

---

## DIVERSIDADE ORGANIZACIONAL A PERCEPÇÃO DE TRABALHADORES DA CIDADE DE PORTO VELHO RONDÔNIA

**Beatriz Oliveira dos SANTOS<sup>1</sup>; Felipe Junior Vieira do CARMO<sup>1</sup>; Gleydson Souza GUINAPE<sup>1</sup>; Jéssyka Rayane Paula FERREIRA<sup>1</sup>; Kesia Gomes dos SANTOS<sup>1</sup>; Naydla Maria Castro NUNES<sup>1\*</sup>; Rebeca Rodrigues FORTUNATO<sup>1</sup>; Thais Fernanda Lobato ROCA<sup>1</sup>; Vitor Bastos Alves de OLIVEIRA<sup>1</sup>; Walisson Vinicius Moreira GONÇALVES<sup>1</sup>.**

1. Centro Universitário São Lucas, Porto Velho, Rondônia, Brasil.

\*1. Autor correspondente: naydlanunes@live.com

**RESUMO:** O presente trabalho tem como fato inicial demonstrar para a população rondoniense a inclusão da Gestão da Diversidade dentro das empresas tanto públicas como privadas. A incrementação da diversidade dentro de uma organização não só será um ponto positivo para a imagem da empresa como auxiliará na aceitação das diferenças entre as pessoas favorecendo numa comunicação perfeita e eficaz, levando o grupo a desempenhas melhor suas tarefas. Nesse contexto, foi elaborado uma pesquisa qualitativa por meio de um questionário online compartilhado em diversas empresas no município de Porto Velho, no qual suas questões são divididas entre informações gerais e pessoais. Através das respostas levantadas foi analisado e verificado a falta de implementação da diversidade nas empresas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Sociedade; Inovação; Desvantagens

### INTRODUÇÃO

O papel fundamental da Gestão da Diversidade dentro das organizações ocorre como um auxílio na construção do mercado de trabalho mais igualitário, favorecendo na aceitação das diferenças profissionais e diminuindo assim o preconceito (racial, orientação sexual, cultural, religião etc..) ou algum tipo de deficiência física. Esta forma de gestão em voltar-se para o tema também está associada às descobertas de estudos que relacionam a diversidade dos integrantes ao aumento da performance das equipes, e naturalmente, ao aumento dos resultados organizacionais. É nesse caminho que a diversidade vem se inserindo na contra mão para mudar a realidade dentro das organizações, influenciando nos processos de contratação e eliminando a discriminação no ambiente de trabalho. Em outras palavras ela funciona como uma ferramenta-chave na gestão das empresas, ao qual buscam a vantagem competitiva, captando desta forma profissionais com diferentes formações e experiências. Em uma sociedade com graves problemas de justiça, há quem defenda que a valorização da gestão da diversidade teria um aspecto altamente positivo por representar iniciativas promissoras de inclusão social. De acordo com Fleury (2000, p.19).

Embora o povo brasileiro valorize sua origem diversificada, e goste de se imaginar como uma sociedade sem preconceitos de raça ou de cor, ele reflete na realidade uma sociedade

---

estratificada, em que o acesso às oportunidades educacionais e às posições de prestígio no mercado de trabalho é definido pelas suas origens econômicas e raciais.

A inclusão da diversidade dentro das empresas contribui principalmente na inovação, na criatividade e no engajamento dos profissionais. O reconhecimento profissional pela empresa influencia para que os mesmos trabalhem motivados. Entretanto, existem empresas que se beneficiam do tema apresentado apenas por marketing, promovendo produtos ou apenas para manter uma boa aparência da empresa no meio comercial, é notável também que grande parte das equipes dos colaboradores são formados apenas por um tipo de gênero, outra questão é na contratação de novos colaboradores, no qual é possível ver que quando se fala da diversidade na empresa infelizmente não ocorre.

A relevância do trabalho tem como objetivo analisar e esclarecer a real gestão da diversidade dentro das empresas. Assim, futuramente o estudo poderá servir como base para uma nova questão debatida. E esperamos que futuramente as empresas deem uma maior atenção sobre o tema e que passem a adotar essa política de atribuição da diversificação.

De toda forma a iniciativa de inserir dentro da organização o modelo da gestão da diversidade contribui na compreensão das diferenças entre os indivíduos, na esperança de que futuramente resulte numa boa aceitação. A ferramenta de gestão aqui exposta não é um tema fácil de promover e implementar, é um desafio que deve ser abraçado por todos da organização, assim, traçaram novos pensamentos criativos e de inovação.

## **MATERIAL E MÉTODO**

A diversidade é um conjunto de pessoas com características e qualidades diferentes que fazem parte de grupos culturais. Nos grupos organizacionais a diversidade pode ser compreendida por profissionais que apresentam diferentes idades, etnias, necessidades especiais, religião, estado civil, crenças variadas, orientações sexuais, classes sociais distintas, gêneros e culturas. A cultura organizacional contempla a diversidade como parte estratégica da organização que favorece o crescimento e a inovação de pessoas de toda a rede de relacionamentos. Na Declaração Universal dos Direitos Humanos, documento adotado pelas Nações Unidas em 1948, encontra-se um marco básico para a ação concreta: Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos, sem distinção de raça, cor, sexo, idioma, religião, origem nacional ou social, posição econômica e nascimento.

O papel das empresas dentro da sociedade atualmente ocupa um papel que vai além de

---

gerar emprego e riquezas, elas ocupam um grande poder político e social. Poder político: pois são as maiores financiadoras de campanha em qualquer lugar do mundo. Poder social: as ações que determinada empresa toma são de grande relevância para todos os seus componentes, para sociedade em sua volta e o meio ambiente.

A empresa para ser economicamente sustentável precisa gerar riquezas e lucros, pois ela não é uma atividade assistencialista ou beneficente, a primordial atividade dela é ter a capacidade de gerar riquezas e movimentar a economia da sua localidade. O segundo ponto para a empresa ser socialmente responsável é o domínio legal, pois ela necessita obedecer às regras e normas do local onde está inserida, seja normas municipais, estaduais e federais. A empresa não pode deixar de descumprir as determinações legais que impactam na sua operação. O terceiro ponto é o mais difícil, a empresa precisa ir além, não basta ela cumprir os requisitos legais de onde ela está situada, ela precisa também ter uma atuação que vai além da atuação que a lei determina. É preciso ter ações afirmativas que mostrem seu compromisso com o meio ambiente, os trabalhadores, as atividades governamentais e a sociedade como um todo, antes que uma lei a obriguem.

