



Universidade Federal de Campina Grande  
Centro de Humanidades  
Unidade Acadêmica de Administração e Contabilidade

**ESTUDO COMPARATIVO ENTRE O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DAS  
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM RELAÇÃO AO DOS DEMAIS  
FUNCIONÁRIOS: O CASO DA ASA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA.**

**RODRIGO CLIDÓRIO VIEIRA PORDEUS**

Campina Grande - 2009

**RODRIGO CLIDÓRIO VIEIRA PORDEUS**

**ESTUDO COMPARATIVO ENTRE O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DAS  
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM RELAÇÃO AO DOS DEMAIS  
FUNCIONÁRIOS: O CASO DA ASA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA.**

Relatório de Estágio Supervisionado apresentado ao curso de Bacharelado em Administração da Universidade Federal de Campina Grande, em cumprimento parcial das exigências para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Gustavo Maurício Filgueiras Nogueira, Dr.

Campina Grande – 2009

**RODRIGO CLIDÓRIO VIEIRA PORDEUS**

**ESTUDO COMPARATIVO ENTRE O NÍVEL DE SATISFAÇÃO DAS  
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM RELAÇÃO AO DOS DEMAIS  
FUNCIONÁRIOS: O CASO DA ASA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA.**

**Relatório aprovado em \_\_\_\_\_ de novembro de 2009.**

---

**Prof. Gustavo Maurício Filgueiras Nogueira, Dr.**  
Professor Orientador

---

Professor Examinador

---

Professor Examinador

Campina Grande – 2009

*Aos meus queridos avôs e avós,  
por me deixaram belas lições de vida!*

*Aos meus pais e irmãos, que sempre contribuíram  
para a edificação do meu caráter através do  
amor, carinho e afeto partilhados diariamente.*

*Aos demais familiares e aos amigos, por me  
acompanharem no desfrutar dos momentos alegres,  
e no sofrer dos dias de tribulações.*

*E a todas as pessoas com deficiência que vivem por  
esse Brasil afora, pois são exemplos de vida num país  
tão marcado por preconceitos e desigualdades sociais!*

## **AGRADECIMENTOS**

Ao orientador Prof. Gustavo Maurício Filgueiras Nogueira, por toda paciência, colaboração, cobrança, empenho, confiança e otimismo depositados nesse trabalho, que foi enriquecido pela brilhante visão de um professor que é apaixonado pelo seu ofício;

À ASA Indústria e Comércio Ltda., por meio de Kermerson Dias, que se mostrou totalmente disposto a colaborar com a realização da pesquisa, permitindo a rápida aplicação dos questionários e fornecendo informações referentes à empresa;

Ao nobre amigo Glauco, por ter intermediado o contato junto à ASA;

À professora Hildegardes Santos, por fazer despertar em mim o fascínio pela área de Gestão de Pessoas;

Ao colega Tarcísio Bruno, pelo companheirismo demonstrado durante o período de graduação e aos demais que fizeram parte dessa trajetória de cinco anos;

À minha família, que me proveu do sustento necessário para chegar até o fim desse projeto;

E principalmente a DEUS, pelo dom da vida e por todas as maravilhas e bençãos a mim proporcionadas!

PORDEUS, Rodrigo Clidório Vieira. **Estudo Comparativo Entre o Nível de Satisfação das Pessoas com Deficiência em Relação ao dos Demais Funcionários: O Caso da ASA Indústria e Comércio Ltda.** 73 f. Relatório de Estágio Supervisionado (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal de Campina Grande, Paraíba, 2009.

## RESUMO

A Lei Federal nº. 8.213/1991 instituiu a reserva de cargos para pessoas com deficiência no quadro funcional de empresas que possuem a partir de 100 funcionários. Apesar da existência dessa legislação, é notória a insuficiência da mesma para a devida garantia da empregabilidade e de condições adequadas de trabalho para as pessoas com deficiência. O nível de satisfação dessas pessoas foi o maior objeto de estudo da presente pesquisa, que procurou descrever as percepções dos funcionários da ASA Indústria e Comércio Ltda., segundo diversos fatores de Qualidade de Vida no Trabalho, fazendo uma relação entre as perspectivas das pessoas com deficiência e os demais funcionários dessa empresa. No que envolve os procedimentos metodológicos, foi realizada uma pesquisa descritiva, através da forma de um estudo de caso, sendo utilizado o questionário como instrumento para a coleta dos dados, onde o modelo do mesmo foi o Inventário de Satisfação com Fatores de Qualidade de Vida – ISQVT, adaptado por Carvalho-Freitas a partir do modelo proposto por Walton (1973). A pesquisa identificou que as pessoas consultadas apresentam uma expectativa satisfatória quanto à maior parte das dimensões abordadas, porém, em algumas características como os relativos aos fatores remuneração e crescimento profissional, foram apresentados alguns índices negativos. Também foi constatado que as pessoas com deficiência pesquisadas possuem uma maior sensibilidade quanto aos fatores pertinentes às condições de trabalho e ao equilíbrio entre o trabalho e o espaço total de vida.

**Palavras-Chave:** Pessoa com deficiência; Qualidade de vida no trabalho; Satisfação.

## ABSTRACT

The Brazilian federal law # 8213/1991 established the reservation of posts for handicapped people on the staff of companies that have from 100 employees. Despite this legislation, there is a notorious lack of care due to ensuring employability and adequate working conditions for people with disabilities. The level of satisfaction of those people was the largest object of this research study, which sought to describe the perceptions of the ASA Industria e Comercio Ltda., According to several factors, Working Quality of Life, making a relationship between the perspectives of handicapped people and other employees of that company. In that involves the procedures, was conducted a descriptive, by way of a case study, the questionnaire being used as a tool for data collection, where the model of the same was the valuation Satisfaction Inventory with Working Quality of Life factors - SIWQL, adapted by Carvalho-Freitas (2007) from the model proposed by Walton (1973). The survey showed that the respondents have an expectation satisfying as most of the dimensions addressed, however, some features such as factors relating to pay and professional growth, there have been some negative trends. The study also found that handicapped people surveyed have a greater sensitivity than the other employees about the factors relevant to working conditions and the balance between work and the total space of life.

**Keywords:** Handicapped; Working Quality of Life; Satisfaction.

## LISTA DE TABELAS

TABELA 01: Pessoa com Deficiência X Nível de Formação Escolar.....	37
TABELA 02: Pessoa com Deficiência X Posição na Empresa.....	37
TABELA 03: Pessoa com Deficiência X Comando.....	38
TABELA 04: Pessoa com Deficiência X Tempo na Empresa .....	38
TABELA 05: Pessoa com Deficiência X Salário.....	39
TABELA 06: Pessoa com Deficiência X Comparação Entre o Salário Recebido e as Atividades Desempenhadas.....	39
TABELA 07: Pessoa com Deficiência X Comparação Entre o Salário Recebido e o Salário dos Colegas de Trabalho .....	39
TABELA 08: Pessoa com Deficiência X Benefícios (plano de saúde, seguros etc.).....	40
TABELA 09: Pessoa com Deficiência X Jornada de Trabalho.....	41
TABELA 10: Pessoa com Deficiência X Recursos que a Instituição Oferece Para o Desempenho das Atividades.....	41
TABELA 11: Pessoa com Deficiência X Grau de Segurança Pessoal (ausência de risco de acidentes) na Realização das Atividades .....	41
TABELA 12: Pessoa com Deficiência X Condições Físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do Local de Trabalho.....	42
TABELA 13: Pessoa com Deficiência X Adequação das Instalações Para a Realização do Trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.) .....	42
TABELA 14: Pessoa com Deficiência X Equipamentos Para se Desenvolver o Trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.) .....	43
TABELA 15: Pessoa com Deficiência X Informações Sobre Saúde e Segurança.....	43
TABELA 16: Pessoa com Deficiência X Liberdade de Ação Para Execução do Trabalho....	44
TABELA 17: Pessoa com Deficiência X Grau de Liberdade na Tomada de Decisões em Relação às Atividades Desempenhadas.....	44
TABELA 18: Pessoa com Deficiência X Oportunidades Para Aplicação, no Trabalho, dos Conhecimentos e/ou Habilidades .....	45
TABELA 19: Pessoa com Deficiência X Oportunidades, no Trabalho, Para Realização de Atividades Desafiantes e Criativas .....	45
TABELA 20: Pessoa com Deficiência X Possibilidades Para Realização de Atividades do Início ao Fim no Cargo.....	45
TABELA 21: Pessoa com Deficiência X Informações, Relativas ao Trabalho, que o Funcionário tem Acesso Para a Realização de Suas Atividades do Início ao Fim.....	46
TABELA 22: Pessoa com Deficiência X Oportunidades de Promoção, que a Instituição Oferece, Para Progressão na Carreira .....	47
TABELA 23: Pessoa com Deficiência X Oportunidades, que a Instituição Oferece, Para o Desenvolvimento de Novos Conhecimentos e/ou Habilidades Relativas à Função .....	47
TABELA 24: Pessoa com Deficiência X Possibilidades Para Aplicação dos Conhecimentos Adquiridos (nos cursos realizados) no Desenvolvimento das Atividades.....	48
TABELA 25: Pessoa com Deficiência X Oportunidades de “Crescimento” Como Pessoa Humana na Realização do Trabalho .....	48
TABELA 26: Pessoa com Deficiência X Oportunidades, Oferecidas Pela Instituição, Para o Desenvolvimento de Novas Habilidades (cursos, planejamento, de carreira, etc.).....	48
TABELA 27: Pessoa com Deficiência X Segurança Quanto ao Futuro na Instituição.....	49
TABELA 28: Pessoa com Deficiência X Relacionamento Social com os Superiores.....	50
TABELA 29: Pessoa com Deficiência X Relacionamento Social com os Colegas de Área de Trabalho.....	50

TABELA 30: Pessoa com Deficiência X Relacionamento Social Entre os Diversos Grupos de Trabalho da Instituição .....	50
TABELA 31: Pessoa com Deficiência X Clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) Percebido no Local de Trabalho .....	51
TABELA 32: Pessoa com Deficiência X Maneira Como os Conflitos são Resolvidos na Instituição .....	51
TABELA 33: Pessoa com Deficiência X Apoio Recebido dos Superiores no Desenvolvimento do Trabalho .....	52
TABELA 34: Pessoa com Deficiência X Tratamento Justo dos Superiores.....	52
TABELA 35: Pessoa com Deficiência X Respeito aos Direitos Estabelecidos pela Lei.....	53
TABELA 36: Pessoa com Deficiência X Respeito que a Instituição Demonstra ao Direito de Inclusão no Trabalho da Pessoa com Deficiência .....	53
TABELA 37: Pessoa com Deficiência X Liberdade de Reivindicação dos Direitos Assegurados por Lei .....	54
TABELA 38: Pessoa com Deficiência X Respeito ao Direito de Pertencer ao Sindicato Referente à Classe de Trabalho .....	54
TABELA 39: Pessoa com Deficiência X Empenho da Instituição em Implementar as Sugestões dos Funcionários.....	54
TABELA 40: Pessoa com Deficiência X Espaço de Tempo que o Trabalho Ocupa na Vida do Funcionário.....	55
TABELA 41: Pessoa com Deficiência X Tempo que Resta, Depois do Trabalho, Para Dedicar-se ao Lazer .....	56
TABELA 42: Pessoa com Deficiência X Equilíbrio Entre Trabalho e Lazer .....	56
TABELA 43: Pessoa com Deficiência X Respeito, por Parte da Instituição, à Privacidade Após a Jornada de Trabalho .....	56
TABELA 44: Pessoa com Deficiência X Respeito que a Sociedade Atribui à Instituição .....	57
TABELA 45: Pessoa com Deficiência X Responsabilidade Social do Trabalho.....	58
TABELA 46: Pessoa com Deficiência X Oportunidade de Ajudar Outras Pessoas no Trabalho.....	58
TABELA 47: Pessoa com Deficiência X Importância das Atividades Realizadas.....	58
TABELA 48: Pessoa com Deficiência X Atividades Desempenhadas no Exercício da Função.....	59
TABELA 49: Pessoa com Deficiência X Sensação de Estar Contribuindo Para com a Sociedade na Realização das Atividades.....	59
TABELA 50: Índice Geral do Inventário de Satisfação com Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho – ISQVT .....	60

## **LISTA DE SIGLAS**

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística;

ISQVT: Inventário de Satisfação com Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho;

PCD: Pessoas com Deficiência;

PSD: Pessoas sem Deficiência;

QVT: Qualidade de Vida no Trabalho.

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	12
<b>1.1. Problema de Pesquisa</b> .....	13
<b>1.2. Objetivos</b> .....	13
<b>1.2.1. Objetivo Geral</b> .....	13
<b>1.2.2. Objetivos Específicos</b> .....	14
<b>1.3. Justificativa</b> .....	14
<b>1.4. A EMPRESA: ASA Indústria e Comércio Ltda.</b> .....	15
<b>1.4.1. Histórico e Caracterização da Empresa</b> .....	15
<b>1.4.2. Visão</b> .....	15
<b>1.4.3. Missão</b> .....	16
<b>1.4.4. Valores ASA</b> .....	16
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	17
<b>2.1. Satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho</b> .....	17
<b>2.2. Motivação</b> .....	25
<b>2.3. Pessoas com Deficiência</b> .....	27
<b>2.3.1. Terminologia e Conceito</b> .....	27
<b>2.3.2. Reserva Legal de Cargos ou Lei de Cotas – Disposições Gerais</b> .....	33
<b>3. METODOLOGIA</b> .....	34
<b>3.1. Tipologia da Pesquisa</b> .....	34
<b>3.2. Métodos da Pesquisa</b> .....	34
<b>3.3. Coleta de Dados</b> .....	35
<b>3.4. População e Amostra</b> .....	35
<b>3.5. Tratamento e Análise dos Dados</b> .....	36
<b>4. APRESENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS</b> .....	37
<b>4.1. Bloco I: Dados Pessoais</b> .....	37
<b>4.2. Bloco II: Remuneração</b> .....	38
<b>4.2.1. Índice Médio do Fator: Remuneração</b> .....	40
<b>4.3. Bloco III: Condições de Trabalho</b> .....	40
<b>4.3.1. Índice Médio do Fator: Condições de Trabalho</b> .....	43
<b>4.4. Bloco IV: Uso e Desenvolvimento das Capacidades</b> .....	43
<b>4.4.1. Índice Médio do Fator: Desenvolvimento das Capacidades</b> .....	46
<b>4.5. Bloco V: Oportunidades de Crescimento Profissional</b> .....	46
<b>4.5.1. Índice Médio do Fator: Oportunidade de Crescimento Profissional</b> .....	49
<b>4.6. Bloco VI: Integração Social na Organização</b> .....	49
<b>4.6.1. Índice Médio do Fator: Integração Social na Organização</b> .....	52
<b>4.7. Bloco VII: Direitos na Instituição</b> .....	52
<b>4.7.1. Índice Médio do Fator: Direitos na Instituição</b> .....	55
<b>4.8. Bloco VIII: Equilíbrio Trabalho e Vida</b> .....	55
<b>4.8.1. Índice Médio do Fator: Equilíbrio Trabalho e Vida</b> .....	57
<b>4.9. Bloco IX: Relevância do Trabalho</b> .....	57
<b>4.9.1. Índice Médio do Fator: Relevância do Trabalho</b> .....	59
<b>4.10. Índice Geral do Inventário de Satisfação com Fatores de QVT – ISQVT</b> .....	60
<b>5. CONCLUSÕES</b> .....	63
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	66
<b>APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO JUNTO AOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA ASA</b> .....	69

## 1. INTRODUÇÃO

Segundo dados divulgados em 2003 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), referentes ao Censo Demográfico de 2000, cerca de 14,5% da população brasileira possui algum tipo de deficiência, o que corresponde a 24,5 milhões de pessoas. Especificamente no Estado da Paraíba, 18,76% da população total possui algum tipo de deficiência, sendo o estado que apresenta o maior índice de pessoas com deficiência (PCD). Todavia, ao se levar em conta o quesito “mercado de trabalho”, num universo de 26 milhões de trabalhadores formais ativos no Brasil, 537 mil são pessoas com deficiência, significando apenas 2,05% do total de empregados, sendo que 29,05% deles são miseráveis e 27,61% não apresentam nenhuma escolaridade.

