

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: UM ESTUDO DE CASO EM UMA GRANDE EMPRESA DO SETOR METALÚRGICO.

Márcia Viana de Abreu¹, Lucio Flávio Renault de Moraes²

Artigo recebido 04/10/2011. Aprovado em 27/02/2012.

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.

1 Mestre em Administração pela Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo (FPL). marciaviliveira@hotmail.com

2 Doutor em Comportamento Organizacional. Professor do Programa de Pós-Graduação em Administração da Fundação Cultural Dr. Pedro Leopoldo (FPL). renault_moraes@yahoo.com.br

QUALITY OF WORKING LIFE OF PEOPLE WITH DISABILITY: A CASE STUDY IN A LARGE METALLURGICAL COMPANY.

ABSTRACT

This study is aimed at investigating quality of working life of people with disability, having as a base Walton's Theoretical model (1973). The study was directed towards people with visual, hearing and physical disability. The research was of descriptive character, upon studying a case in a large metallurgical company. Quantitative and qualitative research method was adopted, starting by applying questionnaires and conducting interviews. Result analysis permitted satisfactory conclusion of quality of working life 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 working life, the interviewed numbered them in order of importance and declared that opportunity for professional growth was most influential in their quality of working life 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 working life.

Key-words: Quality of working life. People with disability. Visual, hearing and physical disability.

The content of GESTÃO.Org is licensed under a Creative Commons Attribution 3.0 license.

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, o que favorece a contratação da pessoa com deficiência³ (PcD) (BATISTA, 2004).

Heinski (2004) acrescenta ainda mais duas dimensões através das quais se dá a presença das pessoas com deficiência no mercado de trabalho: a estratégica e a legal. 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. A dimensão legal se manifesta quando a contratação da PcD ocorre pela imposição da legislação vigente. No setor privado Brasileiro, a dimensão legal se faz presente pela Lei 8.213, disciplinada pelo Decreto nº 3.298, a chamada “Lei de Cotas”, que estabelece a reserva de vagas nas empresas que possuem acima de 100 funcionários (BRASIL, 1999).

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. Para tanto, faz-se necessário o apontamento de alguns dados acerca da sua atual situação e suas condições de trabalho.

³ Foi utilizado no decorrer deste trabalho o termo “pessoas com deficiência”, por tratar-se, conforme Sasaki (2005), 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.

Predominam nas organizações certas práticas e realidades empresariais, tais como: falta de acessibilidade e de adequação das condições de trabalho; delegação às pessoas com deficiência de atividades simples e repetitivas, com baixo grau de mobilidade e difícil ascensão entre as funções; segregação em setores específicos das empresas; não compreensão do trabalho como importante fator para a melhoria da condição de vida dessas pessoas; empresas que contratam visando apenas melhorar o seu marketing institucional; e outras apenas pela determinação legal (BATISTA, 2004; CARVALHO-FREITAS, 2007; LANCILLOTTI, 2003, ANACHE, 1996).

Nesse contexto, depreende-se que não basta contratar as pessoas com deficiência; é preciso que lhes sejam oferecidos ambientes de trabalho saudáveis e condições para que possam se desenvolver como pessoas e profissionalmente e que lhes possibilitem permanecer na empresa (GIL, 2002). Para tanto, torna-se necessária à ampliação do conhecimento acerca de como as PcDs veem e avaliam a sua qualidade de vida no trabalho.

Com isso, a presente pesquisa teve como objetivo investigar a qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência sob o ponto de vista das mesmas. O modelo teórico escolhido para servir de base para o referido estudo foi o de Walton (1973), que se justifica por sua ampla abrangência o que possibilita um diagnóstico mais completo e atende a complexidade exigida pelo tema.

O texto encontra-se estruturado em seis tópicos, incluindo este introdutório. O segundo e terceiro tópicos compreendem a fundamentação teórica que embasou o trabalho, o quarto trata da metodologia utilizada, o quinto da apresentação e análise dos resultados e o sexto das conclusões obtidas no estudo.

2. 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

peçoais, o Decreto 3.298, de 20 de dezembro de 1999, art. 3º, caracteriza deficiência como “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”.

