



**FACULDADE DE PINDAMONHANGABA**

**Aline Giovanini Prado  
Helen Fabiana da Silva Ramos  
Juliana Mara Gonçalves Uchôa**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA AS PNE´S NO  
VAREJO DE PINDAMONHANGABA**

**Pindamonhangaba - SP**

**2010**



**FACULDADE DE PINDAMONHANGABA**

**Aline Giovanini Prado  
Helen Fabiana da Silva Ramos  
Juliana Mara Gonçalves Uchôa**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA AS PNE´S NO  
VAREJO DE PINDAMONHANGABA**

Monografia apresentada como parte dos requisitos para obtenção do Diploma de Bacharel pelo Curso de Administração da Faculdade de Pindamonhangaba.

Orientador: Profª Drª. Andréia Maria Pedro

**Pindamonhangaba - SP**

**2010**



**FACULDADE DE PINDAMONHANGABA**

**Aline Giovanini Prado**  
**Helen Fabiana da Silva Ramos**  
**Juliana Mara Gonçalves Uchôa**

## **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO PARA AS PNE´S NO VAREJO DE PINDAMONHANGABA**

Monografia para atender parte dos requisitos para a obtenção do Diploma de Bacharel em Administração pelo Curso de Administração da FAPI – Faculdade de Pindamonhangaba.

Pindamonhangaba, 02 de dezembro de 2010.

---

Prof. M. Sc. Christiano Henrique Zaccaro  
Coordenador do Curso de Administração

### **BANCA EXAMINADORA**

---

Profª. Dra. Andréia Maria Pedro  
Faculdade de Pindamonhangaba  
Orientador

---

Profª. Tatiana Livramento  
Faculdade de Pindamonhangaba

---

Prof. M. Sc. Christiano Henrique Zaccaro  
Faculdade de Pindamonhangaba

## DEDICATÓRIA

*Dedicamos este trabalho primeiramente a Deus, pois sem ele, nada seria possível e não estaríamos aqui reunidos, desfrutando, juntos, destes momentos que nos são tão importantes.*

*Dedicamos aos nossos pais, pelo esforço, dedicação e compreensão, em todos os momentos desta e de outras caminhadas.*

*Dedicamos a professora Andréia Maria Pedro, que nos dedicou muito de seu tempo para a conclusão deste trabalho.*

***Aline, Helen e Juliana.***

## **AGRADECIMENTOS**

*Obrigada Senhor, pelo dom precioso da vida.*

*Obrigada, pelos meus pais, amigos, professores, colegas, por todos quanto fizeram parte dessa minha história, ajudaram-me a crescer e a ser mais gente.*

*Obrigada por esta etapa vencida, por meu passado e meu futuro.*

*Receba Senhor, a minha alegria e eterna gratidão.*

*Que tua constante presença ilumine sempre meu futuro...*

*Agradeço aos meus pais e namorado, que na trilha desses anos só exigiu e tão pouco ofereceu.*

*Hoje lhes dou a minha conclusão desses anos de luta; a minha lágrima mais sentida e minha intensa alegria, o abraço mais carinhoso, o beijo mais afetuoso e o meu amor pela realização desta escalada que lado a lado conquistamos!*

*A vocês, que se doaram por inteiro e renunciaram aos seus sonhos, para que, muitas vezes, eu pudesse realizar os meus, não bastaria um muitíssimo obrigado.*

*A vocês, pessoas maravilhosas por natureza, por opção e amor, não bastaria dizer que não tenho palavras para agradecer tudo isso, mas é o que acontece agora, quando procuro uma forma verbal de exprimir uma emoção ímpar. Uma emoção que palavras dificilmente traduziriam.*

*Azael e Neusa, meus pais queridos e Fabio, eu amo vocês!*

*Aos professores...*

*“Na simplicidade de seu coração, em sua sábia humildade, de seu profundo conhecimento, compreendemos a grandeza de EDUCAÇÃO”. Obrigada a todos vocês!!!*