Essa baixa porcentagem de pessoas com deficiência no mercado de trabalho indica os obstáculos que essas pessoas enfrentam para se incluírem no mesmo. Muitos estudos revelam que esses obstáculos se relacionam à falta de informação sobre a verdadeira capacidade de trabalho dessas pessoas, além da desinformação sobre o que realmente seja deficiência (OLIVEIRA, 1993; ANACHE, 1996; MANTOAN, 1997).

A Constituição brasileira visa amparar as pessoas com deficiência e acidentadas, devido a isso, existe reserva de cargos e a proibição de toda discriminação pertinente à remuneração e critério de admissão dos amparados, num processo mais conhecido como Lei de Cotas. Segundo a Lei nº 7.853, de 1989, e o artigo 93 da Lei nº 8.213, de 1991, e o Decreto nº. 3.298, de 1999 e Decreto nº. 5.296, de 2004, a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho deve seguir os parâmetros onde as empresas com até 200 empregados devem preencher 2% de seus cargos com portadores de deficiência (ou reabilitados pela Previdência Social), as empresas de 201 a 500 empregados, 3%, de 501 a 1.000 empregados, 4% e mais de 1.000 empregados, 5%.

A reserva de vagas é obrigatória, porém, apenas para as empresas com um número mínimo de 100 funcionários, que correspondem a uma minoria entre as organizações produtivas nacionais, segundo dados do IBGE. Pelo fato de a Lei nº 8.213/1991 não dispor de qualquer outra orientação em relação aos procedimentos de seleção e contratação de pessoas com deficiência, decerto ficará a cargo dessas empresas a escolha daqueles onde as implicações dessa contratação convertam-se em um menor custo. Há questionamentos em relação à formação profissional dessa fração da população, assim como dos próprios meios de reabilitação profissional (FILHO, A. N. B., 2005).

## **1.1. Problema de Pesquisa**

Mesmo a edição da Lei nº. 8.213/1991 instituindo a reserva de cargos para pessoas portadoras deficiência no quadro funcional das empresas brasileiras com 100 ou mais funcionários, e a Ordem de Serviço Conjunta nº 90, de 1998, estabelecendo critérios para a fiscalização de cumprimento do estabelecido na lei pelo setor competente do INSS, é notória a insuficiência dessas reservas de vagas para a devida garantia da empregabilidade da pessoa com deficiência, tampouco, se estando empregada, para a garantia de uma condição adequada de trabalho. As inquietações provenientes dessa idéia geram questionamentos quanto à capacidade das empresas brasileiras em empregar de forma adequada pessoas com deficiência. (FILHO, A. N. B., 2005).

O presente estudo propõe-se a descrever as expectativas dos funcionários portadores de deficiência segundo os aspectos dos fatores concernentes à qualidade de vida, analisando o impacto destes sobre a satisfação no ambiente de trabalho.

Diante desse encadeamento de idéias, o suporte problemático que fundamenta esse estudo apresenta-se na forma da seguinte questão: De que maneira a mensuração do nível de satisfação dos funcionários pode contribuir para uma maior motivação e desempenho no trabalho através de um conhecimento mais amplo dos fatores de QVT?

## **1.2. Objetivos**

Visando responder o problema de pesquisa, foram determinados os seguintes objetivos para este trabalho.

### **1.2.1. Objetivo Geral**

O estudo tem como objetivo geral diagnosticar o nível de satisfação com fatores de QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) das pessoas com deficiência que atuam na Empresa ASA, identificando os fatores que incidem sobre a motivação das mesmas, compreendendo as possíveis diferenças entre as perspectivas dessas pessoas em relação às dos demais funcionários.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- a) Medir o nível de satisfação dos colaboradores em relação ao fator remuneração;
- b) Identificar se as condições de trabalho asseguram a manutenção da segurança e da saúde do trabalhador;
- c) Averiguar de que forma as capacidades humanas são desenvolvidas e aproveitadas no processo total de trabalho;
- d) Avaliar até que ponto os empregados têm oportunidade de crescimento e segurança profissional;
- e) Apresentar como se dá a integração social na organização e qual a relação dessa variável sobre o nível de satisfação dos funcionários;
- f) Indicar se os direitos institucionais são devidamente cumpridos e respeitados;
- g) Verificar o equilíbrio entre o trabalho e os demais espaços da vida do trabalhador;
- h) Descrever o grau de relevância do trabalho na vida dos funcionários.

### **1.3. Justificativa**

Diante dessas constatações, é gerada uma importante questão no que concerne ao estudo da inclusão e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: a perspectiva do ambiente em que estão introduzidas. Que consiste na maneira como são dispostas as condições de trabalho e suas colaborações ou impedimentos na inserção e no melhor rendimento dessas pessoas nas organizações.

Esses fatos ensejam estudos e investigações com o fim de identificar as dimensões do espaço de trabalho e as expectativas dos que compõem o mesmo, em relação aos diversos âmbitos da qualidade de vida no trabalho, que influenciam de forma significativa no contexto humano e organizacional.

## **1.4. A EMPRESA: ASA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA.**

### **1.4.1. Histórico e Caracterização da Empresa**

A ASA Indústria e Comércio Ltda., conforme divulgação da própria empresa, é uma organização focada na estimulação da produtividade, no desenvolvimento de idéias e no bem-estar das pessoas. Em atuação, há mais de 78 anos, é hoje uma grande indústria brasileira, que contribui economicamente para o desenvolvimento do país, através da geração de empregos diretos e indiretos.

A empresa conta com três unidades fabris, localizadas em Pernambuco e na Paraíba, responsáveis pela produção de cerca de 210 itens nos segmentos de alimento, bebida, higiene e limpeza. A sua produção chega a todo o Brasil e também a países da América do Sul, América Central, África e Europa. A ASA diz estar em busca de um alto padrão de qualidade, por trabalhar com rigorosos critérios de responsabilidade social e ambiental. Algumas de suas marcas são: Vitamilho, Palmeiron, Bem-te-vi, Invicto, Baby&Baby, Bomilho, Pétala, Certo e Flamengo.

A Fábrica de Campina Grande hoje conta com 295 funcionários, dentre eles, 6 são Pessoas com Deficiência.

O objetivo da organização, assim como explícito pela própria ASA, é fazer com que as pessoas tenham mais qualidade de vida e facilidade no dia-a-dia através de seus produtos. Para alcançar esse propósito, ela desenvolve novos produtos e aperfeiçoa os que já estão no mercado.

A ASA Indústria e Comércio Ltda. afirma que os seus negócios são conduzidos de forma íntegra, com respeito aos funcionários, parceiros comerciais, consumidores e o Meio Ambiente. Para a empresa, o objeto de maior importância é o bem-estar das pessoas.

Próxima das comunidades em que atua, a ASA patrocina projetos culturais, esportivos e educacionais, em algumas regiões do Brasil.

### **1.4.2. Visão**

A ASA tem como visão organizacional tornar-se o mais competitivo grupo brasileiro em higiene, limpeza, alimentos, e bebidas.

### 1.4.3. Missão

A missão da empresa consiste em desenvolver, produzir, comercializar e distribuir produtos e soluções com qualidade e lucratividade que atendam às necessidades do mercado.

### 1.4.4. Valores

Segundo textos fornecidos pela própria empresa, os valores da ASA são os seguintes:

**Cliente/Consumidor.** A ASA atende às necessidades de seus clientes e consumidores, através de uma relação baseada na transparência, no diálogo e no respeito.

**Fornecedores.** A ASA cumpre seus compromissos com seus fornecedores e exige produtos e serviços com qualidade, preço e pontualidade.

**Comunidade e Meio Ambiente.** A ASA respeita a comunidade e o meio ambiente, contribuindo para o seu desenvolvimento e preservação.

**Tecnologia e produtos.** A ASA desenvolve e inova seus produtos e processos, utilizando pesquisas e novas tecnologias.

**Colaboradores.** A ASA valoriza seus colaboradores e oferece condições para seu desenvolvimento pessoal e profissional.

**Lucratividade.** A ASA busca na lucratividade seu crescimento e continuidade.

### 1.4.5. Preocupações Ambientais

A empresa desenvolve o projeto ambiental "Mundo Limpo. Vida Melhor" que coleta e recicla o óleo utilizado em bares, restaurantes e domicílios. O "Mundo Limpo. Vida Melhor" tem o papel social de contribuir para o IMIP com doações financeiras proporcionais ao óleo coletado.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação do trabalho em questão, visando embasar teoricamente a área e o problema de estudo, segue três principais vertentes: inicialmente são explorados os conceitos de satisfação e qualidade de vida no trabalho; num segundo momento, é levado em consideração o âmbito dos estudos motivacionais que têm importante papel e ampla influência sobre os estudos sobre qualidade de vida e satisfação no trabalho; por fim, são descritas conceitos sobre o público alvo dessa pesquisa, as pessoas com deficiência.

### 2.1. Satisfação e Qualidade de Vida no Trabalho

Segundo Wagner III e Hollenbeck (1999), a satisfação no trabalho pode ser conceituada da seguinte forma:

A satisfação no trabalho pode ser considerada resultado da percepção da realização de valores importantes referentes ao próprio trabalho; é, portanto, um sentimento agradável no trabalho realizado. Este teórico considera três elementos chaves para a satisfação no trabalho: valores, importância dos valores e percepção (WAGNER III e HOLLENBECK, 1999 *apud* GAMA, p. 4).

A satisfação enquanto uma função de valores “são ‘exigências subjetivas’, existentes na mente da pessoa” (WAGNER III & HOLLENBECK, 1999, *apud* GAMA, p. 4).

Em relação ao fator importância da satisfação no trabalho, é fundamental determinar o grau de satisfação no trabalho através das diferenças atribuídas aos valores, pois, por exemplo, um colaborador “pode valorizar mais a segurança no trabalho” (WAGNER III & HOLLENBECK, 1999, *apud* GAMA, p. 4), ou um outro colaborador “pode preferir um trabalho que permita viajar bastante” (*idem*). Dessa maneira, a relevância dos valores diferencia-se de uma pessoa para outra.

O terceiro elemento chave da definição de satisfação no trabalho segundo Wagner III & Hollenbeck (1999) é a percepção, que pode não refletir com total precisão a realidade material. Dessa maneira, quando a percepção não reflete a realidade é necessário “atentar para a percepção que o indivíduo tem na situação” (WAGNER & HOLLENBECK, 1999, *apud* GAMA, p. 4). “Ainda segundo Wagner III e Hollenbeck (1999) a satisfação está fundamentada na percepção da atual circunstância em relação aos valores” (GAMA, p. 4).

Para outro importante estudioso, Robbins (1999 *apud* Gama), a satisfação no trabalho se tornou uma variável dependente – fator-chave do que se quer explicar ou prever sendo afetado por algum outro fator – primária, em virtude de dois motivos: a relação explicada por

elementos do desempenho e as primazias de valores. Assim, a satisfação no trabalho é “atitude geral de um indivíduo em relação ao seu trabalho” (ROBBINS, 1999, *apud* GAMA, p.4) e ainda “representa uma atitude mais do que um comportamento” (ROBBINS, 1999, *apud* Gama, p. 4), “A satisfação no trabalho é uma atitude que reflete o grau segundo o qual as pessoas se sentem de forma positiva ou negativa com relação ao trabalho e às suas várias facetas” (SCHERMERHORN JR, HUNT & OSBORN, 1999, *apud* GAMA, p.4). É, pois, “uma atitude, ou resposta emocional, às tarefas de trabalho assim como às condições físicas e sociais do local de trabalho” (SCHERMERHORN JR, HUNT & OSBORN, 1999, *apud* GAMA, p.5).

Segundo Robbins (1999, *apud* Gama) existe duas abordagens metodológicas significativas usadas para medir o nível de satisfação dos funcionários em uma empresa: a *classificação global única* e a *contagem de somatório*.

A primeira abordagem leva em consideração a satisfação a partir da análise de um único questionamento, como por exemplo: considerando o “todo” da empresa, o funcionário está satisfeito com seu emprego? No que diz respeito à *contagem de somatório*, abordagem sobre soma das facetas do trabalho, pode ser considerada mais eficiente, uma vez que busca entender cada um dos colaboradores, por meio dos sentimentos que afloram no decorrer da operacionalização de suas tarefas dentro da organização (ROBBINS, 1999, *apud* GAMA, p. 5).

Para se chegar a um resultado satisfatório a empresa tem de atentar para certos elementos-chave, tais como: “a natureza do trabalho, supervisão, pagamento atual, oportunidades de promoção e relações com os colegas” (ROBBINS, 1999, *apud* GAMA, p. 5).

Dentro do campo de pesquisas relacionadas à satisfação no trabalho, é de essencial importância a compreensão da evolução dos estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Carvalho-Freitas e Marques (2008) afirmam que as origens dos estudos de *qualidade de vida no trabalho* estão ligadas à pesquisa realizada durante cinco anos (1927-1932) na oficina de Hawthorne, da Companhia Western Electric, em Chicago, por Elton Mayo, onde, pela primeira vez nos estudos organizacionais, tornou-se clara a preocupação com o desenvolvimento e satisfação dos trabalhadores. As contribuições mais relevantes dos estudos de Mayo (1968) foram:

Constatação da influência dos grupos informais no comportamento dos indivíduos no trabalho; Verificação de que o aumento da satisfação no trabalho estava relacionado com a maior produtividade do grupo; Constatação de que a satisfação no trabalho estava relacionada à maior autonomia e controle sobre o ritmo de trabalho; Constatação de que as relações humanas entre os trabalhadores e seus supervisores, e dos trabalhadores entre si, influenciavam de maneira vital o comportamento no trabalho; E verificação de que a motivação, o espírito e o moral de grupo, a

cooperação, o reconhecimento, a integração, a participação e a satisfação das necessidades sociais e psicológicas eram fatores relevantes no entendimento das relações de trabalho (MAYO, 1968, *apud* CARVALHO FREITAS & MARQUES, 2008, p. 267).

Contudo, foi a partir de 1950, em Londres, que se deu o marco inicial dos estudos sobre *qualidade de vida no trabalho*, através das pesquisas de Eric Trist e do Instituto Tavistock, que deram início a uma abordagem sócio-técnica quanto à organização do trabalho, a partir da satisfação do trabalhador no que concerne ao trabalho. Durante este mesmo período, Louis Davis e alguns colaboradores fizeram, nos Estados Unidos, pesquisas com o intuito de alterar as “linhas de montagens”, para que a vida dos operários fosse mais agradável e satisfatória (HUSE & CUMMINGS, 1985).

A maioria dos estudos que deram início ao movimento de *qualidade de vida no trabalho* foi desenvolvida na década de 1960, onde a conscientização dos trabalhadores, aliada ao crescimento das responsabilidades sociais das empresas, levaram os estudiosos e gestores organizacionais a se preocuparem com a QVT e a buscarem melhores formas de realização do trabalho (HUSE & CUMMINGS, 1985).

Porém, foi por volta da década de 1980 que os programas de QVT se fortaleceram a nível mundial, principalmente pela influência do modelo industrial japonês e da necessidade de compatibilização entre qualidade e produtividade do produto com a preservação da qualidade de vida dos trabalhadores (CARVALHO FREITAS & MARQUES, 2008).

