

FACULDADES PEDRO LEOPOLDO
CENTRO DE PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:
um estudo de caso em uma grande empresa
do setor metalúrgico.

MÁRCIA VIANA DE ABREU

Pedro Leopoldo/MG
2011

MÁRCIA VIANA DE ABREU

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:
um estudo de caso em uma grande empresa
do setor metalúrgico**

Dissertação apresentada ao Mestrado Profissional em Administração do Centro de Pós-Graduação das Faculdades Pedro Leopoldo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de concentração: Gestão da inovação e competitividade.

Orientador: Prof. Lúcio Flávio Renault de Moraes, PhD.

**Pedro Leopoldo
Faculdades Pedro Leopoldo**

2011

AGRADECIMENTOS

A Deus, primeiramente, pelo privilégio e oportunidade de chegar até aqui.

A minha família e ao meu marido, pelo companheirismo e incentivo nesta caminhada.

Ao meu orientador, Professor Lúcio Flávio Renault de Moraes, por acreditar em mim e me guiar neste trabalho.

A todos os colegas do mestrado, em especial à Teresinha, ao Carlos, à Rose e ao Benjamin, pela amizade.

A todos os professores e secretaria do Mestrado Profissional em Administração (MPA), pela disponibilidade e presteza.

À Profa. Íris Goulart, pelas cordiais palavras, pela atenção a mim dispensada e pelas importantes contribuições em todas as etapas deste trabalho.

Ao professor Cláudio Paixão pelas preciosas sugestões a esta dissertação.

Ao pessoal da empresa pesquisada, em especial: Ellen, Rose e Dulcinéia.

À coordenação da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE)/Pirapora, representada pela Jaqueline, e ao Sistema Nacional de Emprego (SINE)/Pirapora, na pessoa da Ernaldina.

A todos os entrevistados nesta pesquisa, pela disponibilidade e solidariedade e por serem pessoas maravilhosas, com quem tive a oportunidade de aprender muito.

Em especial, ao Banco do Nordeste do Brasil, por tornar possível a realização deste Mestrado, acreditando e apoiando sempre os seus funcionários.

“A impossibilidade é e será uma condição temporária para os que enfrentam as situações-problema com criatividade e otimismo, para os que querem, de fato, saber cada vez mais sobre o mundo, as pessoas e sobre si mesmos. O desejo de compreender, de saciar a curiosidade, de explorar o desconhecido são os motivos que nos impelem a descobrir respostas que nos mantêm ativos, interessados em engendrar novas formas de expressar o novo e a não deixar de lutar para efetivar nossas convicções.”

Maria Teresa Eglér Mantoan.

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo investigar a qualidade de vida no trabalho (QVT) de pessoas com deficiência, tendo como base o modelo teórico de Walton (1973). O estudo foi direcionado para pessoas com deficiência visual, auditiva e física. A pesquisa foi de caráter descritivo, mediante estudo de caso de uma empresa metalúrgica de grande porte. O método de pesquisa adotado foi quantitativo e qualitativo, a partir da aplicação de questionários e realização de entrevistas. A análise dos resultados permitiu inferir satisfatória qualidade de vida no trabalho para a população pesquisada. Os fatores remuneração, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades e oportunidades de crescimento profissional foram os que apresentaram as mais baixas médias. Ao serem inquiridos acerca dos fatores que são determinantes em sua qualidade de vida no trabalho, os entrevistados os enumeraram por ordem de importância e declararam ser oportunidade de crescimento profissional o que mais os influencia em sua QVT e os fatores relevância de seu trabalho, direitos na empresa e equilíbrio entre trabalho e vida os que, nesta ordem, menos interferem em sua QVT.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Pessoas com deficiência. Deficiência visual, auditiva e física.

ABSTRACT

This study is aimed at investigating Quality of Life at Work of people with deficiency, having as a base Walton's Teoretical model (1973). The study was directed towards people with visual, hearing and physical deficiency. The research was of descriptive character, upon studying a case in a large metallurgical company. Quatitative and qualitative research method was adopted, starting by applying questionnaires and conducting interviews. Result analysis permitted satisfactory conclusion of quality of life at work of the surveyed population. Salary, work conditions, use and development of capacities and professional growth opportunities were factors that presented the lowest averages. Being interviewed about the factors that are determinant in their quality of life at work, the interviewed numbered them in order of importance and declared that opportunity for professional growth was most influential in their quality of life at work and relevant factors in their work, rights in the company and equilibrium between work and life, in this order, interfered less in their quality of life at work.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

a.C.	Antes de Cristo
ABR	Absenteísmo e rotatividade baixos
APAE	Associação de Pais e Amigos do Excepcional
art.	Artigo
AU	Autonomia
SINE	Sistema Nacional de Emprego
FE	<i>Feedback</i> extrínseco
FGV	Fundação Getúlio Vargas
GEACO	Grupo de Estudos Avançados em Comportamento Organizacional
FI	<i>Feedback</i> intrínseco
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IT	Identidade do trabalho
MIT	Motivação interna
MPA	Mestrado Profissional em Administração
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
NEACO	Núcleo de Estudos Avançados em Comportamento Organizacional
NIC	Necessidade individual de crescimento
OIT	Organização Internacional do Trabalho
PcD	Pessoas com deficiência
PTQ	Produção de trabalho de alta qualidade
QVT	Qualidade de vida no trabalho
SC	Com compensação
SCT	Satisfação com colegas de trabalho
SGT	Satisfação geral com o trabalho
SPCP	Com possibilidade de crescimento pessoal
SS	Com segurança
SSU	Com supervisão
ST	Significado da tarefa
VH	Variedade de habilidade

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráficos

GRÁFICO 1 Distribuição percentual dos respondentes por gênero.....	59
GRÁFICO 2 Distribuição percentual dos respondentes por faixa etária.....	60
GRÁFICO 3 Distribuição percentual dos respondentes por estado civil.....	60
GRÁFICO 4 Distribuição percentual dos respondentes por nível de escolaridade.....	61
GRÁFICO 5 Distribuição percentual dos respondentes por tipo de deficiência.....	62
GRÁFICO 6 Distribuição percentual dos respondentes por tempo de trabalho na empresa.....	62
GRÁFICO 7 Distribuição percentual das respostas no fator remuneração.	66
GRÁFICO 8 Distribuição percentual das respostas no fator condições de trabalho.....	68
GRÁFICO 9 Distribuição percentual das respostas no fator uso e desenvolvimento de capacidades.....	71
GRÁFICO 10 Distribuição percentual das respostas no fator oportunidade de crescimento profissional.....	74
GRÁFICO 11 Distribuição percentual das respostas no fator integração social na organização.....	77
GRÁFICO 12 Distribuição percentual das respostas no fator direitos na organização.....	80
GRÁFICO 13 Distribuição percentual das respostas no fator equilíbrio entre trabalho e vida.....	82
GRÁFICO 14 Distribuição percentual das respostas no fator relevância de seu trabalho.....	84

Quadros

QUADRO 1 Percentual de reserva de vagas a serem preenchidas com empregados com deficiência.....	14
QUADRO 2 Tipos de deficiência física.....	23
QUADRO 3 Evolução do conceito de qualidade de vida do trabalhador....	35

QUADRO 4 Dimensões da qualidade de vida no trabalho.....	38
QUADRO 5 Fatores da qualidade de vida no trabalho.....	44
QUADRO 6 Pesquisas e estudos sobre QVT no Brasil.....	45
QUADRO 7 Missão, visão e valores.....	57

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 Médias e desvios-padrão das questões do fator remuneração.	65
TABELA 2 Médias e desvios-padrão das questões do fator condições de trabalho.....	67
TABELA 3 Médias e desvios-padrão das questões do fator uso e desenvolvimento de capacidades.....	70
TABELA 4 Médias e desvios-padrão das questões do fator oportunidade de crescimento profissional.....	73
TABELA 5 Médias e desvios-padrão das questões do fator integração social na organização.....	76
TABELA 6 Médias e desvios-padrão das questões do fator direitos na empresa.....	79
TABELA 7 Médias e desvios-padrão das questões do fator equilíbrio entre trabalho e vida.....	81
TABELA 8 Médias e desvios-padrão das questões do fator relevância social no trabalho.....	83
TABELA 9 Valores dos percentis na estatística descritiva dos construtos: média.....	85

SUMÁRIO¹

1 INTRODUÇÃO.....	13
1.1 Problema de pesquisa.....	17
1.2 Justificativa.....	18
1.3 Objetivos.....	18
1.3.1 Objetivo geral.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4 Estrutura da dissertação.....	19
2 DEFICIÊNCIA.....	21
2.1 Conceitos e abordagens.....	21
2.2 O trabalho para a pessoa com deficiência.....	26
3 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	30
3.1 QVT: origens e evolução.....	30
3.2 A conceituação.....	33
3.3 Principais modelos teóricos.....	37
3.4 Pesquisas sobre QVT no Brasil.....	44
4 METODOLOGIA.....	52
4.1 Características da pesquisa.....	52
4.2 Abordagem metodológica.....	53
4.3 Unidade de pesquisa, população e amostra.....	53
4.4 Coleta de dados.....	54
4.5 Tratamento de dados.....	54
5 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA.....	56
6 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	59
6.1 Caracterização dos pesquisados.....	59
6.2 Descrição e análise dos fatores de qualidade de vida no trabalho.....	63
6.2.1 Remuneração.....	64

¹ Este trabalho foi revisado de acordo com as novas normas ortográficas.

6.2.2 Condições de trabalho.....	66
6.2.3 Utilização e desenvolvimento de suas capacidades.....	69
6.2.4 Oportunidade de crescimento profissional.....	72
6.2.5 Integração social na organização.....	75
6.2.6 Direitos na empresa.....	78
6.2.7 Equilíbrio entre trabalho e vida.....	81
6.2.8 Relevância social no trabalho.....	82
6.2.9 Média geral dos fatores de qualidade de vida no trabalho.....	84
7 CONCLUSÃO, LIMITAÇÕES DA PESQUISA E RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS.....	87
REFERÊNCIAS.....	91
APÊNDICES.....	98

1 INTRODUÇÃO

O mundo contemporâneo apresenta-se como um cenário de alta complexidade e de amplas transformações tecnológicas, sociais, políticas e econômicas. De um lado, verifica-se o acirramento da competitividade e, do outro, a disseminação de valores humanísticos e sociais com mais conscientização dos trabalhadores, dos consumidores e dos cidadãos em geral acerca da importância da qualidade de vida no trabalho, do bem-estar das pessoas e da responsabilidade social e com o meio ambiente, questões que se constituem em grandes desafios à gestão organizacional (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Nesse contexto, as organizações são levadas a assumir certas atitudes condizentes com os valores atuais, como desenvolver ações voltadas para o social e consideradas éticas. Entre essas ações destaca-se a valorização da diversidade no ambiente de trabalho, o que favorece a contratação da pessoa com deficiência² (PcD) (BATISTA, 2004).

Para Heinski (2004), a presença das pessoas com deficiência no mercado de trabalho se dá a partir de três dimensões: a ética e a responsabilidade social, a estratégica e a legal. Na primeira dimensão, a responsabilidade social, compreendida como prática social, função social ou ações para melhoria da qualidade de vida da sociedade, é identificada como um modelo de gestão que atua com base em preceitos éticos e como fator de competitividade. Adotando políticas inclusivas em relação à pessoa com deficiência, a empresa pode obter benefícios significativos, melhorando a sua imagem e de seus produtos junto ao consumidor.

A dimensão estratégica ocorre pelo reconhecimento, por parte das empresas, de que as pessoas com deficiência são capazes de exercer com competência as atividades que lhes são atribuídas, o que requer das organizações a criação de ambiente de respeito às diferenças e livre de preconceitos. A diversidade da mão-de-obra aparece como estratégia de

² Será utilizado no decorrer deste trabalho o termo “pessoas com deficiência”, por tratar-se, conforme Sasaki (2003), do nome pelo qual essas próprias pessoas mundialmente optaram por serem chamadas e por fazer parte da Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas com Deficiência.

negócios na busca de mais competitividade, com os melhores talentos, sem excluir desse grupo os indivíduos que são pertencentes aos grupos minoritários³.

Na dimensão legal, a contratação da PcD se dá pela imposição da legislação vigente, pelos sistemas de reserva de vagas no mercado de trabalho - o “sistema de cotas”, instituído em diversos países. No Brasil, a adoção das cotas possui diferenciação entre os setores públicos e privados.

A reserva de cotas no serviço público é prevista na Constituição Federal de 1988, art. 37, inciso VIII, que preceitua que “a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá critérios de admissão”. Esse percentual está determinado no Decreto nº 3.298, de 20/12/1999, art. 37, que estabelece a reserva de 5% das vagas previstas aos candidatos com deficiência (BRASIL, 1999).

Já no setor privado, o sistema de cotas foi introduzido pela lei de benefícios da Previdência Social, Lei 8.213 de 24/7/1991 (BRASIL, 1991), e disciplinado pelo Decreto nº 3.298, de 20/12/1999. A chamada “Lei de Cotas” estabelece a reserva de vagas, nas empresas que possuem acima de 100 funcionários, para pessoas com deficiência ou para reabilitação de pessoas que sofreram acidentes de trabalho. As cotas variam entre 2 e 5% dos postos de trabalho, de acordo com o número total de empregados das corporações, o que pode ser observado no QUADRO 1.

QUADRO 1

Percentual de reserva de vagas a serem preenchidas
com empregados com deficiência

Número total de empregados da empresa	Percentual de empregados com deficiência
De 100 a 200 empregados	2%
de 201 a 500 empregados	3%
de 501 a 1.000 empregados	4%
Acima de 1001	5%

Fonte: Brasil (1999).

³ Segundo Heinski (2004), os grupos minoritários são compostos de negros, índios, mulheres, pessoas portadoras de deficiência, entre outros, e são identificados como minoritários não apenas quanto à quantidade, mas no que se refere ao poder.

A lei de cotas constitui-se no principal instrumento de inserção dos portadores de deficiência no mercado de trabalho, contudo, as empresas que contratam apenas por imposição legal mantêm atitudes discriminatórias e não conseguem perceber as vantagens advindas desse tipo de contratação (BATISTA, 2004). Além disso, conforme pesquisa desenvolvida por Neri *et al.* (2003) sobre política de cotas e inclusão trabalhista, a lei é responsável por assegurar o emprego de várias pessoas com deficiência, mas não é cumprida satisfatoriamente.

As empresas utilizam várias estratégias defensivas frente à aplicação da lei de cotas, valendo-se de vários argumentos que tentam justificar o não cumprimento legal, tais como alegações de peculiaridades dos ramos de atividade não serem compatíveis com as pessoas com deficiência ou que suas atividades são caracterizadas por elevado grau de risco e periculosidade, o que tornaria inviável a utilização dessa força de trabalho. “A observância da cota prescrita na legislação somente tende a ocorrer quando esgotadas as possibilidades de a empresa recorrer a práticas protelatórias” (CARNEIRO; RIBEIRO, 2008, p. 9).

Embora se reconheçam a abrangência e a complexidade dos fatores relacionados à inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, o interesse da pesquisa se restringirá à investigação dos fatores que envolvem a qualidade de vida de pessoas já inseridas no mercado de trabalho. Para tanto, faz-se necessário o apontamento de alguns dados acerca da sua atual situação e suas condições de trabalho.

Existem no Brasil aproximadamente 24,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. Esse número equivale a 14,5% da população nacional. A deficiência visual é a mais presente nos brasileiros, respeitante a 48,1% da população com deficiência, seguida pelas deficiências motoras e físicas que, juntas, equivalem a 27,1%, a auditiva a 16,6% e, por último, a deficiência mental, que atinge 8,2% do total de portadores de deficiência (IBGE, 2000).

Segundo a pesquisa Retratos da Deficiência no Brasil elaborada pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) em 2003, feita com base no último Censo realizado no Brasil, 62,3% dessa população encontram-se na faixa de 25 a 45 anos, idades mais presentes no mercado de trabalho. Contudo, apenas 10,4% possuem carteira assinada e 2% ocupam funções públicas. Um agravante dessa situação é que mais da metade da população (51,3%) possui um a três anos de

estudo, sendo que apenas 1,6% possui curso superior. Esses dados conduzem a uma constatação alarmante: 40,1% da população com deficiência localizam-se na faixa de renda de até um salário mínimo mensal.

Há vários autores que identificam as dificuldades das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, tais como Anache (1996), Batista (2004), Lancillotti (2003), Neri *et al.* (2003), Silva (1993), entre outros, segundo os quais existem várias barreiras tanto para a inserção quanto para melhor qualidade de vida no trabalho desses indivíduos. Primeiramente, encontra-se a barreira cultural, que se consolidou pelo preconceito e falta de conhecimento das reais capacidades dos portadores de deficiência. Em segundo, pelo baixo nível de qualificação dessa população, que dificulta o ingresso no mercado formal de trabalho e que diminui as possibilidades de ocupação de cargos com melhores remunerações. E, por fim, e não menos importantes, questões que se referem a: falta de transporte, acessibilidade nas edificações e adequações diferenciadas a cada deficiência no ambiente de trabalho.

Verifica-se na área organizacional a escassez de estudos com a população de PcDs, notadamente, conforme Carvalho-Freitas (2007, p. 29), “estudos que verifiquem a percepção dessas pessoas sobre sua qualidade de vida no trabalho, isto é, sobre suas condições de trabalho, seus direitos e suas possibilidades de crescimento.”

Propõe-se, assim, o tema a ser investigado: a qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência.

Ao deparar com o termo “qualidade de vida no trabalho” (QVT), muitos o reduzem à melhoria de condições físicas no trabalho. É importante considerar, contudo, que outros elementos contribuem para a formação do conceito. Além de ser considerada em sua amplitude, é fundamental que a QVT seja planejada e implementada a partir de uma visão global, levando-se em consideração os contextos familiar, social, político e econômico em que o indivíduo está inserido (DONAIRE; ZACARIAS; PINTO, 2005).

Com isso, o modelo teórico escolhido para servir de base para o referido estudo foi o de Walton (1973), que se justifica por sua ampla abrangência nos aspectos relacionados à QVT, além de sua comprovada eficácia e validações no exterior e no Brasil.

1.1 Problema de pesquisa

Batista (2004), em sua pesquisa acerca da inclusão da pessoa com deficiência no mercado formal de trabalho em organizações de Minas Gerais, identificou certas práticas e realidades empresariais, tais como: falta de acessibilidade e de adequação das condições de trabalho às características de cada deficiência; delegação às pessoas com deficiência de atividades simples e repetitivas, consideradas menos importantes; e, algumas vezes, colocação em ambientes “adoecedores”, com pesadas e estressantes cargas de trabalho; empresas que contratam visando a vantagens em curto prazo com o intuito apenas de melhorar o seu marketing institucional; e outras que contratam apenas pela determinação legal, favorecendo atitudes segregativas no ambiente de trabalho.

Da mesma maneira, Carvalho-Freitas (2007) descreve algumas questões que permeiam o atual cenário que envolve a gestão do trabalho de pessoas com deficiência: o desconhecimento por parte dos empregadores da capacidade de trabalho das pessoas com deficiência; a segregação em setores específicos das empresas; a delegação ao exercício de funções menos valorizadas; e a não compreensão do trabalho como importante fator para a melhoria da condição de vida dessas pessoas.

Desse contexto, depreende-se que não basta contratar as pessoas com deficiência, inserindo-as no mercado de trabalho. É preciso que lhes sejam oferecidos ambientes de trabalho saudáveis e condições para que possam se desenvolver como pessoa e profissionalmente que lhes possibilitem permanecer na empresa (GIL, A., 2002). Para tanto, torna-se necessária a ampliação do conhecimento sobre a realidade dessas pessoas a partir da verificação de como veem e avaliam a sua qualidade de vida no trabalho.

Estabelece-se, assim, o problema da pesquisa, que foi norteadada pela seguinte pergunta: tendo como base o modelo de Walton, quais as características da qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência em uma grande empresa do setor metalúrgico?

1.2 Justificativa

A qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência é um tema de alta relevância social, uma vez que dá voz a pessoas historicamente excluídas da sociedade. No passado, essas pessoas eram vistas como impuras, objeto de castigo divino, como inválidos, inúteis e incapazes de contribuir para a sobrevivência de si mesmos e de seu grupo ou como doentes, por isso foram alvo de extermínio, abandono ou segregados em instituições especializadas (BIANCHETTI, 1998). Nos dias de hoje há crescente reconhecimento dessas pessoas como cidadãos que têm direitos e de sua crescente inserção no mercado de trabalho e na vida social (GIL, M., 2002).

O estudo proposto também é de grande importância para as organizações, que poderão, com base nesse diagnóstico, conhecer as reais necessidades das pessoas com deficiência de maneira a criar um ambiente no qual possam desempenhar bem suas funções, assegurando a cada uma delas condições para o desenvolvimento dos seus talentos e potencialidades, proporcionando-lhes, assim, melhor qualidade de vida no trabalho. Conforme Gil, M. (2002), predomina nas empresas o desconhecimento de aspectos que se referem ao trabalho dessas pessoas, o que contribui para atitudes preconceituosas.

Por fim, pode-se afirmar que há carência de pesquisas com esse tema, específicas de pessoas com deficiência, sendo de grande relevância para o meio acadêmico. Com isso, o presente estudo visa a contribuir, com base no referencial teórico exposto e no estudo de caso analisado, para o estímulo de debates e futuras produções intelectuais na área.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo geral da pesquisa é investigar a qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência.

1.3.2 Objetivos específicos

- Analisar os aspectos relevantes da qualidade de vida no trabalho, utilizando-se o questionário formulado a partir do modelo proposto por Walton (1973) em seus oito fatores, adaptado por Carvalho-Freitas (2007).
- Estabelecer quais os fatores, entre os estabelecidos por Walton (1973), que sob o ponto de vista das pessoas com deficiência são determinantes para a sua QVT.
- Determinar, conforme os critérios definidos por Walton (1973) os pontos críticos e que devem ser priorizados em prol da melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho dessas pessoas.

