

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE  
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO  
DO RIO GRANDE DO NORTE**

**Amanda França Tagliaferro da Fonseca**

**Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários com Deficiência de uma grande  
rede do comércio varejista da cidade de Natal - RN**

Monografia do Curso de Pós-Graduação em  
Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade  
Natalense para o Desenvolvimento do Rio  
Grande do Norte como requisito obrigatório  
para a obtenção do grau de Especialista em  
Gestão Estratégica de Pessoas

Orientador:  
Alysson André Regis de Oliveira (Mestre)

Natal/ RN

2009 **NATAL/ RN**  
**2009**

**Amanda França Tagliaferro da Fonseca**

**Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários com Deficiência de uma grande rede do comércio varejista da cidade de Natal - RN**

Monografia do Curso de Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte como requisito obrigatório para obtenção do grau de Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas

Orientador:  
**Alysson André Regis de Oliveira (Mestre)**

**Natal/ RN  
2009**

RB-32346



331.101.3

F7429

2009

ex 01

Fonseca, Amanda França Tagliaferro da

Qualidade de vida no trabalho dos funcionários com deficiência de uma grande rede do comércio varejista da cidade de Natal-RN / Amanda França Tagliaferro da Fonseca. – Natal: FARN, 2009.  
55f.

Orientador: Alysson André Régis de Oliveira (Mestre)

Monografia (Especialização em Gestão Estratégica de Pessoas) – Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Qualidade de Vida no Trabalho – Monografia. 2. Motivação no Trabalho – Monografia. 3. Capital Humano – Monografia. 4. Deficientes-Inclusão – Monografia. 5. Título.

RN/FARN/BC

CDU 658.3

**Amanda França Tagliaferro da Fonseca**

**Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários com Deficiência de uma grande rede do comércio varejista da cidade de Natal - RN**

Monografia do Curso de MBA Gestão de Pessoas da Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte,

(X) aprovada com a nota: 10,0 ( ) não obtendo aprovação, em 08 de 05 de 2009, avaliada pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

\_\_\_\_\_  
Alysson André Regis de Oliveira, Mestre  
Orientador

\_\_\_\_\_  
Prof.:  
Membro Examinador

## AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus, por sua fidelidade em minha caminhada e por poder concluir o curso de especialização, a Maria (Nossa Senhora) por sua eterna proteção, ao meu Anjo da Guarda e a meus Santos Protetores (São Judas Tadeu e Santa Rita de Cássia).

A meu pai (Luiz) e minha mãe (Tereza) por serem meus eternos companheiros e sempre me ajudarem nos momentos de dificuldade e ter proporcionado a oportunidade de fazer um curso de especialização, a Mazola por ser meu amigo sempre até nos momentos de estresse e angústia e toda sua família.

A meu orientador Alysson Oliveira, por ser uma pessoa atenciosa, dedicada e acreditar em nosso trabalho e ser companheiro nos momentos de dificuldade.

À empresa na qual pude fazer a pesquisa e sempre fui muito bem recebida.

A toda a equipe FARN (professores, direção e equipe de apoio), por sempre serem muito atenciosos e provar que é uma faculdade de alta qualidade.

A meus amigos, colegas de curso e familiares por fazer parte do meu cotidiano e fazerem parte da minha história de vida.

**“Os limites do mundo os meus pés não ultrapassam, mas o que de  
mais alto existe, minha alma alcança”.**

**Padre Fábio de Melo**

## RESUMO

Em contato com a realidade vivenciada pelo capitalismo brasileiro, observa-se um processo de trabalho cada vez mais competitivo, querendo cada vez mais obter vantagens pela sua qualidade no mercado. Em meio a esta realidade vem aumentando a valorização do capital humano, sendo um ponto de grande relevância para a qualidade das empresas, a partir de então surge o tema sobre qualidade de vida no trabalho, sendo de fundamental importância para o tratamento do corpo humano, pois a motivação é sinônimo de trabalho bem realizado. Dentro desta realidade desafiadora, consta-se também um fator de grande importância para a qualidade de vida no trabalho, ou seja, um fator de grande importância para a qualidade de vida no trabalho é a inclusão das pessoas com deficiência, lidando assim com suas habilidades e potencialidades, que ainda é um ponto de negligência de muitas empresas que possuem um olhar sobre esta realidade muito desafiador, ainda mais trabalhar a qualidade de vida no trabalho. Este é um trabalho que vai mostrar de maneira quantificada os resultados do programa de qualidade de vida no trabalho dos funcionários com deficiência de uma grande empresa varejista da cidade de Natal, esta que depois de muitas buscas, foi uma das poucas que cumpre os pontos exigidos para a realização da pesquisa. Esta pesquisa foi desenvolvida com o apoio de recursos humanos, com o intuito de explorar e descrever com detalhes os aspectos que a qualidade de vida no trabalho representa durante toda a caminhada que a qualidade de vida no trabalho representa uma meta muito nova e planejada por alguns gestores e que ainda há muito a se fazer para a sua concretização, mas é um assunto que está em alta nas empresas, e muitas estão conscientes de sua importância, buscando com isso, de maneira inicial sua implementação.

"Dedico este trabalho monográfico a meus pais, pela fidelidade e companheirismo em toda minha vida"

**Palavras - Chave:** Capital Humano, Qualidade de Vida no Trabalho, Pessoas com Deficiência.

## RESUMO

De acordo com a realidade vivenciada pelo capitalismo brasileiro, observa-se um mercado de trabalho cada vez mais competitivo, querendo cada vez mais obter destaque pela sua qualidade no mercado. Em meio a esta realidade vem crescendo a valorização do capital humano, sendo um ponto de grande relevância para a qualidade das empresas, a partir de então surge o tema sobre qualidade de vida no trabalho, sendo de fundamental importância para o tratamento do corpo funcional, pois motivação é sinônimo de trabalho bem realizado. Dentro desta realidade desafiadora, consta-se também um fator de grande importância para a humanização e cidadania das empresas, que é a inclusão das pessoas com deficiência, lidando assim com suas habilidades e potencialidades, que ainda é um ponto de negligência de muitas empresas que possuem um olhar sobre este ponto ainda muito desafiador, ainda mais trabalhar a qualidade de vida destes funcionários. Este é um trabalho que vez mostrar de maneira quantitativa, os impactos do programa de qualidade de vida no trabalho dos funcionários com deficiência de uma grande empresa varejista da cidade de Natal, esta que depois de muitas buscas, foi uma das poucas que cumpri os pontos exigidos para a aplicação da pesquisa. Esta pesquisa foi construída através de questionários e conversas com o gestor de recursos humanos. Sendo um estudo de caso de caráter exploratório-descritivo, com tratamento de dados quantitativo. Percebe-se durante toda a caminhada que a questão sobre qualidade de vida no trabalho é uma meta muito nova e planejada por alguns gestores e que ainda há muito a se fazer para a sua concretização, mas é um assunto que está em alta nas empresas, e muitas estão conscientes de sua importância, buscando com isso, de maneira inicial sua implementação.

**Palavras – Chave:** Capital Humano. Qualidade de Vida no Trabalho. Pessoas com Deficiência.

## ABSTRACT

According to the reality faced by Brazilian capitalism, we observe a more and more competitive labor market, willing to obtain distinction for its quality of market. In the middle of this reality, the human capital has increased, being something relevant for the quality of the companies, from then on, the theme of life quality at work surges, being of fundamental importance for the treatment of the functional body, because motivation is a synonym of well done work. In this challenging reality, there is also a great importance factor for the humanization and citizenship of the companies, which is the inclusion of handicapped people, dealing with their abilities and potentialities, which is something still neglected by many companies that still have a challenging view of this topic; and work on the quality of life of these workers. This is a work that shows in a quantitative way, the impact of the program of quality of life at work of the handicapped employees of a big retail company in Natal city, which after many investigations, was one of the few required points that could be accomplished for the application of the survey. This survey was constructed through questionnaires and conversations with the manager of human resources. It's a case study, of descriptive-exploratory character, with the use of quantitative data. It's possible to realize in the journey that quality of life at work is a new aim and planned by some managers, and that there is much to do about it, but it's something talked about in the companies, and many of them are aware of its importance, and are trying to put into practice it in an initial way.

**Key words:** Human Capital. Quality of Life at Work. Handicapped People.

|                                          |    |
|------------------------------------------|----|
| 4.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO E DO MÉTODO  | 28 |
| 4.2 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO E DO MÉTODO  | 28 |
| 4.3 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO E DO MÉTODO  | 27 |
| 4.4 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO E DO MÉTODO  | 28 |
| 4.5 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO E DO MÉTODO  | 29 |
| 4.6 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO E DO MÉTODO  | 30 |
| 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS      | 31 |
| 5.1 ANÁLISE DESCRITIVA DA POPULAÇÃO ALVO | 31 |
| ASPECTOS RELACIONADOS AO PERFIL          | 31 |
| SÓCIO-DEMOGRÁFICO DA AMOSTRA             | 31 |
| 5.1.1 Sexo                               | 31 |
| 5.1.2 Estado Civil                       | 32 |
| 5.1.3 Idade                              | 32 |
| 5.1.4 Escolaridade                       | 33 |
| 5.1.5 Tempo de Serviço                   | 34 |
| 5.1.6 Cargo                              | 34 |
| 5.1.7 Vínculo com a Empresa              | 35 |
| 5.2 ASPECTOS RELACIONADOS AO PROGRAMA    | 35 |
| DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO         | 35 |

|                                                                                                        |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| CONCLUSÕES / SUGESTÕES                                                                                 | 44        |
| 5.1 LIMITAÇÕES DO ESTUDO                                                                               | 45        |
| 5.2 RECOMENDAÇÕES PARA PRÓXIMAS PESQUISAS                                                              | 45        |
| <b>1 INTRODUÇÃO</b>                                                                                    | <b>10</b> |
| <b>2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA</b>                                                                  | <b>12</b> |
| 2.1 O PROBLEMA DE PESQUISA                                                                             | 12        |
| 2.2 OBJETIVOS                                                                                          | 13        |
| 2.2.1 Objetivo Geral                                                                                   | 13        |
| 2.2.2 Objetivos Específicos                                                                            | 13        |
| 2.3 JUSTIFICATIVA                                                                                      | 14        |
| <b>3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>                                                                         | <b>17</b> |
| 3.1 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO                                                         | 17        |
| 3.2 MODELOS DE QVT                                                                                     | 20        |
| 3.2.1 Modelo de Avaliação da Pesquisa                                                                  | 23        |
| 3.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA                                      | 24        |
| <b>4 RECURSOS METODOLÓGICOS</b>                                                                        | <b>26</b> |
| 4.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO E DO MÉTODO                                                                | 26        |
| 4.2 HISTÓRICO DA EMPRESA                                                                               | 27        |
| 4.3 ÁREA DE ABRANGÊNCIA OU UNIVERSO E AMOSTRA                                                          | 28        |
| 4.4 ELEMENTOS INVESTIGADOS NA PESQUISA                                                                 | 29        |
| 4.5 ANÁLISE DESCRITIVA DOS INDICADORES DA PESQUISA                                                     | 29        |
| 4.6 COLETA DE DADOS                                                                                    | 30        |
| <b>5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS</b>                                                             | <b>31</b> |
| 5.1 ANÁLISE DESCRITIVA DA POPULAÇÃO ALVO: ASPECTOS RELACIONADOS AO PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DA AMOSTRA | 31        |
| 5.1.1 Sexo                                                                                             | 31        |
| 5.1.2 Estado Civil                                                                                     | 32        |
| 5.1.3 Idade                                                                                            | 32        |
| 5.1.4 Escolaridade                                                                                     | 33        |
| 5.1.5 Tempo de Serviço                                                                                 | 34        |
| 5.1.6 Cargo                                                                                            | 34        |
| 5.1.7 Vínculo com a Empresa                                                                            | 35        |
| 5.2 ASPECTOS RELACIONADOS AO PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO                                 | 36        |

# INTRODUÇÃO

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| <b>6 CONCLUSÕES / SUGESTÕES</b> .....           | 44 |
| 6.1 LIMITAÇÕES DO ESTUDO .....                  | 45 |
| 6.2 RECOMENDAÇÕES PARA PRÓXIMAS PESQUISAS ..... | 45 |
| <b>REFERÊNCIA</b> .....                         | 47 |
| <b>APÊNDICE</b> .....                           | 49 |
| <b>ANEXOS</b> .....                             | 53 |

É através desta temática (Capital Humano) que será realizado este trabalho monográfico, objetivando analisar o Programa de Qualidade de Vida<sup>1</sup>, subprojetado em uma grande empresa no segmento de comércio varejista de Natal, analisando também seu grupo funcional, enfatizando com grande relevância, os funcionários Portadores de Deficiência, sendo esta inclusão desafiadora para este mercado de grande competitividade.

O que é muito notório esta inclusão no cotidiano desta grande empresa no segmento de comércio varejista de Natal, percebendo também que pela quantidade de funcionários e por ser uma empresa de grande porte, é obrigada a cumprir o decreto Nº. 3295, de 20 de dezembro de 1999 -- Regulamentado pela Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolidada em proteção, e as outras providências.

