

# GUIA PARA EMPRESAS SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Como as empresas podem respeitar e apoiar os direitos das pessoas com deficiência e se beneficiar a partir da inclusão



**United Nations**  
Global Compact



International  
Labour  
Organization



## **SOBRE O PACTO GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS**

O Pacto Global das Nações Unidas é um chamado para as empresas alinharem suas operações e estratégias com dez princípios universalmente aceitos na área de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção, e a deflagrar ações em apoio aos objetivos da ONU e questões relacionadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. O Pacto Global das Nações Unidas é uma plataforma de liderança para o desenvolvimento, implementação e divulgação de práticas corporativas responsáveis. Lançada no ano 2000, é a maior iniciativa de sustentabilidade corporativa do mundo, com mais de 9.000 empresas e 3.000 signatários não empresariais com base em mais de 160 países e mais de 70 Redes Locais.

## **SOBRE A OIT**

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) dedica-se à promoção de justiça social e dos direitos humanos e trabalhistas internacionalmente reconhecidos, seguindo a sua missão fundadora de que a justiça social é essencial para uma universal e duradoura paz. Como a única agência tripartite das Nações Unidas, a OIT reúne governos, empregadores e representantes dos trabalhadores de 187 Estados membros, para estabelecer normas laborais, desenvolver políticas e elaborar programas que promovam o trabalho decente para todas as mulheres e homens. Hoje, a agenda do Trabalho Decente da OIT ajuda no avanço das condições econômicas e de trabalho que dão a todos os trabalhadores, empregadores e governos uma participação em paz, prosperidade e progresso duradouros.

## **AGRADECIMENTOS**

As organizações parceiras expressam a sua mais profunda gratidão aos numerosos stakeholders e participantes das empresas, da sociedade civil e das organizações internacionais pela sua valiosa contribuição para o desenvolvimento deste guia, para a Iniciativa Global para Inclusão ICTS (G3ICT) por seu apoio com a revisão do texto, e a DLA Piper pelo suporte editorial inicial.

## **GRUPO DE MEMBROS ESPECIALISTAS**

Sreela Das Gupta (Tata Consultancy Services), Susan Scott Parker (Business Disability International), Thorkil Sonne (Specialisterne), Vladimir Çuk (International Disability Alliance) Ana Mohedano (Organização Ibero-Americana de Segurança Social), Axel Leblois (G3ICT), Charlotte McInain-Nhlapo (Banco Mundial), Daniela Bas (Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais da ONU), Debra Ruh (Ruh Global Communications), Facundo Chavez Penillas (Escritório do Alto Comissário para os Direitos Humanos), Liri Kopaci-Di Michele (Conselho da Europa), Lizzie Kiama (This-Ability Consulting), Mathilde Tabary (Rede Global de Empresas e de Deficiência da OIT), Sreela Das Gupta (Tata Consultancy Services), Susan Scott Parker (Business Disability International), Thorkil Sonne (Specialisterne)

## **PACTO GLOBAL DA ONU**

Ursula Wynhoven, Lauren Gula, Elena Bombis, Shubha Chandra, Sadhvi Saran

## **OIT**

Stefan Tromel, Jurgen Menze

## **ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

A inclusão de qualquer nome de empresa, outra organização ou exemplos individuais e / ou específicos de políticas, práticas ou iniciativas não constituem um endosso de tais entidades, pessoas ou exemplos pelo PACTO GLOBAL DA ONU, a OIT e / ou outras instituições mencionadas na publicação. O material nesta publicação destina-se para fins de aprendizagem e pode ser citado e utilizado desde que haja atribuição adequada da sua fonte.



**United Nations**  
Global Compact



International  
Labour  
Organization

## CONTEÚDO

### **8 INTRODUÇÃO**

### **10 EMPRESAS E DEFICIÊNCIA**

- 10 Direitos das Pessoas com Deficiência
- 14 Empresas e Direitos Humanos

### **22 AÇÕES EMPRESARIAIS**

- 22 Como incluir Respeito e Apoio ao Direito das Pessoas com Deficiência em Políticas e Processos Existentes
- 23 Promover oportunidades iguais no Ambiente de Trabalho
- 29 Promover oportunidades iguais no Mercado
- 32 Promover oportunidades iguais na Comunidade





# INTRODUÇÃO

Promover os direitos das pessoas com deficiência e incluí-las na sociedade, como gerentes, funcionários, fornecedores e consumidores é uma tripla vitória: uma vitória para as pessoas com deficiência, uma vitória para as empresas e uma vitória para a sociedade em geral.

Muitas empresas ao redor do mundo têm políticas, práticas e iniciativas que visam respeitar e apoiar os direitos e a inclusão de pessoas com deficiência como funcionários, clientes, fornecedores e membros da comunidade. Algumas dessas medidas são exigidas por lei, mas muitos vão além dos requisitos legais reconhecendo os direitos humanos e os casos de negócios para inclusão. O objetivo deste guia é ajudar a melhorar a compreensão das empresas sobre os direitos das pessoas com deficiência, como respeitá-las e apoiá-las e a oportunidade de melhorar sua competitividade e sustentabilidade ao realizá-las de maneira alinhada com as convenções e estruturas relevantes das Nações Unidas (ONU).

O Capítulo 1 apresenta os direitos das pessoas com deficiência e explica como as empresas podem impactá-las, negativamente ou positivamente, no local de trabalho, no mercado e na comunidade.

Ele também destaca o impacto positivo que a inclusão de pessoas com deficiência pode ter no desempenho e na sustentabilidade das empresas.

## **Principais instrumentos e princípios internacionais citados neste Guia:**

[Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.](#)

---

[Princípios do Pacto Global da ONU.](#)

---

[Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.](#)

---

[Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.](#)

---



O Capítulo 2 sugere ações e medidas concretas que as empresas podem tomar para implementar boas práticas que sejam inclusivas para pessoas com deficiência no local de trabalho, no mercado e na comunidade. Exemplos de empresas ao redor do mundo foram incluídos para fins ilustrativos.

O principal público ao qual esta publicação se destina é o profissional que atua em diversas funções dentro de empresas tais como: recursos humanos, aquisições, sustentabilidade, marketing, TI e administração predial. Algumas empresas também possuem Diretores de Diversidade e Inclusão e Diretores de Acessibilidade, e esta publicação também se destina a eles.

Empresas de todos os tamanhos compartilham a responsabilidade corporativa de respeitar os direitos humanos, incluindo os direitos das pessoas com deficiência. Algumas empresas podem estar dispostas e aptas (ou mesmo serem exigidas) a fazerem mais para apoiar os direitos das pessoas com deficiência.

A publicação oferece algumas ideias a este respeito, apontando para a liderança corporativa o caminho à inclusão.

O guia também almeja ser relevante para os formuladores de políticas, especialmente aqueles que trabalham em programas empresariais e de direitos humanos em nível nacional, regional e internacional, sindicatos, organizações da sociedade civil, instituições nacionais de direitos humanos e outras organizações que promovem os direitos das pessoas com deficiências.

#### **METODOLOGIA DE PESQUISA**

Este guia é o resultado de um esforço colaborativo internacional por um período de mais de 12 meses. As suas conclusões e recomendações baseiam-se no seguinte: pesquisa preliminar, revisão de informações publicamente disponíveis, literatura e estudos de caso, consultas contínuas com um grupo internacional de peritos com vários stakeholders constituído especificamente para aconselhar e moldar o desenvolvimento deste guia, exemplos de boas práticas apresentados por empresas em todo o mundo às organizações parceiras e uma extensa consulta global com empresas interessadas e outros stakeholders.

