

Inclusão e diversidade em uma instituição de ensino – aplicando o conceito na prática

Erik Francisco Cazon¹; Denise de Moura²

SOBRE OS AUTORES

¹  Coordenador de Relacionamento – Instituto de Pesquisa e Educação Continuada em Economia e Gestão de Empresas – Pecege – Rua Cezira Giovanoni Moretti, 580 – Santa Rosa – CEP: 13414-157 – Piracicaba/SP, Brasil

²  Professora Orientadora – Instituto de Pesquisa e Educação Continuada em Economia e Gestão de Empresas – Pecege – Rua Cezira Giovanoni Moretti, 580 – Santa Rosa – CEP: 13414-157 – Piracicaba/SP, Brasil

COMO CITAR

Cazon E.F.; Moura D.; Inclusão e diversidade em uma instituição de ensino – aplicando o conceito na prática. Revista E&S. 2024; 5: e20240020.



O termo “deficiência” se refere a uma alteração — completa ou parcial — de uma ou mais partes do corpo humano que causa comprometimento da função motora, auditiva, visual ou mental. Muitas dessas alterações podem resultar em falta de autonomia, discriminação social e dificuldade de inclusão na sociedade^[1].

No Censo de 2010, cerca de 46 milhões de brasileiros (23,9% da população) afirmaram ter alguma deficiência mental/intelectual ou algum grau de dificuldade para enxergar, ouvir ou caminhar^[2]. Na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2022, o percentual de pessoas com deficiência na população foi de 8,9%. É importante ressaltar que anteriormente, o Censo classificava as dificuldades relacionadas às habilidades de ouvir, caminhar, enxergar ou subir escadas nas categorias “nenhuma, alguma, muita dificuldade e não consegue de modo algum”. Atualmente, o IBGE considera apenas as pessoas que indicam “muita dificuldade” ou “não consegue de modo algum”, representando de forma mais precisa aqueles que enfrentam barreiras significativas.

A inclusão efetiva das pessoas com deficiência na sociedade envolve assegurar que elas tenham acesso, em igualdade de condições com os demais cidadãos, ao direito de ir e vir, ao desenvolvimento de uma vida social ativa, ao emprego e à educação. Portanto, promover a inclusão social deve ser uma responsabilidade compartilhada por todos os setores da sociedade^[3].

Historicamente, pessoas com deficiência (PcDs), seja auditiva, física, intelectual, visual ou mental, sempre tiveram poucas oportunidades no mercado de trabalho, sendo excluídas do ambiente social. Em virtude do fato de essas pessoas serem consideradas como impossibilitadas de desempenhar qualquer tipo de atividade, não existiam projetos ou políticas públicas destinadas a elas^[7].

Entretanto, a Constituição Federal de 1988 inseriu as PcDs nas leis constitucionais, nos seus diferentes tópicos, permitindo que essa parcela da população começasse a desfrutar de seus direitos sociais e individuais e a ser incluída no mercado de trabalho, uma vez que as empresas passaram a ser obrigadas, por força da lei, a contratá-las. A Lei de Cotas para Deficientes, que em 2019 completou 28 anos, prevê que organizações com 100 ou mais funcionários tenham, no mínimo, 2% de PcDs no quadro de colaboradores^[9].

Preocupadas em atrelar a imagem corporativa ao que é valorizado pelas redes como forma de se aproximar do consumidor, as empresas têm investido cada vez mais em responsabilidade social como estratégia de competitividade^[5], principalmente na forma de ações voluntárias para promover o bem-estar. Empresas de todos os portes têm atuado de forma mais responsável, buscando uma maneira de contribuir com o seu entorno^[6], pressionadas a olhar mais profundamente para o impacto de seus processos na sociedade.

A globalização veio facilitar as interações internacionais, permitindo a conexão de pessoas que estão a muitos quilômetros de distância, de modo que os acontecimentos locais passaram a ser moldados por eventos que estão fisicamente muito distantes^[4]. Essa integração é sustentada pela tecnologia, que tornou comum a menção e discussão de temas como inclusão e diversidade em redes sociais, sites, blogs e outros canais de comunicação que a internet oferece. Esse fenômeno aumentou a receptividade de parcelas minoritárias da população — e de seus representantes — por parte dos usuários das redes, amparando as demandas desses grupos por mais direitos e espaço na sociedade.

