



Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais

Anais

III Seminário Internacional Sociedade Inclusiva *Ações Inclusivas de Sucesso*

Belo Horizonte
24 a 28 de maio de 2004

Realização:



Sessão de Comunicação “Ações Afirmativas e Inclusão no Trabalho”

PROVER - INCLUSÃO NO TRABALHO

Flavia Maria de Paiva Vital

CET - Cia de Engenharia de Tráfego

Rua Inglês de Souza, 642 /24 – Jardim da Gloria – São Paulo – SP

Telefone: (011) 5572 1867

E-mail: flaviampv@uol.com.br

1. Considerações Iniciais

O Programa PROVER surgiu da necessidade de estarmos incluindo na Companhia de Engenharia de Tráfego de São Paulo colaboradores deficientes visuais de um dos programas sociais da Prefeitura Municipal de São Paulo, a Operação Trabalho.

Nosso trabalho foi elaborado a partir de contatos com serviços que atuam na área de encaminhamento profissional de deficientes para obtermos informações a respeito das atividades por eles desenvolvidas, com profissionais deficientes visuais que atuam no mercado de trabalho, a fim de sabermos de suas atividades, e com empresas para avaliar a eficiência do deficiente visual no desempenho das tarefas exigidas no exercício de determinada função.

2. O Deficiente Visual no Mercado de Trabalho

Um dos fatores que dificultam a colocação do deficiente visual no mercado de trabalho é o conceito errado, para a maioria dos empregadores, de que a deficiência afeta outras funções do indivíduo. No entanto, o cego é uma pessoa como as demais, com preferências, aptidões, dificuldades e capacidade produtiva.

Desconhecendo as diversas atividades que podem ser realizadas pelo deficiente, os empregadores receiam dificuldades de inclusão nos grupos de trabalho, temem a ocorrência de acidentes e preocupam-se com o custo de adaptações e aquisições de equipamentos especiais.

Outro fator determinante é a falta de qualificação profissional de um grande número de deficientes. Por isso, a importância do desenvolvimento de ações voltadas para a capacitação para o trabalho.

Além do comportamento ético, existem outros motivos para as empresas adotarem uma política inclusiva em relação às pessoas com deficiência. O prestígio que a contratação desses profissionais traz às empresas é evidenciado nos resultados da pesquisa “Responsabilidade Social das Empresas – Percepção do Consumidor Brasileiro”, realizada anualmente no Brasil pelo Instituto Ethos em parceria com a Indicador Opinião Pública e com o jornal Valor Econômico. Esta pesquisa, nos anos de 2000 e 2001, mostra que a contratação de pessoas com deficiência está em primeiro lugar entre as atitudes que estimulariam o consumidor a comprar mais produtos de determinada empresa e recomendar-las aos seus amigos.

Também no âmbito interno da empresa existem ganhos. O desenvolvimento de uma política de inclusão estimula o espírito de equipe, motiva os funcionários e impulsiona seu desempenho. A preocupação com a acessibilidade dos empregados deficientes faz com que o ambiente de trabalho beneficie a todos que circulam por ele, sejam colaboradores ou usuários.

A empresa socialmente responsável que pratica políticas de inclusão é melhor, mais humana e mais justa para todos, inclusive para seus funcionários e para os públicos por ela impactados.

3. Acessibilidade Arquitetônica

Os deficientes visuais, sejam cegos ou com visão subnormal, adquirem autonomia de locomoção em seus ambientes de trabalho. Os deficientes visuais se utilizam da bengala como principal meio de locomoção. Podemos considerar, no entanto, que o uso exclusivo de bengala não dispensa a colaboração de eventuais guias humanos ou informantes, ainda que seja apenas para prevenir acidentes ocasionais ou, simplesmente, facilitar o acesso, entre outras possibilidades de interação.

A disposição desordenada e caótica do mobiliário urbano ganha realce e visibilidade através das pessoas cegas que deparam com barreiras, cuja maleabilidade e altura não são detectadas pela bengala. Porém, não torna os ambientes restritivos com espaços inacessíveis e estruturas excludentes, como para os deficientes físicos.

Algumas medidas podem ser tomadas para criar um ambiente facilitador à mobilidade do deficiente visual, como a colocação de pisos táteis indicando a presença daquilo que a pessoa não consegue perceber à sua frente, da cintura para cima, como prateleiras, urnas e outras; e a implantação de linhas guia.

4. A CET

A Companhia de Engenharia de Tráfego - CET de São Paulo é uma empresa de economia mista vinculada à Secretaria Municipal de Transportes de São Paulo, que conta hoje com aproximadamente 4.000 colaboradores.