Burke e Cooper (2000) afirmam que foi nos anos de 1980 que a ênfase na cultura empresarial ganhou força, bem como nas privatizações, nas fusões e aquisições, nas alianças estratégicas, na reengenharia e na introdução do livre mercado. Segundo esses autores, mesmo esta época tendo apresentado um crescimento na competitividade econômica em certos países, surgiram os primeiros indícios de tensão: os conceitos de *stress* e *burn-out* foram inseridos no vocabulário do universo que envolve o trabalho. No fim da década de 1980 e início da década de 1990, a economia ocidental ganhou destaque pela recessão e pela idéia de privatização do setor estatal, levando às mais fortes alterações no mercado de trabalho desde o período de Revolução Industrial. Já nos anos de 1990, prevaleceram as conseqüências da crise e a mobilização para se tentar sair da mesma, acontecendo, assim, demissões nas organizações, *downsize*, horizontalização dos níveis hierárquicos na busca pelo “tamanho certo”, acarretando a privação de trabalho para inúmeros trabalhadores e a criação de um clima de insegurança por parte dos que ainda estavam empregados.

Em meio a este panorama, muitas abordagens investigativas a respeito da qualidade de vida no trabalho foram criadas, o que revela a clarividência da importância desse

assunto há muitas décadas. Porém, para Hofstede (1984) os estudos que envolvem a QVT são limitados no que concerne à universalização dos fatores ditos necessários à satisfação do trabalhador, por causa de diferenças quanto às atitudes que envolvem o trabalho em países diversos. A pesquisa desse estudioso identifica a relatividade cultural em relação a atitudes ligadas ao poder, à maneira de conviver com a incerteza, ao individualismo e a dimensões comumente relacionadas à masculinidade (HOFSTEDE, 1984). Além disso, os programas associados à *qualidade de vida no trabalho* também recebem críticas por serem tratados como instrumentos que controlam as pessoas nas organizações (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2008).

Apesar das críticas sofridas, o movimento de *qualidade de vida no trabalho* apresenta modelos de grande utilidade no esclarecimento da relação indivíduo-organização e na verificação de condições que garantam a preservação de direitos e da maior democratização nas relações que envolvem o trabalho (CARVALHO-FREITAS & MARQUES, 2008).

Os modelos mais significativos pertinentes à análise e gestão da *qualidade de vida no trabalho* utilizados no meio acadêmico e nas organizações abordam fatores concebidos como “relevantes na manutenção e desenvolvimento de ambientes de trabalho em que a humanização das relações e o respeito às necessidades do trabalhador são considerados” (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2008, p. 271).

Vários autores marcaram os estudos referentes aos modelos de análise e gestão de QVT. Dentre os tantos, alguns ganharam destaque: Walton (1973), cujo modelo tem sido utilizado em pesquisas que contemplam a satisfação das pessoas com deficiência no trabalho, a exemplo do trabalho acadêmico em questão, Hackman e Oldham (1975), Lippit (1978), Westley (1979), Theriault (1980), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983) e Huse e Cummings (1985).

Walton (1973) merece uma atenção especial no contexto da *qualidade de vida no trabalho*, pois o mesmo busca regulamentar os direitos de minorias e assegurar saúde, segurança e garantia no trabalho, fatores considerados indispensáveis para a inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Esse autor investiga a amplitude do conceito e a complexidade de separar e identificar os atributos que interferem na QVT (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2008).

Walton (1973) levanta certos questionamentos relevantes e que dão fundamento aos seus oito “critérios para a QVT”:

Como deveria a Qualidade de Vida no Trabalho ser conceituada e como ela pode ser medida?; Quais são os critérios apropriados e como eles são inter-relacionados?;

Como cada um é relacionado à produtividade?; São estes critérios uniformemente destacados em todos os grupos de trabalho? (WALTON, 1973, p. 11).

O autor elenca, portanto, oito fatores que afetariam a *qualidade de vida no trabalho*, a saber (WALTON, 1973):

1. *Compensação justa e adequada*. A justa distribuição de compensação está ligada à adequação da remuneração ao trabalho realizado, à equidade interna (equilíbrio entre as remunerações dentro da organização) e à equidade externa (equilíbrio com as remunerações do mercado de trabalho).

Renda adequada: a venda de um trabalho de horário integral encontra padrões determinados de suficiência ou o padrão subjetivo do receptor? Compensação justa: o salário recebido por certo trabalho leva uma relação apropriada com o salário recebido por outro trabalho? (WALTON, 1973, p. 13).

2. *Condições de segurança e saúde no trabalho*. Abrange as dimensões, jornada de trabalho e ambiente físico propício para a saúde e bem-estar do indivíduo.

[...] horários razoáveis reforçados por um período normal de trabalho padronizado; condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças e danos; limite de idade imposto quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de uma certa idade (WALTON, 1973, p. 13).

3. *Utilização e desenvolvimento de capacidades*. Envolve a disponibilização de oportunidades para satisfação das necessidades de utilização de habilidades e conhecimentos do trabalhador, desenvolvimento da autonomia no trabalho, autocontrole e de obtenção das informações e perspectivas referentes ao processo total do trabalho, assim como o *feedback* do seu rendimento. Walton (1973) acredita que o trabalho “tem tendido a ser fracionado, inábil e firmemente controlado” (p. 13).

4. *Oportunidades de crescimento contínuo e segurança*. Abarca as possibilidades de carreira que são concedidas na organização, o crescimento e o desenvolvimento pessoal, além da segurança em relação à permanência no emprego de maneira longa.

Aplicação respectiva: a expectativa de usar o conhecimento e as habilidades expandidas e recém-adquiridas em atribuições de trabalho futuro; Desenvolvimento: a extensão em que as atividades atuais de alguém contribuem para manter e expandir sua capacidade antes de levá-lo à obsolescência; Oportunidades de progresso: a avaliação das oportunidades ou de carreiras reconhecidas pelos semelhantes membros da família ou associados; Segurança: a segurança de emprego ou de renda associada ao trabalho do trabalhador (WALTON, 1973, p. 14)

5. *Integração social na organização*. Associa-se à quebra de barreiras hierárquicas evidentes, franqueza interpessoal, espírito de socialização e mutualidade e ausência de qualquer tipo de preconceito.

6. *Constitucionalismo*. Normas e regras estabelecidas pela organização, direitos e deveres do trabalhador, recursos contra decisões arbitrárias, possibilidade de posicionamento através do diálogo livre e busca do clima de tratamento justo e igualitário dentro da organização;
7. *Trabalho e espaço total de vida*. É preciso haver equilíbrio entre o trabalho e o espaço total da vida do trabalhador, de forma que a energia e o tempo dedicados às atividades laborais não comprometam a vivência familiar e particular, bem como o seu lazer e ocupações comunitárias. Para Walton (1973), a “experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com sua família” (p.16);
8. *Relevância social da vida no trabalho*. O trabalho precisa consistir em uma função social que possa manifestar orgulho para as pessoas de uma organização, onde a mesma possa ter sua participação e representação reconhecidas pelo meio social, responsabilidade perante a sociedade no que se refere aos seus produtos e serviços prestados, práticas de emprego e regras de funcionamento transparentes.

Walton (1973) pressupõe que as alterações das condições organizacionais “ocorrerão num passo mais lento do que a do aumento das expectativas do empregado” (p. 21). Este contexto provocará um maior nível de alienação por parte do trabalhador e apenas através de uma nova estrutura de trabalho, “a Qualidade de Vida poderá ser exaltada e as expectativas dos trabalhadores de todos os níveis poderão ser entendidas e satisfeitas” (p. 21).

O modelo teórico de Walton (1973) é de imensa utilidade para as pesquisas que verificam como as pessoas com deficiência percebem variantes ditas como sendo importantes para a preservação da qualidade de vida no trabalho. Inicialmente, porque o propósito tem sido investigar a influência das condições externas (dimensão ambiental) no nível de satisfação das pessoas com deficiência, já que as mesmas são uma barreira relevante para que essas pessoas tenham seu direito de inserção no mercado de trabalho realmente garantidos e preservados. Segundo, pois, mesmo a inserção de pessoas com deficiência não afetando diretamente na alteração da maneira como o trabalho está fragmentado no meio social capitalista, ela oferece uma nova estruturação de ações neste meio, pois incorpora no mercado formal de trabalho pessoas que historicamente estiveram ausentes dele, na maioria das vezes, em condições de vida muito difíceis (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2008).

Hackman e Oldham (1975) apresentaram o modelo das “dimensões básicas da tarefa”, que é um dos mais relevantes instrumentos para se medir o nível de satisfação no trabalho e muito usado nos estudos nacionais que abrangem a natureza do trabalho como um fator considerável da QVT. No âmbito do conteúdo do trabalho como influenciador da satisfação

no trabalho, os autores afirmam que as características do trabalho fazem manifestar estados psicológicos que definem o grau de motivação e de satisfação do trabalhador. Essas características ou dimensões de cargo consideradas por Hackman e Oldham (1975) são as seguintes:

1. *Variabilidade de habilidades*. O cargo precisa exigir várias e distintas habilidades, recursos intelectuais e competências individuais;
2. *Identidade da tarefa*. A tarefa precisa ser executada do início até o fim com o intuito de que o executante identifique tangibilidade do resultado produzido;
3. *Significado da tarefa*. O indivíduo necessita perceber claramente a importância do seu trabalho sobre o trabalho dos outros;
4. *Autonomia*. O indivíduo precisa possuir responsabilidade pessoal para fazer o planejamento e a implementação das tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar seu ofício;
5. *Retroação do próprio trabalho*. A tarefa precisa disponibilizar informação de retorno ao trabalhador, de forma que o mesmo esteja possibilitado a auto-avaliar seu próprio desempenho;
6. *Retroação extrínseca*. É preciso existir o retorno por parte dos superiores hierárquicos ou clientes sobre o desempenho da tarefa;
7. *Inter-relacionamento*. O cargo precisa disponibilizar relações interpessoais do ocupante com as demais pessoas ou com os clientes da organização, sejam eles internos ou externos.

Esses autores usam um modelo de pesquisa em relação ao diagnóstico do trabalho fundamentado em um inventário de diagnóstico das peculiaridades do cargo para mensurar o grau de satisfação geral e o grau de motivação interna como diagnóstico da qualidade de vida no trabalho (HACKMAN & OLDHAM, 1975).

Segundo Westley (1979), os problemas que atingem os trabalhadores podem ser divididos em quatro fatores ou indicadores: *o político*, relacionado com as relações de poder nas organizações e que causa insegurança; *o econômico*, associado à distribuição de renda e é gerador de injustiça; *o psicológico*, referente ao fracionamento do trabalho e é fonte de alienação; e *o sociológico*, relacionado com a estruturação sociotécnica do trabalho e é causador de anomia. O autor salienta que a solução dos problemas encarados pelos trabalhadores é auferida através do enriquecimento do trabalho, da estruturação sociotécnica e da participação nos lucros.

Lippit (1978), em seu modelo de análise, conclui que para se obter a *qualidade de vida no trabalho* é preciso atender às necessidades dos indivíduos e da organização. Este autor

ainda enfatiza que a organização só alcança seus objetivos se contemplar as necessidades dos indivíduos. Há quatro fatores-chave de manutenção da qualidade de vida apontados por Lippit (1978): *o trabalho em si; o indivíduo; a produção do trabalho; e as funções e estrutura da organização.*

O primeiro fator “*o trabalho em si*” contempla alguns elementos-chave na obtenção da satisfação no trabalho, a citar: *feedback* de performance, transparência dos objetivos de trabalho, diminuição de controles, elevação da responsabilidade e a participação do indivíduo no processo decisório (LIPPIT, 1978).

O segundo fator “*o indivíduo*” leva em consideração para se promover a satisfação: a possibilidade de aperfeiçoamento da auto-imagem, a aprendizagem, o clima propício para a amizade e onexo entre objetivos de vida e trabalho (LIPPIT, 1978).

O terceiro fator “*a produção do trabalho*” exalta os seguintes elementos-chave: a possibilidade do acréscimo de responsabilidade, a contribuição intergrupala, a possibilidade de efetuar um trabalho mais completo e menos fracionado, as remunerações pela qualidade e pela inovação e a existência de objetivos que se podem medir (LIPPIT, 1978).

Finalmente, o quarto fator “*as funções e estrutura da organização*” aborda os seguintes elementos indispensáveis ao aumento da satisfação: o clima voltado ao desenvolvimento da criatividade e à comunicação apropriada, respeito às pessoas e a melhoria e crescimento organizacional (LIPPIT, 1978).

O modelo de Theriault (1980) tem a *remuneração* como seu foco principal. Ele afirma que os programas de QVT necessitam priorizar a remuneração, já que a mesma garante uma razoável segurança aos indivíduos, abrange as diferenças individuais e beneficia a democracia industrial, onde a participação coloca-se como sendo um componente fundamental. Segundo o autor, um programa de QVT que se preocupa com relevância do fator remuneração precisa certificar-se da significância, da inter-relação e da abrangência cultural que penetram as relações entre os empregados e a organização.

Werther e Davis (1983) elencam alguns fatores que influenciam a QVT: a supervisão, as condições de trabalho, os sistemas de remuneração e projetos de cargos e a participação efetiva no processo de mudança e execução de um programa de *qualidade de vida no trabalho*. Porém, a variável que mais abrange o trabalhador é a natureza do cargo ocupado pelo mesmo.

Para Nadler e Lawler (1983) determinados fatores prevêm o sucesso dos projetos de QVT. São eles:

1) Percepção da necessidade; 2) o foco do problema que é destacado na organização; 3) Estrutura para identificação e solução do problema, teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes; 4) Compensações projetadas tanto para os processos quanto para os resultados; 5) Sistemas múltiplos afetados; 6) Envolvimento amplo da organização (NADLER & LAWLER, 1983, p. 27-28).

Outros dois importantes estudiosos e desenvolvedores de um importante modelo de análise e gestão da *qualidade de vida no trabalho* são Huse e Cummings (1985). Segundo eles, o conceito de QVT engloba o envolvimento entre as pessoas, o trabalho e a organização, garantindo dois principais aspectos: “1) a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficiência organizacional; 2) a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho” (HUSE & CUMMINGS, 1985, p. 202).

## 2.2. Motivação

Para se analisar a questão motivacional em funcionários que possuem deficiência, é preciso compreender o conceito de motivação segundo alguns dos principais estudiosos sobre o assunto. De uma forma genérica:

[...] motivação é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico, podendo este impulso à ação ser provocado por um estímulo externo (provido do ambiente) ou também ser gerado internamente nos processos mentais do indivíduo (CHIAVENATO, 1999 *apud* TADIN *et al*, 2005, p. 41).

Com a chegada da Teoria das Relações Humanas a influência da motivação sobre o comportamento das pessoas passou a ser estudado com mais profundidade. Segundo Chiavenato (1999, *apud* TADIN *et al*, 2005), além do fator motivacional consistir em um influenciador do comportamento humano, sua importância se deve pelo fato do mesmo atuar, quase sempre, sobre as necessidades individuais, com a função de satisfazê-las para que os objetivos pessoais e organizacionais sejam alcançados.

Embora haja uma variedade infindável de necessidades que variam de pessoa pra pessoa, e que produzem padrões comportamentais diversos conforme cada indivíduo, em estudos feitos sobre o comportamento humano, constatou-se que o processo que move o comportamento humano é razoavelmente similar para todas as pessoas (TADIN, A. P. *et al*, 2005).

Chiavenato (1998, p.76-77) define “três suposições para explicar o comportamento humano, das quais a análise nos é válida, pois elas estão intimamente relacionadas com o processo de motivação”:

- a) O comportamento humano é causado, ou seja, existe uma causalidade do comportamento. Tanto a hereditariedade como o meio ambiente influem sobre o comportamento das pessoas. O comportamento é causado por estímulos internos e externos;
- b) O comportamento é motivado, ou seja, há uma finalidade em todo comportamento humano. O comportamento não é causal, nem aleatório, mas sempre orientado e dirigido para algum objetivo;
- c) O comportamento humano é orientado para objetivos pessoais. Subjacente a todo comportamento existe sempre um impulso, um desejo, uma necessidade, uma tendência, expressões que servem para designar os motivos do comportamento. (CHIAVENATO, 1998, p. 76-77)

Segundo Chiavenato (1998) a teoria de campo de Kurt Lewin – que pesquisava, desde 1935, acerca da influência exercida pela motivação sobre o comportamento social – baseia-se em duas hipóteses essenciais:

- a) O comportamento humano é derivado da totalidade de fatos coexistentes;
- b) Esses fatos coexistentes têm o caráter de um campo dinâmico, no qual cada parte do campo depende de uma inter-relação com as demais partes. Assim, afirma que o comportamento humano não depende só do passado, ou do futuro, mas do campo dinâmico atual e presente. Esse campo dinâmico é o “espaço de vida que contém a pessoa com seu ambiente psicológico”. (CHIAVENATO, 1998,96).