Por outro lado, muitas dificuldades ainda são enfrentadas pelas organizações em relação à inclusão de profissionais com deficiência. Muitas alegam não receber apoio de políticas públicas, bem como a maior parte não está preparada para receber pessoas com algum tipo de deficiência, em função da ausência de estrutura física e tecnológica como, por exemplo, leitores de telas para cegos ou rampas e sinalização em braile^[10].

Na área da educação, desde 1990 o ingresso de alunos com algum tipo de deficiência tem aumentado nas escolas consideradas “comuns” em todo o Brasil. No entanto, há críticas à forma como a educação

inclusiva foi idealizada e implementada no país^[11]. Para que as instituições de ensino possam efetivamente fazer com que esses alunos se sintam incluídos, é necessário um acompanhamento mais intenso no sentido de identificar as dificuldades de cada um deles e implementar melhorias nos métodos de ensino, possibilitando, assim, que os alunos PcDs realizem cursos de forma igualitária.

Face ao exposto, o objetivo deste trabalho foi propor o estabelecimento de um ambiente inclusivo e com diversidade, conscientizando o público interno (colaboradores) e externo (alunos e ex-alunos) sobre a importância de ações concretas a respeito dessa temática no âmbito de uma instituição de ensino. A instituição objeto do estudo está localizada em Piracicaba, no interior do estado de São Paulo, e operacionaliza cursos de pós-graduação lato sensu desde 1986. A partir de 2011, a entidade passou a oferecer cursos na modalidade de ensino à distância (EaD) através de plataforma própria.

A abordagem escolhida para este trabalho foi o estudo de caso (Gil^[12]; Yian^[13]). A coleta de dados foi realizada em setembro de 2020, a partir da aplicação de um questionário respondido pela gestão de RH e pelos gestores de áreas distintas da mesma instituição, visando compreender como eram trabalhadas internamente as questões da inclusão e da diversidade. Um outro questionário foi formulado e encaminhado a todos os colaboradores da instituição buscando percepções sobre a mesma questão. Foi feita também uma análise das informações constantes em uma pesquisa documental realizada com ex-alunos e alunos dos cursos de "Master in Business Administration (MBA)" das turmas de 1º e 2º semestres de 2018 e 1º semestre de 2019 da instituição foco deste estudo, pela equipe de atendimento ao aluno.

A partir dos dados coletados, foi realizada uma análise strengths, weaknesses, opportunities e threats (SWOT) quanto ao processo de diversidade e inclusão, tanto na visão dos alunos como na dos colaboradores^[14].

A gestão de RH declarou que a instituição não possuía um programa especial de recrutamento de PcDs, dada a dificuldade de encontrar candidatos com a qualificação profissional mínima exigida para ingresso na instituição – estar cursando ensino superior – e que, por isso, recorria a indicações das organizações não governamentais (ONGs) de Piracicaba e região para o recrutamento e contratação de candidatos PcDs. Entretanto, as instalações internas da corporação possuíam adaptações adequadas para receber cadeirantes, como, por exemplo, portas, banheiros e rampas. Quando necessário, materiais como softwares, computadores, teclados e o que fosse necessário para atender às necessidades especiais do contratado eram adquiridos.

Outro questionário foi aplicado a 14 gestores (87,5% do total da instituição), sendo quatro deles líderes de colaboradores PcDs. Na primeira questão, foi examinado o quanto os gestores consideravam suas equipes inclusivas (Figura 1).

