

# COMO PROCEDER A ADAPTAÇÕES RAZOÁVEIS

MANUAL DE PRÁTICAS PROMISSORAS PARA  
COMBATER A DISCRIMINAÇÃO DE PESSOAS  
COM DEFICIÊNCIA NO LOCAL DE TRABALHO



#EUvsDiscrimination

FAÇA VALER  
OS SEUS  
DIREITOS



## DECLARAÇÃO DE EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

As informações apresentadas no presente Manual foram diretamente fornecidas por entidades empregadoras a nível nacional, através de um questionário elaborado para a campanha EUvsDiscrimination. As informações sobre as práticas em matéria de emprego, incluindo o número de empregados com deficiência, ou as medidas de adaptação razoável são, por conseguinte, subjetivas, pelo que a Comissão Europeia não é responsável pela legitimidade das mesmas.

O Manual foi elaborado pela Dra. Magdi Birtha, Relatora responsável pela campanha EUvsDiscrimination, investigadora no European Centre for Social Welfare Policy and Research.

A Comissão Europeia, ou qualquer pessoa agindo em seu nome, não pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser dada às informações abaixo apresentadas. Na Internet encontram-se disponíveis mais informações sobre a União Europeia (<http://www.europa.eu>).

# ÍNDICE



<b>CAMPANHA «EUvsDISCRIMINATION»</b>	<b>06</b>
<b>CONTEXTO</b>	<b>08</b>
<b>O QUE SE ENTENDE POR ADAPTAÇÃO RAZOÁVEL?</b>	<b>12</b>
<b>PRÁTICAS PROMISSORAS DE EMPREGO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO ABERTO</b>	<b>14</b>
<b>A · EXEMPLOS DO SETOR PÚBLICO</b>	<b>15</b>
▶ Contratação de pessoas com deficiência na administração Bruxelles Environment (Bélgica)	16
▶ Contratação de pessoas com deficiência intelectual como funcionários públicos no Governo da Província de Biscaia (Espanha)	18
▶ Contratação de pessoas com perturbações do espectro do autismo no Gabinete Judicial Nacional (Hungria)	20
▶ Plano para a diversidade do Corpo de Bombeiros e Assistência Médica Urgente (SIAMU) na região de Bruxelas-Capital (Bélgica)	22
▶ Execução do plano para a diversidade no Município de Uccle (Bélgica)	24
▶ Adaptação de um Serviço Público de Emprego às necessidades de um trabalhador com deficiência (França)	26
<b>B · EXEMPLOS DO SETOR PRIVADO</b>	<b>29</b>
▶ Catálogo de Acessibilidade Inclusiva na empresa Shell Global/Shell Bulgária EAD (Bulgária)	30
▶ Reabilitação profissional num serviço de recursos humanos na E.ON Hungary Ltd. (Hungria)	32
▶ Conjunto de benefícios para trabalhadores com deficiência na instituição bancária ING Bank Śląski S.A. (Polónia)	34
▶ Apoiar o emprego de pessoas com deficiência intelectual por via da conceção do espaço no Restaurante Le Reflet Nantes (França)	36
▶ Formação e contratação de pessoas com deficiência na Domino Dizajn d.o.o., uma start-up de programação Web (Croácia)	38
▶ Colaboração de pessoas com deficiência em todos os departamentos da fábrica de produção de papel JSC SMILTANIS IR KO (Lituânia)	40
▶ Empreendedorismo social na Etincelle o.s. para combater os estereótipos e preparar o caminho para o emprego no mercado de trabalho aberto (República Checa)	42
▶ Iniciativa social de sucesso com vista à formação de pessoas com deficiência para integrarem o mercado de trabalho aberto no Grupo SIFU (Espanha)	44
<b>C · EXEMPLO DA SOCIEDADE CIVIL</b>	<b>46</b>
▶ «Valueable Network» para promover a inclusão de pessoas com deficiência intelectual no setor da hotelaria e restauração (Itália, Espanha, Portugal, Hungria, Alemanha, Turquia)	47
<b>QUEM O PODE AJUDAR A FAZER VALER OS SEUS DIREITOS?</b>	<b>48</b>

# CAMPANHA

## «EUvsDISCRIMINATION»

No intuito de informar os cidadãos da UE sobre os seus direitos à não discriminação, em maio de 2019, a Comissão Europeia lançou a campanha #EUvsDiscrimination.

Para efeitos da campanha, foi criado um sítio Web específico e foram produzidos um folheto informativo e vídeos em todas as línguas oficiais da UE, tendo sido ainda lançada uma estratégia com incidência nas redes sociais. No sítio Web da UE, foram disponibilizados aos cidadãos dados pormenorizados sobre os respetivos organismos nacionais para a igualdade, de modo a que disponham de mais informações sobre a forma de fazer valer os seus direitos.

Outra vertente da campanha centrou-se especificamente em adaptações razoáveis para as pessoas com deficiência. Por conseguinte, a Comissão Europeia, no período compreendido entre maio de 2019 e março de 2020, organizou uma série de eventos nos Estados-Membros onde se registam as maiores disparidades no emprego de pessoas com e sem deficiência a nível da UE. As ações tinham como objetivo sensibilizar os cidadãos e as entidades empregadoras da UE, que desconhecem as possibilidades que a legislação da UE oferece para combater a discriminação no local de trabalho.

Os referidos eventos constituíram uma excelente oportunidade de estabelecer contacto com entidades empregadoras e com elas discutir diretamente as vantagens de contratar pessoas com deficiência, bem como sobre as experiências de adaptações razoáveis a seu favor.



BRUXELAS



BUCARESTE



VARSOVIA

Os eventos para fins de sensibilização tiveram lugar nos seguintes Estados-Membros:

15 DE MAIO DE 2019



BRUXELAS

BÉLGICA

7 DE JUNHO DE 2019



BUCARESTE

ROMÉNIA

27 DE JUNHO DE 2019



VARSOVIA

POLÓNIA



**SÓFIA**



**PRAGA**



**VÍLNIUS**



**ZAGREBE**



**BUDAPESTE**

18 DE OUTUBRO DE 2019



**SÓFIA**  
BULGÁRIA

6 DE DEZEMBRO DE 2019



**PRAGA**  
CHÉQUIA

15 DE JANEIRO DE 2020



**VÍLNIUS**  
LITUÂNIA

24 DE JANEIRO DE 2020



**ZAGREBE**  
CROÁCIA

24 DE FEVEREIRO DE 2020



**BUDAPESTE**  
HUNGRIA

## ▶ **A DIRETIVA DA UE QUE ESTABELECE UM QUADRO GERAL DE IGUALDADE DE TRATAMENTO NO EMPREGO (DIRETIVA 2000/78/CE) PROÍBE A DISCRIMINAÇÃO NO LOCAL DE TRABALHO EM RAZÃO DA IDADE, SEXO, DEFICIÊNCIA, ORIGEM RACIAL OU ÉTNICA, RELIGIÃO OU CONVICÇÕES, OU ORIENTAÇÃO SEXUAL<sup>1</sup>.**

**Desde 2000, a legislação da UE em matéria de igualdade de tratamento estabelece níveis mínimos de proteção para todas as pessoas que trabalham na União.**

**A legislação exige que os empregadores não exerçam qualquer tipo de discriminação no trabalho e garante aos trabalhadores o direito de não serem discriminados.** Por conseguinte, a legislação da UE assegura que as pessoas que trabalham na UE tenham direito a igualdade de tratamento a nível do recrutamento, das condições de trabalho, da promoção, da remuneração, do acesso à formação profissional, dos regimes profissionais de pensões e de despedimento.

Todos os Estados-Membros da União transpuseram há muito esta diretiva para o seu direito interno. Contudo, há ainda muitas pessoas que desconhecem estes direitos e a proteção que os mesmos oferecem. Em 2014, o Relatório conjunto sobre a aplicação da Diretiva relativa à igualdade racial e da Diretiva relativa à igualdade no emprego concluiu que «o principal desafio neste momento consiste em sensibilizar a opinião pública para a proteção já existente e garantir uma melhor implementação e aplicação das diretivas»<sup>2</sup>. De acordo com um Eurobarómetro Especial sobre «Discriminação na UE

em 2015», quase metade dos cidadãos desconhecia os seus direitos em situações de discriminação<sup>3</sup>. Os inquéritos também revelam que cerca de um em cada oito europeus considera que faz parte de um grupo em risco de discriminação pelo facto de pertencer a uma minoria racial ou étnica, ser portador de deficiência, ou por razões de sexo, orientação sexual, idade, religião e/ou convicções.

Lamentavelmente, a discriminação, o discurso de ódio e os ataques contra minorias continuam a ser uma realidade quotidiana para muitos cidadãos da União Europeia.

Em especial, ainda existe uma diferença significativa de 24,2 pontos percentuais entre a situação no emprego das pessoas com e sem deficiência<sup>4</sup>. Tal significa que **as pessoas com deficiência têm menos possibilidades de encontrar um emprego do que as pessoas sem deficiência**, sendo a disparidade ainda maior no caso de pessoas com deficiências mais graves. O facto de serem tradicionalmente excluídas do mercado de trabalho

contribuiu para que as pessoas com deficiência estejam sujeitas a exclusão social e privações, ficando em maior risco de pobreza e enfrentando obstáculos significativos à sua participação na sociedade. Apesar disso, o emprego é essencial para alcançar a inclusão social, reduzir a pobreza e as desigualdades na União.

Essa disparidade persistente em termos de emprego existe, apesar de a UE e de todos os seus Estados-Membros terem ratificado a **Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD)**, que proíbe expressamente a discriminação no mercado de trabalho por razões de deficiência e exorta os Estados Partes a assegurarem **adaptações razoáveis no mercado de trabalho**. Por adaptação razoável entende-se a realização dos ajustamentos necessários e adequados para garantir às pessoas com deficiência a plena fruição dos seus direitos humanos. A disponibilização de adaptações razoáveis melhora o acesso das pessoas com deficiência ao mercado de trabalho aberto.



# VEJAMOS O ARGUMENTO EMPRESARIAL

## ALGUMAS VANTAGENS DE EMPREGAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

- ▶ Oportunidade de recrutar talentos a partir de uma base mais alargada;
- ▶ Redução da rotação de pessoal;
- ▶ Redução dos custos de saúde no trabalho;
- ▶ Redução das ausências do pessoal;
- ▶ Maior motivação do pessoal;
- ▶ Maior compreensão dos clientes, o que contribui para atrair mais clientes;
- ▶ Impacto positivo na imagem da empresa;
- ▶ Minimização dos riscos jurídicos;
- ▶ Retorno de 1,48 euros por cada euro gasto;
- ▶ Maior rigor nas organizações parceiras;
- ▶ Expansão do mercado, uma vez que uma em cada três pessoas adquire uma deficiência entre os 50 e 65 anos de idade.

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32000L0078>; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32000L0043>

<sup>2</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A52014DC0002>

<sup>3</sup> <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SPECIAL/surveyKy/2077>

<sup>4</sup> Eurostat, (inquérito às condições de vida e rendimento na UE) EU-SILC analisado pela ANED (Rede Europeia de Académicos Especialistas na Área da Deficiência): <https://www.disability-europe.net/downloads/1045-europe-2020-data-people-with-disabilities-tables-eu-silc-2017>.

# TAXA DE EMPREGO POR ESTATUTO DE DEFICIÊNCIA E ESTADO-MEMBRO (GRUPO ETÁRIO 20-64)

# 2017

Fonte de dados:  
EU-SILC 2017, analisado pela ANED.

	DEFICIÊNCIA				DEFICIÊNCIA		
	SIM %	Ñao %	Disparidade (em pontos percentuais)		SIM %	Ñao %	Disparidade (em pontos percentuais)
AT	56,3	76,9	20,6	IE	32,2	74,3	42,2
BE	42,5	74,4	31,8	IT	51,8	65,5	13,7
BG	39,5	73,7	34,2	LT	47,3	79,2	31,9
CY	47,3	71,0	23,7	LU	53,0	68,9	16,0
CZ	49,4	79,1	29,7	LV	61,8	78,9	17,1
DE	51,8	79,4	27,7	MT	37,2	73,6	36,5
DK	57,7	80,8	23,1	NL	58,5	81,5	23,0
EE	62,2	83,0	20,8	PL	42,5	74,5	32,0
EL	36,7	59,7	23,0	PT	56,1	75,0	18,9
ES	40,1	67,6	27,5	RO	43,7	74,3	30,6
FI	54,4	74,4	20,0	SE	52,6	83,5	30,9
FR	55,5	74,0	18,6	SI	53,7	73,5	19,8
HR	33,8	65,9	32,2	SK	57,7	80,0	22,4
HU	46,7	76,1	29,5	UK	52,9	83,4	30,5

## Taxa de emprego no EU



### DEFICIÊNCIA

SIM %	ÑAO %
50,6	74,8

Disparidade  
(em pontos percentuais)

# 24,2

O presente manual tem como objetivo **explicitar melhor o que geralmente se entende por adaptações razoáveis e a forma de as pôr em prática**. O manual centra-se especificamente na questão da adaptação razoável e da deficiência e pretende pôr em evidência alguns dos benefícios de empregar pessoas com deficiência no mercado de trabalho aberto. Em certa medida, servirá para acabar com mitos e eliminar os estereótipos e equívocos mais comuns sobre os custos ou complicações decorrentes do facto de fazer adaptações razoáveis para pessoas com deficiência.