Art. 36. A empresa com mais de mil empregados está obrigada a preservar de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários de Previdência Social resistentes ou com pessoas portadoras de deficiência habilitada, na seguinte proporção:

I - até duzentos empregados, dois por cento;

II - de duzentos e um a quinhentos empregados, três por cento;

III - de quinhentos e um a mil empregados, quatro por cento; ou

IV - mais de mil empregados, cinco por cento. (BRASIL, 1999, p.259)

<sup>1</sup> As organizações humanizadas são aquelas que desenvolvem estratégias que dão conta do bem-estar, da satisfação das pessoas, da competitividade e da sustentabilidade organizacional. Pensar o bem-estar e a satisfação das pessoas nas organizações é pensar em qualidade de vida no trabalho. (ROCHA; FRITZCH, 2002, p. 53)

## 1 INTRODUÇÃO

De acordo com a realidade vivenciada pelo mercado de trabalho na área mercadológica do comércio, observa-se que seu objetivo prima pela grande competitividade, em que o lucro significa bastante para os resultados esperados, observa-se também um ponto de grande relevância para o êxito desses resultados, capital humano, sendo este o fator que diferencia um mercado de outro. O investimento nos funcionários, deve ser percebido pelos mesmos como peças fundamentais para o destaque de sua empresa no mercado, pois funcionários satisfeitos é sinônimo de eficácia no trabalho.

É através desta temática (Capital Humano) que será realizado este trabalho monográfico, objetivando analisar o Programa de Qualidade de Vida<sup>1</sup>, subsidio concretizado em uma grande empresa no segmento de comércio varejista de Natal, analisando também seu grupo funcional, enfatizando com grande relevância, os funcionários Portadores de Deficiências, sendo esta inclusão desafiadora, para este mercado de grande competitividade.

O que é muito notório esta inclusão no cotidiano desta grande empresa no segmento de comércio varejista de Natal, percebendo também que pela quantidade de funcionário e por ser uma empresa de grande porte, é obrigada a cumprir o decreto Nº. 3298, de 20 de dezembro de 1999 – Regulamentado pela Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolidada de proteção, e dá outras providências.

Art. 36. A empresa com cem ou mais empregados está obrigada a preencher de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários da Previdência Social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada, na seguinte proporção:

I - até duzentos empregados, dois por cento;

II - de duzentos e um a quinhentos empregados, três por cento;

III - de quinhentos e um a mil empregados, quatro por cento; ou

IV - mais de mil empregados, cinco por cento. (BRASIL, 1999, p.259)

<sup>1</sup> As organizações humanizadas são aquelas que desenvolvem estratégias que dão conta do bem-estar, da satisfação das pessoas, da competitividade e da lucratividade organizacional. Pensar o bem-estar e a satisfação das pessoas nas organizações é pensar em qualidade de vida no trabalho. (ROCHA ; FRITSCH, 2002, p. 53)

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

Fazendo um breve levantamento sobre a conquista da cidadania, pela população que vive a margem da sociedade, observa-se que no ano 1948 quando a Organização das Nações unidas decretou a Declaração Universal dos Direitos Humanos, tornando todos os homens e mulheres iguais perante a lei, começou neste momento a busca pela cidadania, com muitas lutas para a implementação desses direitos sociais.

Com a Constituição Federal Brasileira, promulgada em 1988, representou um grande avanço na proteção dos direitos aos cidadãos excluídos, dentro destes as pessoas portadoras de deficiência. Tendo como fundamento promover a dignidade da pessoa humana e garantir o exercício da cidadania e sejam eliminados quaisquer preconceitos ou discriminações (artigos 1º e 3º C.F.). Isto significa conceder a todos, inclusive às pessoas portadoras de deficiências, direitos sociais como a educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à segurança e à previdência social (artigo 6º C.F.).

Esses direitos são a mola propulsora para a qualidade de vida dos indivíduos, fazendo que se sintam partes de um todo e que possam com suas potencialidades contribuir para o desenvolvimento de seu cotidiano junto à sociedade.

É nesse contexto que surgem as empresas que cumprem uma das metas do capitalismo, a concorrência e a competitividade, são aquelas empresas que querem ter seus nomes através da clientela, mas sabemos que para isso ela não pode realizar sozinha, precisa de um corpo funcional motivado, realmente incorporando a missão da empresa. Pessoas que se sentem valorizadas produzem melhor, interagem melhor para com os outros.

Para a realização deste trabalho monográfico será analisada uma grande empresa no segmento do comércio varejista de Natal, que busca seguir esta filosofia de motivação com seus funcionários. O que chama muito atenção, pela sua estrutura organizacional, sendo percebido pela gerência e funcionários, refletindo na satisfação da clientela.

Em meio a esta temática será observado, com ênfase a implementação e concretização do Programa de Qualidade de Vida que é realizado com seus funcionários com deficiência.

Segundo Moretti (2003, p. 23):

A qualidade de vida no trabalho se preocupa principalmente com dois aspectos importantes que é o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional. Com a necessidade das empresas se tornarem competitivas no mercado veio à busca incessante da qualidade de vida.

## 2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

### 2.1 O PROBLEMA DE PESQUISA

Estudar sobre deficiência não é tão simples, uma vez que cada indivíduo atribui uma concepção diferente acerca dessa problemática. Ultimamente, esse tema tem se tornado foco de algumas pesquisas. Sendo essa uma questão que envolve toda a sociedade, nos seus mais variados segmentos: políticos, sociais e/ou educacionais.

Ao falar sobre deficiência torna-se importante fazer um resgate histórico para melhor expor os fatos. Já que essas circunstâncias mostram em síntese às lutas, às conquistas, às relações entre as comunidades no decorrer dos tempos. E a idéia que se fazia do sujeito deficiente na sociedade? E como este se encontrava?

Revela-se que na antiguidade, as crianças com deficiências, sejam elas quais fossem, eram percebidas pela sociedade com piedade e compaixão, como pessoas castigadas pelos deuses e enfeitadas. Por essas razões eram abandonadas e impossibilitadas da existência.

Idéia essa, não só existia no meio da massa da sociedade, mas também permanece entre os estudiosos e pensadores da época como Platão e Aristóteles, que defendiam a eliminação das crianças com deficiências. Mais tarde, Martin Luther, já na Idade Média, seguia a mesma linha dos pensamentos e das ações cruéis. Afirma Beyer (2005, p. 14):

As cidades gregas de Atenas e Esparta havia uma lei que defendia como também fomentava o genocídio de crianças com deficiência – Martin Luther, o reformador protestante, aconselhava que se matassem as assim denominadas 'crianças monstras'. Educação e deficiência, criança com deficiência na escola, tal situação raramente se deu na história.

Vê-se, o preconceito que chegava ao maior grau da injustiça, da ignorância, da perversidade, enfim da frieza humana.

Nas últimas décadas, a conquista por um espaço de igualdade segue um processo histórico de lutas e reivindicações por parte de grupos organizados. Essas pessoas tiveram de enfrentar até mesmo a classificação de diversos termos semânticos, que os ditos "normais" iam criando para classificá-los em um grupo de excluídos (paralítico, aleijado, excepcional, doente mental, anormal, doido, mongolóide... deficiente). Todas essas palavras têm relação com o profundo desconhecimento que a maioria das pessoas acumulam durante suas vidas, são

reflexos das imagens que visualizam e incorporam como “pessoas capacitadas” de participarem ativamente na sociedade. (BUSCAGLIA, 1997).

A citada autora continua e explica que a terminologia pessoa portadora de deficiência tenta estabelecer a idéia de que a deficiência está no indivíduo, mas não, é o indivíduo deficiente. O verbo portar significa carregar, trazer. Mas como o sujeito pode carregar algo, se este algo não existe, se este é justamente uma ausência ou redução.

Entretanto, mesmo que atualmente a adoção do termo PPD (pessoa portadora de deficiência), como também PCD (pessoa com deficiência) sejam questionadas, e uma nova definição venha a substituí-la, o mais importante é que haja uma discussão a fim de definir não só termos e conceitos mais coerentes. Sobretudo, fornecer à sociedade informações claras e contundentes, atenuando a discriminação, além de, primordialmente, esclarecer a própria PPD quanto aos seus direitos e proteção legal. (BRASIL, 1994).

A proteção as PPDs ou PCDs advém dos direitos comuns a todo cidadão, isto é, todos os direitos constitucionais e leis decorrem, comuns a todos. Essa proteção atua no campo do Município e/ou do Estado garantindo o estabelecimento das políticas correntes, tanto no campo da seguridade social, como também da educação, do trabalho e da justiça, fazendo valer à “força” da lei os seus direitos fundamentais.

Diante do exposto, a pesquisa vem responder todo este contexto na forma de como está sendo implementado o programa de qualidade de vida no trabalho com os portadores de deficiência em uma grande empresa no segmento do comércio varejista na cidade de Natal – RN.

## 2.2 OBJETIVOS

2.2.1 Objetivo Geral Analisar os impactos do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários com deficiência, em uma grande empresa no segmento do comércio varejista na cidade de Natal - RN.

### 2.2.2 Objetivos Específicos

- ❖ Avaliar o nível de qualidade de vida no trabalho dos funcionários com deficiência ( Bio – Psico – Social);

- ❖ Compreender e avaliar o programa de qualidade de vida na empresa;
- ❖ Identificar os elementos norteadores do Programa de Qualidade de vida que beneficiam os funcionários com Deficiências;
- ❖ Descrever a percepção dos funcionários com Deficiências quanto ao Programa de Qualidade de Vida.

## 2.3 JUSTIFICATIVA

Nos dias atuais vive-se um mundo de muitas competições, as pessoas estão querendo sempre ser destacadas por suas potencialidades e atribuições. E assim funciona o mercado de trabalho, com tecnologias cada vez mais avançadas produtos inovadores, assim se sobrepondo um aos outros.

Mas este é um pensamento muito antigo, que ainda impera nos dias atuais, mas sabe-se que apenas com este instrumento as empresas não prosperam. Agora o mercado de trabalho está coberto de uma filosofia humanista, muito preocupada com o capital humano de suas empresas, assim buscando através de um trabalho coletivo obter êxito em suas metas para a empresa.

Surge neste momento um processo de luta contra as queixas constantes dos trabalhadores, queixas estas relacionadas a uma rotina repetitiva de trabalho, de uma subutilização de suas potencialidades e talentos, e de condições de trabalho inadequado. Criando com isso problemas muitas vezes ligados a insatisfação no trabalho, tendo como consequência o absenteísmo, uma diminuição do rendimento, uma rotatividade de mão de obra mais elevada, reclamações e greves mais numerosas, tendo um efeito marcante sobre a saúde mental e física dos trabalhadores, e, em decorrência na rentabilidade da empresa.

De acordo com a explanação, observando a realidade atual das empresas, observa-se que este contexto histórico esta mudando, as empresas estão abrindo os olhos para o capital humano, com isso investido em programas de Qualidade de Vida para os trabalhadores, avaliando assim suas potencialidades e talentos, pois colaborador satisfeito é sinônimo de trabalho produtivo e principalmente clientela satisfeita.

Mais do que nunca as empresas têm que ser competitivas, e para tal têm que se preocupar com as pessoas, porque é através do comprometimento das pessoas com as propostas da empresa que o resultados serão atingidos com sucesso. (FERNANDES, 1996, p. 37)

Analisando este mercado competitivo, consta a implementação do Programa de Qualidade de Vida em uma grande empresa no segmento do comércio varejista de Natal no estado do Rio Grande do Norte, sendo este o objetivo da pesquisa monográfica.

O programa de Qualidade de vida no trabalho tem como objetivo, segundo Walton (1973, p15. ):

[...]gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível do cargo, recebido de recursos de feedback sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Percebendo de forma relevante a inclusão das PCD's<sup>2</sup>, observa-se com isso a valorização de suas habilidades e competência, deixando que façam parte de um mercado de grande competitividade. Acredita-se que esta inclusão vai além do cumprimento da Lei<sup>3</sup>, vendo esse público como verdadeiros cidadãos.

De acordo com Fernandes (1996), Qualidade de vida no trabalho é ouvir as pessoas e utilizar ao máximo suas potencialidades. Sendo a importância desta pesquisa, mostrar que dentro de um mercado competitivo, os comércios da cidade de Natal estão neste processo de investindo no seu capital humano.

Acredita-se que esta pesquisa contribuirá significativamente para o desenvolvimento do comércio, partindo do princípio que esta é uma pesquisa inovadora, sendo um trabalho relativamente recente, observando também que quase não existem trabalhos publicados com esta temática, especifica da Qualidade de vida no trabalho com Pessoas com Deficiência.

<sup>2</sup> Entretanto, mesmo que atualmente a adoção do termo PCD (pessoa com deficiência) seja questionada, e uma nova definição venha a substituí-la: Portadores de Necessidades Especiais – PNES, o mais importante é que haja uma discussão a fim de definir não só termos e conceitos mais coerentes. Sobretudo, fornecer à sociedade informações claras e contundentes, atenuando a discriminação, além de, primordialmente, esclarecer a própria PCD quanto aos seus direitos e proteção legal. (BRASIL, 1994).

<sup>3</sup> Observância ao decreto Nº. 3298, de 20 de dezembro de 1999 – Regulamenta a Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre a política nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida de proteção, e dá outras providências.



### 3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

#### 3.1 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Como investigação científica na esfera do trabalho, a QVT surgiu em 1950 com os estudos de Trist apud Rodrigues (1994, p. 75) para designar experiências calcadas na relação indivíduo – trabalho – organização, com base na reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosas. (FERNANDES, 1996)

Para Rodrigues também é muito relevante para marco do estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho, os principio de Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985) estabelecem 1974 como marco no desenvolvimento da QVT. A primeira fase, que teve início em meados da década de 60 e se estendeu até 1974, foi marcada pela crescente preocupação de cientistas, líderes sindicais, empresários e governantes, pelas formas de “como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador num determinado emprego” (NADLER; LAWLER, 1983, p.21). Impulsionada pela perspectiva de uma sociedade progressista, induzida pelo contexto da época, e tendo como base à saúde, segurança e satisfação dos trabalhadores, a QVT seguiu, primeiramente uma linha sócio- técnica, tendo como principio maior a organização do trabalho a partir da análise e da reestruturação da tarefa.

