

A SATISFAÇÃO NO TRABALHO DE PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS NA EMPRESA COSERN

Nome : Maria Aparecida Pereira de Araujo Oliveira

Orientadora : Maria Valéria Pereira de Araújo, Dra

RESUMO

Este trabalho monográfico aborda a temática da satisfação no trabalho dos portadores de necessidades especiais da empresa COSERN. A pesquisa resulta de um estudo exploratório e descritivo sobre a realidade investigada. A amostra da pesquisa engloba todas as pessoas com necessidades especiais da empresa estudada, o que representa 3,5% do seu quadro total de profissionais. Mensura-se o grau de satisfação no trabalho de 23 portadores de necessidades especiais através da aplicação de um questionário estruturado, sendo registradas as respostas através do programa Excel Windows. Os resultados das análises estatísticas desenvolvidas indicam um grau de satisfação geral das PPNE's com relação à organização e revelam ainda um grau de satisfação igual ou acima de 75% no que diz respeito, à remuneração, ao posto de trabalho e às demandas advindas do processo de inclusão social. Por fim, observa-se a necessidade de implementações de novas estratégias que favoreçam um nível alto de satisfação no trabalho, principalmente, em aspectos relacionados às oportunidades de desenvolvimento profissional, ao relacionamento com a empresa e às ações desta, com o objetivo de manter ou melhorar o clima organizacional da empresa para todos que dela participam, influenciando no processo de inserção profissional de forma igualitária dentro da empresa COSERN.

Palavras-chave: Satisfação no trabalho, Inclusão Social e Recursos Humanos.

ABSTRACT

This monographic work approaches the thematic one of the satisfaction on the job of the carriers of special necessities of company COSERN. The research results of a researcher and descriptive study about the investigated reality. The sample of the research enclose all the carriers of special necessities of the studied company, what it represents 3.5% of its total picture of professionals. Measure the degree of satisfaction on the job of 23 carriers of special necessities through the application of a structuralized questionnaire, being registered the answers through of the program Excel Windows. The results of the statistical analyses developed indicate a degree of general satisfaction of the CPSNs related to the organization and still disclose satisfaction in that it says respect to the chances of professional development, remuneration and, relation with the company and transparencies in the developed actions. Finally, observed itself the necessity of implementations of new strategies that favor a high level of satisfaction on the job, with the objective to keep or to improve the organizational climate of the company for all that participate, influencing in the process of professional insertion of igualitary form inside of company COSERN.

Key-Works: Satisfaction in the work, Social Inclusion and Human resources.

1. INTRODUÇÃO

O processo de globalização está impondo relevantes mudanças às empresas. Para que estas possam adaptar-se rapidamente a um ambiente sensivelmente vulnerável às exigências do mercado, há a necessidade de inovar seus instrumentos de gestão, implantar novas tecnologias e processos de trabalho entre outras ações, quebrando paradigmas e renovando a sua cultura empresarial, dentro de um contexto de extrema competitividade.

Diante desse fato, as empresas têm repensado a forma de conduzir os seus recursos humanos, conscientes que o clima organizacional é condição básica para se alcançar “sem traumas” os resultados corporativos almejados, tendo assim a disposição necessária para enfrentar os desafios advindos da globalização, dos concorrentes e da própria gestão de pessoas. Uma das formas de monitorar/manter esse clima é fortalecer as equipes de trabalho para que ocorra o desenvolvimento organizacional.

No caso desta pesquisa, o caminho escolhido para o monitoramento do ambiente empresarial refere-se à tentativa de avaliar o grau de satisfação das pessoas com necessidades especiais - PNNE's , uma vez que estas fazem parte das equipes de trabalho que constituem, para a empresa estudada, o seu diferencial perante aos seus concorrentes. Assim sendo, o estudo aqui delineado visa avaliar o grau de satisfação no trabalho das pessoas com necessidades especiais na Companhia Energética do Rio Grande do Norte - COSERN.

Decorrente da temática principal da pesquisa foram traçados também objetivos específicos, quais sejam: (1) averiguar a satisfação geral do portador de necessidades especiais com relação à organização COSERN, (2) verificar como ocorre o processo de inclusão social do portador de necessidade especial na COSERN dentro do seu ambiente de trabalho, (3) analisar a possibilidade de desenvolvimento profissional do portador de necessidade especial como forma de aumentar o grau de satisfação com o seu trabalho, (4) investigar os aspectos do trabalho que possam contribuir para a satisfação do portador de necessidade especial, (tais como: posto de trabalho ocupado, remuneração oferecida, relacionamento com a empresa e transparência nas ações desenvolvidas por ela), (5) recomendar ações que corrijam pontos que restrinjam a satisfação ou a inclusão do portador de necessidade especial na COSERN.