O Manual apresenta alguns casos de práticas promissoras em toda a UE seguidas por entidades empregadoras públicas e privadas que estão empenhadas e já apoiam a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, através de diversas medidas e de uma grande ambição de criar um ambiente de trabalho diverso e flexível. Todos eles concordam num aspeto: poder contar com pessoas com deficiência nos seus escritórios e empresas é uma situação vantajosa para todos. Por último, o Manual, na melhor das hipóteses, inspirará outros empregadores a contratar mais pessoas com deficiência e a encontrar soluções para lhes proporcionar adaptações razoáveis.



## ▶ QUE TIPO DE DISCRIMINAÇÃO EXISTE NO LOCAL DE TRABALHO?

### A LEGISLAÇÃO DA UE ABRANGE VÁRIAS SITUAÇÕES:

- ▶ **A discriminação direta** verifica-se quando um empregador dispensa a um trabalhador um tratamento menos favorável do que a outro que se encontre numa situação comparável, em razão da idade, do sexo, da deficiência, da origem racial ou étnica, da religião ou convicções, ou da orientação sexual. *Um exemplo possível seria a recusa de recrutar alguém por ter mais de 50 anos.*
- ▶ **A discriminação indireta** ocorre quando uma prática, política ou regra aplicável a todos tem um impacto negativo para algumas pessoas. Estas medidas podem parecer neutras, à primeira vista, mas acabam por discriminar determinadas pessoas. *Por exemplo, a aplicação de regras não favoráveis a trabalhadores em regime de tempo parcial pode discriminar indiretamente as mulheres, uma vez que os trabalhadores a tempo parcial são, na sua maioria, mulheres.*
- ▶ **O assédio é outra forma de discriminação no local de trabalho.** Trata-se de um comportamento indesejado, de intimidação ou qualquer outro tipo, que tenha como objetivo ou efeito criar um ambiente intimidante, hostil, degradante, humilhante ou ofensivo. *É o caso, por exemplo, de um chefe ou colega que conta anedotas relacionadas com a orientação sexual a um subordinado ou colega homossexual.*
- ▶ Uma **instrução** no sentido de discriminar pessoas - situações em que uma pessoa incita outra a discriminar alguém. *Por exemplo, um empregador que instrui uma empresa de trabalho temporário a procurar apenas trabalhadores com menos de 40 anos.*
- ▶ **Retaliação** existe quando as pessoas sofrem consequências negativas como reação à apresentação de uma queixa por motivo de discriminação. *Por exemplo, alguém que foi despedido ou a quem foi recusada uma promoção pelo facto de ter apresentado queixa contra o seu chefe por motivo de discriminação.*

# ▶ O QUE SE ENTENDE POR ADAPTAÇÃO RAZOÁVEL?

**Adaptação razoável** é qualquer modificação num posto ou ambiente de trabalho necessária para permitir que uma pessoa com deficiência se candidate, exerça ou progrida nas funções inerentes ao seu trabalho, ou receba formação em situação de igualdade com os demais trabalhadores. A adaptação razoável tem como objetivo permitir que as pessoas com deficiência tenham acesso a um emprego, o possam exercer ou nele progredir. Assim, os trabalhadores com deficiência podem obter os mesmos resultados no trabalho e ter oportunidades idênticas às dos trabalhadores sem deficiência, atuando de um modo um pouco diferente.

A adaptação razoável destina-se a qualquer trabalhador com deficiência. O direito a adaptação razoável abarca todas as atividades laborais abrangidas pela legislação da UE, desde o processo de candidatura até à rescisão, e inclui as condições laborais e a remuneração acessória. Quem tenha uma deficiência e considere precisar de adaptações no seu posto ou local de trabalho, pode solicitar uma adaptação razoável.

## QUE DIZ A LEGISLAÇÃO?

Nos termos da **Diretiva relativa à igualdade no emprego da UE**, os empregadores têm a obrigação de proporcionar adaptações razoáveis aos trabalhadores com deficiência, desde que, ao fazê-lo, essas medidas não impliquem encargos desproporcionados para a entidade patronal. Esta disposição estabelece obrigações em matéria de adaptação razoável que podem incluir soluções técnicas, como o fornecimento de equipamentos. Nos termos da Diretiva, uma adaptação razoável implica que:

“ A entidade patronal toma, para o efeito, as medidas adequadas, em função das necessidades numa situação concreta, para que uma pessoa deficiente tenha acesso a um emprego, o possa exercer ou nele progredir, ou para que lhe seja ministrada formação, exceto se essas medidas implicarem encargos desproporcionados para a entidade patronal. Os encargos não são considerados desproporcionados quando forem suficientemente compensados por medidas previstas pela política do Estado-Membro em causa em matéria de pessoas deficientes

*Artigo 5.º da Diretiva 2000/78/CE do Conselho*

A adaptação razoável também constitui uma obrigação nos termos da **Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CNUDPD)**, da qual a UE e todos os seus Estados-Membros são Partes. A Convenção define «adaptação razoável» como:

“ As modificações e os ajustes necessários e adequados que não acarretem um ónus desproporcional ou indevido, quando requeridos num determinado 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.ç

*CNUDPD, artigo 2.º*

## ▶ QUE TIPO DE ADAPTAÇÕES PODEM SER FEITAS?

**Os principais tipos de adaptação razoável incluem soluções técnicas, organização do trabalho, ações de formação e medidas de sensibilização.**

As soluções técnicas poderão incluir:

- ▶ Instalação de rampas ou elevadores;
- ▶ Colocação do mobiliário de escritório a uma altura adequada;
- ▶ Instalação de software, tais como leitores de ecrã, ecrãs ampliadores ou software de reconhecimento de voz, etc.;
- ▶ Fornecimento de terminais em Braille;
- ▶ Instalação de programas de interpretação em tempo real através de redes de telecomunicações.

Importa salientar que a adaptação razoável complementa medidas de acessibilidade e, se a acessibilidade já estiver assegurada, não só é mais simples como será menos oneroso pô-la em prática graças à instalação de dispositivos técnicos.

### MITOS SOBRE ADAPTAÇÕES RAZOÁVEIS

- ▶ Geralmente são dispendiosas.
- ▶ É complicado fazer adaptações para acomodar trabalhadores com deficiência.
- ▶ É sempre necessária competência técnica para efeitos de planeamento e oferta de adaptações razoáveis.
- ▶ Para os dirigentes de topo da empresa, não constitui uma prioridade empregar pessoas com deficiência.
- ▶ Empregar pessoas com deficiência aumentará os riscos para a saúde e a segurança.

Outros casos de adaptação razoável podem prender-se com a:

- ▶ Organização do trabalho, através, por exemplo, de horários de trabalho flexíveis, do teletrabalho, de licenças, da mudança para outro serviço ou da reafetação a funções diferentes, a pedido do trabalhador.
- ▶ Formação para ajudar os trabalhadores a utilizarem tecnologias de apoio no trabalho, e mentoria para que sejam capazes de superar eventuais obstáculos que encontrem no local de trabalho.
- ▶ Alteração de políticas e procedimentos, por exemplo, a centralização do sistema utilizado pelos trabalhadores para solicitar apoio em matéria de acessibilidade.
- ▶ Medidas de sensibilização para que as pessoas com deficiência possam desempenhar as suas funções num ambiente de trabalho acolhedor.



### CAIXA DE VERIFICAÇÃO: O QUE SE ENTENDE POR «RAZOÁVEL»?

- ▶ Será que funciona? Será que resolve as necessidades específicas do trabalhador com deficiência?
- ▶ Será que é prática?
- ▶ Acarretará custos diretos e indiretos insustentáveis para o empregador?
- ▶ Caso ocorram custos, as entidades empregadoras podem fazer uso de recursos externos (subsídios e competências)?
- ▶ Afetará outros trabalhadores, perturbando-os no exercício das suas funções?
- ▶ Poderá a medida ser aplicada sem implicações para a saúde e segurança?

# ▶ PRÁTICAS PROMISSORAS DE EMPREGO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO ABERTO



**Esta secção do Manual descreve as práticas promissoras coligidas no âmbito da campanha #EUvsDiscrimination, no seguimento dos debates animados com entidades empregadoras durante os eventos de sensibilização a nível nacional.**

Um aspeto importante no processo de seleção foi a inclusão de entidades empregadoras não apenas do setor público mas também do setor privado. Trata-se de empregadores motivados que contrataram pessoas com deficiência no mercado de trabalho aberto e que já apontaram o caminho a seguir para operar, com êxito, adaptações razoáveis para trabalhadores com deficiência em diferentes ambientes de trabalho.

Da leitura destes exemplos de práticas promissoras resulta evidente que alguns empregadores em toda a Europa já estão motivados para a criação de locais de trabalho inclusivos, procedendo às adaptações necessárias, pelo facto de considerarem que o recrutamento de pessoas com deficiência melhorou o ambiente de trabalho e os níveis de desempenho das suas empresas.

# A ● EXEMPLOS DO SETOR PÚBLICO

-  Contratação de pessoas com deficiência na administração Bruxelles Environment (Bélgica)
-  Contratação de pessoas com deficiência intelectual como funcionários públicos no Governo da Província de Biscaia (Espanha)
-  Contratação de pessoas com perturbações do espectro do autismo no Gabinete Judicial Nacional (Hungria)
-  Plano para a diversidade do Corpo de Bombeiros e Assistência Médica Urgente (SIAMU) na região de Bruxelas-Capital (Bélgica)
-  Execução do plano para a diversidade no Município de Uccle (Bélgica)
-  Adaptação de um Serviço Público de Emprego às necessidades de um trabalhador com deficiência (França)



## BÉLGICA

▶ CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA ADMINISTRAÇÃO  
BRUXELLES ENVIRONMENT (BELGICA)

## ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

Desde janeiro de 2018, a **Bruxelles Environment** procura recrutar pessoas com deficiência para todas as categorias de funções (por exemplo, assistentes de campo, quadros administrativos, com ou sem funções de gestão, etc.) ao abrigo de contratos diferentes (contratos permanentes, contratos a prazo, etc.). Introduziram também uma série de medidas concretas para assegurar a contratação e a integração efetiva de trabalhadores com deficiência:

- ▶ Os formulários de candidatura a um emprego incluem uma declaração clara e uma caixa de verificação, salientando o facto de a **Bruxelles Environment** pretender contratar pessoas oriundas de meios diferentes, sem qualquer tipo de discriminação, e que as pessoas com deficiência podem solicitar adaptações razoáveis ao local de trabalho;
  - ▶ O processo de contratação pode ser adaptado de modo a satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência (por exemplo, interpretação em língua gestual, testes adaptados);
  - ▶ Uma auditoria completa no domínio da acessibilidade às instalações da empresa levou a que fossem realizadas adaptações necessárias para a integração eficaz de trabalhadores com deficiência;
  - ▶ Procedeu-se ao intercâmbio de experiências com outras administrações públicas no sentido de ampliar e melhorar a respetiva política de emprego inclusivo;
  - ▶ Todos os funcionários receberam comunicações escritas sobre a política de emprego inclusivo da organização e cerca de 50 trabalhadores participaram numa ação de sensibilização a nível interno.
- A Bruxelles Environment reconheceu que existe um interesse profissional genuíno na contratação de pessoas com deficiência. Ao contratar uma pessoa*

## SETOR DE ATIVIDADE

- ▶ Ambiente  
Administração pública

NÚMERO DE TRABALHADORES  
COM DEFICIÊNCIA:

- ▶ 5

## CONTACTO

[www.environnement.brussels](http://www.environnement.brussels)

com deficiência, a organização pretende que a sua integração decorra da melhor forma possível, num ambiente tranquilo, acolhedor e não discriminatório. Os gestores da organização estão empenhados em fornecer apoio financeiro regular para contratar pessoas com deficiência e proporcionar-lhes adaptações razoáveis (por exemplo, em 2018, os custos relativos a interpretação em língua gestual atingiram 30 000 EUR). A sensibilização do pessoal é essencial para a integração de trabalhadores com deficiência na equipa. Assim, quando a *Bruxelles Environment* contratou um jardineiro surdo por tempo indeterminado, organizou, em colaboração com uma associação especializada, quatro formações de meio dia de trabalho em língua gestual em francês, para os colegas com quem ele ia trabalhar diretamente.

## ► PERSPETIVAS FUTURAS

As pessoas com deficiência estão geralmente sub-representadas entre os candidatos a emprego. Por conseguinte, a Bruxelles Environment colabora com associações que representam pessoas com deficiência e prestadores de serviços a nível regional para encontrarem candidatos adequados. Entretanto, a equipa de recursos humanos teve de ser cuidadosamente formada no sentido de avaliar os candidatos com deficiência exclusivamente com base nas suas competências, sem qualquer preconceito em relação às suas incapacidades.

Existe ainda uma série de desafios de natureza administrativa. A título de exemplo, a Bruxelles Environment pretende contratar pessoas com deficiência nos termos de um contrato especial, mas é difícil conciliar essas disposições com as especificidades da própria administração.