1.4 Estrutura da dissertação

Este trabalho está dividido em sete capítulos. O primeiro contempla a introdução, na qual se faz a apresentação do tema, do problema que o suscitou, da justificativa acerca de sua relevância e dos objetivos geral e específicos propostos na pesquisa.

O segundo e terceiro capítulos compreendem a fundamentação teórica que embasou o trabalho. Inicialmente, é apresentado o referencial sobre o tema deficiência, contemplando os principais conceitos e abordagens que o cercam e considerações sobre a pessoa com deficiência e o trabalho. Em seguida, é exposto o referencial de QVT, que engloba primeiramente sua origem e evolução até os dias de hoje, apresentando, na sequência, uma tentativa de conceituação do termo, os principais modelos teóricos, incluindo o modelo teórico de Walton (1973), norteador da pesquisa e, por fim, uma síntese das principais pesquisas realizadas no país.

O quarto capítulo trata da metodologia utilizada na construção da pesquisa, suas características e abordagem metodológica, delimitação da unidade de análise, população e amostra, bem como especificações sobre as técnicas de coleta e de tratamento de dados empregadas.

O quinto e sexto capítulos são relativos, respectivamente, à caracterização da empresa estudada e à análise e discussão dos resultados encontrados, que se

inicia com a descrição da população pesquisada, seguida pela apresentação da análise dos dados obtidos a partir dos questionários e entrevistas realizadas.

Por fim, é exibido o sétimo capítulo, que compreende as conclusões obtidas no estudo, suas limitações e recomendações para futuras pesquisas que envolvem a temática.

Sendo assim, são apresentados na sequência os capítulos 2 e 3 que tratam do suporte teórico desta dissertação: Deficiência e Qualidade de Vida no Trabalho.

2 DEFICIÊNCIA

Este capítulo trata da temática deficiência, incumbindo-se, primeiramente, dos principais conceitos e abordagens e, na sequência, da importância e significado do trabalho para as pessoas com deficiência.

2.1 Conceitos e abordagens

Não há consenso sobre a conceituação de deficiência, que pode ser definida como a combinação entre fatores biológicos e contingências históricas, sociais e espaciais, possuindo significações específicas de acordo com o contexto a ser analisado (CARVALHO-FREITAS, 2007).

Para fins de reserva legal de cargos e com a concepção de deficiência focada em atributos pessoais, o Decreto 3.298, de 20 de dezembro de 1999, art. 3º, caracteriza:

“I - deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;
II - deficiência permanente – aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e
III - incapacidade – uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida (BRASIL, 1999)”.

O mesmo Decreto, art. 4º, com alterações previstas pelo Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro 2004, distingue ainda cinco categorias para enquadramento de pessoas com deficiência:

“I - deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro,

paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;

II - deficiência auditiva - perda bilateral, parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 HZ, 1.000 HZ, 2.000 Hz e 3.000 Hz;

III - deficiência visual - cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

IV - deficiência mental – funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos 18 anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas...

V - deficiência múltipla – associação de duas ou mais deficiências (BRASIL, 2004)".

Para melhor entendimento, o QUADRO 2 mostra a definição de cada deficiência classificada na categoria deficiência física, para fins de reserva legal, conforme o Ministério do Trabalho e Emprego.

QUADRO 2
Tipos de deficiência física

DEFICIÊNCIAS	DEFINIÇÃO
Nanismo	Deficiência acentuada no crescimento.
Ostomia	Processo cirúrgico que cria caminho alternativo para a eliminação de fezes e urina.
Paralisia cerebral	Lesão de uma ou mais áreas do sistema nervoso central, que pode ou não causar deficiência mental.
Paraplegia	Perda total das funções motoras dos membros inferiores.
Paraparesia	Perda parcial das funções motoras dos membros inferiores.
Monoplegia	Perda total das funções motoras de um só membro (inferior ou superior).
Monoparesia	Perda parcial das funções motoras de um só membro (inferior ou superior).
Tetraplegia	Perda total das funções motoras dos membros inferiores e superiores.
Tetraparesia	Perda parcial das funções motoras dos membros inferiores e superiores.
Triplegia	Perda total das funções motoras de três membros.
Tri paresia	Perda parcial das funções motoras de três membros.
Hemiplegia	Perda total das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo).
Hemiparesia	Perda parcial das funções motoras de um hemisfério do corpo (direito ou esquerdo).
Amputação	Perda total ou parcial de determinado membro ou segmento de membro.

Fonte: Brasil (2007).

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), a deficiência pode interferir pouco na interação de seu portador com o meio social; ter reduzido impacto sobre sua capacidade de trabalho; ou ter impacto significativo, exigindo considerável apoio e assistência. Conforme essa concepção, a PcD é o indivíduo cujas perspectivas de obter emprego apropriado, reassumi-lo, mantê-lo e nele progredir são limitadas em razão de sua deficiência (OIT, 2006).

Oliveira (2004) também ressalta que a deficiência pode ser interpretada como um atributo inerente ao indivíduo. Contudo, estabelece mais duas possibilidades de conceituação: a concepção psicossocial, em que a deficiência é interpretada como decorrente de fatores não simplesmente orgânicos, mas como consequência de fatores sociais ou educacionais; e a concepção interacionista,

cuja deficiência é interpretada com base na interação entre o indivíduo e as demais pessoas que o cercam. Segundo a autora, a deficiência, nessa percepção, não se relaciona diretamente aos atributos, não é universal, nem definitiva e depende de quem a interpreta.

Omote (1996) evidencia a concepção social da deficiência em oposição à centrada no indivíduo. A definição da deficiência na perspectiva social perde o caráter universal e passa a ser contingencial. Uma pessoa só é considerada deficiente em um contexto espacial, temporal e socialmente determinado, de acordo com a “audiência”, que a partir de um conjunto de critérios estabelecidos coletivamente julga a adequação e inadequação de atributos e comportamentos em função do que é considerado normal.

Nesse momento, torna-se oportuno salientar que o conceito de deficiência que será utilizado nesta pesquisa será composto tanto de aspectos ligados a atributos pessoais de ordem médica quanto a fatores de ordem social, conforme definição de Carvalho-Freitas, Suzano e Almeida (2008, p. 1):

Por deficiência entende-se a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, auditiva ou visual. Em função de contingências históricas, sociais e espaciais, essa alteração poderá resultar em perda da autonomia para a pessoa, trazer problemas de discriminação social e dificultar a inserção social das pessoas com deficiência.

O conceito de deficiência, de acordo com Sasaki (2005a), não deve ser confundido com o de incapacidade, que traz um significado negativo de funcionamento da pessoa diante do ambiente das pessoas sem deficiência. O autor vê a deficiência como uma condição de desvantagem imposta às pessoas por meio dos fatores ambientais que não constituem barreiras para as demais pessoas.

Ainda segundo o autor, há dois modelos de interpretação da deficiência, que guiam a elaboração das políticas sociais voltadas para as necessidades das PcDs: a) o modelo da “integração social”, com base em uma visão médica da deficiência e que deu origem às práticas sociais que visavam a adequar a PcD para conviver em sociedade; b) e o modelo da “inclusão social”, compreendido como um processo bilateral em que as PcDs buscam seu desenvolvimento na sociedade, que por seu turno se adapta às necessidades dessas pessoas. O

primeiro modelo, que serviu de base para a criação de práticas segregativas e discriminatórias, vem continuamente perdendo lugar para o modelo inclusivista, que propõe a aceitação das diferenças e a valorização da diversidade humana.

Utilizando uma abordagem histórica com o objetivo de investigar as formas de ver a deficiência ao longo do tempo, Carvalho-Freitas (2007) propõe seis matrizes de interpretação da deficiência existentes na sociedade brasileira:

- Subsistência/sobrevivência - concepção originária na Grécia Antiga, em que a exclusão da PcD era tida como necessária para propiciar a manutenção do grupo.
- Sociedade ideal - remonta à Era Clássica, com o surgimento das cidades-estados gregas. Abriu caminho para o surgimento do pensamento de Platão e Aristóteles, que apregoavam, por um lado, a perfeição, a formação de cidadãos saudáveis e fortes e a importância da função das pessoas para o estado; e, por outro, o abandono dos inválidos. Essa matriz adquire seu grau máximo durante a Segunda Guerra Mundial, com a morte, provocada pelos nazistas, de milhares de deficientes, com o argumento das teorias científicas da época, as concepções da evolução das espécies de Darwin e a hereditariedade de Mendel e pela justificativa da redução dos custos do estado.
- Espiritual - interpretação da deficiência como fenômeno espiritual, castigo divino ou possessão diabólica, que tem natureza na religião cristã.
- Normalidade - a deficiência é vista como uma anormalidade, um desvio ou doença que necessita de atendimento médico e de espaços diferenciados, o que ocasiona o ato de segregação.
- Inclusão - concepção surgida no século XX, que possui como pressuposto que a PcD deve ser incluída na sociedade e no trabalho tendo por parâmetro as suas potencialidades e as organizações e a sociedade precisam se adequar a elas.
- Técnica da deficiência - de origem recente, surgiu do deslocamento do problema da diversidade do campo social para o campo técnico, denominado "gestão da diversidade". Concretiza-se na visão da diversidade como recurso a ser administrado com o objetivo de obtenção

de resultados, o que possibilita reais possibilidades de inclusão para as PcDs.

A gestão da diversidade trata da questão da diferença nas equipes de trabalho e nas organizações, visando a práticas que contribuam para a criação de ambientes propícios ao bem-estar das pessoas e favoráveis à produtividade (MARTINEZ; LIMONGI-FRANÇA, 2009). Com isso, os programas corporativos de valorização da diversidade estão cada vez mais presentes nas organizações, de maneira a valorizar as diferenças e combater o preconceito, criando-se uma postura ética, necessária à competitividade das empresas (GIL, M., 2002).

Também mediante uma abordagem histórica, Sasaki (2005b) descreve os termos utilizados ao referirem-se às pessoas com deficiência no decorrer do tempo. Segundo o autor, inicialmente, durante séculos, o termo utilizado ao se referir às pessoas com deficiência era “inválidos”, que significava “indivíduos sem valor”. No início do século XX, o termo predominante passou a ser “incapacitados ou incapazes”. A partir da década de 60 até o início da década de 80 utilizaram-se três denominações: “defeituosos”, “deficientes” e “excepcionais”. De 1981 a 1987, o termo mais utilizado passou a ser “pessoas deficientes”. Em meados de 1988, foi proposta a expressão “pessoas portadoras de deficiência”, utilizada somente em países de língua portuguesa e adotada e mantida até hoje nas Constituições federal e estadual e em todas as leis e políticas que se refiram à deficiência, contudo, bastante questionada com o argumento de que uma pessoa não porta uma deficiência, ela tem uma deficiência. A partir de 1990, surgiram “pessoas com necessidades especiais”, “portadoras de necessidades especiais” e “pessoas especiais”.

Conforme Delgado (2009), quando se fala em pessoas com necessidades especiais, o conceito torna-se mais abrangente, pois, além das PcDs, incluem-se os superdotados, as pessoas em condições sociais, físicas, emocionais, sensoriais e intelectuais diferenciadas, com dificuldades de aprendizagem, os portadores de condutas típicas, como os hiperativos, e até mesmo os desfavorecidos e marginalizados.

Somente na década de 90 é que surgiu a expressão “pessoas com deficiência”, atualmente utilizada por ter sido escolhida pelas pessoas com deficiência, por não esconder a deficiência; não fornecer a falsa ideia de que todo

mundo possui deficiência; valorizar as diferenças; combater neologismos; defender a igualdade entre as pessoas com deficiência e as demais em termos de direitos e dignidade; e por permitir identificar os direitos que lhes são pertinentes (SASSAKI, 2005b).

2.2 O trabalho para a pessoa com deficiência

O trabalho formal constitui-se em um fator de relevância para as pessoas com deficiência, pois proporciona meios de se inserirem socialmente, melhora sua condição econômica e aumenta sua participação política (SCHUR, 2002).

É por meio do trabalho que o homem obtém o seu sustento, porém a importância do trabalho não está associada apenas ao dinheiro ganho, mas também a razões como a necessidade de se relacionar com outras pessoas, de se ter o sentimento de vinculação, de se ter algo para fazer, de se evitar o tédio e de se ter um objetivo na vida (MORIN, 2001).

Martins (1996), em sua pesquisa sobre deficiência física e mercado de trabalho, constatou que, sob o ponto de vista dessas pessoas, o trabalho constitui-se em uma forma de manutenção de sua sobrevivência, de melhoria econômica e como meio de obtenção de reconhecimento social. Ter um emprego os faz sentir cidadãos completos independentemente de suas limitações físicas.

No mesmo sentido, avaliando a percepção de PcDs em relação ao trabalho em duas regiões metropolitanas de Minas Gerais, Almeida, Coimbra e Carvalho-Freitas (2007) constataram que a maioria dos entrevistados concorda totalmente que eles serão mais respeitados pela sociedade se possuírem um emprego e veem o trabalho como uma forma de crescer como pessoa e de se sentirem úteis, podendo contribuir para com a sociedade.

As PcDs valorizam muito o fato de terem um emprego. O trabalho para elas vai além do critério econômico e adquire significado mais subjetivo, envolvendo aspectos como autorrealização, autoestima, independência, autonomia, prazer, sensação de aceitação e possibilidade de conviver com outras pessoas. O trabalho se configura como uma fonte de satisfação e representa, antes de tudo, a sua “humanização” (HEINSK, 2004).

Anache (1996) enfatiza, contudo, que a necessidade de se tornarem produtivas no mercado competitivo é mais forte do que a busca pela satisfação profissional. Conquistar um espaço no mercado de trabalho é sempre mais difícil, por esse motivo as PcDs procuram assegurar seu espaço a qualquer custo. Em sua pesquisa feita com deficientes no Mato Grosso do Sul, a autora relata que as contratações são eventuais e muitas vezes aquém de suas reais potencialidades e sem perspectivas de ascensão na empresa. O achado é corroborado por Lancillotti (2003), que refere que a maioria dos trabalhadores com deficiência ocupa serviços auxiliares, sendo poucos os que exercem cargo de chefia. O grau de mobilidade entre as funções é baixo, dificilmente ocorre ascensão.

Em pesquisas com trabalhadores com deficiência, sob as suas perspectivas, Nohara *et al.*, citados por Martinez e Limongi-França (2009), obtiveram dados que atestam que, para as PcDs, o trabalho é uma oportunidade de realização pessoal, mas no dia-dia apresenta sérias dificuldades, entre elas a questão da acessibilidade, a discriminação e o despreparo das pessoas no contato interpessoal.

As PcDs têm direito ao trabalho, que compreende o direito à própria subsistência, como forma de afirmação social e pessoal e exercício da dignidade humana. O direito ao trabalho engloba também condições de transporte especial para acesso ao local de trabalho e a eliminação das barreiras arquitetônicas, de maneira a promover a acessibilidade (ARAÚJO, 1994).

A acessibilidade é um fator de fundamental importância para PcDs. É necessário que as empresas conscientizem todos os seus empregados, mediante treinamentos e ações no sentido da eliminação de barreiras no local de trabalho, melhorando o acesso e movimentação no estabelecimento, incluindo banheiros e lavatórios para diferentes tipos de deficiência. Além disso, o planejamento para emergências deve assegurar que elas possam deixar com segurança o local de trabalho, evitando acidentes (BRASIL, 2007).

Para Silva (1993), a necessidade de adaptações nos postos de trabalho constitui-se em um grande obstáculo às pessoas com deficiência, fato que é agravado pela falta de preparo das empresas em absorver essa mão-de-obra. As condições de trabalho devem ser ajustadas às características “psicofisiológicas” dos trabalhadores com deficiência. Para tanto, deve ser verificada a adequação do espaço físico da empresa no que se refere a:

maquinaria, equipamentos e estações de trabalho e das tarefas correspondentes (BRASIL, 2007).

Nesse sentido, Omote (1996, p. 131) tece considerações acerca da adequação das atividades às condições de realização de cada PcD, o que não significa a redução do nível de exigência. Segundo o autor: “em vez de apenas exigir que as pessoas identificadas como deficientes se ajustem ao ambiente, procurar-se ajustar o ambiente também à natureza delas.” Trata-se de incorporar e atender às necessidades de todas as pessoas, independentemente de suas diferenças.

O trabalho deve ser visto como uma fonte de satisfação na vida das pessoas com deficiência, abandonando, assim, o argumento frequente e distorcido de que “seu trabalho pode ser uma forma de reduzir custos para a sociedade ou outros argumentos de ordem econômica” (AMARAL, 1994, p. 132).

Diante do exposto constata-se que o trabalho se destaca entre as atividades mais importantes na vida do homem, sendo capaz de influenciar sua qualidade de vida como um todo. A partir dessa relevância e da certeza de que aspectos negativos cada vez mais fazem parte do dia-a-dia dos trabalhadores, é que cresce a importância da QVT nas organizações, com o intuito de criar ambientes de trabalho apropriados ao pleno desenvolvimento do potencial humano (MOURÃO; KILIMNIK; FERNANDES, 2005).

No próximo capítulo é apresentado o referencial teórico sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

3 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Neste capítulo, a QVT é descrita, primeiramente, sob uma ótica histórica, com a apresentação dos estudos que ofereceram a base conceitual para o movimento, seguido pela tentativa de conceituação do termo, que é complementado por uma exposição dos principais modelos teóricos sobre o tema, incluindo-se o que será utilizado nesta pesquisa. Por fim, é feita uma exposição de forma sintética dos estudos acerca da qualidade de vida no trabalho realizados no país.

3.1 QVT: origens e evolução

A qualidade de vida no trabalho constitui-se em uma preocupação humana desde os primórdios de sua existência. Conforme fatos históricos, já havia nas primeiras civilizações a busca por maneiras de se reduzir o esforço físico e trazer satisfação ao trabalhador na execução de sua tarefa. Isso pode ser verificado com os estudos de Euclides de Alexandria sobre os princípios da Geometria, 300 anos a.C., e que foram utilizados para melhorar o modo de trabalho dos agricultores da margem do Nilo; ou com a “Lei das Alavancas”, de Arquimedes, 287 anos a.C., que trouxe considerável redução de esforço físico de muitos trabalhadores (RODRIGUES, 2002).

Essa preocupação foi aprofundada com o surgimento da Administração Científica, que reduzia a satisfação no trabalho como decorrente apenas de melhores condições físicas e remuneração mais alta. Mais tarde, a Escola de Relações Humanas trouxe uma nova óptica à satisfação no trabalho, dando-lhe enfoque psicológico e sociológico. Essa nova visão serviu de base ao surgimento da Teoria Comportamental, com a qual têm início os estudos sistemáticos sobre a qualidade de vida no trabalho, destacando-se Maslow, Herzberg e McGregor (MORAES *et al.*, 2001).

A Teoria de Maslow é a base para o desenvolvimento de um arcabouço teórico com o objetivo de compreender o comportamento (TREWATHA;

NEWPORTE, 1979). Maslow propunha que as necessidades humanas poderiam ser classificadas como fisiológicas, de segurança, de pertença e amor, de estima, de autorrealização ou autoatualização, desejos de saber e de entender e necessidades estéticas. A influência de uma estaria associada à satisfação relativa de outra tida como inferior. Segundo o autor, os indivíduos seriam movidos pelas suas necessidades, que, de forma dinâmica, alternariam-se ao longo do tempo (SAMPAIO, 2009).

Posteriormente, Herzberg (1968) defendeu o pressuposto de que a motivação humana é composta de dois tipos de fatores: os higiênicos, capazes de produzir insatisfação; e os motivadores, que produzem satisfação. Entre os motivacionais, fazem parte a realização pessoal, o reconhecimento do trabalho desempenhado, o próprio trabalho, a responsabilidade atribuída e as possibilidades de progresso e desenvolvimento. De acordo com Rodrigues (2002), a teoria de Herzberg, ao propor a satisfação do trabalhador a partir do enriquecimento do cargo, deixa pontos importantes para os estudos da QVT, que têm na reestruturação do cargo uma de suas premissas fundamentais.

McGregor (1980) também desenvolveu uma importante contribuição aos estudos da QVT ao propor que as tarefas atribuídas aos trabalhadores poderiam ser fontes de satisfação. O pesquisador agrupou as ideias provenientes da relação indivíduo/trabalho criando a “Teoria X” e a “Teoria Y”. A primeira é representada pela visão decorrente da Administração Científica, que via o trabalhador como um ser que possuía aversão ao trabalho e que, por isso, precisava ser controlado e preferia ser dirigido. A segunda propõe outra forma de visão, a de que o homem sempre está disposto a controlar e a dirigir a si mesmo, bem como buscar responsabilidades e resolver problemas de forma criativa.

Historicamente, atribui-se a Eric Trist e seus colaboradores a origem da denominação “qualidade de vida no trabalho”. A QVT foi utilizada inicialmente em 1950, no *Tavistock Institute*, Inglaterra, em pesquisas que utilizavam abordagem sociotécnica em relação à organização do trabalho, baseada no trinômio indivíduo-trabalho-organização, com a finalidade de tornar o trabalho menos árduo (FERNANDES, 1996).

O movimento em prol de melhor qualidade de vida no trabalho tomou impulso, entretanto, apenas na década de 60 do século XX, devido a iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes que se

empenhavam em busca de melhores formas de organizar o trabalho. A expressão qualidade de vida no trabalho só veio a ser utilizada publicamente no início da década de 70, pelo professor Louis Davis (MORAES; MARQUES; PEREIRA, 2002).