*Agradeço a nossa Orientadora, Professora Andréia, pela sua dedicação, paciência e por nunca desistir de nós. Muito Obrigada!*

*Obrigada Helen e Juliana! Pela paciência e amizade que me dedicaram a todos os anos de Faculdade. Espero levar vocês para toda a minha vida.*

**Aline Giovanini Prado**

## **AGRADECIMENTOS**

*Agradeço primeiramente a Deus, porque sem ele nada seria possível e graças a ele superei muitos momentos difíceis da minha vida.*

*Agradeço aos meus pais Sebastião (em memória) e Alda, que são grandes exemplos de superação, que mesmo nos seus momentos mais difíceis souberam enfrentar tudo de cabeça erguida e educar seus filhos para o mundo. Amo muito vocês sempre.*

*Agradeço aos meus irmãos, cunhadas, sobrinhos e minha irmã Mirian. Amo muito vocês.*

*Agradeço a Aline e a Juliana, que não só apenas parceiras de TCC, mas agora são minhas amigas do coração. Obrigada meninas por nossos bons momentos, adoro vocês.*

*Agradeço a todas as caronas que recebi na FAPI e em especial a Martinha, obrigada.*

*Agradeço as minhas amigas do coração Rosely, Elaine, Virgínia e Renata, amo vocês amigas não se esqueçam nunca.*

*Agradeço nossa Orientadora e Professora Andréia, por toda sua disponibilidade e dedicação.*

*Agradeço aos professores da FAPI que fizeram parte do meu crescimento pessoal e profissional.*

*Agradeço a todas as pessoas que passaram pela minha vida e de alguma maneira me ajudaram.*

**Helen Ramos**

## **AGRADECIMENTOS**

*È impossível chegar na conclusão deste trabalho e não citar pessoas que foram fundamentais durante a caminhada.*

*Primeiramente tenho que agradecer a Deus, que me deu forças para superar os obstáculos no decorrer desta jornada. Sem a presença Dele na minha vida, creio que este desafio, não teria sido superado.*

*Pai e Mãe, todos os dias agradeço a Deus por ter vocês na minha vida, só estou aqui concluindo está etapa por incentivo de vocês, que me ensinou com toda a humildade, lutar e jamais desistir dos meus sonhos! Nunca esqueço que um dia vocês me falaram que “Para Deus nada é Impossível”, está ai a prova, entreguei nas mãos dele, agora esse é o resultado! Regina e Dionisio Amo muito Vocês!*

*Everton meu querido marido, sei que não foi nada fácil suportar os meus altos e baixos nessa etapa, mas agradeço muito a Deus por ter colocado você na minha vida. Obrigada por toda a compreensão e tolerância que teve comigo! Te amo!*

*As minhas companheiras de TCC:*

*Aline, querida amiga, madrinha e agora irmã, muito obrigada pelos vários dias de carona! Meu muito obrigada por tudo! Adoro Você!*

*Helen querida amiga e agora também minha irmã...muito obrigada pela sua amizade, pelas aventuras andando de moto! Obrigada por todos os momentos de compreensão. Adoro você!*

*Agradeço com todo carinho a nossa Orientadora e Professora Andréia, por toda paciência, atenção, disponibilidade e dedicação que teve, obrigada por acreditar em nosso potencial. Um grande Abraço!*

*A todos àqueles que de uma maneira ou de outra, contribuíram para que eu pudesse completar mais uma etapa de minha vida.*

**Juliana Uchôa**

## RESUMO

PRADO, Aline Giovanini; RAMOS, Helen Fabiana da Silva; UCHÔA, Juliana Mara Gonçalves. **Qualidade de Vida no trabalho para as PNE's no Varejo de Pindamonhangaba**. 2010. 45f. Monografia. Curso de Graduação em Administração, Faculdade de Pindamonhangaba – FAPI, Pindamonhangaba, SP.