# EMPRESAS E DEFICIÊNCIA

## 1.1 DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Os direitos de todos os seres humanos estão definidos em instrumentos internacionais, tais como, a Carta Internacional dos Direitos Humanos e a Declaração da OIT sobre os Princípios e os Direitos Fundamentais no Trabalho<sup>1</sup>. Enquanto estas normas de direitos humanos se aplicam igualmente às pessoas com deficiência, a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD)<sup>2</sup> é o principal tratado internacional que reconhece e explica o que estes direitos significam especificamente para pessoas com deficiência. Adotada em 13 de dezembro de 2006, a CDPD foi negociada com o ativo envolvimento de organizações de pessoas com deficiência. A CDPD tem sido um instrumento fundamental para mudar o paradigma da deficiência e fazer a deficiência ser compreendida como uma questão de direitos humanos.

Assim como acontece com todos os direitos humanos, os Estados têm o dever de respeitar, proteger e cumprir os direitos humanos de pessoas com deficiência. Eles também têm o dever de proteger os direitos humanos contra abusos de terceiros, inclusive pelas empresas. Portanto, desde a adoção da CDPD, mais de 170 Estados-Membros mudaram ou estão mudando suas legislações e suas políticas para cumprir com as disposições da CDPD.

Em muitos países, a CDPD é diretamente aplicável e anula as leis nacionais incompatíveis. Em outros países, introduziu-se uma legislação alinhada com as disposições da CDPD. A introdução da CDPD criou um momentum global para o reconhecimento dos direitos das pessoas com deficiência e, justificadamente, elevou as expectativas das pessoas com deficiência por terem seus direitos respeitados e apoiados.

A CDPD baseia-se fortemente numa abordagem não discriminatória. Isso levou à introdução de leis específicas contra a discriminação na área da deficiência e à inclusão da proteção dos direitos das pessoas com deficiência na legislação geral contra a discriminação. Além disso, as preocupações das pessoas com deficiência também são cada vez mais refletidas em outras leis e políticas, por exemplo, códigos trabalhistas e regulamentos de contratos públicos. Todas essas mudanças afetam o setor privado, tanto em seu papel como empregadores quanto como compradores e fornecedores de bens e serviços.

De acordo com o Artigo 1º da CDPD, pessoas com deficiência incluem as “que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, as quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas” .

Esta é uma definição aberta de “deficiência” (um modelo social) que a diferencia de “incapacidade” (uma condição pessoal). Ao adotar uma abordagem baseada nos direitos humanos, a CDPD afirma essencialmente que a “deficiência” é o resultado da interação entre pessoas com incapacidades e as barreiras atitudinais e ambientais, incluindo preconceitos sociais e informações, edifícios e serviços inacessíveis, o que dificulta sua plena e efetiva participação na sociedade em uma base de igualdade de condições com os outros. Como resultado, esta definição não é estática, sendo mais similar a um conceito em evolução.

Além disso, as pessoas com deficiência formam um grupo muito heterogêneo. Por exemplo, uma pessoa com deficiência intelectual, alguém com uma deficiência visual ou alguém com uma condição de saúde mental / deficiência psicossocial, enfrentam diferentes barreiras. Além de promover inclusão total e medidas de acessibilidade, as empresas devem ter em mente que, em certos casos, adaptações/acomodações individualizadas podem ser necessárias para auxiliar a inclusão.

## **Adaptação Razoável**

“Adaptação Razoável” significa modificações e ajustes necessários e adequados que não acarretem ônus desproporcional ou indevido, quando requeridos em cada caso, a fim de assegurar que as pessoas com deficiência possam gozar ou exercer, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, todos os direitos humanos e liberdades fundamentais. Na empresa, isso pode significar realizar mudanças no ambiente de trabalho para permitir que as pessoas com deficiência trabalhem de forma segura e produtiva.



## Sistema de Cotas de Emprego

Muitos países têm legislação de cotas, o que geralmente abrange o setor público e privado. Os sistemas de cotas exigem que os empregadores contratem um percentual mínimo definido de funcionários com deficiência, mas há variações entre os sistemas, particularmente em relação às exigências (por exemplo, obrigatória versus não obrigatória), o tamanho e o tipo da empresa e a natureza e eficácia da sanção em caso de não cumprimento. Vale a pena notar que os sistemas de cotas são mais eficazes quando são complementados por serviços de apoio adicionais e por medidas oferecidas pelos Estados às empresas e às pessoas com deficiência.

Certamente, as pessoas com deficiência não serão simplesmente aquelas que são identificadas ou qualificadas como tal de acordo com a legislação nacional (seja em decorrência de cotas, benefícios sociais ou de outra forma), mas são as pessoas com deficiência que experimentam alguma desvantagem na forma como um ambiente inacessível afeta negativamente sua completa participação e inclusão social. Todas essas situações enquadram-se na definição estabelecida na CDPD, mesmo que elas não sejam consideradas assim sob uma definição ou conceito local ou nacional.

Devido a essa ampla definição, o número de indivíduos que correspondem à definição de “pessoas com deficiência” é grande. Em 2011 um relatório da Organização Mundial de Saúde e do Banco Mundial estimou que existe 1 bilhão de pessoas com deficiência, ou seja, uma a cada sete pessoas em todo o mundo.<sup>3</sup> A maioria deste grupo possui deficiências não visíveis, ou seja, a sua deficiência não é necessariamente óbvia para outras pessoas.

Uma das consequências disso é que uma empresa pode ter um número significativo de funcionários e clientes com deficiência sem estar ciente disso. Além disso, à medida que a população envelhece, a proporção de pessoas com deficiência aumenta. Aproximadamente um terço de todas as pessoas com idades entre 50 e 64 têm deficiências de acordo com a aceção do artigo 1º da CDPD. Este número aumenta para 50 por cento para pessoas com mais de 65 anos e cresce consideravelmente para pessoas com idade superior a 70 e 75. O número de pessoas com deficiência na população também é afetado por fatores como a presença e a exposição a conflitos no país e o número de veteranos militares que retornam.

Assim, quando se busca definir esses termos, as empresas devem estar familiarizadas com as definições que se aplicam em suas jurisdições, mas, também, devem estar cientes da ampla abordagem endossada pela CDPD para garantir que seja inclusiva a todas as pessoas com deficiência. Isto é particularmente pertinente para empresas com operações em diferentes países.

A seção abaixo articula as responsabilidades do setor privado em relação aos direitos humanos, incluindo os direitos das pessoas com deficiência, e destaca as oportunidades para as empresas contribuírem para o avanço desses direitos.



## Saiba Seus Números

Uma medida que as empresas podem tomar para avaliar a quantidade de indivíduos que podem se beneficiar das medidas de inclusão e acessibilidade, é incluir uma ou mais perguntas nas pesquisas realizadas regularmente com os funcionários. Uma justificativa apropriada para essas questões deve ser dada, além de garantir a confidencialidade dos resultados. Por exemplo, pessoas com deficiência psicossocial / condição de saúde mental e outras deficiências não visíveis podem não ser oficialmente reconhecidas como tendo uma deficiência em certos países ou podem não querer compartilhar informações sobre sua deficiência.

## 1.2 EMPRESAS E DIREITOS HUMANOS

Ainda que as convenções e declarações internacionais de direitos humanos sejam direcionadas aos Estados e não às empresas diretamente, todas as empresas independentemente do tamanho, setor, propriedade, estrutura ou geografia têm o dever de respeitar os direitos humanos. Os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas<sup>4</sup> e os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos<sup>5</sup> (“Princípios Orientadores da ONU”) requerem que as empresas respeitem os padrões internacionais de direitos humanos em suas atividades e relações comerciais. Isso inclui a CDPD como o principal instrumento internacional definindo os direitos das pessoas com deficiência. As empresas devem respeitar as leis nacionais e considerar os padrões internacionais de direitos humanos, incluindo a CDPD, ao desenvolver suas políticas e procedimentos de direitos humanos. A CDPD já faz parte do direito nacional em diversos países. Em outros, os Estados estão em processo de implementação no direito nacional. As empresas devem procurar respeitar os direitos humanos, incluindo os direitos das pessoas com deficiência, em todos os lugares, como a responsabilidade corporativa de respeitar os direitos humanos não é apenas uma responsabilidade legal, é também moral, reconhecida nos Princípios Orientadores das Nações Unidas, como aplicável em toda parte.