As diferenças entre os trabalhadores advêm do sexo, idade, raça, religião, etnia, orientação sexual, classe social, relações familiares, etc. Para incrementar a diversidade numa organização não é suficiente aumentar a representação de cada um destes grupos, pois isso levaria ao caos, conclusão de que a coesão do grupo é reduzida na diversidade cultural é baseada na ideia que as pessoas são atraídas e se sentem mais confortáveis e satisfeitas com membros de grupo que se assemelham mais com elas, ou seja, em um meio de culturas homogêneas. Por sua vez, a diferença entre as pessoas pode se tornar uma barreira para uma comunicação perfeita e eficaz, causando falta de entendimento que pode levar o grupo a desempenhar pior suas tarefas. Devido a essas e outras, a diversidade cultural e a pluralidade devem possuir suas limitações, ou seja, um limite inferior e superior para que a diversidade se torne valor, fazendo com que toda a diferença, antes motivo de desigualdades, se torne vantagem competitiva.

Na década de 60 em resposta à discriminação racial ocorridas nas empresas. Foi promulgado o conceito da diversidade nos Estados Unidos pelo movimento AFFIRMATIVE ACTION (movimento de reivindicações democráticas internas, cujo objetivo era a extensão da igualdade de oportunidade a todos), formados por Hispânicos, Asiáticos e Índios, logo em 1991 foi inserido os deficientes físicos. Através do regulamento federal emitido naquela época, todas as empresas deveriam observar a diversidade existente em seu grupo de funcionários procurando assim, o equilíbrio no mercado de trabalho. Foi somente na década de 90 que a

---

Diversidade passou a ser parte de estratégias de negócios, o que fez crescer a importância da diversidade dentro da organização, possuindo prêmios como os prêmios de fundação para o prêmio Nacional de Qualidade (2003) e o prêmio The Malcolm Baldrige National Quality Award Program (2003). Essa ação teve experiências semelhantes na Europa Ocidental, na Índia, Malásia, Austrália, Canadá e entre outros. A gestão da diversidade cultural foi uma resposta empresarial à diversificação crescente da força de trabalho e às necessidades de competitividade.

Atualmente muito se é falado em diversidade, seja em locais informais ou formais. Mas a questão é, como implementar a diversidade no meio organizacional? Partimos do princípio de que impor projetos voltados para área é um grande desafio, mas sempre começaremos com um projeto, planejamento, metas, um plano de negócios que já venha em retificação com a organização. Toda empresa possui seus valores e visões voltadas para o mercado e seus colaboradores, com isso, buscarão a contratação de pessoas que estejam em alinhamento natural com o propósito estrutural organizacional e que isso seja desenvolvido, aplicado de maneira rotineira. A diversidade é o caminho para o ensejo, onde com isso trará mais competitividade por razão aos serviços e produtos diferenciados, além de se tornar um meio para o assolamento da desigualdade cultural, racial, étnico presente em nossa sociedade.

Conforme uma pesquisa da empresa de consultoria e gestão, McKinsey & Company, empresas com diversidade étnica e racial têm 35% mais chances de ter rendimentos acima da média do seu setor. Um dos meios para a execução do projeto seria a formação de um grupo, comitê ou colaboradores do RH com a função apenas de disseminar, implementar políticas para a contratação, fiscalizar, elaborar treinamentos, sanando dúvidas voltadas para a diversidade. Essas pessoas trabalham em conjunto com as outras áreas da empresa e diretoria com o propósito único de traçar estratégias que trariam a cultura da diversidade vantagens positivas no mercado para a empresa. As empresas brasileiras vêm buscando implementar políticas que tragam resultados positivos e maiores retornos a seus acionistas.

Muitas das empresas buscam cada vez mais utilizar diferentes força de trabalho como diferencial competitivo. Nesse espírito está colocada uma das novas tendências no mercado que é a Gestão da Diversidade Cultural. Há ações que podem ser promovidas ao longo do ano, além das políticas internas, processos seletivos e entre outros. O grupo pode iniciar palestras, programar uma semana da diversidade com treinamentos, gincanas, podem reforçar os valores da empresa através de e-mails, recepção de novos contratados, marketing. Fazer com que seja praticado diariamente é bom, mas podemos sempre intensificar mais a conscientização, não

---

deixando cair no esquecimento dos colaboradores e até mesmo gestores.

É necessário ter gestores e líderes capacitados e abertos à experiência em relação à diversidade e conscientizados sobre a questão, pois são a parte principal de toda estrutura e estratégia da organização. Além do privilégio de ter contato diário e direto com seus colaboradores, podendo assim, ter mais chances de propor ações específicas às suas respectivas equipes. Os gestores devem considerar a diversidade mais do que todos, pois são envolvidos na contratação, recepção, designação de tarefas e funções, assim, ele saberá usar as aptidões do novo colaborador e aproveitar o melhor que ele tem a oferecer trazendo qualidade a equipe e desenvolvendo o próprio colaborador na área.

A comunicação é vultosa em qualquer que seja o tipo de organização. É a partir desse meio que faremos a disseminação dos valores e ações necessárias para desenvolver o projeto imposto pelo comitê, pelos líderes das áreas dentre outros responsáveis por essa demanda.

Quando falamos de comunicação interna, não podemos nos referir apenas as tecnologias como e-mails e intranets, mas a outros sistemas que irão promover diálogos, trocas de experiências e informações que aumente o clima organizacional positivamente e com isso, a produtividade também. Os incentivos à diversidade que partem dos líderes são de extrema importância para o comportamento organizacional, seja através de um feedback em relação à tarefa realizada com êxito no dia, bom comportamento com as situações atípicas que o colaborador passa, que muitas vezes, não são reconhecidas. Segundo a pesquisa da Harvard Business, empresas nas quais o ambiente de diversidade é reconhecido, os funcionários estão 17% mais engajados e dispostos a ir além das suas responsabilidades, ou seja, os colaboradores ficam mais engajados a “vestir a camisa” da empresa de forma espontânea.

