo, cê tem que preencher aquela vaga, que coisa chata isso! É chato. Porque naquele momento eles precisavam de uma pessoa que tivesse deficiência, aí, as pessoas falam assim “ah, mas porque que você não quer se declarar deficiente, sendo deficiente?” Eu sei que eu sou deficiente, mas eu sei das minhas capacidades. (Entrevistada 10).

A entrevistada 10 é uma PCD e foi contratada por meio da lei de cotas. Pela análise das pessoas incluídas no discurso e seus respectivos posicionamentos, percebe-se uma tensão estabelecida entre a entrevistada e os “outros” sobre a vaga para pessoas com deficiência. O termo “eles”, refere-se ao Banco em que ela trabalha no momento anterior à sua contratação, no qual havia uma vaga para PCDs. Ao usar o termo “as pessoas”, não se sabe ao certo quem são elas, se funcionários do Banco, amigos ou parentes, mas há um posicionamento de reprovação dessas pessoas frente ao desejo da entrevistada de, mesmo tendo deficiência, não se declarar deficiente. O trecho destacado “mas por que você não quer se declarar deficiente, sendo deficiente?” denota a concepção do senso comum de deficiência, segundo a qual uma pessoa com deficiência seria deficiente. No entanto, conforme Omote (1994), não é a deficiência nos limites corporais de uma pessoa que a torna deficiente, mas é preciso considerar as reações que as pessoas constroem em relação à deficiência. Assim, uma pessoa com deficiência pode, perfeitamente, não ser considerada pelos outros e por si própria como deficiente. A entrevistada contrapõe-se à noção de que uma pessoa com deficiência é deficiente, ao se expressar “eu sei que eu sou deficiente, mas eu sei das minhas capacidades”.

Percebem-se dois posicionamentos acerca da política de cotas para PCDs. Por um lado, elas buscam reservar vagas para minorias, por outro, um indivíduo pertencente a uma minoria que deseje concorrer a uma vaga para não minorias ficaria impedido de se candidatar. A diferença, nesse caso, também pode ser vista como algo que traz desvantagem, por isso que Omote (1994) destaca o caráter contextual no qual ela é construída. Para esse autor, a mesma característica, da deficiência, pode adquirir sentido de vantagem ou desvantagem, isso vai depender de quem é a audiência com a qual o indivíduo se relaciona. Ao acionar outra voz no discurso “mas, ah, só tem vaga pra deficiente”, a entrevistada fala em nome das organizações que obedecem legalmente à lei de cotas para PCDs e demonstra insatisfação por “não poder ser nada mais que aquilo”. Esta expressão evidencia um obstáculo para que a entrevistada seja

vista como “normal”, ou seja, a sua diferença é vista como barreira para ser considerada “igual” aos outros (que não têm deficiência). Este entendimento exemplifica a noção de quando a diferença passa a estar relacionada à desigualdade. No caso dessa entrevistada, a tentativa de escapar ao estigma por meio do trabalho formal, acaba a frustrando, por conta das restrições que lhe são impostas.

Os relatos revelam a noção de que a deficiência seria uma barreira à produtividade. Verifica-se, nesse caso, a importância da legislação que obriga as empresas a reservarem um percentual de suas vagas para PCDs. Se não fosse assim, acredita-se que, dificilmente, as organizações estariam preocupadas com a contratação de PCDs, pois, essas operam em uma lógica basicamente econômica e utilitarista.

6.3 Preconceito, diferença e produtividade

Conforme já discutimos anteriormente, o corpo, muitas vezes, é associado à sua funcionalidade para o trabalho para gerar produtividade e lucro. Nesse aspecto, por mais que PCDs sejam, de certa forma, protegidas pela lei, enfrentam ainda muitos desafios por conta de sua diferença.