Os estudos sobre o tema foram paralisados durante as crises do petróleo vivenciadas na década de 70 pelos países do Ocidente, em particular os Estados Unidos. No final dessa mesma década, houve a retomada do interesse pela QVT, decorrente, principalmente, do aumento da competitividade em virtude da invasão dos produtos japoneses nos Estados Unidos e da constatação de baixos níveis de comprometimento por parte dos trabalhadores, situações em que são exigidos novos estilos gerenciais (MORAES; MARQUES; PEREIRA, 2002).

Nesse período a QVT reapareceu com novas abordagens, com o objetivo de tornar o trabalho significativo e como meio de realização pessoal, crescimento profissional, alcance de recompensas intrínsecas e extrínsecas, desenvolvimento de novas habilidades e aumento do potencial de cada trabalhador (MORAES; KILIMNIK; RAMOS, 1994). Verifica-se também que a década de 70 foi um período marcado pela disseminação de técnicas e estilos de administração japoneses nas organizações (HUSE; CUMMINGS, 1985).

Na década de 80 ainda predominava a ênfase na dedicação exaustiva ao trabalho, que consagrou os *workaholics*. Esse estilo de vida influenciado pela sociedade desenvolvimentista do Japão e pela competição nos mercados internacionais trouxe sérias consequências para a vida das pessoas, como, por exemplo, o estresse (MORAES; KILIMNIK; RAMOS, 1994).

A partir do ano de 1990, a preocupação com a qualidade de vida levou os pesquisadores a explorar as condições globais em que se realiza o trabalho, no que se refere ao cargo, políticas e interações entre pessoas e setores na empresa, com o intuito de se alcançar humanização no ambiente de trabalho. O enfoque ultrapassa os limites da empresa e busca mais equilíbrio entre trabalho e lazer, o que tornou o *workaholic* um personagem em desuso (MORAES; KILIMNIK; RAMOS, 1994).

Neste século XXI, a gestão da QVT vem ganhando cada vez mais importância no âmbito das organizações e nas discussões acadêmicas. Há nova realidade social: aumento da expectativa de vida, com conseqüente aumento da vida produtiva; busca por hábitos saudáveis e reconhecimento do direito à saúde;

responsabilidade social e a constatação da importância do capital humano nas organizações. A QVT consolida-se como uma estratégia organizacional necessária à sobrevivência das empresas (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

3.2 Conceituação

A qualidade de vida no trabalho possui várias definições de diferentes autores. Contudo, é notório que todos os conceitos possuem como ponto comum a visão da QVT como um movimento de contestação aos métodos tayloristas, como um instrumento voltado para mais humanização do trabalho, visando ao bem-estar dos trabalhadores e ao aumento da participação dos mesmos nas decisões e problemas que envolvem o seu trabalho (MORAES *et al.*, 2001).

Westley (1979) refere que a QVT está diretamente relacionada aos esforços de humanização do trabalho, que se apresentam como reação aos diferentes problemas decorrentes da própria natureza das organizações existentes na sociedade industrial.

No mesmo sentido, “a expressão qualidade de vida no trabalho tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico” (WALTON, 1973, p. 11).

O autor complementa que a qualidade de vida no trabalho está diretamente relacionada com o nível de oportunidade, grau de autonomia oferecido pela organização, multiplicidades de habilidades exigidas, informação, planejamento e participação no trabalho, entre outras dimensões capazes de produzir satisfação em diferentes níveis.

Werther e Davis (1983) também associam a QVT à busca pela satisfação dos trabalhadores, mas enfatizam a reformulação de cargos como fator principal atrelado ao conceito de qualidade de vida no trabalho. Huse e Cummings (1985) ampliaram o conceito, sugerindo dois aspectos principais: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho.

Mediante uma perspectiva histórica, Nadler e Lawler (1983) propõem a visão da QVT sob diferentes concepções ao longo da história (QUADRO 3). Segundo os autores, inicialmente tratada como uma reação individual ao trabalho, a QVT era vista como uma variável. Posteriormente, passou a ser considerada uma abordagem, que tinha como foco o indivíduo antes dos resultados organizacionais, mas que ao mesmo tempo visava a melhorias para ambos os lados, empresa e empregado. No decorrer do tempo, transformou-se em um método e, com isso, passou a ser um conjunto integrado de técnicas que visavam à melhoria do ambiente de trabalho a partir do enriquecimento dos cargos, autonomia e políticas de integração social e técnica no trabalho. Os autores indicam, ainda, a ênfase na QVT como um movimento que partia da ideologia da democratização nas relações de trabalho, com a utilização de termos como administração participativa e democracia industrial. Mais adiante, a QVT passou a significar tudo, uma panaceia contra todos os males, que englobava desde a competição estrangeira até problemas com produtividade e qualidade nas empresas. Por fim, preveem que a QVT passará a ser nada, um modismo passageiro.

QUADRO 3

Evolução do conceito de qualidade de vida do trabalhador

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959 - 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a QVT no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 - 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 - 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargos ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 - 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos - administração participativa e democracia industrial - eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 - 1982)	Como panaceia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará só de “modismo” passageiro.

Fonte: Fernandes (1996, p. 42).

Para Fernandes, o conceito de QVT necessita de mais clareza em sua definição. Certas empresas utilizam o termo programas de QVT, baseadas em abordagens simplistas e distorcidas do comportamento humano nas organizações como meio de manipulação. Segundo a autora:

Na verdade, porém, são as reformulações em nível do trabalho em si que constituem o objetivo principal das ações implicadas na QVT, visando garantir mais eficácia e produtividade e, ao mesmo tempo, o atendimento às necessidades básicas dos trabalhadores (FERNANDES, 1996, p. 36).

Em busca de uma conceituação para o termo, Guimarães (1998), considera limitadas as interpretações que tratam a QVT apenas como melhoria do ambiente físico, como engenharia de segurança, visando mitigar riscos ou que se restringem aos aspectos ergonômicos do trabalho ou exclusivamente correlatos à saúde física e ocupacional dos empregados ou, ainda, aos aspectos psicológicos/comportamentais do trabalho. A autora sugere que a concepção de QVT está

relacionada com qualidade de vida em geral, o que inclui a conquista da cidadania por parte do trabalhador, adquirida com a participação plena em todos os níveis decisórios.

Bom Sucesso (2002), por sua vez, atribui importância a variáveis como relacionamentos interpessoais no trabalho, conflitos e a maneira pela qual as pessoas relacionam-se na equipe, bem como a sua autoestima e a forma como a pessoa vê a si própria como possíveis fatores interferentes na QVT.

Destaque-se, ainda, pela sua abrangência, a definição de Albuquerque e Limongi-França (1998, p. 41), segundo a qual:

A qualidade de vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa, que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício.

Para Limongi-França (2007), o tema QVT tem sido tratado de forma muito ampla, com variadas definições que englobam desde as preocupações médicas reguladas pela legislação de saúde e segurança até as atividades referentes à área de lazer e motivação. Com propósito analítico, a autora propõe o agrupamento das diversas tentativas de conceituação do termo em três escolas de pensamento: socioeconômica, organizacional e condição humana no trabalho.

A escola socioeconômica baseia-se nos preceitos da denominada “terceira via” idealizada por Giddens (1998), que discorre acerca dos dilemas da sociedade: globalização, individualismo e as posições políticas de direita e de esquerda. Nessa escola, a qualidade de vida no trabalho é vista como uma tentativa de compreensão das mudanças das relações de trabalho na globalização e dos paradoxos da era moderna, com a chamada sociedade global, em que novos paradigmas surgem a cada dia.

A escola organizacional, por sua vez, limita o campo de investigação da QVT a fenômenos específicos do trabalho, tais como segurança, saúde e motivação, entre outros, bem como estabelece uma dimensão específica do local onde esses fenômenos ocorrem. A perspectiva organizacional surgiu com os estudos de Taylor acerca da racionalização do trabalho, no século XX, seguindo até as contribuições mais atuais de pesquisadores norte-americanos da década

de 90, que trazem em voga novos conceitos de condição humana no trabalho, enfatizando as noções de competência, estratégia, cultura e talento.

Por fim, Limongi-França (2007) cita a escola condição humana no trabalho, que parte da convicção de que toda pessoa é um complexo biopsicossocial e possui simultaneamente três dimensões: biológica, psicológica e social. A primeira refere-se às características físicas herdadas ou adquiridas durante a vida. A segunda diz respeito aos processos formadores da personalidade, percepção e posicionamento perante os outros. E a terceira é formada pelos valores e cultura a que cada pessoa pertence. Nesta escola a QVT é definida por três aspectos principais: subjetividade, multidisciplinaridade e presença de dimensões positivas, como a mobilidade, e negativas, como a dor.

Segundo a autora, historicamente, a QVT está relacionada a questões de segurança e saúde no trabalho, contudo, o seu conceito passa a estar associado a outros fatores como produtividade, legitimidade, experiências, competências gerenciais e integração social.

A partir das diversas definições recebidas pelo termo, vários modelos conceituais foram construídos com a finalidade de entender e explicar a QVT. Os principais são expostos a seguir.

3.3 Principais modelos teóricos

No decorrer do tempo, os estudos de QVT vêm sendo desenvolvidos com a contribuição de diversos teóricos, influenciados pelo seu contexto histórico, suas necessidades e experiências, o que ocasionou o surgimento de várias abordagens, com diferentes indicadores e variáveis (SANT'ANNA; COSTA; MORAES, 2000).

Neste subitem são apresentados os modelos teóricos clássicos sobre qualidade de vida no trabalho. Os autores abordados são: Lippitt (1978), Westley (1979), Hackman e Oldham (1975), Thériault (1980), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983), Huse e Cummings (1985) e, por fim, Walton (1973), marco teórico desta pesquisa.

Lippitt (1978) toma como referência os oito critérios de QVT idealizados por Walton (1973), estruturando-os em um novo modelo em que as variáveis são agrupadas em quatro fatores.

O primeiro é caracterizado pelo trabalho em si, o que compreende *feedback*, objetivos claros de trabalho, pouco controle e responsabilidade e envolvimento por parte do indivíduo. O segundo fator é referido como o indivíduo: a construção da autoimagem; oportunidade de aprendizagem; clima que favoreça a amizade; e coerência entre a vida e o trabalho.

Em seguida, Lippitt (1978) menciona a produção do trabalho como o terceiro fator, que é composto pelo aumento de responsabilidades, colaboração entre os diversos grupos, trabalho completo, recompensas e estabelecimento de objetivos mensuráveis.

Por fim, cita as funções e a estrutura da organização: clima que favorece a criatividade; comunicação adequada; respeito às pessoas; e desenvolvimento organizacional.

Também de forma ampla, Westley (1979) classifica os problemas que afetam a qualidade de vida no trabalho em quatro dimensões: política, econômica, psicológica e sociológica (QUADRO 4).

QUADRO 4

Dimensões da qualidade de vida no trabalho

DIMENSÕES DO PROBLEMA	SINTOMAS DO PROBLEMA	ORIGEM PARA SOLUÇÃO	INDICADORES	PROPOSTAS
Econômico	Injustiça	Sindicatos	Insatisfação Greves	Cooperação Divisão dos lucros Acordos
Político	Insegurança	Partidos Políticos	Insatisfação Greves	Autosupervisão do trabalho Conselho de Trabalhadores
Psicológico	Alienação	Agentes de mudança	Desinteresse Absentéismo <i>Turnover</i>	Enriquecimento das tarefas
Sociológico	Anomia	Grupos de trabalho	Sentimento de ausência de significado do trabalho Absentéismo <i>Turnover</i>	Organização sociotécnica de grupos de trabalho

Fonte: Westley (1979, p. 122).

Os problemas que englobam a dimensão política dizem respeito a: liberdade de expressão, segurança no emprego, atuação sindical e relacionamento empregado/empregador. Esses problemas podem causar insatisfação e até culminar em greve na empresa. A solução pode ser encontrada no aumento da participação dos trabalhadores nas decisões da empresa e na constituição de comissões de trabalhadores.

Já os problemas econômicos se referem a: equidade salarial, remuneração, benefícios, jornada e condições de trabalho e ambiente externo e podem causar sentimento de insatisfação e injustiça nos trabalhadores. A solução viria da união dos trabalhadores por intermédio dos sindicatos.

A dimensão psicológica, por sua vez, relaciona-se com a realização e desenvolvimento profissional e pessoal, o que requer nível de desafio, variedade e identidade de tarefas. O problema é caracterizado pela existência de indicadores como o absenteísmo e o *turnover* e o enriquecimento das tarefas é sugerido pelo autor como uma possível solução.

A esfera sociológica compreende aspectos como a participação dos empregados nas decisões da empresa, valorização pessoal, autonomia e responsabilidade e poderia acarretar falta de envolvimento moral do trabalhador com seu trabalho. A estruturação sociotécnica do trabalho é proposta pelo autor para a redução de problemas dessa natureza.

O modelo das dimensões básicas da tarefa, proposto por Hackman e Oldham (1975), parte da convicção de que as características da tarefa emergem de três estados psicológicos críticos: a percepção do significado do trabalho; a percepção da responsabilidade pelos resultados; e o conhecimento dos reais resultados do trabalho, que são capazes de determinar a motivação e a satisfação das pessoas no seu trabalho.

Segundo Hackman e Oldham (1975) as dimensões da tarefa compreendem:

- VH (variedade de habilidades): grau em que a tarefa requer o uso de várias habilidades e talentos de um indivíduo para sua execução.
- IT (identidade da tarefa): grau em que a tarefa permite a execução de um trabalho do início ao fim e com resultados tangíveis.
- ST (significado da tarefa): grau em que a tarefa impacta sobre a vida ou trabalho de outras pessoas.

- IR (contato com pessoas): grau em que o trabalho requer que se lide com outras pessoas.
- AU (autonomia): grau de liberdade e independência que a tarefa proporcione ao indivíduo em sua execução.
- FI (*feedback* intrínseco): grau em que a própria tarefa fornece informação acerca do seu desempenho.
- FE (*feedback* extrínseco): grau em que o indivíduo recebe informações de seu desempenho por intermédio de seus superiores.

Esse modelo é complementado, ainda, por mais dois grupos de variáveis: resultados pessoais e de trabalho e fatores contextuais. O primeiro identifica as reações que o indivíduo apresenta ao executar o seu trabalho e o segundo mede seu grau de satisfação quanto a fatores de natureza contextuais, sendo que as dimensões da tarefa influenciam os estados psicológicos críticos, que, por sua vez, determinam os resultados pessoais e de trabalho. E os fatores contextuais exercem força sobre todos os demais.

Tendo como foco apenas uma variável, Thériault (1980) ressalta a remuneração como o problema central da QVT. Para o autor, a melhoria dos programas de qualidade de vida no trabalho deve observar cinco transações ligadas à remuneração:

- Econômica: a remuneração é vista pela empresa como pagamento de um fator de produção. É priorizado o fator econômico da organização em detrimento do fator humano.
- Psicológica: tem como foco a relação do trabalhador e a organização. Em troca da remuneração que recebe, o trabalhador estabelece um contrato psicológico entre ele e a organização.
- Sociológica: leva-se em conta não apenas a interação entre os trabalhadores e a organização, mas também o ambiente em que estão inseridos.
- Política: a remuneração é tida como resultante de disputas entre a organização, sindicatos e trabalhadores.
- Ética: a remuneração é vinculada aos princípios da moral e da justiça.

Nadler e Lawler (1983) citam alguns fatores como sendo imprescindíveis à obtenção de um bom resultado em intervenções no campo da QVT: a percepção da necessidade; o foco do problema; a estrutura para identificação e solução do problema, teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes; compensação projetada para os processos e resultados; sistemas múltiplos afetados; amplo envolvimento da organização.

Além da utilização desses fatores, Nadler e Lawler (1983) acentuam a necessidade da observância a aspectos como embasamento teórico, processos estruturados com a finalidade de se obter a resolução do problema e a necessidade de treinamento dos participantes envolvidos no processo.

Partindo do pressuposto de que a natureza das tarefas é a principal variável que compõe a QVT, Werther e Davis (1983) propõem o enriquecimento de cargos como forma de proporcionar às pessoas o desempenho de tarefas desafiantes e satisfatórias. Os autores realçam três níveis a serem observados em um programa de enriquecimento de cargos:

- Nível organizacional: relaciona-se ao fluxo, às práticas de trabalho e às tentativas de reduzir o esforço e o tempo na execução das tarefas.
- Nível ambiental: considera, além das habilidades do trabalhador, a influência externa, como as expectativas sociais em relação ao cargo.
- Nível comportamental: ressalta elementos como autonomia, variedade, identidade da tarefa e *feedback* como indispensáveis para a melhoria da QVT.

Já para Huse e Cummings (1985), a QVT é composta de dois aspectos: a) a preocupação com o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional; b) a participação dos trabalhadores nas decisões da empresa. Com isso, quatro fatores são enfatizados pelos autores como necessários aos programas de QVT:

- Participação do trabalhador na tomada de decisões nos vários níveis da organização.
- Melhoria do ambiente da organização em suas condições de trabalho, a partir de flexibilidade de horário, utilização de equipamentos adequados e modificações físicas no local de trabalho.

- Reestruturação de cargos, tendo como objetivo o enriquecimento dos mesmos, com mais variedade de habilidades, *feedback* e grupos de trabalho autogerenciados.
- Inovação do sistema de recompensas a partir do planejamento de cargos e salários, de maneira a equilibrar as diferenças salariais entre os trabalhadores.

Segundo Huse e Cummings (1985), as ações para melhoria da QVT devem se guiar pelo trinômio pessoas-trabalho-organização, impactando positivamente na satisfação e motivação dos trabalhadores.

Para Walton (1973), a qualidade de vida no trabalho, como linha de pesquisa, tem como objetivo investigar os aspectos ligados ao bem-estar das pessoas em relação ao trabalho por elas desempenhado. Seu diagnóstico requer o entendimento das necessidades e aspirações de cada indivíduo. Segundo o autor, o conceito de QVT é calcado na humanização do trabalho e na responsabilidade social.

Walton (1973), conforme pode ser observado no QUADRO 5, propõe oito fatores ou indicadores para análise das características da qualidade de vida no trabalho:

- Compensação justa e adequada - pressupõe adequada remuneração às condições e exigências do trabalho, proporcional à jornada de trabalho, bem como o respeito à equidade interna, dentro da empresa e externa, no mercado de trabalho.
- Condições de trabalho - dizem respeito à preservação da saúde e segurança do trabalhador, o que envolve jornada e carga de trabalho adequadas e ambiente físico seguro e saudável, que resguarde tanto a integridade física quanto mental dos trabalhadores.
- Utilização e desenvolvimento da capacidade humana - refere-se à oportunidade de utilização e desenvolvimento da capacidade plena de cada indivíduo. O trabalho, que muitas vezes se apresenta fracionado, inábil e fortemente controlado, deve proporcionar às pessoas o desenvolvimento da autonomia, utilização de múltiplas habilidades, informação sobre o processo total e *feedback* sobre suas ações, tarefas

completas e planejamento - aspectos que influenciam na auto-estima do trabalhador.

- Oportunidade de crescimento contínuo e segurança - relaciona-se à garantia de oportunidades de crescimento contínuo e segurança no trabalho. Trata-se da atenção a ser dada aos seguintes aspectos: a extensão em que as atividades atuais do indivíduo contribuem para a expansão de sua capacidade; a expectativa de usar o conhecimento e habilidades adquiridas em atribuições futuras; possibilidade de progressão em sua carreira profissional; e segurança quanto à manutenção de seu emprego ou renda.
- Integração social na organização - ocorre quando o ambiente de trabalho em que o indivíduo está inserido é livre de preconceitos, seja de cor ou aparência física, com baixa estratificação, possibilidade de mobilidade ascendente aos diversos níveis da empresa e igualdade de oportunidade - um contexto em que se preze a interação e o bom relacionamento entre as pessoas, que se estendem para além das fronteiras do trabalho.
- Constitucionalismo (direitos na empresa) - é mencionado como fruto da união dos empregados contra as arbitrariedades dos empregadores. Essa dimensão possui como elementos-chave: o direito à privacidade sobre a vida pessoal; à liberdade de expressão; a tratamento justo e respeito aos direitos trabalhistas.
- O trabalho e o espaço total da vida (equilíbrio entre trabalho e vida) - apresenta-se como o sétimo critério, que é visto pela busca de equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal, pela necessidade do indivíduo de tempo e energia para o lazer e para a família.
- Relevância social da vida no trabalho - esse indicador diz respeito à percepção que o indivíduo tem da imagem da organização da qual faz parte, das responsabilidades sociais e éticas da instituição sobre seus produtos, práticas de mercado e perante a comunidade e da relevância do trabalho por ele desenvolvido.

Para o autor, o trabalho deveria ser reestruturado buscando-se a combinação entre estes oito critérios, de maneira que ao aumentar a qualidade de

vida no trabalho houvesse também incremento em termos de resultados e produtividade.

QUADRO 5

Fatores da qualidade de vida no trabalho

FATORES DE ANÁLISE DE QVT	VARIÁVEIS ASSOCIADAS
1. Compensação justa e adequada	Remuneração; benefícios; equidade interna e externa.
2. Condições de trabalho	Carga e jornada de trabalho; ambiente físico seguro e saudável; material e equipamentos.
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	Autonomia; utilização de múltiplas habilidades; planejamento; tarefas completas (não fragmentadas); informação sobre o processo de trabalho; identidade da tarefa.
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de progresso na carreira dentro ou fora da empresa; desenvolvimento pessoal e profissional; segurança no emprego.
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos e de estratificação nas estruturas hierárquicas que impeçam boas relações entre dirigentes e trabalhadores; abertura interpessoal; bom relacionamento dentro e fora da empresa.
6. Constitucionalismo	Direitos trabalhistas; privacidade pessoal dos trabalhadores; liberdade de expressão; normas e rotinas.
7. Trabalho, espaço total de vida	Equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal.
8. Relevância social da vida no trabalho	Percepção da Imagem da empresa; responsabilidade social da empresa perante a comunidade; responsabilidade social da empresa com seus produtos e serviços; responsabilidade social da empresa pelos trabalhadores.