Tendo os fatores motivacionais como influenciadores imediatos do comportamento humano, conclui-se que a motivação exerce importância fundamental sobre o desempenho do indivíduo dentro da organização. É preciso, portanto, atentar para três itens: motivação, comportamento e desempenho, pois estes estão intimamente atrelados. Para Maximiano (1995, p. 318) “o desempenho é uma manifestação do comportamento humano nas organizações, podendo assim também ser motivado pelo próprio indivíduo (motivos internos) ou pela situação ou ambiente em que ele se encontra (motivos externos)”.

Os motivos internos são:

[...] as necessidades, aptidões, interesses e habilidades do indivíduo, que o fazem capaz de realizar certas tarefas e não outras; que o fazem sentir-se atraído por certas coisas e evitar outras; o que o fazem valorizar certos comportamentos e menosprezar outros. Podem ser definidos ainda como os impulsos interiores, de natureza fisiológica e psicológica, afetados por fatores sociológicos: necessidades, frustração, aptidão, habilidades, atitudes e interesses. (TADIN, A. P. *et al.* 2005, p. 42)

Dentre os motivos internos, as necessidades humanas são os principais influenciadores tanto no comportamento como no desempenho do indivíduo. Para diversos estudiosos da motivação humana, existem certas necessidades humanas indispensáveis e outras cujas razões são desconhecidas pelo homem. Essas razões ou causas são justamente as necessidades, que são forças conscientes ou inconscientes que conduzem o indivíduo a apresentar determinado comportamento. A motivação, portanto, está ligada ao comportamento, que é influenciado

pelas necessidades interiores do indivíduo e que é focado a objetivos que podem satisfazer essas necessidades (TADIN, A. P. *et al.* 2005).

Já os motivos externos são compostos pelos estímulos do ambiente ou objetivos que o indivíduo busca para satisfazer a uma necessidade. Esses motivos podem ser classificados através de “duas categorias principais – o trabalho e as condições de trabalho – segundo uma classificação feita numa teoria proposta Frederick Herzberg (1966), que exerceu grande influência nos estudos sobre a motivação” (MAXIMIANO, 1995, p. 318 e 326).

Muitos estudiosos empenharam-se em atrelar a busca de satisfação das necessidades do homem ao processo motivacional. A teoria de hierarquia das necessidades de Maslow (1954), por exemplo, propõe que nenhuma necessidade jamais é totalmente satisfeita, no entanto, a satisfação de uma necessidade acaba com a motivação. Esse pesquisador do comportamento hierarquizou as necessidades humanas em cinco níveis, que estão alinhados em forma de pirâmide. Segundo Maslow (1954), os cinco níveis de necessidades são:

1. Necessidades Fisiológicas: se encontram na base da pirâmide e essenciais para a saúde e sobrevivência. Ex: Alimento, sono, descanso, desejo sexual, etc. As organizações buscam que essas necessidades sejam satisfeitas através do oferecimento de: refeições adequadas, horários que permitam o bom usufruto do tempo fora do trabalho, momentos de descanso e descontração no decorrer do período laboral, etc.
2. Necessidades de Segurança: fazem parte do segundo patamar da pirâmide, e emergem a partir do momento em que as necessidades fisiológicas são relativamente atendidas. Estão relacionadas à proteção, moradia, estrutura, privacidade, vida estável, permanência no emprego, autopreservação e busca da não privação das necessidades fisiológicas. Certas empresas colocam à disposição de seus funcionários seguros de vida, seguros de acidentes, planos de saúde, entre outros benefícios, que visam garantir o atendimento das necessidades referentes à segurança.
3. Necessidades Sociais (Amor/Relacionamento): se manifestam no comportamento após as necessidades fisiológicas e de segurança serem relativamente atendidas. Surgem da necessidade que as pessoas têm em participarem de grupos e constituírem relações de amizade, participação, afeto e amor. As empresas precisam estimular as relações humanas e interpessoais, além criar um ambiente propício para o trabalho em equipe para que seus colaboradores tenham suas necessidades sociais satisfeitas e possam desempenhar adequadamente suas atividades.
4. Necessidades de Estima: estágio em que as pessoas passam a ter necessidade de sentirem-se valorizadas e reconhecidas pelos outros. Envolvem a alto-estima, o prestígio e o status

perante o mundo. As organizações têm a responsabilidade de reconhecer a importância de seus funcionários, utilizam-se para isso: elogios, premiações e ascensões hierárquicas dentro da empresa.

5. Necessidades de Auto-Realização: são as que se encontram no último nível da pirâmide de Maslow. Quando se alcança essa fase, o indivíduo busca canalizar esforços naquilo que ele mais sabe e aprecia fazer. Suas potencialidades são aproveitadas ao máximo e o autodesenvolvimento acontece de forma contínua. As empresas podem satisfazer esse tipo de necessidade através da criação de um ambiente de trabalho que privilegie a utilização e o desenvolvimento da criatividade e das capacidades de seus trabalhadores.

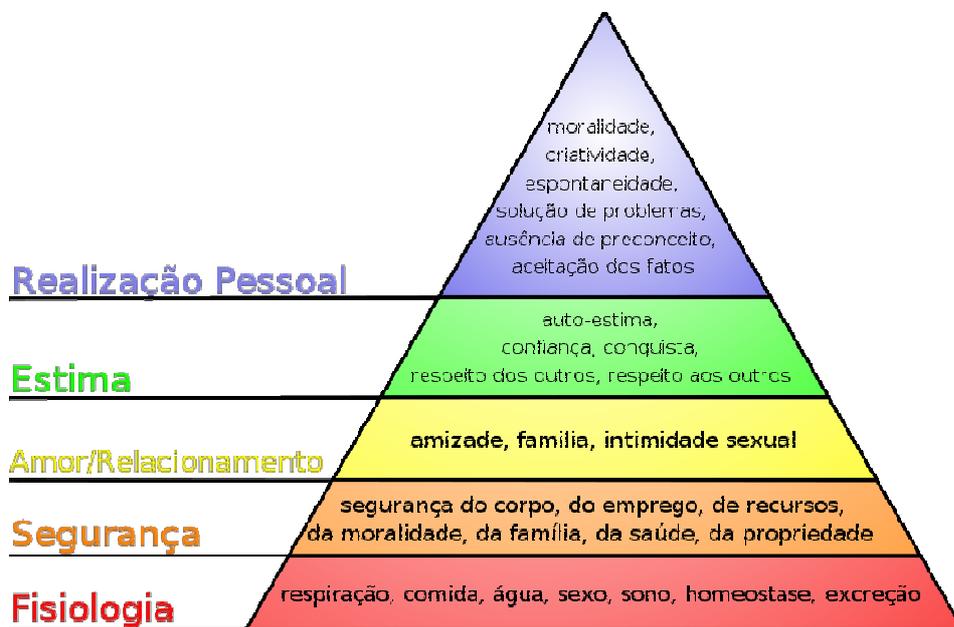


Figura 1 – Pirâmide Representativa da Hierarquia das Necessidades de Maslow  
Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki>

Maslow (1954) também salienta que a motivação é um processo interno e não externo. Ela surge intrinsecamente do indivíduo e segue a ordem de prioridade das necessidades. Portanto, quando uma necessidade é satisfeita ela deixa de ser um motivador.

Para McGregor (1980), o trabalho atende as necessidades básicas do indivíduo, porém “poucas oportunidades de satisfação das necessidades egoístas, principalmente para as pessoas situadas nos níveis inferiores da hierarquia” (p.45). O autor define necessidades egoístas como aquelas que envolvem a auto-estima (auto-respeito e confiança, autonomia, realização, competência e conhecimento) e a própria reputação (“status”, reconhecimento e aprovação), e que as mesmas só são atendidas fora do local de trabalho. Por essa razão, “para muitos assalariados o trabalho é uma forma de punição, o preço a ser pago pelos vários tipos de satisfação obtidos no trabalho” (McGREGOR, 1980, p.47). Logo, a organização não

oferece uma estrutura e não cria meios para que o indivíduo possua um bom nível de Qualidade de Vida no Trabalho. Esse fato faz com que eles portem-se no trabalho “com indolência, passividade, má vontade, em aceitar responsabilidades, resistência à mudança, tendência em aderir aos demagogos e exigências exageradas de benefícios econômicos” (McGregor, 1980, p. 48).

Para justificar esses comportamentos humanos e organizacionais, McGregor (1980) agrupou todas as idéias referentes a indivíduo-trabalho, originadas da administração científica, e chamou-as de Teoria X. Sendo apresentadas pelo autor da seguinte forma:

1. O ser humano, de modo geral, tem aversão essencial ao trabalho e o evita sempre que possível; 2. Devido a essas características humanas de aversão ao trabalho, a maioria das pessoas precisa ser coagida, controlada, dirigida, ameaçada de punição para que se esforce no sentido da consecução dos objetivos organizacionais; 3. O ser humano, de modo geral, prefere ser dirigido, quer evitar responsabilidade, tem relativamente pouca ambição e quer garantia acima de tudo (McGREGOR, 1980, p. 41-42).

O autor propõe então outra maneira de enxergar o indivíduo na organização e a chama de Teoria Y, que segue as seguintes pressuposições:

1. O dispêndio de esforço físico e mental no trabalho é tão natural como o jogo ou o descanso; 2. O controle externo e a ameaça de punição são os únicos meios de estimular o trabalho em vista dos objetivos organizacionais. O homem está sempre disposto a se autodirigir e se autocontrolar a serviço de objetivos com os quais se compromete; 3. O compromisso com os objetivos é dependente das recompensas associadas a sua consecução; 4. O ser humano comum aprende, sob condições adequadas, não só a aceitar responsabilidades como a procurá-las; 5. A capacidade de usar um grau relativamente alto de imaginação, de engenhosidade e de criatividade na solução de problemas organizacionais é mais amplamente distribuída na população do que geralmente se pensa; 6. Nas organizações da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano estão sendo parcialmente usadas. (McGREGOR, 1980, p.53)

Outro marcante autor sobre o tema, Herzberg (1968), afirma que “o enriquecimento do cargo proporciona oportunidades para o desenvolvimento psicológico do empregado, ao passo que a ampliação do cargo simplesmente torna um cargo estruturalmente maior” (p.59).

Herzberg (1968) cita dez medidas principais para a operacionalização do cargo, a citar:

1. Fazer a escolha por cargos em que o investimento, realizado em engenharia industrial, não torne muito caras as modificações, as atitudes sejam más, a higiene esteja se tornando muito dispendiosa e a motivação contribua no desempenho;
2. Defrontar esses cargos com o convencimento de que podem ser mudados;
3. Realizar um “brainstorm” para se chegar a uma lista de alterações que venham a enriquecer os cargos, sem a preocupação em relação às suas viabilidades;

4. Executar uma triagem na lista, excluindo sugestões relacionadas à higiene e não à real motivação;
5. Fazer mais uma triagem na lista, excluindo generalidades;
6. Realizar outra triagem na lista, retirando quaisquer sugestões de lastreamento horizontal, ou seja, que diminui a contribuição do funcionário, ao invés de lhe oferecer uma oportunidade para se desenvolver na execução de suas funções convencionais;
7. Evitar a participação direta de trabalhadores no enriquecimento de cargos;
8. Realizar uma experiência controlada nas tentativas iniciais de enriquecimento;
9. Estar ciente da possível queda no desempenho do grupo experimental nas semanas iniciais;
10. Esperar que os supervisores de primeira linha manifestem algumas apreensões e hostilidades quanto às mudanças que estão sendo realizadas.

### **2.3. Pessoas com Deficiência**

A pesquisa em questão aborda o contexto dos funcionários com deficiência, sendo necessário, portanto, a elucidação sobre o que vem a ser deficiência segundo diversos aspectos, e sobre a legislação que regulamenta a reserva de cargos para essas pessoas, a Lei de Cotas.

#### **2.3.1. Terminologia e Conceito**

Sasaki (2003), afirma que freqüentemente as pessoas com deficiência são referidas através de termos errôneos e inadequados como: aleijado, defeituoso, incapacitado, inválido, dentre outras nomenclaturas que exaltam as limitações biológicas dessas pessoas, até que a Constituição de 1988, influenciada pelo Movimento Internacional de Pessoas com Deficiência, incorporou a expressão “pessoa portadores de deficiência”, que é usada na legislação ordinária (BRASIL - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2007).

Também é de grande utilização atualmente a expressão “pessoas com necessidades especiais” ou “pessoa especial”. Todas elas indicam uma “transformação de tratamento que vai da invalidez e incapacidade à tentativa de nominar a característica peculiar da pessoa, sem estigmatizá-la” (BRASIL - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2007, p. 22). No entanto, o termo “pessoa com necessidades especiais” é um gênero que abarca, além das pessoas com deficiência, os idosos, as gestantes e qualquer situação que pressuponha tratamento diferenciado. Da mesma forma deixa-se de utilizar a expressão “pessoa portadora

de deficiência” com uma concordância em nível internacional, uma vez que “as deficiências não se portam, estão com a pessoa ou na pessoa” (p. 22). Nesse cenário, a denominação entendida como mais adequada e usada com mais frequência a nível internacional, segundo Sasaki (2003), é a forma “pessoa com deficiência” (PcD), conforme se fez ao longo de todo o presente trabalho.

Para o âmbito da proteção legal, tanto a Convenção nº 159/83 da OIT como a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, também conhecida como Convenção da Guatemala, que foi promulgada pelo Decreto nº 3.956, de 8 de outubro de 2001, conceituam deficiência “como uma limitação física, mental, sensorial ou múltipla, que incapacite a pessoa para o exercício de atividades normais da vida e que, em razão dessa incapacitação, a pessoa tenha dificuldades de inserção social” (BRASIL - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2007, p. 20).

Martins (2008), na obra *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência Comentada*, alerta para a importância de não compreendermos a deficiência apenas pelo seu caráter médico, limitando-nos à concepção de que o termo está puramente associado à doença. Segundo ela, a deficiência deve ser compreendida como parte da área de desenvolvimento social e de direitos humanos, onde “a pessoa, antes de sua deficiência é o principal foco a ser observado e valorizado, assim como a sua real capacidade de ser agente ativo de suas escolhas, decisões e determinações sobre sua própria vida” (MARTINS, 2008), mesmo que a deficiência, ou física, ou sensorial, ou intelectual, imponha limites.

O presente estudo, além de se apoiar nessa premissa levantada por Martins (2008), considera também, assim como no estudo de Carvalho-Freitas (2007), a falta de condições apresentadas pela sociedade em suprir as necessidades das pessoas com deficiência. Carvalho-Freitas (2007) define sete concepções de deficiência. A saber:

- *Concepção espiritual* – evidencia a percepção da deficiência como fenômeno espiritual. Esse fator é caracterizado pelas atitudes de caridade e compaixão no que concerne às pessoas com deficiência;
- *Concepção baseada em pressupostos de normalidade* – põe em foco a percepção dos indivíduos em relação à alteração da normalidade das pessoas com deficiência e suas conseqüências para o trabalho, como atitudes impróprias que podem causar situações embaraçosas, tendência a acidentes e problemas de relacionamento;

- *Concepção baseada na inclusão* – salienta a percepção das pessoas no tangente à necessidade de adaptação dos instrumentos e condições de trabalho para a inserção das pessoas com deficiência;
- *Percepção de desempenho* – enfoca a percepção das pessoas em relação ao desempenho, qualidade de trabalho e produtividade das pessoas com deficiência;
- *Percepção do vínculo* – focaliza a percepção das pessoas no que se refere ao comprometimento e estabilidade das pessoas com deficiência no emprego;
- *Percepção dos benefícios da contratação* – evidencia a percepção das pessoas quanto ao impacto que a contratação das pessoas com deficiência gera para o clima organizacional e para a imagem da empresa;
- *Percepção sobre a necessidade de treinamento* – enfoca a percepção das pessoas no tocante à necessidade de treinamento, direcionado aos gestores e funcionários para a inserção das pessoas com deficiência.