Ensiná-los a aceitar as diferenças dos outros e aceitar suas próprias diferenças é algo que trará benefícios para ambas as partes interessadas no assunto. No cronograma de desenvolvimento organizacional, devem estar presentes os treinamentos e capacitações voltadas para a cultura da diversidade, assim como em todos os outros treinamentos aplicados.

Todos os estudos sobre a diversidade no ambiente de trabalho apontam que a diversidade traz a inovação pelo fato de ter um choque de cultura, as diferentes visões sobre o mundo que essas pessoas têm acarretam novas ideias para corporação. Quando uma corporação conta com pessoas de origens, formações e perspectivas diferentes, conseguem olhares distintos para uma mesma questão. Tal capacidade é essencial para o desenvolvimento da empresa, afinal, a inovação é uma característica importante para as organizações que buscam o progresso. O cruzamento de culturas e crenças diferentes leva ao desenvolvimento dos profissionais de

---

maneira individual, que ao se exporem ao diferente acabam repensando suas posições diante de várias questões e se permitindo novos pensamentos e ideias. Em contrapartida, corporações que não contam com a diversidade acabam sendo vistas como um problema, já que essa característica pode comprometer a sua atuação de maneira efetiva e afetar a competitividade.

A gestão da diversidade possibilita a atração e retenção de talentos, bem como o desenvolvimento de esforços de marketing além da inovação que também é atribuída. Alves e Galeão (2004, p. 21) complementa destacando que:

[...] um bom gerenciamento da diversidade de pessoas nas organizações conduziria à criação de vantagem competitiva, o que, em tese, elevaria o desempenho da organização no mercado, tendo em vista a influência positiva de um ambiente interno multicultural, com membros de distintas experiências e habilidades.

Quando falamos em gestão da diversidade dentro de uma empresa, temos que destacar que está ficando cada vez mais comum. Encontramos empresas com uma gestão bem diversificada, empresas que quebraram barreiras ao longo do tempo, e se modernizaram diante de suas políticas, visando um bom desenvolvimento futuro e bons resultados. Mas nem sempre essa diversidade existiu, antigamente e até em dias atuais em algumas empresas, não há gestão diversificada, antes as mulheres não administravam empresas e nem ocupavam cargos importante, sempre existia a ideologia de o homem ser superior às mulheres, com o passar do tempo, houve mudanças , diversas pesquisas foram realizadas e comprovaram que uma diversificação no âmbito de trabalho, trouxeram melhores performances para a empresa e melhores resultados, diante das empresas que não tinha uma gestão diversificada.

Um estudo realizado em 1993 da consultoria norte-americana Covenant Investment Management mostrou que as cem empresas com as melhores práticas de igualdade no emprego tiveram, em cinco anos, retornos anuais de 18,3%, enquanto as cem com as piores práticas tiveram, no mesmo período, retornos de somente 7,9%. Entre os resultados potenciais da gestão da diversidade, Cox (1993), menciona os seguintes:

- Atrair e reter os melhores talentos no mercado de trabalho;
- Promover a criatividade e a inovação;
- Facilitar a resolução de problemas;
- Desenvolver a flexibilidade organizacional;
- Reconhecimento de que as pessoas de origens diferentes têm talentos diferentes e habilidades diferentes e que podem contribuir para o crescimento da empresa.

---

Segundo o artigo *Gestão da Diversidade no Brasil*, SAJI (2005). O movimento de globalização favoreceu grandemente as fronteiras culturais, religiosas e físicas em relação aos direitos civis. Possibilitando oportunidades a todas as pessoas e combatendo a todos os tipos de discriminação no mercado de trabalho.

Dois grandes fatores estão relacionados ao estudo da diversidade nas organizações. O primeiro é relacionado a políticas públicas que garantem a inclusão de minorias, promovendo a diversidade no grupo dos colaboradores nas empresas. O segundo se refere a grande participação de grupos heterogêneos na sociedade, aumentando a diversidade existente no mercado das empresas. A partir desse cenário, surge outro sentido no que se diz respeito à diversidade. Passou-se então, a relacionar diversidade com o respeito às diferenças e a não discriminação da sociedade.

No campo social os lados positivos da adoção da diversidade influenciam na diminuição do preconceito e na aceitação nos trabalhos com as relações pessoais e no exercício da cidadania. Estabelecer a diversidade na prática nem sempre é tema fácil, o discurso poucas vezes é capaz de mudar esta realidade, principalmente numa sociedade onde o preconceito é fruto de um passado de colonização e desrespeito a raça e costumes.

No Brasil suspeita-se que os programas de gestão da diversidade ainda representam apenas a inclusão de portadores de necessidades especiais sendo que as questões ligadas a etnias, sexo e cor estariam renegadas ao mito da democracia racial.

O tema atinge e abrange dos menores aos maiores grupos sociais. Envolvendo questões como etnia, orientação sexual, raça e diferenças que cada indivíduo possui, dentro disto é possível que ocorra a discriminação e exclusão social. Cada lugar do mundo possui suas particularidades e características que envolvem suas identidades culturais e a forma que é praticado o assunto, com isso, influencia na visão do real significado da diversidade.

Apesar das empresas serem contra o preconceito dentro de suas dependências essas diferenças ainda ocorrem com muita frequência em diversas delas, é lamentável saber que mesmo o corpo de direção está ciente dos acontecimentos que envolvam a discriminação deixam passar, contribuindo assim nas injustiças no emprego, podendo influenciar em grandes conflitos nos tribunais por parte das vítimas.

No entanto, o debate sobre diversidade só se torna conseqüente, quando mediado pela decodificação dos diversos elementos produtores de desigualdade entre os "diferentes" que permita diagnosticar a abrangência e o impacto social de cada um dos fenômenos e as suas particularidades para as organizações. Por essa razão, pode-se dizer, que quanto mais distante

---

do reconhecimento das minorias pela sociedade maior será a discriminação como elemento promotor de exclusão social desses grupos.