Os contratos públicos também podem dificultar a possibilidade de proporcionar adaptações razoáveis, por exemplo, caso seja necessário contratar rapidamente um intérprete de língua gestual para efeitos do processo de recrutamento.

Combater estereótipos e mudar mentalidades é um processo moroso que deve ocorrer a diferentes níveis. As ações de sensibilização devem manter-se ainda durante alguns anos após a contratação de uma pessoa com deficiência ou membros de outros grupos vulneráveis. É preciso que o pessoal perceba que uma adaptação razoável não consiste em favorecer um candidato em detrimento de outro, mas é sim uma medida para assegurar que os candidatos tenham as mesmas oportunidades para produzir resultados idênticos.

“ **Importa salientar que, para a Bruxelles Environment, contratar uma pessoa com deficiência não é um projeto de beneficência, mas confere valor acrescentado à organização** ”

O projeto continuará a ser desenvolvido num futuro próximo, mediante uma colaboração mais eficaz com outras administrações regionais, maior coesão entre os diferentes serviços de apoio, investimento interno neste domínio (em recursos humanos e financeiros) e ações contínuas em matéria de sensibilização.





ESPAÑA

# ▶ CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELLECTUAL COMO FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS NO GOVERNO DA PROVÍNCIA DE BISCAIA (ESPAÑA)

# BISCAIA (ESPAÑA)



## ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**O Governo da Província de Biscaia mantém, desde há muito, um compromisso e experiência na contratação de pessoas com deficiência, exceto pessoas com deficiência intelectual. Assim, em 2017, o Governo aprovou um concurso público para preencher cinco vagas de emprego destinadas a pessoas com deficiência intelectual.**

O concurso destinava-se a contratar cinco funcionários públicos através de um processo de recrutamento normal, embora adaptado, em diversas etapas. O objetivo global consistia em apoiar a inclusão social e integração no mercado de trabalho das pessoas mais desfavorecidas. A especificidade deste concurso exigiu a adoção, por parte do Governo, de novas formas de trabalho, nomeadamente métodos mais flexíveis. O compromisso político foi fundamental para que esta iniciativa fosse bem sucedida. O Governo recebeu, no total, 281 candidaturas, entre as quais foram recrutadas cinco pessoas. 146 candidatas passaram a integrar um banco de emprego para potenciais vagas posteriores.

### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Administração pública

### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

▶ 5

### CONTACTO

<https://web.bizkaia.eus/>



## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

O processo de recrutamento dividiu-se em quatro etapas distintas, sendo cada uma delas essencial para a obtenção de resultados positivos.

- 1. Compreender as necessidades das pessoas com deficiência intelectual:** eliminação dos preconceitos e estereótipos existentes, formação do pessoal de RH para que possa preparar documentação de fácil leitura e compreensão relativa ao concurso, ações de formação internas em matéria de sensibilização, participação de pessoas com deficiência intelectual em todo o processo.
- 2. Organizar o processo de recrutamento de forma acessível:** recorreu-se a um processo de recrutamento normal, a fim de cumprir todos os requisitos legais de acesso a um emprego na administração pública, embora adaptado às necessidades das pessoas com deficiência intelectual. Para além da prestação de informações num formato acessível, também foi importante assegurar a proteção e orientação ao longo de todo o processo, bem como proporcionar um ambiente tranquilo e seguro (por exemplo, escolhendo um centro de exames bem iluminado e acessível por transportes públicos).
- 3. Fornecer apoio adequado:** foi assinado um acordo de parceria com entidades terceiras para apoiar os candidatos escolhidos, proporcionando-lhes formação e mentoria em contexto laboral.
- 4. Prestar formação inicial e específica para o emprego:** os candidatos selecionados puderam participar em várias visitas acompanhados de familiares e dos respetivos mentores a fim de conhecerem o local de trabalho e frequentarem sessões de formação. Foi designado, para cada candidato, um ponto de contacto no respetivo departamento para a prestação de apoio direto. Durante a reunião inicial de apresentação, todos os candidatos escolhidos assinaram a documentação necessária para integrar a administração pública, que lhes foi fornecida num formato de fácil leitura e compreensão.

Até hoje, as cinco pessoas com deficiência intelectual recrutadas executam convenientemente as suas funções e estão bem integradas nas respetivas equipas. Por conseguinte, o projeto marca o início da adoção de uma estratégia diferente e verdadeiramente inclusiva de proporcionar oportunidades de emprego na administração pública a todas as pessoas com deficiência.

A iniciativa do Governo da Província de Biscaia já recebeu várias distinções e prémios pela sua cooperação com o terceiro setor e pela promoção dos direitos das pessoas com deficiência intelectual em Espanha. Trata-se de um modelo bem sucedido, pelo que se recomenda a sua adoção a outras autoridades públicas.

Durante a execução do projeto, os principais desafios foram, na sua maioria, de natureza operacional e comportamental. A existência de estereótipos, a ausência de protocolos que contemplem as necessidades de pessoas com deficiência intelectual, bem como a complexidade inerente à conceção de um processo de recrutamento tranquilo e cordial foram as principais questões a resolver. Para conseguir a sustentabilidade desta iniciativa a longo prazo, convém manter uma estreita relação com os órgãos de comunicação, divulgar resultados e mostrar que as pessoas com deficiência intelectual podem ser plenamente integradas em postos de trabalho na administração pública. Pretende-se também continuar a melhorar o processo com base nos resultados da avaliação, e criar outras vagas em diferentes níveis da administração, não apenas nos escalões mais baixos.



# HUNGRIA

## ▶ CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM PERTURBAÇÕES DO ESPETRO DO AUTISMO NO GABINETE JUDICIAL NACIONAL (HUNGRIA)

# NACIONAL (HUNGRIA)

### ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**Em 2013, no seguimento da criação do Gabinete Judicial Nacional, na Hungria, a administração tinha um objetivo claro: incluir membros altamente qualificados de um grupo desfavorecido no trabalho do Gabinete. Após reflexão aprofundada, contactaram a associação AURA (<https://www.auraegyesulet.hu/>), uma ONG com uma abordagem da base para o topo e vasta experiência no apoio à inclusão social e à integração no mercado de trabalho de pessoas com perturbações do espectro do autismo.**

O objetivo consistia em encontrar, com a ajuda da AURA, candidatos adequados para funções específicas, nomeadamente registo, arquivo, gestão de documentos arquivados, digitalização de documentos e serviços de distribuição de correio interno, entre outras. Trata-se de tarefas geralmente consideradas repetitivas e, como tal, é sempre um desafio encontrar pessoal com a formação académica necessária (diploma do ensino secundário, no mínimo) e a motivação para se manter nessas funções. A seleção, a avaliação e a formação dos candidatos com distúrbios do espectro do autismo foram realizadas pela AURA. Os mentores da AURA assistiram às entrevistas de emprego e ajudaram os candidatos selecionados a familiarizar-se com as suas novas funções. Aconselharam também o Gabinete Judicial no que se refere à criação de um ambiente de trabalho favorável a distúrbios do espectro do autismo, passando, por exemplo, pela disponibilização de estações de trabalho específicas.

#### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Magistratura

#### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

▶ 7

#### CONTACTO

<https://birosag.hu/en>



◀ Funcionário do Tribunal de Registo de Budapeste com distúrbios do espectro do autismo, acompanhado da sua superior hierárquica e respetiva mentora. ©AURA Association

## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

O envolvimento de uma ONG especializada foi essencial para assegurar a qualidade do projeto. A AURA também exerceu o papel de mediadora em situações que exigiram a resolução de conflitos entre o empregador e os novos membros do pessoal. Nas experiências da AURA, a ausência de medidas adequadas de adaptação razoável contribuiu muitas vezes para a perda de emprego de pessoas com distúrbios do autismo. No entanto, na maioria dos casos, existem formas simples de resolver mal-entendidos e fornecer o apoio necessário às pessoas. Neste projeto, as medidas de adaptação razoável previam maior flexibilidade no que diz respeito ao horário de entrada ou a intervalos mais regulares para descanso dos trabalhadores.

O pessoal do Gabinete Judicial também participou numa série de ações de formação para se prepararem para receber os novos colegas e romper com eventuais estereótipos existentes. Desde o

recrutamento, foi também prestada especial à inclusão dos membros do pessoal com distúrbios do espectro do autismo nas atividades sociais do Gabinete (por exemplo, festividades de Natal, dias de promoção do espírito de equipa, etc.).

Desde o início do projeto, as organizações pertencentes ao Gabinete Judicial Nacional, como o Tribunal de Registo de Budapeste, ou o Tribunal Distrital Central de Buda, também aderiram à iniciativa e atualmente empregam, no total, sete pessoas com distúrbios do espectro do autismo. O projeto ajudou os participantes a conseguir um emprego no setor público estável e bem remunerado, a ter o estatuto de contribuintes e a poder viver de forma independente.

Os responsáveis do Gabinete Judicial Nacional consideram o seu projeto uma prática promissora e estão convictos de que as pessoas com distúrbios do espectro do autismo também podem contribuir com o seu trabalho para outros serviços da administração pública na Hungria. Têm sido organizados vários seminários no sentido de estabelecer contacto com dirigentes de vários organismos públicos, no âmbito da sua responsabilidade social. O Gabinete Judicial recomenda que outras entidades empregadoras do setor público identifiquem as funções específicas para as quais precisam de recrutar pessoal e verifiquem se existe um grupo específico de pessoas com deficiência que possam ser formadas e contratadas para essas funções. O envolvimento de uma ONG especializada é uma garantia para o êxito do processo de recrutamento, formação e adaptação ao trabalho. A atitude positiva do pessoal existente também é importante para assegurar a boa integração nas equipas.



# BÉLGICA

## ▶ PLANO PARA A DIVERSIDADE DO CORPO DE BOMBEIROS E ASSISTÊNCIA MÉDICA URGENTE (SIAMU) NA REGIÃO DE BRUXELAS-CAPITAL (BÉLGICA)

### ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**Desde 2013, o Corpo de Bombeiros e Assistência Médica Urgente (SIAMU) tem um plano para a diversidade para pôr fim aos estereótipos associados às pessoas com deficiência (renovado de dois em dois anos).**

A Carta da Diversidade do SIAMU foi a primeira medida no sentido de estabelecer valores da empresa que respeitem a diversidade e as diferenças.

Atualmente, no SIAMU, 10 dos 250 funcionários administrativos são portadores de uma deficiência reconhecida a nível federal e ou regional. Além disso, quatro bombeiros são também portadores de deficiência, sendo que um novo processo de reafetação permitirá prestar melhor apoio aos bombeiros nessas condições.

A organização considera que a melhor forma de pôr fim aos estereótipos é começar a trabalhar com pessoas com deficiência. Para o sucesso da inclusão de pessoas com deficiência é essencial o papel de um gestor da diversidade empenhado, bem como a participação de partes interessadas e serviços tanto a nível interno como externo.

Além disso, o plano para a diversidade do SIAMU contempla medidas destinadas a sensibilizar residentes de Bruxelas com deficiência para os procedimentos de evacuação quando assistem a eventos públicos.

Foram tomadas diversas medidas destinadas a apoiar a inclusão de pessoas com deficiência nas atividades do SIAMU:

- ▶ Contacto contínuo com pessoas com deficiência no âmbito do quadro técnico e administrativo do SIAMU;
- ▶ Facilitação de infraestruturas acessíveis para pessoas com deficiência (elevadores, lugares de estacionamento, instalações sanitárias, abertura de portas, etc.);
- ▶ Proporcionar aos trabalhadores com deficiência várias formas de adaptação razoável;

#### SETOR DE ATIVIDADE

- ▶ Assistência médica urgente (transporte em ambulância) e combate aos incêndios

#### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

- ▶ 10 funcionários administrativos e 4 bombeiros

#### CONTACTO

[be.brussels/siamu/a-propos-du-siamu](https://be.brussels/siamu/a-propos-du-siamu)

- ▶ Assegurar uma boa integração através da sensibilização dos trabalhadores;
- ▶ Colaboração com os serviços de apoio externo para pessoas com deficiência (Diversicom) com base num acordo anual;
- ▶ Inclusão da diversidade e integração generalizada das dimensões de género e deficiência nos diferentes planos anuais dos departamentos e serviços do SIAMU.



## ► PERSPETIVAS FUTURAS

Para o SIAMU, é essencial criar um ambiente acolhedor logo no processo de recrutamento, no âmbito do qual as pessoas se sintam à vontade para revelar serem portadoras de deficiência, incluindo deficiências latentes (por exemplo, problemas de saúde mental). O conhecimento das necessidades individuais dos novos membros do pessoal e a sensibilização da equipa de recursos humanos facilitam a contratação deste grupo.

No entanto, é fundamental continuar a assegurar a acessibilidade das áreas construídas das instalações do SIAMU. É igualmente necessário informar melhor todo o pessoal sobre as diversas regras em matéria de assistência e reconhecimento, em especial quando não estão cientes de que têm deficiência ou desconhecem que poderiam ter acesso a reconhecimento ou assistência.