### OS PRINCÍPIOS ORIENTADORES SOBRE EMPRESAS E DIREITOS HUMANOS DA ONU

Os Princípios Orientadores da ONU fornecem um padrão global confiável para que os Estados e as empresas previnam e abordem o risco de impactos adversos sobre os direitos humanos nas suas próprias operações e relações comerciais, incluindo aqueles em toda a sua cadeia de valor. Este quadro refere-se aos direitos humanos internacionalmente reconhecidos, “compreendidos, no mínimo, os direitos enunciados na Carta Internacional de Direitos Humanos e os princípios relativos aos direitos fundamentais estabelecidos na Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos princípios e direitos fundamentais no trabalho”<sup>6</sup>. Além disso, os Princípios Orientadores da ONU destacam a necessidade das empresas considerarem padrões adicionais, incluindo os direitos de indivíduos pertencentes a grupos específicos ou populações que requerem atenção especial, que podem ter impactos adversos sobre seus direitos humanos<sup>7</sup>.

Tais grupos ou populações específicas incluem, dentre outros, pessoas com deficiência. Uma série de Planos de Ação Nacionais sobre empresas e direitos humanos desenvolvidos pelos Estados para implementar os Princípios Orientadores das Nações Unidas também se referem a pessoas com deficiência.<sup>8</sup>

A fim de cumprir a sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos - conhecer e mostrar a si mesmos e aos outros que respeitam os direitos humanos - as empresas precisam adotar políticas e práticas adequadas, conforme delineado nos Princípios Orientadores, tais como:

1. Adotar um compromisso político<sup>9</sup>. Esta posição deve ser aprovada no nível mais alto da empresa e ser informada por especialistas relevantes. Deverá também estipular as expectativas das empresas em matéria de funcionários, parceiros e outros diretamente ligados às suas operações, produtos ou serviços. O documento deve estar disponível e efetivamente noticiado internamente e externamente, e ser incorporado em outras políticas e procedimentos relevantes.
2. Realizar o devido processo de auditoria (due diligence) em matéria de direitos humanos<sup>10</sup> para identificar, prevenir, mitigar e dar conta do seu impacto nos direitos humanos. O devido processo de auditoria em direitos humanos cobre qualquer impacto adverso que as empresas possam causar ou contribuir através de suas próprias atividades, ou que possam estar diretamente ligados às suas operações, produtos ou serviços por uma relação comercial.
3. Implementar um processo para permitir a reparação<sup>11</sup>. Quando uma empresa identifica que causou ou contribuiu para um impacto adverso nos direitos humanos, deve providenciar ou cooperar na reparação por meio de processos legítimos. Quando uma empresa não causou ou contribuiu para o impacto, mas, em vez disso, está diretamente ligada a operações, produtos ou serviços de uma empresa por uma relação comercial, a empresa não é obrigada a fornecer a própria reparação, embora seja esperado usar sua influência para impedir o impacto adverso. Essas etapas servem como elementos fundamentais para permitir que uma empresa estabeleça e implemente seu compromisso de agir com responsabilidade e fornece a base para “reconhecer e demonstrar” que está tomando medidas para respeitar os direitos humanos.

## OS PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL DA ONU

O Pacto Global da ONU trabalha com milhares de participantes empresariais para alinhar suas operações e estratégias com dez princípios universais. Esses Princípios orientam as empresas a respeitar as responsabilidades fundamentais nas áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e anticorrupção. Eles são baseados em convenções e declarações internacionais, incluindo a Declaração Universal dos Direitos Humanos.

A CDPD discorre sobre os direitos que constam na Carta Internacional dos Direitos Humanos, que inclui a Declaração Universal dos Direitos Humanos, através da lente das pessoas com deficiência. A responsabilidade de respeitar, articulada nos Princípios Orientadores da ONU, proporciona uma maior clareza conceitual e operacional para os dois primeiros princípios defendidos pelo Pacto Global das Nações Unidas, que abrange os direitos humanos.

Além da responsabilidade de respeitar os direitos humanos, que se aplica a todas as empresas mundialmente, os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas também encorajam as empresas a explorar oportunidades de apoio aos direitos humanos (Princípio 1). As empresas podem apoiar os direitos humanos através das principais atividades comerciais de sua empresa, investimento social estratégico ou filantropia, engajamento de políticas públicas ou sua promoção, e parcerias e ações coletivas. O business case de apoiar os direitos humanos, incluindo os direitos das pessoas com deficiência, pode ser grande (ver 1.3 abaixo). No entanto, qualquer ato de apoio deve sempre ser considerado um complemento e não um substituto para cumprir com a responsabilidade de respeitar os direitos humanos.

## Demonstrando Liderança Corporativa

14% da força de trabalho do Grupo Siro representa pessoas com deficiência, o que beneficiou a empresa de diversas maneiras: levou a taxas mais reduzidas de rotatividade da equipe de trabalho, enquanto aumentou a competitividade, produtividade, eficiência e rentabilidade. A reputação da empresa se fortaleceu e o risco regulatório diminuiu, visto que eles continuamente excedem a cota de 2% para pessoas com deficiência exigidas pela lei espanhola.

## **OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA AGENDA DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL**

Em setembro de 2015, os Estados Membros da ONU adotaram um conjunto de 17 objetivos e 169 metas universalmente acordados, conhecidos como Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Esses objetivos estabelecem um plano para abordar os mais importantes desafios econômicos, sociais, ambientais e de governança até 2030 e, especificamente, pedem ao setor privado que contribua para sua implementação. No coração da “Agenda 2030” há uma série de questões, desde o fim da pobreza até a redução das desigualdades, até a ação para combater as mudanças climáticas. Os ODS se aplicam a todas as pessoas e reconhecem a importância da inclusão na agenda de desenvolvimento sustentável. Ao atuar de forma responsável e encontrar oportunidades para promover o desenvolvimento sustentável, as empresas fornecem uma contribuição fundamental para alcançar os ODS. A Agenda 2030 está explicitamente fundamentada na Carta das Nações Unidas, na Declaração Universal dos Direitos Humanos, nos tratados internacionais de direitos humanos

e outros instrumentos, incluindo a Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento. A Agenda afirma que os ODS objetivam alcançar os direitos humanos de todos e enfatiza as responsabilidades de todos os Estados em respeitar, proteger e promover direitos humanos e liberdades fundamentais para todos, sem distinção de raça, etnia, sexo, idioma, religião, opinião política ou outra, origem nacional ou social, propriedade, nascimento, deficiência ou outra condição.

Os ODS e seus objetivos cobrem uma ampla gama de questões que refletem a agenda de direitos humanos. Os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas também são explicitamente referenciados. As pessoas com deficiência são especificamente mencionadas onze vezes ao longo das metas e / ou indicadores do ODS (dentro dos objetivos 4, 8, 10, 11 e 17).

### **ATRAVÉS DESSAS METAS E INDICADORES, AS EMPRESAS PODEM CONTRIBUIR PARA:**

Eliminar as disparidades de gênero na educação e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação

profissional para os mais vulneráveis, incluindo as pessoas com deficiência, povos indígenas e as crianças em situações de vulnerabilidade (ODS 4).

Alcançar o emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor (ODS 8).

Empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, sexo, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra (ODS 10).

Proporcionar o acesso a sistemas de transporte seguros, acessíveis, sustentáveis e a preço acessível para todos, melhorando a segurança rodoviária por meio da expansão dos transportes públicos, com especial atenção para as necessidades das pessoas em situação de vulnerabilidade, mulheres, crianças, pessoas com deficiência e idosos (ODS 11).

Proporcionar o acesso universal a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e verdes, em particular para as mulheres e crianças, pessoas idosas e pessoas com deficiência (ODS 11).