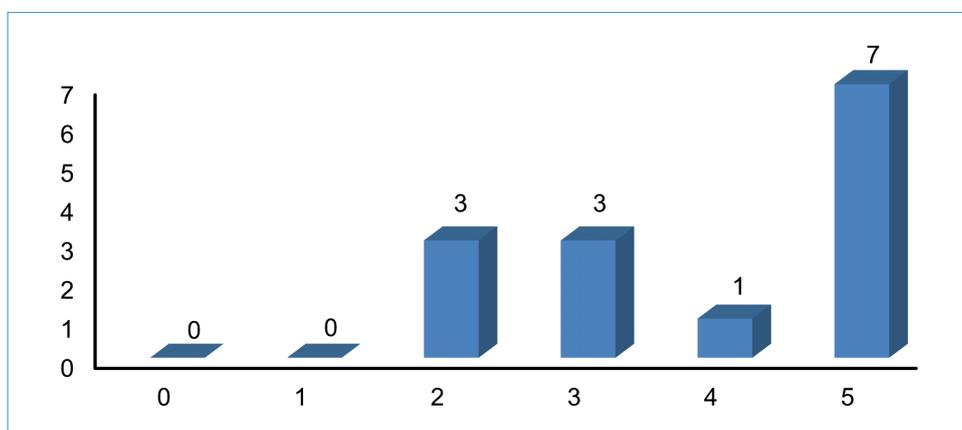


Figura 1. Nível de percepção sobre inclusão das equipes

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Seis gestores optaram pelas notas entre dois e três, que estavam dentro de uma zona considerada neutra pela pesquisa analisada, e oito, pelas notas entre quatro e cinco (zona positiva). Assim sendo, pode-se então verificar que a maioria dos gestores considerava suas equipes inclusivas, receptivas e prontas para auxiliar os colaboradores PcDs e compreender suas limitações e potencialidades.

Quando perguntados sobre possíveis dificuldades no processo de gestão de colaboradores PcDs, 64% dos gestores responderam que nunca haviam tido essa experiência. Entretanto, aqueles que tiveram afirmaram ter encontrado dificuldade para adequar a forma de tratamento, por acreditar que pessoas com deficiência deveriam ser tratadas de forma igualitária, e não diferenciada. Esses dados refletem-se nos resultados da questão seguinte, em que 13 gestores afirmaram entender que seria importante existir um programa que promovesse a inclusão dentro da instituição, por considerar esse processo como algo humanitário e que deveria ser premissa de toda organização. Os respondentes disseram considerar que a inclusão ainda não acontecia de forma totalmente natural, motivo pelo qual achavam importante educar os colaboradores sobre diversidade, o que, em sua opinião, traria melhorias para a cultura organizacional e para a imagem da instituição.

Um terceiro questionário foi aplicado a 303 colaboradores, sendo quatro PcDs. Foram coletadas 93 respostas, o que representava uma amostra de 31% do quadro de colaboradores. Quando perguntados sobre como eles percebiam a relação da equipe com os colegas PcDs, a maioria respondeu que a relação era ótima. Entre as respostas, foi possível coletar opiniões a respeito de alguns quesitos. Como dificuldades foram apontados, em primeiro lugar, o fato de não saber como abordar os colaboradores PcDs; em seguida os problemas de locomoção no prédio em que a instituição estava instalada à época, que não era próprio. Como ganhos foram considerados o estímulo para mudar a visão com relação aos profissionais PcDs e para “dar o melhor a cada dia, ajudando a lidar com frustrações e desafios”, e a valorização da instituição, que ganhava visibilidade como inclusiva, representando melhor a sociedade.

Foi solicitado aos colaboradores sem deficiência que fizessem sugestões de melhoria para o sistema de inclusão da instituição. As respostas incluíram abordar o tema mais vezes no ambiente corporativo, de forma leve e igualitária; incluir intérpretes de Libras, rampas e recursos de sintetizador de voz aos itens de acessibilidade e formar um comitê de inclusão e diversidade, que entenderia as reais necessidades e acolheria os colaboradores PcDs.

Os quatro colaboradores PcDs respondentes da pesquisa possuíam deficiências físicas e, quando indagados sobre se o ambiente de trabalho era inclusivo, mencionaram que o local tinha todas as adaptações necessárias para realizar as atividades com tranquilidade. Foi examinado também como eles percebiam a relação com os demais colegas de trabalho, e todos afirmaram que a relação era tranquila. Os colaboradores PcDs deram nota cinco à ideia da implantação de um programa de promoção de inclusão dentro da companhia, ressaltando acreditar que um ambiente de trabalho inclusivo era bom para quem recebeu a oportunidade de trabalhar na empresa como PcD, além de uma excelente oportunidade para abrir os horizontes dos demais colaboradores, uma vez que experiências seriam trocadas, o que geraria aprendizado.

O próximo passo foi analisar a pesquisa documental com uma população de 6.528 alunos e ex-alunos, nas modalidades de educação à distância e presencial. O intuito foi verificar a existência de ex-alunos e alunos regulares PcDs e suas percepções quanto ao processo de inclusão. Essa pesquisa teve a participação de 20% da amostra. Do total de respondentes, 1% mencionou ter alguma deficiência (17 pessoas). A Figura 2 mostra a distribuição das deficiências dos integrantes da amostra. Foi perguntado então a esses 17 respondentes qual nota dariam à inclusão no MBA, e os resultados são apresentados na Figura 3.