Carvalho-Freitas (2007) também leva em consideração que “essas concepções de deficiência são modelos de pensamento concebidos ao longo do tempo e que afetam consideravelmente na maneira como os indivíduos lidam com as pessoas com deficiência e com o seu trabalho” (p.108). Dessa forma, conclui-se que elas são de suma importância para o processo de inserção, podendo ser compreendido como a ação de incorporar pessoas com deficiência junto às demais pessoas em um ambiente de trabalho (Coimbra; Goulart, 2007).

Além dessas concepções de deficiência, Carvalho-Freitas (2007) focaliza três elementos relativos às *ações de adequação das condições e práticas de trabalho*: sensibilização, adaptações e práticas de Recursos Humanos. Esses três elementos são:

- O fator *sensibilização* focaliza a percepção das pessoas no que concerne às atitudes da empresa de sensibilizar gerentes e funcionários para a inserção de pessoas com deficiência. Esse fator também aborda a percepção das pessoas no refere-se às ações oferecidas pela empresa em conceder informações a respeito de segurança e saúde no trabalho às pessoas com deficiência;
- Em relação ao fator *adaptações*, este focaliza a percepção das pessoas quanto às adaptações nos instrumentos e nas condições de trabalho oferecidas pela empresa com o intuito de inserir as pessoas com deficiência com mais destreza;
- No que tange às *práticas de RH*, é possível afirmar que indicam a percepção das pessoas em relação às práticas de treinamento, promoção, transferência e seleção efetuadas pela empresa visando à inserção das pessoas com deficiência.

### 2.3.2. Reserva Legal de Cargos ou Lei de Cotas – Disposições Gerais

A Lei de Cotas estabelece a obrigatoriedade de contratação de pessoas com deficiência para empresas com cem (100) ou mais empregados, mesmo que as mesmas não possuam fins lucrativos. Para se fixar o percentual dos cargos a serem preenchidos, é usada a totalidade de empregados que a empresa possui em seu quadro, assim como estabelece o art. 93 da Lei nº 8.213/91:

I – de 100 a 200 empregados.....	2%
II – de 201 a 500.....	3%
III – de 501 a 1.000.....	4%
IV – de 1.001 em diante.....	5%

Não há qualquer exigência na lei quanto à distribuição proporcional dos empregados com deficiência entre os estabelecimentos da empresa, ficando a critério da mesma. Porém, é recomendado que as empresas utilizem essa distribuição para que as comunidades locais sejam respeitadas e as atitudes de inserção prevaleçam. Quanto à disposição interna na empresa, a legislação proíbe os empregados com deficiência de ficarem em algum setor isolado dos demais funcionários, visto que esta seria uma atitude segregacionista que impediria a integração social das PCD e as suas possibilidades de progresso no emprego.

A lei impede que haja qualquer diferenciação entre o salário recebido pelos empregados com deficiência e os demais empregados da mesma função. Em alguns casos, a lei permite que a pessoa com deficiência tenha uma jornada especial, tendo um horário flexível e reduzido, com proporcionalidade de salário, normalmente acontecendo, em razão do grau de deficiência, para atender, por exemplo, necessidades especiais, como locomoção, tratamento médico, etc.

Instrumentos legais podem, também, serem utilizados para coibir e reprimir qualquer tipo de discriminação nas organizações. É importante, pois, que a empresa inserida nesse contexto de inserção, possa sensibilizar seu quadro funcional em vistas à eliminação de preconceitos e estereótipos ou quaisquer outras atitudes que firam o direito das pessoas a serem iguais. Contribuindo, dessa maneira, para que exista respeito e uma convivência saudável entre os empregados com deficiência e os demais funcionários (BRASIL - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2007, p.31)

### 3. METODOLOGIA

Este capítulo designa-se à exposição dos procedimentos metodológicos utilizados na presente pesquisa. Serão abordados os seguintes elementos: tipologia de pesquisa, métodos de pesquisa, coleta de dados, população e amostra, tratamento e análise dos dados.

#### 3.1. Tipologia de Pesquisa

Foi buscando analisar as perspectivas acerca do tema, que o estudo orientou-se sob a execução de um estudo de caso na empresa ASA Indústria e Comércio Ltda., apresentado fundamentalmente como uma pesquisa descritiva, seguindo os pressupostos da Qualidade de Vida no Trabalho, em especial dos fatores propostos pelo modelo teórico de Walton (1973).

“O estudo de caso é apenas uma das muitas maneiras de fazer pesquisa em Ciências Sociais. Experimentos, levantamentos, pesquisas históricas e análise de informações em arquivos são alguns exemplos de outras maneiras de realizar pesquisa. Cada estratégia apresenta vantagens e desvantagens próprias, dependendo basicamente de três condições: a) o tipo de questão da pesquisa; b) o controle que o pesquisador possui sobre os eventos comportamentais; c) o foco em fenômenos históricos, em oposição a fenômenos contemporâneos” (YIN, 2005, p.19).

Para Hair *et al* (2005), a pesquisa descritiva, de forma genérica, é estruturada e especialmente produzida com o intuito de responder as questões que os pesquisadores procuram compreender.

#### 3.2. Métodos de Pesquisa

A metodologia de pesquisa usada classifica esse estudo segundo uma perspectiva quantitativa.

Pesquisa quantitativa: [*quantitative research*] I. Modalidade de pesquisa na qual variáveis predeterminadas são mensuradas e expressas numericamente. Os resultados também são analisados com o uso preponderante de métodos quantitativos (ex.: estatística); II. Modalidade de pesquisa que investiga fatos... (APPOLINÁRIO, 2004, p.155).

Através desse método de pesquisa é possível, por meio de dados numéricos, se trabalhar com estatísticas e projeções que condigam com a realidade a ser analisada.

### 3.3. Coleta de Dados

O instrumento utilizado na coleta dos dados foi o questionário, que se faz “eficiente quando se pode supor que os participantes conheçam seus interesses e estão dispostos a divulgá-los” (ACKOFF, 1972, p. 30).

Para Selltiz *et al* (1972), o questionário possui algumas características que o torna um meio vantajoso de coleta de dados, a citar:

- é menos dispendioso que a entrevista;
- há a possibilidade de aplicá-los a um grande número de pessoas ao mesmo tempo;
- garantem certa uniformidade de uma situação de mensuração para outra;
- é mais simplório comparar questionários que entrevistas;
- faz menor pressão para uma resposta imediata.

O modelo de questionário utilizado foi o *Inventário de Satisfação com Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho – ISQVT*, adaptado por Carvalho-Freitas (2007) a partir do modelo proposto por Walton (1973). O *ISQVT* permitiu a coleta dos dados necessários ao alcance dos objetivos propostos pelo estudo.

Ao *ISQVT*, adaptado por Carvalho-Freitas (2007), foi adicionado, pelo autor, um bloco referente aos dados pessoais, segundo o modelo de Ghirotti, Alves & Pereira (2008), visando o maior conhecimento do perfil dos respondentes. Para formular e organizar o modelo do questionário, disposto no APÊNDICE deste trabalho, foi utilizado o software *SphinxSurvey-V5.1.0.4*.

Os questionários foram entregues junto à ASA, para aplicação junto a 6 PCD e 12 PSD, pessoalmente, a partir de 28/10/2009 com prazo de resposta de 15 dias (até 11/11/2009). O término da coleta de dados se deu dentro do prazo estipulado, no dia (09/11/2009), e as respostas dos participantes foram registradas na forma de banco de dados, através do programa *SphinxSurvey-V5.1.0.4*.

### 3.4. População e Amostra

Kerlinger (1980) define população e amostra de forma genérica. O autor afirma que uma população “é um conjunto de todos os objetos ou elementos sob consideração” e que uma amostra “é uma porção de uma população geralmente aceita como representativa desta população” (p. 90).

A ASA dispõe, atualmente, de 295 funcionários em seu quadro de pessoal, dentre as quais 6 possuem alguma deficiência.

Delimitou-se, na realização da pesquisa, a totalidade da população dos colaboradores com deficiência, que é igual a 6, e uma amostra de 12 entre os demais funcionários. A impossibilidade de aplicação do questionário, entre um dos respondentes do grupo de pessoas com deficiência, levando-se em conta a difícil comunicação com as PCD devido a turnos de trabalho e/ou limitações de meios de comunicação efetivos, ocasionou o remanejamento do questionário não respondido, para aplicação junto a um respondente do outro grupo. A amostra final se compôs da seguinte maneira: 5 PCD e 13 PSD. A escolha dos participantes da amostra de pessoas sem deficiência foi realizada por conveniência.

### **3.5. Tratamento e Análise dos Dados**

Os dados foram tratados e analisados através do software *SphinxSurvey-V5.1.0.4.*, o que consistiu na organização, tabulação e análise descritiva (porcentagem e índice médio) das respostas dadas às características referentes aos nove blocos analisados.

Os resultados de cada característica dos nove blocos foram então dispostos em tabelas, seguidas das respectivas descrições dos números apresentados. No final de cada bloco, à exceção do primeiro, referente aos dados pessoais, foi apresentado o índice médio do fator, que obedece a um parâmetro estabelecido sobre uma notação de 1 (Totalmente insatisfeito) à 6 (Totalmente satisfeito).

Ao final de todos os blocos, descreveu-se o Índice Geral do Inventário de Satisfação com Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho – ISQVT.

#### 4. APRESENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo dispõe dos resultados alcançados através da pesquisa de campo realizada na empresa ASA. O mesmo está organizado em nove blocos, cada um deles contendo tabelas referentes aos Dados Pessoais do público pesquisado e às diversas características de cada fator de Qualidade de Vida no Trabalho segundo o modelo adaptado por Carvalho-Freitas (2007) a partir do modelo proposto por Walton (1973).

##### 4.1. Bloco I: Dados Pessoais

Neste bloco serão descritos os resultados relativos aos *Dados Pessoais* dos funcionários pesquisados. As tabelas abaixo apresentam dados cruzados entre o fator *Pessoa com Deficiência*, indicando se o funcionário pesquisado possui algum tipo de deficiência (PCD) ou não (PSD), e as seguintes características: *Nível de Formação Escolar*; *Posição na Empresa*; *Comando* e *Tempo de Casa*.

**TAB. 01: Pessoa com Deficiência X Nível de Formação Escolar**

Nível de Formação	1o. Grau	2o. Grau	3o. Grau	Outro	TOTAL
PCD	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	100%
PSD	7,7%	53,8%	38,5%	0,0%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>11,1%</b>	<b>55,6%</b>	<b>33,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os resultados obtidos com relação ao *nível de formação* escolar foram os seguintes: 20% das pessoas com deficiência responderam que possuem o primeiro grau completo, 60% responderam que possuem o segundo grau completo e 20% que possuem o terceiro grau completo. Por outro lado, 7,7% das pessoas que não possuem deficiência responderam que possuem o primeiro grau completo, 53,8% responderam que possuem o segundo grau completo e 38,5% dos respondentes possuem o terceiro grau completo.

**TAB. 02: Pessoa com Deficiência X Posição na Empresa**

Posição	Menor Aprendiz	Estagiário	Assistente	Analista	Supervisor	Gerente	Diretor	Outra	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	15,4%	7,7%	15,4%	7,7%	0,0%	0,0%	53,8%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>0,0%</b>	<b>11,1%</b>	<b>22,2%</b>	<b>11,1%</b>	<b>5,6%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>50,0%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados aferidos pelo autor

A pesquisa de campo apresentou os seguintes dados quanto à *posição dos funcionários* na ASA: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário são assistentes, enquanto 40% possuem outro cargo. Já entre as pessoas que não possuem deficiência, 15,4% responderam que são estagiárias, 7,7% assistentes, 7,7% supervisores e 53,8% que possuem outro cargo.

**TAB. 03: Pessoa com Deficiência X Comando**

Comando	SIM	NÃO	TOTAL
PCD	0,0%	100%	100%
PSD	0,0%	100%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>0,0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Identificou-se através das respostas coletadas que 100% dos funcionários que responderam ao questionário não possuem subordinados.

**TAB. 04: Pessoa com Deficiência X Tempo na Empresa**

Tempo na Empresa	até 6 meses	de 6 meses a 2 anos	de 2 a 5 anos	mais de 5 anos	TOTAL
PCD	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	100%
PSD	15,4%	23,1%	38,5%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>11,1%</b>	<b>27,8%</b>	<b>33,3%</b>	<b>27,8%</b>	<b>100%</b>

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No que concerne ao *tempo já trabalhado* na ASA, chegou-se aos dados a seguir: 40% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário já trabalharam na empresa de seis meses a dois anos, 20% de dois a cinco anos e 40% há mais de cinco anos; 15,4% dos respondentes que não possuem deficiência têm até seis meses de casa, 23,1% de seis meses a dois anos, 38,5% de dois a cinco anos e 23,1% mais de cinco anos.

#### 4.2. Bloco II: Remuneração

Neste bloco serão apresentados os resultados pertinentes à *Remuneração* que traduzem o grau de satisfação dos funcionários. As tabelas abaixo expõem dados cruzados entre o fator *Pessoa com Deficiência* e as características: *Salário*; *Comparação entre o salário recebido e as atividades desempenhadas*; *Comparação entre o salário recebido e o salário dos colegas de trabalho* e *Benefícios (plano de saúde, seguros etc.)*.

**TAB. 05: Pessoa com Deficiência X Salário**

Salário	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	53,8%	46,2%	0,0%	0,0%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Com relação ao *salário recebido*, encontrou-se os seguintes resultados: 60% das pessoas com deficiência responderam que estão insatisfeitas e 40% consideram-se satisfeitas. De forma semelhante, 53,8% das pessoas que não possuem deficiência estão insatisfeitas, enquanto 46,2% estão satisfeitas.

**TAB. 06: Pessoa com Deficiência X Comparação Entre o Salário Recebido e as Atividades Desempenhadas**

Comparação Salário x Atividades	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	7,7%	30,8%	61,5%	0,0%	0,0%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	38,9%	55,6%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Foram levantados os seguintes dados, no que diz respeito à *comparação entre o salário e as atividades desempenhadas*: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas e 40% consideram-se satisfeitas. Por outro lado, 30,8% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos, enquanto 61,5% estão satisfeitos.

**TAB. 07: Pessoa com Deficiência X Comparação Entre o Salário Recebido e o Salário dos Colegas de Trabalho**

Comparação Salário x Salário Colegas	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	7,7%	30,8%	61,5%	0,0%	0,0%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	38,9%	55,6%	0,0%	0,0%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Levando em consideração à *comparação entre o salário recebido e o salário dos colegas de trabalho*, os dados mais relevantes foram: 60% das pessoas com deficiência que

responderam ao questionário estão insatisfeitas e 40% consideram-se satisfeitas. De maneira oposta, 30,8% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos, enquanto 61,5% estão satisfeitos.

**TAB. 08: Pessoa com Deficiência X Benefícios (plano de saúde, seguros etc.)**

Benefícios	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	53,8%	7,7%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	5,6%	27,8%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os principais resultados alcançados com relação aos *benefícios (plano de saúde, seguros, etc.) a que o trabalhador tem direito*, foram os seguintes: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 40% consideram-se satisfeitas e 40% estão totalmente satisfeitas; 15,4% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos, 53,8% estão satisfeitos e 23,1% estão totalmente satisfeitos.

#### 4.2.1 Índice Médio do Fator: Remuneração

Obedecendo a um parâmetro estabelecido sobre uma notação de 1 (Totalmente insatisfeito) à 6 (Totalmente satisfeito), o bloco 2, que trata do fator *remuneração*, obteve uma nota média de 3,70 entre as *pessoas com deficiência* e 3,73 entre as *pessoas sem deficiência*.