A inclusão social de portadores de necessidades especiais é uma temática que surge mais fortemente associada à responsabilidade social das empresas e reforçada pelas leis referentes aos direitos do cidadão. Permitir a investigação, em dias atuais, do grau de satisfação no trabalho de pessoas que vivenciam esta realidade de inclusão social implica efetivamente em uma organização disposta a ações sociais voltadas para o seu público interno, valorizando os seus recursos humanos de forma igualitária e, portanto, melhorando o clima organizacional.

A pesquisa delimitou-se como sendo do tipo exploratória e descritiva, segundo a relação com os objetivos, e quanto ao delineamento, preferiu-se o estudo de caso, perseguindo as classificações de alguns autores. O estudo de caso representava a orientação mais adequada tendo em vista que o estudo se deteve em analisar a realidade institucional da COSERN, delimitando assim, um espaço empírico em que ocorreu a investigação.

Em relação ao universo da pesquisa, destacou-se a própria organização (COSERN), determinando-se como amostra, o percentual de profissionais que são as pessoas com necessidades especiais - PNNE's que atuam na organização referida, atingindo cerca de 3,5% do total de colaboradores. O tipo da amostragem seguiu o padrão não-probabilístico, considerando o critério do acesso, pois a quantidade de PNNE's trabalham na organização não representaria uma amostra confiável comparando-se ao quadro geral da organização, por isso, privilegiou-se questionar todos os sujeitos que participavam da amostra.

Quanto ao plano de análises e tratamento dos dados, foi desenvolvido mediante uma caracterização geral e específica dos aspectos coletados, através das observações realizadas e aplicação do questionário, o qual pode ser considerado dentro de uma perspectiva quantitativa, devido à prevalência de questões objetivas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. A INCLUSÃO SOCIAL COMO LEI

A Constituição de 1988 resgatou as bases da cidadania em especial, para as Pessoas com necessidades especiais - PNNE's . Deu os parâmetros legais para fundamentação indiscutível. A Lei Federal 7.853/89, como primeira regulamentação nessa área, determinou a possibilidade de construção da inclusão social dessas pessoas. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988 p.148)

Ainda que represente um “marco”, seja precursora de conquista e inove no estabelecimento de responsabilidades, essa legislação é aplicada de modo restrito. Nesse sentido, é preciso estimular a participação social pelos mais diferentes meios e trabalhar pela conscientização da sociedade.

A seguir, uma conclusão do trabalho que o governo de Quebec (Canadá) começou a desenvolver com a comunidade em 1980 e hoje representa grande sucesso:

As pessoas com necessidades especiais têm os mesmos direitos que qualquer cidadão; mas no cotidiano de cada uma, nenhuma lei ou imposição pode assegurar o respeito a diferença, e é uma questão de atitudes, de mentalidades, de interesses e de relações de força . Injustiças graves persistem e um espaço interno de recuperação deve ser realizado. A proposta de estratégias globais para assegurar as condições efetivas de integração social das pessoas portadoras de deficiência e o resultado de um esforço notável de colaboração e de reflexão do conjunto de participantes sociais. Colocá-los em ação impõe o desafio de exprimir uma vontade coletiva de mudança social. (SEM LIMITE, 2002:p.29ano)

Segundo Pastore (2000, pg.18), nos depoimentos das pessoas com necessidades especiais , a percepção social que os rodeiam tem muita importância. Na realidade, as imagens mais comuns a respeito das pessoas com necessidades especiais têm pouco haver com as limitações e muito haver com as concepções.

2.2. O DIREITO DO TRABALHO DA PESSOA COM NECESSIDADES ESPECIAIS

A partir da década de 1970 a Organização das Nações Unidas (ONU) e vários outros organismos internacionais passaram a acolher e dar andamento a pedidos para tratar dos direitos das pessoas portadoras de necessidades especiais – PPNE’s. No início fixaram-se direitos. Mais tarde, surgiram os programas de ação.

Em 09 de dezembro de 1975, a ONU aprovou a “Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência”, cujo o artigo 3º menciona :

As pessoas com necessidades especiais têm o direito inerente de respeito por sua dignidade humana. Qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de suas deficiências, os seus portadores têm os mesmos direitos fundamentais que seus concidadãos da mesma idade, o que implica, antes de tudo, o direito de desfrutar uma vida decente, tão normal e plena quanto o possível.

Mais do que isso, o artigo 8º estabeleceu que “As pessoas com necessidades especiais tem o direito de ter suas necessidades especiais levadas em consideração em todos os estágios de planejamento econômico e social”.

Todos esses instrumentos de âmbito internacional foram ratificados pelo Brasil que, em 1988, decidiu incorporar um preceito geral no artigo 3º da Constituição Federal: “Constituem-se objetos fundamentais da República Federativa do Brasil: [...] IV – promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, cor, sexo, idade e quaisquer outras formas de discriminação”

No âmbito das leis ordinárias, o Brasil se propõe, igualmente, a dar um grande apoio aos portadores de necessidades especiais.