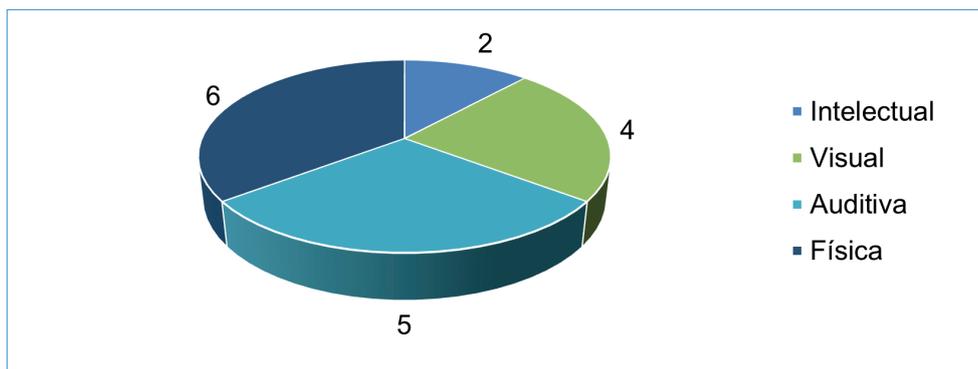


Figura 2. Tipo de deficiência dos respondentes

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

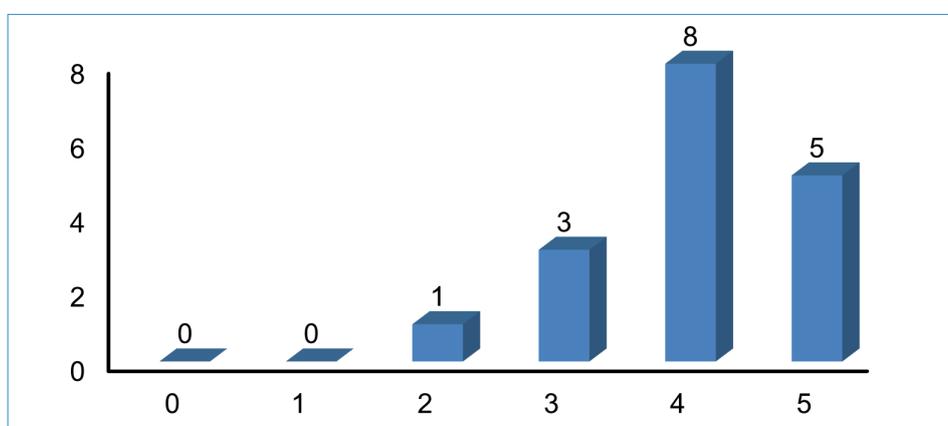


Figura 3. Nível de percepção sobre inclusão nos cursos de MBA

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Quatro dos respondentes, que possuíam deficiências auditivas ou físicas, optaram pelas notas dois e três (zona neutra), enquanto 13 (com deficiências auditiva, visual, física e intelectual) optaram pelas notas quatro e cinco (zona positiva). Entre as características listadas pelos respondentes como justificativa da nota estava a modalidade EaD da instituição, que possibilitava a participação do aluno de qualquer parte do mundo sem a necessidade de deslocamento. Os entrevistados afirmaram que, apesar de suas deficiências e problemas de saúde às vezes limitarem a realização de aulas e provas, as equipes da instituição envolvidas nos cursos ofereciam todo o apoio necessário.

A pesquisa também examinou se o curso oferecia adaptações para as necessidades dos alunos PcDs durante todas as etapas da jornada acadêmica, visando melhorar a experiência de inclusão. Os respondentes que assinalaram “não” justificaram a resposta afirmando que o tipo de deficiência que possuíam não exigia nenhuma adaptação. Os participantes que responderam “sim, mas poderia melhorar” sugeriram melhoria nas legendas e nos materiais (tamanho, contraste e cor) para ajudar as pessoas que possuem distúrbios visuais como daltonismo. Foi apontada ainda a questão dos áudios das aulas, uma vez que as pessoas com alguma deficiência auditiva possuíam muita dificuldade para assistir, tendo a necessidade de usar aparelhos com alto nível de áudio. Foi sugerido oferecer vídeos com volumes mais altos do que os disponibilizados convencionalmente. Os que responderam “sim” justificaram afirmando que solicitaram e receberam auxílio para acessibilidade durante o evento final do curso, na apresentação da monografia (Figura 4).