Este trabalho tem como objetivo analisar a Qualidade de Vida no Trabalho das PNE's em uma empresa de Varejo de Pindamonhangaba. Sabe-se que no dia-a-dia depara-se freqüentemente com PNE's no mercado de trabalho, muitas empresas começaram a inserir as PNE's em seu quadro de funcionários, eles têm grande facilidade de readaptação, podendo desenvolver um excelente trabalho. O grande desafio das empresas é atingir a satisfação das necessidades individuais, auto-estima e ambiente. A Qualidade de Vida no Trabalho envolve tanto aspectos psicológicos quanto aspectos físicos, gerando visão de bem estar, motivação e mostra que um ambiente agradável melhora a qualidade produtiva e o relacionamento no trabalho. Quanto a natureza da pesquisa é básica, tem como objetivo gerar conhecimento e informações sobre o assunto, com métodos qualitativos e quantitativos, que apresentam informações reais e numéricas. A pesquisa também é exploratória e de campo, fazendo que o assunto esclareça as pessoas, organizações que estão envolvidas criem empatia. Para tanto foi utilizado entrevista/questionário para obtenção dos dados. Por meio desta concluiu-se que foram apontados aspectos a serem melhorados dentro da empresa, para que existam melhoras na QVT das PNE's.

**Palavras chave:** Qualidade de vida, Trabalho, PNE's.

## **ABSTRACT**

PRADO, Aline Giovanini; RAMOS, Helen Fabiana da Silva; UCHÔA, Juliana Mara Gonçalves. **Quality of Life in the Work of PNE's in Retail a company of Pindamonhangaba.** 2010. 45f. Monograph. Course graduate in administration, Faculty of Pindamonhangaba – FAPI. Pindamonhangaba, SP.

This paperwork has as objective to analyze the Quality of Life in the Work of PNE's in Retail a company of Pindamonhangaba. It is known that frequently comes across with PNE's in the job market daily, a lot of companies began to insert PNE's in your chart of employees, they have great readaptation easiness, developing an excellent work. The great challenge of the companies is to reach the satisfaction of the individual needs, self-esteem and atmosphere. The Quality of Life in the Work involves as much psychological aspects as physical aspects, generating vision of well being, motivation and it shows that a pleasant atmosphere improves the productive quality and the relationship in the work. As the research nature, it is basic, it has as objective to generate knowledge and information on the subject, with qualitative and quantitative methods, that present real and numeric information. The research is also exploratory and in field, using the subject to clarifying the people and, organizations that they are involved creates empathy. For so much it was used interview/questionnaire for obtaining the data. Through this paperwork it was concluded that aspects to be improved inside the company were pointed to develop improvements in quality of life in the work for the PNE's.

**Key Words:** Quality of Life, Work, PNE's.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1.</b> Categorias Conceituais de Qualidade de Vida No Trabalho.....	20
<b>Quadro 2.</b> Critérios e indicadores da qualidade de vida no trabalho .....	28

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

CLT – Constituição das Leis Trabalhistas

PNE's – Pessoas com Necessidades Especiais

QV – Qualidade de Vida

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Compensação justa e adequada e porcentagens (Benefícios Oferecidos)	30
<b>Figura 2.</b> Constitucionalismo e porcentagens (Satisfação quanto ao Vale Transporte) .....	31
<b>Figura 3.</b> Condições de trabalho e porcentagens (Jornada Diária)	31
<b>Figura 4.</b> Condições de trabalho e porcentagens (Jornada de trabalho)	32
<b>Figura 5.</b> Condições de trabalho e porcentagens (Grau de Satisfação no Trabalho)	32
<b>Figura 6.</b> Condições de trabalho e porcentagens (Tipo de Limitações)	33
<b>Figura 7.</b> Uso de desenvolvimento de capacidades e porcentagens (Utilização de suas capacidades)	34
<b>Figura 8.</b> Oportunidade de crescimento e segurança e porcentagens (Benefícios e Realização Profissional)	35
<b>Figura 9.</b> Oportunidade de crescimento e segurança e porcentagens (Perspectiva de Crescimento e Satisfação)	36
<b>Figura 10.</b> Integração social na organização e porcentagens (Acessibilidade)	37
<b>Figura 11.</b> Integração social na organização e porcentagens (Opções de Acessibilidade)	37
<b>Figura 12.</b> Integração social na organização e porcentagens (Preconceito e limitações)	38
<b>Figura 13.</b> Integração social na organização e porcentagens (Preconceito e Relacionamento)	39
<b>Figura 14.</b> O trabalho e o espaço total de vida e porcentagens (Disponibilidade de tempo)	40