#### 4.3. Bloco III: Condições de Trabalho

No bloco em questão, serão expostos os resultados que envolvem as *Condições de Trabalho* que podem influenciar no grau de satisfação dos funcionários. As tabelas abaixo mostram dados cruzados entre o fator *Pessoa com Deficiência* e as seguintes características: *Jornada de Trabalho; Recursos que a instituição oferece para o desempenho das atividades; Grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes) na realização das atividades; Condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do local de trabalho; Adequação das instalações para a realização do trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.); Equipamentos para se desenvolver o trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.); Informações sobre saúde e segurança.*

**TAB. 09: Pessoa com Deficiência X Jornada de Trabalho**

Jornada de Trabalho	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	84,6%	7,7%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	0,0%	83,3%	5,6%	5,6%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No quesito *jornada de trabalho*, obtiveram-se os seguintes dados de maior relevância: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 80% consideram-se satisfeitas; 84,6% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos.

**TAB. 10: Pessoa com Deficiência X Recursos que a Instituição Oferece Para o Desempenho das Atividades**

Recursos	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	7,7%	76,9%	7,7%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	16,7%	66,7%	5,6%	5,6%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Tratando-se dos *recursos que a instituição oferece para o desempenho das atividades*, os seguintes resultados de maior importância foram auferidos: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão muito insatisfeitas, 40% consideram-se insatisfeitas e 40% estão satisfeitas. Em se tratando dos respondentes que não possuem deficiência, 76,9% deles estão satisfeitos.

**TAB. 11: Pessoa com Deficiência X Grau de Segurança Pessoal (ausência de risco de acidentes) na Realização das Atividades**

Segurança Pessoal	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	76,9%	7,7%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	5,6%	11,1%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Com relação ao *grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes) na realização das atividades*, os dados mais relevantes alcançados foram: 100% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas. De forma semelhante, 76,9%

dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 15,4% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 12: Pessoa com Deficiência X Condições Físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do Local de Trabalho**

Condições Físicas	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	61,5%	7,7%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	16,7%	61,1%	5,6%	16,7%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No que concerne às *condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do local de trabalho*, os dados mais importantes obtidos foram: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 60% consideram-se satisfeitas e 20% estão totalmente satisfeitas. Também de modo similar, 15,4 % dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos, 61,5% estão satisfeitos e 15,4% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 13: Pessoa com Deficiência X Adequação das Instalações Para a Realização do Trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.)**

Adequação das Instalações	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	7,7%	15,4%	53,8%	15,4%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	33,3%	44,4%	11,1%	5,6%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os dados auferidos mais significativos referentes à *adequação das instalações para a realização do trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.)*, estão dispostos a seguir: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 20% consideram-se satisfeitas. Opostamente, 15,4% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos, 53,8% estão satisfeitos e 15,4% estão muito satisfeitos.

**TAB. 14: Pessoa com Deficiência X Equipamentos Para se Desenvolver o Trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.)**

Equipamentos	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	53,8%	7,7%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	22,2%	55,6%	5,6%	16,7%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Quanto aos *equipamentos para se desenvolver o trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.)*, os principais resultados foram: 40% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 60% consideram-se satisfeitas. No que diz respeito aos respondentes que não possuem deficiência, 15,4% estão insatisfeitos, 53,8% consideram-se satisfeitos e 23,1% totalmente satisfeitos.

**TAB. 15: Pessoa com Deficiência X Informações Sobre Saúde e Segurança**

Informações – Saúde e Segurança	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	7,7%	61,5%	15,4%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	5,6%	72,2%	11,1%	11,1%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os resultados mais relevantes obtidos com relação às *informações sobre saúde e segurança*, foram os seguintes: 100% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas. Entre os respondentes que não possuem deficiência, 61,5% estão satisfeitos, 15,4% estão muito satisfeitos e 15,4% estão totalmente satisfeitos.

#### 4.3.1. Índice Médio do Fator: Condições de Trabalho

O bloco 3, que se refere ao fator *condições de trabalho*, alcançou uma nota média de 3,69 entre as *pessoas com deficiência* e 4,25 entre as *pessoas sem deficiência*.

#### 4.4. Bloco IV: Uso e Desenvolvimento das Capacidades

Neste bloco, serão descritos os resultados relativos ao *Uso e Desenvolvimento das Capacidades* que podem afetar no grau de satisfação dos funcionários. As tabelas abaixo

expõem dados cruzados entre o fator *Pessoa com Deficiência* e as características a seguir: *Liberdade de ação para execução do trabalho; grau de liberdade na tomada de decisões em relação às atividades desempenhadas; oportunidades para aplicação, no trabalho, dos conhecimentos e/ou habilidades; oportunidades, no trabalho, para realização de atividades desafiantes e criativas; possibilidades para realização de atividades do início ao fim no cargo; informações, relativas ao trabalho, que o trabalhador tem acesso para a realização de suas atividades do início ao fim.*

**TAB. 16: Pessoa com Deficiência X Liberdade de Ação Para Execução do Trabalho**

Liberdade de Ação	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	53,8%	15,4%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	11,1%	61,1%	11,1%	16,7%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Quanto à *liberdade de ação para execução do trabalho*, alcançaram-se os seguintes resultados: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas, 20% consideram-se totalmente satisfeitas. Já entre os respondentes que não possuem deficiência, 15,4% estão insatisfeitos, 53,8% estão satisfeitos, 15,4% estão muito satisfeitos e 15,4% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 17: Pessoa com Deficiência X Grau de Liberdade na Tomada de Decisões em Relação às Atividades Desempenhadas**

Liberdade – Tomada de Decisão	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	23,1%	53,8%	0,0%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	22,2%	55,6%	0,0%	22,2%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Na pesquisa de campo, no que envolve o respeito ao *grau de liberdade na tomada de decisões em relação às atividades desempenhadas*, detectou-se os resultados a seguir: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 60% consideram-se satisfeitas e 20% totalmente satisfeitas. Seguindo a mesma tendência, 23,1% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos, 53,8% estão satisfeitos, 23,1% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 18: Pessoa com Deficiência X Oportunidades Para Aplicação, no Trabalho, dos Conhecimentos e/ou Habilidades**

Aplicação – Conhecimentos – Habilidades	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	53,8%	15,4%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	11,1%	61,1%	11,1%	16,7%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No que concerne às *oportunidades para aplicação, no trabalho, dos conhecimentos e/ou habilidades*, os dados foram os seguintes: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas, 20% consideram-se totalmente satisfeitas; 15,4% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos, 53,8% estão satisfeitos, 15,4% estão muito satisfeitos e 15,4% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 19: Pessoa com Deficiência X Oportunidades, no Trabalho, Para Realização de Atividades Desafiantes e Criativas**

Realização – Ativ. Desafiantes e Criativas	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	20,0%	60,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	46,2%	7,7%	30,8%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	16,7%	50,0%	5,6%	27,8%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No quesito relativo às *oportunidades, no trabalho, para realização de atividades desafiantes e criativas*, os principais dados auferidos foram: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 60% consideram-se satisfeitas e 20% totalmente satisfeitas. De forma aproximada, 15,4% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos, 46,2% estão satisfeitos e 30,8% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 20: Pessoa com Deficiência X Possibilidades Para Realização de Atividades do Início ao Fim no Cargo**

Realização – Ativ. do Início ao Fim no Cargo	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	53,8%	7,7%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	11,1%	55,6%	5,6%	27,8%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Com relação às *possibilidades para realização de atividades do início ao fim no cargo*, os dados mais importantes foram: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas, 40% consideram-se totalmente satisfeitas. Entre os respondentes que não possuem deficiência, 15,4% estão insatisfeitos, 53,8% estão satisfeitos e 23,1% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 21: Pessoa com Deficiência X Informações, Relativas ao Trabalho, que o Funcionário tem Acesso Para a Realização de Suas Atividades do Início ao Fim**

Informações – Realização Ativ. do Início ao Fim	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	7,7%	69,2%	15,4%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	5,6%	72,2%	11,1%	11,1%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os resultados mais relevantes obtidos pertinentes às *informações, relativas ao trabalho, que o funcionário tem acesso para a realização de suas atividades do início ao fim*, foram os seguintes: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas, 20% consideram-se totalmente satisfeitas. Quando consideradas as pessoas que não possuem deficiência, 69,2% estão satisfeitas, enquanto 15,4% consideram-se muito satisfeitas.

#### 4.4.1. Índice Médio do Fator: Uso e Desenvolvimento das Capacidades Pessoais

O bloco 4, que envolve o fator *uso e desenvolvimento das capacidades pessoais*, atingiu uma nota média de 4,40 entre as *pessoas com deficiência* e 4,33 entre as *pessoas sem deficiência*.

#### 4.5. Bloco V: Oportunidades de Crescimento Profissional

No bloco que se segue, estão dispostos os resultados referentes à *Oportunidade de Crescimento Profissional* que podem ter influência sobre o grau de satisfação dos funcionários. As tabelas abaixo descrevem dados cruzados entre o fator *Pessoa com Deficiência* e as características listadas a seguir: *Oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para progressão na carreira; Oportunidades, que a instituição oferece,*

*para o desenvolvimento de novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à função; Possibilidades para aplicação dos conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento das atividades; Oportunidades de “crescimento” como pessoa humana na realização do trabalho; Oportunidades, oferecidas pela instituição, para o desenvolvimento de novas habilidades (cursos, planejamento, de carreira, etc.); Segurança quanto ao futuro na instituição.*

**TAB. 22: Pessoa com Deficiência X Oportunidades de Promoção, que a Instituição Oferece, Para Progressão na Carreira**

Promoção – Progressão na Carreira	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	7,7%	61,5%	23,1%	0,0%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	11,1%	66,7%	16,7%	0,0%	5,6%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Quanto às *oportunidades de promoção, que a instituição oferece para progressão na carreira*, os índices mais relevantes obtidos foram: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão muito insatisfeitas, 80% consideram-se insatisfeitas; 61,5% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos e 23,1% estão satisfeitos.

**TAB. 23: Pessoa com Deficiência X Oportunidades, que a Instituição Oferece, Para o Desenvolvimento de Novos Conhecimentos e/ou Habilidades Relativas à Função**

Desenvolvimento - Conhecimentos e/ou Habilidades no Cargo	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	15,4%	46,2%	23,1%	7,7%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	11,1%	38,9%	38,9%	5,6%	5,6%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No que tange às *oportunidades, que a instituição oferece para o desenvolvimento de novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à função*, os principais resultados auferidos foram: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 80% consideram-se satisfeitas. Por outro lado, 46,2% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos, enquanto 23,1% estão satisfeitos.

**TAB. 24: Pessoa com Deficiência X Possibilidades Para Aplicação dos Conhecimentos Adquiridos (nos cursos realizados) no Desenvolvimento das Atividades**

Aplicação – Conhecimentos Adquiridos	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	7,7%	38,5%	38,5%	7,7%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	33,3%	50,0%	5,6%	5,6%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os dados mais importantes, obtidos na pesquisa de campo, relacionados às *possibilidades para aplicação dos conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento das atividades*, foram os seguintes: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 80% consideram-se satisfeitas; Já entre os respondentes que não possuem deficiência, 38,5% estão insatisfeitos e 38,5% estão satisfeitos.

**TAB. 25: Pessoa com Deficiência X Oportunidades de “Crescimento” Como Pessoa Humana na Realização do Trabalho**

"Crescimento" Como Pessoa Humana	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	30,8%	30,8%	15,4%	7,7%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	22,2%	33,3%	27,8%	5,6%	11,1%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Com relação às *oportunidades de “crescimento” como pessoa humana na realização do trabalho*, os principais índices foram: 40% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 60% consideram-se satisfeitas; 30,8% dos respondentes que não possuem deficiência estão muito insatisfeitos, 30,8% consideram-se insatisfeitos, 15,4% estão satisfeitos e 15,4% julgam-se totalmente satisfeitos.

**TAB. 26: Pessoa com Deficiência X Oportunidades, Oferecidas Pela Instituição, Para o Desenvolvimento de Novas Habilidades (cursos, planejamento, de carreira, etc.)**

Desenvolvimento de Novas Habilidades	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	7,7%	23,1%	53,8%	15,4%	0,0%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	27,8%	55,6%	11,1%	0,0%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No que diz respeito às *oportunidades, oferecidas pela instituição, para o desenvolvimento de novas habilidades (cursos, planejamento, de carreira, etc.)*, os principais dados alcançados foram os seguintes: 40% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, enquanto 60% julgam-se satisfeitas. De forma similar, 23,1% dos respondentes que não possuem deficiência estão insatisfeitos e 53,8% estão satisfeitos.

**TAB. 27: Pessoa com Deficiência X Segurança Quanto ao Futuro na Instituição**

Segurança – Futuro na Instituição	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	69,2%	7,7%	7,7%	100%
TOTAL	0,0%	0,0%	27,8%	61,1%	5,6%	5,6%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os resultados mais relevantes, que envolvem a *segurança quanto ao futuro na instituição*, estão dispostos a seguir: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas, 40% consideram-se satisfeitas. Enquanto entre os respondentes que não possuem deficiência, 15,4% estão insatisfeitos, enquanto 69,2% estão satisfeitos.

#### 4.5.1. Índice Médio do Fator: Oportunidades de Crescimento Profissional

O bloco 5, que trata do fator *crescimento profissional*, logrou uma nota média de 3,50 entre as *pessoas com deficiência* e 3,64 entre as *pessoas sem deficiência*.

#### 4.6. Bloco VI: Integração Social da Organização

Neste bloco, estão descritos os resultados referentes à *Integração Social na Organização* que podem contribuir para uma maior ou menor satisfação dos funcionários. As tabelas abaixo apresentam dados cruzados entre o fator *Pessoa com Deficiência* e as características a seguir: *Relacionamento social com os supervisores; Relacionamento social com os colegas de área de trabalho; Relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição; Clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) percebido no local de trabalho; Maneira como os conflitos são resolvidos na instituição; Apoio recebido dos superiores no desenvolvimento do trabalho.*

**TAB. 28: Pessoa com Deficiência X Relacionamento Social com os Superiores**

Relacionamento Social - Superiores	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	7,7%	7,7%	46,2%	15,4%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	5,6%	50,0%	11,1%	27,8%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No que concerne ao *relacionamento social com os superiores*, os principais resultados auferidos foram: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas, 40% julgam-se totalmente satisfeitas. De maneira similar, 46,2% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 23,1% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 29: Pessoa com Deficiência X Relacionamento Social com os Colegas de Área de Trabalho**

Relacionamento Social - Colegas	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	0,0%	60,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	38,5%	23,1%	38,5%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	38,9%	16,7%	44,4%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Quanto ao *relacionamento social com os colegas de área de trabalho*, os dados coletados mostraram que: 40% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas, 60% consideram-se totalmente satisfeitas; 38,5% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, 23,1% julgam-se muito satisfeitos e 38,5% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 30: Pessoa com Deficiência X Relacionamento Social Entre os Diversos Grupos de Trabalho da Instituição**

Relacionamento Social – Diversos Grupos de Trabalho	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	7,7%	53,8%	7,7%	30,8%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	5,6%	55,6%	5,6%	33,3%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No quesito *relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho na instituição*, dentre os índices apresentados, os que mais chamaram a atenção foram os seguintes: 60% das

peças com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 40% estão totalmente satisfeitas. Seguindo um patamar semelhante, 53,8% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 30,8% consideram-se totalmente satisfeitos.

**TAB. 31: Pessoa com Deficiência X Clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) Percebido no Local de Trabalho**

Clima no Local de Trabalho	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	61,5%	23,1%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	61,1%	16,7%	22,2%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Em relação ao *clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) percebido no local de trabalho*, os resultados alcançados foram: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 40% estão totalmente satisfeitas. Já por parte dos respondentes que não possuem deficiência, 61,5% estão satisfeitos, 23,1% muito satisfeitos e 15,4% totalmente satisfeitos.