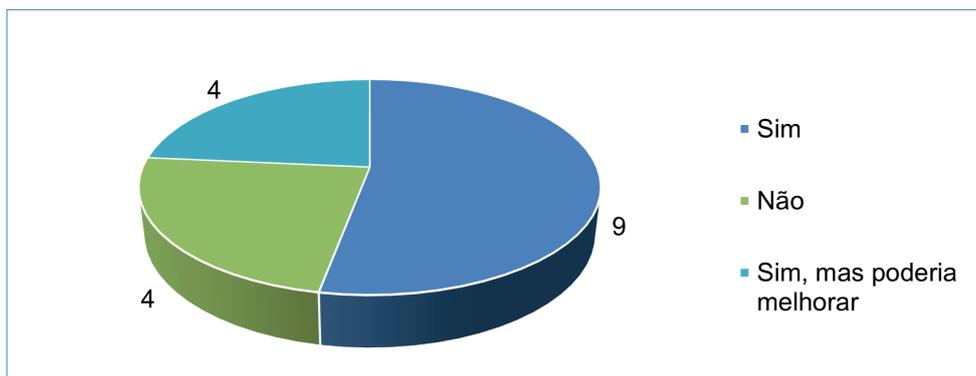


Figura 4. A instituição ofereceu adaptações para promover a inclusão?

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Outro aspecto analisado na pesquisa foi o das sugestões apontadas pelos alunos e ex-alunos para a melhoria da experiência dos estudantes PcDs na instituição. Os principais pontos levantados foram: (i) a implantação de políticas de inclusão e diversidade que beneficiem os alunos PcDs, como financiamento ou descontos/bolsas; (ii) prazos maiores para assistir e resolver as provas no caso de portadores de síndromes como ansiedade, pânico e dislexia; (iii) disponibilização de intérprete em Libras, assim como legendas simultâneas e em tempo real, nas aulas ao vivo; (iv) possibilidade de escolher a forma de apresentação da monografia (presencial ou on-line); (v) adaptação visual das aulas e avaliações para pessoas com daltonismo; e (vi) instauração de um comitê de inclusão.

Também foi investigado se os ex-alunos e alunos PcDs receberam apoio de órgãos públicos ou instituições não governamentais, a fim de se prepararem ou se inserirem no mercado de trabalho. Constatou-se que 15 alunos e ex-alunos com deficiência — a grande maioria — não obtiveram nenhum apoio. Um aluno PcD respondeu que teve ajuda (bolsa de estudos) para fazer uma capacitação e outro obteve auxílio na forma de encaminhamento a empresas, facilitando o acesso ao mercado de trabalho (Figura 5).

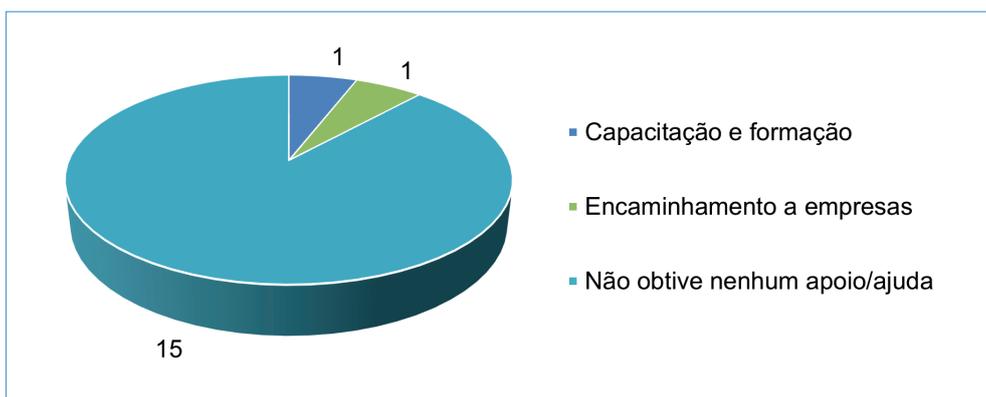


Figura 5. Teve apoio de órgãos públicos ou instituições não governamentais?

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Entre os alunos e ex-alunos sem deficiência, a maioria (79%) considerou o MBA inclusivo. Compilando as respostas obtidas em todas as pesquisas analisadas, foi elaborada a matriz SWOT (Figura 6).