A lei nº 7.853/1989 detalhou os direitos das pessoas portadoras de deficiência e criou a Coordenadoria Nacional para Integração das Pessoas Portadoras de Deficiência (CORDE). No seu artigo 2º, aquela lei atribui ao Poder Público a tarefa de:

Assegurar às pessoas com necessidades especiais o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Segundo Pastore (2000, p.58), quando se examina o aparato legal acima resumido conclui-se que a fraca participação das pessoas com necessidades especiais no mercado de trabalho do Brasil decorre não da falta de leis e fiscalização, mas sim de carência de ações, estímulos e instituições que viabilizem, de forma concreta, a formação, habilitação, reabilitação e inserção dos portadores de deficiência no mercado de trabalho.

Dentro dessa combinação, há três tipos de medidas. Em primeiro lugar têm destaques as leis trabalhistas gerais que visam garantir os direitos ao trabalho e à formação profissional. Em segundo lugar estão as medidas que visam, de forma específica, a reabilitação das pessoas portadoras de necessidades especiais. Em terceiro lugar estão as ações concretas nos campos da saúde, educação, acesso e transporte dos portadores de deficiência na sociedade em geral e, em especial, nos ambientes de trabalho, concedendo ainda deduções tributárias para as empresas que empregam portadores de deficiência (MOMME E LUCHI apud PASTORE 2000).

2.3. AS OPORTUNIDADES DE TRABALHO VINCULADAS À INCLUSÃO SOCIAL

Durante muito tempo as pessoas com necessidades especiais foram vistos como necessitando do atendimento de pessoas de boa vontade e entidades filantrópicas, muitas pessoas evitavam o contato social e o relacionamento profissional com eles. Ainda hoje, devido à persistência de desinformação e inadequação das condições de arquitetura, transporte e comunicação, muitas vezes pessoas produtivas, embora com certas necessidades especiais, continuam sem condições de competir no mercado de trabalho (PASTORE, 2000 p.70).

O sistema de reserva de mercado para emprego das pessoas com necessidades especiais, também conhecido como sistema de cota, foi desenvolvido na Europa no início do século XX, com vistas a acomodar os feridos da Primeira Guerra Mundial. Dentre os países pesquisados na América Latina, Brasil e Honduras são os únicos que possuem sistema de cotas legais para as empresas privadas.

No Brasil, especificamente em 24 de julho de 1991, foi promulgada a LEI FEDERAL Nº 8.213, que no seu artigo 93 estabelece cotas progressivas, que variam de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento), na seguinte proporção: Até 200 colaboradores 2%; de 201 a 500, 3%, de 501 a 1000, 4%, acima de 1000 colaboradores 5%.

Exige ainda que a vaga decorrente da dispensa de um trabalhador com necessidades especiais deve ser obrigatoriamente preenchida por outro de igual condição, conforme inciso 1º do artigo citado acima, como pode ser observado na descrição abaixo:

§1º a dispensa de trabalhador reabilitado ou deficiente habilitado ao final do contrato por prazo determinado de mais de 90 (noventa) dias, e a dispensa motivada, no contrato por prazo indeterminado só poderá ocorrer após a contratação de substituto de condição semelhante. (SEM LIMITE, p.103)

2.4 O CLIMA ORGANIZACIONAL COMO INDICADOR DO GRAU DE SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A inclusão das pessoas com necessidades especiais nas organizações faz com que ocorra uma melhoria significativa no clima organizacional, isso porque, à medida que um grupo de trabalho recebe uma pessoa dotada com alguma deficiência, automaticamente os colaboradores começam a perceber que o mesmo se supera diante da deficiência. Neste caso, a tendência é que o trabalho fique mais colaborador e solidário. Outro benefício é a imagem da empresa perante a comunidade, uma vez que essas

ações acabam por influenciar maior responsabilidade social.
PASTORE (Gestão Plus, 2003)

Clima organizacional é o indicador do grau de satisfação dos membros de uma empresa, em relação a diferentes aspectos da cultura ou realidade aparente da organização, tais como: política de RH, modelo de gestão, missão da empresa, processo de comunicação, valorização profissional e identificação com a empresa. (CODA apud CONSULTORIA AGUINALDO NERI, 2001).