Segundo França (1996) o conceito de Qualidade de Vida no trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

De forma geral, autores tais como: Em 1950 Eric Trist e Louis David, na década de 70 e 80 temos: Nadler e Lawler, Rusbinstein, Bachner e Bentley, Huse e Cummings, Ouchi, Peters e Waterman, Walton e Wayo em 1924, na atualidade temos Fernandes, Rodrigues, França dentre outros, todos buscam de maneira particular tratar os conceitos de QVT com ênfase em: grau de satisfação da pessoa com a empresa, condições ambientais gerais e promoção da saúde.

Com a implementação da metodologia de se trabalhar a Qualidade de vida no âmbito de trabalho, observa-se que são muitos os benefícios obtidos para o

empregado e principalmente para o empregador. Veja a seguir alguns resultados observados tais como: redução do absenteísmo, redução da rotatividade, atitude favorável ao trabalho, redução/ eliminação de fadiga, promoção da saúde e segurança, integração social, desenvolvimento das capacidades humanas e aumento da produtividade.

Se o trabalhador não tiver condições de trabalho adequadas, se estiver sofrendo processos de desmotivação, estiver com sua saúde comprometida, as possibilidades de erros tornam-se muito grande. Não é possível dissociar a condição humana do processo de trabalho. Logo, a qualidade do produto depende da qualidade de vida das pessoas que estão envolvidas com as atividades relacionadas aos produtos, tornando o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho um instrumento importante para alcançar os objetivos da qualidade das empresas com um todo (DAVIS; NEWSTRON, 1991).

Segundo FERNANDES, (1996), QVT é um modo de pensar sobre as pessoas, trabalho e organizações. Seus elementos distintos são:

- 1) preocupação sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas e a efetividade organizacional, e
- 2) a idéia de participação na solução de problemas organizacionais e tomadas de decisão. Este conceito retrata a necessidade de se contribuir para a compreensão dos fatores que interferem no trabalho e suas conseqüências sobre o homem. Para Nadler e Lawler (1983 apud MACEDO, 1992), no que se refere às atividades típicas de QVT, afirmam que há participação na resolução de problemas, reestruturação do trabalho, sistemas de compensação inovadores e melhoria no ambiente de trabalho, buscam criar um envolvimento ótimo entre os empregados e a organização, o que se traduz em um nível maior de satisfação e motivação, onde seja atingida a efetividade organizacional e preservada a saúde do sistema.

A questão motivacional foi a principal origem para o tema qualidade de vida, segundo Rodrigues (1991), a QVT tem sido uma preocupação dos estudiosos desde as pesquisas de Elton Mayo, em 1924, para verificar a correlação entre produtividade e iluminação no local de trabalho. Esta correlação, abordada pelos estudiosos com outros títulos, ou contextos, sempre esteve voltada para facilitar e trazer bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa, objetivando a melhoria da produtividade.

Ao se falar QVT, fala-se em democratização do ambiente de trabalho e satisfação do trabalhador, indo ao encontro à [...] "busca para humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a

produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda, em condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador" (BÚRIGO, 1997, p. 30).

O conceito de QVT é a aplicação concreta de uma filosofia humanista, pela introdução de métodos participativos, visando a modificar um ou diversos aspectos do meio do trabalho, a fim de criar uma situação nova, mais favorável à satisfação dos empregados e a produtividade da empresa (Carvalho, 1988). Além da concordância e boa intenção de todos os participantes de uma empresa, Carvalho ressalta que é necessário desenvolver a competência técnica. Deste modo, o treinamento de todos é fundamental para a participação.

Cabe salientar a definição de um dos principais expoentes no estudo da QVT, Walton (1924 apud TOLFO; PICCINI, 1998), que diz: a idéia de QVT é calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e uma melhoria do meio organizacional.

A forma como as empresas criam elementos para a manutenção e o desenvolvimento de seus recursos humanos, é de extrema importância, objetivando manter os empregados saudáveis estando diretamente ligado à performance da companhia.

Porém, este não é um processo implementado rapidamente. Como toda a ação educativa, necessita de um tempo para ser assimilado. A implantação de programas de qualidade de vida deve seguir padrões essenciais de qualidade: forte comprometimento, definição clara da filosofia e dos objetivos, avaliação das necessidades internas, coordenação de profissionais qualificados, ações de marketing, sistemas eficientes de operação e administração, procedimentos de avaliação e sistemas de comunicação eficientes. Bem como, ressaltar a importância de uma cultura que busca desenvolver hábitos e atitudes saudáveis e que esta se torne familiar no dia-a-dia da empresa, oferecendo uma melhor qualidade de vida e promovendo a saúde (CALDAS, 1983 apud ALVAREZ, 1995).

Fernandes (1996) salienta que a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as empresas e as pessoas mudam constantemente; e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto onde está

inserida. Além disso, pouco resolve atentar-se apenas para fatores físicos, pois fatores psicológicos interferem igualmente na satisfação do indivíduo em situação de trabalho. A automação e a racionalização do trabalho vem libertando o homem de muitas tarefas pesadas, sujas e perigosas.

O surgimento de empresas que utilizam cada vez mais a mente humana ao invés do esforço físico “[...] está resultando numa substituição do estresse duro, mais simples, por outro mais sutil, que transcende o trabalho propriamente dito, estendendo-se e invadindo a vida extra-profissional e o lazer.” (REHFELDT 1989, p.12)

Entretanto, segundo Couto (1985 apud NAKAYAMA, 1998), fatores ligados ao ambiente físico como o alto nível de ruído, a má iluminação, o calor excessivo, a vibração podem atuar como agressores e desencadear estresse e, conseqüentemente, fadiga psíquica. Ladeira (1996) acrescenta: condições de insalubridade, ritmo, natureza e conteúdo do trabalho, o papel do indivíduo na organização, relacionamento interpessoal, a carreira e a realização, a estrutura e o clima organizacional, a interface casa/trabalho, entre outros são fontes de pressão no trabalho. Segundo o autor, estresse é o mecanismo de defesa do organismo, que age para tentar manter o equilíbrio em todas estas situações adversas. Por conseguinte, o nível de manifestação do estresse em estado de desequilíbrio é resultante do significado que as pessoas atribuem aos eventos que ocorrem em sua vida. Portanto “[...] diferentes respostas de estresse ocorrerão não só em função do estado geral e das características de cada organismo, mas também da fase de vida do indivíduo e da natureza e intensidade das pressões que sobre ele atuam”.(Ladeira, 1996, p.71)

### 3.2 MODELOS DE QVT

Autores clássicos como Maslow e Herzberg (1965 apud FERNANDES, 1996), preocuparam-se com fatores motivacionais ligados às necessidades humanas, com reflexos no desempenho e na auto-realização do indivíduo. Outros pesquisadores como Walton (1973), Lippit (1978), Westley (1979), Belanger (1973), Werther e Davis (1983), Hackman e Oldham (1975), entre outros, citados por Fernandes

(1996), estruturaram modelos que identificam fatores determinantes da QVT nas organizações.

| <b>CATEGORIAS</b>                       | <b>CRITÉRIOS INDICADORES DE QVT</b>                                                                        |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compensação justa e adequada            | Significando remuneração adequada, equidade interna e equidade externa                                     |
| Condições de trabalho                   | Jornada e carga de trabalho, material e equipamento, ambiente saudável e estresse                          |
| Uso e desenvolvimento de capacidades    | Autonomia, significado e identidade da tarefa, variedade da habilidade e retroinformação                   |
| Oportunidade de crescimento e segurança | Possibilidade de carreira e crescimento profissional, segurança de emprego                                 |
| Integração social na organização        | Igualdade de oportunidades, relacionamento e senso comunitário                                             |
| Constitucionalismo                      | Direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão, normas e rotinas                       |
| Trabalho e espaço total de vida         | Papel do trabalhador balanceado e horário de entrada e saída do trabalho                                   |
| Relevância social da vida no trabalho   | Imagem e responsabilidade social da instituição, responsabilidade social pelos serviços e pelos empregados |

**Quadro 01: Conceituações de QVT**

Fonte: Fernandes (1996 apud WALTON, 1973)

O modelo de Westley (1979), adaptado por Ruschel (1993), citado em Fernandes (1996) apresenta quatro indicadores de QVT: o econômico, o político, o psicológico e o sociológico. Segundo os autores, estes indicadores refletem em outros quatro fatores sendo o econômico, o político, a injustiça, o psicológico, a alienação, e o sociológico.

| <b>INDICADORES DA QVT</b> |                      |                      |                           |
|---------------------------|----------------------|----------------------|---------------------------|
| <b>ECONÔMICO</b>          | <b>POLÍTICO</b>      | <b>PSICOLÓGICO</b>   | <b>SOCIOLÓGICO</b>        |
| Equidade salarial         | Segurança no emprego | Realização potencial | Participação nas decisões |

|                      |                             |                              |                             |
|----------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Remuneração adequada | Atuação sindical            | Nível de desafio             | Autonomia                   |
| Benefícios           | Retroinformação             | Desenvolvimento pessoal      | Relacionamento interpessoal |
| Local de trabalho    | Liberdade de expressão      | Desenvolvimento profissional | Grau de responsabilidade    |
| Carga horária        | Valorização do cargo        | Criatividade                 | Valor pessoal               |
| Ambiente externo     | Relacionamento com a chefia | Auto-avaliação               |                             |
|                      |                             | Variedade de tarefa          |                             |
|                      |                             | Identidade com a tarefa      |                             |

**Quadro 2: Fatores que influenciam o projeto de cargo e a qualidade de vida no trabalho**

Fonte: Fernandes (1996 apud WESTLEY, adaptado por RUSCHEL, 1979).

O modelo de Werther e Davis (apud FERNANDES, 1996) diz respeito aos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais que afetam o projeto de cargos em termos de QVT:

| <b>Elementos Organizacionais</b> | <b>Elementos ambientais</b>                 | <b>Elementos comportamentais</b> |
|----------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------|
| Abordagem mecanicista            | Habilidade e disponibilidades de empregados | Autonomia                        |
| Fluxo de trabalho                | Expectativas sociais                        | Variedade                        |
| Práticas de trabalho             |                                             | Identidade de tarefa             |
|                                  |                                             | Retroinformação                  |

**Quadro 03 : Indicadores da QVT que sinalizam a Ambientalização**

Fonte: Fernandes (1996 apud WERTHER; DAVIS, 1983).

O modelo de Belanger (apud FERNANDES, 1996) apresenta aspectos ligados a: trabalho em si; crescimento pessoal e profissional; tarefas com significado e funções e estruturas organizacionais abertas.

| O trabalho em si:                                                                                                                                                                          | Crescimento Pessoal e Profissional:                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criatividade</li> <li>- Variabilidade</li> <li>- Autonomia</li> <li>- Envolvimento</li> <li>- Feedback</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Treinamento</li> <li>- Oportunidades de crescimento</li> <li>- Relacionamento no Trabalho</li> <li>- Papéis organizacionais</li> </ul> |
| Tarefas com significado:                                                                                                                                                                   | Funções e estruturas abertas:                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tarefas completas</li> <li>- Responsabilidade aumentada</li> <li>- Recompensas financeira ou não financeiras</li> <li>- Enriquecimento</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima de criatividade</li> <li>- Transferência de objetivos</li> </ul>                                                                 |

**Quadro 04: Indicadores da QVT**

Fonte: Fernandes (1996 apud BELANGER, 1973).

### 3.2.1 – Modelo de Avaliação da Pesquisa

A escolha do modelo para a análise desta pesquisa será baseada em na teoria de Werther e Davis (1983) sobre a qualidade de vida no trabalho que está calcado em um projeto de cargo que considera fatores ambientais, organizacionais e comportamentais, como se pode observar:

1. **Fatores Ambientais:** o projeto de cargo deve considerar as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidade de empregados potenciais. No entanto, o cargo não poderá ser tão complexo a ponto da organização necessitar fazer novas contratações e, ao mesmo tempo, não poderá ser muito simples, de maneira a não gerar desconforto quando a mão-de-obra for mais instruída (Lima, 1995).
2. **Fatores Organizacionais:** procura identificar a tarefa que condiz ao cargo, de forma que haja um fluxo coerente de processos, da utilização de métodos e sistemas que ajustem as práticas de trabalho desenvolvidas, resultando,

desta forma, na redução do tempo e esforço dos trabalhadores (Werther & Davis, 1983).

3. **Fatores comportamentais:** neste ponto não se deve simplesmente priorizar a eficiência, mas, também, a autonomia do trabalhador, a variedade do cargo, a identidade de tarefa e a retroinformação, tudo isso voltado para um aumento da motivação (Werther & Davis, 1983).

### 3.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.

A melhoria da qualidade de vida no trabalho surge como uma preocupação, não só pelo aspecto material, mas, de uma forma mais complexa, por meio da humanização do trabalho. A Qualidade de Vida no Trabalho cria oportunidades para o trabalhador, dando-lhe maior responsabilidade, autonomia, participação no processo decisório, nos resultados e no seu desenvolvimento completo, com isso o indivíduo terá maior oportunidade de realização pessoal e progresso em seu trabalho.

É com esse espírito de humanização que os mercados de trabalho de grande competitividade estão trabalhando a inclusão social, buscando trabalhar as habilidades e potencialidades dos que até pouco tempo eram excluídos do mercado de trabalho.

Contextualizando o termo "deficiência", significa uma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais na vida diária, causada ou agravada pelo ambiente econômico e social. (MINISTÉRIO PÚBLICO, 1990)

Todas as pessoas com deficiência devem ter acesso ao tratamento, a informações inerentes ao seu cotidiano, direitos e deveres garantidos, tudo isso contribuindo de maneira significativa para sua qualidade de vida. Deve-se prevenir e eliminar todas as formas de discriminação contra as PCD's e propiciar a sua plena integração à sociedade.