Reforçar o apoio ao desenvolvimento de capacidades para os países em desenvolvimento, inclusive para os países de menor desenvolvimento relativo e pequenos Estados insulares em desenvolvimento, para aumentar significativamente a disponibilidade de dados de alta qualidade, atuais e confiáveis, desagregados por renda, gênero, idade, raça, etnia, status migratório, deficiência, localização geográfica e outras características relevantes em contextos nacionais (ODS 17).

Além disso, os ODS incluem pessoas com deficiência como pessoas em situação de vulnerabilidade, o que amplia o escopo de referência para pessoas com deficiência para metas relacionadas à pobreza (1.3, 1.4, 1.5), alimentos (2.1), água e saneamento (6.2) e situações de desastre (11.5).

### 1.3 1.3 O "BUSINESS CASE" PARA RESPEITAR OS DIREITO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Respeitar e apoiar os direitos das pessoas com deficiência não é apenas uma questão de direitos humanos, mas também de sucesso comercial. Entre outras coisas, as pessoas com deficiência representam enorme potencial e poder como funcionários, fornecedores, consumidores, investidores e parceiros.

As empresas estão cada vez mais percebendo que promover a diversidade que inclui pessoas com deficiência dentre seus funcionários, fornecedores e clientes pode oferecer uma vantagem competitiva. Há benefícios para as empresas em geral e especificamente para o local de trabalho, o mercado e a comunidade. Estes benefícios muitas vezes são inter-relacionados e reforçam-se mutuamente.

Por exemplo, as pessoas com deficiência no Reino Unido têm um poder de compra combinado de cerca de US\$ 100 bilhões. As empresas que não conseguem oferecer um ambiente acessível ou acolhedor a tais consumidores com deficiência, e suas famílias, correm o risco de perder esses consumidores para concorrentes mais complacentes e inclusivos.<sup>12</sup> As adaptações para pessoas com deficiência também podem melhorar a acessibilidade para outras pessoas, por exemplo quando as rampas instaladas auxiliam clientes com carrinhos de bebê, assim como, pessoas em cadeiras de rodas.

Ao focar nas habilidades e não nos estereótipos, as empresas podem acessar o ainda inexplorado grupo de talentos de pessoas com deficiência. Diferentes habilidades, pontos de vista e habilidades têm vários efeitos positivos nas empresas, como uma melhor capacidade organizacional para resolução de problemas e inovação.

Além disso, ter um maior acesso ao banco de talentos significa que as empresas estão mais preparadas para evitar carência de competências ou problemas de oferta de mão-de-obra.

Ao promover a inclusão de pessoas com deficiência, as empresas também melhoram sua reputação tanto em nível nacional como internacional, pois mostram que estão à altura de suas responsabilidades e valores e estão empenhados em apoiar e promover os direitos desse segmento da população.

## Reconhecendo Oportunidades de Mercado

As pessoas com deficiência têm quase o dobro do poder de compra dos adolescentes e mais de 17 vezes o poder de gastos das pré-adolescentes, os dois grupos demográficos mais procurados pelos esforços de marketing comercial.

---

Pessoas com deficiência gastam US\$ 700 bilhões por ano em tecnologia. Adultos americanos com deficiência gastam atualmente US\$ 17,3 bilhões anualmente apenas em suas próprias viagens.

---

Mesmo as famílias sem pessoas com deficiência veem empresas que incluem pessoas com deficiência em suas propagandas de forma mais positiva. Eles também são mais propensos a comprar produtos e serviços dessas empresas.

---

66% dos espectadores de TV com closed caption são mais propensos a comprar um produto que tem um comercial com legendas, 53% buscarão ativamente produtos anunciados com legendas e 35% mudarão para marcas que usam anúncios com legendas.

---

Fonte: Tapping into Hidden Human Capital, Debra Ruh

As empresas que seguiram com a inclusão de pessoas com deficiência beneficiaram-se ao serem percebidas como líderes corporativas e também refletem melhor os dados demográficos das comunidades onde atuam.

Outra vantagem competitiva que as empresas podem ganhar ao incluir pessoas com deficiência é o aumento do engajamento e a retenção de toda a equipe de trabalho. Percebeu-se que funcionários que notam que seu empregador é sério sobre a criação de uma força de trabalho mais diversificada e inclusiva apresentam maiores níveis de satisfação, lealdade, entusiasmo e redução do absenteísmo e na rotatividade da equipe.<sup>13</sup>

Além de vislumbrar pessoas com deficiência na capacidade de gerentes e funcionários, as empresas podem ter acesso a um mercado negligenciado e desatendido promovendo a inclusão da deficiência em suas políticas e operações. Por exemplo, no Reino Unido, 58% das pessoas com deficiência afirmam que a forma como as empresas as tratam afeta os hábitos de compras de seus amigos e familiares. 14 Uma melhor compreensão das diversas demandas de sua base de clientes tornam as empresas mais receptivas para necessidades específicas, incluindo as de pessoas com deficiência, e as ajudam desenvolver melhores e mais inovadores produtos e serviços.

As empresas também têm a oportunidade, a partir de políticas de diversidade em cadeia logística, de apoiar diversidade e inclusão através de suas políticas e práticas de compras.

Um dos principais impactos da adoção da CDPD é a crescente expectativa de pessoas com deficiência que seus direitos sejam respeitados como cidadãos, funcionários, fornecedores, consumidores e, em geral, como membros da sociedade. Com essa crescente conscientização, as empresas estão adaptando suas políticas e práticas para garantir não apenas o cumprimento dessas expectativas básicas, mas também o avanço dos direitos das pessoas com deficiência.

No próximo capítulo, exploraremos mais detalhadamente o que as empresas podem fazer para respeitar e apoiar os direitos das pessoas com deficiência ilustrando com exemplos reais de empresas.

## Garantindo Diversidade

O Instituto de Tecnologia da Tralee Ireland desenvolveu um programa inovador de orientação e treinamento que capacita gerentes, instrutores, personal trainers e outros funcionários nos centros de academia para que possam oferecer serviços de alta qualidade a todos os clientes, incluindo pessoas com deficiência. O programa também defende a contratação de pessoas com deficiência nos centros. O programa está sendo lançado globalmente em parceria com o órgão da indústria global, a Associação Internacional de Saúde, Associação Racquet & Sportsclub e outros relevantes parceiros colaboradores em cada jurisdição.

# O BUSINESS CASE DA INCLUSÃO DA DEFICIÊNCIA

## EMPRESAS

GANHAM UMA REPUTAÇÃO NA ETAPA INTERNACIONAL E DEMONSTRAÇÃO DE LIDERANÇA

---

APROFUNDAM OS PRÓPRIOS VALORES CORPORATIVOS E PRIORIDADES SOCIAIS

---

COMPONENTE CHAVE DE DIVERSIDADE

---

ESTIMULAM UM AMBIENTE QUE PROMOVE DIGNIDADE E RESPEITO PARA TODOS

---

ATENDEM E SUPERAM EXIGÊNCIAS LEGAIS

## AMBIENTE DE TRABALHO

GANHA MAIOR ACESSO AO BANCO DE TALENTOS

---

DIMINUI A OCORRÊNCIA DE QUESTÕES DE OFERTA DE TRABALHO E DÉFICIT DE MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA

---

DIMINUI A ROTATIVIDADE NO TRABALHO

---

ACESSO A RECURSOS INTEGRADOS DE DIFERENTES HABILIDADES, PONTOS DE VISTA

---

AUMENTA A SATISFAÇÃO E O COMPROMETIMENTO DO FUNCIONÁRIO

---

MELHORA O TRABALHO EM EQUIPE, A PRODUTIVIDADE, E A MORAL ENTRE OS FUNCIONÁRIOS

---

BAIXA INCIDÊNCIA DE RISCOS DE SAÚDE E SEGURANÇA

## MERCADO

ACESSO A UM SEGMENTO DE MERCADO  
NEGLIGENCIADO E DESATENDIDO

---

REFLETE DIVERSAS DEMANDAS DA CARTEIRA  
DE CLIENTES, TORNANDO A EMPRESA MAIS  
RECEPTIVA E SENSÍVEL ÀS NECESSIDADES  
PARTICULARES, AJUDANDO-A A DESENVOLVER  
PRODUTOS E SERVIÇOS APRIMORADOS