Porque elas são diferentes? Rsrtrs Porque existe um preconceito que talvez essas pessoas (as PCDs) não vão trabalhar igual à outra, que não vão produzir igual a outra, que é melhor pegar uma normalzinha do que essa que tem defeito, às vezes, a gente faz isso com cachorro quando a gente compra, não faz? Faz isso com roupa, a não, essa daqui eu não quero, está com defeito e as pessoas, as empresas grandes elas também podem fazer, a não prefiro a normal, que vai dar menos trabalho, e a empresa preocupa em ter essa quantidade que seja mínima de cotas pra não cair nesse defeito, de ah, não, vamos pegar aquela, não é?! (Entrevistada 11).

No trecho, percebe-se que o preconceito não estaria ligado necessariamente ao fato de uma pessoa ter deficiência apenas, mas sim, à ideia de que a deficiência poderia impedir o alcance de níveis de produtividade. Ao usar o termo “a outra”, a entrevistada refere-se à pessoa que não possui deficiência, “a normalzinha”; já as PCDs são caracterizadas por ela, como aquelas que “tem defeito”. A deficiência é vista apenas sob a perspectiva produtiva. Em nome da produtividade, a empresa sente-se autorizada a tratar as pessoas como objetos, como uma mercadoria. Uma maneira de justificar a opção por uma pessoa “normal” em vez de uma que tem “defeito” é evocar outra voz no discurso, não a voz da entrevistada, mas uma voz coletiva que fala em nome de todos “ah, essa daqui eu não quero”, “ah não, prefiro a normal”. Essa voz ainda é reforçada pela comparação do ser humano que possui deficiência como um animal com “defeito” ou uma roupa com “defeito”. A intenção da entrevistada é transmitir a ideia de que esta prática do descarte de algo defeituoso é socialmente aceita, qual seria o problema de as empresas também fazerem isso com os PCDs? Afinal, “daria menos trabalho”.

A imagem que a entrevistada deseja passar é a de que o Banco em que trabalha está efetivamente preocupado com a inclusão de PCDs, isso fica evidente quando há o uso da palavra “empresa” por duas vezes. No entanto, a primeira vez em que o termo aparece na fala, é usado no plural, para se referir às outras empresas, que seriam aquelas que não contratam PCDs. Na segunda vez, o termo é usado no singular, para se referir ao Banco em que ela trabalha. Tal comparação é uma maneira que a entrevista tem de mostrar que o Banco se destaca quanto às práticas de inclusão de PCDs. O trecho “a empresa preocupa em ter essa quantidade que seja mínima das cotas”, reforça isso. Porém, não é, de fato, uma preocupação com a inclusão de PCDs, mas uma adequação às exigências legais por meio da lei de cotas. Outra expressão reforça esse argumento, “quantidade mínima”. Se o Banco estivesse tão preocupado com a inclusão de PCDs, poderia contratá-los além do percentual mínimo exigido pela lei.

Um aspecto que pode criar barreiras quanto à inserção, inclusão e crescimento profissional de PCDs é o preconceito relacionado à capacidade delas para a execução do trabalho, comparando com uma pessoa sem deficiência.

(Desde quando que você acha que começou a se discutir e preocupar com políticas de inclusão nesta empresa?) Não sei, antigo, eu tô lá há 9 anos. Sempre existiu diversidade, sempre existiu a preocupação, talvez porque essa pequena minoria deve ter dado o grito né, eu não sou diferente né, eu tô aqui para trabalhar também, também consigo bater metas, também consigo fazer as coisas, e deve ter pedido. (Entrevistada 11).

Inicialmente, percebe-se uma fala enfocada na preocupação do Banco em incluir, no entanto, ao usar o termo “talvez”, coloca-se em dúvida tal preocupação, o que é confirmado a seguir “essa minoria deve ter dado o grito”. “Dar o grito” é uma forma de reclamar, reivindicar, discordar de algo. No caso, revela uma contradição ao que foi dito anteriormente, ou seja, a preocupação nem sempre existiu, mas passou a fazer parte do cotidiano do Banco por conta de uma imposição legal. A expressão “eu tô aqui para trabalhar também, também consigo bater metas”, evidencia o imaginário social tradicional acerca de PCDs, não associado ao trabalho, mas à ideia de que estas pessoas não estariam aptas ao trabalho, portanto, viviam em suas casas, “protegidas pela família”, não frequentavam escolas e tinham pouca ou nenhuma inserção social. Tal imaginário era reproduzido no Banco. Porém, a mudança de concepção acerca da deficiência, ao longo dos anos, e, principalmente, a partir da lei de cotas, já aproxima mais as PCDs do trabalho.