O Ministério Público deve zelar para que os poderes públicos e os serviços de relevância pública observem os princípios constitucionais de proteção às pessoas com deficiência, tais como o acesso ao mercado de trabalho. Com isso valorizando estas pessoas que se encontram a margem da sociedade, contribuindo para sua auto-valorização.

Cumprimento desta determinação foi a criação do decreto Nº. 3298, de 20 de dezembro de 1999, que regulamentou a Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989, no qual dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, implementando reserva de vagas para pessoas com deficiência, impondo às empresas com mais de cem empregados a contratação de deficientes, em cotas que vão de 2% a 5% do total, conforme o porte da companhia, muitas empresas vêm contratando pessoas com deficiências (PCD's) cumprindo a legislação. ( ESTATUTO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA, 1989)

Ao contratar esses trabalhadores as empresas precisam estar preparadas para analisar suas potencialidades e competências. Sendo um dos principais desafios enfrentados pelas PCD's no ambiente de trabalho, procurando mecanismos para superá-los, sendo de fundamental importância a adequação do ambiente físico e organizacional, possibilitando um melhor desempenho em suas atividades, pois às vezes o que dificulta a realização do trabalho e um bom desempenho , não é a deficiência, mas sim a falta de adaptação destes ambientes. (MACHADO, 2006)

As empresas realizando esta inclusão devem estar dispostas a adaptação deste público com trabalho, para que se possa obter êxito em suas atividades profissionais e também pessoais, percebendo que podem fazer parte de uma significativa parcela da sociedade, que são a massa dos trabalhadores.

Os gestores das áreas de recursos humanos que contratam PPD's de forma responsável, preocupando-se com o bem-estar delas, com as capacidades e limitações de cada uma e adaptam o ambiente de trabalho para facilitar a execução das tarefas, estão provavelmente tomando atitudes que também contribuirão para a diminuição de acidentes, males de trabalho e a rotatividade de funcionários. (MERINO, 2000)

A pesquisa além de um estudo de caso, também terá caráter exploratório-descriptivo:

O objetivo da pesquisa exploratória é buscar entender os motivos e motivações subjacentes para determinadas atitudes e comportamentos das pessoas. Ela é frequentemente utilizada na geração de hipóteses e na identificação de variáveis que devem ser incluídas na pesquisa. A pesquisa exploratória proporciona a formação de ideias para o entendimento do conteúdo do problema, enquanto que a pesquisa descritiva procura quantificar os dados coletados e analisá-los estatisticamente (MACHADO, 1993, p.29).

A pesquisa descritiva tem como característica:

## 4 RECURSOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo são apresentados os diversos elementos utilizados na pesquisa do presente trabalho. Na qual foram descritos o tipo de pesquisa, o universo e a amostra, os procedimentos no processo de coleta de dados e o tratamento dos dados.

### 4.2 HISTÓRICO DA EMPRESA

#### 4.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO E DO MÉTODO

O Tipo da pesquisa adotado para a construção da pesquisa foi o estudo de caso, tendo o caráter exploratório e descritivo. Este método pode ser escolhido quando se deseja saber como e por que um fenômeno ocorre.

Segundo Yin (2001), o estudo de caso vem sendo uma estratégia de pesquisa usada por muitas ciências, para compreensão de fenômenos sociais complexos, pois oportuniza a comparação dos acontecimentos práticos com a teoria.

Yin (2001, p.21) resume estudo de caso, no seguinte parágrafo:

Em resumo, o estudo de caso permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – tais como ciclos de vida individuais, processos organizacionais e administrativos, mudanças ocorridas em regiões urbanas, relações internacionais e a maturação de alguns setores.

Donald T. Campbell (apud YIN, 2001, p 7) na apresentação da obra, expressa o verdadeiro valor do estudo de caso:

Ele apresenta, de forma resumida, um método de pesquisa para a investigação de inferências válidas a partir de eventos que se encontram fora dos limites do laboratório, ao mesmo tempo em que mantém os objetivos do conhecimento compartilhado com a ciência laboratorial.

A pesquisa além de um estudo de caso, também terá o caráter exploratório - descritiva:

O objetivo da pesquisa exploratória é buscar entender as razões e motivações subentendidas para determinadas atitudes e comportamentos das pessoas. Ela é freqüentemente utilizada na geração de hipóteses e na identificação de variáveis que devem ser incluídas na pesquisa. A pesquisa exploratória proporciona a formação de idéias para o entendimento do conjunto do problema, enquanto que a pesquisa descritiva procura quantificar os dados colhidos e analisá-los estatisticamente (MALHOTRA, 1993, p.25).

A pesquisa descritiva tem como característica:

A pesquisa descritiva baseia-se na descrição de fenômenos relativos à profissão, baseados em observação, descrição e classificação dos fenômenos observados. Ela se subdivide em pesquisa de campo, que busca a descrição dos fenômenos em cenários naturais, examinando profundamente as práticas, comportamentos e atitudes das pessoas ou grupos em ação na vida real; e pesquisa bibliográfica, que é uma modalidade da pesquisa descritiva, sendo feita leitura, seleção e registro de tópicos de interesse para pesquisa. (POLIT, 1995,p 52.).

#### 4.2 HISTÓRICO DA EMPRESA

Uma das maiores redes de varejo de moda do País. Fundada em 1947, iniciou suas atividades com a venda de tecidos a preços baixos. Em 1979, foi comprada pelo Grupo Guararapes, que iniciou o processo de reestruturação e mudança estratégica que resultou na venda de roupas prontas, em vez de apenas tecidos.

A partir de 1993, o foco passou a ser a moda. Sintonizada com as tendências nacionais e internacionais, a empresa vende moda preservando bons preços e melhorando constantemente a qualidade de seus produtos. Esta estratégia envolveu a criação e o fortalecimento de marcas próprias, cada uma com identidade visual e público alvo específico.

Em 2004, além de reformas e melhorias no Visual Merchandising de suas lojas, a empresa mudou a estratégia de Marketing. Saiu da mídia convencional e investiu no processo de verticalização, apostando em produtos com preços menores e qualidade superior.

Em 2007 voltou a investir nas mídias de massa, com uma nova campanha de comunicação, cujo objetivo é comunicar moda a preços acessíveis.

Hoje é o maior grupo de confecção de roupas da América Latina e tem como principal canal de distribuição dos seus produtos. O Grupo tem um total de 33 mil funcionários distribuídos entre suas lojas, matriz, fábricas – Natal, RN e Fortaleza, CE - dois centros de distribuição e um Shopping Center – o Midway Mall, em Natal, RN.

Está entre as três maiores redes de lojas de departamento do Brasil e conta com 101 lojas distribuídas em 21 estados brasileiros, além do Distrito Federal. A empresa, que inaugurou três novas lojas no primeiro semestre deste ano, prevê a abertura de outras seis unidades ainda este ano. Possui centros de distribuições em Natal no Rio Grande do Norte e em Guarulhos, São Paulo.

Ligada 24 horas por dia aos principais centros de moda da Europa e Estados Unidos, pesquisa, desenvolvem fabrica e distribui moda para todo o país. A agilidade na produção e na distribuição das coleções garante rapidez na divulgação de novas tendências e geração de valor agregado a cada coleção. É o conceito "fast fashion". Com foco no segmento de baixa renda, hoje o maior do Brasil, suas lojas são divididas em cinco seções: moda feminina, masculina, infantil, moda casa e calçados.

Hoje são 13,5 milhões de associados, um número expressivo que deve aumentar com a abertura de mais seis novas lojas ainda este ano. Outros benefícios disponíveis para os clientes do Cartão são os serviços financeiros, como Saque Fácil, crédito pessoal, seguros, assistência domiciliar e de veículos, proteção de perda e roubo, seguro desemprego e residencial.

Além disto, os clientes tem acesso a uma série de informações/serviços on-line como: dados institucionais (acima apresentados), localização completa das lojas, os produtos em promoção são passíveis de visualização com informações gerais sobre os mesmos, cadastramento, esclarecimento de dúvidas, mecanismo de busca, atendimento ao cliente, e-mail, informações gerais/dicas (consultoria de moda inclusive), mapa do site, e política de privacidade no momento da compra do cartão presente entre outros.

#### 4.3 ÁREA DE ABRANGÊNCIA OU UNIVERSO E AMOSTRA

A população que foi trabalhada nesta pesquisa constituiu nos funcionários com deficiência da grande empresa no segmento do comércio varejista de Natal, tendo subsídios nas coletas de informações como aplicação de questionários com os funcionários com deficiência e com o Recursos Humanos, observações, dentre outros. Com isso atendendo aos objetivos da pesquisa e para efeito deste estudo, pretende-se analisar os impactos dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho, em uma grande rede de comércio varejista da cidade de Natal, com ênfase na Qualidade de Vida dos funcionários com deficiência.

A amostragem é vital para a validade externa – o quanto as conclusões de um estudo podem ser generalizadas para pessoas ou situações diferentes das observadas no estudo. Para generalizar os resultados da amostra para a população, de forma válida, a amostra deve ser retirada da população de

acordo com um conjunto de planos de probabilidade amostral. (SHAVELSON, 1988, p. 36).

De acordo com informações do Recursos Humanos da empresa, cento e cinquenta funcionários, sendo oito com deficiência, portadores de deficiência auditiva, e física, sendo uma quantidade de relevância para pesquisa, já que a amostra é quantitativa, analisando também suas habilidades e potencialidades para as referidas funções.

#### 4.4 ELEMENTOS INVESTIGADOS NA PESQUISA

Para a coleta de dados da pesquisa serão utilizados recursos primários como: Questionários, observações e recursos secundários como: pesquisas bibliográficas, consultas em revistas e internet.

Delineie o plano geral para a coleta de dados. Isso pode incluir procedimentos de administração do estudo, entrevista, ou procedimentos de observação. Inclua uma observação explícita cobrindo os controles de campo a serem empregados. (SHAVELSON, 1988).

#### 4.5 ANÁLISE DESCRITIVA DOS INDICADORES DA PESQUISA

##### ➤ Tratamento Quantitativo:

Os objetivos da investigação quantitativa consistem essencialmente em encontrar relações entre variáveis, fazer descrições recorrendo ao tratamento estatístico dos dados recolhidos, testar teorias. (SIMÕES e PAIVA, 2005)

A pesquisa quantitativa é um tipo que busca a análise quantitativa das informações para que os resultados sejam medidas precisas e confiáveis da realidade. Esta metodologia permite que sejam feitas análises estatísticas e atende a necessidade da mensuração, representatividade e projeção. Assim, pode-se dizer que a pesquisa quantitativa faz uso de instrumentos específicos capazes de estabelecer relações e causas sempre levando em conta as quantidades.

#### 4.6 COLETA DE DADOS

Para a análise desta pesquisa, foi utilizada apenas uma loja desta grande rede do comércio varejista, contando com a participação de seis pessoas com deficiência, público alvo da pesquisa e conversas com o RH. Sabe-se que existe oito funcionários com deficiência, mas durante o processo de coletados dados dois estavam de licença.

A pesquisa foi realizada durante o período de 17 de fevereiro até 24 de março de 2009, neste período houve aplicação de questionários (apêndice 1), conversa e conhecimento da realidade trabalhada e do público alvo a ser pesquisado que são os funcionários com deficiência, observando esta inclusão em um mercado de trabalho de grande competitividade e sua qualidade de vida no trabalho.

Dentro de uma loja que possui cento e cinquenta funcionários, observa-se a inclusão de oito pessoas com deficiência, sendo estes deficientes auditivos e físicos, cumprindo assim as exigências do que é solicitado pelo Ministério do Trabalho (anexo 1).

- Sexo;
- Estado Civil;
- Idade;
- Escolaridade;
- Tempo de Organização;
- Cargo;
- Vínculo com a Organização.

##### 5.1.1 Sexo

No Gráfico 1 foi analisado o sexo da população pesquisa, percebendo a predominância do sexo masculino.

Não foi observado o porquê desta predominância, mas por serem muito jovens, talvez os homens estejam mais interessados a enfrentar o mercado de trabalho primeiro.

De acordo com estudos realizados em outras empresas e estudos científicos, esta é uma predominância muito forte, talvez por vivermos em um mundo muito

## 5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Neste capítulo mostra-se toda a pesquisa coletada sobre a qualidade de vida dos funcionários com deficiência da grande rede varejista da cidade de Natal. Mostrando com isso a implementação do Programa de Qualidade de Vida no trabalho e seu impacto na vida dos funcionários com deficiência que é a análise da pesquisa.

Este é momento para mostrar o perfil sócio – cultural dos funcionários, o que é de fundamental importância, assim traçando um perfil próprio desta empresa.

### 5.1 ANÁLISE DESCRITIVA DA POPULAÇÃO ALVO: ASPECTOS RELACIONADOS AO PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DA AMOSTRA

A população-alvo da pesquisa foi inicialmente caracterizada de acordo com as seguintes variáveis de segmentação:

- Sexo;
- Estado Civil;
- Idade;
- Escolaridade;
- Tempo de Organização;
- Cargo;
- Vínculo com a Organização.