---

TORNA AS EMPRESAS MAIS PREPARADAS  
PARA ABORDAR O MERCADO CRESCENTE DE  
PESSOAS IDOSAS

---

PROMOVE INOVAÇÃO PARA PRODUTOS  
E SERVIÇOS

---

AUMENTA A DIVERSIDADE DE FORNECEDOR AO  
TAMBÉM COMPRAR DE EMPRESAS QUE SÃO DE  
PROPRIEDADE OU QUE EMPREGAM PESSOAS  
COM DEFICIÊNCIA

---

AUMENTA A LEALDADE DO CONSUMIDOR COM  
PROPAGANDA E MARKETING INCLUSIVOS E  
EVITA A REPERCUSSÃO NEGATIVA DE SE USAR  
ESTEREÓTIPOS

## COMUNIDADE

UMA MAIOR INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE,  
CONTRIBUEM A UM AMBIENTE APRIMORADO  
E QUE PERMITE A TODOS OS MEMBROS DA  
COMUNIDADE, INCLUINDO AS EMPRESAS,  
PROSPERAR E CRESCER

---

CONTRIBUI PARA UMA MUDANÇA SOCIAL  
POSITIVA ATRAVÉS DA CONDUÇÃO PELO  
EXEMPLO E POR POSITIVAMENTE INFLUENCIAR  
AS ATITUDES

# AÇÕES EMPRESARIAIS

Conforme explicado no Capítulo 1, os Princípios Orientadores e os Princípios do Pacto Global da ONU auxiliam as empresas a respeitar e apoiar todos os direitos humanos, incluindo os direitos dos grupos marginalizados, tais como as pessoas com deficiência.

## 2.1 COMO INCLUIR RESPEITO E APOIO AO DIREITO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM POLÍTICAS E PROCESSOS EXISTENTES

A prioridade deve ser o respeito aos direitos humanos e, como indicado acima, o apoio aos direitos humanos em uma área não pode ser um substituto para não cumprir a responsabilidade de respeitar os direitos humanos em outra área. Assim, fazer uma contribuição para uma instituição de caridade que apoia os direitos das pessoas com deficiência não pode compensar não fazer adaptações razoáveis para funcionários com deficiência, não proporcionando oportunidades de emprego iguais para pessoas com deficiência ou não atendendo clientes com deficiência.

**Uma empresa deve primeiramente incorporar uma perspectiva baseada em direitos sobre deficiência em suas políticas e processos, a partir dos seguintes passos:**

**1.** Design and adopt a policy to respect human rights that includes explicit reference to persons with disabilities, for instance as one of the grounds for non-discrimination.

**2.** Realizar uma contínua diligência para identificar as diferentes atividades da empresa que podem ter impactos adversos sobre os direitos das pessoas com deficiência, em seus papéis como funcionários, clientes, outros stakeholders, e agir sobre esses fatos e comunicar como abordará os seus impactos. Uma possível abordagem seria as empresas realizarem uma auto avaliação da inclusão da deficiência, o que lhes permitiria identificar as áreas em que existe maior risco dos direitos das pessoas com deficiência não serem respeitados.

**3.** Implementar um processo para permitir reparação de qualquer impacto adverso nos direitos das pessoas com deficiência que uma empresa cause ou contribua. Este processo pode incluir a garantia de que os mecanismos de reclamação estejam acessíveis às pessoas com deficiência. Ao seguir as etapas acima, as empresas incluem os direitos das pessoas com deficiência em sua estratégia geral de

direitos humanos. Isso pode ser complementado pela adoção por parte da empresa de uma política específica sobre deficiência que permitirá uma reflexão mais detalhada dos compromissos assumidos pela empresa. A Carta da Rede Global de Empresas e Deficiência da OIT sobre Deficiência e Inclusão fornece um importante quadro para tais políticas.<sup>15</sup>

Tendo estabelecido as políticas e os procedimentos adequados utilizando as diretrizes acima, a próxima seção destaca uma série de ações que as empresas podem adotar para respeitar e apoiar os direitos das pessoas com deficiência, no local de trabalho, no mercado e / ou na comunidade.

## **2.2 PROMOVER OPORTUNIDADES IGUAIS NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Promover a igualdade e a diversidade gera um bom ambiente de trabalho e permite às empresas aproveitar todo o potencial de sua força de trabalho existente e futura. As empresas que implementam práticas inclusivas para pessoas com deficiência podem aproveitar um amplo conjunto de habilidades e talentos.

O artigo 27 da CDPD compreende que os direitos das pessoas com deficiência devem ser garantidos no local de trabalho. Em particular, procura garantir que não haja discriminação baseada na deficiência em relação a todas as questões relativas ao emprego, desde o recrutamento até a progressão na carreira.

Provisões para adaptações razoáveis, para a capacidade de exercer direitos trabalhistas e sindicais e para condições de trabalho justas e favoráveis também estão incluídas no Artigo 27. Além disso, inclui uma referência para pessoas que adquirem sua deficiência durante o curso de seu emprego e para políticas de retenção e para o retorno ao trabalho para esses funcionários, ilustrando que as empresas também devem garantir, sempre que possível, que a equipe que desenvolve uma deficiência tenha a oportunidade de permanecer na empresa.

De modo a contribuir para a plena realização do direito ao trabalho das pessoas com deficiência, as empresas podem se referir à lista abaixo para ações baseadas em uma abordagem não discriminatória e também aquelas que buscam promover uma ação afirmativa para apoiar os direitos das pessoas com deficiência.

## **Relatório Sobre o Progresso**

As empresas são encorajadas a informar sobre o progresso de suas políticas e práticas de sustentabilidade em relação às pessoas com deficiência. Há muitas maneiras pelas quais as empresas podem informar seus esforços de sustentabilidade. Muitas empresas utilizam a estrutura Global Reporting Initiative (GRI) para relatórios de sustentabilidade. Em 2015, a GRI fez parceria com a Fundação ONCE, com o co-financiamento do Fundo Social Europeu, para desenvolver orientações sobre como incluir as pessoas com deficiência na estrutura da GRI (Global Reporting Initiative e Fundación ONCE (2015): Deficiência no Relatório de Sustentabilidade) Outra estrutura chave é o Quadro de Relatórios de Princípios Orientadores da ONU ([ungreporting.org](http://ungreporting.org)), que fornece orientação às empresas sobre como informar sobre questões relacionadas à sua responsabilidade de respeitar os direitos humanos. A OIT também produziu uma publicação em 2014, intitulada "O Relatório sobre Deficiência e Responsabilidade Social Corporativa da OIT"<sup>16</sup> que compara as práticas de relatório de 40 empresas multinacionais selecionadas. As empresas participantes do Pacto Global da ONU devem se comunicar publicamente com os stakeholders anualmente sobre o progresso na implementação dos Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, seja usando uma estrutura existente ou sua própria metodologia.

## Criando um Processo de Recrutamento com Igualdade de Oportunidades

O programa Autism at Work da SAP, implementado em colaboração com a Specialisterne, está ajudando adultos com autismo, a serem contratados com êxito em empregos de TI. Desde o seu lançamento em maio de 2013, já levou a mais de 120 contratações de pessoas com autismo.

A Tata Consultancy Services criou uma abordagem multistakeholder, multissetorial, granular, e de ponta a ponta para recrutar e reter funcionários com deficiência. Eles atualmente buscam e contratam aqueles com deficiência física / locomotora, deficiências auditivas e visuais e pessoas com paralisia cerebral. Eles aplicam um curso de empregabilidade para deficientes visuais e contratam um intérprete de sinais para entrevistas e programas de iniciação e aprendizagem para deficientes auditivos. A TCS também está trabalhando no fortalecimento de seus procedimentos de evacuação de emergência para funcionários com deficiência e também oferece suporte de transporte para horas tardias ou de emergência.