## SUMÁRIO

<b>Lista de Quadros</b> .....	<b>9</b>
<b>Lista de Abreviaturas</b> .....	<b>10</b>
<b>Lista de Figuras</b> .....	<b>11</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>13</b>
<b>1.1 Justificativa</b> .....	<b>14</b>
<b>1.2 Problema de Pesquisa</b> .....	<b>15</b>
<b>1.3 Objetivos</b> .....	<b>15</b>
1.3.1 Objetivo Geral .....	15
1.3.2 Objetivos Específicos .....	15
<b>1.4 Delimitação do Tema</b> .....	<b>16</b>
<b>1.5 Estrutura do Trabalho</b> .....	<b>16</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1 Trabalho</b> .....	<b>17</b>
<b>2.2 Qualidade de vida no trabalho</b> .....	<b>18</b>
<b>2.3 Acessibilidade</b> .....	<b>21</b>
<b>2.4 Inclusão das PNE's no mercado de trabalho</b> .....	<b>23</b>
2.4.1 Desafios da inclusão de deficientes no mercado de trabalho.....	24
2.4.2 QVT para as PNE's no Mercado de Trabalho. ....	25
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>27</b>
<b>3.1 Tipo de Pesquisa</b> .....	<b>27</b>
<b>3.2 Universo da Pesquisa</b> .....	<b>27</b>
<b>3.3 Instrumentos Utilizados</b> .....	<b>28</b>
<b>3.4 Etapas da Pesquisa</b> .....	<b>29</b>
<b>4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	<b>30</b>
<b>4.1 Considerações sobre os resultados</b> .....	<b>40</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>42</b>
<b>5.1 – Recomendações para trabalhos futuros</b> .....	<b>43</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>44</b>
<b>APÊNDICE</b> .....	<b>47</b>

# 1 INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido uma grande preocupação das empresas desde o início dos tempos, sempre com foco no capital intelectual, conciliando os interesses dos indivíduos com os da organização, preocupando-se com bem estar dos trabalhadores para o aumento da produtividade e conseqüentemente o aumento dos lucros (FRANÇA JÚNIOR; PILLATI, 2008).

Segundo Chiavenato (2004), a Qualidade de Vida (QV) envolve tanto aspectos psicológicos quanto os aspectos físicos. A QVT pode ser vista de duas maneiras distintas, uma a partir da visão do bem estar e motivação dos funcionários e outra do interesse da empresa sob a preocupação com os resultados. Isto é, para garantir a produção elevada e com qualidade, a empresa precisa investir na QVT, afinal, funcionários motivados, trabalham com satisfação, contribuindo para a qualidade da produção, gerando assim a satisfação dos clientes.

Desde a Revolução Francesa em 1789, lutou-se pela concepção da cidadania, entretanto não foi o suficiente diante da exclusão econômica da maioria da população. Buscou-se então no século XIX, os direitos sociais para que compensassem as desigualdades. Só após a Segunda Guerra Mundial veio a afirmação da cidadania, percebendo-se assim a necessidade de valorizar a vontade da maioria sem desfavorecer as necessidades da minoria. Surgem então, políticas de assistência social para preservar o direito de ir e vir, de trabalhar e de estudar (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2007).

De acordo com o autor Barbosa Filho (2010, p. 234):

Sejam as deficiências plenas ou parciais, temporárias ou definitivas, precisamos conhecê-las para executar as adequações desejadas para que as PNE's possam realmente integra-se produtivamente à sociedade. Nesse sentido, para que esses cidadãos possam viver autonomamente, é preciso que o poder público propicie locomoção, informação e trabalho que respeite suas limitações, isto é, atividades e ambiente de trabalho planejado para atender a tais necessidades.