O empresariado, que detém nas mãos o gerenciamento de grande parte da economia dos países capitalistas, é capaz de usar essa mesma competência para dar novos rumos à realidade, oferecendo o que de fato é fundamental para a promoção da diversidade da força de trabalho. A maneira encontrada pelas empresas de promover essa diversidade tem sido a inclusão em seus programas de gestão corporativos, os programas de diversidade. Eles têm entre os objetivos, cultivar a diversidade como valor humano e estratégico, capacitar a organização a ter uma visão global e integrada da sociedade e, assim, atuar sobre ela.

A partir da chamada ação afirmativa que são políticas públicas no qual o objetivo é reparar desigualdades sociais historicamente existentes. As empresas americanas ao compreenderem a importância das multirracionalidades nas organizações, começaram a apostar nos mecanismos de ações afirmativas. As empresas não devem ficar limitada às ações afirmativas e devem buscar ter resultados positivos, uma grande rentabilidade promove a igualdade social e a diversidade de pessoas com a inclusão do tema, o que se torna um desafio para as administrações.

Alves e Galeão (2003), pontua a gestão da diversidade em dois tópicos, “primeiro, os programas internos às organizações são mais efetivos do que ações afirmativas porque adotam a meritocracia e não o favorecimento; segundo, os programas conduzem a criação de vantagem competitiva para a organização no mercado onde ela atua”. Entende-se que as organizações têm muito a ganhar com a diversidade, estando sempre um passo à frente em direção ao sucesso, quando estão adaptadas a praticar a diversidade de pessoas. Entretanto, não é uma questão fácil, aplicar tal diversidade quando se trata de pessoas, estamos falando de diferentes culturas, gêneros etc... muitas empresas não estão preparadas é necessário saber uma certa sensibilidade e sofisticação, para que seja alcançado aquilo que desejado. Na visão de Fleury (2000), aplicar a diversidade nas organizações está relacionada a geração de valor as empresas “administrar a diversidade significa adicionar valor à organização”.

A sociedade nas diversidades está cada vez mais exigente e inflexível em relação ao desempenho das empresas pela inclusão social, ocorrido devido ao mercado de trabalho ser instável e competitivo. Aceitar a diversidade não é apenas conseguir lidar com gêneros, cores ou orientações sexuais distintas, mas principalmente respeitar ideias, culturas e histórias de vida diferentes da sua. A busca pelo conceito e de interesse fundamental não se deve apenas a uma questão ideológica e igualitária, mas a uma vantagem estratégica para o desenvolvimento.

---

Quando uma empresa abre as portas ela valoriza a criatividade e estimula as trocas de conhecimentos e experiências. Desse modo, cria-se um ambiente de maior aprendizado e engajamento, além de torná-los mais leves e acolhedores.

Observa-se que algumas ações dentro da sociedade empresarial têm como sentido contribuir para diminuir as desigualdades que caracterizam o mercado de trabalho brasileiro. Entretanto, essas ações ainda estão enraizadas em programas sociais propagados por empresas multinacionais, que têm como sede o Brasil, e trazem para a vida empresarial do país características do modelo americano de gestão da diversidade (FLEURY, 2000).

Um dos principais fatores para esse avanço foi o surgimento de legislação que disciplinou o assunto e obrigou as empresas a cumprir quotas de pessoas deficientes. Essa obrigatoriedade surgiu na Constituição Federal, tutelada por seus interesses em vários dispositivos legais. A Lei 7.853/89 veio como forma de operacionalizar a disposição constitucional, sendo a precursora da legislação referente à tutela das pessoas portadoras de necessidades especiais. Ser deficiente representa ser portador de obstáculos a mais a serem transpostos, para não ser excluído, o portador de deficiência precisa ter mais esforços para que possa mostrar sua capacidade e potencialidade (ROSS, 1998).

A dificuldade para a contratação dos deficientes é uma realidade inquestionável nas organizações, é ainda mais visível a inexistência de oportunidades de crescimento dessa população dentro de suas carreiras. Até que as ações do programa de promoção da igualdade de oportunidade para todos surta efeitos nas organizações por força da sua obrigatoriedade, o tratamento da diversidade nas organizações brasileiras continuará restrito às questões de inclusão dos deficientes físicos no mercado de trabalho.

O tratamento da diversidade no Brasil vem sendo objeto de ações de abrangência nacional, empresas tentam aplicar cartilhas e novos métodos para tentar motivar diversidade no trabalho nas suas equipes, mas conforme as pesquisas vemos que estamos distante de uma realidade onde temos empresas realmente diversificadas, estudos apontam que mulheres ainda são minoria no ponto mais alto da hierarquia, empresas ainda mantêm o velho e clássico padrão de chefes no top, vemos que adversidade só está presente na parte mais baixa hierarquia das empresas e que infelizmente ainda temos um longo caminho a seguir.

Para SAJI (2005, pág. 47), a Serasa participa ativamente no respaldo da maioria das decisões de crédito e de negócios tomadas em todo o Brasil. A Serasa foi selecionada, dentre 900 organizações, como uma das “100 melhores empresas para se trabalhar na América Latina”. Classificada também como “Uma das melhores empresas para a mulher trabalhar no Brasil”,

---

“TOP social” onde essa premiação reconhece programas de ações de organizações que tenham apontado visão quanto ao desenvolvimento social, “TOP social Nordeste” voluntários do Serasa empenhados em ações de entretenimento de idoso e crianças, “TOP de RH” utilização adequada de estratégias, políticas internas, gestão de pessoas, competitividade saudável, “Empreendedorismo corporativo” pelo ambiente de trabalho que favorece a inovação e criatividade saudavelmente e estrategicamente, e foi premiada também pelo excelente marketing estratégico com as tele vendas e dentre outros.