Nas relações de trabalho, empresas e colaboradores participam de acordo com o que esperam em troca de sua atuação. Tanto o indivíduo quanto a organização constituem um sistema com necessidades específicas, Roosevelt Jr. (1997, p.38) quando diz:

Ambas as partes trazem para o relacionamento um conjunto de expectativas do que cada um dará e receberá. Este contrato indivíduo-organização representa as expectativas de ambas as partes para a continuação do relacionamento. Em alguns momentos haverá expectativas satisfeitas ou não, no entanto, é necessário que as partes tenham um nível mínimo de satisfação aceitável, caso esse limite seja ultrapassado, então nível de insatisfação poderá levar ao rompimento da relação, ou manter a relação em um estado de alienação.

Para Schneider (1999, p.31), clima organizacional é conceituado como uma percepção generalizada que o indivíduo forma da organização e que é resultante de experiências vivenciadas por ele neste ambiente.

Segundo Hall apud Gladys (2000) o clima organizacional se define como um conjunto de propriedades do ambiente de trabalho, percebidas diretamente ou indiretamente pelos colaboradores, que se supõe serem uma força de influência na conduta de outros colaboradores.

Já para Chiavenato (1995, p.77), o clima organizacional refere-se ao ambiente interno existente entre os membros da organização e está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes.

Para Giorgi apud Oliveira(1995, p.22), consultor da Hay do Brasil, o clima organizacional é a percepção das pessoas sobre a empresa, isto é, como elas sentem na empresa e, conseqüentemente, qual o nível de motivação que faz com que elas reajam a esta percepção.

Podemos resumir, portanto, que clima organizacional é o estado psicossocial de um indivíduo, um agrupamento ou uma população de uma

organização, em determinado momento específico, vivenciado pela organização e por isso deve ser medido periodicamente com intuito de se manter o grau de satisfação dos colaboradores, com reflexos na produtividade.

2.5 A SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Em função da obrigatoriedade das empresas com mais de 100 (cem) colaboradores contratarem pessoas com necessidades especiais faz-se necessário uma atenção especial aos fatores que influenciam na satisfação ou insatisfação no ambiente de trabalho dessas pessoas.

Segundo Hollen e Wagner (2004), satisfação no trabalho é um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho.

Hollen e Wagner (2004) afirmam ainda, que existem três componentes chaves em nossa definição de satisfação no trabalho: valores, importância dos valores e percepção.

Portanto satisfação no trabalho é uma função de valores. Locke apud Hollen e Wagner definiu valores em termos daquilo “que uma pessoa deseja obter conscientemente ou inconscientemente

Outro componente importante da definição de satisfação no trabalho é a percepção. Em que a satisfação está baseada em nossa percepção da situação atual em relação aos nossos valores, sabendo que as percepções podem não refletir com precisão total a realidade objetiva. Quando isto ocorre se faz necessário atentar para a percepção que o indivíduo tem da situação e não para própria situação concreta, para que se possam entender as reações concretas. (HOLLEN E WAGNER, 2004).

Também devem ser levados em consideração para satisfação dos pessoas com necessidades especiais e das demais pessoas que fazem parte da organização, se referem à priorização da identidade da pessoa com necessidades especiais, sempre valorizando a potencialidade e não a deficiência, observando as necessidades em relação ao posto de trabalho a ser ocupado e a infra-estrutura de uma forma geral, consciente que o processo de inclusão ocasiona mudanças de atitudes, valores dentre outros, ocasionando resultados positivos ou negativos. Esta variação vai depender de como o processo foi conduzindo pela área de recursos humanos da organização.

Lida (1997) observa que para o trabalho ser fonte de satisfação e auto-realização é necessário promover transformações em alguns aspectos que o autor considera como adicionantes da satisfação do ser humano no trabalho. Estes podem ser agrupados nas seguintes categorias: (a) Ambiente físico, (b) Ambiente psicossocial, (c) Remuneração, (d) Jornada de trabalho, (e) Organização.

De acordo com Davis (1992), a satisfação ou insatisfação do colaborador tem relação com o seu comportamento. Assim, o colaborador insatisfeito demonstra sua insatisfação com o trabalho faltando mais, chegando tarde ao trabalho, reduzindo os níveis de produtividade, cometendo furtos ou demitindo-se da organização.

A satisfação é uma manifestação da vivência de prazer, um importante indicador, mas não tem o mesmo significado deste. O prazer é uma experiência mais constante, um modo de sentir, que muitas vezes não se expressa de forma consciente e direta. O trabalhador pode estar satisfeito com alguns aspectos do seu trabalho e não vivenciar prazer, podendo essa satisfação ocupar um lugar de defesa contra um sofrimento causado pelas adversidades do contexto do trabalho. A satisfação pode ser uma justificativa para suportar ou se manter num trabalho que traz sofrimento. (MENDES, 2004)

Segundo Mendes (2004), outras diferenças seriam os fatores considerados co-variantes da satisfação, como o reconhecimento. Em relação ao prazer, o reconhecimento é um dos constituintes da vivência e não co-variante. É um dos fatores que contribui significativamente para realçar as diferenças conceituais entre a satisfação e o prazer no trabalho.