Os relatos, a seguir, também abordam a questão do julgamento sobre capacidades e também da dúvida sobre a produtividade e conseqüente rentabilidade do funcionário para as organizações bancárias pesquisadas:

(...) um dos meus colegas, ele não tem as duas pernas, as duas pernas são próteses, e ele ocupava um cargo similar ao meu, ele lidava com pequenas empresas, com empresas que faturam até um milhão ao ano. Então um camarada que veio de uma superintendência que assumiu na época, virou pra ele de cara e falou assim: Mas como é que você vai fazer pra visitar, precisar visitar essas empresas nessa rua toda aqui, cê aguenta andar? Tipo assim, totalmente insensível (...)" (Entrevistado 7)

(Sobre a visão do entrevistado quanto ao desenvolvimento profissional de PCD's no banco) (...) de olhar pra essa pessoa e talvez achar que ela não vai conseguir, ela tem uma deficiência, ela não vai conseguir atingir o mesmo nível de, de, de atendimento, de *performance*, de resultado que eu que sou normal atinjo, entendeu. Talvez eu acho que, eu acho que é bem formado em preconceito mesmo. (Entrevistado 9)

Tanto os relatos do entrevistado 7 quanto o do entrevistado 9 evidenciam a associação da deficiência à baixa *performance*, baixa produtividade ou incapacidade. Estudos de Tette, Carvalho-Freitas e Oliveira (20014); Lorenzo e Silva (2017) e Libardi e Faleiros (2019) evidenciam que, por conta da divisão de tarefas, PCDs, de maneira geral, PCDs são colocadas em tarefas mais repetitivas e simples. Isso acaba contribuindo para reforçar o preconceito contra PCDs, como se não pudessem desenvolver atividades nas quais todas as suas habilidades intelectuais, técnicas, sócio emocionais e comportamentais fossem utilizadas.

6.4 Preconceito e ascensão profissional

A ascensão profissional está associada ao preconceito sobre a produtividade de PCDs. Os trechos a seguir revelam as dificuldades que eles enfrentam.

Mas em termos de crescimento, de cargos, de promoção, eles ficam estáticos, é a visão do Banco hoje, eles precisam de pessoas dinâmicas pra te dar resultado, e muitas vezes, igual esse rapaz, ele tem dificuldade, por exemplo, se eu fizer 10 visitas por dia, né? (...) então essa é a visão, é uma carnificina mesmo, entendeu? É a realidade! (Entrevistada 12)

Não vi nenhum ser promovido. E olha que foram... mais de 19 anos, não vi nenhuma assim, ser realmente, é... normalmente os cargos que elas foram contratadas...é... sabe aquela sensação que faz inglês ver, pra parecer politicamente correto, efetivamente ser promovido, não. Os que eu conheci, muitos permaneceram nos cargos, sempre nos mesmos cargos. (Entrevistado 13)

Nunca vi, nunca vi pelo menos até agora, é... gerente geral,... mesmo o gerente médio né é... portadores de necessidades especiais. (Entrevistado 14)

(...) pelo menos os que eu conheço que são deficientes estão no mesmo cargo a uma vida inteira, entendeu? Não vi crescer dentro do banco. (Entrevistada 3)