Em oposição à concepção centrada no indivíduo, evidencia-se a definição da deficiência na perspectiva social. Segundo Omote (1996), o conceito de deficiência nesta perspectiva 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 critérios estabelecidos coletivamente a julga em função do que é considerado normal.

O conceito de deficiência utilizado nesta pesquisa é 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.

2.2 O trabalho para a Pessoa com Deficiência

O trabalho formal constitui um fator de relevância para as pessoas com deficiência, pois proporciona meios de elas se inserirem socialmente, melhora sua condição econômica e aumenta sua participação política (SCHUR, 2002). Ter um emprego faz essas pessoas se sentirem cidadãos completos independentemente de suas limitações (MARTINS, 1996).

Segundo Heinsk (2004), o trabalho para as PcDs 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.

A necessidade de se tornarem produtivas no mercado competitivo, contudo, 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 (ANACHE, 1996).

Para Amaral (1994, p. 132), o trabalho deve passar a ser visto como uma fonte de satisfação

na vida das pessoas com deficiência, de maneira que se abandone 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”.

Com isso, a partir do reconhecimento do trabalho como fator de fundamental importância na vida das PcDs, cresce a necessidade de um maior aprofundamento acerca das questões que envolvem a QVT desses trabalhadores.

3 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida no trabalho constitui uma preocupação humana desde os primórdios de sua existência. Nas primeiras civilizações, já havia a busca por maneiras de se reduzir o esforço físico e trazer satisfação ao trabalhador na execução de sua tarefa (RODRIGUES, 2008).

Os estudos da QVT tiveram início no ano de 1950, com Eric Trist e seus colaboradores, no Tavistock Institute, Inglaterra (TOLFO; PICCININI, 2011). A expressão, contudo, só veio a ser utilizada publicamente no início da década de 1970, pelo professor Louis Davis (MORAES; MARQUES; PEREIRA, 2002).

A partir do ano de 1990, a preocupação com a qualidade de vida levou os pesquisadores a explorarem as condições globais em que se realiza o trabalho. O enfoque ultrapassa os limites da empresa e busca mais equilíbrio entre trabalho e lazer (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. A QVT consolida-se como uma estratégia organizacional necessária à sobrevivência das empresas (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Quanto à tentativa de conceituar o termo Qualidade de Vida no Trabalho, verifica-se a existência de várias definições de diferentes autores. No entanto, 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 (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

Westley (1979) afirma 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).

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.

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.

A partir das diversas definições recebidas pelo termo, vários modelos conceituais foram construídos com a finalidade de entender e explicar a QVT, tendo como modelos teóricos clássicos: Walton (1973) Lippitt (1978), Westley (1979), Hackman e Oldham (1975), Thériault (1980), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983) e Huse e Cummings (1985).

Walton (1973), autor do modelo teórico utilizado nesta pesquisa, 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 e externa.
- **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 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 autoestima do trabalhador.

- Oportunidade de crescimento contínuo e segurança - 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, 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.
- Constitucionalismo (direitos na empresa) - 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, pela necessidade do indivíduo de tempo e energia para o lazer e para a família.
- Relevância social da vida no trabalho - 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 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.

4 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para atingir o objetivo proposto, foi desenvolvida uma pesquisa, caracterizada, quanto à abordagem, como um estudo quantitativo e qualitativo, no sentido de que um complementa o outro (CRESWELL, 2007). Quanto aos fins, a pesquisa foi descritiva, uma vez que se propôs “descrever o comportamento dos fenômenos” (COLLIS e HUSSEY, 2005, p. 25). Quanto aos meios, utilizou-se como estratégia de pesquisa o estudo de caso, que investiga fenômenos contemporâneos em contextos específicos (YIN, 2010).

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 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 visual, auditiva e física e que não possuíam deficiência mental devido às peculiaridades de cada deficiência e da empresa avaliada. Os questionários foram aplicados a toda a população, enquanto as entrevistas foram feitas por meio de uma amostra intencional com 10 respondentes.

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), e 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).

A segunda etapa foi composta de entrevistas com pessoas com deficiência, 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.