Ela tem o objetivo de valorizar e disseminar a cultura de não discriminação e respeito ao ser humano. As organizações devem implantar responsabilidade social em seu cotidiano, esse comprometimento se evidencia nas ações de orientações ao cidadão, na ética e na transparência de suas realizações. Em 2001, a Serasa implantou o Programa de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência. Atualmente são mais de 75 profissionais com deficiência que circulam na empresa nas mais variadas áreas. A cada semestre são treinadas mais 12 pessoas pelo programa. O índice de aproveitamento dessas pessoas pelo programa de inclusão social da Serasa é de mais de 90%.

O foco principal do programa não é o atendimento à legislação, mas sim, trabalhar com responsabilidade social e dar oportunidades para pessoas que de alguma forma são discriminadas no ambiente de trabalho. A base do Programa Serasa de Empregabilidade de Pessoas com Deficiência é o desenvolvimento da competência profissional dos seus integrantes. Procura atingir dois objetivos: buscar empregabilidade e oferecer crescimento profissional. Empregabilidade, para a Serasa, não é somente empregar portadores de deficiência, mas abrange ações de inclusão e permanência mais efetiva desses profissionais no mercado de trabalho, com perspectivas de desenvolvimento e ascensão profissional.

A forma de inclusão do Serasa e valorização das minorias, constituiu-se como programa de referência para inúmeras empresas nacionais, sendo assim exemplo para diversas empresas afins de incluir em sua organização tal programa. O programa do Serasa passou por diversas dificuldades durante seu desenvolvimento e também para a sua manutenção para a qualidade e eficiência que são adquiridos e desejados. A dificuldade encontrada foi a qualificação das pessoas portadoras de deficiência para entrar nas turmas de qualificação profissional. O programa atende ao requerimento das pessoas com formação superior incompleta para a realização do estágio.

No entanto, como já foi discutido ao longo desse processo, a qualificação dessa mão-de-obra é incipiente. Até poucos anos atrás, os deficientes físicos passavam por diversas

---

dificuldades que dificultaram o seu acesso ao ensino, de uma forma geral. Primeiro pelas más condições públicas de acessibilidade, como preparação de ruas e calçadas, elevadores, sanitários públicos e em edifícios privados, etc., segundo, pela própria exclusão dessas minorias pela sociedade. Para resolver esse problema, a Serasa busca sua mão-de-obra em agências de empregos específicas para essa população, na AACD, Divisão de Colocação, e com associação ao CIEE – Centro de Integração Empresa Escola. Aliado a isso, a Serasa busca apoio em grupos sociais para o patrocínio da formação de deficientes, compartilhando responsabilidades com outras empresas. Outra dificuldade foi o atendimento à exigência interna do programa de que o profissional tenha independência e autonomia.

O problema da responsabilidade social reside na pessoa que tem o direito de escolha, ou apenas os ricos. Os ricos nunca tiveram uma força tão poderosa como hoje. Mesmo se o plano de gestão de diversificação do Brasil chegasse a um acordo de um modo geral, eles são importantes porque constituem grande parte do mercado empresarial, o primeiro passo é perceber que o sucesso da empresa depende das necessidades de seu público alvo para a sociedade.

Temos que ressaltar que ainda há muito para ser estudado, com essas pesquisas temos uma base do que está acontecendo e assim temos um pensamento inicial sobre a diversidade e como as empresas estão tratando esse tema, pesquisas devem ser frequentes para que fiquemos ciente sobre a evolução do tema. Com o aprofundamento do assunto de diversidade organizacional que se obteve por meio do resgate teórico e com o estudo de caso na empresa Serasa, pode-se concluir que o desenvolvimento e introdução de programas de gestão da diversidade no trabalho em empresa brasileira, de capital nacional, está, por ora, limitada ao modelo de empregabilidade de pessoas portadoras de necessidades especiais.

Em vista que ainda poucas organizações tenham adquirido programas formais mais abrangentes, envolvendo diferenças como raça, cor, gênero, existe um consenso de que este tema seja muito importante e que os gestores das empresas devem se atentar em aplicar a teoria na prática no âmbito da organização.

Como conclusão desse trabalho é possível dizer que as organizações brasileiras ainda não entendem a discriminação como algo rotineiro na nossa sociedade e que, em função das próprias características “continentais” da nossa cultura, se torna difícil reconhecer as diferenças como algo a ser trabalhado dentro das organizações, pois ela faz parte do nosso dia-a-dia. As vantagens e desvantagens do nosso dia-a-dia diversificado ainda merecem estudos complementares.

---

## METODOLOGIA

### TIPO IDEAL X TIPO REAL

O tipo ideal é um instrumento de planejamento, ao qual cria maneiras de desenvolver um pensamento, ou seja, você quer algo e o que deve haver para implementar? A proposta do tipo ideal é ser um guia diante de tantos fenômenos que acontecem no mundo real, com isso, o objetivo é ressaltar aspectos comparativos, a partir dos quais fazemos observações e criamos hipóteses ou teorias sobre a realidade.

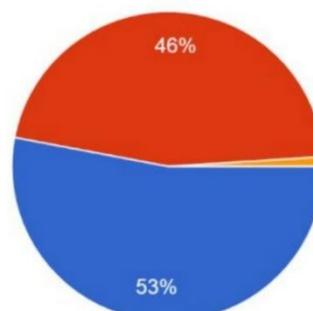
Um dos exemplos é o empreendimento em uma empresa iniciante, os primeiros passos são investimentos, não só estrutural, mas nas organizações. De acordo com Weber, para que o sociólogo possa analisar uma dada situação social, principalmente quando se trata de generalizações, torna-se necessário criar um “TIPO IDEAL”, que será um instrumento que orientará a investigação e a ação do ator, como uma espécie de parâmetro (BODART, 2010).

O presente trabalho é caracterizado como uma pesquisa exploratória com abordagem qualitativa. A escolha por essa sessão, cujo foco de estudo é analisar se as empresas atualmente agregam a gestão da diversidade em seu corpo de colaboradores.

Foi aplicado um questionário online com 12 questões voltadas ao ambiente de trabalho organizacional interno. A finalidade do questionário tem como objetivo analisar e estudar como é vista a gestão da diversidade humana nas empresas pelos seus próprios colaboradores, foi aplicado em diversas empresas na cidade de Porto Velho, com o início em 24/09/2020 com o término em 06/10/2020, foram levantadas em torno de 100 respostas.