De forma geral, por conta da lei de cotas, as organizações costumam dizer que possuem políticas de inclusão de PCDs, por outro, não criam condições de desenvolvimento e ascensão na carreira do funcionário com deficiência. Ocorre, portanto, o cumprimento de uma imposição legal, expressa pela frase "faz para inglês ver, para parecer politicamente correto". Assim, parece que a inserção de PCDs ocorre nas organizações não porque elas realmente

estão preocupadas com a inclusão, mas porque são obrigadas a cumprir a lei que determina a reserva de vagas. Pode ser usado, inclusive, como mecanismo de construção de uma imagem positiva perante o público interno e externo e perante a sociedade, adquirindo *status* de responsabilidade social. Na verdade, parece não haver uma inversão da lógica produtivista, a fim de adequar a produtividade às limitações físicas de locomoção do funcionário. Portanto, PCDs acabam ficando “estáticos”, pois a dinamicidade para dar resultados exigidos pelo Banco é mais facilmente conseguida por aqueles que não possuem deficiência. A utilização da expressão “é uma carnificina mesmo” denota a ideia de que não há, na prática, uma preocupação plena com os indivíduos. A inclusão de PCDs se efetiva de maneira relativa, pois, percebe-se que eles não conseguem atingir níveis gerenciais mais altos, porque as empresas não estão dispostas a adequar seus cargos ou funções gerenciais bem como as exigências em torno dos resultados e metas, às limitações das PCDs.

Outros relatos reforçam que PCDs contratadas podem vivenciar dificuldades ou impossibilidade de ascensão profissional por conta de suas limitações, pelo fato de as empresas, possivelmente, não estarem dispostas a fazer adequações necessárias dos cargos e funções.

Não, ele nunca vai ser promovido. Eu sei de um caso que também era PLD que chegou a ser gerente de relacionamento, não foi a gerente de agência porque era negra, porque tinha a deficiência, porque em números era, vamos falar ... a top! E depois acabou sendo mandada embora. (...). Claramente um preconceito e era só uma dificuldade de andar, pouca dificuldade pra andar mas ela tinha números melhores que qualquer outra pessoa, tanto que foi pra outro banco, tá arrasando em outro banco, foi concursada pra outro banco e dentro da nossa empresa ela não teve essa oportunidade (...) (Entrevistada 1)

Ele é concursado, (...), eles falam “vamo pega uma coisa fácil pra ele fazer.” E ele vai ser aquele escriturário pro resto da vida, provavelmente ele não vai ter uma oportunidade de crescimento. (Entrevistada 4)

As pessoas com deficiência podem sofrer preconceitos dentro da sociedade por serem julgadas como pessoas que possuem faltas ou impossibilidades (Silva, 2006). Além desse julgamento equivocado, as PCDs podem ser consideradas “insuficientes” para uma sociedade que se utiliza incessantemente o corpo para interesses econômicos e que chega ao ponto até de ser comparado com uma “mercadoria que gera lucro” (Silva, 2006).

A partir da lógica capitalista abordada por Silva (2006), que norteia a sociedade, as pessoas com deficiência, em alguns aspectos, podem ser consideradas pelos outros como menos rentáveis do que uma pessoa sem deficiência. Sendo assim, quando uma PCD integra o quadro de funcionários de uma organização bancária, eles tendem a ficar estagnados em determinada função, pois são julgados como incapazes de produzir mais, já que possuem deficiência, conforme apontaram os resultados desta pesquisa.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta pesquisa foi compreender, a partir da percepção dos bancários de agências do Sul de Minas, como ocorre o preconceito contra PCDs no ambiente de trabalho. Os resultados evidenciam que o preconceito ocorre na inserção e ascensão profissional de PCDs nos bancos, na associação entre PCDs, diferença e produtividade; e quanto ao cumprimento da lei de cotas.

No caso da inserção, o preconceito faz com que, tanto gerentes quanto demais funcionários, desenvolvam medo e desconfiança relacionada ao trabalho de PCDs. Observa-se a falta de preparo da gerência dos bancos e dos funcionários em construir um ambiente que promova a inclusão de PCDs, isso vem ao encontro das pesquisas realizadas por Assis e Carvalho-Freitas (2014); Lorenzo e Silva (2017); Aoki *et al.*, (2018), que apontam a necessidade de maior conhecimento em como lidar com PCDs. Apesar de a inserção de PCDs nos bancos potencialmente provocar resistências, dificuldades ou medo, também pode ser um caminho para o aprendizado e para a quebra de preconceitos (Assis & Carvalho-Freitas, 2014; Aoki *et al.*, 2018; Carvalho- Freitas, 2009).