De acordo com o autor mencionado, o reconhecimento quando articulado ao prazer não se restringe a recompensas, ganhos externos e concretos, refere-se à articulação entre o processo de constituição da identidade e o campo social. É um processo de re-apropriação pelo qual o trabalhador constrói sua identidade.

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

De acordo com o questionário aplicado na Companhia Energética do Rio Grande do Norte – COSERN, com base nos dados no mês de abril de 2005, a empresa dispõe em seu quadro funcional de 657 (seiscentos e cinquenta e sete) colaboradores, divididos nos subgrupos operacional, administrativo e executivo, destes 23 (vinte e três), são portadores de necessidades especiais, sendo que 99%

(noventa e nove por cento) das necessidades especiais dos portadores são de natureza física, havendo apenas um caso de deficiência auditiva.

Os cargos ocupados pelos portadores são de ordem administrativa, com um número de aproveitamento maior na área de telemarketing. Quanto à formação educacional, todos concluíram o terceiro ano do segundo grau, sendo que destes um percentual em média de 5,72% (cinco e setenta e dois por cento) está cursando o nível superior.

De acordo com os dados coletados referentes à caracterização da amostra, na Companhia Energética do Rio Grande do Norte não existe um programa específico para as pessoas portadoras de necessidades especiais, pois a organização acredita que não se faz necessário este tipo de programa para que não haja nenhuma restrição ou diferenciação quanto à participação destes em treinamentos e demais atividades oferecidas pela empresa a todos os seus colaboradores, quer sejam em atividades profissionais, educativas ou de recreação.

Quanto ao desempenho profissional das pessoas portadoras de necessidades especiais que estão inseridas na organização, a Analista de Recursos Humanos classifica-os como “muito bom” e acredita que dentre as vantagens de se contratar pessoas portadoras de necessidades especiais, além de estar contribuindo para inclusão social dessas, é a existência de um forte sentimento de superação das mesmas, mas que ainda há um baixo nível de qualificação profissional, talvez em função do pouco aproveitamento no mercado, o que dificulta a absorção de um número maior destes.

Quanto a análise dos questionários respondidos pelas pessoas portadoras de necessidades especiais – PPNEs, abordaram-se os diversos itens relacionados à satisfação no trabalho destes, tais como: oportunidades e preparação para o trabalho, ações de inclusão social, remuneração, natureza do cargo ocupado, que serão comentados a seguir, à medida em que os gráficos forem sendo apresentados.

Entre os objetivos específicos deste estudo, estava averiguar a satisfação geral do portador de necessidades especiais com relação à organização COSERN. Neste sentido perguntou-se aos PPNEs, se a COSERN é uma boa empresa para se trabalhar.

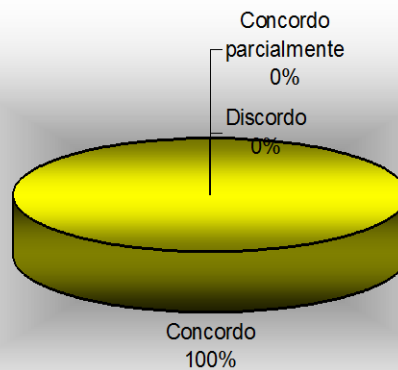


Gráfico I - Satisfação Geral com a organização

Como pode ser visualizado no gráfico I, todos os sujeitos da pesquisa consideram a COSERN, uma boa empresa para se trabalhar. Analisando esta afirmação pode-se concluir que a COSERN, no que se refere à gestão de pessoas cumpri com o que estabelecido em seu código de ética, visto que uma das diretrizes básicas é “dispor de uma equipe humana qualificada, motivada e comprometida, preparada para executar o trabalho com eficiência”

Outro objetivo específico da pesquisa estava em verificar como ocorre o processo de inclusão social do portador de necessidade especial na COSERN dentro do seu ambiente de trabalho. Com este intuito, perguntou-se aos PPNEs se a COSERN fez as mudanças necessárias no ambiente de trabalho para melhor atendê-los.

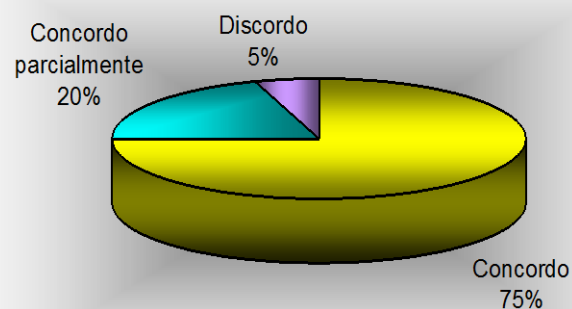


Gráfico II – Inclusão Social

Com uma aprovação de 75% (setenta e cinco por cento), como é possível visualizar no gráfico II, a grande maioria dos participantes percebeu mudanças necessárias para melhor atender às necessidades dos portadores de necessidades efetuadas pela COSERN.