Existem leis que garantem às pessoas com deficiência a liberdade de ir e vir e se sentir parte da comunidade, proporcionado um meio físico adequado e que garanta segurança e acesso. O direito a acessibilidade está descrito nas Leis 10.098/00 - regulamentada através do Decreto 5.296/04 - e 10.048/00 que prevêm

a adequação das vias e de espaços públicos, promovendo a inclusão social (FEBRABAN, 2006).

Há também a Lei 8.213, conhecida como Lei de Cotas, que estabelece a reserva de vagas de emprego para pessoas com deficiência ou para pessoas que sofreram acidentes de trabalho, beneficiárias da Previdência Social. Porém a obrigação, não é responsabilidade somente do governo, mas também da sociedade que deve preocupar-se com o respeito ao próximo e ao princípio constitucional do valor social do trabalho e da livre iniciativa para que coloquem em prática cidadania (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2007).

### **1.1 Justificativa**

A relevância deste trabalho de pesquisa está no esclarecimento a sociedade sobre os direitos dos PNE's em receber igualdade de oportunidades sociais, assim como no mercado de trabalho.

A preocupação dos futuros administradores está relacionada com a qualidade de vida oferecida às PNE's, por este motivo, foi observado, se a inserção adequada no mercado de trabalho está atrelada a falta de boas condições de trabalho para os mesmos.

As empresas buscam constantemente, implantar a QVT com o objetivo de atender as percepções, necessidades, expectativas e condições reais que são definidas por cada indivíduo (BARBOSA, 2010).

Segundo o autor Heleno (2009, p. 32):

Todos são iguais perante a lei e devem assim ser tratados também no mercado de trabalho. A inserção de pessoas com necessidades especiais tem provado para as empresas que estas são as principais ganhadoras do processo.

Sabe-se que há uma política voltada para este público, visando a integração das pessoas com deficiência (PNE's), conforme decreto nº. 3298 (1999), que propõe uma ação conjunta entre estado e sociedade civil, assegurando as PNE's integração no contexto sócio-econômico. Desta forma, não há dúvida que a qualidade de vida dos indivíduos é condição para o crescimento econômico e político de um país (BRASIL, 1999).

## 1.2 Problema de Pesquisa

Devido as dificuldades das PNE's, o trabalho surgiu com o intuito de esclarecer a necessidade de interação dos mesmos com a sociedade, garantindo-lhes a QVT, possibilitando demonstrarem para as empresas e sociedade que são capazes.

A lei nº. 8213 (1991) estabelece a obrigatoriedade das empresas a contratarem uma porcentagem de PNE's em relação ao total de empregados estabelecendo uma cota, surge então a pergunta da pesquisa: Qual a qualidade de vida no trabalho das PNE's numa empresa de varejo de Pindamonhangaba?

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo Geral

Analisar a qualidade de vida no trabalho das PNE's numa empresa de varejo de Pindamonhangaba.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar pesquisa bibliográfica sobre QVT.
- Realizar levantamento teórico sobre os conceitos e contexto acerca das PNE's.
- Investigar teoricamente os indicadores de QVT.
- Verificar a QVT das PNE's.
- Analisar os benefícios oferecidos pelas empresas.
- Analisar a preocupação das PNE's em relação a QVT e aos benefícios.

#### **1.4 Delimitação do Tema**

A pesquisa relaciona a preocupação com os aspectos físicos e psicológicos, confrontando o bem estar e satisfação das PNE's e o interesse dos empresários quanto a produtividade e a QVT. Entretanto, a pesquisa de campo tem o objetivo de identificar os problemas relacionados a QVT, mas não há uma preocupação em elaborar uma proposta interventiva visando a solução dos problemas existentes.

#### **1.5 Estrutura do Trabalho**

O trabalho está dividido em cinco capítulos. O primeiro capítulo consiste na introdução, esclarecendo o assunto, justificativa, problema de pesquisa, objetivo geral e específico, e delimitação do trabalho, apresentando uma abordagem prática e teórica.