# BÉLGICA

## ▶ EXECUÇÃO DO PLANO PARA A DIVERSIDADE NO MUNICÍPIO DE UCCLE (BÉLGICA)

### ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**No seguimento de uma portaria regional, o município de Uccle foi obrigado a criar um plano para a diversidade a fim de eliminar qualquer tipo de discriminação na administração. Desde fevereiro de 2017, as administrações públicas da Bélgica são também obrigadas a cumprir uma quota de 2,5 % de contratação de trabalhadores com deficiência.**

Como primeira medida, o município de Uccle levou a cabo uma ação interna com vista à sensibilização e preparação de todos os trabalhadores para o acolhimento de colegas com deficiência. No âmbito da campanha europeia «Duoday», algumas pessoas com deficiência começaram por participar num programa de estágio interno de curta duração (entre 1 e 20 dias) para estabelecerem um primeiro contacto com o trabalho num dos serviços do município, acompanhadas de um mentor próprio.

Desenvolveu-se uma forte cooperação entre o município de Uccle e o Phare (órgão regional para pessoas com deficiência em Bruxelas) no intuito de identificar os perfis profissionais aos quais se poderiam candidatar pessoas com deficiência e de definir o tipo de adaptações necessárias para o efeito. Através do Phare e dos respetivos membros (por

exemplo, Bataclan, InfoSound, Le Gué, Sisham), o município de Uccle chega mais facilmente a potenciais candidatos para perfis profissionais específicos e pode contratá-los para um programa de estágio. Após o estágio, pode ser proposto aos candidatos um contrato de adaptação profissional (CAP) de um ano, eventualmente renovável pelo mesmo período. O problema é que, durante a vigência dos CAP, as pessoas não têm direito a licença remunerada, nem a baixa por doença remunerada.

Desde o início do programa, duas pessoas conseguiram obter um contrato regular, após concluírem o programa de estágio e dois anos de CAP. Atualmente, quatro pessoas participam no programa de estágio e oito trabalhadores com deficiência têm um CAP. Nos últimos três anos, tem-se registado uma mudança muito significativa de mentalidade por

#### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Administração pública

#### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

▶ 18

#### CONTACTO

<http://www.uccle.be/>

parte de todos os trabalhadores do município, que agora reconhecem os seus colegas com deficiência pelas suas competências e contribuição para o município. As pessoas com deficiência revelaram-se elementos de valor na equipa e estão entusiasmadas com o trabalho que realizam.

O diálogo constante entre o mentor nomeado e os trabalhadores foi importante para assegurar a boa integração nos seus novos postos de trabalho. No entanto, o município de Uccle ainda tem dificuldades em encontrar pessoas com deficiência para preencher determinados postos de trabalho sem discriminação positiva, mas proporcionando adaptação razoável. No município, não existe qualquer tratamento preferencial, nem lugares reservados para pessoas com deficiência, sendo o objetivo contratar pessoas com base na sua formação e competências, segundo as mesmas regras aplicáveis a todos.



▲  
Sergio, contratado ao abrigo de um contrato a termo certo após integração no serviço de correio.  
©Município de Uccle

## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

O percurso de integração é bastante longo (pelo menos, dois anos), não havendo garantia de que a todos será proposto um contrato regular. Atendendo a que as pessoas são formadas para perfis profissionais específicos, não é fácil propor-lhes um contrato noutra serviço, dentro do mesmo departamento da administração municipal. O município de Uccle apoiaria a criação de uma plataforma regional, reunindo candidatos que concluíram o respetivo ciclo de integração profissional, a fim de os disponibilizar a outras administrações que procurem trabalhadores formados nesses perfis profissionais específicos.





FRANÇA

# ▶ ADAPTAÇÃO DE UM SERVIÇO PÚBLICO DE EMPREGO ÀS NECESSIDADES DE UM TRABALHADOR COM DEFICIÊNCIA (FRANÇA)

# DEFICIÊNCIA (FRANÇA)

## ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**O Serviço Público de Emprego de Céret, uma pequena cidade no Sul de França, emprega uma pessoa com deficiência física, que trabalhara desde 2009 em serviços de emprego locais, em diferentes regiões de França. Ao longo desses anos, esta funcionária construiu uma carreira de sucesso na função pública. Enquanto conselheira profissional no Serviço**

Público de Emprego, a sua função consiste em ajudar pessoas desempregadas a registar-se no sistema de desemprego francês e a informá-las sobre os serviços disponibilizados pela agência. Mais especificamente, a funcionária informa as pessoas sobre a situação do respetivo processo, gere os seus pedidos, acelera e atualiza os processos de indemnização dos utentes e atua igualmente como pessoa de referência em matéria de fraude. É responsável pela gestão dos processos de 350 pessoas desempregadas na comunidade.

A fim de permitir que a funcionária desempenhe a sua função, foram introduzidas diversas medidas de adaptação razoável no serviço de Céret. A funcionária reuniu com um ergonomista, que planeou cuidadosamente o espaço de trabalho mais adequado para o seu caso (por exemplo, uma secretária de maior dimensão adaptada à sua cadeira de rodas). Recebeu também apoio

financeiro para automatizar o sistema de abertura da porta do seu automóvel e personalizar o acelerador e o travão, posicionando-os no volante. Tal como referiu o diretor do Serviço de Emprego:

“ Ela trabalha arduamente para provar a todos que as pessoas com deficiência podem ser mais produtivas. Sente um grande entusiasmo em ajudar as pessoas a encontrar um novo emprego, é uma militante ativa no combate ao desemprego

A crescente sensibilização no Serviço de Emprego levou também à introdução de melhorias na zona de receção para receber utentes com deficiência. Por exemplo, os computadores estão posicionados a um nível mais baixo, para que as pessoas desempregadas com cadeiras de rodas também possam utilizá-los para pesquisar oportunidades de formação profissional nas bases de dados do centro de emprego.

### SETOR DE ATIVIDADE

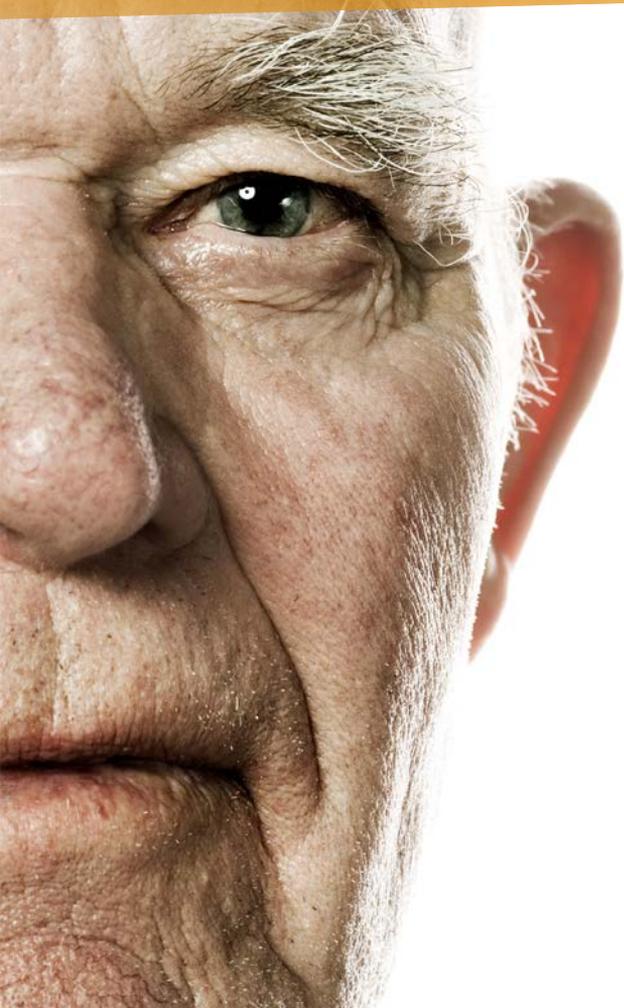
▶ Administração pública

### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

▶ 1

### CONTACTO

[www.pole-emploi.fr/annuaire/votre-pole-emploi/ceret-66400](http://www.pole-emploi.fr/annuaire/votre-pole-emploi/ceret-66400)



## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

Este exemplo mostra que as pessoas com deficiência também podem trabalhar em serviços administrativos de menor dimensão, ou em empresas com menos recursos disponíveis. O Serviço Público de Emprego de Céret considera que estas histórias de sucesso devem ser amplamente partilhadas, por isso apoia a participação da sua funcionária em eventos de sensibilização em escolas e em empresas onde o contacto com empregadores pode contribuir diretamente para a eliminação de estereótipos.

Os colegas do Serviço de Emprego tomaram-se também mais abertos em relação às pessoas com deficiência que procuram emprego, pois puderam constatar que a deficiência não constitui um obstáculo e que qualquer um é capaz de construir uma carreira de sucesso. Até à data, o Serviço Público de Emprego francês empregou 4 200 pessoas em todo o país (9 % dos empregados).

A equipa de recursos humanos está empenhada no desenvolvimento de uma estratégia abrangente para a deficiência, com um orçamento de 3,1 milhões de EUR, que inclui quatro eixos prioritários:

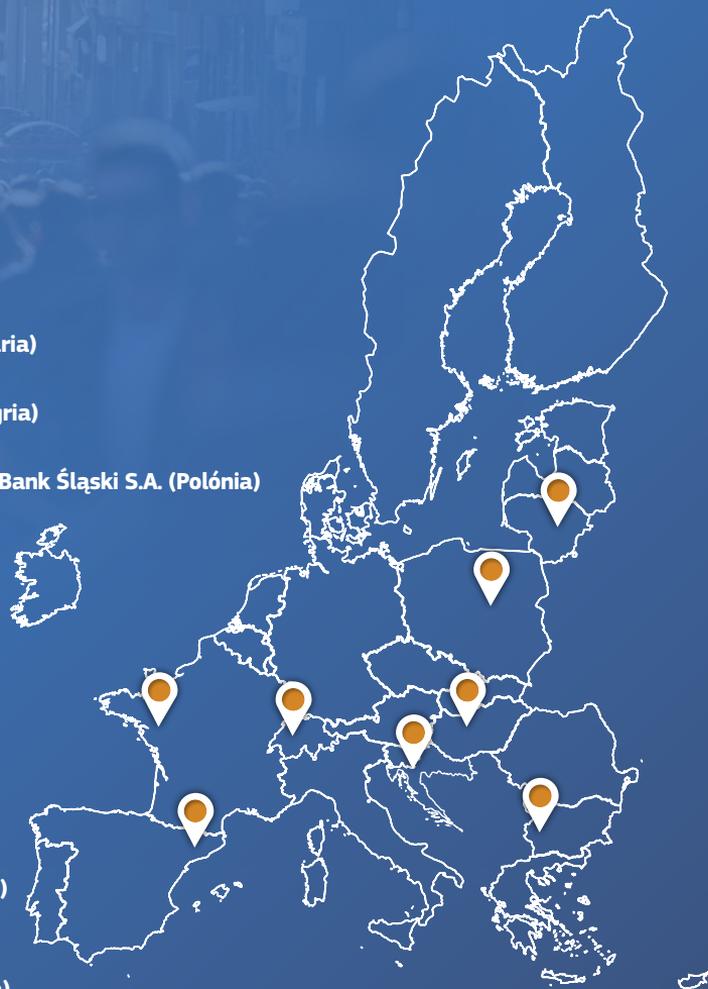
- ▶ Uma rede ativa de pontos de contacto regionais responsáveis pela questão da deficiência, para colaborarem estreitamente com os agentes;
- ▶ Um serviço informático específico para soluções digitais e acessibilidade;
- ▶ Medidas específicas em matéria de deficiência, nomeadamente adaptação razoável do local de trabalho, acesso a formação, etc.;
- ▶ Realização de ações de sensibilização destinadas a dirigentes e trabalhadores de diferentes setores.

O Serviço Público de Emprego de Céret continuará a trabalhar no sentido de eliminar todas as formas de discriminação no local de trabalho, tanto em relação ao seu pessoal como aos seus utentes.



# B. EXEMPLOS DO SETOR PRIVADO

-  Catálogo de Acessibilidade Inclusiva na empresa Shell Global/Shell Bulgária EAD (Bulgária)
-  Reabilitação profissional num serviço de recursos humanos na E.ON Hungary Ltd. (Hungria)
-  Conjunto de benefícios para trabalhadores com deficiência na instituição bancária ING Bank Śląski S.A. (Polónia)
-  Apoiar o emprego de pessoas com deficiência intelectual por via da conceção do espaço no Restaurante Le Reflet Nantes (França)
-  Formação e contratação de pessoas com deficiência na Domino Dizajn d.o.o., uma start-up de programação Web (Croácia)
-  Colaboração de pessoas com deficiência em todos os departamentos da fábrica de produção de papel JSC SMILTANIS IR KO (Lituânia)
-  Empreendedorismo social na Etincelle o.s. para combater os estereótipos e preparar o caminho para o emprego no mercado de trabalho aberto (República Checa)
-  Iniciativa social de sucesso com vista à formação de pessoas com deficiência para integrarem o mercado de trabalho aberto no Grupo SIFU (Espanha)





## BULGÁRIA

▶ CATÁLOGO DE ACESSIBILIDADE INCLUSIVA NA EMPRESA  
SHELL GLOBAL/SHELL BULGARIA EAD (BULGARIA)\*

\* Esta prática promissora foi apresentada pela Shell Bulgária, mas trata-se de uma iniciativa da Shell Global.

## ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**O serviço Global Workplace Accessibility (WPA) (Acessibilidade Global no Local de Trabalho) da Shell permite que os trabalhadores solicitem adaptações físicas para eliminação de obstáculos no respetivo local de trabalho.**

A iniciativa foi lançada entre 2016 e 2018 em 36 países da Europa, da Ásia e do continente americano, abrangendo cerca de 50 000 funcionários em 83 instalações da Shell. A Shell Bulgária introduziu recentemente este serviço para os 70 trabalhadores da empresa. O serviço WPA foi criado através de uma parceria sólida e colaboração intersetorial entre os serviços de informática, imobiliário, saúde e recursos humanos.

Um elemento essencial do serviço é um catálogo completo de mobiliário, equipamento acessório, hardware e programas informáticos para assegurar a acessibilidade, que os trabalhadores podem encomendar diretamente. O catálogo é fácil de utilizar e fornece informações claras sobre cada artigo disponível. Este catálogo tem como principal vantagem o facto de ser concebido de forma inclusiva, pelo que os trabalhadores não precisam de provar a sua condição de incapacidade. Podem fazer encomendas diretamente a partir do catálogo, sem a aprovação do seu superior hierárquico, uma

vez que os artigos são financiados por orçamentos a nível central ou da própria instalação. Esta iniciativa pressupôs passar de uma abordagem médica para outra centrada nas pessoas e baseada na confiança, no que diz respeito à deficiência e às necessidades individuais em geral. Com este sistema de «balcão único», os funcionários podem resolver rapidamente os problemas de acessibilidade no local de trabalho.

Foi também criado um Centro de Acessibilidade que permite que consultores experientes em matéria de recursos humanos prestem informações e aconselhamento a todos os trabalhadores. Estes consultores desempenham também um papel essencial no processo de contratação de novos funcionários, juntamente com os pontos de contacto para a deficiência (designados em diferentes instalações da Shell), de modo a assegurar que as necessidades são devidamente avaliadas e que são encontradas soluções até ao momento em que as pessoas assumem as suas novas funções. A Shell considera também importante manter uma

## SETOR DE ATIVIDADE

▶ Energia (a jusante e a montante)

NÚMERO DE TRABALHADORES  
COM DEFICIÊNCIA:

▶ n.d

## CONTACTO

<https://www.shell.bg/>

comunicação constante (por exemplo, através de boletins informativos internos, reuniões de pessoal, etc.) sobre este serviço, e as dependências nos vários países lembram e incentivam frequentemente os trabalhadores a recorrerem ao mesmo.

Até à data, o serviço WPA recebeu mais de 1 500 pedidos de adaptação através da plataforma em linha e do Centro de Acessibilidade (50 % na Europa). As respostas dos trabalhadores que já utilizaram o serviço foram positivas, como, por exemplo, a de um dos funcionários da Shell Bulgária:

“ Fiquei muito satisfeito com este serviço, e o agente conseguiu fornecer o produto adequado que chegou em tempo útil. O produto fez uma diferença enorme na minha capacidade de trabalhar sem esforço e estou muito grato pela introdução deste serviço. Considero que se trata de uma iniciativa de grande sucesso



## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

A Shell está ciente de que proporcionar um ambiente de trabalho acessível e inclusivo é o caminho a seguir, para além de ser uma boa política comercial. Os trabalhadores gostam de um espaço de trabalho sem obstáculos, e o seu empenho impulsionará o desempenho da empresa no seu todo.

“ A Shell orgulha-se de ser uma das primeiras multinacionais a desenvolver um processo verdadeiramente global de promoção das adaptações no local de trabalho em benefício dos funcionários. É importante sublinhar que o nosso serviço de acessibilidade pretende ser inclusivo para todos, através de um processo assente não em questões médicas, mas sim na confiança

A Shell está disponível para partilhar o modelo do seu serviço de acessibilidade no local de trabalho com outras entidades empregadoras de todo o mundo.



**CAN I GET YOU ANYTHING?**

**YOU DON'T HAVE TO SEARCH FAR - EVERYTHING IS IN ONE PLACE**

- Visit the [HR Online Workplace Accessibility Page](#) if you need tools, services or equipment to make your workplace more accessible.
- Contact the [Accessibility Centre](#) for advice and support.

**WORKPLACE ACCESSIBILITY**  
TOWARDS A MORE ACCESSIBLE WORKPLACE

### ONE SINGLE SERVICE TO REQUEST WORKPLACE ADJUSTMENTS

- Visit the [HR Online Workplace Accessibility Page](#) to:
- Request workplace adjustments.
  - Contact the accessibility centre for advice.

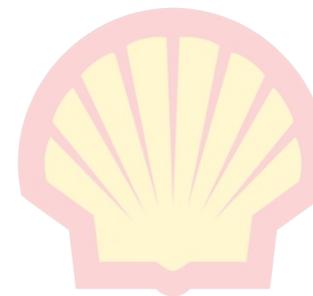


**LET US HELP YOU SET UP YOUR WORKPLACE**

**THAT'S WHY WE'VE LAUNCHED A NEW SERVICE FOR YOUR CONVENIENCE**

- Visit the [HR Online Workplace Accessibility Page](#) if you need tools, services or equipment to make your workplace more accessible.
- Contact the [Accessibility Centre](#) for advice and support.

**WORKPLACE ACCESSIBILITY**  
TOWARDS A MORE ACCESSIBLE WORKPLACE





# HUNGRIA

## ▶ REABILITAÇÃO PROFISSIONAL NUM SERVIÇO DE RECURSOS HUMANOS NA E.ON HUNGARY LTD. (HUNGRIA)

# E.ON HUNGARY LTD. (HUNGRIA)

### ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**A E.ON Hungary assume uma abordagem inclusiva do recrutamento, o que significa que não existem postos de trabalho específicos, mas que todas as vagas estão disponíveis para pessoas com deficiência.**

A empresa está disposta a realizar adaptações razoáveis para novos colaboradores. A E.ON Hungary tem aplicado, desde 2012, uma estratégia destinada a aumentar o número de trabalhadores com deficiência na empresa, com duas vertentes principais:

1. Proporcionar oportunidades iguais para pessoas com deficiência durante todo o processo de recrutamento e seleção.
2. Disponibilizar um serviço de reabilitação profissional para trabalhadores com deficiência gerido pelo Serviço de Recursos Humanos.

A E.ON Hungary mantém uma estreita colaboração com mais de 20 ONG de representação e prestação de serviços no domínio da deficiência, que ajudaram

na avaliação do processo de recrutamento e apresentaram sugestões concretas com vista a eliminar as barreiras para pessoas com deficiência. No âmbito desta colaboração, a E.ON Hungary disponibiliza a todos os candidatos, se necessário, emissores para recetores auriculares, mentoria e intérpretes de língua gestual. A plataforma de recrutamento em linha também é regularmente testada a fim de garantir a acessibilidade de pessoas com deficiência visual.

O serviço de reabilitação profissional engloba todos os aspetos da reabilitação profissional, nomeadamente a avaliação da situação, o plano de reabilitação/recuperação pessoal, a correspondência entre o perfil e as vagas de emprego, a adaptação do espaço de trabalho, apoio de equipa e apoio a gestores.

#### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Fornecimento de energia

#### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

▶ 105

#### CONTACTO

<https://www.eon.hu/>

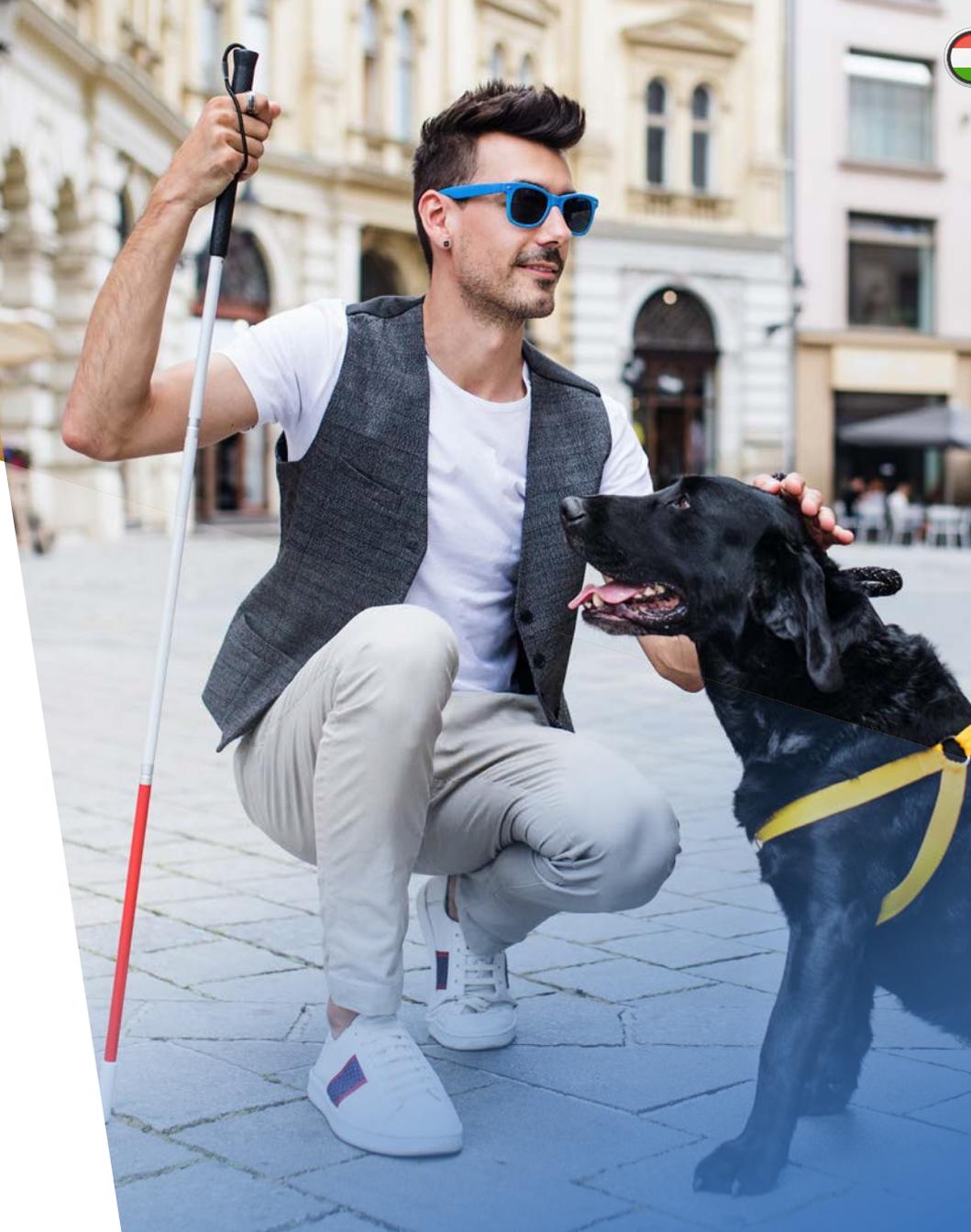
No âmbito deste serviço, podem ser consultados serviços sociais e de apoio psicológico, se necessário, encontrando-se também disponível um orçamento pessoal (no valor de 850 EUR) (por exemplo, para ferramentas de acessibilidade, custos de formação externa, nutrição suplementar).

Desde 2012, 109 trabalhadores, no total, solicitaram apoio para reabilitação e a maioria manteve-se na empresa (75 %). O principal objetivo do serviço de reabilitação consiste em ajudar um colega a manter o seu atual posto de trabalho, mas, se não for possível, o Serviço de Recursos Humanos procura sempre encontrar perfis profissionais alternativos.



## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

A E.On não só contrata pessoas com deficiência, como também assume a responsabilidade em relação a trabalhadores que adquirem a deficiência depois da contratação. Esta abordagem contribui igualmente para uma melhor integração das pessoas com deficiência recentemente contratadas. Além disso, a E. On está plenamente convicta da importância de apoiar os trabalhadores e de promover o seu bem-estar. A empresa valoriza as competências e capacidades importantes dos funcionários com deficiência que dão um contributo importante à empresa.