A baixa produtividade e *performance* são associadas ao trabalho de PCDs e usadas como justificativa para a falta de oportunidades de ascensão profissional. Nesse caso, o corpo, muitas vezes, é associado à sua funcionalidade para o trabalho para gerar produtividade e lucro. Assim, PCDs, de maneira geral, são colocados em tarefas mais repetitivas e simples, o que converge com estudos de Tette, Carvalho-Freitas e Oliveira (20014); Lorenzo e Silva (2017) e Libardi e Faleiros (2019). Isso acaba contribuindo para reforçar o preconceito contra PCDs, como se não pudessem desenvolver atividades nas quais todas as suas habilidades intelectuais, técnicas, sócio emocionais e comportamentais fossem utilizadas.

Por fim, verificou-se o preconceito contra a lei de cotas, como se fosse uma “vantagem” para PCDs e não uma política para garantia de direito ao trabalho. Acreditamos que, por mais que a Lei de cotas para PCDs seja passível de críticas ou limitações, é muito importante contribuir com a inserção de PCDs no setor bancário. Caso contrário, seria muito mais difícil que eles conseguissem trabalhar no setor bancário.

O preconceito, apesar de aqui ter sido percebido e constatado no setor bancário, não é exclusividade apenas desse setor e nem apenas dos bancários. O preconceito se manifesta nos diversos espaços, organizações e setores produtivos. Portanto, como sugestão de pesquisas futuras, o preconceito sofrido por PCDs pode ser estudado em outros contextos, principalmente, no que se refere à sua ocorrência em processos de promoção e ascensão profissional.

REFERÊNCIAS

- Alves, A. P. R.; & Silva, N. R. (2020). O Que as Pessoas com Deficiência Intelectual Pensam sobre a sua Participação no Trabalho a Partir de Dois Estudos de Casos. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 26(1), 109-124.
- Aoki, M.; Silva, R. M.; Souto, A. C. F.; & Oliver, F. C. (2018). Pessoas com deficiência e a construção de estratégias comunitárias para promover a participação no mundo do trabalho. *Revista brasileira de educação especial*, 24(4), 517-534.
- Aranha, M. S. F. (2001). Paradigmas da relação da sociedade com as pessoas com deficiência. *Revista do Ministério Público do Trabalho*, 11(21), 160-173.
- Assis, A. M.; & Carvalho-Freitas, M. N. (2014). Estudo de caso sobre a inserção de pessoas com deficiência numa organização de grande porte. *REAd. Revista Eletrônica de Administração*, 20(2), 496-528.
- Assunção, R. V.; Carvalho-Freitas, M. N.; & Oliveira, M. S. de. (2015). Satisfação no trabalho e oportunidades de desenvolvimento da carreira entre profissionais com deficiência. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 15 (4), 340-351.
- Bahia, M. S. (2006). *Responsabilidade social e diversidade nas organizações: contratando pessoas com deficiência*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Camino, L., Silva, P., Machado, A., & Pereira, C. (2001). A Face Oculta do Racismo no Brasil: Uma Análise Psicossociológica. *Revista de Psicologia Política*, 1(1), 13-36.
- Carvalho-Freitas, M.N.; & Marques, A. L. (Org.). (2009). *O trabalho e as pessoas com deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico*. 1ª Ed. (2008), 1ª reimpr. Curitiba: Juruá.
- Carvalho-Freitas, M. N. (2009). Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso. *Revista de Administração Contemporânea*, 13, p. 121-138.
- Carvalho-Freitas, M. N. Tette, R. P. G.; Soza, G. C. Bentivi, D. R. C.; & Oliveira, M. S. (2019). Percepção de desempenho de pessoas com deficiência e desenho do trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 19 (4), 781-790.
- Constituição da República Federativa do Brasil (1988). Recuperado de: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. (1999, 20 de dezembro). Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm.