		Fatores positivos			Fatores negativos
Ambiente interno	S - Forças	<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade parcial das instalações para os principais tipos de deficiência. • Acolhimento do time. • Equipes e colaboradores solícitos para compreender as necessidades dos alunos. • Ambiente com grande diversidade. • Cultura organizacional. • Cumpre a cota de PcDs. • Tarefas administrativas acessíveis. • Time sem preconceito. • Sempre abertos para mudanças. • Trabalho em equipe. 	W - Fraquezas	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de audiodescritor/transcritor. • Falta de adaptações nas instalações para todos os tipos de deficiência. • Falta de alto contraste em materiais falados para deficientes visuais. • Falta de intérprete de Libras. • Falta de materiais adaptados para pessoas com daltonismo. • Falta de políticas sobre inclusão e diversidade dentro da empresa. • Falta de recurso de áudio de aulas em alto nível. • Falta de regimento para alunos com deficiência. • Falta de representatividade quanto à inclusão e diversidade. • Falta de um projeto específico para pensar em melhorias para os clientes com deficiência. • Falta de profissional de atendimento educacional especializado. • Falta de campos na ficha de inscrição relacionados a deficiências e necessidades adaptativas. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Acessibilidade parcial das instalações para os principais tipos de deficiência. • Ambiente virtual que facilita a inclusão. • Cultura voltada para o cliente. • Legendagem simultânea das aulas ao vivo. • Possuem clientes com deficiência. • Posicionamento da marca, nos produtos e serviços, quanto a diversidade e inclusão. • Canal de escuta/projeto de inclusão e diversidade. • Capacitação dos colaboradores para atender clientes com deficiência. • Espaço para discutir sobre inclusão e diversidade. • Financiamentos/descontos para alunos com deficiência. • Informações sobre aceitação de PcDs nas vagas. • Suporte em todas as etapas do curso. 		<ul style="list-style-type: none"> • Falta de hotéis parceiros que tenham quartos adaptados. • Falta de políticas sobre inclusão e diversidade por parte do governo. • Falta de PcDs qualificadas para as vagas de emprego. 	
Ambiente externo	O - Oportunidades		T - Ameaças		

Figura 6. Matriz strengths, weaknesses, opportunities e threats (SWOT)

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Depois da elaboração da matriz SWOT e baseado no ambiente interno e nos fatores negativos que representam as fraquezas da instituição, foi formulada a seguinte Estrutura Analítica de Projeto (EAP) – ou Work Breakdown Structure (WBS) –, que visava a criação de um projeto de inclusão e diversidade na instituição em estudo, conforme representado na Figura 7.