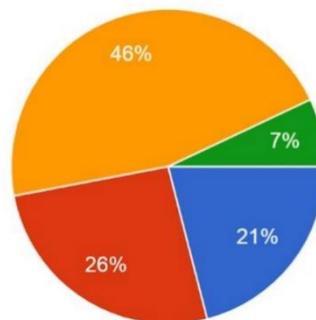
## RESULTADO

### Gráfico 1: Gênero.



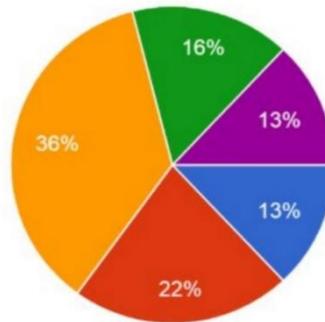
De acordo com a pesquisa, o gênero que apresentou mais envolvimento percentual foi 53% feminino, 46% masculinos e por fim nota-se o pequeno índice dos não-binários nas empresas, que é de 1%. Gênero no qual uma pessoa se reconhece, que pode ou não estar de acordo com o gênero que lhe foi atribuído em seu nascimento, não deve ser confundido com características sexuais e anatômicas. Grandes organizações colocam em prática ações significativas para o reconhecimento de colaboradores e clientes com gênero não-binários. Uma empresa que, de fato, preocupa-se com a inclusão de minorias, cria um ambiente em que todos os seus colaboradores têm espaço e são respeitados. Em geral, é possível observar tal cenário em organizações que contam com profissionais de diferentes etnias, faixas etárias e classes sociais. A inclusão de pessoas não binárias no local de trabalho é importante porque ainda existem desigualdades e iniquidades no ambiente e em sociedade. Sabendo que o ambiente se prospera quando todos sentem que pertencem e podem compartilhar contribuições valiosas.

**Gráfico 2:** Você considera a empresa onde trabalha como Pequena, Média ou Grande porte?



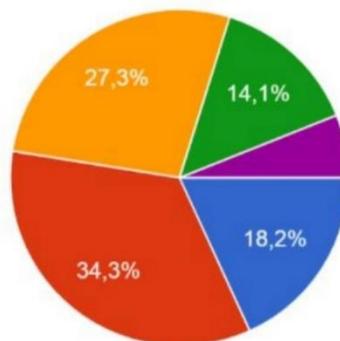
Observa-se que, dentre as 100 respostas obtidas, 46% das pessoas consideram fazer parte de grandes organizações, 26% empresas de médio porte, 21% pequeno porte e 7% não conseguiram identificar o porte de sua empresa. Lembrando que não existe uma fundamentação legal para decidir o porte de uma empresa. Segundo o Sebrae, para a Indústria, a empresa é considerada de grande porte se tiver de 100 a 500 colaboradores (ou mais), médio porte de 20 a 99 colaboradores e pequeno porte de 9 a 19 colaboradores.

**Gráfico 3:** Já participei de alguma ação ligada à diversidade na empresa em que trabalho.



Foram questionados sobre a participação em ações ligadas ao tema no âmbito de trabalho, apenas 35% afirmam já terem participado, 29% não participaram e 36% nem concordam e nem discordam. O dado de 36% (nem concordo e nem discordo), diz respeito ao fato de os colaboradores nunca terem participado de ações promovidas pela empresa (sobre Diversidade). O que leva ao não conhecimento e domínio do tema, pois a empresa não promove, pelo menos não de forma clara, o tema na organização.

**Gráfico 4:** Tenho total domínio do que é o tema Gestão da diversidade.



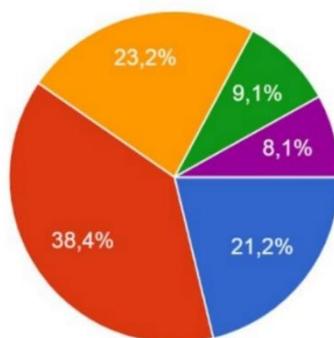
Quando questionados sobre o total domínio do tema “Gestão da diversidade”, 52% alegam ter conhecimento sobre o assunto, 20,2% afirmam não ter compreensão do assunto, 27,3% não concordam e nem discordam ter domínio do tema. O dado de 27,3% neste gráfico possui relação com a porcentagem de 36%, do Gráfico 3, quando questionados sobre a participação em ações ligadas à diversidade na empresa em que trabalham. A falta de divulgação, disseminação, ações sobre o tema, acaba trazendo aos colaboradores a impropriedade sobre diversidade. Muitos ficam na incerteza do conhecimento, pois não enxergam de forma clara as práticas no dia a dia, ou até mesmo em datas específicas promovidas pela organização. Infelizmente, no Brasil, segundo a pesquisa realizada pelo site Vagas.com,

---

48% ainda dos colaboradores do RH que seria a área prevista para promover ações ligadas à diversidade, ainda possuem preconceitos ou a falta de informação, o que dificulta também a implantação de políticas ligadas ao tema. E 9% não possui preparo.

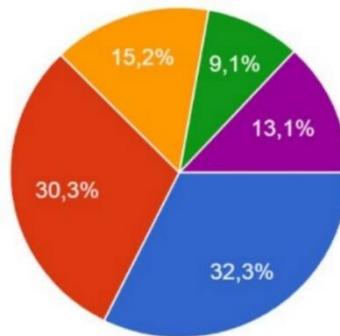
Tais situações acabam prejudicando os colaboradores e até mesmo a mudança e aceitação da diversidade cultural na organização. Pois os empregados não terão conhecimento o bastante do tema e poderão, inconscientemente, agir com preconceito quando se depararem com as diferenças.