### Para garantir um processo de recrutamento sem discriminação:

---

- A.** Fornecer treinamento de conscientização sobre os direitos das pessoas com deficiência aos funcionários envolvidos no processo de recrutamento. Isso pode assumir a forma de um treinamento autônomo ou fazer parte de um treinamento mais amplo, abrangendo diversidade, inclusão, anti-estigmas e vieses inconscientes.
- B.** Destaque em todos os anúncios de emprego de que a empresa é um empregador com igualdade de oportunidades / inclusão com formulários de inscrição para todos os grupos da sociedade e que adaptações razoáveis podem ser fornecidas, se necessárias, durante o processo de recrutamento, bem como durante o emprego.
- C.** Assegurar que aos candidatos com deficiência sejam oferecidas adaptações razoáveis, se necessárias, durante o processo de recrutamento. Isso inclui pedir aos candidatos que indiquem a necessidade de tal adaptação.
- D.** A menos que seja estritamente necessário por causa dos requisitos do trabalho, evite testes clínicos de pré-seleção.
- E.** Se a empresa estiver usando o recrutamento on-line, assegure-se de que o sistema esteja acessível para pessoas com deficiência, especialmente pessoas que usam leitores de tela.
- F.** Adotar e implementar uma estratégia de recrutamento que visa especificamente a contratação de pessoas com deficiência, assim como fazer parcerias e se envolver com outras organizações que ajudam e apoiam pessoas com deficiência que enfrentam barreiras de empregabilidade.
- G.** Se a empresa terceirizar seu recrutamento, assegure-se de que este terceiro cumpra as medidas mencionadas acima.
- H.** Se a empresa tem aprendizes, estagiários ou outros esquemas semelhantes, garanta que esses esquemas também incluam pessoas com deficiência.

### Para promover um ambiente de trabalho acessível:

---

- A.** Fornecer adaptações razoáveis para funcionários com deficiência no local de trabalho, se necessário. As informações sobre isso devem ser disponibilizadas a todos os funcionários e fazer parte de qualquer treinamento de recepção de novos funcionários <sup>\*17</sup>.
- B.** Com base em uma avaliação (por exemplo, através de uma auditoria de acessibilidade) das barreiras existentes de instalações, sites, sistema de TI, e procedimentos de evacuação de emergência, implementar um plano de acessibilidade para a eliminação gradual das barreiras atuais. Envolver membros da equipe com deficiência neste processo e na identificação de ações prioritárias.

**C.** Assegurar que o pessoal de gerenciamento de instalações tanto interno quanto subcontratado cumpra os requisitos de acessibilidade, de modo que todas as novas instalações da empresa atendam aos requisitos relevantes de acessibilidade e que quaisquer alterações nas instalações atuais também sejam usadas para melhorar a acessibilidade.

**D.** Assegurar que as necessidades de acessibilidade sejam incluídas como parte dos processos de aquisição da empresa, por exemplo, ao comprar equipamentos de TI, móveis ou software.

#### **Para promover um ambiente de trabalho saudável, seguro e sem estigmas:**

---

**A.** Assegurar que todas as políticas da empresa para prevenir todos os tipos de violência e assédio no local de trabalho incluam pessoas com deficiência, incluindo a introdução de políticas de queixa para que os funcionários comuniquem suas preocupações.

**B.** Garantir a total confidencialidade de qualquer informação médica, incluindo a divulgada pelo funcionário solicitando uma adaptação razoável.

**C.** Considere medidas específicas para funcionários com deficiência em planos de saúde e segurança, bem como em planos de emergência e avaliação no local de trabalho.

**D.** Sensibilizar os direitos das pessoas com deficiência como iniciativas *ad hoc*, de preferência, como parte de iniciativas de maior diversidade, de inclusão e anti-estigma.

**E.** Promover ações para facilitar o equilíbrio entre o trabalho e a vida de todos os funcionários, como o tele trabalho, a organização flexível do trabalho e outras medidas que facilitam a racionalização do horário de trabalho e a conciliação da vida pessoal, familiar e profissional.

**F.** Se a empresa usa a satisfação confidencial do pessoal ou outros tipos de pesquisas similares, determine o nível comparativo de satisfação das pessoas com deficiência em comparação a outros funcionários, também divididos por sexo.

#### **Promover oportunidades iguais de pessoas com deficiência no desenvolvimento de carreira:**

---

**A.** Fornecer, se necessário, adaptações razoáveis a funcionários com deficiência que participam de treinamento, sejam os equipamentos oferecidos pela própria empresa ou encomendados de terceiros

**B.** Fornecer treinamento sobre vieses inconscientes a todos os funcionários nas funções de tomada de decisão e no departamento de recursos humanos.

## **Criando um ambiente de trabalho sem estigmas**

A Accenture lançou um programa muito bem sucedido no Reino Unido de conscientização sobre saúde mental e promoção de uma cultura de abertura dentro da empresa. Há funcionários que se voluntariam para atuar como uma pessoa "go to" para outros funcionários que procuram apoio ou informação para si ou para alguém sobre saúde mental. O programa também está sendo replicado na Austrália, na Irlanda e nos EUA.

### Para garantir a retenção de emprego e o retorno ao trabalho a pessoas que desenvolvem uma deficiência:

---

- A.** Implementar programas de gerenciamento de deficiência (também denominado gerenciamento de ausências), que permitem a identificação precoce de funcionários que estão no processo de desenvolver uma deficiência.
- B.** Fornecer, se necessário, adaptações razoáveis para permitir que os membros da equipe que desenvolveram uma deficiência permaneçam no local de trabalho.
- C.** Fornecer suporte, inclusive através de adaptações razoáveis, para que a equipe com deficiência volte ao trabalho após um período de reabilitação.

Muitas das medidas acima são complementares. Por exemplo, para as pessoas com deficiência psicossocial solicitarem uma adaptação razoável, eles teriam que ter certeza de que o ambiente de trabalho não estigmatiza as condições de saúde mental e que qualquer informação fornecida à empresa é mantida em sigilo.

Existem também algumas iniciativas gerais que as empresas podem implementar e que contribuirão para muitas das medidas. Um bom exemplo disso é que as empresas tenham uma política de adaptação razoável, cobrindo todas as etapas no processo de contratação. <sup>\*18</sup>

### Para ajudar a implementar as medidas acima, as empresas podem querer buscar aconselhamento, tanto internamente quanto externamente, a partir de:

---

- A.** Redes de funcionários (também chamadas de grupos de afinidade) de pessoas com deficiência e outros funcionários comprometidos com a inclusão da deficiência.
- B.** Organizações de pessoas com deficiência. O seu apoio pode incluir, entre outros, com a formação e sensibilização sobre os direitos das pessoas com deficiência para o pessoal da empresa, realização de auditorias de acessibilidade, correspondência profissional ou formação profissional para pessoas com deficiência que assim o exijam.
- C.** Redes de empresas que se comprometem a promover a inclusão da deficiência e apoiar e aprender umas com as outras, como redes empresariais ou redes de deficiência
- D.** Universidades, centros de formação profissional e outras instituições de formação que possam ter estudantes com deficiência à procura de emprego ou de estágio ou oportunidades de aprendizagem em geral.

## Promoção de desenvolvimento de carreira para todos

A Ericsson Brasil desenvolveu um programa que ajuda os funcionários com deficiência a melhorar suas habilidades de linguagem e comunicação, ganhar competências de TI e aprender gerenciamento de conflitos, marketing pessoal, planejamento financeiro, administração e ética do trabalho. Também aumenta a conscientização entre todos os funcionários sobre o envolvimento com pessoas com deficiência, aumentando o número de voluntários para auxiliar os funcionários com deficiência dentro da empresa, identificando tarefas potenciais para funcionários com deficiência e oferecendo oportunidades de treinamento em linguagem gestual e outras técnicas assistivas similares. Conseqüentemente, a taxa de rotatividade para funcionários com deficiência reduziu de 40% para 5%.