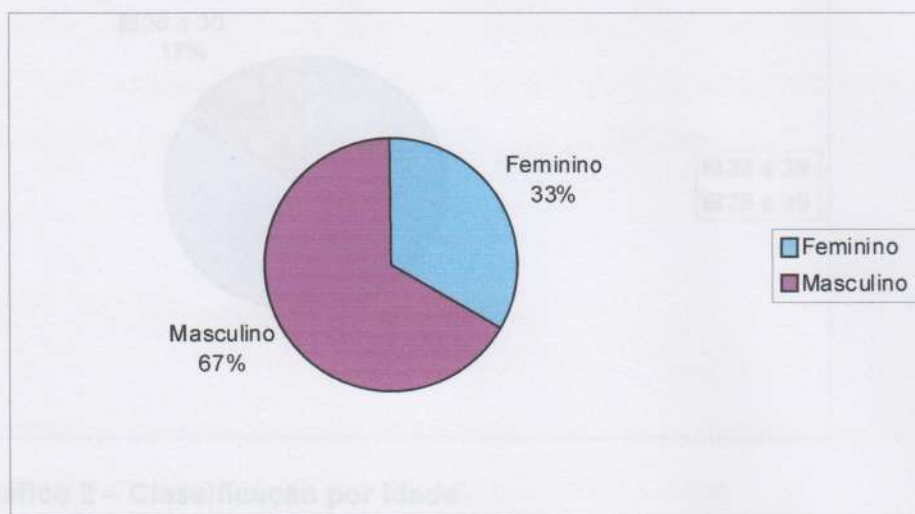
#### 5.1.1 Sexo

No Gráfico 1 foi analisado o sexo da população pesquisa, percebendo a predominância do sexo masculino.

Não foi observado o porquê desta predominância, mas por serem muito jovens, talvez os homens estejam mais tendenciosos a enfrentar o mercado de trabalho primeiro.

De acordo com estudos realizados em outras empresas e estudo científico, esta é uma predominância muito forte, talvez por vivermos em um mundo muito

machista, o homem se vê na responsabilidade de ajudar a prover mais cedo juntamente com sua família.



**Gráfico 1 – Classificação por Sexo**

Fonte: Dados da Pesquisa, 2009.

Apesar da predominância do sexo masculino, o que mais a frente se observará, que muitos exercem as mesmas funções e mesmo nível de escolaridade, tornando a equipe bem homogênea.

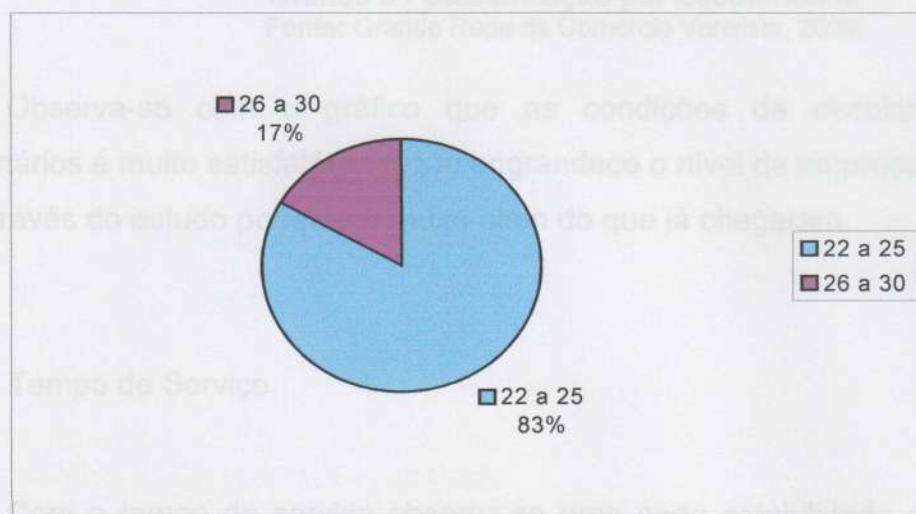
#### 5.1.2 Estado Civil

Observa-se durante a pesquisa que todos são muito jovens estão no processo de estudo e de forma unânime todos são solteiros.

Percebendo também esta predominância nos outros estudos, claro que muitos se casam, mas outro ponto que logo aborda-se-a é a questão da idade, que em sua maioria também são jovem que estão em processo de desenvolvimento profissional.

#### 5.1.3 Idade

Como foi já analisado este é um público muito jovem, que esta sendo inserido no mercado de trabalho, tendo idade de vinte e dois até trinta anos, como se pode observar no Gráfico 2 abaixo:.



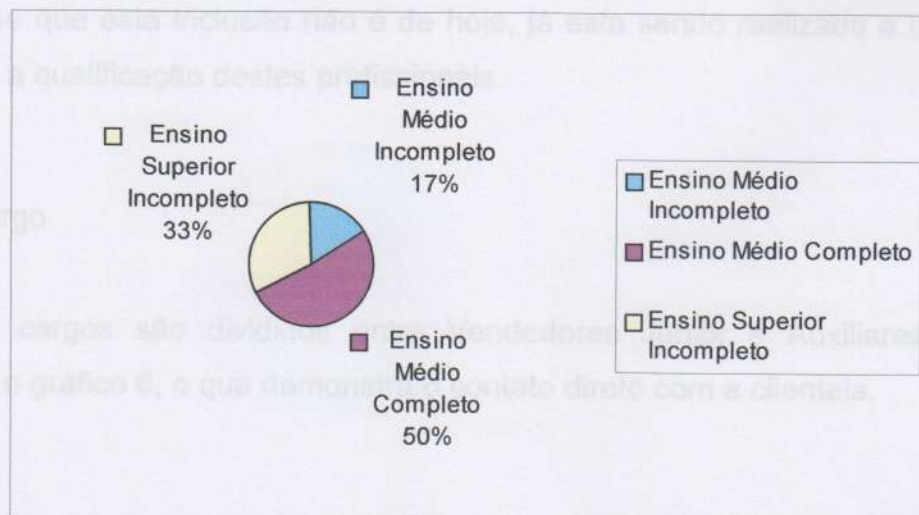
**Gráfico 2 – Classificação por idade**

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

A idade como é mostrado no gráfico, por serem jovens a empresa demonstra muita confiança no trabalho destes funcionários, vendo na inclusão das pessoas com deficiência uma oportunidade de grande desenvolvimento dos mesmos e crescimento da empresa.

#### 5.1.4 Escolaridade

Um ponto de muita relevância é a escolaridade e muito interessante é que todos estudam e alguns já estão fazendo até curso superior, como mostra o Gráfico 3, o que demonstra que estão dispostos a vencer muitos obstáculos que são postos para as pessoas com deficiência,.



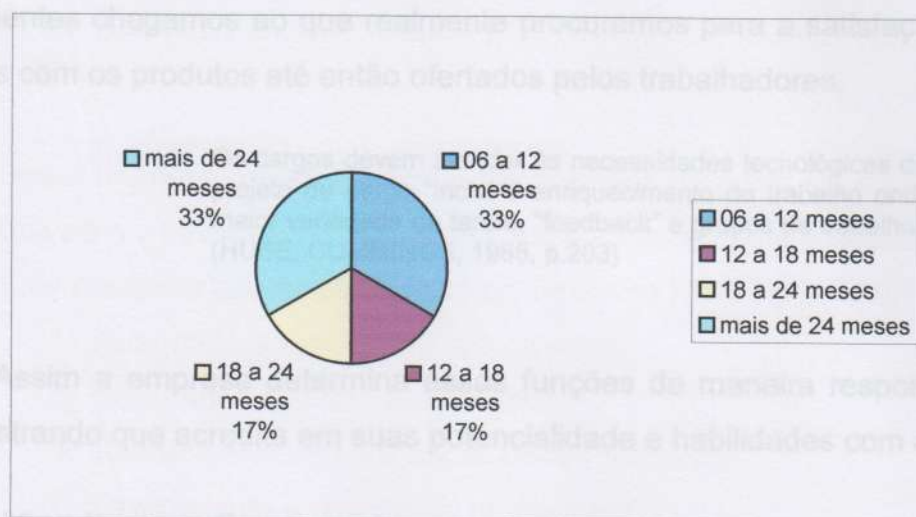
### Gráfico 3 - Classificação por Escolaridade

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

Observa-se com o gráfico que as condições de escolaridade desses funcionários é muito satisfatória, o que engrandece o nível da empresa, pois se sabe que através do estudo poderão ir muito além do que já chegaram.

#### 5.1.5 Tempo de Serviço

Com o tempo de serviço observa-se uma certa estabilidade com o serviço, mostrando que existem alguns que já estão a mais de dois anos.



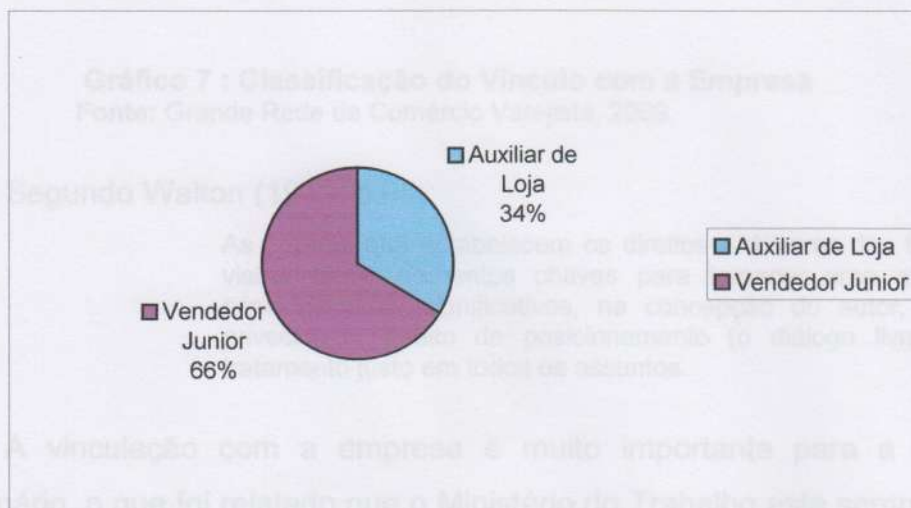
### Gráfico 4 – Classificação por Tempo de Serviço

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

Conforme mostra o gráfico 4 o tempo de serviço está um pouco dividido, mais percebe-se que está inclusão não é de hoje, já esta sendo realizada a um período bom para a qualificação destes profissionais.

#### 5.1.6 Cargo

Os cargos são divididos entre Vendedores Junior e Auxiliares de Loja, conforme o gráfico 6, o que demonstra o contato direto com a clientela.



**Gráfico 6 - Classificação por Cargo**

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

Estas são funções de fundamental importância, pois são através delas que nós, clientes chegamos ao que realmente procuramos para a satisfação de nossos desejos com os produtos até então ofertados pelos trabalhadores.

Os cargos devem atender às necessidades tecnológicas do trabalhador. O projeto de cargo "inclui o enriquecimento do trabalho onde são fixados a maior variedade da tarefa, "feedback" e grupos de trabalho auto-regulados" (HUSE; CUMMINGS, 1985, p.203)

Assim a empresa determina essas funções de maneira responsável, assim demonstrando que acredita em suas potencialidade e habilidades com a clientela.

#### 5.1.7 Vínculo com a Empresa

Observa-se que todos são funcionários, apenas uma que ainda esta no seu processo de experiência, esperando sua efetivação de fato.



### **Gráfico 7 : Classificação do Vínculo com a Empresa**

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

Segundo Walton (1973, p.95):

As normas que estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores são vistas como elementos chaves para fornecer uma elevada QVT. Os aspectos mais significativos, na concepção do autor, são o direito à privacidade, direito de posicionamento (o diálogo livre) e o direito a tratamento justo em todos os assuntos.

A vinculação com a empresa é muito importante para a segurança do funcionário, o que foi relatado que o Ministério do Trabalho esta sempre fiscalizando a legalidade do trabalho e reconhecendo a empresa como uma das pouca que esta comprometida com o trabalho dos funcionários com deficiência.

## **5.2 ASPECTOS RELACIONADOS AO PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Neste momento chega-se aos reais objetivos da pesquisa relatando a coleta dos dados para a satisfação dos objetivos específicos que é a finalidade da mesma.

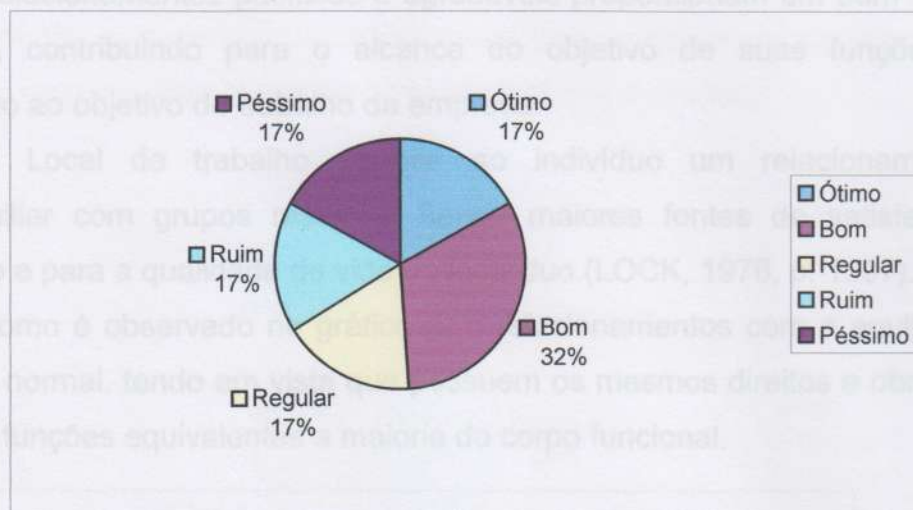
Está pesquisa baseia-se nos pontos conforme HUSE e CUMMINGS (1985):

- 1) Adequada e satisfatória recompensa;
- 2) Segurança e saúde no trabalho;
- 3) Desenvolvimento das capacidades humanas;
- 4) Crescimento e segurança profissional;
- 5) Integração Social;
- 6) Direitos dos Trabalhadores;
- 7) Relevância Social.

Todos estes pontos são voltados para os funcionários com deficiência, o que torna a produção mais interesse para desvendar o mundo que vai além da inclusão.

Dentro desse aspecto, foi investigados o grau de satisfação com o trabalho, onde foi possível perceber uma satisfação de maneira diversificada.