Fonte: adaptado de Walton (1973).

O modelo teórico de Walton foi utilizado como perspectiva de análise, a fim de verificar quais aspectos são considerados relevantes para a manutenção da qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência e o que deve ser melhorado. A sua escolha se deve, primeiro, à sua amplitude, compreendendo desde fatores internos quanto externos às organizações, o que possibilita amplo diagnóstico de QVT e atende à complexidade exigida pelo tema; segundo, por se tratar de um modelo de comprovada eficácia, com validações no Brasil e exterior.

3.4 Pesquisas sobre QVT no Brasil

Na busca de uma visão abrangente sobre a evolução e estágio atual dos estudos sobre qualidade de vida no trabalho no Brasil, segue-se o QUADRO 6, adaptado de Sant'Anna e Moraes (1999), comparativo de alguns estudos que obtiveram destaque na área, incluindo trabalhos acadêmicos mais recentes elaborados pelo Núcleo de Estudos Avançados em Comportamento Organizacional (NEACO) - do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais) - e pelo Grupo de Estudos Avançados em Comportamento Organizacional (GEACO) - das Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo - e estudos de pesquisadores de diversas regiões do país.

Devido ao elevado número de trabalhos realizados, optou-se pelo levantamento de pesquisas realizadas nos últimos 20 anos, tendo como foco os pesquisadores e o ano da publicação, o público para o qual foi direcionada a pesquisa, os objetivos propostos, os principais resultados e o modelo teórico utilizado, sendo a apresentação feita em ordem cronológica.

QUADRO 6
Pesquisas e estudos sobre QVT no Brasil

Trabalho	Público-Alvo	Objetivos	Principais Resultados	Modelo Teórico
Moraes <i>et al.</i> (1990)	Ocupantes de cargos de chefia intermediária da região metropolitana de BH.	Diagnosticar a QVT e o nível de estresse no trabalho de gerentes, cujo trabalho é mediado pelo computador.	A variável satisfação com o ambiente foi a variável mais crítica e verificaram-se níveis de QVT dos gerentes satisfatórios em relação aos fatores intrínsecos do cargo e insatisfatórios quanto às variáveis ligadas ao contexto.	Hackman e Oldham (1975)
Moreno (1991)	Bibliotecários	Investigar QVT de profissionais bibliotecários das universidades estaduais do Paraná.	Níveis de QVT dos bibliotecários que exerciam a função no setor de administração mais elevados que de outras áreas. QVT insatisfatória, apresentando-se como variáveis críticas: identidade da tarefa, autonomia, <i>feedback</i> intrínseco e extrínseco, conhecimentos reais dos resultados do trabalho e satisfação geral.	Hackman e Oldham (1975)

Continua

Continua QUADRO 6

Trabalho	Público-Alvo	Objetivos	Principais Resultados	Modelo Teórico
Moraes <i>et al.</i> (1992)	Administradores de empresas de diferentes setores da economia da grande BH.	Diagnosticar a QVT e o estresse dos profissionais pesquisados.	Foi verificado que a QVT dos administradores que lidavam com computador é melhor do que daqueles que lidavam pouco com esse equipamento. Quanto mais elevado o nível hierárquico ocupado pelo profissional, melhor QVT. QVT do setor privado foi melhor que o do setor público.	Hackman e Oldham (1975)
Tannhauser (1993)	Psicólogos organizacionais.	Proceder a estudo comparativo do nível real, ideal de atuação de psicólogos organizacionais na gestão dos recursos humanos das empresas e gerar avaliação sobre a conduta desses profissionais nas organizações.	Verificou-se envolvimento do psicólogo organizacional com política salarial da empresa, preocupação em relação a: crescimento e aperfeiçoamento, participação no processo decisório, relacionamento interpessoal, imparcialidade das chefias, estabilidade no horário e práticas de emprego.	Walton (1973)
Lima (1994)	Operários de empresas do setor de construção civil sediadas em Porto Alegre-RS.	Verificar a percepção dos operários pesquisados acerca de sua QVT.	Alto nível de insatisfação principalmente no que se refere ao salário.	Walton (1973)
Moraes <i>et al.</i> (1995)	Empregados de três empresas mineiras.	Investigar as inter-relações entre QVT, estresse ocupacional e comprometimento organizacional.	Verificou-se negativa correlação entre estresse, QVT, satisfação no trabalho e o potencial motivacional da tarefa (PMT). Constatou-se ainda que o comprometimento no trabalho aumentava à medida que aumentava o PMT, a satisfação no trabalho e a QVT.	Hackman e Oldham (1975)
Vieira (1995)	Empregados da empresa de motores WEG, sediada em Jaraguá do Sul – SC.	Caracterizar a QVT a partir da gestão do controle da qualidade total (TQC).	Foram identificados como indicadores de QVT: condições de salubridade do ambiente, benefícios, salários, carreira, segurança física e bons equipamentos de trabalho. E pela chefia: participação nos lucros, treinamento e participação em decisões.	Walton (1973)
ALMEIDA (1996)	Micro e pequenas empresas paranaenses participantes do programa Rumo à ISO 9000-3 e duas grandes empresas do setor de <i>software</i> .	Investigar os fatores que influenciam qualidade de produtos e serviços no setor de <i>software</i> sob a ótica da QVT e dos critérios de excelência para o Prêmio Nacional de Qualidade e Produtividade 1995.	As variáveis que apresentaram resultados mais positivos foram referentes às características do trabalho, enquanto autonomia e <i>feedback</i> extrínseco apresentaram resultados mais inferiores.	Hackman e Oldham (1975)

Continua

Continua QUADRO 6

Trabalho	Público-Alvo	Objetivos	Principais Resultados	Modelo Teórico
Fernandes (1996)	Empresas do Rio Grande do Sul.	Propor, com base nos princípios da qualidade total e na teoria relativa à auditoria operacional de recursos humanos um método capaz de medir a QVT.	Desenvolvimento do modelo de auditoria operacional de recursos humanos para a melhoria da qualidade de vida no trabalho.	Walton (1973)
Sant'Anna (1997)	Empregados de áreas de teleatendimento e atendimento direto ao público de uma grande empresa mineira do setor de serviços.	Investigar fatores de pressão e insatisfação presentes em áreas de teleatendimento e atendimento direto a clientes.	O nível geral de QVT foi apurado como satisfatório. Para os atendentes de serviços, os níveis mais altos relacionaram-se à variedade de habilidades, <i>feedback</i> extrínseco e autonomia. Para atendentes comerciais, os níveis mais baixos estavam ligados à identidade da tarefa e <i>feedback</i> extrínseco.	Hackman e Oldham (1975)
Moraes <i>et al.</i> (1998)	Aeronautas brasileiros.	Diagnosticar a QVT e estresse ocupacional.	Verificou-se que os aeronautas estavam satisfeitos com o trabalho em si. O conteúdo do trabalho e os fatores contextuais foram os principais influenciadores dos níveis de QVT.	Hackman e Oldham (1975)
Moraes, Marques e Perreira (2000)	Policiais militares do estado de Minas Gerais	Diagnosticar a QVT e o estresse ocupacional.	Foi confirmado que o conteúdo do trabalho e os fatores contextuais são influenciadores dos níveis de QVT. Os policiais do sexo feminino possuíam melhor nível de QVT em relação aos fatores intrínsecos do trabalho, provavelmente em função de sua melhor escolaridade.	Hackman e Oldham (1975)
Oliveira (2001)	Detetives da polícia civil metropolitana de Belo Horizonte.	Investigar a QVT no contexto do trabalho dos detetives da polícia civil.	Apurou-se nível de QVT insatisfatório em relação às dimensões remuneração, condições, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento profissional e direitos na instituição.	Walton (1973)
Tolfo e Picinini (2001)	Melhores empresas para se trabalhar – Exame 1999, 2000,2001.	Discutir os resultados de pesquisas divulgados pela Revista Exame.	Verificou-se que ainda é reduzido o número de empresas que efetivamente praticam ações que visam à QVT de seu pessoal.	Não fez uso
Brighent, Silva e Fernandes (2002)	Empregados da Central de Relacionamento com Clientes da TIM Celular.	Avaliar os Indicadores de QVT.	Foi diagnosticado que os fatores participação, liberdade de expressão, oportunidade de crescimento e utilização e desenvolvimento das capacidades devem ser objeto de atenção por parte da empresa.	Walton (1973)
Souza <i>et al.</i> (2003)	Empresas do setor terciário da economia.	Verificar relações entre implementação de práticas inovadoras de racionalização dos processos de trabalho e QVT.	Confirmou-se que tanto as práticas de racionalização dos processos de trabalho quanto as práticas de desenvolvimento de pessoas contribuem no fomento de programas de QVT nas empresas.	Walton (1973); Huse e Cummings (1985)

Continua

Continua QUADRO 6

Trabalho	Público-Alvo	Objetivos	Principais Resultados	Modelo Teórico
Souza <i>et al.</i> (2005)	Frentistas de redes de postos de combustíveis automotivos de Natal.	Diagnosticar a qualidade de vida dos frentistas da cidade de Natal e verificar as interfaces da QVT com a qualidade dos serviços prestados.	Desempenhos inferiores na compensação e nas condições de trabalho, em contraposição às dimensões, imagem da empresa e comunicação. Os resultados indicaram para fragilidades na QVT com influências negativas na qualidade dos serviços prestados.	Fernandes (1996)
Donaire, Zacarias e Pinto (2005)	Agências bancárias do Vale do Ribeira – SP.	Analisar as variáveis intervenientes na determinação da QVT de maneira a contribuir com a gestão estratégica de Recursos Humanos.	Verificou-se insatisfação nas atividades sociais e lazer, reconhecimento e valorização do trabalho, suporte do grupo para troca de experiências e retorno das chefias sobre avaliação do trabalho; e bastante insatisfação nas perspectiva de avanço salarial, jornada de trabalho, convívio no dia-a-dia entre chefes-subordinados e responsabilidade social com a comunidade local.	Walton (1973)
Mourão, Kilimnik e Fernandes (2005)	Pró-reitoria de pessoal da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).	Analisar os funcionários sob a ótica da qualidade de vida no trabalho.	A QVT apresenta-se em nível normal, contudo, as atividades devem ser mais enriquecidas e a comunicação mais integrada. Os trabalhadores precisam também de mais liberdade para planejar o seu serviço e de mais possibilidade de crescimento pessoal e desenvolvimento na carreira.	Hackman e Oldham (1975)
Limongi-França e Oliveira (2005)	Administradores da empresa SERASA.	Investigar a percepção dos administradores sobre a avaliação dos resultados da gestão de QVT e verificar como pode ser realizada essa avaliação.	Ratificou-se a necessidade de difusão de práticas para avaliação de resultados e que a referida avaliação pode ser feita de maneira clara. Verificou-se que a SERASA é uma empresa que utiliza muitas formas de avaliação para suas práticas de QVT.	Não fez uso
Limongi-França e Kanikadan (2006)	Professores de inglês.	Avaliar a percepção da QVT e descrever a construção do instrumento de coleta de dados sobre gestão de qualidade de vida no trabalho.	A QVT necessita de melhorias no que se refere à saúde, carreira, gestão e novas competências; o instrumento elaborado mostrou-se pertinente.	BPSO/BEO

Continua

Continua QUADRO 6

Trabalho	Público-Alvo	Objetivos	Principais Resultados	Modelo Teórico
Bastos, Souza e Costa (2006)	Gestores da área de produção em uma amostra de 220 empresas do setor industrial brasileiro.	Verificação da relação existente entre diferentes padrões de adoção de novas práticas de gestão com a implementação de programas de qualidade de vida no trabalho (PQVT).	Foram identificados três tipos de associações entre padrão de inovação e PQVT: empresas pouco inovadoras tendem a não adotar PQVT; as muito inovadoras tendem a adotar PQVT nas áreas de saúde e desenvolvimento profissional e as inovadoras em práticas de gestão de pessoas ou em racionalização dos processos de trabalho desenvolvem PQVT nas áreas de lazer e relações sociais.	Não fez uso
Oliva (2007)	Comissários de bordo.	Analisar a QVT dos comissários de bordo no Brasil.	Os entrevistados foram otimistas em suas respostas e sentem orgulho da empresa em que trabalham. Verificou-se também, que a remuneração é um fator de grande importância para esses profissionais.	Walton (1973)
Belo (2008)	Os desembargadores lotados no Tribunal de Justiça de Minas Gerais e dos juizes de primeira instância lotados no Fórum Lafayette em BH.	Investigar a qualidade de vida no trabalho dos desembargadores e juizes e fazer a comparação entre a qualidade de vida no trabalho dos pesquisados.	Os desembargadores e juizes sentem-se satisfeitos com os fatores intrínsecos ao cargo. Quanto aos fatores contextuais, os dados obtidos sugerem a necessidade de melhorias em diversos fatores, em especial satisfação geral com o ambiente social, a supervisão, a segurança do trabalho e necessidade de crescimento individual.	Hackman e Oldham (1975)
Belo (2009)	Garis da área central de Belo Horizonte.	Investigar a qualidade de vida no trabalho dos garis.	As variáveis que compõem os quatro blocos (econômico, político, sociológico e psicológico) apresentaram indicadores satisfatórios, o que permitiu inferir que os garis da área central de Belo Horizonte possuem boa qualidade de vida no trabalho.	Westley (1979)
Sampaio (2010)	Agentes de trânsito.	Verificar a existência da relação entre a percepção dos estressores ocupacionais e a qualidade de vida no trabalho de agentes de trânsito.	Os principais problemas que interferem na QVT referiam-se a dificuldades com recursos materiais, falta de apoio por parte da instituição, remuneração, participação na gestão e o reconhecimento pelo trabalho.	Hackman e Oldham (1975) e Walton (1973)

Continua

Continua QUADRO 6

Trabalho	Público-Alvo	Objetivos	Principais Resultados	Modelo Teórico
Marques <i>et al.</i> (2010)	Pessoas com deficiência.	O estudo teve como objetivo verificar as possíveis relações entre comprometimento e qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência.	Indicação de alto nível de QVT e da existência de correlação entre comprometimento afetivo e qualidade de vida no trabalho e que comprometimento e satisfação das pessoas com deficiência estão associados a aspectos organizacionais, como manutenção de fatores importantes para a qualidade de vida desses indivíduos; e não ao fato de se ter deficiência ou dificuldade para inserção no mercado de trabalho.	Walton (1973)

Fonte: Adaptado de Sant'anna e Moraes (1999), até 1999. De 2000 em diante é da autora deste trabalho.

Observando o QUADRO 6, verifica-se que a QVT vem sendo investigada de maneira aprofundada e sendo enriquecida cada vez mais com a contribuição de diversos pesquisadores. Moraes *et al.* (2000) citam como principais contribuições do conjunto de pesquisas realizadas no Brasil:

- A adaptação e validação de vários modelos à realidade brasileira.
- O levantamento de dados normativos de referência a categorias profissionais.
- O levantamento de correlações entre QVT e outras variáveis.
- A constatação da inexistência de uma situação ideal, sem que haja conflito entre os envolvidos: homem/trabalho/organização.
- A constatação da importância da QVT para as políticas de recursos humanos das organizações brasileiras.

Com isso pode-se confirmar que os estudos sobre QVT no Brasil vêm evoluindo continuamente, mas ainda “encontram-se em estágio intermediário, tendendo a uma reestruturação de metodologias e técnicas” (MORAES; KILIMNIK; RAMOS, 1994, p. 15).

Desta maneira, uma observação que pode ser feita entre as pesquisas realizadas no país é sobre a predominância de utilização de métodos quantitativos, sendo que a complementação do método quantitativo com o método qualitativo contribuiria para mais aprofundamento e entendimento dos casos estudados (SANT'ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

Quanto ao modelo teórico destaca-se a utilização dos modelos de Walton (1973) e de Hackman e Oldham (1975) como os de mais incidência entre as pesquisas. A maioria dos trabalhos, entretanto, limita-se a identificar o “nível de QVT” e não questiona os motivos que levaram ao referido nível ou possui perspectiva apenas diagnóstica, sem a preocupação com a gestão da qualidade de vida no trabalho (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

Detecta-se também reduzido número de estudos que se propõem a entender a QVT sob a percepção dos próprios indivíduos pesquisados, o que para Walton (1973) descaracterizaria a pesquisa em QVT, cujo diagnóstico requer o entendimento das necessidades e aspirações dos indivíduos.

Outra observação refere-se ao caráter elitista dos estudos sobre QVT ao longo do tempo, em que se priorizava a área gerencial e de grandes corporações (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011). Hoje, entretanto, já podem ser encontrados diversos trabalhos com públicos variados, como garis, agentes de trânsito, professores e pessoas com deficiência.

No próximo capítulo, são apresentados os procedimentos metodológicos que foram adotados nesta pesquisa.

4 METODOLOGIA

Este capítulo expõe os pressupostos e as escolhas metodológicas da pesquisa, bem como os procedimentos que foram utilizados para a consecução dos objetivos propostos, tendo como estratégia principal o estudo de caso em uma empresa metalúrgica de grande porte.

4.1 Características da pesquisa

Quanto aos fins, a pesquisa foi de caráter descritivo, procurando obter-se o máximo de material de estudo já existente. De acordo com Collis e Hussey (2005, p. 25), esse tipo de pesquisa “descreve o comportamento dos fenômenos” e “é usada para identificar e obter informações sobre as características de um determinado problema ou questão”. Isso condiz com o objetivo pretendido, que foi investigar as características da qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência.

A pesquisa descritiva é capaz de responder questões norteadoras iniciadas com os pronomes “qual” e “quais”, o que também se enquadra nesta pesquisa, que será guiada pela pergunta: **tendo como base o modelo de Walton, quais as características da qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência?**

Quanto aos meios, o trabalho teve como estratégia de pesquisa o estudo de caso, que, segundo Yin (2001), pode ser utilizado em várias situações, como nos estudos organizacionais e gerenciais e em teses e dissertações nas Ciências Sociais, como a Administração e que, conforme Vergara (2000), tem caráter de profundidade e detalhamento.

Segundo Gil, A. (2002), o estudo de caso tem como limitação a dificuldade de generalização dos resultados. Contudo, o intuito desta pesquisa é verificar uma situação particular, que, conforme Yin (2001), adequa-se à metodologia de estudo de caso, que investiga fenômenos contemporâneos em contextos

específicos, constituindo-se um dos principais métodos de investigação social empírica.

4.2 Abordagem metodológica

Os métodos de pesquisa adotados foram o quantitativo e o qualitativo, em função de se mostrarem mais adequados aos propósitos almejados.

Segundo Creswell (2007), as abordagens quantitativas e qualitativas podem ser usadas conjuntamente em estudos mistos, no sentido de que uma complementa a outra, fornecendo mais informações do que se poderia obter utilizando uma das abordagens isoladamente. Para o autor o método misto permite ainda a análise da problemática em estudo a partir de diversos ângulos e dimensões.

4.3 Unidade de pesquisa, população e amostra

Foi adotada como unidade de análise uma empresa metalúrgica de grande porte, que vem buscando inserir pessoas com deficiência em seu quadro de pessoal, com o objetivo de cumprir a cota estabelecida em lei e por favorecer a sua imagem perante a comunidade. A empresa possui programa de treinamento e inclusão das PcDs em parceria com a Associação de Pais e Amigos do Excepcional (APAE) e demais associações.

O estudo foi direcionado para pessoas com deficiência. Trata-se de um grupo bastante heterogêneo, que compreende as deficiências: visual, auditiva, mental, física e múltipla - que é a junção de mais de uma deficiência. Optou-se nesta pesquisa, devido às peculiaridades de cada deficiência e da empresa avaliada, pela delimitação da investigação da qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência visual, auditiva e física e que não possuam deficiência mental.

A população avaliada foi constituída de todos os funcionários com deficiência, conforme delimitação no parágrafo anterior, que fazem parte do quadro de pessoal da empresa pesquisada e que trabalham na fábrica, um total

de 28 pessoas. Os questionários foram aplicados a toda a população, enquanto as entrevistas foram feitas por meio de uma amostra intencional com 10 respondentes.

4.4 Coleta de dados

A coleta de dados foi concretizada em duas etapas: aplicação de questionário e realização de entrevistas.

Na primeira etapa, os dados foram coletados com finalidade de análise quantitativa. Foi utilizado um questionário formulado a partir do modelo proposto por Walton (1973) em seus oito fatores, adaptado para pessoas com deficiência por Carvalho-Freitas (2007). O questionário é composto de questões fechadas em escala Likert, com variação de 1 (totalmente insatisfeito), 2 (muito insatisfeito), 3 (insatisfeito), 4 (satisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (totalmente satisfeito), sendo validado em forma e conteúdo pelo grupo de especialistas presidido pelo orientador da dissertação após testes realizados com colegas do Mestrado Profissional em Administração da Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo.

A segunda etapa foi composta de entrevistas com pessoas com deficiência, abordando-se os fatores descritos no questionário, buscando-se averiguar, sob a percepção dos respondentes, quais fatores são mais importantes e o que deveria ser modificado em prol de melhorias na qualidade de vida no trabalho dessas pessoas. A seleção dos participantes à entrevista foi motivada pela facilidade de acesso, disponibilidade e concordância em participar da pesquisa.

As entrevistas com pessoas com deficiência auditiva foram realizadas com o auxílio de uma intérprete de libras.