**Gráfico 5:** Na empresa em que trabalho, existem políticas de diversidade e inclusão.



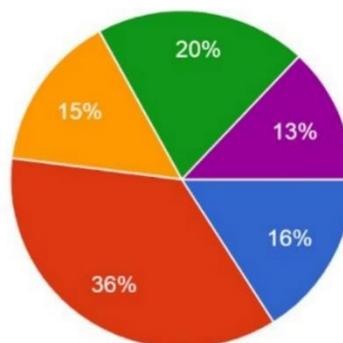
Nas empresas, de acordo com as políticas de diversidade, 59,6% concordam com a inclusão no aspecto de modo geral, 9,1% discordam, 8,1% discordam totalmente e 23,2% nem concordam e nem discordam com essa política de diversidade. Em uma pesquisa realizada pelo ABERJE, 63% das empresas possuem programas de inclusão, e colocam em prática questões sobre a diversidade. Sendo mais comum Comunicação corporativa (93%) e Recursos Humanos (91%). Em 62% dos comitês, existe também a participação de representantes dos grupos de diversidade.

**Gráfico 6:** Na empresa em que trabalho não existe discriminação racial ou cultural de qualquer natureza.



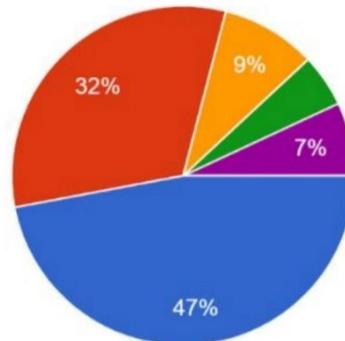
Sobre discriminações raciais ou culturais nas empresas, foi possível analisar que 62,6% concordam, 22,2% discordam totalmente com tal ato, 15,2% nem concordam nem discordam. E para melhorar essa porcentagem, a empresa poderia aplicar mais treinamentos, palestras, ações contra discriminações raciais e culturais, a fim de praticar a inclusão no dia a dia dos colaboradores. De acordo com o Instituto ETHOS empresas que possui um trabalho mais diversificado e atua contra a discriminação, a tendência é fortalecer o respeito entre os indivíduos, o reconhecimento de cada singularidade, promovendo o estímulo a criatividade e a cooperação.

**Gráfico 7:** Na empresa em que trabalho possui infraestrutura para receber profissionais com algum tipo de deficiência física.



Quando questionados se as suas empresas possuem infraestrutura para receber profissionais com deficiência física, 52% afirmaram que suas empresas estão preparadas, enquanto 33% discordam e 15% nem concordam e nem discordam.

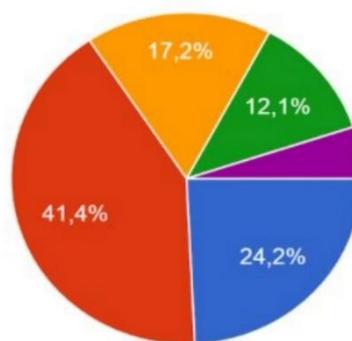
**Gráfico 8:** Na empresa em que trabalho há espaço para que as mulheres assumam papéis de liderança.



Foi possível observar que, dentre 100 respostas que obtivemos, 79% concordam que na sua empresa há espaço para que as mulheres assumam papéis de liderança, 12% discordam, enquanto 9% nem concordam e nem discordam.

Embora a média no Brasil, apenas 3% das mulheres ocupam cargos de liderança, aponta pesquisa segundo estudo da Bain & Company, realizado em parceria com o LinkedIn em 12/07/2019. Além disso, em 2016, o Brasil ficou com o 85º lugar no índice de desigualdade de gênero (IDG), na comparação entre 159 países, ficando bem atrás da Bolívia (65º) e da Nicarágua (50º), que melhoraram seu IDG nos últimos 10 anos (BBC BRASIL, 2016).

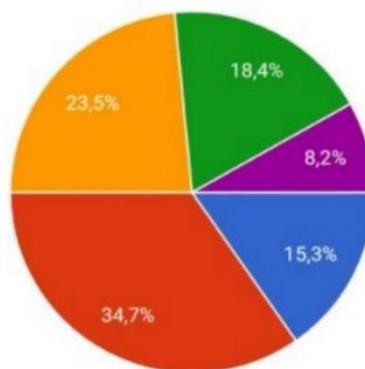
**Gráfico 9:** Eu acredito que realmente ocorre a aceitação da diversidade na empresa que trabalho, não acho que seja apenas marketing.



Quando questionados se acreditam que a de fato a aceitação da diversidade na empresa que trabalha, 65,6% acreditam que sim, embora 17,2% não acreditam na aceitação da diversidade na empresa, mostrando que há uma falta da empresa em abordar mais esse assunto com seus colaboradores. O fato de haver uma aceitação de mais de 50% mostra que a empresa está no caminho certo, trazendo para o dia a dia a competitividade, novas experiências, lucratividade, além de reforçar o respeito entre os colegas de trabalho.

Na questão 10 sobre estar orgulhoso com as ações da empresa sobre a diversidade e igualdade, grande parte dos colaboradores (59,6%) se orgulham e tem notado que as empresas estão se esforçando para aumentar a diversidade em sua empresa, 19,2% não se orgulham das ações da empresa, 21,2% não concordam e nem discordam.

**Gráfico 11:** Na empresa em que trabalho existe uma grande diversidade no que diz respeito à orientação sexual.



Quando perguntados sobre a diversidade relacionada à orientação sexual, observamos um gráfico um pouco mais dividido, sendo 50% concordando que existe diversidade sobre a sexualidade, 23,3% nem concordam nem discordam e 26,6% discordam, pesquisas apontam que o fato desse gráfico ainda ser tão dividido e porque muitos dos profissionais LGBT não se sentem confortáveis para se assumirem no trabalho, segundo a pesquisa de 2016 do Center for Talent Innovation.

Na questão 12 quando perguntados se sentem acolhidos e respeitados na empresa em que trabalham, por fazer parte do grupo que possuem suas diferenças no que se diz respeito à diversidade, grande parte (67,7%) se sente acolhidas pela empresa que trabalham, entende-se que as empresas realmente estão mudando seu pensamento, observando, que a diversidade dentro da sua empresa, é essencial para motivar seus colaboradores. 11,4% discordam e não se sentem acolhidas e respeitadas, 19,2% nem concordam e nem discordam.

## CONCLUSÃO

Com base nas análises e os estudos obtido no decorrer deste artigo sobre a gestão da

---

diversidade, nas empresas em porto velho 46% das pessoas entrevistadas são de empresas de grande porte, é notável que as empresas estão deixando de lado ações ou outro meio de implementação que seja debatida as diferenças da diversidade e a inclusão em seu corpo de colaboradores.