Sua missão é “prover mobilidade com segurança no trânsito, contribuindo para a cidadania e qualidade de vida”, em uma cidade com 1.509 km de área e 10,6 milhões de habitantes. A empresa administra por dia 15 milhões de viagens motorizadas e 6,2 milhões de viagens a pé. Pela própria natureza de suas atividades é empresa com uma grande responsabilidade pública e social. Além disto, participa ativamente dos Programas Sociais da Prefeitura de São Paulo, foi pioneira na implantação do Programa Primeiro Emprego, e mantém colaboradores dos Programas Bolsa Trabalho, Começar de Novo e Operação Trabalho. Em reconhecimento ao engajamento em programas sociais, a CET

recebeu o Prêmio Empresa Cidadã, conferido no 5º Fórum Nacional de Cidadania Empresarial, pelo Instituto Marketing e Negócios, e o título de Empresa Amiga da Criança concedido pela Fundação Abrinq.

5. Deficientes visuais na CET

Os deficientes visuais foram encaminhados à CET através do Programa Operação Trabalho, desenvolvido pela Prefeitura Municipal de São Paulo, que atende especialmente trabalhadores desempregados por mais de oito meses, com idade superior a 18 anos, vindos de famílias de baixa renda. Os participantes são remunerados por um período de até nove meses.

São objetivos do Programa: resgatar a auto-estima e valorizar as habilidades, possibilitar o aprendizado de atividades laborais, a reinclusão social e a reinserção no mercado de trabalho.

Para a empresa, além de os tornarem colaboradores produtivos, houve a busca na melhoria na qualidade da prestação do serviço hoje desenvolvido.

Com esta política elegemos a atividade de rádioescuta, dentro da operação de tráfego, como prioritária.

6. Operação de Tráfego

A operação de tráfego consiste na alocação de uma equipe especialmente treinada, composta de técnicos e engenheiros, que se revezam em turnos e percorrem roteiros formados pelas principais vias, por onde circulam cerca de 70% do volume de veículos da cidade. Esta equipe atua na priorização da circulação do transporte coletivo, dos pedestres, das cargas e do tráfego geral.

A operação do tráfego remove interferências que obstruem o sistema viário, a maior parte constituída por veículos quebrados e acidentes com ou sem vítimas, além de prestar orientação aos motoristas, verificar as sinalizações danificadas, operar semáforos em

caso de falta de energia, fiscalizar o trânsito, indicar caminhos alternativos, atuar em enchentes e em outras ocorrências na via.

O processo é realizado nas 24 horas do dia, em todos os dias da semana, e é apoiado pela Central de Operações que fornece informações para atuações com agilidade e prontidão nas ações e mantém integração com todas as entidades que atuam no cotidiano e nas emergências da cidade, como Bombeiros, Resgate, Comdec, Subprefeituras, Comgás, Eletropaulo, Dersa, DER e Sabesp, entre outras.

Para assegurar uma operação rápida e eficiente a equipe é munida de aparelhos de radiocomunicação pelos quais a Central de Operações fornece apoio e informações do sistema viário.

As informações são obtidas através do monitoramento de 115 câmeras de TV colocadas em pontos estratégicos, 39 Postos Avançados de Campos - PACs, cujos operadores observam partes significativas da extensão do viário.

Além deste apoio, a equipe operativa conta com o Rádio Escuta das seis Gerências responsáveis pela Operação do Tráfego.

7. Rádio Escuta

A Rádio Escuta é hoje uma atividade desenvolvida pelo Setor de Tráfego das Gerências de Engenharia de Tráfego, não havendo um posto de trabalho apropriado para este fim. Assim a proposta é ativar o posto de trabalho Rádio Escuta do Comunicador da Central de Operações e a escuta de várias emissoras de Rádio AM/FM, que através de seus boletins, entrevistas e reportagens constituem-se em importante canal de comunicação com a população, colaborando para informar sobre as condições do trânsito.

O período previsto é das 7h às 22h, em 3 turnos. Serão locados 03 colaboradores deficientes visuais da Operação Trabalho por posto, em cada uma das Gerências de Engenharia de Tráfego, nos seguintes horários:

Turno I: 7h às 13h

Turno II: 11h30 às 17h30

Turno III: 16h às 22h

8. Benefícios

Tendo um colaborador específico para desenvolver esta atividade, a melhoria no atendimento e apoio à equipe operacional, quando em campo, será imediata. Haverá otimização do tempo de resposta às necessidades do dia-a-dia.

A Central de Operações será informada das ocorrências de trânsito noticiadas por estações de rádio AM/FM.

A Gerência estará monitorando a comunicação das equipes operacionais nas duas faixas de transmissão, promovendo maior integração entre as equipes operacionais e acompanhando o desfecho das principais ocorrências.