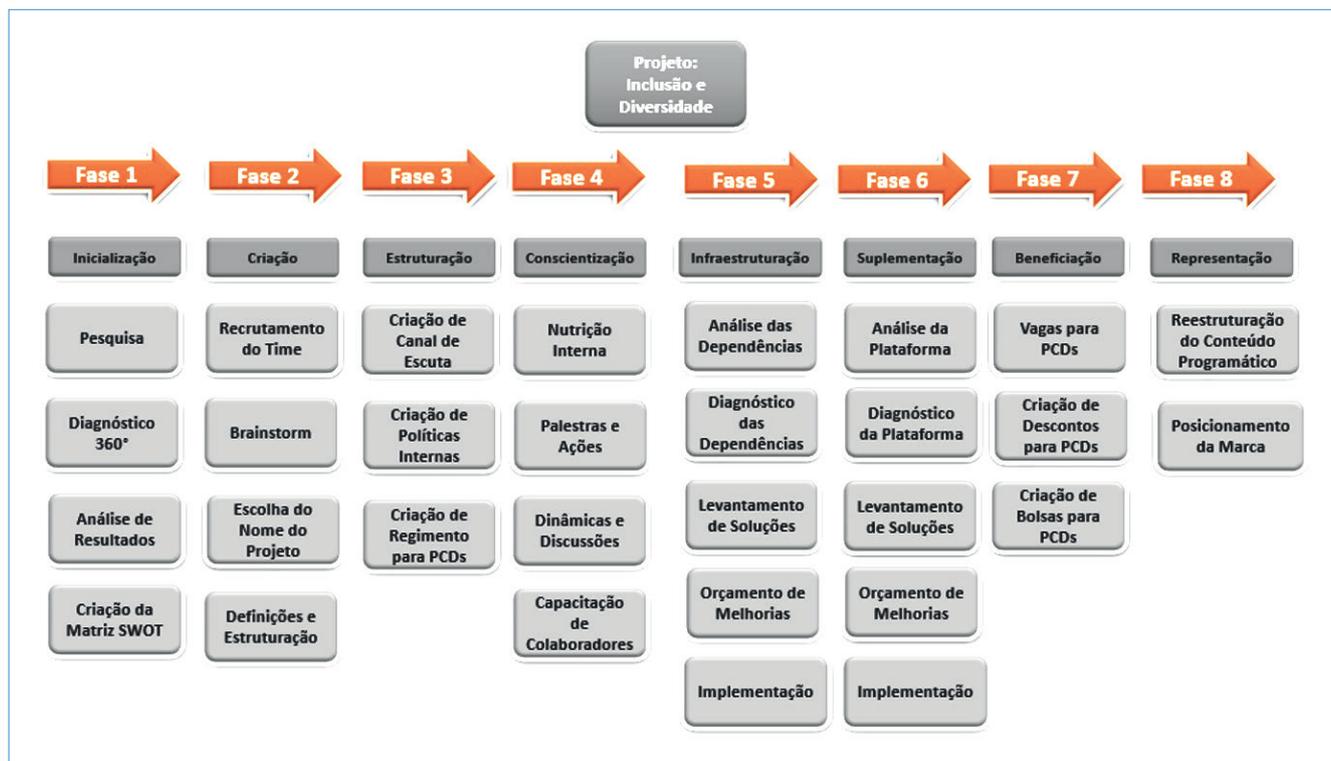


Figura 7. Estrutura do Projeto: Inclusão e Diversidade

Fonte: Resultados originais da pesquisa.

Nota: SWOT: strengths, weaknesses, opportunities e threats.

A EAP foi dividida em oito fases, sendo elas: inicialização, criação, estruturação, conscientização, infraestruturação, suplementação, beneficiação e representação. As fases desse projeto também foram divididas em etapas.

Na fase de inicialização (fase 1) foi realizado um levantamento das informações que deram origem ao projeto. Nessa fase, foi realizada uma pesquisa que incluiu uma revisão bibliográfica e um diagnóstico 360°, com entrevistas enviadas a gestores e colaboradores, além da análise documental de uma pesquisa realizada em 2020 com alunos, buscando compreender como funcionavam a inclusão e a diversidade dentro da instituição. Os resultados foram analisados com base nas respostas das entrevistas, culminando na criação de uma matriz SWOT, que identificou as forças e fraquezas (ambiente interno) e as oportunidades e ameaças (ambiente externo).

A fase de criação (fase 2) foi pensada para definir o time e a estrutura para a concretização do projeto. O recrutamento do time envolvia a apresentação do projeto e a criação de um grupo de trabalho de inclusão e diversidade, composto por colaboradores voluntários. Em seguida, haveria um brainstorming para entender as expectativas do time e levantar novas ideias, além de escolher o nome do projeto. Essa fase serviria também para definir as funções de cada participante, a periodicidade dos encontros, as ações a serem realizadas e as ferramentas necessárias para organizar o projeto.

A fase de estruturação (fase 3) previa a criação de um canal de comunicação de inclusão e diversidade, incluindo um instrumento de escuta para receber feedbacks positivos e negativos. Também seriam

criadas políticas internas para oficializar os direitos e deveres dos colaboradores com deficiência dentro da empresa, além de um regimento específico para PcDs (pessoas com deficiência) estabelecendo normas para alunos com deficiência e reformulando as regras relacionadas aos prazos das avaliações e da entrega de monografias, conforme o tipo de deficiência.

A fase de conscientização (fase 4), previa ações internas para sensibilizar os colaboradores quanto à inclusão e diversidade. Isso incluía a nutrição com comunicações periódicas sobre esses temas por meio de canais internos de comunicação (e-mail, Teams, Telegram e Intranet), além de palestras e dinâmicas conduzidas por profissionais externos e discussões pensadas para aprimorar a interação entre colaboradores sem deficiência e PcDs. Outras ações incluíam a capacitação dos colaboradores em treinamentos focados no atendimento a alunos com deficiência.

A fase de infraestruturação (fase 5) envolveria a análise da infraestrutura interna e externa do prédio da instituição quanto à acessibilidade, considerando todos os tipos de deficiência possíveis. Previa análises e diagnósticos das dependências, levantamento de soluções, orçamento de melhorias e, por fim, a implementação dessas melhorias.

Na fase de suplementação (fase 6) seria feita uma análise da plataforma de ensino à distância da instituição, com foco na acessibilidade para todos os tipos de deficiência possíveis. Além disso, essa fase incluía diagnósticos, levantamento de soluções, orçamento de melhorias e a subsequente implementação.