O segundo capítulo descreve a fundamentação teórica descrevendo os benefícios para as PNE's e o conceito de QVT.

O terceiro capítulo apresenta os procedimentos metodológicos, ou seja, tipo de pesquisa, universo da pesquisa, instrumento de pesquisa e etapas.

O quarto capítulo consta a análise dos resultados coletados por meio dos procedimentos metodológicos.

O quinto capítulo é composto pelas considerações finais e recomendações para novas pesquisas.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Trabalho**

No início da civilização, a necessidade de comer e de ter uma moradia determinava-se a importância do trabalho, permitindo a conquista do espaço, respeito e auto-estima. Logo, surge a Revolução Industrial, que afeta os valores, formas e políticas de trabalho, iniciando uma divisão do salário e controle das horas trabalhadas (ENDO, IAMAMOTO, ISOTANI, 1999).

O termo trabalho tem diversas definições, sendo que umas delas caracterizam dor, tortura e fadiga e a outra qualquer atividade física ou intelectual, cujo objetivo é transformar a matéria prima, com intuito de suprir as necessidades pessoais (OLIVEIRA, et al., 2008).

O avanço da tecnologia e a globalização traz vantagens como o aumento da produtividade e a diminuição da fadiga, devido a substituição do homem pela máquina. A capacitação profissional torna-se indispensável, melhora as condições físicas do trabalho, gera gratificação e a satisfação do indivíduo (FERREIRA, FLORA, SALGADO JUNIOR, 2009).

Segundo Morin (2001), a organização do trabalho deve oferecer aos trabalhadores a possibilidade de realizar algo que tenha sentido, praticado, desenvolvido por competências, de julgar, ser livre e evoluir por meio do seu desempenho. O trabalho tem que ser sentido, pois representa um valor importante e exerce influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores, atingindo a satisfação e a boa produtividade dos mesmos.

O ser humano vive em constante transformação, atualizando-se e realizando referências entre a razão e a emoção. A presença da competência emocional é exigida cada vez mais, principalmente por parte dos cargos de gerência. O dia-a-dia chama a repensar atitudes e comportamentos com intuito de melhoria da qualidade nos relacionamentos. Entre as emoções estão o medo, a raiva, a tristeza, a alegria e amor, sentimentos que devem ser controlados para não interferir negativamente no ambiente de trabalho (GRAMIGNA, 2007).

De acordo com Chiavenato (2004), fazer o ambiente de trabalho um local agradável tornou-se uma verdadeira obsessão para as empresas bem sucedidas e a busca pelo crescimento mútuo vem aumentando nas organizações, com foco em desenvolver pessoas, trazendo novas organizações e novas posturas.

“Um ambiente de trabalho agradável pode melhorar um relacionamento interpessoal e a produtividade, bem como reduzir os acidentes, doenças, absenteísmo e rotatividade de pessoal”(CHIAVENATO, 2004, p. 431).

Segundo Oliveira (2006), o homem busca a realização de seus sonhos, procurando satisfazer suas necessidades, obtendo prazer e conforto. E ele só sente que está realizado quando o trabalho e família estão em harmonia.

Lacombe (2006) afirma ainda que o trabalho é fonte de prazer e de satisfação dos indivíduos, pois o homem é um ser ativo, que busca a satisfação das necessidades. Diante disso, atualmente a preocupação é com a qualidade de vida no trabalho, que enfatiza a necessidade das empresas oferecerem trabalho qualificado em vez de simples tarefas, com o intuito de atrelar trabalho à existência do indivíduo.

## **2.2 Qualidade de vida no trabalho**

Segundo Chiavenato (apud JULIÃO, 2001), em 1940 lutou-se para mudar a desumanização no trabalho, com isso, surge a Teoria das Relações Humanas que estuda o homem social, em que os trabalhadores são tratados como seres complexos, com sentimentos, desejos e receios. As pessoas são motivadas por necessidades individuais, alcançando a auto-realização através da interação de grupos.