9. Posto de Trabalho

Cada Gerência de Engenharia de Tráfego terá um posto de trabalho equipado com um microcomputador Pentium II com 64 Mb de RAM, com 13 Gb de disco rígido, CD Rom com 8x e Placa de Som de 16 bits (Sound Blaster ou 100% compatível), com Windows 2000 e XP e software para leitura de tela Virtual Vision 4.0 da empresa Micropower, pelo qual optamos por ser o mais utilizado nos cursos de microinformática para deficientes visuais. Um rádio fixo que opera em frequência UHF, um aparelho receptor AM/FM, um telefone, equipamentos já existentes não necessitando quaisquer adaptações. Além disto o posto terá uma lista telefônica em Braille constando os telefones da Diretoria Operacional, SET, Central de Operações, GETs e todos os ramais dos Departamentos Internos da área. Várias são as instituições que transcrevem em Braille gratuitamente; para este trabalho utilizamos os serviços da Biblioteca Braille do Centro Cultural São Paulo pela proximidade e ser órgão da Prefeitura Municipal de São Paulo.

10. Capacitação

Contamos com doze colaboradores da Operação Trabalho da Prefeitura de São Paulo nesta fase do Projeto. Para a excelência no desenvolvimento da atividade Rádio Escuta,

são quatro os cursos previstos: Relações Interpessoais, Relacionamento com o Cliente, Microinformática e Radiocomunicação.

Optamos por encaminhar nossos colaboradores para fazerem alguns dos cursos na Associação dos Deficientes Visuais e Amigos - ADEVA, que os ministra gratuitamente e é uma entidade reconhecida como uma das principais que trabalham pela inclusão do deficiente visual no mercado de trabalho na cidade de São Paulo.

10.1 Relações Interpessoais

O curso objetiva despertar as pessoas para a importância dos fundamentos éticos e morais nas relações interpessoais no trabalho, promove a elevação da auto-estima das pessoas, discute as regras de comportamento no trabalho.

Estimula a cooperação nas relações de trabalho e aperfeiçoa o processo de comunicação na busca de mais fluidez deste processo. Reconhece e estimula potencialidades, como criatividade, iniciativa e autonomia responsável. **(ADEVA)**

10.2 Relacionamento com o Cliente

Este curso foi desenvolvido pela CET no intuito de melhorar os atendimentos face a face, telefônico e via *e-mail* realizados pelos colaboradores da empresa. Conteúdo: a CET e o relacionamento com o cliente, descrição do negócio da CET, entendendo sobre relacionamentos, o processo de comunicação no relacionamento com o cliente, aspectos profissionais indispensáveis para o atendimento bem-sucedido, técnicas para atendimento ao cliente, administração de conflitos e clientes sob pressão, canais de comunicação do cliente com a CET. **(CET)**

10.3 Microinformática

Este treinamento prepara o deficiente visual para utilização de computadores e programas que possam não apenas contribuir para realização de relatórios diários das atividades desenvolvidas, bem como ampliar a capacidade de comunicação do cego ou do portador de visão subnormal. O curso consiste em ensinar o manuseio e domínio do teclado, a

utilização de programas do Windows através do leitor de tela Virtual Vision e acesso a Internet. (ADEVA)

10.4 Radiocomunicação

O curso de radiocomunicação foi dividido em dois módulos. Um teórico que consta de noções de ética de operação, e do código Q, que é o padrão de comunicação via rádio da empresa. O outro módulo é o prático, onde os colaboradores tomam contato com o equipamento e as rotinas da empresa. (CET)

11. Considerações Finais

Este projeto vem sendo desenvolvido conjuntamente com a Política de Inclusão através da Acessibilidade para Pessoas Deficientes e com Mobilidade Reduzida da Secretaria Municipal de Transportes - SMT , São Paulo Transportes – SPTrans e a Companhia de Engenharia de Tráfego – CET. Os colaboradores se encontram na fase de capacitação em Microinformática, já tendo concluído os cursos de Relações Interpessoais, Relacionamento com o Cliente e o Primeiro Módulo do curso de Radiocomunicação.

Os candidatos só deverão assumir os postos de trabalho após estarem devidamente capacitados, uma vez que as gerências que receberão esta mão-de-obra não têm estrutura e preparo para monitorar os treinamentos necessários.

Os postos de trabalho estão planejados para atender tanto os deficientes visuais como os videntes, de acordo com uma política inclusiva.

O público interno está sendo preparado para receber os novos colegas deficientes visuais, através de palestras, como a já proferida no dia 29 de janeiro deste ano, pelo webdesigner Marco Antônio de Queiroz, “ Como é ser Cego”. Está prevista a distribuição da cartilha “Como Lidar Conosco”, em elaboração.

Acrescentamos que, até o momento, não foi necessário o investimento de verba específica para o desenvolvimento deste projeto.

Referências

INSTITUTO ETHOS. O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência. São Paulo, 2003.

QUEIROZ, Marco Antônio de. Cegueira: Mito e Realidade. Disponível em: <<http://www.bengalalegal.com.br/mito.php>> Acesso em 02 de fevereiro de 2004.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Vida Independente. São Paulo, 2003.