A fase de beneficiação (fase 7) foi dedicada à realização de ações internas para beneficiar o maior número possível de PcDs, alinhando-se à missão da instituição de disseminar conhecimento e levá-lo à comunidade. Nessa fase, a equipe financeira deveria criar um benefício de descontos para novos alunos com deficiência que possuíssem condições parciais de pagamento das mensalidades, além de bolsas de estudo para aqueles que não tivessem condições de realizar esses pagamentos.

Finalmente, a fase de representação (fase 8) foi pensada para a realização de ações externas com o intuito de demonstrar ao mercado a inclusão e diversidade promovidas pela instituição. As ações necessárias seriam a reestruturação do corpo docente para torná-lo mais heterogêneo e representativo, a modificação do conteúdo programático dos cursos para incluir mais matérias relacionadas à inclusão e diversidade, e a análise das campanhas de lançamento dos cursos, com o objetivo de aumentar o engajamento da comunidade PcD por meio das redes sociais dos MBAs.

A partir deste estudo, identificou-se que gestores, colaboradores com e sem deficiência, alunos e ex-alunos consideravam a instituição de ensino inclusiva e diversificada. Essa percepção é valiosa, pois reflete um ambiente que busca atender às necessidades de todos. No entanto, é fundamental que as empresas realizem um diagnóstico detalhado da sua situação atual, como fez a instituição em questão. Esse tipo de investigação é crucial, pois permite identificar lacunas e oportunidades de melhoria, ajudando a propor programas que sejam verdadeiramente inclusivos, em vez de apenas cumprir cotas estabelecidas por lei.

A análise documental das pesquisas aplicadas durante o estudo contribuiu significativamente para identificar pontos que requerem atenção e melhorias. Essas iniciativas são essenciais para garantir que as pessoas com deficiência vivenciem uma experiência inclusiva e satisfatória, tanto no ambiente interno da instituição quanto nas interações externas. Portanto, a continuidade desse trabalho de diagnóstico e melhoria é vital para fortalecer a inclusão e a diversidade na educação.

REFERÊNCIAS

- [1] Priestley M. *Constructions and creations: idealism, materialism and disability theory*. Abingdon: Disability & Society; 1998.
- [2] Melo D. Mais de 45 milhões de brasileiros têm alguma deficiência; 9,5 milhões são idosos. 2012. Disponível em: <https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2012/06/29/idosos-e-mulheres-sao-maioria-entre-portadores-de-deficiencia-aponta-ibge.htm>. Acesso em: 20 out. 2020.
- [3] Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania. Brasil tem 18,6 milhões de pessoas com deficiência, indica pesquisa divulgada pelo IBGE e MDHC. 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/assuntos/noticias/2023/julho/brasil-tem-18-6-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-indica-pesquisa-divulgada-pelo-ibge-e-mdhc>. Acesso em: 10 jul. 2024.
- [4] Giddens A. *As consequências da modernidade*. São Paulo: Unesp; 1991.
- [5] Maciel M. *Portadores de deficiência: a questão da inclusão social*. São Paulo: Perspec; 2000.
- [6] Instituto Ethos. Como as empresas podem (e devem) valorizar a diversidade. São Paulo: Instituto Ethos; 2001. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/cedoc/como-as-empresas-podem-e-devem-valorizar-a-diversidade-setembro2000/>. Acesso em: 25 mar. 2020.
- [7] Ribeiro T.A. 2010. *Deficiência múltipla: uma análise crítica sobre a visão psicopedagógica nas instituições inclusivas* [Monografia de Especialização]. Rio de Janeiro (RJ): Universidade Cândido Mendes; 2010.
- [8] Brasil. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. 1989. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 29 mar. 2020.
- [9] Peduzzi P. Lei de cotas para deficiente completa hoje 28 anos. 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-07/lei-de-cotas-para-deficientes-completa-hoje-28-anos>. Acesso em: 09 ago. 2020.
- [10] Gimenes A.M.; Bechara M.T.; Ávila R.N.P.; Rodrigues B.C.; Araújo D.C.S. A dificuldade da inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho. *Revista Eletrônica Múltiplo Saber*. 2015; 28: 1-15.
- [11] Bezerra G.F. *Enquanto não brotam as flores vivas: crítica à pedagogia da inclusão* [Dissertação]. Paranaíba (PB): Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul; 2012.
- [12] Gil A.C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4ed. São Paulo: Atlas; 2009.
- [13] Yin R.K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 2ed. Porto Alegre: Bookman; 2001.
- [14] Nakagawa M. *Ferramenta: análise SWOT (clássico)*. 2011. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/ME_Analise-Swot.PDF. Acesso em: 31 mar. 2020.