A análise de confiabilidade do questionário foi feita com base no coeficiente Alpha de Cronbach. De acordo com Bisquerra (2004), os coeficientes superiores a 0,75 já são altos. Os resultados nesta pesquisa apresentaram-se superiores a este valor, o que atestou a confiabilidade do

instrumento utilizado.

Os dados obtidos pelos questionários foram organizados e submetidos a técnicas estatísticas de análise descritiva e a análise do teor das entrevistas foi realizada a partir da técnica de análise de conteúdo. A seguir, apresentam-se a descrição e interpretação dos resultados da pesquisa.

5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Primeiramente, serão exibidos os dados demográficos e ocupacionais da população pesquisada 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.

5.1 Caracterização dos Pesquisados

Com 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 maior 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).

Verifica-se, também, que, apesar da maioria dos respondentes possuir 2º grau completo, 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.

5.2 Descrição e Análise dos fatores de qualidade de vida no trabalho

Remuneração

O fator “remuneração” foi citado pelos entrevistados como o terceiro critério mais importante para a manutenção de sua QVT. Segundo o ponto de vista dos mesmos, 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).

Verificou-se na média dos resultados quantitativos, que os respondentes estão satisfeitos em relação à sua remuneração e a consideram justa e adequada. Nas entrevistas aplicadas, a maioria das pessoas, também disseram concordar com a remuneração paga pela empresa, principalmente ao que se refere 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 observaram 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.

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).

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).

Com a média dos resultados quantitativos, verifica-se 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.

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 depoimentos a seguir: *“Aqui temos constantes informações e treinamentos sobre segurança [...] se alguém se acidentar é porque não tomou cuidado, não por desconhecimento (PcD3)”*.

Quanto à necessidade de adequação das instalações e equipamentos de trabalho, os deficientes físicos, principalmente, 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 comentário 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.

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)”.

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 QVT.

Com as médias dos resultados, bem como com as entrevistas realizada nota-se que os respondentes estão satisfeitos com as questões que compõem esse fator. Foi possível verificar que não há segregação das pessoas com deficiência em setores separados dos demais 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.

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 (PcD1)”.*

A análise dos dados provenientes dos questionários indica que os respondentes estão satisfeitos. 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: *“a empresa dá chances, só depende da gente; primeiro temos que mostrar trabalho [...] sendo um bom profissional conseguimos crescer [...] (PcD4)”.*

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.

Observa-se também, 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.

Integração social na organização

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.

Os resultados quantitativos indicam que os respondentes estão satisfeitos com a integração social na empresa. O que é corroborado com os dados da entrevista.

Ao serem perguntados sobre a existência de preconceito na empresa, todos afirmaram não existir, mas admitiram certo mal-estar nas relações interpessoais. 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 à 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.

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.

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.

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.

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.

Equilíbrio entre trabalho e vida

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.

Relevância social no trabalho

O fator relevância social no trabalho, no ponto de vista dos entrevistados, também foi salientado como um dos menos relevantes.

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.

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”* (PcD2); *“Lá fora, quando me perguntam onde eu trabalho e eu respondo, as pessoas me respeitam mais”* (PcD10).

5.3 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. 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. Nota-se que há concentração de valores acima de 3,6 pontos, o que explicita a tendência à concordância na QVT (QUADRO 1).

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 desenvolvimento 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
MÉDIA GERAL	4,3393	,49205	3,80	5,77	4,0000	4,0000	4,5795

Quadro 1: Valores dos percentis na estatística descritiva dos construtos - média

Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se ainda, que 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.

6 CONCLUSÃO, LIMITAÇÕES DA PESQUISA E RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

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).

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.

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 maior 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 forma de obterem 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, 2010). 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.

REFERENCIAS

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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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.

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

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.

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.

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.

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. **Implicações do treinamento na qualidade de vida e estresse no trabalho**. Belo Horizonte: CEPEAD/FACE, 2002 (Relatório de pesquisa).

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.

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

RODRIGUES M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 11. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2008.

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.

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

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

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. A qualidade de Vida no Trabalho nas melhores empresas para trabalhar no Brasil: descompassos entre teoria e prática. Cap. 6. 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.

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. 4.ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.