Quanto ao terceiro objetivo específico da pesquisa estava a análise da possibilidade de desenvolvimento profissional do portador de necessidade especial como forma de aumentar o grau de satisfação com o seu trabalho. Neste sentido, perguntou-se aos PPNEs, se a COSERN oferece oportunidades e prepara-os para exercer outras atividades na empresa.

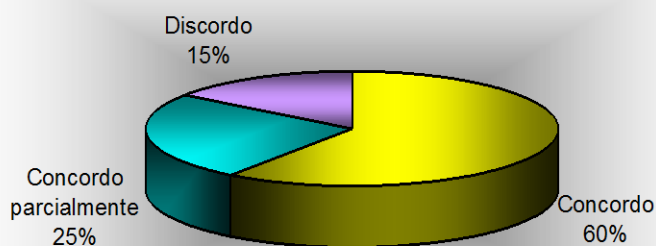


Gráfico III – Desenvolvimento Profissional

Como pode ser visualizado no gráfico III, 60% (sessenta por cento) dos sujeitos da pesquisa consideram que a COSERN oferece oportunidades e prepara-os para exercer outras atividades na empresa. Analisando estas afirmações, pode-se concluir que a COSERN é uma empresa que vem oferecendo possibilidade de desenvolvimento profissional ao portador de necessidade especial, embora precise ampliar estas oportunidades para aumentar o grau de satisfação deste trabalhador, atingindo os outros 40% (quarenta por cento) da amostra.

O quarto objetivo específico deste estudo estava em investigar os aspectos do trabalho que possam contribuir para a satisfação do portador de necessidade especial, tais como: posto de trabalho ocupado, remuneração oferecida, relacionamento com a empresa e transparência nas ações desenvolvidas por ela.

Assim, perguntou-se aos PPNEs em relação à satisfação no cargo ocupado dentro da Companhia Energética do Rio Grande do Norte.

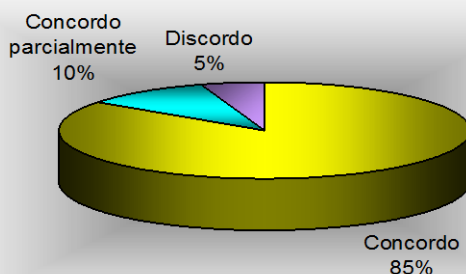


Gráfico IV – Posto de Trabalho

No gráfico IV, do total de sujeitos que responderam a pesquisa, verificou-se que existe um forte sentimento de satisfação dos portadores de necessidades especiais que atuam hoje na Empresa COSERN, com 85% (oitenta e cinco por cento) de aprovação. Na análise do gráfico acima, pode-se afirmar que a COSERN atende ou facilita o atendimento de determinados valores que para os PPNEs são considerados como importantes para a sua satisfação pessoal e profissional, tais como: condições de trabalho, definição clara dos perfis para os postos de trabalho, clima favorável para o bom desempenho da função dentre outras.

Em continuidade ao quarto objetivo específico, quanto à remuneração, perguntou-se aos PPNEs se os mesmos estavam satisfeitos em relação a remuneração recebida na empresa.

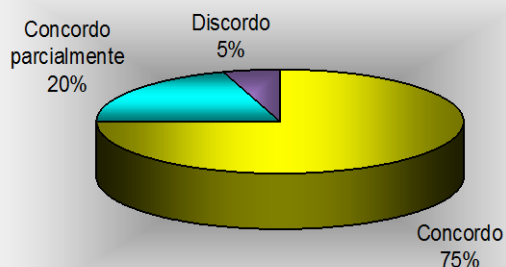


Gráfico V - Remuneração

Os portadores de necessidades especiais, com 75% (setenta e cinco por cento) de aprovação, afirma que a remuneração recebida da empresa está compatível com a sua contribuição. Desta forma a Companhia Energética do Rio Grande do Norte - COSERN, busca os valores fundamentais que deverão servir de base para um ambiente organizacional favorável, primando por uma relação onde os interesses e a satisfação de todos que fazem a organização estejam em primeiro lugar, possibilitando desta forma o crescimento profissional e remunerando os mesmos de acordo com suas atitudes e desempenho profissional, contribuindo assim para uma melhoria na qualidade de vida.

Em relação ao fator relacionamento com a empresa, perguntou-se aos PPNEs, se na Cosern existe um tratamento diferenciado para as pessoas portadoras de necessidades especiais em comparação aos demais colaboradores.