4.5 Tratamento de dados

Os dados obtidos pelos questionários foram organizados e submetidos a técnicas estatísticas de análise descritiva. Os fatores do questionário de qualidade de vida no trabalho foram analisados com base nas médias e desvio-padrão das

questões que compunham cada bloco. Dos resultados provenientes da escala Likert de 6 pontos, considerou-se a existência de concordância dos respondentes com os itens avaliados que obtiveram valores médios de pontuações acima de 3,6 e a discordância para os itens com valores médios inferiores a 3,6 pontos.

A análise dos dados obtidos nas entrevistas foi realizada a partir da técnica de análise de conteúdo definida por Bardin (2007, p. 37) como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos, descrição do conteúdo das mensagens (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens.

Complementando, Minayo (2003) ressalta que a análise de conteúdo tem como objetivo verificar hipóteses e/ou descobrir o que está por trás de cada conteúdo manifesto, seja ele escrito, falado, mapeado, figurativamente desenhado e/ou simbolicamente explícito.

Bardin (2007) descreve três etapas para sua concretização: a pré-análise, quando é feita a organização do material e sistematização das ideias iniciais; a descrição analítica, etapa em que o material é estudado de forma criteriosa, tendo como base o referencial teórico proposto; e, por fim, a inferência e interpretação do material coletado.

A seguir é apresentada a caracterização da empresa que serviu de base ao estudo de caso.

5 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA

A instituição objeto do estudo de caso é uma empresa familiar constituída em 1966, que tem por atividade a produção de silício metálico e ferro-liga, utilizados principalmente por indústrias químicas na fabricação de silicone e por empresas metalúrgicas e siderúrgicas na composição de ligas metálicas.

Localizada em um município de médio porte no norte de Minas Gerais, a metalúrgica iniciou suas atividades em 1972 com a produção de ferro silício. A fabricação de silício metálico começou alguns anos depois, no ano de 1975. Em seus 38 anos de funcionamento é hoje uma das maiores produtoras de silício metálico do hemisfério Sul, sendo a pioneira na fabricação desse produto na América Latina.

A empresa está organizada em fábrica, mineração e reflorestamento e possui no seu quadro 1.100 empregados: 65% trabalham na fábrica; 30% exercem atividades florestais nas regiões do Vale do Jequitinhonha, norte de Minas e Triângulo Mineiro e 5% executam suas funções no escritório da empresa localizado na cidade de Belo Horizonte.

Com forte direcionamento à responsabilidade socioambiental, a empresa prevê em seu plano estratégico, conforme QUADRO 7, o incremento dessas práticas, bem como a crescente valorização de pessoas, mediante a disseminação de valores como a ética e o respeito.

QUADRO 7
Missão, visão e valores

Missão	Produzir e comercializar com eficácia e competitividade silício metálico e ferro-liga, assegurando a plena satisfação de todas as partes interessadas, a adequada remuneração dos acionistas, a crescente motivação das equipes e efetiva prática de responsabilidade socioambiental.
Visão	Ser empresa de metalurgia com forte atuação no mercado mundial, reconhecida pela excelência do seu desempenho, valorização das pessoas e fortes princípios éticos.
Valores	<p>Ética: atuar de forma responsável e transparente.</p> <p>Solidez: buscar crescimento sustentável com geração de valor.</p> <p>Empreendedorismo: crescer com coragem de fazer, inovar e investir.</p> <p>Respeito: respeito às pessoas e disposição para aprender.</p> <p>União: o todo é mais forte.</p>

Fonte: Plano estratégico (2010).

Em consonância com o pretendido em seu plano estratégico, a empresa possui o Programa de Educação Ambiental, com o objetivo de promover a sensibilização e conscientização dos funcionários e de toda comunidade sobre a importância do meio ambiente, o programa de Qualidade de Vida no Trabalho e o programa Formação de Pessoas Especiais.

Orientado a todos os seus colaboradores, o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho possui as seguintes linhas de ação:

- Desenvolvimento de seus colaboradores a partir de treinamentos e outras ações que visam à sua formação, capacitação e mútuo desenvolvimento.
- Prevenção e cuidado com a saúde e segurança do trabalho a partir dos monitoramentos ambientais e adequações ergonômicas.
- Incentivo à participação dos colaboradores no processo decisório, na solução de problemas e na implementação de ações de melhorias.
- Ações que visem a proporcionar esporte, lazer, e integração das pessoas.
- Política de recompensas e remuneração.

Já direcionado a pessoas com deficiência, o Programa de Formação de Pessoas Especiais, criado em abril do ano de 2007, tem como meta o desenvolvimento pessoal e profissional das PCDs e gira em torno de três pilares:

- **A convivência**, que demanda habilidades que devem ser difundidas e apreendidas por todos, proporcionando convívio de respeito mútuo.
- **O ambiente**, que requer a adequação da infraestrutura e adaptação do trabalho às peculiaridades de cada deficiência e o aprimoramento das relações sociais, com a criação de um ambiente de integração e sem preconceitos.
- **A aceitação**, que prevê a necessidade das PCDs aceitarem a si próprias. Ao se valorizarem como profissionais capazes e aumentarem a sua autoestima, conseqüentemente serão reconhecidos e respeitados por todos.

O Programa prevê, ainda, a contratação de pessoas com deficiência sem qualquer exigência prévia em termos de experiência, formação profissional, escolaridade, condição social e idade. São fornecidos aos contratados cursos de Integração Industrial específicos da área de locação, cursos básicos de raciocínio lógico, relações interpessoais, português e informática e cursos de capacitação em Gestão Empresarial e Auxiliar de Escritório.

As PCDs são alocadas em diversas áreas da empresa e exercem funções de apoio a atividades administrativas, controle de qualidade dos produtos, análises químicas, programação de manutenções, gestão de pessoas, recebimento e distribuição de insumos e expedição de produto final e, com isso, têm a oportunidade de se capacitarem para o mercado de trabalho.

A empresa vem buscando sistematizar suas políticas e práticas voltadas para a diversidade, visando garantir a inserção e melhores condições de trabalho para as pessoas com deficiência. Busca cumprir a lei de cotas, mas acima de tudo ser uma referência em responsabilidade social.

Atualmente, a metalúrgica possui 30 pessoas com deficiência em seu quadro de pessoal, lotados na fábrica. Entre elas, duas possuem deficiência mental e não fizeram parte da pesquisa.

A seguir, apresentam-se a descrição e interpretação dos resultados, englobando a caracterização da população estudada.

6 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo se ocupa da descrição e análise dos resultados. Primeiramente, são apresentados os dados demográficos e ocupacionais relativos a gênero, idade, estado civil, escolaridade e tempo na empresa e em seguida são expostos, conjuntamente, os dados quantitativos e qualitativos, bem como as suas análises acerca dos fatores de qualidade de vida no trabalho estudados.

6.1 Caracterização dos pesquisados

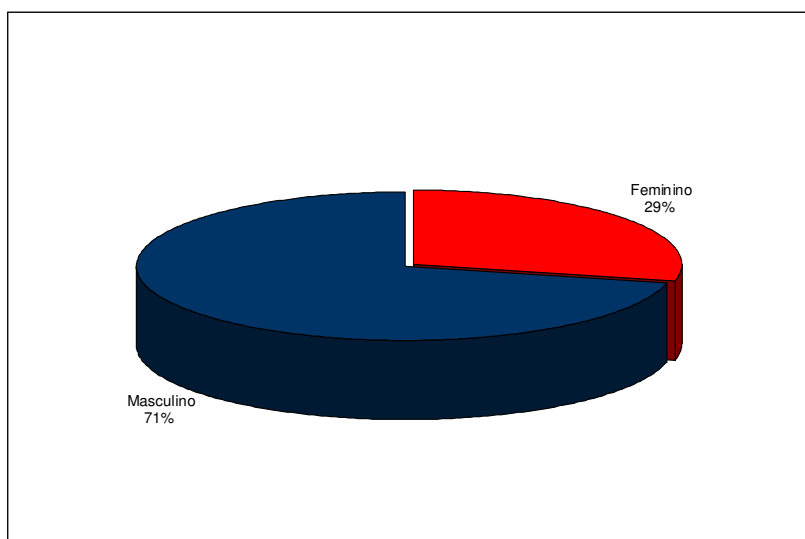


GRÁFICO 1 - Distribuição percentual dos respondentes por gênero.

Percentual (%) dos respondentes por gênero

Conforme o GRÁF. 1, a população pesquisada é, predominantemente, do sexo masculino (71%), com apenas 29% de presença feminina, o que vem a concordar com a média nacional, segundo Neri et al. (2003), há uma maior proporção de homens em relação às mulheres com deficiência inseridas no mercado formal de trabalho.

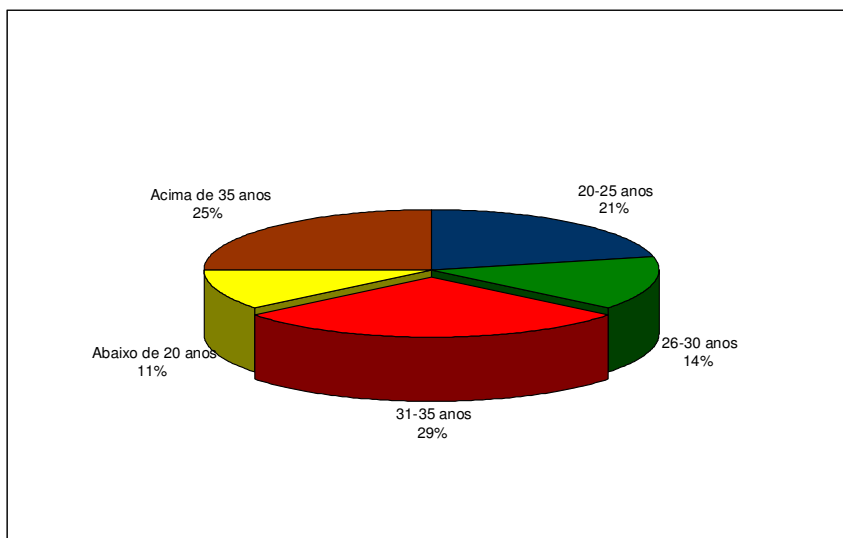


GRÁFICO 2 - Distribuição percentual dos respondentes por faixa etária.

Percentual (%) dos respondentes por faixa etária.

No que diz respeito à faixa etária, observa-se no GRÁF. 2 que os respondentes possuem idades diversas, o que condiz com a política de recursos humanos da empresa, que prevê a não discriminação no processo de contratação relativa à idade das PcDs. A população concentra-se principalmente entre a faixa de 31 e 35 anos (29%) e na faixa acima de 35 (25%), seguida pela faixa etária de 20 a 25 anos (21%). As faixas de 26 a 30 anos e abaixo de 20 anos foram as de menos ocorrência (14 e 11%, respectivamente).

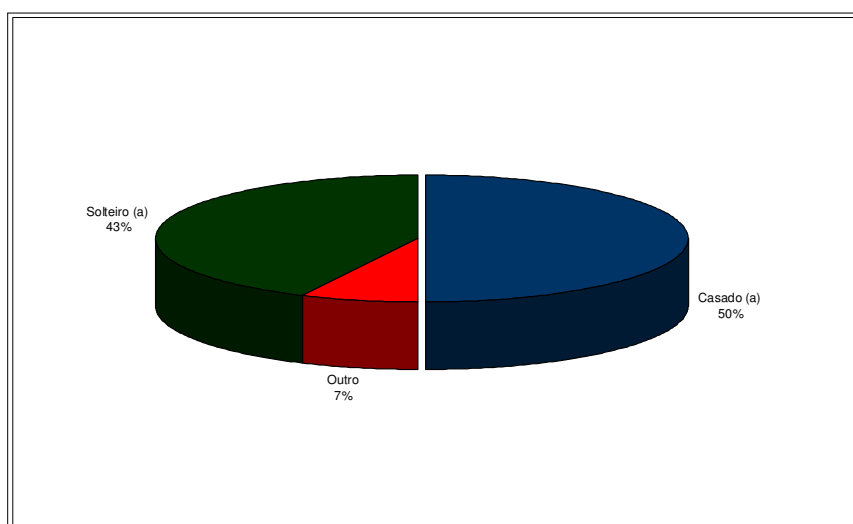


GRÁFICO 3 - Distribuição percentual dos respondentes por estado civil.

Percentual (%) dos respondentes por estado civil.

Como mostra o GRÁF. 3, a metade dos respondentes é de casados, 43% são solteiros e apenas 7% informaram manter união estável.

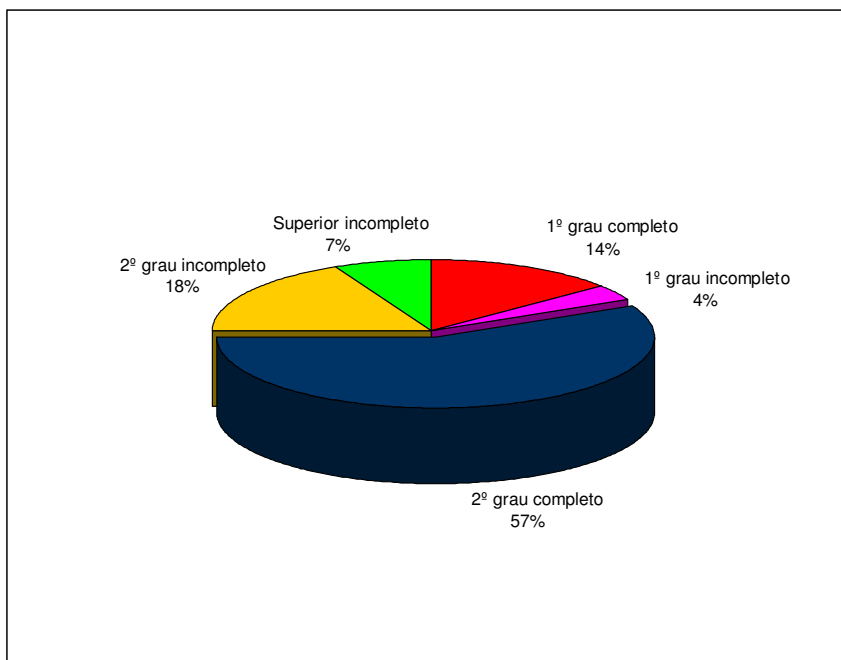


GRÁFICO 4 - Distribuição percentual dos respondentes por nível de escolaridade.

Percentual (%) dos respondentes por escolaridade

No que se refere ao grau de escolaridade, conforme o GRÁF. 4, observa-se que 57% da população possuem 2º grau completo e 18% interromperam os estudos no nível médio ou ainda o estão cursando; 14% possuem o 1º grau completo e 4% não completaram este nível. Quanto ao grau superior, apenas 7% afirmaram estar cursando.

Verifica-se que a maioria dos respondentes possui 2º grau completo, contudo ainda é pequena a quantidade desta população com acesso ao nível superior. Segundo Goulart e Coimbra (2008), a falta de qualificação e baixa escolaridade das PcDs constituem-se em um dos maiores obstáculos para sua inserção e manutenção no mercado de trabalho.

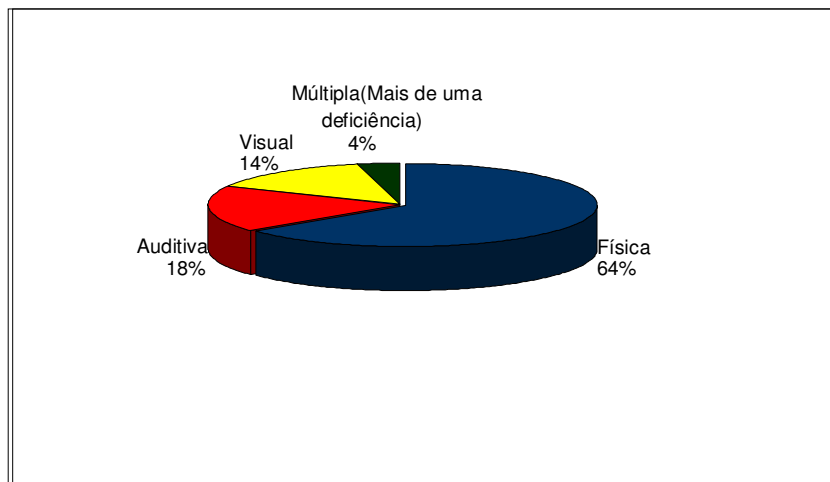


GRÁFICO 5 - Distribuição percentual dos respondentes por tipo de deficiência.

Percentual (%) dos respondentes por tipo de deficiência

O GRÁF. 5 demonstra a preponderância de empregados com deficiência física (64%), não possuindo, contudo, algum cadeirante, pessoas que necessitam da utilização de cadeira de rodas, devido às instalações da empresa não estarem preparadas para o acolhimento a esse profissional; 18% possuem deficiência auditiva, seguidos pela deficiência visual (14%); e apenas 4% responderam ter mais de uma deficiência.

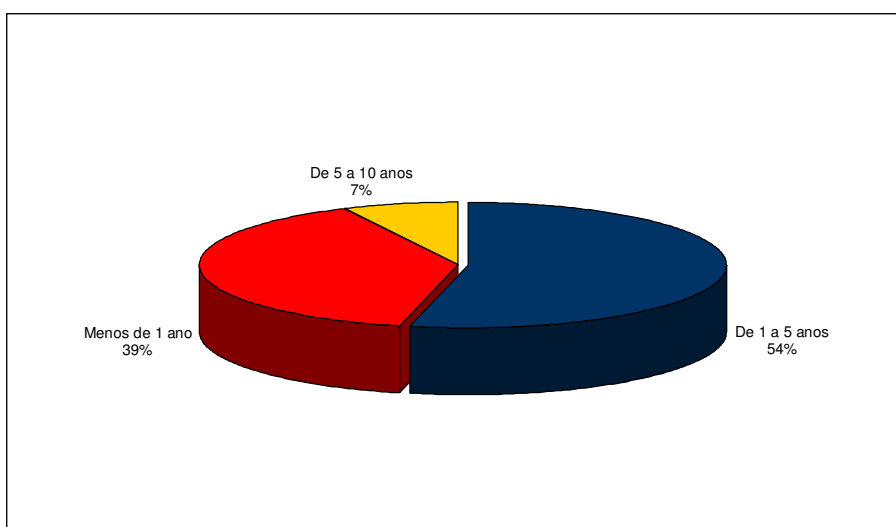


GRÁFICO 6 - Distribuição percentual dos respondentes por tempo de trabalho na empresa.

Percentual (%) dos respondentes por tempo de trabalho.

Quanto ao tempo de serviço, conforme se verifica no GRÁF. 6, 54% dos empregados possuem um a cinco anos na empresa, 39% estão lá há menos de um ano e somente 7% possuem cinco a 10 anos de serviço.

No que se refere ao nível salarial, todos os respondentes afirmaram estar na faixa salarial de até três salários mínimos mensais.

Em síntese, considerando a população pesquisada, pode-se dizer que, em termos demográficos e ocupacionais, a instituição é composta, em sua maior parte, de pessoas com deficiência física, do sexo masculino, casados, com Ensino Médio completo, na faixa etária de 31 a 35 anos, estão na empresa entre um a cinco anos e possuem nível salarial de até três salários.

Na próxima seção são apresentados os resultados obtidos na pesquisa conforme percepção dos respondentes.

6.2 Descrição e análise dos fatores de qualidade de vida no trabalho

Neste item são exibidos e analisados os resultados obtidos com o estudo conforme variáveis presentes no modelo de Walton (1973) em seus oito fatores: remuneração; condições de trabalho; utilização e desenvolvimento de suas capacidades; oportunidades de crescimento profissional; integração social na organização; direitos na empresa; equilíbrio entre trabalho e vida e relevância social do seu trabalho.

A análise de confiabilidade do questionário, que Corrar et. al (2007) definem como a representação do grau em que uma escala produz resultados consistentes entre medidas repetidas ou equivalentes de um mesmo objeto ou pessoa, revelando a ausência de erro aleatório, foi feita com base no coeficiente Alpha de Cronbach.

De acordo com Bisquerra (2004), utilizado aqui como referência, sem que se possam oferecer normas concretas, a título de orientação considera-se que coeficientes de Alfa superiores a 0,75 já são altos. Os resultados nesta pesquisa apresentam coeficientes de Alfa de Cronbach superiores a este valor, o que atestou a confiabilidade do instrumento utilizado.

Dos resultados provenientes da escala Likert de 6 pontos, considerou-se a existência de concordância dos respondentes com os itens avaliados que

obtiveram valores médios de pontuações acima de 3,6 e a discordância para os itens com valores médios inferiores a 3,6 pontos.

Os dados quantitativos provenientes do questionário foram complementados com os dados qualitativos obtidos por meio das entrevistas realizadas.

6.2.1 Remuneração

O fator “remuneração” foi citado pelos entrevistados como o terceiro critério mais importante para a manutenção de sua qualidade de vida no trabalho. Segundo o ponto de vista dos mesmos, conforme falas a seguir, a remuneração é vista como meio de subsistência e como forma de elevação do padrão de vida: “Eu trabalho para melhorar de vida, se eu recebesse aposentadoria, ganharia só um salário, trabalhando posso ganhar mais” (PcD1); “Sou casado e tenho um filho... preciso sustentar minha família” (PcD2).

Para Thériault (1980), a remuneração é o principal fundamento para uma boa qualidade de vida no trabalho e, com isso, as empresas devem reconhecer a sua importância e as implicações dela decorrentes.

A TAB. 1 apresenta o resultado da estatística descritiva das questões que compõem esse fator.

TABELA 1
Médias e desvios-padrão das questões do fator remuneração

QUESTÕES	Média	Desvio- padrão	Min	Máx
1. Em relação ao salário que recebo.	4,11	0,69	2	6
2. Quando comparo o meu salário com as atividades que desempenho.	4,04	0,64	3	6
3. Quando comparo o meu salário com o salário dos meus colegas de trabalho.	4,07	0,54	3	6
4. Em relação aos benefícios (plano de saúde, seguros, etc.) a que tenho direito.	4,43	0,84	3	6

Fonte: Pesquisa direta.