Em conversa com o RH, percebe uma grande satisfação, pois mesmo os funcionários com deficiência terem sentimentos diversos ao trabalho, esta angustia não é materializada diretamente em seus trabalhos, pois conforme a direção, são funcionários que menos reclamam e dificultam o trabalho com Recurso Humano.



**Gráfico 8 - Relação Pessoa com Deficiência e Empresa**

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

As necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mas importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja. Não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada; toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades. (MASLOW, 1971, p. 338)

Trabalhar a questão de satisfação é algo muito complexo, pois para as pessoas ditas normais é muito difícil de ser atingida, porque se sabe que o cotidiano do trabalho laboral é muito estressante, tornando as satisfações cada vez mais variadas, que causa muitas vezes angustia e anseios que são difíceis de serem atingidos, agora imagina-se no mundo das pessoas com deficiência que já nascem em um mundo de limites e exclusão, assim refletindo no trabalho que por si só já é muito limitado.

Outro ponto de fundamental importância para a qualidade de vida dos funcionários com deficiência é seu relacionamento com seus colegas da equipe do trabalho, sendo muito necessário para o desenvolvimento do trabalho, pois sabemos que é através da interação com as pessoas que se pode desenvolver.

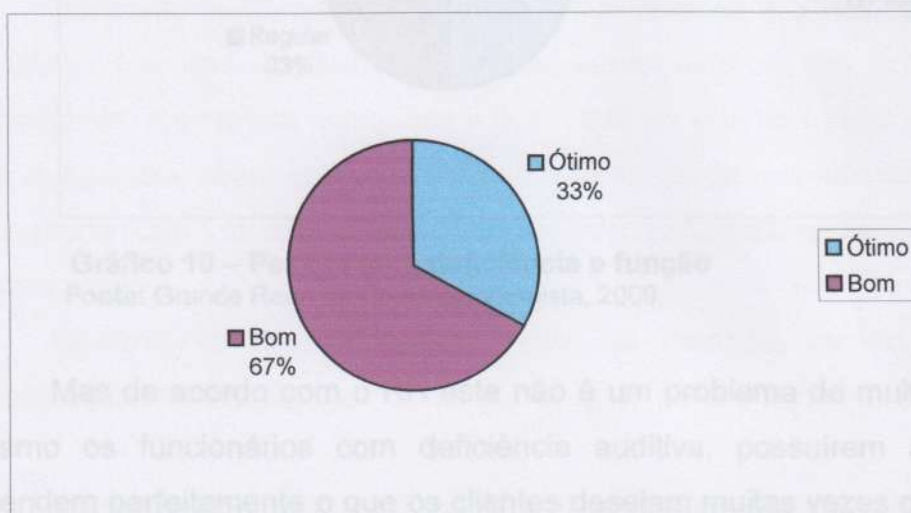
Walton (1973, p.67) estabelece alguns pontos fundamentais para uma boa integração social no trabalho:

Inicialmente, prega a ausência de preconceitos, de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física. A ausência de estratificação e a mobilidade social facilitariam ou induziriam um senso de comunidade nas organizações. O que sem dúvida seria a mola mestra para um bom nível de integração social.

Relacionamentos pacíficos e agradáveis proporcionam um bom resultado no trabalho, contribuindo para o alcance do objetivo de suas funções, também chegando ao objetivo do trabalho da empresa.

O Local de trabalho permite ao indivíduo um relacionamento social extrafamiliar com grupos restritos. Sendo maiores fontes de satisfação com o emprego e para a qualidade de vida do indivíduo. (LOCK, 1976, p. 1297).

Como é observado no gráfico 9, o relacionamentos com a equipe se dá de maneira normal, tendo em vista que possuem os mesmos direitos e obrigações que todos, e funções equivalentes a maioria do corpo funcional.



**Gráfico 9 – Pessoa com Deficiência e os colegas de trabalho ditos normais**

**Fonte:** Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

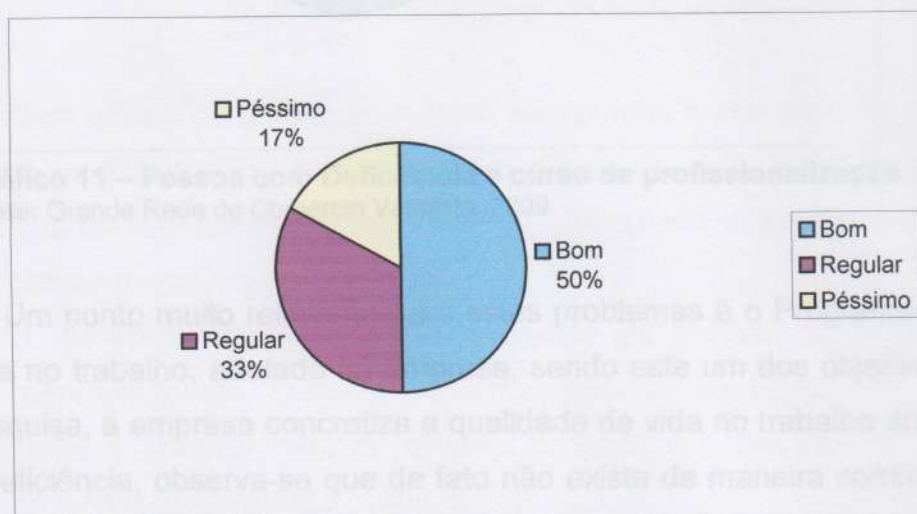
Para a Qualidade de Vida dos funcionários a função exercida é um fator muito importante para a adequação de suas potencialidades e habilidades. Conforme o gráfico 10 os funcionários são divididos em Vendedores Junior e Auxiliares de Loja, o que demonstra um contato direto com a clientela que não é definida em classe social, tendo os profissionais que esta preparados para qualquer desafio para a satisfação da clientela.

Segundo Walton (1973, p.13):

“O autor estabelece cinco requisitos básicos para o atendimento aceitável deste item: autonomia no trabalho; múltiplas habilidades; informação e perspectivas; tarefas completas e planejamento”.

O grau de satisfação com suas funções se torna muito diversificado, pois muitos até mesmo por suas sensibilidades, não estão preparados para o desafio de

atender de forma direta estes clientes, o que é percebido também nos funcionários ditos normais, que como todas as pessoas gostam de serem tratadas de maneira cordial, o respeito deve ser muito entre vendedores e clientes.



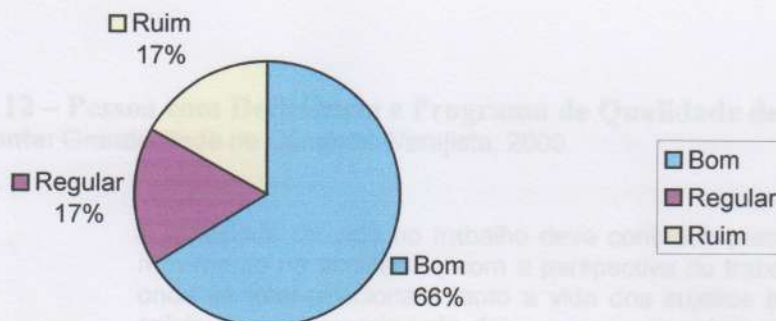
**Gráfico 10 – Pessoa com deficiência e função**

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

Mas de acordo com o RH este não é um problema de muita gravidade, pois mesmo os funcionários com deficiência auditiva, possuírem audição reduzida entendem perfeitamente o que os clientes desejam muitas vezes o que realizam por leitura labial.

Dentro destes desafios observa-se que o mercado de trabalho possui muita resistência na inclusão das pessoas com deficiência, pois sabem que muitas além de viver em um mundo de limites, muitos não possuem condições para o desenvolvimento de suas habilidades e potencialidade, que muitas vezes ficam ocultas por falta de estímulo.

Dentro deste contexto a profissionalização é fundamental para a satisfação de suas funções. Conforme esta temática o gráfico 11 mostra a situação de alguns funcionários com deficiência, que não estão satisfeitos com seus cursos de profissionalização, como dito anteriormente, o mercado de trabalho esta muito desafiador para as pessoas ditas normais, imagine para as pessoas com deficiência, que é sempre oferecidas vagas muito pequenas e o trabalho muitas vezes não conseguem chegar às realidades vivenciadas.



**Gráfico 11 – Pessoa com Deficiência e curso de profissionalização**

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

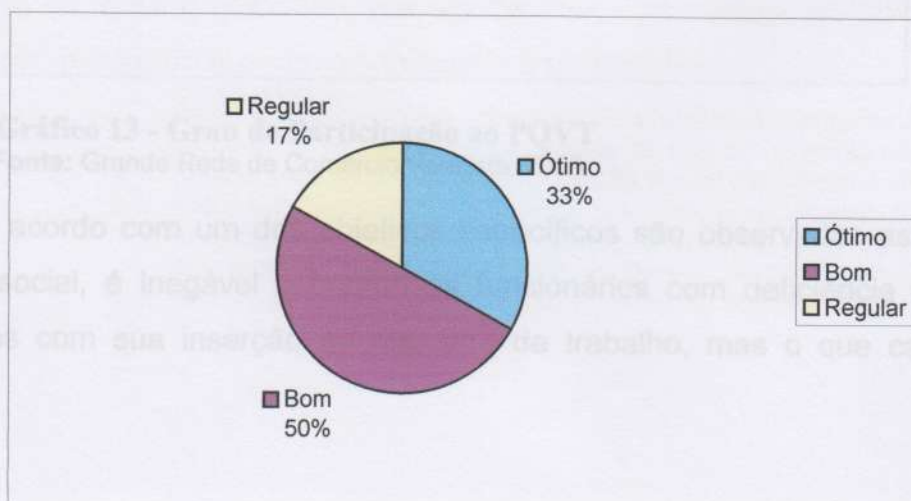
Um ponto muito relevante para estes problemas é o Programa de Qualidade de vida no trabalho, adotado na empresa, sendo este um dos objetivos específicos da pesquisa, a empresa concretiza a qualidade de vida no trabalho dos funcionários com deficiência, observa-se que de fato não existe de maneira completa. O que foi encontrado foram atividades isoladas que são realizadas umas diariamente outras, mensalmente.

Diariamente são realizadas todas as manhãs com o corpo funcional dinâmicas de motivação para vendas e estipulo para o trabalho realizado durante o dia.

Mensalmente são realizados treinamentos com a equipe para suas capacitações e avaliações de seus trabalhos, fator importante para o crescimento da empresa.

Difícilmente um programa de QVT será efetivo sem o apoio de uma filosofia gerencial, em organizações cujo estágio organizacional seja pouco desenvolvido e sem o aval e apoio da alta cúpula das empresas. Ou seja, não obterá efetivos resultados se for apenas uma iniciativa particular do setor responsável no organograma pelos recursos humanos. O programa de qualidade de vida no trabalho é uma responsabilidade de todos. (FERNANDES, 1996, p.61).

O que é muito bem percebido pelos funcionários com deficiência e avaliado também de maneira diversa conforme mostra o gráfico 12.



### Gráfico 12 – Pessoa com Deficiência e Programa de Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

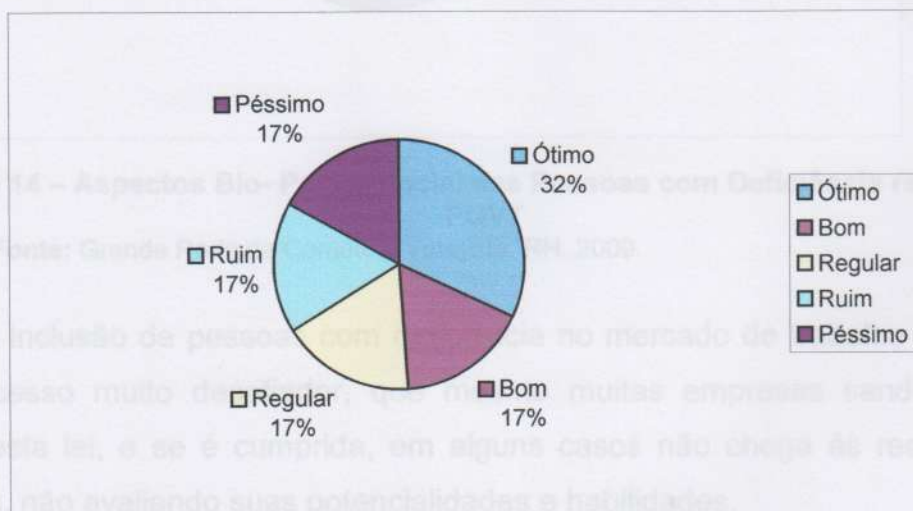
A qualidade de vida no trabalho deve contribuir para a construção de um movimento na sociedade, com a perspectiva do trabalho como um espaço onde se inter-relacionam tanto a vida dos sujeitos individuais quanto dos coletivos para crescimento desses mesmos sujeitos. (ROCHA; FRITSCH, 2002, p.58)

O programa de qualidade de vida no trabalho é fundamental para o trabalho de todos os funcionários destas grandes empresas, pois sabemos que atividades esportivas, de relaxamento e motivacional, são fundamentais para o enfrentamento de um cotidiano estressante de trabalho.

O trabalhador é envolvido no processo de tomada de decisão em vários níveis organizacionais, através de uma filosofia organizacional adequada. A participação é operacionalizada através de análise e solução de problemas na produção feita. (RODRIGUES, 1994, p. 90)

O grau de participação nas atividades se dá de maneira diferenciada como se vê no gráfico 13, o que contribui fortemente na percepção do trabalho, que muitas vezes não chega a realidade esperada.