# ▶ PACKAGE OF BENEFITS FOR EMPLOYEES WITH DISABILITIES AT ING BANK ŚLĄSKI S.A. (POLÓNIA)

## ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**A sustentabilidade e a diversidade são inerentes ao conceito de negócio do ING Bank Śląski S.A.**

A sucursal polaca do banco multinacional está atualmente a desenvolver uma nova Estratégia de Sustentabilidade para o período 2019-2021, formulando a sua missão como:

“ O Banco para o empreendedorismo, o Banco da igualdade de oportunidades, o Banco de investimento em projetos ecológicos e o Banco com consciência ecológica

O ING está empenhado em promover a diversidade no trabalho. Acredita que a diversidade ajuda a criar novas ideias e soluções, um fator indispensável para o sucesso. No âmbito da Estratégia de Diversidade do banco, foram adotadas, desde o início de 2019, medidas concretas que visam criar um ambiente de trabalho inclusivo e sem obstáculos e tornar os serviços financeiros acessíveis a clientes com deficiência. Antes de tomar a decisão final sobre o tipo de medidas de apoio, a administração consultou os trabalhadores com deficiência para compreender as suas necessidades. Ouvir os trabalhadores com deficiência ao longo de todo o processo contribuiu para que fosse prestado um apoio capaz de responder às suas expectativas. O banco oferece um conjunto de benefícios e serviços para trabalhadores com deficiência e para trabalhadores que têm a seu

cargo uma criança com deficiência. O conjunto de benefícios inclui:

- ▶ Subsídios mensais permanentes, financiados pelo fundo interno de prestações sociais para:
  - a) trabalhadores com deficiência moderada ou grave (até à data 114 trabalhadores beneficiaram deste apoio);
  - b) trabalhadores com crianças deficientes a cargo (até à data 156 trabalhadores beneficiaram deste apoio).
- ▶ Licenças suplementares para:
  - a) os trabalhadores com certificado de deficiência têm direito a três dias suplementares de licença remunerada por ano (utilizada por oito trabalhadores até à data);
  - b) os trabalhadores com crianças com deficiência a cargo têm direito a cinco dias de licença suplementar remunerada por ano (utilizada por 10 trabalhadores até à data);
  - c) os trabalhadores que prestam cuidados informais a cônjuges, parceiros, pais, sogros, avós com deficiência têm direito a dois dias de licença suplementar remunerada por ano (utilizada por 62 trabalhadores até à data).

### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Setor bancário

### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

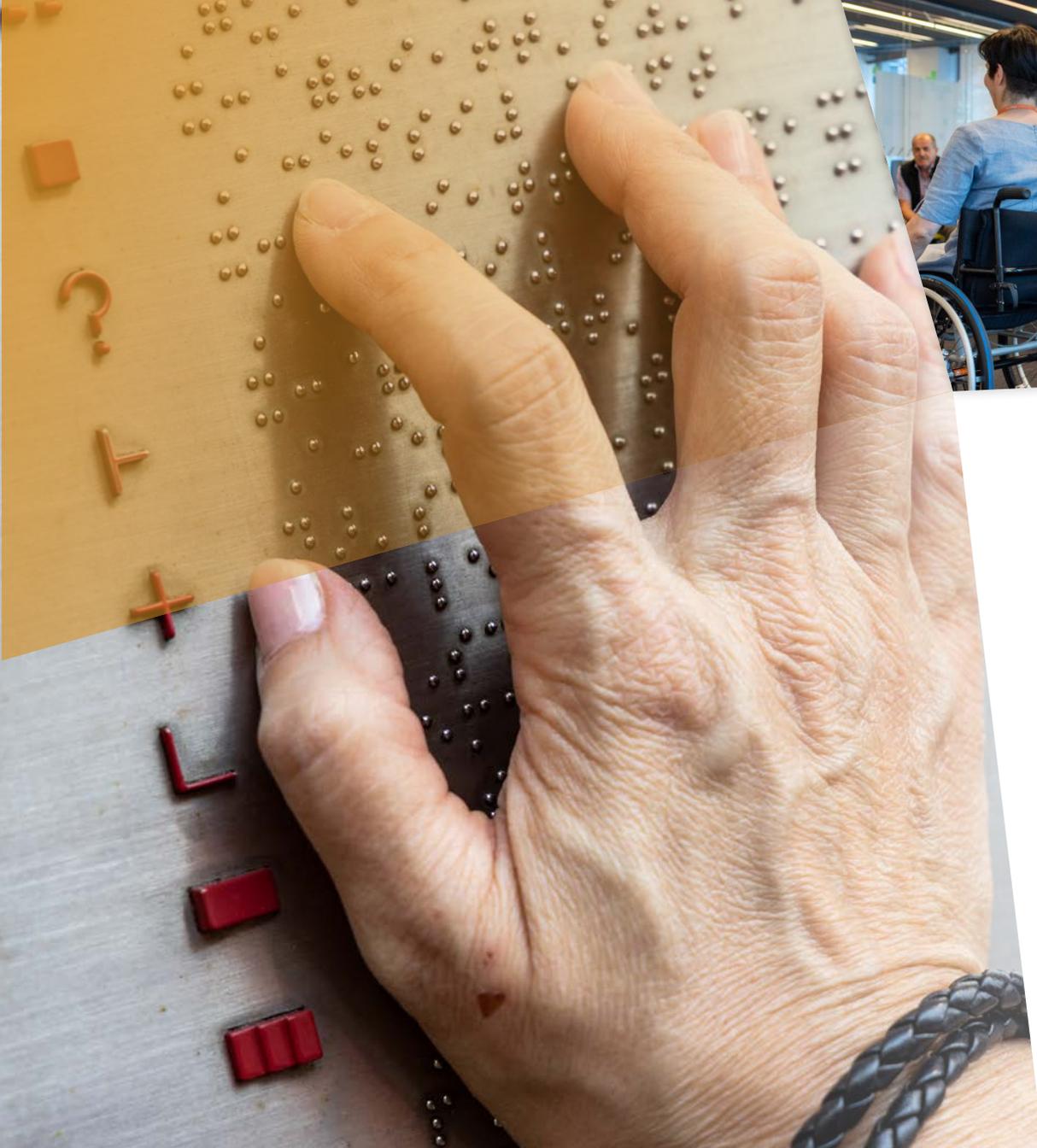
▶ 143

### CONTACTO

<https://www.ing.pl>

O ING Bank Śląski S.A. estabeleceu também uma colaboração estreita com organizações não governamentais (Integration Foundation, Activation Foundation) que dão formação e apoiam pessoas com deficiência na procura de emprego e ao longo do processo de recrutamento. Publicaram em conjunto manuais e brochuras para promover candidaturas bem sucedidas de pessoas com deficiência no setor bancário.

Em 2019, a empresa lançou também uma iniciativa para combater a discriminação e o assédio moral de trabalhadores, que inclui uma ação de formação obrigatória em linha para os trabalhadores sobre o modo de reconhecer e atuar quando enfrentam ou presenciam tratamentos ou comportamentos inadequados. O apoio e o compromisso dos membros do conselho de administração foram cruciais para a aplicação destas medidas e para a organização de eventos de sensibilização a nível da empresa, como, por exemplo, a semana da Diversidade e Inclusão, em 2019.



© ING Bank Śląski S.A.

## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

Um dos aspetos importantes deste projeto foi o facto de o ING Bank Śląski S.A. se ter baseado nas necessidades e recomendações dos trabalhadores com deficiência sobre a melhor forma de melhorar a acessibilidade e o espírito de inclusão no ambiente de trabalho. A empresa organiza encontros regulares entre os trabalhadores e os membros do conselho de administração durante os quais podem ser suscitadas e discutidas ideias abertamente. Outro importante trunfo é dispor de recursos adequados para cobrir as despesas com as adaptações razoáveis. A disponibilização de adaptações razoáveis exige igualmente alterações na regulamentação laboral e alguma flexibilidade por parte da administração e dos trabalhadores.

FRANCE

# ▶ APOIAR O EMPREGO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL POR VIA DA CONCEÇÃO DO ESPAÇO NO RESTAURANTE LE REFLET NANTES (FRANÇA)

## ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**Flore Lelièvre decidiu abrir um restaurante onde, à semelhança de qualquer outra pessoa, possam trabalhar pessoas como o seu irmão mais velho com síndrome de Down. O objetivo era criar um espaço, no centro de Nantes, que, pela sua arquitetura e conceção, pudesse criar emprego e dar resposta às necessidades de pessoas com deficiência intelectual.**

Tinha ainda, para além da criação de emprego, o propósito social importante de eliminar estereótipos e promover a inclusão social de pessoas com deficiência no público em geral. Após um ano de angariação de fundos, o restaurante Le Reflet abriu as suas portas, empregando sete pessoas com deficiência intelectual com contratos de trabalho sem termo e um salário normal. O restaurante serve refeições de cozinha tradicional francesa, está aberto de terça-feira a sexta-feira ao almoço, e de quinta-feira a sábado também ao jantar. Serve um menu fixo de refeições confeccionadas no momento, que muda de duas em duas semanas.

A novidade deste projeto reside no recurso a soluções de conceção do espaço que permitem que as pessoas com deficiência executem as suas tarefas na cozinha, mas também como empregados de mesa. Por exemplo, o sistema de anotação dos pedidos foi adaptado a pessoal com dificuldades de leitura, escrita e memória. São fornecidas listas de pedidos aos clientes, onde estes podem simplesmente carimbar as suas opções de refeições e bebidas.

Tendo em conta que as pregas da palma da mão e flexão do punho de muitas pessoas com síndrome de Down são diferentes das demais pessoas, conceberam-se pratos ergonómicos com um molde de mão na parte inferior. Esta novidade confere mais estabilidade e segurança ao pessoal com síndrome de Down que serve os clientes. Individuais de mesa adaptados ajudam os funcionários a visualizar o lugar dos talheres. Na cozinha, foi criada uma área de trabalho especial, sendo utilizados diversos aparelhos e utensílios ergonómicos para ajudar os empregados. Além disso, foram criados vários recursos visuais e pictogramas para cada empregado a fim de melhorar as suas competências e autonomia no trabalho.

Durante a execução do projeto, as principais dificuldades prenderam-se com os encargos administrativos. Desde a inauguração, o restaurante Le Reflet foi já apresentado mais de 120 vezes em diversos canais multimédia, sendo as críticas dos seus clientes excelentes, tanto no que se refere à qualidade da comida, como ao ambiente e à experiência em geral. O restaurante também recebeu vários prémios.

## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

O Le Reflet orgulha-se de ter desenvolvido um sistema de controlo que pode ser utilizado como instrumento emblemático em empresas de restauração que pretendam contratar pessoas com deficiência intelectual ou problemas de memória. O sucesso deste projeto reside na colaboração com vários especialistas de diferentes áreas. O restaurante foi já expandido com a inauguração de um novo espaço no centro de Paris.

### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Gastronomia

### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

▶ 7

### CONTACTO

<https://www.restaurantlereflet.fr/en/>





CROATIA

# ▶ FORMAÇÃO E CONTRATAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA DOMINO DIZAJN D.O.O., UMA START-UP DE PROGRAMAÇÃO WEB (CROÁCIA)

## E PROGRAMAÇÃO WEB (CROÁCIA)

### ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**A Domino Dizajn d.o.o. é uma pequena empresa croata especializada em Design e Informática.**

Em 2018, com o apoio financeiro do Instituto para a Avaliação Especializada, Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência (ZOZI), a empresa lançou um projeto com vista a contratar inicialmente duas pessoas com deficiência (1 pessoa surda e 1 pessoa com deficiência física) para o desenvolvimento e a comercialização de uma aplicação web.

A Domino Dizajn tem como objetivo criar uma empresa independente em que pessoas com e sem deficiência trabalhem em conjunto, sendo a empresa suficientemente rentável para garantir o seu funcionamento e crescimento nesse sentido.

Os seus responsáveis estão convictos de que:

“ Persons with disabilities are valuable and loyal, and a good resource for any business that has the smart mind to allocate them to jobs that they can fully carry out (or with some adjustment) and show their full potential there.

Antes do início da implementação do projeto, a Domino Dizajn adquiriu todo o equipamento necessário, procedeu a adaptações no local de trabalho e recrutou trabalhadores com deficiência, facultando-lhes formação em informática ao longo de um ano.

A tecnologia ajudou bastante a providenciar adaptações razoáveis e a permitir acionar e operar as máquinas através de computadores controlados pelo pessoal. Os trabalhadores integraram-se bem na equipa, e o trabalho teve um impacto positivo nas suas vidas e na sua situação financeira.

#### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Design e Informática

#### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

2

#### CONTACTO

<https://domino-dizajn.hr/>



## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

Este projeto é considerado um êxito, uma vez que foi concebido para funcionar no mercado de trabalho aberto, mostrando que também as pequenas empresas podem recrutar pessoas com deficiência.

Atendendo aos planos da empresa de continuar a desenvolver projetos de alta tecnologia, é importante recrutar pessoas com as competências tecnológicas adequadas.

Até final de 2020, a empresa terá capacidade para contratar outra pessoa com deficiência, tendo receitas estáveis e uma oportunidade realista de crescimento e desenvolvimento.





## LITUÂNIA

# ▶ COLABORAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM TODOS OS DEPARTAMENTOS DA FÁBRICA DE PRODUÇÃO DE PAPEL JSC SMILTANIS IR KO (LITUÂNIA)

## ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**Em 2008, após algumas experiências positivas com trabalhadores portadores de deficiência, a empresa lituana JSC SMILTANIS IR KO decidiu candidatar-se ao estatuto de Empresa Social ao abrigo da legislação da Lituânia.**

O objetivo consistia em incluir mais pessoas com deficiência nas atividades da empresa, para além da produção, também nos departamentos de vendas, comercialização e contabilidade. Atualmente, mais de 50 % do número total de trabalhadores são pessoas com deficiência com contratos a tempo inteiro.