Ainda Chiavenato (apud JULIÃO, 2001), a QVT surgiu em 1950 através dos estudos de Erix Trist, para avaliar a relação indivíduo-trabalho e organização, baseando-se, na reestruturação das tarefas, tornando a vida dos trabalhadores menos dolorosa.

Para Moretti (2008), a QVT se preocupa principalmente com dois aspectos importantes, o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional. Com a necessidade das empresas serem mais competitivas no mercado, busca-se a qualidade total e conseqüentemente a QVT, que tem como foco, o potencial humano

e o meio que convive, para isso há a necessidade de implantar um programa adequado de QVT, buscando uma organização mais humanizada que proporciona condições de desenvolvimento pessoal ao indivíduo.

De acordo com Campos (apud CONTE 2009, p. 33):

Um dos mais importantes conceitos dos programas de qualidade está na premissa de que somente se melhora o que se pode medir e, portanto, é preciso medir para melhorar. Assim, faz-se necessário avaliar de forma sistemática a satisfação dos profissionais da empresa, pois, nesse processo de autoconhecimento, as sondagens de opinião interna são uma importante ferramenta para detectar a percepção dos funcionários sobre os fatores intervenientes na qualidade de vida e na organização do trabalho. Questões como o posicionamento do funcionário em relação ao posto de trabalho ocupado, ao ambiente, às formas de organização do trabalho e à relação chefia/ subordinado são itens que não podem deixar de ser avaliados.

Segundo Davis (apud CHIAVENATO, 2004), a QVT está relacionada com a preocupação, bem estar em geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas dentro da empresa.

Segundo Maximiano (2002), além do enfoque motivacional o conceito de QVT baseia-se em uma visão ética da condição humana que procura identificar ou minimizar riscos ocupacionais físicos ou mentais para funcionários e a insegurança que os mesmos têm referentes a salários e emprego.

Para Chiavenato (2004), a QVT envolve aspectos físicos e ambientais, como os aspectos psicológicos no ambiente de trabalho. A QVT tem duas posições, uma está relacionada ao bem estar, reivindicações dos funcionários e satisfação no trabalho, a outra posição está relacionada aos interesses das organizações em relação aos seus efeitos sobre a qualidade e produtividade.

O consultor Moller (apud CHIAVENATO, 2004), afirma que deve-se colocar os funcionários em primeiro lugar que eles coloquem os consumidores em primeiro lugar. Quando se investe diretamente nos funcionários, investe na realidade diretamente no cliente.

“O desempenho no cargo representa fatores importantes na determinação da qualidade de vida, isso induz que a qualidade de trabalho elevada conduz ao clima de respeito e confiança e levam as pessoas a aumentar sua contribuição” (CHIAVENATO, 2004, p.449).

Nadler e Lawler (apud CHIAVENATO, 2004), afirmam que a QVT está fundamentada em 04 aspectos:

- Participação dos funcionários nas decisões.
- Reestruturação do trabalho através de enriquecimento de tarefas e grupos autônomos.
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto as condições físicas e psicológicas, horário de trabalho, etc.

Na medida em que houver a junção desses 04 aspectos haverá uma melhoria na QVT.

Conforme o quadro abaixo, pode-se verificar os indicadores de QVT, segundo o autor Walton (apud VASCONCELOS, 2001). Tais critérios são importantes para que seja possível a análise da qualidade de vida do trabalhador, e neste trabalho por consequência, para a investigação e compreensão da qualidade de vida da PNE. Os indicadores buscam abranger diversas áreas presentes nas organizações e que de alguma forma são importantes para o trabalhador, pois focam os aspectos de condições de trabalho, bonificações, relacionamento, crescimento profissional e pessoal, acessibilidade dentro da empresa, com objetivo de satisfazer todos os envolvidos, gerando ambiente positivo com qualidade de vida, para os indivíduos como para a comunidade em seu entorno.