Contribuir nos processos de trabalho das organizações por meio de sua participação nos programas de qualidade de vida no trabalho, constitui um desafio para as organizações, trabalhadores e profissionais pela complexidade das variáveis envolvidas: Saúde, Segurança e Bem – Estar das pessoas. (ROCHA; FRITSCH, 2002, p.67)



### Gráfico 13 - Grau de Participação ao PQVT

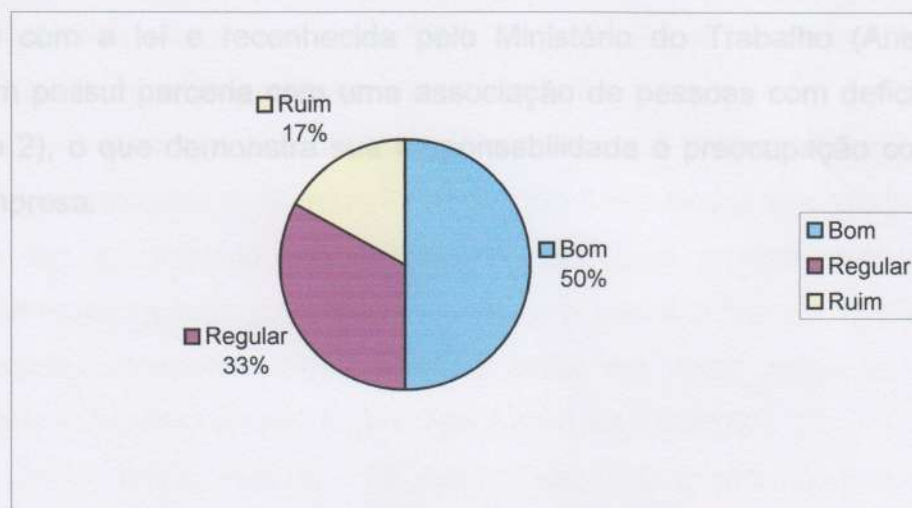
Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

De acordo com um dos objetivos específicos são observados as condições bio-psico-social, é inegável o quanto os funcionários com deficiência se sentem valorizados com sua inserção no mercado de trabalho, mas o que causa muito

impacto, é a falta de preparo de muitas empresas para trabalhar sua qualidade de vida no trabalho, muitas vezes por falta de conhecimento e preparo para lidar com esta temática.

No entanto, vislumbra-se a possibilidade de que, através do aumento de práticas inclusivas em diversos setores, possamos modificar esta realidade, promovendo gradativamente mudanças nos valores, visando uma sociedade inclusiva. Afinal, segundo Masini, a inclusão social requer "... um longo processo a ser percorrido que envolve a transformação das condições pessoais, a de valores e a de outras adaptações ambientais e materiais para se concretiza". (PACHECO, 2007, p. 248)

Por não ter um acompanhamento especializado e que pouca ou nenhuma empresa faz, os funcionários sentem muita dificuldade em satisfazer suas necessidades profissionais como realmente desejam e obtém, através do programa de qualidade de vida como mostra o gráfico 14.

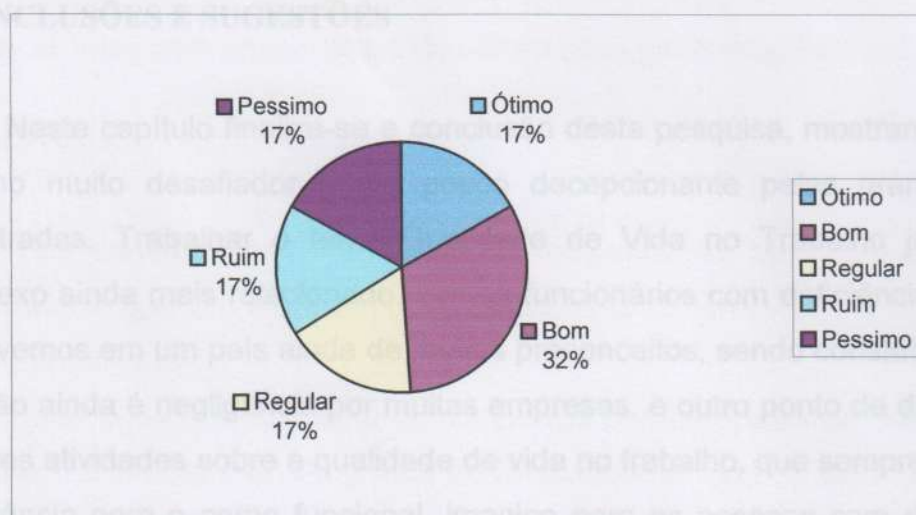


**Gráfico 14 – Aspectos Bio- Psico- Social das Pessoas com Deficiência relacionados PQVT**

**Fonte:** Grande Rede de Comércio Varejista, RH, 2009.

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é realmente um processo muito desafiador, que mesmo muitas empresas sendo obrigadas violam esta lei, e se é cumprida, em alguns casos não chega às realidades dos mesmos, não avaliando suas potencialidades e habilidades.

Esse fator representa o construto que expressa a percepção da PPD sobre barreiras à cidadania, principalmente no que se refere às dificuldades em realizar seus projetos e às dificuldades em se candidatar a um emprego, o que dá ao portador de deficiência menores possibilidades de exercer sua cidadania em plenitude. Em relação à amostra pesquisada, as médias encontradas demonstram uma tendência à concordância quanto à presença dessas barreiras em seu cotidiano. (FREITAS, 2007, p.85)



**Gráfico 15 – Pessoa com Deficiência e o Mercado de Trabalho**

Fonte: Grande Rede de Comércio Varejista, 2009.

Esta foi uma das poucas empresas que durante a busca da pesquisa esta de acordo com a lei e reconhecida pelo Ministério do Trabalho (Anexo 1), e que também possui parceria com uma associação de pessoas com deficiência auditiva (Anexo 2), o que demonstra sua responsabilidade e preocupação com o social de sua empresa.

Dentro desta realidade foi encontrada uma grande empresa do comércio varejista que consta a implementação destas realidades (qualidade de vida no trabalho e inclusão de pessoas com deficiência), na qual foi realizada a pesquisa.

O Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, ainda é realizado de maneira muito fragmentada com atividades isoladas e que muitas vezes não chegam a realidade dos funcionários, principalmente dos portadores de deficiência. Esta é uma realidade geral nas empresas da cidade de Natal, muitas realizam atividades para a valorização do capital humano, mas não fazem isso de maneira sistemática, o que dificulta para a concretização da real qualidade de vida no trabalho.

Mas sabe-se que esta é um grande projeto que muitos almejam concretizar, e o desejo, quem sabe um dia será concretizado.

Esta é um tema relativamente novo, existem poucas pesquisas com o tema Qualidade de vida no trabalho sendo divulgadas, especificamente com os portadores

## 6 CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Neste capítulo finaliza-se a conclusão desta pesquisa, mostrando que foi um trabalho muito desafiador e um pouco decepcionante pelas grandes barreiras encontradas. Trabalhar o tema Qualidade de Vida no Trabalho já é um tema complexo ainda mais relacionado com os funcionários com deficiência, percebendo que vivemos em um país ainda de muitos preconceitos, sendo constatando que esta inclusão ainda é negligência por muitas empresas, e outro ponto de dificuldade é as recentes atividades sobre a qualidade de vida no trabalho, que sempre foi de grande importância para o corpo funcional, imagine para as pessoas com deficiência que muitas vezes não estão preparadas para um cotidiano estressante do mercado de trabalho.

É uma pena que este tema de grande importância ainda seja uma barreira para as grandes empresas competitivas e sabe-se que toda a teoria belíssima que se tem, ainda esta boa parte apenas nos papeis.

Como foi analisado durante toda a pesquisa é de fundamental importância se trabalhar a qualidade de vida no trabalho, pois funcionários valorizados, de bem com o que faz e motivado é fundamental para uma produtividade de qualidade, principalmente nessas grandes empresas em que a rotina do funcionário é muito estressante, atendendo uma clientela cada vez mais exigente, que busca a qualidade em todos os sentido (produto e bom atendimento).

Dentro desta realidade foi encontrada uma grande empresa do comércio varejista que consta a implementação destas realidades (qualidade de vida no trabalho e inclusão de pessoas com deficiência), na qual foi realizada a pesquisa.

O Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, ainda é realizado de maneira muito fragmentada com atividades isoladas e que muitas vezes não chegam a realidade dos funcionários, principalmente dos portadores de deficiência. Esta é uma realidade geral nas empresas da cidade de Natal, muitas realizam atividades para a valorização do capital humano, mas não fazem isso de maneira sistemática, o que fica difícil para a concretização da real qualidade de vida no trabalho.

Mas sabe-se que este é um grande projeto que muitos almejam concretizar, e o desejo, quem sabe um dia será concretizado.

Este é um tema relativamente novo, existem poucas pesquisas com o tema Qualidade de vida no trabalho sendo divulgadas, especificamente com os portadores

de deficiência, o que se espera que com esta pesquisa estudantes busquem explorá-las mais para encontrar pontos ainda mais interessantes a ser explorados.

## 6.1 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

A caminhada para a realização da pesquisa, foi muito difícil e um pouco desmotivante, que em alguns momentos pensou-se em mudar o objetivo, mas a perseverança foi maior.

Foi uma caminhada cheia de obstáculos porque apesar de muitas empresas carregarem a bandeira do Programa de Qualidade de Vida no trabalho, até criarem sites sobre a empresa falam da sua concretização, na verdade não é tão colorida como mostra, o que muitas portas foram fechadas para a realização da pesquisa e quando assim era permitida, não disponibilizavam recursos suficientes para a realização da pesquisa.

Quanto à busca bibliográfica, até foi encontrada um número bom sobre qualidade de vida no trabalho, mas não sobre programas de qualidade de vida no trabalho, o que é até um pouco justificável, pela ineficiência de muitas empresas sobre o tema, por isso é pouco estudado o tema, sendo um instrumento fundamental para a concretização da QVT do corpo funcional da empresa.

Ainda mais difícil, foi encontrar trabalho sobre QVT das pessoas com deficiência encontrando apenas a tese de Doutorado de Maria Nilvada de Carvalho Freitas, "A Inserção das Pessoas com Deficiência nas Empresas Brasileiras – Um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho". Tese apresentada ao Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial à obtenção do título de Doutor em Administração.

## 6.2 RECOMENDAÇÕES PARA PRÓXIMAS PESQUISAS

Espera-se que este trabalho se torne instigante para que outros estudantes explorem este tema, que ainda é muito pouco explorado, mas que é de fundamental importância para a realidade vivenciada pelo mercado de trabalho.

Percebendo a importância dos Recursos Humanos no investimento do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho e o quanto é necessário chegar as

condições vivenciadas por seus funcionários, espero que além dos funcionários com deficiência estudiosos possam analisar os funcionários ditos normais, para que possa complementar a pesquisa e ver esta temática como um todo.

Esperando que com o interesse de muitos estudantes sobre o tema as empresas fiquem cada vez mais preocupadas com a implementação dos programas de qualidade de vida no trabalho, assim sistematizando melhor suas atividades, mostrando com isso um crescimento muito positivo.

CARVALHO, Antônio Vieira. V. *Treinamento de recursos humanos*. São Paulo : Pioneira, 1988.

BRASIL. ESTATUTO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA. Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989. Decreto Nº. 3293, de 20 de dezembro de 1999 da Política Nacional dos Portadores de Deficiência;

FERNANDES, Eda Conte. *Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar*. Salvador : Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, Eda Conte; BECKER, João Luiz. *Qualidade de Vida no Trabalho(QVT) : a realidade nos CPD's*. In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 13, 1986, Natal. Anais: p. 1773-1792, v. 3.

FRANÇA, A. C. Limongi. *Qualidade de vida no trabalho: Conceitos, Abordagens, Inovações e Desafios nas Empresas Brasileiras*. *Revista Brasileira de Medicina Psicosomática*, Rio de Janeiro, 1996.

FREITAS, Maria Nivalde de Carvalho. *A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras: um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho*. 315 f. Tese (Doutorado em Administração) Faculdade de Ciências Econômicas - CEPEAD, UFMG, Belo Horizonte, 2007.

LADEIRA, Marcelo Bronzo. *O processo do estresse ocupacional e a psicopatologia do trabalho*. *Revista de Administração*, v. 31, n. 1, p. 64-74, Jan/Mar, 1996.

MACEDO, D. *Qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo em dois setores de uma mesma organização*. In: Reunião da ANPAD, 16, 1992, Canela/RS. Anais: v. 8, p. 163-167. NPAD.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. *Quality of work life: perspectives and*

## REFERÊNCIAS

A integração do deficiente: um pseudo-problema científico. **Temas de Psicologia**, n. 2, 1995.

BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis : Insular, 1997.

CARVALHO, Antônio Vieira. V. **Treinamento de recursos humanos**. São Paulo : Pioneira, 1988.

BRASIL, ESTATUTO DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA. **Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989. Decreto Nº. 3298, de 20 de dezembro de 1999** da Política Nacional dos Portadores de Deficiência;

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar**. Salvador : Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, Eda Conte; BECKER, João Luiz. **Qualidade de Vida no Trabalho(QVT) : a realidade nos CPD's**. In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 13, 1988, Natal. **Anais: p. 1775-1792, v. 3.**

FRANÇA, A. C. Limongi. **Qualidade de vida no trabalho: Conceitos, Abordagens, Inovações e Desafios nas Empresas Brasileiras**. **Revistas Brasileira de Medicina Psicossomática**, Rio de Janeiro, 1996.

FREITAS, Maria Nivalda de Carvalho. **A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras: um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho**. 315 f. Tese (Doutorado em Administração) Faculdade de Ciências Econômicas - CEPEAD, UFMG, Belo Horizonte, 2007.

LADEIRA, Marcelo Bronzo. O processo do estresse ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração**. v. 31, n. 1, p. 64-74, Jan/Mar, 1996.