## Rede Empresarial de Deficiência

A Rede Mundial de Empresas e Deficiência da OIT inclui empresas globais comprometidas com a inclusão de pessoas com deficiência, bem como mais de 20 redes nacionais de empresas de pessoas com deficiência. Os membros da Rede aprendem uns com os outros e atuam como poderosos “embaixadores” para convencer outras empresas a aumentar seus esforços de inclusão da deficiência.





## 2.3 PROMOVER A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES NO MERCADO

No mercado, as pessoas com deficiência podem ser consumidores, clientes, fornecedores e parceiros. As empresas que se esforçam para trabalhar e atender pessoas com deficiência podem acessar novos mercados e carteiras de clientes.

Além disso, o setor privado está entregando cada vez mais serviços convencionais diretamente relacionados e relevantes aos direitos incluídos na CDPD, como o direito à educação e à saúde, bem como aos serviços de transporte. Por isso, é crucial para o setor ampliar suas políticas e práticas inclusivas para além do ambiente de trabalho. Um exemplo disto é garantir o acesso a publicações protegidas por direitos autorais para pessoas com deficiência visual e outros tipos de impressão, conforme previsto na CDPD (artigo 19) e ainda definido pelo Tratado de Marrakech adotado pela Organização Mundial da Propriedade Intelectual (OMPI).

A CDPD contém várias disposições que articulam os direitos das pessoas com deficiência no mercado. Ou seja, que as pessoas com deficiência têm o direito de participar na sociedade sem enfrentar discriminação (artigo 5º) e de que sejam tomadas medidas adequadas para proporcionar-lhes acesso igual a instalações físicas, transportes e informações e comunicações (artigo 9º). Ainda, as pessoas com deficiência têm o direito de se expressar na mesma base que outras pessoas, e receber e transmitir informações e opiniões com outros (artigo 21).

Os artigos acima são especialmente relevantes para empresas que fornecem produtos e serviços diretamente ao público. Tais produtos e serviços devem ser acessíveis ao maior segmento possível da população. Isso também é consistente com a crescente obrigação das empresas, por meio de legislação, incluindo contratos públicos e expectativas dos consumidores, de garantir que seus produtos e serviços sejam acessíveis para pessoas com deficiência. Os exemplos incluem sites e outras plataformas on-line nas quais as pessoas podem comprar bens e serviços.

A fim de contribuir para o cumprimento dos artigos 5, 9 e 21 da CDPD, as empresas podem consultar a lista de ações abaixo.

## Criando Redes de Funcionários

A Novartis criou “Grupos de Afinidade” (Employee Resource Groups - ERGs) para pessoas com deficiência que lhes proporcionam oportunidades de aumentar a rede de contatos, trocar opiniões, criar soluções inovadoras focadas em empresas e continuar o crescimento e desenvolvimento profissional. Exemplos de ERGs para apoiar a inclusão de pessoas com deficiência são: a Rede de Apoio à Diversidade (Suíça), o Grupo de Afinidade CapAble (EUA) e Cancer Hope (EUA), que promovem educação, conscientização e inclusão bem além da configuração de ERG.

## Disposições da CDPD para empresas que fornecem produtos e serviços específicos para deficiência

Existem disposições da CDPD que visam empresas que fornecem produtos e serviços atendendo às necessidades das pessoas com deficiência.

Nomeadamente, o Artigo 20 da CDPD incentiva explicitamente as entidades que produzem dispositivos e tecnologias assistivas, como aparelhos auditivos ou computadores com softwares especializados, para levar em conta a mobilidade pessoal das pessoas com deficiência. Além disso, o artigo 26 da CDPD visa promover o uso de dispositivos e tecnologias assistivas e uma formação adequada para profissionais na área de habilitação e reabilitação.

### Para garantir a acessibilidade das instalações e informações:

---

- A.** Cumprir os padrões nacionais de acessibilidade relevantes, incluindo procedimentos de evacuação de emergência, para assegurar a acessibilidade dos espaços abertos ao público.
- B.** Informações fornecidas aos clientes (nos sites e qualquer outro formulário) devem ser acessíveis aos clientes com deficiência.
- C.** Tornar as informações públicas de sua empresa (e suas políticas) acessíveis e utilizáveis a pessoas com deficiência, incluindo, por exemplo, braille e linguagem gestual.
- D.** Quando necessário em casos individuais, fornecer adaptações razoáveis para clientes com deficiência.
- E.** Fornecer treinamento de conscientização sobre os direitos das pessoas com deficiência aos membros da equipe voltada ao cliente, incluindo treinamento sobre a realização de adaptações razoáveis. Isso pode ser específico para a deficiência e / ou fazer parte de um treinamento mais amplo sobre diversidade ou problemas similares.
- F.** Desenvolver e implementar declarações de políticas internas e externas relacionadas à não discriminação e inclusão de pessoas com deficiência.
- G.** Adotar procedimentos de reclamação acessíveis para as partes interessadas, incluindo clientes e terceiros.

### Para assegurar a acessibilidade de produtos e serviços:

---

- A.** Concentrar-se no desenvolvimento de produtos ou serviços para garantir que eles sigam os princípios de desenho universal.\*<sup>19</sup>
- B.** Considerar os requisitos da maior gama possível de clientes, incluindo clientes com diferentes tipos de deficiência, ao projetar produtos e serviços.
- C.** Promover o desenvolvimento, a produção e a distribuição de tecnologias e sistemas acessíveis em estágio inicial, para que essas tecnologias e sistemas se tornem acessíveis a um custo mínimo.
- D.** Adotar políticas, padrões ou programas específicos para alcançar ou influenciar os fornecedores e a cadeia logística. Uma área específica para o foco é a da aquisição, garantindo que uma política de diversidade seja adotada para assegurar que todos os bens e produtos adquiridos pela empresa sejam acessíveis ou adequados à adaptação.
- A.** Para empresas on-line, certifiquem-se de que seus sites sejam compatíveis com padrões de acessibilidade acordados internacionalmente, ou seja, as Diretrizes de Acessibilidade para os Conteúdos da Web 2.0.\*<sup>20</sup>

### Promover o emprego de pessoas com deficiência na cadeia de suprimento:

---

- A.** Desenvolver uma política de recursos inclusivos; incorporar a política em toda a organização à medida que as decisões de compras e serviços de engajamento são muitas vezes feitas em todas as áreas da empresa (compras, TI, marketing, finanças, legais, etc.).
- B.** Identificar e remover potenciais obstáculos para as empresas cujos donos são pessoas com deficiência para se juntarem à sua cadeia logística e oferecer suporte sempre que possível para melhorar o engajamento e o sucesso.
- C.** Incentivar seus fornecedores a contratarem de empresas pertencentes a pessoas com deficiência.
- D.** Considerar incluir requisitos relacionados à inclusão de pessoas com deficiência para fornecedores da empresa. Por exemplo, se o país onde o fornecedor está localizado tem uma lei de cota, a empresa pode exigir que o fornecedor atinja essa obrigação.

## Inovação de Condução

Os supermercados Coles introduziram novos carrinhos de compras em suas lojas para crianças com deficiência. Os carrinhos fornecem aos pais e cuidadores uma opção viável para transportar uma criança dentro de uma loja enquanto faz compras sem ter que manobrar uma cadeira de rodas e um carrinho de compras tradicional ao mesmo tempo.

## Para promover práticas de marketing inclusivas:

---

- A.** Enfatizar pessoas com deficiência nas atividades de relações públicas (comerciais de TV, folhetos, sites, etc.).
- B.** Assegurar que as atividades de marketing ou promocionais apresentem imagens ou representações positivas de pessoas com deficiência, evitando estereótipos.