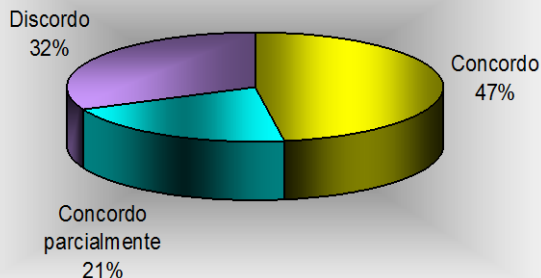


Gráfico VI – Relacionamento com a Empresa

Na opinião dos portadores existe um tratamento diferenciando em relação aos demais colaboradores da empresa com um percentual de 47%(quarenta e sete por cento), 32%(trinta e dois por cento) responderam que não, que há igualdade no tratamento dentro da organização e 21%(vinte e um por cento), responderam que existe uma pequena diferenciação no tratamento entre portadores de necessidades especiais e demais colaboradores. Este resultado, quase de 50% dos sujeitos pesquisados revela que embora a organização mencione não procurar fazer ações diferenciadas entre os portadores e os demais profissionais quanto a treinamento e atividades coletivas, como comentado anteriormente em outro capítulo, as pessoas

portadoras de necessidades especiais sentem este tratamento diferenciado. Mesmos sabedores de que a empresa busca desenvolver os aspectos relacionados e “incentiva a participação dos colaboradores para as questões sociais, promovendo um ambiente de iniciativa individual e de equipe, valorizando o potencial humano, de forma a estimular uma relação de confiança mútua, transparência e respeito na organização” (CODIGO DE ETICA), alguns ainda sentem um reflexo contraditório ao que a mesma preceitua.

No que se refere à análise do ultimo fator do quarto objetivo específico perguntou-se aos PPNEs se na COSERN as ações são feitas de forma transparente.

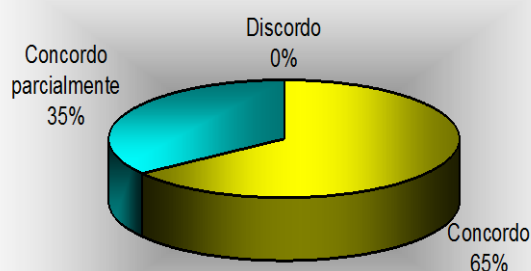


Gráfico VII – Ambiente de Trabalho

Dos sujeitos pesquisados 65% (sessenta e cinco por cento), afirmam que a empresa é transparente em suas ações. Analisando esse resultado fica claro que a COSERN vem procurando manter uma política de informação que prima pela valorização de ações transparentes no que concerne as sua estratégias, cumprindo com os objetivos de uma empresa que se preocupa com o ambiente organizacional, embora precise melhorar os seus meios de comunicação para atingir os outros 35% (trinta e cinco por cento) da amostra.

Para contemplar o último objetivo específico, ou seja, “recomendar ações que corrijam pontos que restrinjam a satisfação ou a inclusão do portador de necessidade especial na COSERN”, cabe traçar alguns comentários a seguir.

No que se refere aos 47% (quarenta e sete por cento) dos respondentes que acreditam existir um tratamento diferenciando em relação aos demais colaboradores da empresa, a recomendação nesse sentido é de que a Empresa promova o remanejamento dos atuais contratados, não limitando a atuação destes à atividade de tele-atendimento, mas que eles pudessem desenvolver outras atividades administrativas para as quais certamente estão habilitados, através dos processos de promoção/seleção interna. Essa ação, além de influenciar na satisfação dos portadores de necessidades especiais, certamente ainda trará benefícios à sua imagem institucional, principalmente se estes passarem a desenvolver funções na linha de frente da Empresa, a exemplo da atividade de atendimento personalizado a clientes.

Ações simples de integração e realização de palestras para esses colaboradores podem influenciar sobremaneira na participação mais efetiva dos mesmos na vida da organização, pois muitas vezes esses colaboradores poderão estar se “*excluindo*” dos processos educativos, seletivos e promocionais imaginando que as suas condições de participação são diferenciadas, embora a Empresa faça questão de manter um tratamento igualitário. Com tais medidas, a Empresa pode ser percebida como mais transparente em suas ações por seus profissionais portadores de necessidades especiais.

Sendo o objetivo geral deste estudo: “*analisar o grau de satisfação no trabalho dos portadores de necessidades especiais da empresa COSERN*”, conclui-se que, de modo geral, as pessoas portadoras de necessidades especiais - PPNEs estão satisfeitas com a organização na qual estão inseridas, há um forte sentimento positivo dessas pessoas direcionado para a organização, que se acredita ser resultante da percepção que os mesmos tem desta, em função dela proporcionar aos portadores de necessidades especiais a sensação de preenchimento do que é denominado “valores importantes” para a realização pessoal e profissional.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No discorrer do trabalho apresentado, observou-se a necessidade de desenvolver estratégias para que haja de fato a inserção do portador de necessidade especial – PPNE no ambiente de trabalho, estratégias estas que vão desde o processo de “sensibilização” de toda a sociedade e, principalmente, a

organização na qual esse portador foi inserido, até a conscientização da pessoa portadora de necessidade especial quanto à sua potencialidade.