MACEDO, D. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo em dois setores de uma mesma organização**. In: Reunião da ANPAD, 16, 1992, Canela/RS. **Anais: v. 8, p. 153-167, NPAD.**

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and

directions. **Organizational dynamics**, V.11, p. 20-30, 1983.

NAKAYAMA, Marina Keiko; BITENCOURT, Cláudia. **Processo de mudança e estresse ocupacional**. In: Encontro da ANPAD, 22, 1998, Foz do Iguaçu, **Anais**: ANPAD, Rio de Janeiro.

Polit D.F., Hungler B.P. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem**. 2 ed. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

QUINTÃO, D. T. R. Algumas reflexões sobre a pessoa portadora de deficiência e sua relação com o social. **Psicologia e Sociedade**, v. 17, n. 1, p. 17-28, jan/abr.2005.

REHFELDT, Klaus H. G. **Álcool e Trabalho**. São Paulo : EPU, 1989.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, Marcus V. Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 2.ed., Petrópolis: Vozes, 1994.

SILVA, Jucimara de Fátima da. **Os Portadores de Necessidade Especiais e o Mercado de Trabalho: Um Estudo Exploratório na Grande Florianópolis**. Universidade do Vale do Itajaí, 76f. Monografia ( Graduação em Administração) - Universidade Vale do Itajai – UNIVALI, Florianópolis, 2002.

TOLFO, Suzana da Rosa, PICCINI; Valmíria Carolina. **As Melhores Empresas para Trabalhar e a Qualidade de Vida no Trabalho: Disjunções entre a Teoria e a Prática**. In: Encontro da ANPAD, 22, 1998, Foz do Iguaçu. **Anais**: ANPAD, 1999, Rio de Janeiro.

FACULDADE NATALENSE DO RIOGRANDE DO NORTE - FARN  
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS  
 ALUNA: AMANDA FRANCESCA TAGLIAFERRO DA FONSECA

O referido questionário faz parte da monografia de especialização e portanto será utilizada para este fim. Gostaria de contar com sua colaboração diante de suas respostas referentes às perguntas que estão dispostas abaixo. É pertinente ressaltar que no questionário em questão não haverá nenhum tipo de identificação do entrevistado. Nem da organização no qual você está vinculado.

Para que possa obter dados corretos, solicito que seja marcadas as respostas de acordo com as instruções contidas em cada pergunta e que todas elas sejam respondidas individualmente.

Obrigado pela sua colaboração!

ANEXO 1 - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA - RH

Área de Atuação:

Nº funcionários:

Nº funcionários portadores de deficiência:

Tipos de deficiências:

## APÊNDICE

Quantas vagas há para portadores de deficiência:

1) Como você considera a estrutura física e psicológica das empresas privadas para absorver a mão de obra qualificada dos portadores de deficiência?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Pésimo

2) Qual o grau de satisfação da empresa com o trabalho dos funcionários portadores de deficiência?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Pésimo

3) Como você avalia o relacionamento dos funcionários ditos normais com os portadores de deficiência?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Pésimo

4) Como avaliam a participação dos portadores de deficiência no Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (Treinamentos, Palestras, Dinâmicas, a valorização do capital humano)?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Pésimo

5) Qual o grau de satisfação da empresa com a implementação do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (Treinamentos, Palestras, Dinâmicas, a valorização do capital humano)?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Pésimo

6) Como avalia o nível de participação dos funcionários no Programa de Qualidade de vida no trabalho?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Pésimo

7) A percepção da produtividade das Pessoas com Deficiência depois de participarem do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Pésimo

**FACULDADE NATALENSE DO RIO GRANDE DO NORTE - FARN**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS**  
**ALUNA: AMANDA FRANÇA TAGLIAFERRO DA FONSECA**

O referido questionário faz parte da monografia de especialização e somente será utilizada para este fim. Gostaria de contar com sua colaboração diante de suas respostas referentes às perguntas que estão dispostas abaixo. É pertinente ressaltar que no questionário em questão **não haverá nenhum tipo de identificação do entrevistado. Nem da organização na qual você está vinculado.**

Para que possa obter dados corretos, solicito que seja marcadas as respostas de acordo com as instruções contidas em cada pergunta e que todas elas sejam respondidas individualmente.

**Obrigado pela sua colaboração!**

## ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA – RH

Área de Atuação: \_\_\_\_\_

Nº funcionários: \_\_\_\_\_ Nº funcionários portadores de deficiência: \_\_\_\_\_

Tipos de deficiências: \_\_\_\_\_

Quantas vagas há para portadores de deficiência: \_\_\_\_\_

1) Como você considera a estrutura física e psicológica das empresas privadas para absorver a mão de obra qualificada dos portadores de deficiência?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

2) Qual o grau de satisfação da empresa com o trabalho dos funcionários portadores de deficiência?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

3) Como você avalia o relacionamento dos funcionários ditos normais com os portadores de deficiência?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

4) Como avaliam a participação dos portadores de deficiência no Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (Treinamentos, Palestras, Dinâmicas, a valorização do capital humano)?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

5) Qual o grau de satisfação da empresa com a implementação do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (Treinamentos, Palestras, Dinâmicas, a valorização do capital humano) ?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

6) Como avalia o nível de participação dos funcionários no Programa de Qualidade de vida no trabalho?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

7) A percepção da produtividade das Pessoas com Deficiência depois de participarem do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

**FACULDADE NATALENSE DO RIO GRANDE DO NORTE - FARN**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS**  
**ALUNA: AMANDA FRANÇA TAGLIAFERRO DA FONSECA**

O referido questionário faz parte da monografia de especialização e somente será utilizada para este fim. Gostaria de contar com sua colaboração diante de suas respostas referentes às perguntas que estão dispostas abaixo. É pertinente ressaltar que no questionário em questão **não haverá nenhum tipo de identificação do entrevistado. Nem da organização na qual você está vinculado.**

Para que possa obter dados corretos, solicito que seja marcada as respostas de acordo com as instruções contidas em cada pergunta e que todas elas sejam respondidas individualmente.

**Obrigado pela sua colaboração!**

**ANEXO 2 – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA – PORTADORES DE DEFICIÊNCIAS**

**I - ASPECTOS RELACIONADOS AO PERFIL SÓCIO-DEMOGRÁFICO DA AMOSTRA**

- |                 |                         |                     |                            |
|-----------------|-------------------------|---------------------|----------------------------|
| <u>1. Sexo:</u> | <u>2. Estado civil:</u> | <u>3. Idade:</u>    | <u>4. Escolaridade:</u>    |
| a) Masculino    | a) solteiro(a)          | a) Até 21 anos      | a) Ensino médio incompleto |
| b) Feminino     | b) casado(a)            | b) de 22 a 25 anos  | b) Ensino médio completo   |
|                 | c) separado(a)          | c) de 26 a 30 anos  | c) Superior incompleto*    |
|                 | d) viúvo(a)             | d) de 31 a 35 anos  | d) Superior completo*      |
|                 | e) outro(a)             | e) de 36 a 40 anos  | * informar curso:          |
|                 |                         | f) de 41 a 45 anos  |                            |
|                 |                         | g) Acima de 45 anos |                            |
- 
- |                             |                  |                                  |
|-----------------------------|------------------|----------------------------------|
| <u>5. Tempo de Empresa:</u> | <u>6. Cargo:</u> | <u>7. Vínculo com a empresa:</u> |
| a) até 6 meses              |                  | a) Voluntário                    |
| b) de 6 a 12 meses          |                  | b) Estagiário                    |
| c) de 12 a 18 meses         |                  | c) Funcionário                   |
| d) de 18 a 24 meses         |                  | d) Prestador de serviços         |
| e) mais de 24 meses         |                  |                                  |

**II - ASPECTOS RELACIONADOS AO PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

- 1) Qual seu grau de satisfação com seu trabalho?  
☐ Ótimo   ☐ Bom   ☐ Regular   ☐ Ruim   ☐ Péssimo
- 2) Como você avalia seu relacionamento com seus colegas de equipe do trabalho?  
☐ Ótimo   ☐ Bom   ☐ Regular   ☐ Ruim   ☐ Péssimo
- 3) Qual seu grau de preparo para o sua função?  
☐ Ótimo   ☐ Bom   ☐ Regular   ☐ Ruim   ☐ Péssimo
- 4) Quanto aos cursos de profissionalização, que possui?  
☐ Ótimo   ☐ Bom   ☐ Regular   ☐ Ruim   ☐ Péssimo
- 5) O que acha do programa de qualidade de vida no seu trabalho (Treinamentos, Palestras, Dinâmicas)?  
☐ Ótimo   ☐ Bom   ☐ Regular   ☐ Ruim   ☐ Péssimo

6) Como avalia seu grau de participação no Programa de Qualidade de Vida no Trabalho(Treinamentos, Palestras, Dinâmicas)?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

7) Como avalia seu estado físico, emocional e social depois de participar do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho(Treinamentos, Palestras, Dinâmicas)?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

8) Como você avalia o mercado de trabalho para a pessoa com deficiência?

☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

ANEXOS

## ANEXO 1 -

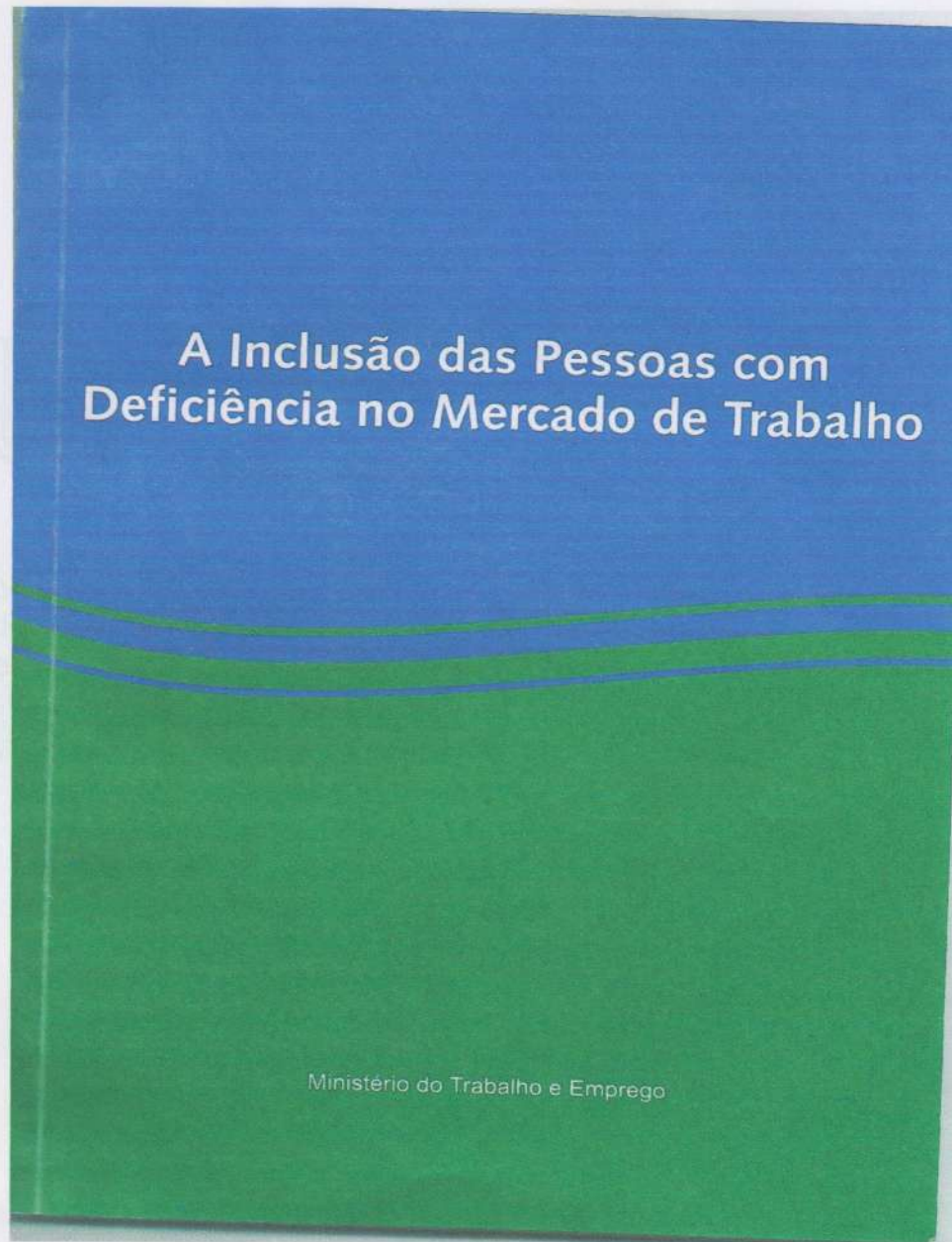
Livro entregue pelo Ministério do Trabalho como reconhecimento da política  
inclusão das pessoas com deficiência

**ANEXOS**

A 10 Pessoas com  
Deficiência no Mercado de Trabalho

## ANEXO 1 -

Livro entregue pelo Ministério do Trabalho como reconhecimento da efetiva  
Inclusão das pessoas com deficiência



**ANEXO 2 -**

**Associação ligada a rede de comércio varejista, criando parceria para efetiva inclusão**



**Associação de Surdos de Natal - ASNAT**  
CNPJ 02058988/0001-75 Fundada em 24/09/1994

**Sédina dos Santos Jales Ferreira**  
Presidente

Av, Junqueira Aires, 536 - Cidade Alta  
CEP: 59025-280 Natal/RN  
Tel. (84) 3201-8024 Cel. (84) 8811-2743  
E-mail: asnat\_94@hotmail.com e asnat94@yahoo.com.br