A empresa prevê medidas de adaptação razoável específicas para todos os trabalhadores que delas precisem. Por exemplo, um funcionário com síndrome de Down beneficia de uma assistência pessoal. Cerca de 10 % dos empregados são surdos, o que inicialmente suscitou alguns problemas de comunicação. Os supervisores participaram em ações de formação para aprenderem os sinais básicos da língua gestual,

pelo que conseguem interagir diretamente com os seus funcionários. São contratados intérpretes de língua gestual para prestar apoio durante reuniões ao nível da empresa ou em deslocações de serviço. Antes da contratação de pessoas com deficiência física, foi assegurada a acessibilidade dos espaços de entrada e das instalações sanitárias e foram criados espaços de trabalho personalizados. Os funcionários com deficiência estão plenamente integrados na empresa e frequentam ações de formação e diversos eventos sociais, à semelhança dos demais trabalhadores. Um dos aspetos comuns relativamente à maioria dos trabalhadores com deficiência era o facto de trabalharem a um ritmo mais lento, pelo que a empresa prevê agora prazos de produção mais dilatados sempre que aceita novas encomendas.

### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Produção de papel e material de escritório

### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

45

### CONTACTO

<https://www.smltart.com/>

O compromisso do diretor-geral foi indispensável para criar um ambiente de trabalho inclusivo e acolhedor para todos. Um dos resultados positivos do projeto é o baixo índice de rotatividade da mão-de-obra. Já que as pessoas se sentem apreciadas e gostam do seu trabalho na fábrica, que também paga um salário justo.



## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

A prática promissora da JSC SMILTANIS IR KO mostra que a contratação de pessoas com deficiência não prejudica de forma alguma o sucesso da empresa, mas pode sim contribuir para o seu crescimento. Os trabalhadores com deficiência são leais e podem, com o apoio necessário, empenhar-se no desempenho de funções diversas em diferentes serviços.





# REPÚBLICA CHECA

## ▶ EMPREENDEDORISMO SOCIAL NA ETINCELLE O.S. PARA COMBATER OS ESTEREÓTIPOS E PREPARAR O CAMINHO PARA O EMPREGO NO MERCADO DE TRABALHO ABERTO (REPÚBLICA CHECA)

### ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**Há quinze anos, a Etincelle iniciou a sua atividade como centro de ensino e formação profissional. Os responsáveis da empresa depressa perceberam que, apesar de as pessoas com deficiência concluírem com sucesso os programas de formação, os empregadores não queriam contratá-las, devido a estereótipos persistentes na sociedade.**

Por conseguinte, a Etincelle decidiu adquirir o estatuto de empresa social e criar emprego diretamente para pessoas com deficiência nos setores da gastronomia e da limpeza. O projeto inicial foi apoiado pelo Fundo Social Europeu. Atualmente, é uma empresa independente em termos financeiros e administra dez cafés, seis grupos de serviços de limpeza e uma exploração agrícola, empregando, no total, quase 150 pessoas com deficiência intelectual.

Não obstante, com base nestas experiências, a Etincelle está a novamente a reorientar a sua atividade para ajudar as pessoas com deficiência a encontrar emprego no mercado de trabalho aberto. Disponibiliza-se para colaborar com empregadores que não tenham experiência na contratação de pessoas com deficiência intelectual. A Etincelle criou um conceito verdadeiramente inovador de franquia social do seu café Mezi Řádky, que pode ser facilmente adotado e aplicado com trabalhadores

#### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Gastronomia, serviços de limpeza

#### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

148

#### CONTACTO

<http://etincelle.cz/>

portadores de deficiência. Esta iniciativa é acompanhada de um programa metodológico destinado a assistentes e formadores que estão em contacto direto com trabalhadores com deficiência (por exemplo, na cozinha).

Nos últimos quinze anos, 80 % dos mais de 700 trabalhadores da Etincelle eram pessoas com deficiência, que adquiriram competências, experiência profissional e independência financeira. Muitos deles saíram da empresa para seguir uma carreira no mercado de trabalho aberto.

“ Pensamos que é crucial levar o potencial humano muito a sério e ajudar a crescer quem tiver esse desejo.



## ► PERSPETIVAS FUTURAS

No início, a Etincelle foi alvo de muita desconfiança da parte dos clientes quanto a frequentarem um café em que os produtos de padaria acabados de fazer e as refeições são confeccionados por pessoas com deficiência. Por conseguinte, decidiram não chamar a atenção para a natureza inclusiva do espaço, preferindo que os clientes apreciassem os produtos pela sua qualidade. Este modelo aparentemente deu bons resultados, já que o negócio em todos os cafés está a correr bem.

A Etincelle está convencida da necessidade de criar e aplicar legislação antidiscriminação sólida e para incentivar os empregadores a contratar pessoas com deficiência no mercado de trabalho aberto. Os empregadores devem receber apoio para poderem fazer adaptações razoáveis e fazer do modelo um sucesso.





ESPAÑA

▶ INICIATIVA SOCIAL DE SUCESSO COM VISTA À FORMAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA PARA INTEGRAREM O

# MERCADO DE TRABALHO ABERTO NO GRUPO SIFU (ESPAÑA)

## ▶ DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**O Grupo SIFU foi fundado em Barcelona, em 1993, como uma empresa inclusiva, numa altura em que o mercado de trabalho em Espanha não oferecia qualquer tipo de oportunidades para pessoas com deficiência. Durante mais de vinte anos, a empresa expandiu a sua atividade profissional em mais de 30 unidades em Espanha e estabeleceu a sua primeira unidade internacional em França, em 2018.**

O grupo emprega cerca de 4 500 pessoas com deficiência em Espanha, das quais 35 % são consideradas pessoas com importantes necessidades de assistência. Enquanto empresa social, proporciona serviços de gestão de instalações a empresas que subcontratam essas tarefas, nomeadamente:

- ▶ Serviços de limpeza
- ▶ Gestão de instalações
- ▶ Abastecimento e serviços
- ▶ Manutenção
- ▶ Consultoria em matéria de responsabilidade social das empresas

Em 2019-2020, o Grupo SIFU lançou um programa de emprego inclusivo para promover o acesso de pessoas com deficiência ao mercado de trabalho aberto. Para melhorar a empregabilidade destas pessoas no mercado de trabalho aberto, foram facultadas mais de 30 000 horas de formação a mais de 1 300 pessoas. Em 2019, o grupo ajudou mais de 100 trabalhadores a transitarem para o mercado de trabalho aberto. Além disso, a Fundação do Grupo SIFU é uma associação sem fins lucrativos que realiza formação para sensibilizar e despertar a consciência das empresas no mercado de trabalho aberto e convencê-las das vantagens de contratar pessoas com deficiência.

Em 2020, o Grupo SIFU também recebeu o prémio «**Emprego para todos**», na categoria empresas, patrocinado pela Associação Europeia de Prestadores de Serviços para Pessoas com Deficiência.

### SETOR DE ATIVIDADE

▶ Serviços de gestão de instalações

### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

▶ 4500

### CONTACTO

<https://www.gruposifu.com/>



## ▶ PERSPETIVAS FUTURAS

Em Espanha, a legislação antidiscriminação impõe às empresas uma quota de 2 % para incluírem pessoas com deficiência nos seus efetivos e, sempre que possível, favorecerem os serviços prestados por empresas socialmente inclusivas. Caso uma empresa não possa cumprir a quota de 2 %, é possível cumprir as suas obrigações através da contratação de empresas sociais que empregam pessoas com deficiência para diversos serviços.

Contudo, em Espanha, 81 % das empresas privadas não cumprem as suas obrigações legais. Segundo o Grupo SIFU, a sociedade continua marcada por estereótipos persistentes e pela falta de conhecimento, obstáculos que impedem as pessoas com deficiência de encontrar emprego no mercado de trabalho aberto. Por conseguinte, a sua missão é mostrar, através de serviços de elevada qualidade, que empregar pessoas com deficiência pode ser um modelo empresarial de sucesso.



# C. EXEMPLO DA SOCIEDADE CIVIL

- ▶ “VALUEABLE NETWORK”  
PARA PROMOVER A INCLUSÃO DE PESSOAS  
COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL NO  
SETOR DA HOTELARIA  
E RESTAURAÇÃO

Valueable  
NETWORK

SOCIEDADE CIVIL

#### SETOR DE ATIVIDADE

- ▶ Setor de Hotelaria e Restauração (hotéis, restaurantes, cafés)

#### NÚMERO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA:

- ▶ 75

#### CONTACTO

<https://www.valueablenetwork.eu/>



## ► DESCRIÇÃO DA PRÁTICA PROMISSORA

**A «Valueable Network» foi criada no âmbito de um projeto cofinanciado pela Comissão Europeia, através do programa Erasmus+, e iniciou a atividade em dezembro de 2016. Abrange seis países europeus: Itália, Espanha, Portugal, Hungria, Alemanha e Turquia.**

O objetivo do projeto é reforçar a Responsabilidade Social das Empresas através da inclusão no mercado de trabalho de pessoas com deficiência intelectual, mediante a sua colocação no setor da hotelaria e da restauração.

Existem já mais de 100 empresas parceiras envolvidas na «Valueable Network» (hotéis, restaurantes e cafés) que oferecem estágios ou emprego remunerado no mercado de trabalho aberto a um total de 226 pessoas com deficiência intelectual. Foram contratadas 75 pessoas com contratos de trabalho temporários ou permanentes. Desde o início do projeto, as pessoas com deficiência intelectual são acompanhadas por tutores que os ajudam a encontrar um novo emprego, gerem os seus compromissos, acompanham-os aos novos locais de trabalho e orientam-os no desempenho das suas tarefas e na integração na equipa. Foi também estabelecido

um protocolo de colaboração com cadeias de hotéis e foram criados cursos de aprendizagem em linha para institutos de formação e ensino profissional.

Neste momento, a marca comercial «Valuable-handing opportunities» pode ser usada por empresas parceiras da rede para mostrar o seu compromisso a três níveis: Bronze, Prata e Ouro. A versão Ouro é concedida a empregadores que recrutam, pelo menos, um trabalhador com deficiência intelectual e atuam como embaixadores da marca. Estes exemplos de inserção no mercado de trabalho aberto ajudaram pessoas com deficiência intelectual a adquirir maior independência no trabalho, mas também na sua vida pessoal, graças ao facto de terem desenvolvido numerosas novas competências e ao rendimento que auferem.

▲  
© Fotografia da Chefe Kavaklidere, Valueable Network, Turquia

## ► PERSPETIVAS FUTURAS

The increasing number of hotels, restaurants and other companies involved in the “Valuable Network” shows that the hospitality sector is committed to the labour market inclusion of persons with intellectual disabilities and see them as reliable workforce, if provided with reasonable accommodation measures. The project contributed to a more supportive and effective working environment at the companies and raised awareness in the wider public. One of the challenges were that persons with disabilities often lack the necessary training or ambition to seek employment in the open labour market, due to long-lasting stigma and social exclusion. The project will need sustainable financing, in order to provide a stable, reliable perspective for persons with intellectual disabilities to find jobs in the hospitality sector.

# ▶ QUEM O PODE AJUDAR A FAZER VALER OS SEUS DIREITOS?

## ▶ CONTACTOS PARA A OBTENÇÃO DE INFORMAÇÕES E APOIO EM CASO DE DISCRIMINAÇÃO

## ORGANISMOS NACIONAIS PARA A IGUALDADE

Os organismos para a igualdade são instituições públicas que combatem a discriminação a nível nacional e estão mandatados para promover, analisar, monitorizar e apoiar a igualdade de tratamento no contexto nacional.