É possível que ainda exista um pequeno grupo de funcionários que não tenham conhecimento sobre o tema, positivamente 52% das pessoas entrevistadas possuem o total conhecimento. 59,6% afirmam que dentro de suas empresas exista a inclusão da diversidade, além de 62,6% funcionários acreditam que não ocorrem qualquer discriminação em seu local de trabalho, respostas favoráveis quando nos referimos a aceitação nas empresas de funcionários que possuam suas diferenças.

Alguns anos passados encontrar uma mulher numa posição de liderança era impossível, no cenário atual em que vivemos podemos observar essa grande mudança, no qual 79% de funcionários responderam que sim, existe papéis de lideranças para o sexo feminino em suas empresas.

Infelizmente pode ser notado que ainda tem muito a ser questionado e debatido sobre a inclusão da gestão da diversidade. Entre algumas perguntas pudemos notar que existe uma grande divisão de opiniões ao ser questionada a inclusão de colaboradores que possuam uma orientação sexual diferente.

Como conclusão desse trabalho é possível dizer que as empresas na cidade de porto velho estejam positivamente engajadas e contribuindo para um mercado de trabalho mais igualitário, mas ainda há muito a ser debatido e implementado nas organizações.

Embora grande parte da pesquisa tenha tido resultados positivos, ainda é preciso um estudo e aprofundamento em resposta do porque as empresas estão deixando de lado colaboradores que possuam uma orientação sexual diferente.

A inclusão da diversidade deve ser aceita em todos os termos, é possível que grande parte desse grupo de pessoas leve para empresa conhecimento diferenciado favorecendo assim, a organização ao sucesso. O objetivo da diversidade organizacional é implantar o termo igualdade na organização. A Lei nº 7.853 / 899 tem um enfoque diferente para a organização.

As empresas que demonstram ações que promovem a gestão da diversidade são muitas vezes consideradas as melhores empresas para trabalhar e são consideradas as melhores para trabalhar, o que também é uma das principais características de progresso.

---

## ORGANIZATIONAL DIVERSITY THE PERCEPTION OF WORKERS IN THE CITY OF PORTO VELHO RONDÔNIA

**ABSTRACT:** The present work has as its initial fact to demonstrate to the population of Rondonia the inclusion of Diversity Management within both public and private companies. The increase in diversity within an organization will not only be a positive point for the image of the company, but will also help to accept differences between people, favoring perfect and effective communication, leading the group to perform its tasks better. In this context, a qualitative research was carried out through an online questionnaire shared by several companies in the city of Porto Velho, in which their questions are divided between general and personal information. Through the answers raised, the lack of implementation of diversity in companies was analyzed and verified..

**KEY WORDS:** Society; Innovation; Disadvantages

---

### REFERÊNCIAS

Apenas 3% das mulheres no Brasil ocupam cargos de liderança, aponta pesquisa. Estado de Minas Economia, 2019. Disponível em: [https://www.google.com/amp/s/www.em.com.br/app/noticia/economia/2019/07/12/internas\\_economia,1069103/amp.html](https://www.google.com/amp/s/www.em.com.br/app/noticia/economia/2019/07/12/internas_economia,1069103/amp.html). Acesso em 8 de novembro de 2020.

ALVES, M.A. GALEÃO, L.G.S. A crítica da gestão da diversidade nas organizações. Scielo.br, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rae/v44n3/v44n3a03.pdf>. Acesso em 28 setembro de 2020.

BODART, Cristiano das Neves. Tipo Ideal de Max Weber. Blog Café com Sociologia, 2010. Disponível em: . Acesso em: 20 de setembro de 2020.

BORIN, Fernanda. FIENO, Priscila. SAMPAIO ,Bernardo. Diversidade: inclusão ou estratégia?. Havard Busines Review, 2015. Disponível em: <https://hbrbr.com.br/diversidade-inclusao-ou-estrategia/>. Acesso em 26 de setembro de 2020.

COX, T. Cultural diversity in organizations: theory, research and practice. San Francisco : Berrett-Koehler Publishers, 1994. Diversidade: empresas ainda não sabem lidar com essa realidade. Disponível em: <https://esbrasil.com.br/diversidade-nas-empresas/>. Acesso em 18 de novembro de 2020.

Declaração Universal dos Direitos Humanos. Adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas (resolução 217 A III) em 10 de dezembro de 1948. Unicef. Disponível em: <https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>. Acesso em 08 de outubro de 2020.

Entenda a importância da diversidade nas empresas. Sólides, 2020. Disponível em: <https://blog.solides.com.br/entenda-a-importancia-da-diversidade-nas-empresas/#:~:text=Conforme%20uma%20pesquisa%20da%20empresa,ter%20rendimentos%20acima%20da%20m%C3%A9dia>. Acesso em 18 de setembro de 2020.

FLEURY, M. T. L. Gerenciando a diversidade cultural: experiências de empresas brasileiras. Revista de Administração de Empresas, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rae/v40n3/v40n3a03.pdf>. Acesso em 20 de setembro de 2020.

HUNT, Vivian. YEE, Lareina. PRINCE, Sara. FYLE, S. D. A diversidade como alavanca de performance. McKinsey e Company, 2018. Disponível em <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/our-insights/delivering-throughdiversity/pt-br#>. Acesso em 26 de setembro de

---

2020.

MAIA, P. L. O. Aspectos positivos e negativos da gestão da diversidade: um estudo teórico. 9º Jornada Científica e Tecnológica do IFSULDEMINAS. Disponível em: <https://jornada.ifsuldeminas.edu.br/index.php/jcmch4/jcmch4/paper/viewFile/3012/2420>. Acesso em 27 de setembro de 2020.

OLIVEIRA, U. R. RODRIGUEZ, M. V. R. Gestão da diversidade: além de responsabilidade social, uma estratégia competitiva. Enegep, 2004. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2004\\_Enegep0707\\_0034.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2004_Enegep0707_0034.pdf). Acesso em: 29 de agosto de 2020.