Verifica-se na média dos resultados⁴ que os respondentes estão satisfeitos em relação à sua remuneração e a consideram justa e adequada. Registrou-se mais satisfação quanto aos benefícios e menos em relação ao salário recebido, principalmente quando compararam o seu salário com as atividades que desempenham. A variação maior dos resultados observa-se em relação aos benefícios desvio-padrão (DP) igual a 0,84.

Chama-se a atenção para o percentual de insatisfeitos (7%) e muito insatisfeitos (1%) em relação à remuneração oferecida pela empresa.

⁴ Para análise, os resultados da escala Likert de seis pontos foram divididos no grupo de insatisfeitos, média de 1,0 a 3,5; e satisfeitos, média de 3,6 a a 6,0.

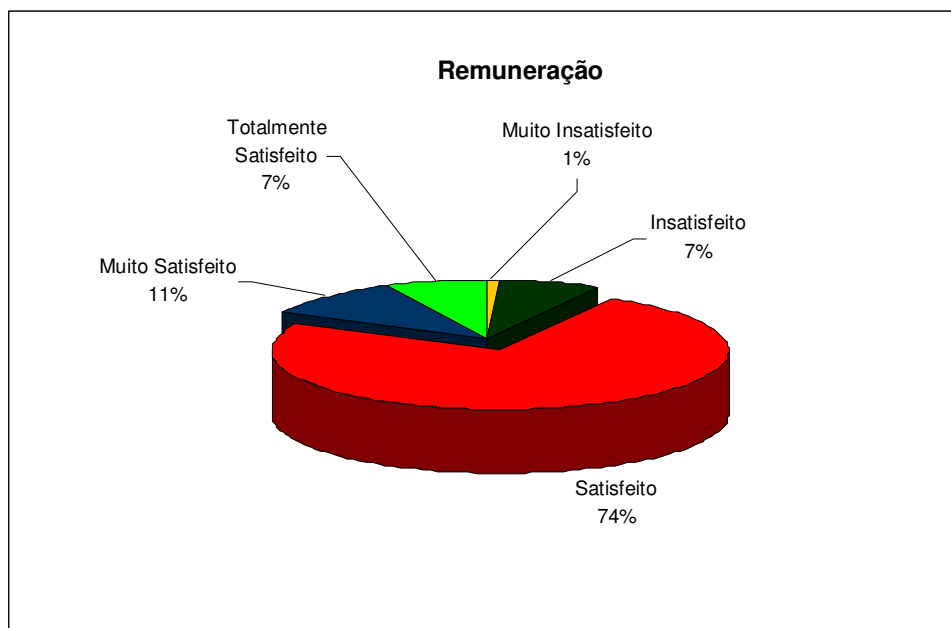


GRÁFICO 7 - Distribuição percentual das respostas no fator remuneração.

Fonte: Pesquisa Direta.

Nas entrevistas aplicadas, a maioria das pessoas com deficiência disse concordar com a remuneração paga pela empresa e que isso se deve principalmente aos benefícios recebidos, como mostram os comentários: “O nosso plano de saúde é o melhor do Brasil” (PcD3); “O tíquete é ótimo. O salário só é bom por causa do tíquete” (PcD4).

Os entrevistados assumiram haver na empresa diferenciação no tocante a salário, mas que essa diferenciação é feita com base em critérios justos: “[...] é justo. Os outros ganham mais porque têm mais tempo de serviço e experiência” (PcD5).

Argumentaram, ainda, não haver na empresa qualquer tipo de diferenciação quanto ao salário pago em relação às pessoas com e sem deficiência: “[...] minha deficiência não me atrapalha em nada” (PcD1).

Apurou-se insatisfação de alguns empregados quando compararam o seu salário com a atividade que desempenham: “O salário é pequeno em relação à quantidade e nível de exigência de trabalho [...]”(PcD3); “[...] trabalho muito, tem muita cobrança, o salário é pouco”(PcD4).

6.2.2 Condições de trabalho

As condições de trabalho, segundo os entrevistados, correspondem, juntamente com a utilização e o desenvolvimento de suas capacidades e integração social na organização, ao segundo fator que mais influencia em sua qualidade de vida no trabalho, conforme depoimentos: “A saúde da gente é muito importante, sem saúde é impossível realizar um bom trabalho”(PcD7); “Saúde e segurança é tudo [...] não posso trabalhar em um lugar que coloque a minha vida em risco”(PcD3).

A TAB. 2 mostra o resultado da estatística descritiva das questões que compõem o explicitado fator.

TABELA 2

Médias e desvios-padrão das questões do fator condições de trabalho

QUESTÕES	Média	Desvio- Padrão	Min	Máx
1. Com minha jornada de trabalho.	4,04	0,88	1	6
2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.	4,43	0,74	4	6
3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes) que sinto ao realizar minhas atividades.	4,43	0,79	4	6
4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído, etc.) do meu local de trabalho.	4,14	0,85	2	6
5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora, etc.).	4,25	0,75	2	6
6. Com as modificações de equipamentos para facilitar o meu trabalho (computadores adequados, altura dos móveis, etc.).	4,21	0,83	2	6
7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.	4,39	0,69	4	6

Fonte: Pesquisa direta.

Percebe-se, com a média dos resultados, que os respondentes estão satisfeitos em relação às condições de segurança e saúde no trabalho que a

empresa lhes proporciona. As baixas médias referem-se às condições físicas e à jornada de trabalho, que também indicaram as maiores variações de resultados, alternando de 1 a 6 na escala o que ocasionou em um desvio-padrão de 0,85 e 0,88 respectivamente.

No GRÁF. 8, 1% dos respondentes afirmou estar insatisfeito, 3% muito insatisfeitos e 1% totalmente insatisfeitos com suas condições de trabalho.

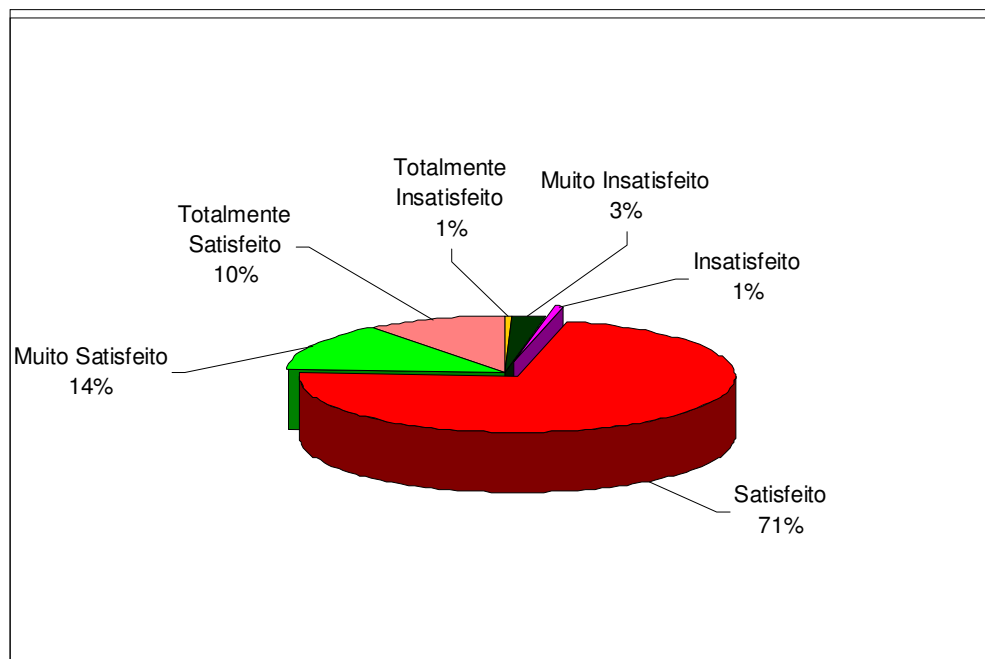


GRÁFICO 8 - Distribuição percentual das respostas no fator condições de trabalho.

Fonte: Pesquisa direta.

Os dados obtidos nas entrevistas ratificam os achados com a análise quantitativa. A maioria dos entrevistados, apesar de cientes dos riscos do local em que trabalham, avaliou positivamente as suas condições, principalmente no que se refere à segurança no trabalho, conforme depoimento a seguir:

Estamos em uma indústria, o risco aqui é inevitável, por isso que vem a importância de ações para a segurança no trabalho [...] aqui temos constantes informações e treinamentos sobre segurança [...] o pessoal aqui investe muito em treinamento e se alguém se acidentou é porque não tomou cuidado, não por desconhecimento. (PcD3)

Quanto à necessidade de adequação das instalações e equipamentos de trabalho, os deficientes visuais e auditivos foram unânimes em admitir que não

precisam de adequação e que podem trabalhar no mesmo ambiente e nas mesmas condições dos outros: “Não preciso de adequação, posso trabalhar como os outros, no mesmo ambiente e com os mesmos equipamentos”.

Já os deficientes físicos admitem necessitar de adequações e de não ser viável a sua colocação em determinados setores; e reconhecem os esforços da empresa em zelar pela segurança das PcDs que empregam. Conforme comentários a seguir:

Quando chegamos aqui, a empresa, além dos exames médicos comuns, fez um estudo do perfil do funcionário, de nossas deficiências, para colocação nos setores apropriados [...] Há setores em que não podemos trabalhar porque é perigoso (PcD8).

Não aguento ficar muito tempo em pé nem percorrer grandes distâncias [...] (PcD1).

O meu problema de adaptação foi resolvido logo que entrei, com a colocação de um suporte para os pés; meu joelho não dobra, então preciso desse suporte para elevar a perna [...] (PcD7).

Não posso subir escadas [...] quem tem deficiência física não vai para a área de escada, tudo isso é visto quando entramos (PcD2).

Quanto às sugestões de melhoria, os entrevistados apresentaram algumas queixas em relação às condições físicas no local de trabalho relativas a excesso de ruído e falta de ventilação em determinadas áreas, questões que, segundo eles, precisariam ser melhoradas.

6.2.3 Utilização e desenvolvimento de suas capacidades

De acordo com o depoimento de um PcD, não só no trabalho, mas na vida em geral, eles precisam batalhar muito para vencer a barreira do preconceito e provar que são capazes: “Desde pequeno minha mãe sempre me disse que não seria fácil, que eu teria que lutar muito [...] temos que lutar mais do que as outras pessoas para conseguir crescer para mostrar que temos capacidade (PcD2).”

Segundo Batista (2004), as pessoas com deficiência são muitas vezes designadas para desempenhar atividades simples e repetitivas por se julgar que não possuem aptidão para exercer outra função.

Para os entrevistados, a utilização e desenvolvimento de suas capacidades

correspondem, juntamente com as condições de trabalho e integração social na organização, ao segundo fator que mais influencia em sua qualidade de vida no trabalho.

Na TAB. 3 indica-se o resultado da estatística descritiva das questões relativas ao referido fator.

TABELA 3
Médias e desvios-padrão das questões do fator
uso e desenvolvimento de capacidades

QUESTÕES	Média	Desvio- Padrão	Min	Máx
1. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.	4,25	0,59	4	6
2. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho.	4,11	0,42	3	5
3. Com as oportunidades que tenho para aplicar em meu trabalho os conhecimentos e/ou habilidades que possuo.	4,21	0,63	3	6
4. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.	4,21	0,79	2	6
5. Com as oportunidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo.	4,25	0,52	4	6
6. Com as informações relativas ao meu trabalho, a que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.	4,32	0,67	3	6

Fonte: Pesquisa direta.

Segundo Walton (1973), a dimensão uso e desenvolvimento de capacidades implica o aproveitamento do talento humano, o que requer o desenvolvimento da autonomia, utilização de múltiplas habilidades, informação sobre o processo total e *feedback* sobre suas ações, tarefas completas e planejamento.

Com as médias dos resultados, nota-se que os respondentes estão satisfeitos com as questões que compõem esse fator. E conforme o GRÁF. 3, apenas 1,80 e 2,40% dos respondentes se declararam insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

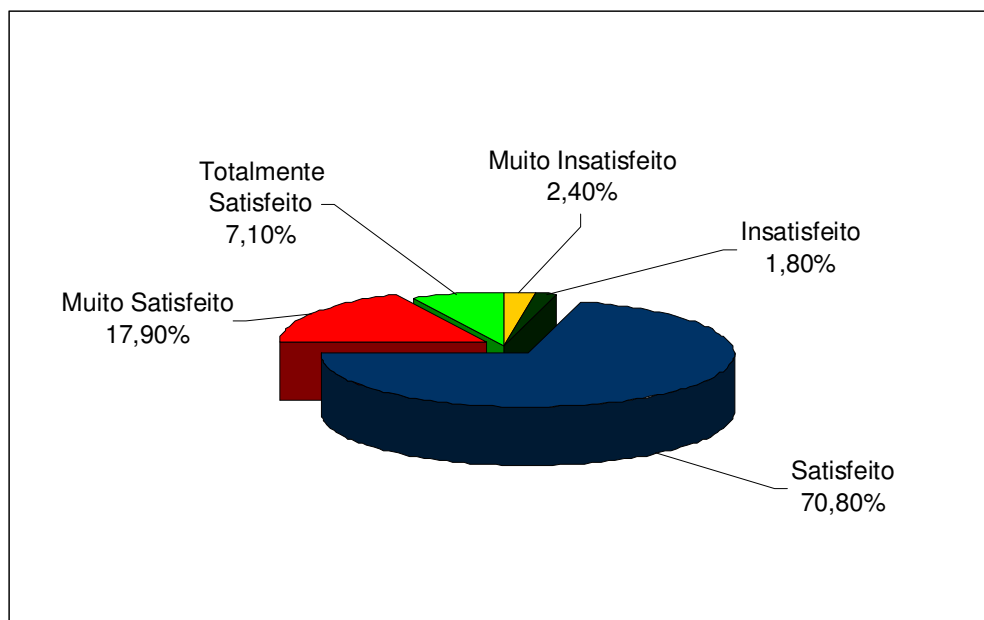


GRÁFICO 9 - Distribuição percentual das respostas no fator uso e desenvolvimento de capacidades.

Fonte: Pesquisa direta.

Nas entrevistas, vê-se com os resultados encontrados que as pessoas estão satisfeitas em relação ao uso de suas capacidades. Foi possível verificar que não há segregação das pessoas com deficiência em setores separados dos demais empregados e que as PcDs trabalham nas mais diversas atividades, o que lhes proporciona oportunidade de demonstrar suas aptidões e talentos, aumentando com isso a sua autoestima.

Nas outras empresas em que trabalhei eu limpava o chão e de tanto as pessoas me dizerem que eu não era capaz eu acabei acreditando. Agora tudo mudou, exerço uma função de responsabilidade, importante para a empresa [...] Pude provar para todos e para mim mesma que sou capaz (PcD7).

Apurou-se também que é dada a cada pessoa a possibilidade de integrar o

planejamento e a feitura das tarefas, sendo estas executadas de maneira completa e com acesso às informações relativas à função desempenhada.

6.2.4 Oportunidade de crescimento profissional

Para os entrevistados, o fator oportunidade de crescimento profissional é o que mais os influencia na manutenção de sua QVT e demonstra ser o que mais os motiva a trabalhar.

Eu vim para a empresa com o intuito de crescer profissionalmente. Quero aprender uma profissão. Nós temos sempre que buscar o melhor (PcD1).

Estou aqui para aprender o máximo e absorver bastante conhecimento. Quero me preparar para o mercado de trabalho e crescer profissionalmente (PcD2).

A TAB. 4 apresenta o resultado da estatística descritiva das questões relativas ao fator em questão.

TABELA 4
Médias e desvios-padrão das questões do fator
oportunidade de crescimento profissional

QUESTÕES	Média	Desvio- Padrão	Min	Máx
1. Com as oportunidades de promoção que a instituição oferece para que eu progrida na carreira.	4,14	0,76	2	6
2. Com as oportunidades que a instituição oferece para eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à minha função.	4,07	0,66	2	6
3. Com a possibilidade que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.	4,32	0,61	4	6
4. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização do meu trabalho.	4,46	0,69	4	6
5. Com as oportunidades que a instituição oferece para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira, etc.).	4,36	0,83	2	6
6. Com a segurança que tenho no meu futuro nesta instituição.	4,18	0,72	2	6

Fonte: Pesquisa direta.

A análise dos dados da TAB. 4 indica que os respondentes estão satisfeitos com as oportunidades de crescimento profissional que lhes são oferecidas e, de acordo com o GRÁF. 10, apenas 1,80 e 2,40%, respectivamente, declararam estarem insatisfeitos e muito insatisfeitos. Existe uma variação maior das avaliações no tocante às oportunidades oferecidas pela empresa para o desenvolvimento de habilidades (DP 0,83).

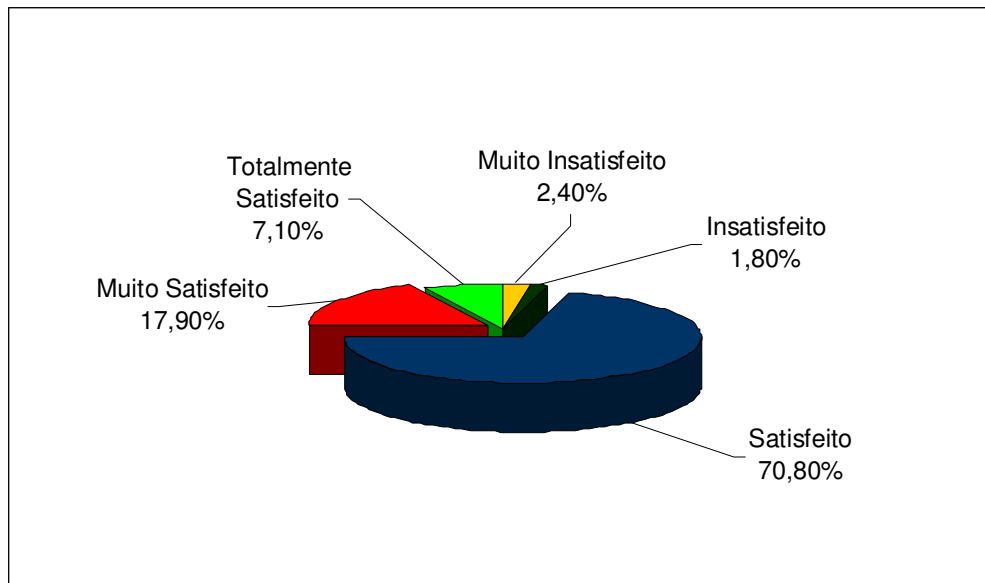


GRÁFICO 10 - Distribuição percentual das respostas no fator oportunidade de crescimento profissional.

Fonte: Pesquisa direta.

Nas entrevistas os participantes revelaram serem incertas as oportunidades de ascensão profissional e de segurança na manutenção de seu emprego na empresa, mas segundo os mesmos só depende deles e trata-se de um processo com critérios justos:

É incerto, mas só depende de mim, se esforçar muito [...] (PcD8).

A empresa dá chances, só depende da gente; primeiro temos que mostrar trabalho [...] sendo um bom profissional conseguimos crescer [...] (PcD4).

[...] Todas as oportunidades de promoção dentro da empresa eu posso participar, nos outros lugares em que trabalhei eu não podia nem participar (PcD7).

Além disso, a empresa procura preencher cada função de acordo com o perfil profissional e desejo de cada um e há, sempre que possível, um rodízio entre os setores, proporcionando mais oportunidade de aprendizagem, o que é percebido na seguinte fala:

Quando entramos somos colocados em um setor, mas quando surge vaga nos outros, perguntam se a gente quer mudar. Eu mesmo comecei em um setor e agora estou em outro, que eu queria [...] Gosto mais das atividades que exerço agora (PcD3).

Observa-se também, com base nos relatos das entrevistas, que a maioria das PcDs, quando contratada, não possuía experiência nem qualificação e hoje se sente preparada para o mercado de trabalho. Muitas até dizem já possuir uma profissão. Por parte da empresa, há preocupação com a capacitação das pessoas com deficiência que são contratadas, oferecendo-lhes desde cursos básicos de raciocínio lógico, relações interpessoais, português, informática e auxiliar de escritório a cursos mais específicos da área industrial ligados à atividade desenvolvida.

6.2.5 Integração social na organização

Para Walton (1973), a integração social na organização ocorre quando o ambiente de trabalho é livre de preconceitos, com interação e bom relacionamento entre as pessoas.

Este fator constitui-se, segundo os entrevistados, juntamente com a utilização e desenvolvimento de suas capacidades e condições de trabalho, no segundo fator que mais os influencia em sua qualidade de vida no trabalho.

A TAB. 5 apresenta o resultado da estatística descritiva das questões relativas a esse fator.

TABELA 5

Médias e desvios-padrão das questões do fator integração social na organização

Questões	Média	Desvio- Padrão	Min	Máx
1. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.	4,39	0,69	4	6
2. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas da área de trabalho.	4,61	0,79	4	6
3. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho na instituição.	4,46	0,69	4	6
4. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento, etc.) que percebo no local em que trabalho.	4,57	0,74	4	6
5. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.	4,32	0,67	4	6
6. Com o apoio que percebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.	4,46	0,69	4	6

Fonte: Pesquisa direta.

Os resultados indicam que os respondentes estão satisfeitos com a integração social na empresa e, pelo GRÁF. 11, 65,50% declaram-se satisfeitos, 22,00% muito satisfeitos e 12,50% totalmente satisfeitos com o fator em questão.