### **BÉLGICA**

- ▶ Institut pour l'égalité des femmes et des hommes (Instituto belga para a igualdade entre mulheres e homens)
- ▶ Unia (Centro Interfederal para a Igualdade de Oportunidades)

### **BULGÁRIA**

- ▶ Comissão para a Proteção contra a Discriminação (KZD)

### **REPÚBLICA CHECA**

- ▶ Provedor de Justiça

### **DINAMARCA**

- ▶ Comissão para a Igualdade de Tratamento
- ▶ Instituto Dinamarquês para os Direitos Humanos

### **ALEMANHA**

- ▶ Agência Federal de Luta contra a Discriminação

### **ESTÓNIA**

- ▶ Comissário para a Igualdade de Género e a Igualdade de Tratamento

### **IRLANDA**

- ▶ Comissão para a Igualdade e Direitos Humanos da Irlanda

### **GRÉCIA**

- ▶ Provedor de Justiça

### **ESPANHA**

- ▶ Conselho para a Eliminação da Discriminação Racial ou Étnica
- ▶ Instituto da Igualdade de Oportunidades para as Mulheres

### **FRANÇA**

- ▶ Provedor dos Direitos

### **CROÁCIA**

- ▶ Provedor de Justiça
- ▶ Provedor para a Igualdade de Género
- ▶ Provedora para as Pessoas com Deficiência

## **ITÁLIA**

- ▶ Conselheiro Nacional para a Igualdade
- ▶ Gabinete Nacional contra a Discriminação Racial (UNAR)

## **CHIPRE**

- ▶ Gabinete do Comissário para a Administração e a Proteção dos Direitos Humanos

## **LETÓNIA**

- ▶ Provedor de Justiça

## **LITUÂNIA**

- ▶ Provedor para a Igualdade de Oportunidades

## **LUXEMBURGO**

- ▶ Centro para a Igualdade de Tratamento

## **HUNGRIA**

- ▶ Autoridade para a Igualdade de Tratamento
- ▶ Gabinete do Comissário para os Direitos Fundamentais

## **MALTA**

- ▶ Comissão para os Direitos das Pessoas com Deficiência (CRPD)
- ▶ Comissão Nacional para a Promoção da Igualdade (NCPE)

## **PAÍSES BAIXOS**

- ▶ Instituto dos Países Baixos para os Direitos Humanos

## **ÁUSTRIA**

- ▶ Provedor de Justiça para as Pessoas com Deficiência
- ▶ Provedor para a Igualdade de Tratamento

## **POLÓNIA**

- ▶ Comissário para os Direitos Humanos

## **PORTUGAL**

- ▶ Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG)
- ▶ Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego (CITE)
- ▶ Alto Comissariado para as Migrações

## **ROMÉNIA**

- ▶ Conselho Nacional de Combate à Discriminação (CNCD)

## **ESLOVÉNIA**

- ▶ Provedor para a Igualdade

## **ESLOVÁQUIA**

- ▶ Centro Nacional dos Direitos Humanos

## **FINLÂNDIA**

- ▶ Provedor de Justiça contra a Discriminação
- ▶ Provedor para a Igualdade

## **SUÉCIA**

- ▶ Provedor para a Igualdade

# CARTAS DA DIVERSIDADE

**Ao assinar uma carta da diversidade, as organizações comprometem-se a promover a diversidade e a igualdade de oportunidades para os seus trabalhadores.**

## **BÉLGICA**

A Carta da diversidade da região Bruxelas-capital foi lançada em dezembro de 2005 e inclui mais de 162 organizações. As atividades no âmbito da carta são geridas pelo Ministério da Economia e Emprego, em colaboração com a União das Empresas de Bruxelas e o Ministério da região Bruxelas-capital.

## **BULGÁRIA**

A Carta da diversidade búlgara foi criada em 2020.\*

## **REPÚBLICA CHECA**

A [Carta da diversidade checa](#) foi lançada em novembro de 2014 e conta com 21 signatários, incluindo algumas das maiores organizações multinacionais do país.

## **DINAMARCA**

A [Carta da diversidade dinamarquesa](#) foi lançada em 2011. A «Association New Dane» criou a carta dinamarquesa da diversidade com o apoio do Ministério para a Infância, Igualdade de Género, Integração e Assuntos Sociais.

## **ALEMANHA**

A [Carta da diversidade alemã](#), Charta der Vielfalt, foi lançada em dezembro de 2006 e conta com mais de 2 900 signatários. À semelhança da carta francesa, abrange 9 áreas de discriminação.

## **ESTÓNIA**

A [Carta da diversidade estónia](#), Eesti Mitmekesisuse Kokkulepewas, foi lançada em novembro de 2012. É gerida pelo Centro de Direitos Humanos da Estónia.

## **IRLANDA**

A Carta da diversidade irlandesa foi lançada em outubro de 2012, e as atividades desenvolvidas no seu âmbito são geridas por 11 organizações que representam a comunidade empresarial em geral e incluem o IBEC, o grupo que representa as empresas irlandesas.

## **GRÉCIA**

A [Carta da diversidade grega](#) foi lançada em maio de 2019 e é apoiada pelo Secretariado-Geral para a Igualdade do Ministério do Interior da Grécia, pelo Conselho Económico e Social da Grécia, pela Federação de Municípios da Grécia e pela Federação Helénica de Empresas. Conta com mais de 140 signatários.

## **ESPAÑA**

A [Carta da diversidade espanhola](#), Fundación Diversidad - Charter de la Diversidad en España, foi lançada em março de 2009 e assinada por mais de 650 empresas, tanto do setor público como do setor privado. A carta foi lançada por iniciativa do Instituto Europeu de Gestão da Diversidade e da Fundação Alares, com o apoio do Ministério para a Igualdade de Oportunidades de Espanha.

## **FRANÇA**

A [Carta da diversidade francesa](#) foi lançada em outubro de 2004 e é organizada pela Les Entreprises pour la Cité (antiga IMS-Entreprendre pour la cité), uma organização empenhada em promover a responsabilidade social das empresas. Atualmente conta com mais de 3 200 signatários, na sua maioria pequenas e médias empresas, mas também inclui instituições públicas.

## **CROÁCIA**

A [Carta da diversidade](#) croata foi lançada em 4 de outubro de 2017 em Zagrebe, cofinanciada pelo Programa Justiça da União Europeia. No final de 2017, a carta tinha 38 signatários.

## **ITÁLIA**

A [Carta da Igualdade de Oportunidades e Igualdade no Trabalho](#) italiana foi lançada pelo Ministério do Trabalho. A carta é apoiada pelo Ministro do Trabalho e pelo Ministro da Igualdade de Oportunidades e foi lançada pelo Conselheiro Nacional para a Igualdade de Oportunidades do Ministério do Trabalho, pela Fondazione Sodalitas e por um comité diretor que promove a carta. Assinaram a carta cerca de 895 empresas privadas, incluindo 450 PME e 160 entidades públicas, com mais de 700 000 trabalhadores.

## **CHIPRE**

A Carta da diversidade cipriota foi criada em 2020.\*

## **LETÔNIA**

A [Carta da diversidade](#) letã foi lançada em fevereiro de 2019 pela associação Open Centre.

## **LITUÂNIA**

A [Carta da diversidade](#) lituana foi lançada em outubro de 2018 pelo Grupo de Desenvolvimento para a Diversidade e pela SOPA e foi assinada por 25 empresas.

## **LUXEMBURGO**

Lançada em setembro de 2012 pelo IMS (Institut pour le Mouvement Sociétal) do Luxemburgo, a [Carta da diversidade](#) luxemburguesa foi gradualmente aumentando o número dos seus signatários até 188, em 2019, com intervenientes privados e públicos.

\* [https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/tackling-discrimination/diversity-management/diversity-charters-eu-country\\_pt](https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combating-discrimination/tackling-discrimination/diversity-management/diversity-charters-eu-country_pt)



## HUNGRIA

A [Carta da diversidade](#) húngara foi lançada em outubro de 2016 pelo fórum de Dirigentes Empresariais Húngaros (HBLF), em parceria com a MTD Consulting, e apoiada pelo Ministério da Economia Nacional da Hungria.

## MALTA

A Carta ainda não foi criada.

## PAÍSES BAIXOS

A [Carta da diversidade](#) neerlandesa, Charter Diversiteit, foi lançada em julho de 2015, inicialmente com 22 entidades empregadoras do setor público e do setor privado.

## ÁUSTRIA

A [Carta da diversidade](#) austríaca, Charta der Vielfalt, foi lançada em novembro de 2010 e conta com mais de 230 signatários dos setores público e privado. As atividades no âmbito da carta são geridas pela Câmara Federal de Economia da Áustria e pela Câmara da Economia de Viena.

## POLÓNIA

A [Carta da diversidade](#) polaca, Karta Różnorodności, foi lançada em fevereiro de 2012 e conta com mais de 270 signatários. A carta foi lançada pelo fórum para a Responsabilidade Social das Empresas em colaboração com o Gabinete do Governo Plenipotenciário para a Igualdade de Tratamento e o Gabinete do Provedor dos Direitos Humanos polaco.

## PORTUGAL

A [Carta da diversidade](#) portuguesa foi lançada em março de 2016.

## ROMÉNIA

A [Carta da diversidade](#) romena foi lançada em abril de 2018, em Bucareste, com 80 signatários, em resultado do projeto I.D.E.A.S. (Inovação. Diversidade. Economia. Sensibilização. Sucesso.) A aplicação da Carta foi cofinanciada pelo Programa Direitos, Igualdade e Cidadania da União Europeia.

## ESLOVÉNIA

A [Carta da diversidade](#) eslovena foi lançada em novembro de 2017 e conta com mais de 60 signatários. A carta da diversidade eslovena é coordenada pela Dobrovita Ltd. e constitui um dos resultados de um projeto I.D.E.A.S. (Inovação. Diversidade. Economia. Sensibilização. Sucesso.). A aplicação da carta foi cofinanciada pelo Programa Justiça da União Europeia.

## ESLOVÁQUIA

A [Carta da diversidade](#) eslovaca, Charta Diverzity, foi lançada em maio de 2017. As atividades no âmbito da carta são geridas pela fundação Pontis (Nadacia Pontis), apoiada pelo Ministério do Trabalho, dos Assuntos Sociais e da Família da República Eslovaca.

## FINLÂNDIA

A [Carta da diversidade](#) finlandesa, Suomen monimuotoisuusverkosto, foi lançada em outubro de 2012 e conta com 59 signatários. A carta é gerida pela FIBS, a principal rede de empresas com responsabilidade social da Finlândia.

## SUÉCIA

A [Carta da diversidade](#) sueca foi lançada em dezembro de 2010. Os seus signatários empregam mais de 300 000 pessoas.



## ▶ CONTACTOS PARA OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO A NÍVEL DA UE

- ▶ **Equinet** <https://equineteurope.org/>
- ▶ **Provedor de Justiça Europeu** <https://www.ombudsman.europa.eu/pt/home>
- ▶ **Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (FRA)** <https://fra.europa.eu/pt>
- ▶ **Autoridade Europeia do Trabalho** <https://www.ela.europa.eu/>
- ▶ **Serviços de Emprego Europeus (EURES)** <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1400&langId=pt>
- ▶ **Fórum Europeu das Pessoas com Deficiência** <http://edf-feph.org/>
- ▶ **Associação Europeia de Prestadores de Serviços para Pessoas com Deficiência (EASPD)** <https://www.easpd.eu/>
- ▶ **Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho (EU-OSHA)** <https://osha.europa.eu/pt>



# ▶ COMO COMBATER A DISCRIMINAÇÃO NO TRABALHO?

## ▶ QUE FAZER CASO TENHA SIDO VÍTIMA DE DISCRIMINAÇÃO?

- ▶ Deverá recolher todas as provas necessárias para apoiar a sua queixa, como, por exemplo, cartas, mensagens de correio eletrónico e outros documentos.
- ▶ Terá de comprovar que foi alvo de tratamento desfavorável e que tal se deveu ao seu **sexo, idade, deficiência, orientação sexual, religião ou convicções, ou origem étnica ou racial**.
- ▶ Em seguida, cabe ao empregador provar que não houve violação do princípio de igualdade de tratamento e que a decisão tomada se baseou noutras razões legítimas.
- ▶ Pode apresentar queixa à Comissão Europeia, caso considere que a legislação vigente no seu Estado-Membro não é compatível com o direito da União. No entanto, a Comissão **não pode intervir em casos individuais**.
- ▶ Pode contactar o seu organismo nacional para a igualdade, já que este pode intervir como mediador na negociação com o seu empregador. Em alguns casos, também é possível recorrer ao tribunal (veja acima os dados de contacto do seu organismo nacional para a igualdade).

## ▶ QUE ACONTECE QUANDO APRESENTA UMA QUEIXA NOS TRIBUNAIS NACIONAIS?

- ▶ Pode fazer valer os seus direitos em casos de discriminação através de procedimento penal, civil ou administrativo, consoante a legislação do Estado-Membro.
- ▶ Por vezes, é possível negociar uma solução entre o trabalhador e o seu empregador através de agentes mediadores do Estado-Membro. Esta opção é mais célere e menos onerosa.
- ▶ Depois de apresentar provas de atos discriminatórios, os empregadores que são alvo das queixas têm de demonstrar que não houve discriminação pelas razões proibidas por lei. **As diretivas da UE relativas à não discriminação invertem o ónus da prova, facilitando a apresentação de queixas por parte das vítimas de discriminação.**
- ▶ Se a queixa chegar a tribunal, pode ser disponibilizado apoio e aconselhamento judiciário por organismos para a igualdade, sindicatos, ONG ou advogados.
- ▶ Se o tribunal nacional precisar de orientações sobre a interpretação das Diretivas relativas à não discriminação, pode apresentar questões prejudiciais ao Tribunal de Justiça Europeu.

## ▶ **QUE ACONTECE SE A SUA QUEIXA FOR BEM SUCEDIDA?**

- ▶ Embora a legislação da UE não indique as vias de recurso disponíveis, refere a necessidade de sanções efetivas, proporcionadas e dissuasivas.
- ▶ Em função da legislação nacional, pode ter direito a uma indemnização ou à reintegração num emprego, ou o seu empregador pode ser obrigado a corrigir o ato discriminatório e a proceder a adaptações razoáveis.





Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2020

© União Europeia, 2020

Reutilização autorizada mediante indicação da fonte. A política de reutilização de documentos da Comissão Europeia é regulamentada pela Decisão 2011/833/UE (JO L 330 de 14.12.2011, p. 39).

Fotografias: ©Shutterstock & ©iStock

É necessário obter autorização junto dos detentores dos direitos de autor para a utilização ou reprodução de fotografias ou outro material que não esteja protegido pelos direitos de autor da UE.

ISBN 978-92-76-19214-5  
doi:10.2767/393258