**TAB. 32: Pessoa com Deficiência X Maneira Como os Conflitos são Resolvidos na Instituição**

Resolução de Conflitos	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	92,3%	0,0%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	88,9%	0,0%	11,1%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Levando-se em consideração a *maneira como os conflitos são resolvidos na instituição*, os resultados mais relevantes apresentados foram os seguintes: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 20% estão totalmente satisfeitas; 92,3% dos respondentes que não possuem deficiência consideram-se satisfeitos.

**TAB. 33: Pessoa com Deficiência X Apoio Recebido dos Superiores no Desenvolvimento do Trabalho**

Apoio Recebido dos Superiores	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	7,7%	46,2%	23,1%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	5,6%	50,0%	16,7%	27,8%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os resultados mais relevantes, que envolvem o *apoio recebido dos superiores no desenvolvimento do trabalho*, estão dispostos a seguir: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 40% totalmente satisfeitas. Por outro lado, 46,2% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, 23,1% muito satisfeitos e 23,1% totalmente satisfeitos.

#### 4.6.1. Índice Médio do Fator: Integração Social da Organização

O bloco 6, que se refere ao fator *integração social na organização*, obteve uma nota média de 4,80 entre as *pessoas com deficiência* e 4,55 entre as *pessoas sem deficiência*.

#### 4.7. Bloco VII: Direitos na Instituição

No bloco em questão, são apresentados os resultados pertinentes aos *Direitos na Instituição* que estão ligados diretamente à satisfação dos funcionários. As tabelas abaixo expõem dados cruzados entre o fator *Pessoa com Deficiência* e características a seguir: *Tratamento justo dos superiores; Respeito aos direitos estabelecidos pela Lei; Respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência; Respeito ao direito de pertencer ao sindicato referente à classe de trabalho; Empenho da instituição em implementar as sugestões dos funcionários.*

**TAB. 34: Pessoa com Deficiência X Tratamento Justo dos Superiores**

Tratamento Justo - Superiores	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	61,5%	23,1%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	16,7%	16,7%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No tocante ao *tratamento justo dos superiores*, estão dispostos os resultados a seguir: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 20% totalmente satisfeitas. De forma semelhante, 61,5% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, 23,1% muito satisfeitos e 15,4% totalmente satisfeitos.

**TAB. 35: Pessoa com Deficiência X Respeito aos Direitos Estabelecidos pela Lei**

Direitos Estabelecidos Pela Lei	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	69,2%	15,4%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	77,8%	11,1%	11,1%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Quanto ao *respeito aos direitos estabelecidos pela Lei*, foram coletados os seguintes dados: 100% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas; 69,2% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, 15,4% muito satisfeitos e 15,4% totalmente satisfeitos.

**TAB. 36: Pessoa com Deficiência X Respeito que a Instituição Demonstra ao Direito de Inclusão no Trabalho da Pessoa com Deficiência**

Direitos de Inclusão da PCD	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	53,8%	7,7%	38,5%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	55,6%	5,6%	38,9%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Com relação ao *respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência*, a pesquisa de campo demonstra que: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 40% totalmente satisfeitas. De modo aproximado, 53,8% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 38,5% consideram-se totalmente satisfeitos.

**TAB. 37: Pessoa com Deficiência X Liberdade de Reivindicação dos Direitos Assegurados por Lei**

Liberdade – Reivindicação dos Direitos	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	84,6%	7,7%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	83,3%	5,6%	11,1%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No que diz respeito à *liberdade de reivindicação dos direitos assegurados por Lei*, os principais índices foram os seguintes: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 20% totalmente satisfeitas; 84,6% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos.

**TAB. 38: Pessoa com Deficiência X Respeito ao Direito de Pertencer ao Sindicato Referente à Classe de Trabalho**

Direito – Pertencer ao Sindicato	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	69,2%	7,7%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	11,1%	77,8%	5,6%	5,6%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Levando-se em consideração o *respeito ao direito de pertencer ao sindicato referente à classe de trabalho*, os principais resultados auferidos foram: 100% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas. Já entre as pessoas que não possuem deficiência, 15,4% estão insatisfeitas, enquanto 69,2% consideram-se satisfeitas.

**TAB. 39: Pessoa com Deficiência X Empenho da Instituição em Implementar as Sugestões dos Funcionários**

Implementação das Sugestões	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	76,9%	7,7%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	77,8%	5,6%	16,7%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os resultados mais relevantes, que envolvem o *empenho da instituição em implementar as sugestões dos funcionários*, estão dispostos a seguir: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 20% totalmente satisfeitas. De forma semelhante, 76,9% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 15,4% estão totalmente satisfeitos.

#### 4.7.1. Índice Médio do Fator: Direitos na Instituição

O bloco 7, que envolve o fator *direitos na instituição*, alcançou uma nota média de 4,33 entre as *pessoas com deficiência* e 4,42 entre as *pessoas sem deficiência*.

#### 4.8. Bloco VIII: Equilíbrio Trabalho e Vida

No bloco que se segue, são apresentados os resultados relativos ao *Equilíbrio Trabalho e Vida* que influenciam na satisfação dos funcionários. As tabelas abaixo apresentam dados cruzados entre o fator *Pessoa com Deficiência* e as seguintes características: *Espaço de tempo que o trabalho ocupa na vida do funcionário*; *Tempo que resta, depois do trabalho, para dedicar-se ao lazer*; *Equilíbrio entre trabalho e lazer*; *Respeito, por parte da instituição, à privacidade após a jornada de trabalho*.

**TAB. 40: Pessoa com Deficiência X Espaço de Tempo que o Trabalho Ocupa na Vida do Funcionário**

Tempo que o Trabalho Ocupa	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	84,6%	0,0%	15,4%	100%
TOTAL	0,0%	0,0%	5,6%	83,3%	0,0%	11,1%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Sobre o quesito *espaço de tempo que o trabalho ocupa na vida do funcionário*, foram coletados os seguintes dados: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas e 80% satisfeitas; 84,6% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 15,4% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 41: Pessoa com Deficiência X Tempo que Resta, Depois do Trabalho, Para Dedicar-se ao Lazer**

Tempo Restante Para o Lazer	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	7,7%	84,6%	0,0%	7,7%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	11,1%	83,3%	0,0%	5,6%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Quanto ao *tempo resta, depois do trabalho, para dedicar-se ao lazer*, os principais resultados encontrados foram: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas e 80% satisfeitas. Por outro lado, 84,6% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos.

**TAB. 42: Pessoa com Deficiência X Equilíbrio Entre Trabalho e Lazer**

Equilíbrio - Trabalho e Lazer	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	15,4%	69,2%	0,0%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	16,7%	72,2%	0,0%	11,1%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No que diz respeito ao *equilíbrio entre trabalho e lazer*, foram coletados os seguintes dados: 20% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão insatisfeitas e 80% satisfeitas. Quanto aos respondentes que não possuem deficiência, 15,4% estão insatisfeitos, 69,2% satisfeitos e 15,4% totalmente satisfeitos.

**TAB. 43: Pessoa com Deficiência X Respeito, por Parte da Instituição, à Privacidade Após a Jornada de Trabalho**

Respeito à Privacidade Após o Trabalho	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	7,7%	69,2%	0,0%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	5,6%	77,8%	0,0%	16,7%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os resultados mais relevantes, que envolvem o *respeito, por parte da instituição, à privacidade após a jornada de trabalho*, estão dispostos a seguir: 100% das pessoas com

deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas; 69,2% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 23,1% estão totalmente satisfeitos.

#### 4.8.1. Índice Médio do Fator: Equilíbrio Trabalho e Vida

O bloco 8, que trata do fator *equilíbrio trabalho e vida*, atingiu uma nota média de 3,85 entre as *peessoas com deficiência* e 4,23 entre as *peessoas sem deficiência*.

#### 4.9. Bloco IX: Relevância do Trabalho

Neste último bloco, estão listados os resultados referentes à *Relevância do Trabalho* que contribuem para uma maior ou menor satisfação dos funcionários. As tabelas abaixo mostram dados cruzados entre o fator *Pessoa com Deficiência* e as seguintes características: *Respeito que a sociedade atribui à instituição*; *Responsabilidade social do trabalho*; *Oportunidade de ajudar outras pessoas no trabalho*; *Importância das atividades realizadas*; *Atividades desempenhadas no exercício da função*; *Sensação de estar contribuindo para com a sociedade na realização das atividades*.

**TAB. 44: Pessoa com Deficiência X Respeito que a Sociedade Atribui à Instituição**

Respeito da Sociedade Para com a Instituição	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	69,2%	0,0%	30,8%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Em se tratando do *respeito que a sociedade atribui à instituição*, a pesquisa de campo chegou aos seguintes índices: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas, enquanto 40% consideram-se totalmente satisfeitas. Seguindo uma tendência semelhante, 69,2% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos e 30,8% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 45: Pessoa com Deficiência X Responsabilidade Social do Trabalho**

Responsabilidade Social do Trabalho	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	60,0%	0,0%	40,0%	100%
PSD	0,0%	7,7%	0,0%	61,5%	7,7%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	0,0%	61,1%	5,6%	27,8%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Na variável *responsabilidade social do trabalho*, os dados mais relevantes foram os seguintes: 60% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 40% consideram-se totalmente satisfeitas; 61,5% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 23,1% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 46: Pessoa com Deficiência X Oportunidade de Ajudar Outras Pessoas no Trabalho**

Oportunidade de Ajudar Outras Pessoas no Trabalho	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	7,7%	46,2%	7,7%	38,5%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	5,6%	55,6%	5,6%	33,3%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No que tange à *oportunidade de ajudar outras pessoas no trabalho*, os resultados mais importantes foram: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 20% estão totalmente satisfeitas. Enquanto entre os respondentes que não possuem deficiência, 46,2% estão satisfeitos, enquanto 38,5% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 47: Pessoa com Deficiência X Importância das Atividades Realizadas**

Importância das Atividades Realizadas	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	7,7%	53,8%	7,7%	30,8%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	5,6%	61,1%	5,6%	27,8%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Quanto à *importância das atividades realizadas*, os dados coletados de maior relevância foram os seguintes: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 20% estão totalmente satisfeitas; 53,8% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 30,8% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 48: Pessoa com Deficiência X Atividades Desempenhadas no Exercício da Função**

Atividades Desempenhadas no Exercício da Função	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	7,7%	7,7%	53,8%	7,7%	23,1%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	5,6%	5,6%	61,1%	5,6%	22,2%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

No quesito *atividades desempenhadas no exercício da função*, os índices mais consideráveis foram: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas e 20% estão totalmente satisfeitas. Por outro lado, 53,8% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos, enquanto 23,1% estão totalmente satisfeitos.

**TAB. 49: Pessoa com Deficiência X Sensação de Estar Contribuindo Para com a Sociedade na Realização das Atividades**

Sensação de Contribuição Para com a Sociedade	Totalmente Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Totalmente Satisfeito	TOTAL
PCD	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20,0%	100%
PSD	0,0%	0,0%	0,0%	76,9%	7,7%	15,4%	100%
<b>TOTAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	77,8%	5,6%	16,7%	100%

Fonte: Dados aferidos pelo autor

Os resultados mais relevantes, que envolvem a *sensação de estar contribuindo para com a sociedade na realização das atividades*, estão listados a seguir: 80% das pessoas com deficiência que responderam ao questionário estão satisfeitas, enquanto 20% estão totalmente satisfeitas. De maneira parecida, 76,9% dos respondentes que não possuem deficiência estão satisfeitos e 15,4% consideram-se totalmente satisfeitos.

#### 4.9.1. Índice Médio do Fator: Relevância do Trabalho

O bloco 9, que se refere ao fator *relevância do trabalho*, logrou uma nota média de 4,53 entre as *pessoas com deficiência* e 4,51 entre as *pessoas sem deficiência*.

#### 4.10. Índice Geral do Inventário de Satisfação com Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho – ISQVT (TAB. 50)

Fator de QVT	Valor Médio	Valor Médio
	PCD	PSD
Remuneração	3,70	3,73
Condições de Trabalho	3,69	4,25
Uso e Desenvolvimento das Capacidades	4,40	4,33
Oportunidades de Crescimento Profissional	3,50	3,64
Integração Social na Organização	4,80	4,55
Direitos na Instituição	4,33	4,42
Equilíbrio Trabalho e Vida	3,85	4,23
Relevância do Trabalho	4,53	4,51
<b>TOTAL</b>	<b>4,12</b>	<b>4,23</b>

O parâmetro foi estabelecido sobre uma notação de 1 (totalmente insatisfeito) à 6 (totalmente satisfeito)

O inventário de satisfação com fatores de QVT obteve uma nota média total igual a 4,12 pontos, para o grupo das pessoas com deficiência contra 4,23 pontos, para o grupo das pessoas que não possuem deficiência, obedecendo a uma escala de 1 a 6. A pesquisa identificou, portanto, uma pequena diferença de 0,11 pontos entre os dois grupos, levando em consideração o total dos oito fatores, mostrando que o grau de satisfação dos PCD é ligeiramente inferior ao do outro grupo.

As pessoas com deficiência mediram a *remuneração* dentro da Asa, com um peso bem próximo aos demais funcionários, tendo como nota média 3,70 pontos contra 3,73 do outro grupo. Essa é uma indicação de que os funcionários, seja a qual dos dois grupos pertença, não estão plenamente satisfeitos com a remuneração, uma vez que as médias obtidas estão entre 3 e 4, que segundo o parâmetro estabelecido se enquadra entre insatisfeito e satisfeito. É importante, porém, ressaltar que na característica que envolve os benefícios recebidos, a nota fugiu da tendência das demais que compõem o fator, e atingiu a nota 4,60, entre as PCD e 4,38, para o outro grupo.

De forma curiosa, o grupo das pessoas com deficiência pontuou o fator *condições de trabalho* com mais rigor do que o grupo das pessoas que não possuem deficiência, tendo a seguinte relação entre as notas médias: 3,69 *versus* 4,25. Através desses valores, não é possível se afirmar que as condições de trabalho deixam de assegurar a manutenção da

segurança e da saúde do trabalhador, haja vista que a nota média dos dois grupos alcança o valor de 3,97, quase chegando ao patamar de “satisfeito”, que se compreende entre os valores 4 e 5. Por outro lado, há uma comprovação de que as PCD estão mais sensíveis às condições de trabalho do que as PSD, em especial aos recursos oferecidos pela instituição e à adequação das instalações, ligados diretamente à questão da acessibilidade na Asa.

Sobre o *uso e desenvolvimento das capacidades*, assim como no fator remuneração, os dois grupos apresentaram índices médios semelhantes, com as pessoas com deficiência tendo 4,4 de nota média, enquanto que as pessoas sem deficiência alcançaram 4,33. Esses valores permitem a averiguação de que as capacidades humanas são desenvolvidas e aproveitadas de forma eficaz, já que ambos os grupos consideram-se satisfeitos, segundo o parâmetro de notação estabelecido.

O fator *oportunidades de crescimento profissional* foi o que mais se destacou negativamente, sendo a menor nota média nos dois grupos. Entre as PCD, o índice médio foi 3,5 contra 3,64 entre as PSD. É possível se avaliar, através dos dados obtidos, que os empregados têm pouca oportunidade de crescimento e segurança profissional, e assim como em relação à remuneração, os dois grupos não estão satisfeitos, segundo o parâmetro de pontuação estabelecido. Faz-se necessário, também, destacar as notas médias obtidas na característica referente às oportunidades de promoção, oferecidas pela Asa, para a progressão em carreira, onde os índices foram: 2,80 entre as PCD e 3,38 entre as PSD, notas mais baixas entre todas as características nos dois grupos pesquisados.

De maneira oposta, a *integração social na organização* é o fator que traz maior satisfação entre os funcionários da empresa Asa. Tanto para as pessoas com deficiência, como para as pessoas sem deficiência, a nota média segundo esse quesito foi a mais elevada entre todos os fatores estudados, 4,8 *versus* 4,55. A integração social se dá, pois, de forma salutar e satisfatória dentro da organização, com destaque para o relacionamento social mantido entre os colegas de área de trabalho, que atingiu as melhores notas médias entre todas as características, em ambos os grupos estudados, com 5,20 entre os PCD e 5,00 entre os PSD.