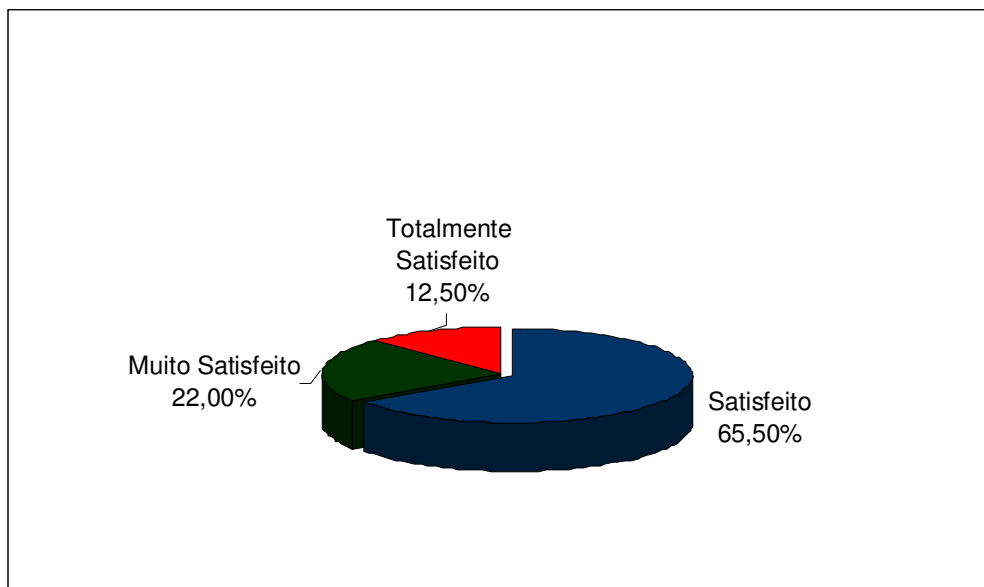


GRÁFICO 11 Distribuição percentual das respostas no fator integração social na organização.

Fonte: Pesquisa direta.

Com os dados obtidos nas entrevistas, também se percebe que sob a percepção dos entrevistados há integração social na organização e, como consequência, ambiente livre de preconceitos, como mostram os relatos:

Nunca fui discriminado aqui dentro, pelo contrário, tem é uma preocupação maior dos outros, estão sempre perguntando como estamos e se precisamos de alguma coisa, principalmente o setor pessoal (PcD4).

A empresa trata as pessoas deficientes como pessoas normais. Sem diferenciação (PcD9).

Ao serem perguntados sobre a existência de preconceito na empresa, todos afirmaram não existir, mas admitiram certo mal-estar nas relações interpessoais. Para Batista (2004, p. 163), o primeiro contato das pessoas com a PcD é marcado pelo “estranhamento frente à deficiência e [...] dificuldade de identificação com a própria limitação”, situação que pode ser inferida em dois depoimentos:

Tudo que é diferente as pessoas estranham, assim no primeiro momento me olham de maneira diferente, mas quando me conhecem isso muda, pois passam a me ver como realmente sou (PcD2).

Aqui não tem discriminação [...] é claro que as pessoas estranham a minha aparência (PcD4).

De acordo com os dados da pesquisa, pode-se afirmar também que os PcDs possuem livre acesso de comunicação com seus gerentes, o que favorece um vínculo entre as partes, possibilitando a ocorrência de feedback, e com isso a melhoria do seu desempenho.

6.2.6 Direitos na empresa

Direitos na empresa e equilíbrio entre trabalho e vida foram, entre os oito fatores, os que, conforme entrevistados, menos influenciam sua qualidade de vida no trabalho.

A TAB. 6 exhibe o resultado da estatística descritiva das questões relativas a esse fator.

TABELA 6
Médias e desvios-padrão das questões do fator direitos na empresa

QUESTÕES	Média	Desvio- Padrão	Min	Máx
BLVI 1. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.	4,46	0,74	4	6
BLVI 2. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei.	4,46	0,74	4	6
BLVI 3. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho de pessoa com deficiência.	4,57	0,84	4	6
BLVI 4. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados em lei.	4,43	0,69	4	6
BLVI 5. Com o respeito ao direito de permanecer No sindicato de minha classe.	4,18	0,55	3	6
BLVI 6. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus companheiros fazemos.	4,36	0,68	4	6

Fonte: Pesquisa direta.

Nesse fator, todos os respondentes declararam satisfação em relação ao cumprimento de seus direitos trabalhistas e ao respeito à sua privacidade e liberdade de expressão. Percebe-se, no GRÁF. 12, que 70,20% afirmaram estar satisfeitos, 16,70%, muito satisfeitos e 12,5% totalmente satisfeitos.

Observou-se maior proximidade dos resultados no tocante ao direito de permanecer no sindicato (DP 0,55) e maior variação no que se refere ao reconhecimento do direito de inclusão pela empresa (DP 0,84).

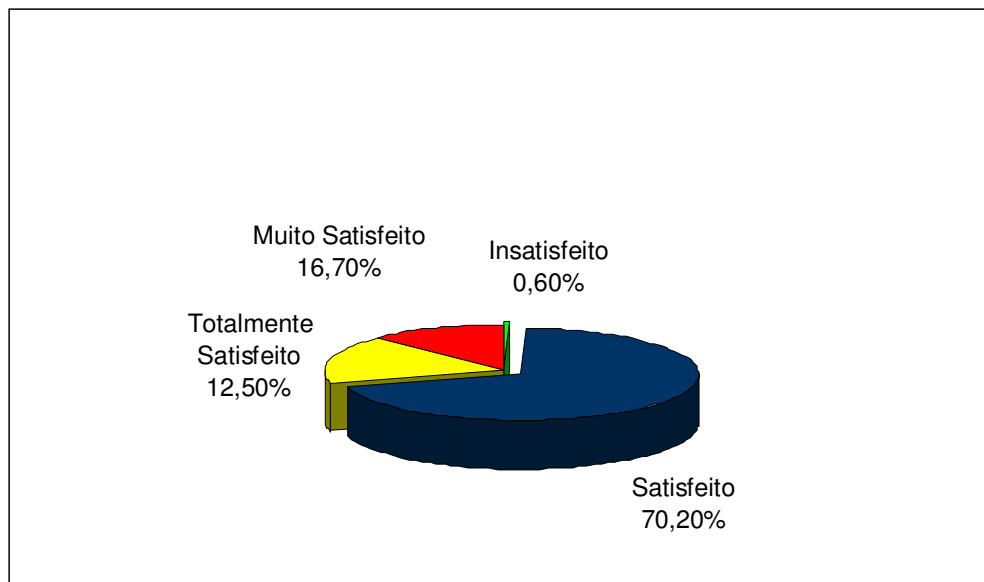


GRÁFICO 12 Distribuição percentual das respostas no fator direitos na organização.

Fonte: Pesquisa direta.

Nas entrevistas todos avaliaram positivamente as questões que compõem o fator, o que veio corroborar a pesquisa quantitativa em que nenhum dos respondentes se declarou insatisfeito.

Para Carvalho-Freitas *et al.* (2004), as pessoas com deficiência tendem a desconhecer os seus direitos garantidos por lei, o que foi observado em alguns dos entrevistados. Todavia, quando questionados sobre o cumprimento dos direitos da pessoa com deficiência na empresa, três dos respondentes associaram a pergunta à lei de cotas e demonstraram ter conhecimento e até visão da mesma, como se confirma:

A lei de cotas é importante, deu-nos a oportunidade de trabalhar. Antes as pessoas com eficiência tinham que aposentar, agora tem uma oportunidade (PcD7).

Certas empresas empregam só para cumprir a lei e colocam as pessoas só para limpar banheiro e lavar o chão. Aqui é diferente (PcD6).

O bom seria que não precisasse existir a lei de cotas e pudéssemos concorrer com os outros de forma igual [...] tem que ser igual nos direitos e deveres (PcD8).

Estes afirmaram ser a lei de cotas importante para sua inserção, mas não suficiente para garantir-lhes a inclusão no trabalho e gostariam de ter condições

iguais as outras pessoas.

6.2.7 Equilíbrio entre trabalho e vida

Equilíbrio entre trabalho e vida e direitos na empresa foram, entre os oito fatores, os que, segundo os entrevistados, menos influenciam sua qualidade de vida no trabalho.

A TAB. 7 exibe o resultado da estatística descritiva das questões relativas a esse fator.

TABELA 7

Médias e desvios-padrão das questões do fator equilíbrio entre trabalho e vida

QUESTÕES	Média	Desvio-Padrão	Min	Máx
BLVII 1. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	4,50	0,88	3	6
BLVII 2. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	4,43	0,69	4	6
BLVII 3. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	4,36	0,68	3	6
BLVII 4. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.	4,54	0,84	4	6

Fonte: Pesquisa direta.

Todos os respondentes afirmaram estarem satisfeitos com o espaço de tempo que o trabalho ocupa em suas vidas, com o tempo que resta para se dedicarem ao lazer e, conseqüentemente, com o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal que possuem, o que é ratificado também nas entrevistas. O GRÁF. 13 demonstra que apenas 1,8% dos respondentes afirmou estar insatisfeito.

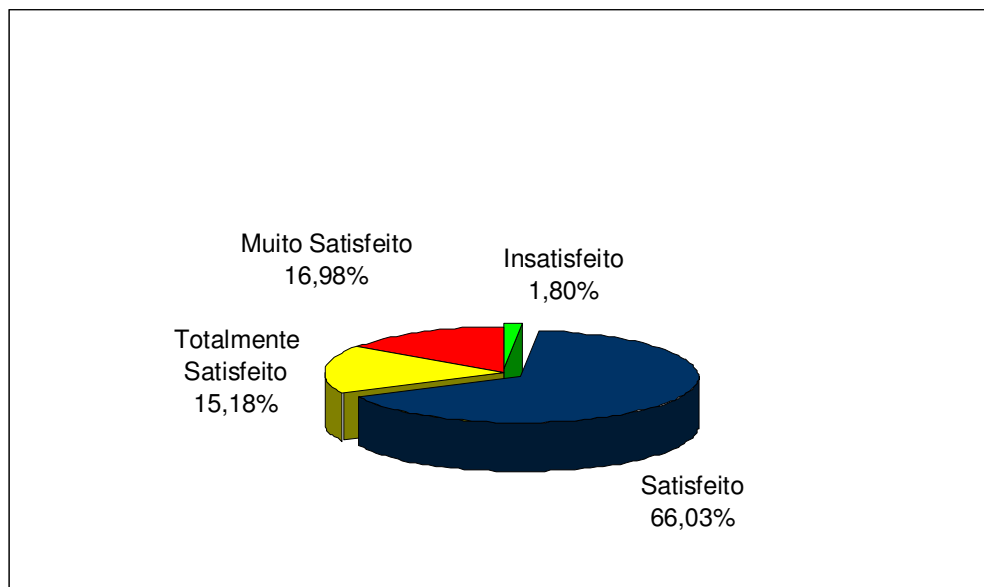


GRÁFICO 13 - Distribuição percentual das respostas no fator equilíbrio entre trabalho e vida.

Fonte: Pesquisa direta.

Para Moraes, Kilimnik, e Ramos (1994), a ênfase da qualidade de vida no trabalho está na substituição do sedentarismo e do estresse por mais equilíbrio entre o trabalho e o lazer, que tenha como consequência melhor qualidade de vida. Esse aspecto apresenta-se satisfatório para os respondentes.

6.2.8 Relevância social no trabalho

O fator relevância social no trabalho, no ponto de vista dos entrevistados, também foi salientado como um dos menos relevantes, ficando à frente apenas dos fatores equilíbrio entre trabalho e vida e direitos na empresa.

A TAB. 8 demonstra o resultado da estatística descritiva das questões relativas a esse fator.

TABELA 8

Médias e desvios-padrão das questões do fator relevância social no trabalho

QUESTÕES	Média	Desvio- Padrão	Min	Máx
BLVIII 1. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição à qual pertença.	4,43	0,69	4	6
BLVIII 2. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	4,57	0,79	4	6
BLVIII 3. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	4,43	0,69	4	6
BLVIII 4. Com a importância das atividades que executo.	4,54	0,74	4	6
BLVIII 5. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.	4,36	0,62	4	6
BLVIII 6. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	4,39	0,74	4	6

Fonte: Pesquisa direta.

A média dos resultados apresentados indica a satisfação dos respondentes em relação à relevância de seu trabalho e responsabilidade social da instituição onde trabalha na comunidade. O GRÁF. 13 acusa 67,30% de respondentes satisfeitos, 20,20% muito satisfeitos e 12,5% totalmente satisfeitos.

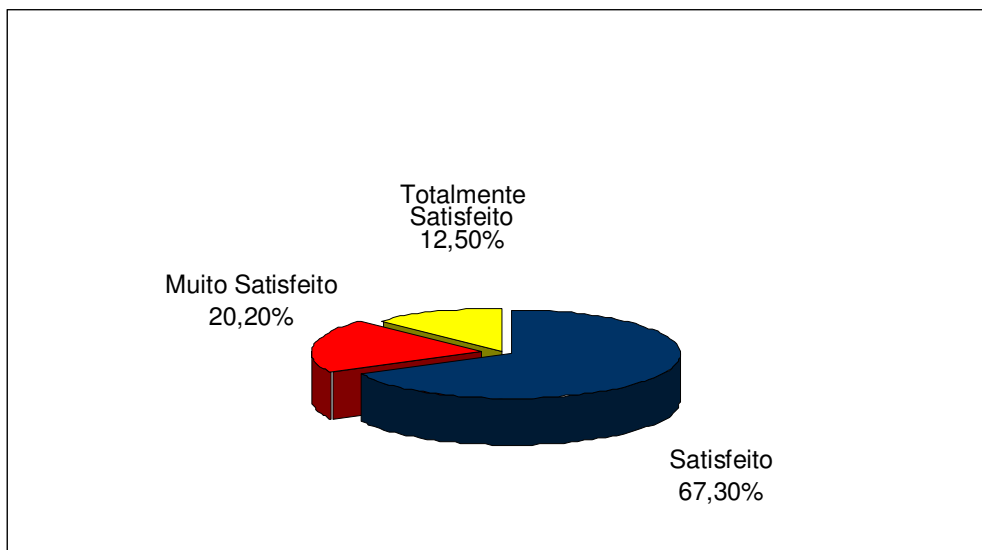


GRÁFICO 14 Distribuição percentual das respostas no fator relevância de seu trabalho.

Fonte: Pesquisa direta.

As entrevistas revelaram que os respondentes possuem orgulho e percebem ser mais respeitados por fazerem parte da empresa, o que, em sua opinião, tem destaque na região por cuidar do meio ambiente e se preocupar com a inclusão social, conforme comentários: “Nunca pensei que um dia eu ia trabalhar aqui, tenho orgulho de fazer parte desta empresa”; “Lá fora, quando me perguntam onde eu trabalho e eu respondo, as pessoas me respeitam mais”.

6.2.9 Média geral dos fatores de qualidade de vida no trabalho

Como alternativa para verificação dos resultados, os dados foram analisados em relação à tendência à concentração dos mesmos, evidenciando a concentração dos valores a partir dos valores mínimos, os percentis e o teste de aleatoriedade da sequência de pontos atribuídos.

O modelo de teste executado é importante para determinar se o resultado de um julgamento é verdadeiramente aleatório, especialmente nos casos em que dados aleatórios *versus* sequenciais tem implicações para as teorias e análises posteriores. Isso reforça a tendência à concentração dos valores, tomando-se por base a pontuação de corte 3,6. Nota-se que há concentração de valores acima de

3,6 pontos, o que explicita a tendência à concordância na QVT (TAB. 9).

TABELA 9

Valores dos percentis na estatística descritiva dos construtos: média

Construto	Média de pontos	Desvio- padrão	Valor mínimo	Valor Máximo	Percentis		
					25º	50º (mediana)	75º
Remuneração	4,1607	,39799	3,50	5,25	4,0000	4,0000	4,4375
Condições de trabalho	4,2634	,55730	3,25	6,00	4,0000	4,0000	4,3438
Uso e desenvol- vimento de capacidades	4,2262	,47187	3,67	5,67	4,0000	4,0000	4,4583
Oportunidades de crescimento profissional	4,2398	,57150	3,14	6,00	4,0000	4,0000	4,3929
Integração social na organização	4,4702	,61036	4,00	6,00	4,0000	4,1667	4,8333
Direitos na instituição	4,4107	,58704	4,00	6,00	4,0000	4,0000	4,8333
Equilíbrio entre trabalho e vida	4,4554	,68060	3,75	6,00	4,0000	4,0000	4,9375
Relevância do trabalho	4,4524	,59811	4,00	6,00	4,0000	4,0000	4,7917
MÉDA GERAL	4,3393	,49205	3,80	5,77	4,0000	4,0000	4,5795

De modo geral, quanto às evidências de QVT, obteve média de pontuação mais alta o grupo 2 (4,44), representado pelos construtos integração social na organização; direitos na instituição; equilíbrio entre trabalho e vida; relevância de seu trabalho. Entretanto, ainda que apresentados como concordantes em relação à qualidade de vida no trabalho, o grupo 1 (média de 4,22 pontos) caracterizado pelos construtos remuneração; condições de trabalho; uso e desenvolvimento de

suas capacidades; e oportunidades de crescimento profissional apresentaram médias de pontuação significativamente mais baixas que o grupo 2.

No próximo capítulo, seguem-se as conclusões, limitações e recomendações para futuras pesquisas.

7 CONCLUSÃO, LIMITAÇÕES DA PESQUISA E RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

O presente capítulo tem como finalidade exibir os principais resultados desta pesquisa, com base no referencial teórico adotado e nos dados empíricos levantados, bem como apresentar as limitações e recomendações para futuras investigações.

Com base nos dados obtidos, em relação ao perfil das pessoas com deficiência que fizeram parte da pesquisa, observou-se ser a maioria do sexo masculino (71%), casadas (50%), com Ensino Médio completo (57,10%), com deficiência física (64,3%), na faixa etária de 31 a 35 anos (28,6%), na empresa entre um e cinco anos (53,6 %) e com nível salarial de até três salários (100%). A predominância do sexo masculino vem corroborar os resultados encontrados no país, conforme Neri *et al.* (2003), em que houve mais proporção de homens em relação às mulheres com deficiência inseridas no mercado formal de trabalho. No que tange ao tipo de deficiência, os dados desta pesquisa também não diferem da média nacional, que registra no mercado formal de trabalho elevado número de pessoas com deficiência física seguidas de pessoas com deficiência auditiva (INSTITUTO ETHOS, 2010).

Quanto à qualidade de vida no trabalho, os indicadores detectados na estatística descritiva e os dados obtidos com a aplicação das entrevistas permitem inferir que no caso das pessoas com deficiência na empresa estudada a QVT foi considerada satisfatória nos oito fatores estabelecidos por Walton (1973). Isso ratifica resultados semelhantes encontrados em pesquisas realizadas com pessoas com deficiência inseridas no mercado formal de trabalho, que revelam que estas apresentam altos níveis de satisfação em relação aos fatores de QVT (ALMEIDA; CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2009; CARVALHO-FREITAS, 2007; MARQUES *et al.*, 2010).

Chama-se atenção da empresa, entretanto, para o fator remuneração. Apesar de ter sido referido pela maioria dos respondentes como satisfatório, 8% declararam insatisfação com os rendimentos recebidos, principalmente quando compararam o seu salário com as atividades que desempenham. Alegam exercer

funções complexas e com alto nível de exigência e que, por isso, requerem salário mais alto.

Alerta-se também para o fator condições de trabalho, no qual 5% dos respondentes afirmaram estarem insatisfeitos e apresentaram algumas queixas em relação às condições físicas do local de trabalho no tocante a excesso de ruído e falta de ventilação em determinadas áreas. Essas questões, segundo eles, precisariam ser melhoradas.

Com base nos dados obtidos, não foram registrados indícios de tipo algum de discriminação na empresa quanto ao trabalho por eles desempenhado. Pelo contrário, acreditam ser tratados de maneira igual aos outros empregados.

Descreve-se também que apenas as pessoas com deficiência física declararam necessitar de adequações e modificação no ambiente de trabalho. Quanto à lei de cotas, os entrevistados concordaram ser necessária apenas devido ao desconhecimento das empresas da capacidade de trabalho das PcDs e deixam claro que o que realmente querem é ter os mesmos direitos e deveres das outras pessoas.

Ao serem inquiridos acerca dos fatores que são determinantes em sua qualidade de vida no trabalho, os entrevistados os enumeraram por ordem de importância e relataram ser a oportunidade de crescimento profissional o fator que mais os influencia em sua QVT. Assim, é possível considerar que eles têm como objetivo progredir na carreira e que isso não se limita unicamente à organização na qual trabalham.

Na segunda posição, apresentam-se os fatores condições de trabalho, integração social na organização e uso e desenvolvimento de suas capacidades. Em terceiro, foi indicada a remuneração, que na percepção dos respondentes é uma consequência. Afirmaram, ainda, que os fatores relevância de seu trabalho, direitos na empresa e equilíbrio entre trabalho e vida, nesta ordem, são os que menos interferem em sua QVT.

Os fatores de QVT podem ser divididos em dois grupos: o primeiro caracterizado pelos construtos remuneração; condições de trabalho; uso e desenvolvimento de suas capacidades e oportunidades de crescimento profissional e o segundo representado pelos construtos integração social na organização; direitos na instituição; equilíbrio entre trabalho e vida; relevância de seu trabalho. O grupo 2 obteve média mais alta de pontuação em relação ao

grupo 1, que, embora, tenha concordado em relação à qualidade de vida no trabalho, informou médias de pontuação significativamente mais baixas que o segundo grupo.

Os fatores de QVT que foram enumerados como menos relevantes são pertencentes ao grupo 2, e os de mais importância, segundo a percepção dos entrevistados, ao grupo 1.