Dutra, F. C. M. S.; Paz, I. T. M.; Cavalcanti, A.; & Aramaki, A. L. (2020). Oportunidades no mercado de trabalho: análise das vagas de emprego disponíveis para pessoas com deficiência. *Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional*, 28(1). 147-163.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2010) – *Pesquisa nacional por amostra de domicílios*. Rio de Janeiro: IBGE. Recuperado de <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao>

Jackson, C., Furnham, A., & Willen, K. (2020). Employer willingness to comply with the disability discrimination act regarding staff selection in the UK. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 119-129.

Kobata, C. M.; Braghin, G. S.; Nascimento, K. C.; Dámario, E. Q.; & Soranz, R. F. (2017). Pessoas com deficiência: sua percepção quanto às possibilidades e dificuldades de crescimento de carreira. In: *ENCONTRO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO EMPRESARIAL E MEIO AMBIENTE*, São Paulo.

Libardi, A. L. P.; & Faleiros, P. B. (2019). Desafios, Possibilidades e Estratégias para a Inserção de Pessoas Com Deficiência no Mercado de Trabalho e a (Não) Efetividade da Lei de Cotas. 2019. *Rev. Bras. Educ. esp.* 25(3).

Lima, M. P., Tavares, N. V., Brito, M. J., & Cappelle, M. C. A. (2013). O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. *Revista de Administração Mackenzie*, 14(2), 42-68.

Lorenzo, S. M.; & Silva, N. R. (2017). Contratação de pessoas com deficiência nas empresas na perspectiva dos profissionais de recursos humanos. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 23 (3) 345-360.

Maia, A. M. de C.; Carvalho-Freitas, M. N. (2015). O trabalhador com deficiência na organização: um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho. *REAd. Revista Eletrônica de Administração*, 21(3), 689-718.

Maia, L. M.; Camino, C.; & Camino, L. (2011). Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho: Uma Análise do Preconceito a partir das Concepções de Profissionais de Recursos Humanos. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 6(1), janeiro/julho.

Ministério do Trabalho e Emprego (2016). *Pessoas com Deficiência conquistam cada vez mais espaço no mercado de trabalho*. Recuperado de: <http://trabalho.gov.br/noticias/3836-pessoas-com--deficiencia-conquistam-cada-vez-mais-espaco-no-mercado-de-trabalho>

Miranda, A. R. A., Cappelle, M. C. A.; Sampaio, J. M., Bujato, I. A., & Siqueira, R. F. B. de. (2020). Isso já está superado!: A justificação do preconceito no setor bancário. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 20(1), 947-955.

Moreira, L. B.; Cappelle, M. C. A.; Carvalho-Freitas, M. N. (2015) A dinâmica identitária de pessoas com deficiência: um estudo no Brasil e nos Estados Unidos. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 16(1), 40-61.

Morin, E. M. (2001). Os sentidos do trabalho. *Rev. adm. empresas*. 41(3). July/Sept.

Nepomuceno, M., Assis, R., & Carvalho-Freitas, M. (2020). Apropriação do Termo “Pessoas com Deficiência”. *Revista Educação Especial*, 33, e15/ 1-27.

Omote, S. (1994). Deficiência e não deficiência: recortes do mesmo tecido. *Revista Brasileira de Educação Especial*, v. 1(2), 65-74.

Ribeiro, M. A.; & Ribeiro, F. (2012). O desenvolvimento da carreira de pessoas com deficiência em empresas: dificuldades e perspectivas. *Ger. Interinst. Psicol.* 5(1), jun.

Santos, J. C.; Carvalho-Freitas, M. N. (2018). Sentidos do trabalho para pessoas com deficiência adquirida. *Psicologia & Sociedade*, 30.

Silva, L. M. (2006). O estranhamento causado pela deficiência: preconceito e experiência. *Revista Brasileira de Educação*. 11(33), 424-434, set./dez.

Tette, R. P. G.; Carvalho-Freitas, M. N.; & Oliveira, M. S. (2014). Relações entre significado do trabalho e percepção de suporte para pessoas com deficiência em organizações brasileiras. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 19(3), 217-226.

Violante, R. R.; & Leite, L. P. (2011). A empregabilidade das pessoas com deficiência: uma análise da inclusão social no mercado de trabalho do município de Bauru, SP. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 14(1), 73-91.