As empresas de mídia podem desempenhar um papel particularmente relevante, garantindo visibilidade e representação adequada das pessoas com deficiência em seus programas e notícias.

Medidas para proporcionar acessibilidade a pessoas com deficiência também podem beneficiar um segmento maior da sociedade. Por exemplo, um design de construção acessível pode ajudar não apenas pessoas com deficiência, mas pessoas mais velhas, crianças e outras pessoas que podem ter mobilidade limitada ou clientes com carrinhos de criança.

Existem complementaridades entre ter funcionários com deficiência e ser mais inclusivo em termos de produtos e serviços. Por exemplo, ter funcionários com deficiência pode ajudar as empresas a entender melhor as necessidades dos consumidores com deficiência e melhorar o design de seus produtos e serviços. Do mesmo modo, as empresas que asseguram a acessibilidade de suas instalações estão beneficiando seus funcionários (atuais e futuros) assim como seus clientes.

Organizações de pessoas com deficiência podem ser um recurso útil para orientações sobre como implementar as medidas listadas acima.

## Promover a Inclusão

A ILUNION é um grupo de empresas sociais de propriedade da ONCE e sua Fundação que combina, em seu modelo de negócios, o foco nas pessoas com deficiência, seja no seu papel de funcionários seja no de clientes, usuários e consumidores. Desenvolveu serviços e soluções de TIC universalmente acessíveis e inclusivos e é composto por uma equipe multidisciplinar de profissionais altamente qualificados, dos quais metade são pessoas com deficiência. Isso funciona como uma vantagem competitiva, uma vez que fornece conhecimento de primeira mão sobre as necessidades reais dos clientes com deficiência.

## 2.4 PROMOVER A IGUALDADE DE OPORTUNIDADES NA COMUNIDADE

As empresas podem influenciar a comunidade em geral, mesmo fora do seu propósito comercial. O poder de barganha que as empresas têm de incentivar o setor público a fazer mais para as pessoas com deficiência não deve ser ignorado, seja por meio do exemplo ou influenciando as atitudes da sociedade.

Além disso, as empresas podem trazer benefícios para as pessoas com deficiência em toda a comunidade, ao entender contribuições e potenciais. As empresas que abraçam a diversidade podem fazer uma diferença positiva nas percepções da comunidade ou da sociedade em geral de pessoas com deficiência. Isso também pode se traduzir em vantagem comercial para a empresa e um impacto positivo na sua reputação e posição na comunidade.

As disposições da CDPD promovem a conscientização sobre os direitos das pessoas com deficiência em toda a sociedade para promover o respeito e combater os preconceitos (artigo 8). Além disso, a CDPD reconhece que todas as pessoas com deficiência têm direitos iguais de viver na comunidade e participar plenamente dela (artigo 19). Isto aplica-se a todos os setores relevantes, incluindo educação (artigo 24) e saúde (artigo 25).

**Segue uma lista de ações que as empresas podem adotar para avançar e promover os direitos das pessoas com deficiência como membros da sociedade:**

- A.** Apoiar os esforços do governo em proteger e cumprir os direitos das pessoas com deficiência.
- B.** Certificar-se de que as iniciativas locais e de outras comunidades apoiadas pela empresa, o que pode ser através de financiamento ou trabalho voluntário de seus funcionários por exemplo, incluam pessoas com deficiência.
- C.** Escolher iniciativas de deficiências específicas que promovam uma abordagem baseada em direitos humanos e não em caridade.
- D.** Contribuir para programas ou planos existentes e implementar programas de investimento social em cooperação com governos, sociedade civil e pessoas com deficiência.
- E.** Fornecer plataformas e espaços para pessoas com deficiência, e organizações que as apoiem, comunicarem suas mensagens e promover a conscientização sobre seus direitos.

### Promoção da Igualdade de Oportunidades na Comunidade:

Qualcomm, BSR, Baoyi e CAICT desenvolveram um aplicativo móvel gratuito que combina assistência remota e manual de voluntários para ajudar pessoas com deficiência visual a superar desafios através do suporte de mensagens de imagem/texto, suporte áudio/visual e serviços de acompanhamento.

A Singtel estabeleceu uma conexão entre duas organizações sem fins lucrativos do setor de deficiência de Singapura e Austrália para desenvolver um Programa de Mentoring. O Programa oferece uma abordagem estruturada e colaborativa na orientação de estudantes de nível superior com deficiência por executivos da Rede Empresarial de Deficiência de Singapura. O Programa visa ajudar a desenvolver as habilidades de comunicação e a confiança desses alunos, fornecendo-lhes conselhos sobre escolhas de carreira, conectando-os ao networking corporativo mais amplo de experiências profissionais, estágios e oportunidades de emprego, para que tenham uma transição mais suave ao ambiente de trabalho corporativo.



# REFERÊNCIAS

1. Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho disponível em <http://www.ilo.org/declaration/>
2. Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência disponível em <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>
3. Banco Mundial, Deficiência disponível em <http://www.worldbank.org/en/topic/disability/overview>
4. Princípios do Pacto Global da ONU disponível em <https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/mission/principles>
5. Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU disponível em [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf)
6. Princípio Orientador 12, Comentário
7. Ibid
8. O Conselho de Direitos Humanos da ONU convocou todos os Estados Membros a desenvolver Planos de Ação Nacionais (NAPs) para promover a implementação dos Princípios Orientadores da ONU dentro de seus respectivos contextos nacionais. Veja: Human Rights Council Res. A/HRC/26/L.1. Rep. of the Human Rights Council, 26th Sess., June 10-27, 2014 (June 27, 2014) Para links ao NAPs, veja: <http://www.ohchr.org/EN/Issues/Business/Pages/NationalActionPlans.aspx>
9. Princípio Orientador 15 (a)
10. Princípio Orientador 15 (b)
11. Princípio Orientador 15 (c)
12. Infográfico: Disabled Customers in the United Kingdom, Business Disability Forum disponível em <http://www.businessdisabilityforum.org.uk/media-centre/news/disabled-customers-in-the-united-kingdom-infographic/>
13. Why Should You Hire People with Disabilities? OIT
14. Infográfico: Disabled Customers in the United Kingdom, Business Disability Forum disponível em <http://www.businessdisabilityforum.org.uk/media-centre/news/disabled-customers-in-the-united-kingdom-infographic/>
15. A Carta da Rede Global de Empresas e Deficiência da OIT
16. O Relatório sobre Deficiência e Responsabilidade Social Corporativa da OIT disponível em [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/-ifp\\_skills/documents/publication/wcms\\_316814.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/-ifp_skills/documents/publication/wcms_316814.pdf)
17. Um modelo de política sobre adaptação razoável também pode ser encontrado na publicação da OIT intitulada "Promoting diversity and inclusion through workplace adjustment: A Practical Guide" (2016)
18. Guia da OIT "Promoting diversity and inclusion through reasonable adjustments in the workplace: A practical guide" disponível em [http://www.ilo.org/global/topics/equality-and-discrimination/WCMS\\_536630/lang--en/index.htm](http://www.ilo.org/global/topics/equality-and-discrimination/WCMS_536630/lang--en/index.htm) De acordo com a CDPD: "Desenho universal" significa a concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados, na maior medida possível, por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou projeto específico. O "desenho universal" não exclui as ajudas técnicas para grupos específicos de pessoas com deficiência, quando necessárias.
19. Disponível em [http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/international\\_cooperation/international\\_standards\\_development](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/international_cooperation/international_standards_development)
20. Disponível em: [http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/international\\_cooperation/international\\_standards\\_development](http://www.e-accessibilitytoolkit.org/toolkit/international_cooperation/international_standards_development)



Apoio para versão em Português

---



**Pacto Global**  
Rede Brasil



**Organização  
Internacional  
do Trabalho**