A percepção das PcDs acerca das dificuldades que enfrentam para se inserirem no mercado de trabalho, o sentimento da perda de oportunidade de trabalho por possuírem deficiência e a discriminação sentida ao pleitearem uma vaga de emprego podem contribuir para a supervalorização da oportunidade do emprego formal e, como consequência, para a tendência a avaliarem positivamente a sua situação laboral (ALMEIDA; CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2009).

Há que se admitir, entretanto, que a empresa avaliada desempenha importante papel na manutenção da qualidade de vida no trabalho das pessoas entrevistadas, que demonstram satisfação por poderem desempenhar atividades desafiantes, por terem oportunidade de crescimento profissional e por serem tratadas de forma justa e sem preconceitos.

Verifica-se nos depoimentos que o trabalho para as PcD's representa uma oportunidade de auferirem melhores ganhos econômicos, mas, acima de tudo, caracteriza-se como uma fonte de satisfação pessoal. O trabalho possibilita-lhes uma forma de socialização e integração com outras pessoas, o aumento de sua autoestima e a oportunidade de se afirmarem como indivíduos capazes.

Quanto às limitações da pesquisa, cita-se a estratégia de pesquisa utilizada, o estudo de caso em uma empresa metalúrgica de grande porte, que apresenta limitações no que se refere a generalizações do estudo (YIN, 2001). Outra limitação a ser mencionada diz respeito ao reduzido número da população pesquisada, o que inviabilizou a utilização de métodos de análise estatística mais complexos.

Durante a investigação, ressaltou-se que, de modo geral, ainda há carência de estudos acadêmicos sobre pessoas com deficiência inseridas no trabalho formal. É recomendável, assim, que outras pesquisas sejam desenvolvidas nessa área.

Sugere-se, ainda, a realização de uma pesquisa comparativa aplicando-se o questionário de QVT a pessoas com e sem deficiência que se encontrem nas mesmas condições e ambiente de trabalho, de maneira a se verificar se o fator deficiência interfere na percepção da sua qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE L.G.; LIMONGI-FRANÇA A.C.L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. São Paulo: USP - **Revista de Administração**, v. 33, p. 40-51, abr-jun, 1998.

ALMEIDA, L.A.D.; CARVALHO-FREITAS, M.N.; MARQUES, A.L. Inserção no mercado formal de trabalho: satisfação e condições de trabalho sob o olhar das pessoas com deficiência. Cap. 5. *In*: CARVALHO-FREITAS, M.N.; MARQUES, A.L. (org.). **Trabalho e pessoas com deficiência**: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. Curitiba: Juruá, 2009.

ALMEIDA, L.A.D.; COIMBRA, C.E.P.; CARVALHO-FREITAS, M.N. Percepções das pessoas com deficiência em relação à inserção no mercado formal de trabalho: um estudo realizado em duas regiões metropolitanas de Minas Gerais. XXXI ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. 2007. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2007.

AMARAL, L.A. Mercado de trabalho e deficiência. Piracicaba: **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 1, n. 2, p. 127-136, 1994.

ANACHE, A.A. O deficiente e o mercado de trabalho: concessão ou conquista? **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 2, n. 4, p. 119-126, 1996.

ARAÚJO, L.A.D. **A proteção constitucional das pessoas portadoras de deficiência**. Brasília: CORDE, 1994.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2007.

BASTOS, A .V.B.; SOUZA, J.J. e COSTA, V.M.F. Programas de Qualidade de Vida no Trabalho em Contextos Diferenciados de Inovação: uma Análise Multivariada. Salvador: **Anais do EnANPAD**, 2006.

BATISTA, C.A.M. **Inclusão**: construção na diversidade. Belo Horizonte: Armazém de ideias, 2004.

BELO, E.F. **Qualidade de vida no trabalho dos garis da área central de Belo Horizonte**. Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração das Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo. Pedro Leopoldo, 2009.

BELO, I.F. **A Qualidade de Vida no Trabalho de Desembargadores e Juizes da Comarca de Belo Horizonte**: Estudo de Casos. Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração das Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo. Pedro Leopoldo, 2008.

BIANCHETTI, L. Aspectos históricos da apreensão e da educação dos considerados deficientes. *In*: BIANCHETTI, L; FREIRE, I.M. (Org.). **Um olhar sobre a diferença**: interação, trabalho e cidadania. Campinas: Papirus, 1998. p. 21-51.

BISQUERRA, R. *et al.* **Introdução à Estatística** – Enfoque Informático com o pacote Estatístico SPSS 13.0: Trad. Fátima Murad. Porto Alegre : Artmed 2004.

BOM SUCESSO, E.P. **Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei nº 7.853, consolida as normas de proteção e dá outras providências. Brasília: **DOU**, 1999.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro 2004. Distingue cinco categorias para enquadramento de pessoas com deficiência. Brasília: **DOU**, 2004.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os planos de benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **DOU**, 1991.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). **A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. 2 ed., Brasília: MTE, SIT, 2007.

BRIGHENTI, C.G. SILVA, A.B. E FERNANDES, C.B. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo dos fatores e dimensões presentes e percebidas na central de relacionamento com os clientes da TIM celular de Santa Catarina. XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Administração, Campinas, São Paulo, 2002.

CARNEIRO, R.; RIBEIRO, M.A. A inclusão indesejada: as empresas brasileiras face à lei de cotas para pessoas com deficiência. XXXII ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. 2008. Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.

CARVALHO-FREITAS, M.N. **A inserção de pessoas portadoras de deficiência em empresa brasileiras**: um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. Belo Horizonte. Dissertação de Mestrado. Administração. Universidade Federal de Minas Gerais, 2007.

CARVALHO-FREITAS, M.N.; MARQUES, A.L.; SCHERER, F.L. **Inclusão no Mercado de Trabalho**: um Estudo com Pessoas Portadoras de Deficiência. Curitiba/PR. **EnANPAD**, 2004.

CARVALHO-FREITAS, M.N.; SUZANO, J.C.; ALMEIDA, L.A.D. Atitudes dos gestores no setor de serviços frente à inserção de pessoas com deficiência como clientes potenciais. XXXII. ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO. **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração**. Trad. Lúcia Simoni. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CORRAR, L.J.; PAULO, E.; FILHO, J.M.D. **Análise Multivariada**: para Cursos de Administração, Ciências Contábeis e Economia. São Paulo: Ed. Atlas, 2007.

CRESWELL, J.W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Trad. Luciana de Oliveira da Rocha. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DELGADO, M.C.S. **O treinamento e desenvolvimento de pessoas com deficiência nas organizações**: um estudo de caso numa instituição do setor educacional. Belo Horizonte. Dissertação de Mestrado. Administração. FEAD – Centro de Gestão Empreendedora, 2009.

DONAIRE, D.; ZACARIAS, J.J.; PINTO, A.D.L. Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho nas agências bancárias do Vale do Ribeira: uma contribuição à estratégia de gestão de pessoas. Brasília/DF. **EnANPAD**, 2005.

FERNANDES, E.C. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

GIDDENS, Antony. **A terceira via**. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 1998.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, M. (Coord.). **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência**. São Paulo: Instituto Ethos, 2002.

GOULART, I.B; COIMBRA, C.E.P. Inserção de Pessoas com Deficiência numa Empresa de Reflorestamento: um Estudo de Caso. Rio de Janeiro/RJ. **EnANPAD**, 2008.

GUIMARÃES, V.N. Qualidade de vida no trabalho e introdução de inovações tecnológicas: estudo comparativo de casos na Indústria Mecânica de Santa Catarina. Florianópolis: **Revista de Ciências da Administração**, ano 1, n. 0, ago. 1998.

HACKMAN, J.R.; OLDHAM, G.R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, [s.l.], v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HEINSKI, R.M.M.S. Um estudo sobre a inclusão da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho. XXVIII ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. 2004. Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2004.

HERZBERG, F. One more time: how do you motivate employees? **Harvard Business Review**, [S.L.], v. 46, n. 1, p. 53-62, Jan. /Feb. 1968.

HUSE, E.F.; CUMMINGS, T.G. **Quality-of-work-life**: organization development and change. 3 ed. St. Paul: West Publishing Co., 1985.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. IBGE. **Censo 2000**. 2000.

INSTITUTO ETHOS. **Perfil social, racial e de gênero das 500 maiores empresas do Brasil e suas ações afirmativas**: Pesquisa 2010. São Paulo: Ethos e Ibope, 2010.

LANCILLOTTI, S.S.P. **Deficiência e trabalho**: redimensionando o singular no contexto universal. Campinas, SP: Autores Associados, 2003 (Coleção polêmicas do nosso tempo, 85).

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de vida no trabalho (QVT)**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; KANIKADAN, A .Y.S. **A Construção de um Instrumento de Coleta de Dados a Partir do Modelo de Indicadores Biopsicossocial e Organizacional – BPSO-96 e do Modelo de Competências do Bem-Estar – BEO, sobre Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho**. Porto Alegre: Revista Eletrônica de Administração (REAd), Edição 54, v. 12, n. 6, nov/dez. 2006.

LIMONGI-FRANÇA, A.C.; OLIVEIRA, P.M. **Avaliação da Gestão de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Revista de Administração Eletrônica (RAE Eletrônica), v. 4, n. 1, jan/jul. 2005.

LIPPIT, G.L. **Quality of work life**: organization renewal in action. Training and development Journal, [s.l], v. 32, n. 1, p. 4-10, Jul. 1978.

MARQUES, A.L. *et al.* Comprometimento Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho de Pessoas com Deficiência: um Estudo no Setor Bancário. Rio de Janeiro/RJ, **EnANPAD**, 2010.

MARTINEZ, V.P.R.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. Diversidade e socialização nas organizações: a inclusão e permanência de pessoas com deficiência. XXXIII ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO. 2009. São Paulo/SP. **Anais...** Paulo/SP, 2009.

MARTINS, S.M.F.C. Deficiência física e mercado de trabalho: o ponto de vista do trabalhador deficiente. Palmas-PR: **Consciência**, v. 10, n. 1, p. 55-70, jan.-jun. 1996.

McGREGOR, D. **O lado humano da empresa**. São Paulo, Martins Fontes, 1980.

MINAYO, M.C.S. (org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 22. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

MORAES, L.F.R. *et al.* Estresse e qualidade de vida no trabalho da Polícia Militar de Minas Gerais. *In: ENCONTRO NACIONAL ANPAD, 2001, Campinas. 25º ENANPAD.* Rio de Janeiro: **ANPAD**, 2001.

MORAES, L.F.R.; KILIMNIK, Z.M.; RAMOS, W.M. O atual estado da arte da qualidade de vida no Brasil. *In: 18º ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 1994, Curitiba. Anais...* Curitiba: ANPAD, 1994.

MORAES, L.F.R.; MARQUES, A.L.; PEREIRA, L.Z. **Diagnóstico de Qualidade de Vida e Estresse no Trabalho da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais.** Belo Horizonte: CEPEAD/FACE, 2000 (Relatório de pesquisa).

MORAES, L.F.R.; MARQUES, A.L.; PEREIRA, L.Z. **Implicações do treinamento na qualidade de vida e estresse no trabalho.** Belo Horizonte: CEPEAD/FACE, 2002 (Relatório de pesquisa).

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. Tradução de Angelo Soares. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 8-19, jul./set. 2001.

MOURÃO, T.J.L.O.; KILIMNIK, Z.M.; FERNANDES, E. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na pró-reitoria de pessoal da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Brasília/DF. **EnANPAD**, 2005.

NADLER, D.A.; LAWLER, E.E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organization Dynamics**, [s.l.], v. 11, p. 20-30, Winter 1983.

NERI, M. *et al.* **Retratos da deficiência no Brasil.** Rio de Janeiro: FGV/IBRE, CPS, 2003.

OLIVA, E.C.; ANTUNES, A .R. Um Estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos Comissários de Bordo no Brasil. Natal: **Anais do EnGPR**, 2007.

OLIVEIRA, A.A.S. O conceito de deficiência em discussão: representações sociais de professores especializados. Marília: **Rev Bras Ed Esp**, v. 10, n. 1, p. 43-58, já.-abr., 2004.

OLIVEIRA, R.C.M. **A configuração da QVT no contexto de trabalho dos detetives da polícia civil metropolitana de Belo Horizonte.** Belo Horizonte. Dissertação de Mestrado. Administração. Universidade Federal de Minas Gerais, 2001.

OMOTE, S. Perspectivas para conceituação de deficiências. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v. 2, n. 4, p. 127-135, 1996.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. OIT **Gestão de questões relativas à deficiência no local de trabalho:** repertório de recomendações práticas. 2. ed, Brasília, 2006. Disponível em <http://www.oitbrasil.org.br/info/downloadfile.php?fileId=255>. Acessado em 14/07/2010.

RODRIGUES M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 9. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2002.

SAMPAIO, J.R. **O Maslow desconhecido: uma revisão de seus principais trabalhos sobre motivação**, RAUSP – Revista de Administração, São Paulo, v.44, n.1, p.5-16, jan./fev./mar., 2009.

SAMPAIO, R.F.V. **Percepção de Estressores Ocupacionais e sua Relação com Fatores Geradores de Qualidade de Vida no Trabalho de Agentes de Trânsito**: um Estudo de Caso. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de São João Del-Rei. São João Del-Rei/MG, 2010.

SANT'ANNA, A.; COSTA, R.; MORAES, L. Qualidade de vida no trabalho: uma análise em unidades de ensino básico. *In*: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24., 2000, Florianópolis, SC. **Anais...** Florianópolis: ANPAD, 2000.

SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. Cap. 1. *In*: SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M. **Qualidade de vida no trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte/MG: Fundação Dom Cabral, 2011.

SANT'ANNA, A.S.; MORAES, L.F.R. Programas de qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso em empresa brasileira do setor de telecomunicações. *In*: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração, 23, Paraná. **Anais...**, Paraná: ANPAD, p.148, 1999.

SASSAKI, R.K. Como chamar as pessoas que têm deficiência? **Revista Escola**. São Paulo, 2005b. Disponível em: www.senado.gov.br/.../como_chamar_as_pessoas_que_têm_deficiência.doc. Acesso em: 12 set. 2010.

SASSAKI, R.K. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: WVA, 2003.

SASSAKI, R.K. Inclusão implica em transformação. São Paulo: **Revista Nacional de Reabilitação**, ano IX, n. 43, p. 9-10, mar.-abr. 2005a.

SCHUR, L. The difference a job makes: the effects of employment among people with disabilities. **Journal of Economic Issues**, v. 36, n. 2, p. 339-348, jun. 2002.

SILVA, O.M. **Uma questão de competência**. São Paulo: Memnon, 1993.

SOUZA, J.A .J.; COSTA, V.M.F.; PEIXOTO, A .L.A . e MENEZES, I. **Práticas Inovadoras de Gestão e Implementação de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho**. Atibaia: Anais do EnANPAD, 2003.

SOUZA, W.J. et al. **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT):** Interfaces com a Qualidade em Serviços no Ramo da Comercialização de Combustíveis Automotivos. Brasília: Anais do EnANPAD, 2005.

THÉRIAULT, R. Qualité de vie au travail: implications sur la gestion de La remunerations. *In*: BOISVERT, M. **La qualité de la vie au travail**. Ottawa: Agence d'Arc, p. 147-183, 1980.

TOLFO, S.R.; PICCININI, V.C. **As Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil e a Qualidade de Vida no Trabalho:** Disjunções entre a Teoria e a Prática. Rio de Janeiro: Revista de Administração Contemporânea (RAC), v. 5, n. 1, jan/abr. 2001.

TREWATHA, R.L.; NEWPORTE, M.G. **Administração:** funções e comportamento. São Paulo: Saraiva, 1979.

VERGARA, S.C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 9 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

WALTON, R.E. Quality of working life: what is it? Cambridge: **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, 1973.

WERTHER, W.B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw Hill, 1983.

WESTLEY, W.A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

YIN, R.K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICES

Apêndice A - QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Neste Questionário estão listadas características de trabalho que podem contribuir para a sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo com a sua percepção em relação a eles.

1	2	3	4	5	6
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

Bloco I: Sobre sua remuneração

AFIRMATIVAS	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
	1. Em relação ao salário que recebo.	1	2	3	4	5
2. Quando comparo o meu salário com as atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6
3. Quando comparo o meu salário com o salário de meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6
4. Em relação aos benefícios (plano de saúde, seguros, etc.) a que tenho direito.	1	2	3	4	5	6

Bloco II: Sobre suas condições de trabalho

1. Com minha jornada de trabalho.	1	2	3	4	5	6
2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes) que sinto ao realizar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído, etc.) do meu local de trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora, etc.).	1	2	3	4	5	6
6. Com as modificações de equipamentos para facilitar o meu trabalho (computadores adequados, altura dos móveis, etc.).	1	2	3	4	5	6
7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.	1	2	3	4	5	6

Bloco III: Sobre o uso e desenvolvimento de suas capacidades

1. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
2. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6
3. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, meus conhecimentos e/ou habilidades.	1	2	3	4	5	6
4. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.	1	2	3	4	5	6
5. Com as oportunidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo.	1	2	3	4	5	6
6. Com as informações, relativas ao meu trabalho, que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.	1	2	3	4	5	6

Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo com a sua percepção em relação a eles.

1	2	3	4	5	6
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

Bloco IV: Sobre suas oportunidades de crescimento profissional

AFIRMATIVAS	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1. Com as oportunidades de promoção que a instituição oferece para que eu progrida na carreira.	1	2	3	4	5	6
2. Com as oportunidades que a instituição oferece para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à minha função.	1	2	3	4	5	6
3. Com a possibilidade que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
4. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização do meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com as oportunidades que a instituição oferece para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira, etc.).	1	2	3	4	5	6
6. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.	1	2	3	4	5	6

Bloco V: Sobre a integração social na organização

1. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores	1	2	3	4	5	6
2. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas da área de trabalho.	1	2	3	4	5	6
3. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho na instituição.	1	2	3	4	5	6
4. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento, etc.) que percebo no local em que trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.	1	2	3	4	5	6
6. Com o apoio que percebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.	1	2	3	4	5	6

Bloco VI: Sobre seus direitos na instituição

1. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.	1	2	3	4	5	6
2. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei.	1	2	3	4	5	6
3. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho de pessoa com deficiência.	1	2	3	4	5	6
4. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados em lei.	1	2	3	4	5	6
5. Com o respeito ao direito de permanecer no sindicato de minha classe.	1	2	3	4	5	6
6. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus companheiros fazemos.	1	2	3	4	5	6

Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo com a sua percepção em relação a eles.

1	2	3	4	5	6
Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito

Bloco VII: Sobre o equilíbrio entre trabalho e vida

AFIRMATIVAS	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito
	1. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	1	2	3	4	5
2. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	1	2	3	4	5	6
3. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	1	2	3	4	5	6
4. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.	1	2	3	4	5	6

Bloco VIII: Sobre a relevância de seu trabalho

1. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição à qual pertença.	1	2	3	4	5	6
2. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	1	2	3	4	5	6
3. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	1	2	3	4	5	6
4. Com a importância das atividades que executo.	1	2	3	4	5	6
5. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.	1	2	3	4	5	6
6. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6

Bloco IX: Dados pessoais

1. Sexo

Masculino

Feminino

2. Faixa Etária

1. Abaixo de 20 anos
2. 20-25 anos
3. 26-30 anos
4. 31-35 anos
5. Acima de 35 anos

3. Estado Civil

1. Solteiro (a)
2. Casado (a)
3. Desquitado (a)
4. Divorciado (a)
5. Viúvo (a)
6. Outro _____

4. Indique o seu grau de escolaridade mais elevado:

1. 1º grau incompleto
2. 1º grau completo
3. 2º grau incompleto
4. 2º grau completo
5. Superior incompleto – Curso _____
6. Superior completo – Curso _____
7. Especialização – Curso _____
8. Mestrado – Curso _____
9. Doutorado – Curso _____

5. Tipo de deficiência:

- VISUAL AUDITIVA FÍSICA MÚLTIPLA (mais de uma deficiência)
 REABILITADO DE ACIDENTE DE TRABALHO

Bloco X: Dados funcionais

1. Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?

1. Menos de 1 ano
2. De 1 a 5 anos
3. De 5 a 10 anos
4. De 10 a 15 anos
5. De 15 a 20 anos
6. Mais de 20 anos

2. Área em que trabalho: _____

3. Cargo que ocupa: _____

4. Por favor indique o nível salarial total:

1. Até 3 salários-mínimos
2. De 4 a 7 salários-mínimos
3. De 8 a 10 salários-mínimos
4. De 11 a 15 salários-mínimos
5. De 16 a 20 salários-mínimos
6. Acima de 20 salários mínimos

5. Caso queira, dê sugestões para melhorar as condições de trabalho na empresa:

OBRIGADA POR SUA CONTRIBUIÇÃO!

Apêndice B - Roteiro de entrevista

Nome:

Cargo:

Tempo de trabalho na empresa:

Deficiência:

Idade:

Formação:

Setor de trabalho:

1. Quais dos fatores abaixo são determinantes para a sua qualidade de vida no trabalho? Enumere por grau de importância, exemplificando e explicitando os motivos para a referida escolha.

- Remuneração.
- Condições de trabalho.
- Utilização e desenvolvimento de suas capacidades.
- Oportunidades de crescimento profissional.
- Integração social na organização.
- Direitos na empresa.
- Equilíbrio entre trabalho e vida.
- Relevância social do seu trabalho.

2. Quais dos fatores abaixo impedem a sua qualidade de vida no trabalho? Exemplifique e aponte o que motivou a escolha.

- Remuneração.
- Condições de trabalho.
- Utilização e desenvolvimento de suas capacidades.
- Oportunidades de crescimento profissional.
- Integração social na organização.
- Direitos na empresa.
- Equilíbrio entre trabalho e vida.
- Relevância social do seu trabalho.

O que poderia ser feito para melhoria dos fatores indicados acima?