No caso específico da Companhia Energética do Rio Grande do Norte, pode-se afirmar que no geral os portadores de necessidades especiais - PPNEs estão satisfeitos com as políticas de gestão da organização. No que concerne ao clima organizacional da empresa, de acordo com o resultado da pesquisa de “clima organizacional” realizada em 2003, 84% (oitenta e quatro por cento) dos colaboradores aprovam o clima existente no ambiente de trabalho da COSERN. Como pode ser visualizado na análise do gráfico I, do total de sujeitos da pesquisa, 100% aprovam este modelo de gestão da organização.

Como pode ser percebido ao longo deste estudo, o processo de inclusão não é uma tarefa fácil, para nenhuma organização, visto que se faz necessário mudanças de valores culturais, objetivando agregar valor ao ser humano e à organização. A área de Recursos Humanos da organização tem um papel muito forte neste processo, pois esta é responsável pelo primeiro contato com o portador; é o cartão de boas vindas da organização, sendo necessários profissionais de recursos humanos qualificados e conhecedores da importância desta inclusão para a organização e para a sociedade. Estas devem procurar desenvolver para os recursos humanos, especificamente, aos portadores de necessidades especiais, na sua inserção em postos que sejam compatíveis com a qualificação e grau de desenvolvimento dos mesmos e que, conseqüentemente, promova a satisfação dos mesmos.

Neste sentido, o processo de inclusão de portadores de necessidades especiais deve se iniciar desde a educação no âmbito familiar até a inclusão no mercado de trabalho. É preciso trabalhar o portador de necessidade especial – PPNE, com a educação inclusiva, despertando o mesmo para o desenvolvimento do seu potencial, a partir da sua formação no campo familiar, para que o mesmo não desenvolva o auto-preconceito, tornando-se sempre vítima das barreiras impostas pela sociedade, para que este possa ter condições de concorrer no mercado de trabalho; despertando ainda para a conscientização das empresas, sendo estas representantes da sociedade, sobre a importância do seu papel para garantir oportunidades de trabalho, assim como, de desenvolvimento profissional aos portadores de necessidades especiais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

PASTORE, José. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência**. 1ª ed. – São Paulo: LTr, 2000.

SENAC RIO: Sem Limite. **Inclusão de portadores de deficiência no mercado de trabalho**. 1ª ed. – Rio de Janeiro: Senac, 2002.

FRANCIS, Carlos. Dedicção fora-de-série: **Deficientes físicos contribuem para a melhoria do clima organizacional e o melhor desempenho da empresa no mercado**. Gestão Plus, São Paulo, n. 33, p.18-20, jul/ago. 2003.

GIL, Antônio C. Como classificar as pesquisas. In: **Como elaborar projetos de pesquisas**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1996

MENDES, Ana Magnólia Bezerra. Satisfação e prazer no trabalho: **A perspectiva da psicodinâmica**. Psicologia online, fev.2004. Seção Colunistas. Disponível em: <<http://www.pol.org.br/colunistas/magnolia/artigo09.cfm>>. Acesso em: 05/05/04.

WAGNER, John A.; HOLLENBECK, John R. Comportamento Organizacional: **Criando uma vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. 7ª ed. São Paulo: Atlas 2002.

DAVIS, Keith; NEWSTROW, Jonh W. **Comportamento humano no trabalho**. 1º Vol. São Paulo: Pioneira 1992.

DONAIRE, Denis. **Gestão Ambiental na Empresa**. 2ª ed. São Paulo: Atlas 1999.

SROUR, Robert Hery. Poder: **Cultura e ética nas organizações**. 8ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos** - ED.Compacta.6.ed.São Paulo:Atlas,1995

CONSULTORIA, Aguinaldo Neri. **Afinal o que é clima organizacional?**
<<http://www.Kairosnet.com.br/definicaoclima.htm>>(2001)

GLADYS, Carvajal Peña. **Universidad Santa María decanato de postgrado y extesión direccioón de investigación especialización en gerencia de recursos humanos.** Caracas, Abril.2000

GONÇALVES, A. **Dimensões do Clima Organizacional.**
<<http://calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm>> (2001)

OLIVEIRA, Marco A. (Equipe Técnica). **Pesquisas de clima interno nas empresas.**São Paulo:Ed.Nobel,1995.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração:**Guia para pesquisa, projetos, estágios e trabalhos de conclusões de curso.2.ed.São paulo:Atlas, 1996.