Na observação dos *direitos na instituição*, foi possível indicar que os mesmos são devidamente cumpridos e respeitados, visto que as médias alcançadas nos dois grupos se enquadram entre 4 e 5, segundo o parâmetro de notação estabelecido, mostrando que os funcionários estão satisfeitos quanto a esse fator.

A pesquisa permitiu se chegar à verificação do *equilíbrio trabalho e vida* existente na Asa, onde o grupo de pessoas com deficiência apresentou nota média inferior ao outro grupo, seguindo a relação de 3,85 *versus* 4,23.

Finalmente, quanto ao grau de *relevância do trabalho*, o estudo pôde descrever os seguintes índices médios: 4,53, para o grupo dos PCD e 4,51, segundo a percepção dos PSD, sendo possível observar a similaridade entre sentimento dos dois grupos no que diz respeito ao fator em questão.

## 5. CONCLUSÕES

Por meio da aplicação do Inventário de Satisfação com Fatores de Qualidade de Vida no Trabalho no ambiente laboral da ASA Indústria e Comércio Ltda., o trabalho em questão visou diagnosticar o grau de satisfação dos colaboradores desta empresa e identificar as possíveis diferenças de perspectivas, quanto aos fatores abordados, entre o grupo de funcionários com deficiência e os demais funcionários. Esses fatores envolvem os benefícios recebidos, as condições físicas e ambientais, a possibilidade de utilização das capacidades e conhecimento adquiridos durante a execução das tarefas, segurança quanto ao futuro na instituição, relacionamentos sociais estabelecidos, respeito aos direitos e possibilidade de reivindicá-los, equilíbrio entre o trabalho e lazer e à importância percebida nas atividades realizadas.

O método utilizado permitiu que as metas propostas por esse estudo fossem devidamente alcançadas. Através do levantamento das informações, foi possível identificar que as pessoas consultadas apresentam uma expectativa satisfatória quanto à maior parte das dimensões abordadas.

A presente pesquisa destaca o desempenho obtido pelo fator concernente à integração social vigente na empresa pesquisada, tendo sido o melhor entre todas as dimensões estudadas, concluindo-se que a pessoa com deficiência, no caso específico da ASA, se considera bem aceita por seus colegas e superiores no ambiente de trabalho, sendo quebrados os paradigmas e preconceitos que ainda envolvem essa parcela da sociedade brasileira.

Outros aspectos relativos ao uso das capacidades pessoais, ao respeito aos direitos e à relevância do trabalho foram bem observados e percebidos de forma satisfatória por todos os funcionários pesquisados. Há de se exaltar, portanto, a boa condução da empresa pesquisada no que tange a esses fatores.

Em certos itens, no entanto, foram apresentadas algumas percepções negativas, como nos fatores relativos à remuneração e ao crescimento profissional, tanto entre as pessoas com deficiência, como entre as pessoas que não apresentam deficiência, seguindo a mesma tendência de outros estudos na área, a exemplo da pesquisa de Almeida, Carvalho-freitas e Marques (2007) sobre a satisfação e as condições de trabalho segundo a ótica das pessoas com deficiência.

Para o grupo das PCD, além desses dois fatores pesarem negativamente no nível de satisfação das mesmas, os quesitos condições de trabalho e equilíbrio entre trabalho e vida, obtiveram notas médias aquém do que se pode considerar como satisfatório, indo de encontro,

porém, com as notas médias para esses mesmos quesitos segundo o enfoque das PSD. Esse fato aguça a percepção de que as pessoas com deficiência possuem uma maior sensibilidade quanto à questão da acessibilidade e condições de trabalho, e em relação ao equilíbrio entre trabalho e o espaço total de vida.

Através dessas ponderações, o estudo propõe, à empresa estudada e às demais organizações que estão enquadradas no contexto da inserção de pessoas com deficiência, algumas medidas a serem implementadas com vistas ao melhor desempenho no nível de satisfação dos fatores percebidos, no âmbito da pesquisa realizada, como sendo insatisfatórios:

- Adequar o salário concedido ao trabalho desempenhado pelo funcionário, promovendo a equidade interna e externa, de forma que a compensação seja justa e adequada;
- Flexibilizar a jornada de trabalho da pessoa com deficiência, de maneira que o equilíbrio entre o trabalho e o espaço total da vida da mesma não seja comprometido, haja vista que, normalmente, a PCD possui necessidades especiais como, por exemplo, de locomoção ou de cunho médico, etc.;
- Promover adequações no ambiente físico de trabalho para que a saúde e o bem-estar das pessoas com deficiência sejam assegurados, contribuindo para o melhor desempenho das mesmas;
- Oferecer maiores oportunidades de promoção para que os funcionários desenvolvam-se na carreira e cresçam no aspecto pessoal, assegurando o futuro dos mesmos na instituição.

Algumas limitações na realização desse trabalho são importantes de serem citadas, pois poderão servir de auxílio a possíveis pesquisas que pretendam buscar o aprofundamento dessa área de estudo, em especial quando se considera o contexto Paraíba. Tais dificuldades relacionaram-se ao fato da amostra de funcionários com deficiência ter sido muito pequena, pois já que a obrigatoriedade de contratação desse público se dá apenas nas empresas que possuem 100 ou mais funcionários, fazer pesquisas em instituições com grande número de pessoas com deficiência, vira tarefa árdua, quiçá impossível, porque as poucas organizações do Estado que possuem um grande contingente de PCD, comumente se negam a permitir que estudos dessa natureza sejam aplicados dentro de suas instalações, provavelmente por restrições quanto à divulgação de possíveis resultados não desejados ou alguma inadequação.

É mais conveniente, pois, se realizar pesquisas que contemplem uma amostra mais abrangente de pessoas com deficiência, de forma que esta englobe um maior número de tipos

de deficiência e uma maior variação no que concerne ao nível de escolaridade, para assim agregar uma representatividade mais pujante e completa ao estudo pretendido.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARBOSA FILHO, Antônio Nunes. **Um modelo de avaliação da qualidade de vida no trabalho para a pessoa com deficiência.** Tese (doutorado) – Universidade Federal de Pernambuco. CTG. Engenharia de Produção, Recife: 2004.

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

BRASIL. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. **A Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência comentada.** Brasília: 2008.

BURKE, R. J.; COOPER, C. L. **The new organizational reality: transition and renewal.** In: BURKE, R. J.; COOPER, C. L. **The organization in crisis.** Oxford: Blackwell Publishers, 2000. p. 37-49.

CARVALHO-FREITAS, M. N. **A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras** – Um estudo de caso sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. 314 p. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

CARVALHO-FREITAS, Maria Nivalda de; MARQUES, Antônio Luiz. **O trabalho e as pessoas com deficiência: Pesquisas, Práticas e Instrumentos de Diagnóstico.** 1ª Ed. (2008), 1ª reimpr. (2009). Curitiba: Juruá, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: edição compacta.** 5. ed. São Paulo: Atlas. 1998.

\_\_\_\_\_. **Administração: teoria, processo e prática.** 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

\_\_\_\_\_. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.

COIMBRA, C. E. P.; GOULART, I. B. **Análise da inserção das pessoas com deficiência segundo suas percepções.** In: CARVALHO-FREITAS, M.N.; MARTINS, A. L. **O trabalho e as pessoas com deficiência: Pesquisas, Práticas e Instrumentos de Diagnóstico.** 1ª Ed. (2008), 1ª reimpr. (2009). Curitiba: Juruá, 2009.

GAMA, S. N. Satisfação no Trabalho: Um Estudo na Sede Administrativa da Companhia Docas do Pará em Belém/CDP-Pa, Disponível em: [http://www.cdp.com.br/arquivo/artigos/Satisfacao\\_no\\_trabalho.pdf](http://www.cdp.com.br/arquivo/artigos/Satisfacao_no_trabalho.pdf).

GHIROTTI, A. P.; ALVES, H. M.; PEREIRA, T. N. **O comprometimento dos portadores de necessidades especiais: um estudo de caso da empresa Nextel Telecomunicações Ltda.** 2008. 76f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração de Empresas) – Centro Universitário FECAP, São Paulo, 2008.

HERZBERG, Frederick; **One More Time: how do you motivate employees?** Harvard Business Review, 46 (1): 53-62, Jan. – Feb. 1968.

HOFSTEDE, G. **The cultural relativity of the quality of life concept.** *Academy of Management Review*, v. 9, n. 3, 1984, p. 389-398.

HUSE, E.; CUMMINGS, T. **Organization development and change.** Saint Paul: West Publishing, 1985. 384 p.

LIPPIT, G, L. **Quality of work life: organization renewal in action.** *Training and Development Journal*, v. 32, n. 1, p. 4-10, July 1978.

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

MARTINS, Lilia Pinto. **Artigo 2 – Definições.** In: BRASIL. Secretaria Especial dos Direitos Humanos. **A Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência comentada.** Brasília: 2008.

MAXIMIANO, Antonio César Amaru. 4. ed. **Introdução à Administração.** São Paulo: Atlas, 1995.

MAYO, G. E. **The human problems of na industrial civilization.** New York: The Viking, 1968. 355 p.

NETO, Carvalho. **Como Fazer uma Monografia.** 1ª Edição. Fortaleza: Texto & Contexto Editora, 2007.

PUGH, D. S.; HICKSON, D. J. **Writers on organizations.** 5<sup>th</sup> edition. California: SAGE Publications, 1997. 206 p.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional.** 8ª Ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Terminologia sobre deficiência na era da inclusão.** In: VIVARTA, Veet (coord.). **Mídia e deficiência.** Brasília: Andi/Fundação Banco do Brasil, 2003, p. 160-165.

SCHERMERHORN JR. J. R; HUNT. J.G; OSBORN. R.N. **Fundamentos do Comportamento organizacional**. 2º ed. Trabalho de equipe e projeto de grupo. Bookman, Porto Alegre; 1999.

TADIN, A. P. et al. O conceito de motivação na Teoria das Relações Humanas. **Maringá Management: Revista de Ciências Empresariais**, Maringá, v. 2, n.1, p. 40-47, jan./jun. 2005

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

WAGNER III, John A., & HOLLENBECK, John R. Satisfação e stress no local do trabalho *In*: **Comportamento organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 1999.

WALTON, R.E. Quality of working life: what is it? **Sloan Management**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e Recursos Humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983. 317 p.

WESTLEY, W. A. **Problems and solutions in the quality of working life**. **Humans Relations**, v. 32, n.2, p. 11-123, 1979.

## **APÊNDICE**

### **QUESTIONÁRIO APLICADO JUNTO AOS FUNCIONÁRIOS DA EMPRESA ASA**

## INVENTÁRIO DE SATISFAÇÃO COM FATORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - ISQVT

2009-2 - UFCG / UAAC

Pesquisa Acadêmica

### BLOCO I - Dados Pessoais

<b>1. Você é Portador de Necessidades Especiais?</b> <input type="checkbox"/> 1. Sim <input type="checkbox"/> 2. Não	<b>6. Se 'Outra', defina:</b> <input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>2. Se Sim. Qual o tipo de necessidade você possui?</b> <input type="checkbox"/> 1. Auditiva <input type="checkbox"/> 2. Física <input type="checkbox"/> 3. Mental <input type="checkbox"/> 4. Visual <input type="checkbox"/> 5. Outra	<b>7. Você possui subordinados?</b> <input type="checkbox"/> 1. SIM <input type="checkbox"/> 2. NÃO
<b>3. Se 'Outra', defina:</b> <input style="width: 100%;" type="text"/>	<b>8. SESIM</b> <input type="checkbox"/> 1. 1 a 3 <input type="checkbox"/> 2. de 4 a 6 <input type="checkbox"/> 3. de 7 a 10 <input type="checkbox"/> 4. Mais que 10
<b>4. Qual é o seu nível de formação escolar ?</b> <input type="checkbox"/> 1. 1o. Grau <input type="checkbox"/> 2. 2o. Grau <input type="checkbox"/> 3. 3o. Grau <input type="checkbox"/> 4. Outro	<b>9. Há quanto tempo trabalha na ASA?</b> <input type="checkbox"/> 1. até 6 meses <input type="checkbox"/> 2. de 6 meses a 2 anos <input type="checkbox"/> 3. de 2 a 5 anos <input type="checkbox"/> 4. mais de 5 anos
<b>5. Qual a sua posição na ASA?</b> <input type="checkbox"/> 1. Menor Aprendiz <input type="checkbox"/> 2. Estagiário <input type="checkbox"/> 3. Assistente <input type="checkbox"/> 4. Analista <input type="checkbox"/> 5. Supervisor <input type="checkbox"/> 6. Gerente <input type="checkbox"/> 7. Diretor <input type="checkbox"/> 8. Outra.	

### BLOCO II - Sobre sua Remuneração

Neste BLOCO estão listadas características da sua REMUNERAÇÃO que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo o seu sentimento sobre eles.

<b>10. Com relação ao salário que recebo.</b> <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito	<b>13. Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguros etc.) a que tenho direito.</b> <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito
<b>11. Quando comparo o meu salário às atividades que desempenho.</b> <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito	
<b>12. Quando comparo o meu salário com o salário de meus colegas de trabalho.</b> <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito	

### BLOCO III - Sobre suas Condições de Trabalho

Neste BLOCO estão listadas características das suas CONDIÇÕES DE TRABALHO que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo o seu sentimento sobre eles.

<b>14. Com minha jornada de trabalho.</b> <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito	<b>15. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.</b> <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito
--	--

**16. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes), que sinto, ao realizar minhas atividades.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**19. Com os equipamentos para desenvolver o meu trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.).**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**17. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**20. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**18. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.).**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

#### BLOCO IV - Sobre o Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades

*Neste BLOCO temos características que tratam do USO E DESENVOLVIMENTO DE SUAS CAPACIDADES que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo o seu sentimento sobre el*

**21. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**24. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**22. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões em relação às atividades que desempenho.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**25. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**23. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou habilidades que possuo.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**26. Com as informações, relativas ao meu trabalho, que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

#### BLOCO V - Sobre suas Oportunidades de Crescimento Profissional

*Neste BLOCO temos características sobre as OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo o seu sentimento sobre eles.*

**27. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**29. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**28. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativas à minha função.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**30. Com as oportunidades que tenho para "crescer" como pessoa humana na realização de meu trabalho.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**31. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**32. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

### BLOCO VI: Sobre a Integração Social na Organização

Neste BLOCO temos características sobre a **INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO** que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo o seu sentimento sobre eles.

**33. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**36. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**34. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**37. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**35. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**38. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

### BLOCO VII: Sobre seus Direitos na Instituição

Neste BLOCO temos características que tratam sobre os seus **DIREITOS NA INSTITUIÇÃO** que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo o seu sentimento sobre eles.

**39. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**43. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato de minha classe.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**40. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela Lei.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**44. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus companheiros fazemos.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**41. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

**42. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados por Lei.**

1. Totalmente insatisfeito     2. Muito Insatisfeito  
 3. Insatisfeito     4. Satisfeito  
 5. Muito satisfeito     6. Totalmente satisfeito

### BLOCO VIII: Sobre o Equilíbrio Trabalho e Vida

Neste BLOCO temos características que tratam sobre o EQUILÍBRIO TRABALHO E VIDA que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo o seu sentimento sobre eles.

#### 45. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |

#### 46. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |

#### 47. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |

#### 48. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |

### BLOCO IX: Sobre a Relevância de seu Trabalho

Neste BLOCO temos características que tratam sobre a RELEVÂNCIA DE SEU TRABALHO que podem contribuir para sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 para avaliá-los de acordo o seu sentimento sobre eles.

#### 49. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição a qual pertencço.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |

#### 50. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |

#### 51. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |

#### 52. Com a importância das atividades que executo.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |

#### 53. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |

#### 54. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Totalmente insatisfeito | <input type="checkbox"/> 2. Muito Insatisfeito    |
| <input type="checkbox"/> 3. Insatisfeito            | <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito            |
| <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito        | <input type="checkbox"/> 6. Totalmente satisfeito |