<b>CRITÉRIOS</b>	<b>INDICADORES DE QVT</b>
1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha de ganhos de produtividade
2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. USO DE DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informação sobre o processo total do trabalho
4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego

5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Ausência de preconceito Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. CONSTITUCIONALISMO	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempos para lazer da família
8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

**Quadro 1.** Categorias Conceituais de Qualidade de Vida No Trabalho.

Fonte: Walton (apud VASCONCELOS, 2001, p. 28).

Vasconcelos (2001), afirma que QVT significa ter condições adequadas no ambiente de trabalho, superar desafios, respeitar e ser respeitado como profissional e posiciona que deve incluir um contexto mais amplo na qualidade da gestão de pessoas.

De acordo com Levering (apud VASCONCELOS,2001), as pessoas tem que ter obrigações como família, amigos e hobbies pessoais, além das existentes nas empresas, pois não é justo que o local de trabalho seja a coisa mais importante na vida das pessoas, sendo assim, o funcionário desenvolve o seu lado humano.

Após esta análise teórica percebeu-se que a estrutura física influencia na qualidade de vida, principalmente das PNE's, pois o acesso a vida social é algo ainda discutido na sociedade..

### 2.3 Acessibilidade

O conceito de acessibilidade está relacionado com a facilidade ao acesso físico, comunicação e informação. As PNE's necessitam de um meio físico adequado, que garanta segurança e acesso, para isso existem leis que garantem a adequação das vias e de espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios, nos meios de transporte. O acesso à informação também é

essencial, as empresas devem disponibilizar manuais de instruções de forma a serem compreendidos por pessoas com qualquer tipo de deficiência (MONTARDO; PASSERINO, 2007).

Segundo a FEBRABAN (2006, p.7):

É possível promover a inclusão social no meio físico construindo rampas de acesso, banheiros adaptados, pisos tátil, guias rebaixadas, sinais sonoros, entre outros. A acessibilidade na comunicação e informação pode ser alcançada através de sites acessíveis, que atendam às pessoas com deficiência visual e, por exemplo, aparelhos de televisão com legenda oculta. As emissoras de TV devem incluir em suas programações interprete de Libras, para que as pessoas com deficiência auditiva possam acompanhar os programas.

Para a AVAPE (2010), acessibilidade significa capacidade e condição para buscar com segurança e liberdade moral ou intelectual, tecnologias, espaços, transportes, objetos, equipamentos e também meios de comunicação, e ainda, o impedimento de qualquer acesso que possa extinguir a liberdade e a autonomia das PNE's.

A lei nº 10.098, determina normas para promover a acessibilidade das PNE's diante do desaparecimento de obstáculos nos espaços públicos, nos meios de comunicação e transportes, entre outros, garantindo o direito das PNE's (AVAPE, 2010).

Os problemas que afetam as PNE's tem origem na sociedade. Muitas vezes as próprios PNE's, devido as suas limitações reduzem sua capacidade de andar, pensar, aprender, falar, ouvir e ver, entretanto, na maioria das vezes estes problemas decorrem das barreiras que são impostas pelo meio social (OLIVEIRA, 2007).

Segundo a FEBRABAN (2006), as políticas públicas são importantes, pois garantem direitos relacionados à acessibilidade, inclusão e a capacitação de colaboradores com deficiência, promovendo o aumento da demanda por estes profissionais, visando à inclusão destas pessoas no mercado de trabalho.

## 2.4 Inclusão das PNE's no mercado de trabalho

A inclusão de profissionais com deficiência nas empresas tem aumentado devida, a implementação da lei de cotas e o aumento dos programas de Responsabilidade Social. A inclusão ocorre quando a empresa não exclui seus funcionários, por qualquer atributo individual, como nacionalidade, naturalidade, gênero, cor, deficiência, idade e outros. Em uma empresa inclusiva todos os funcionários trabalham juntos e possuem igualdade de oportunidades. Assim, as pessoas com deficiência devem ter metas e objetivos, ter seu desempenho avaliado e ser promovidas e mesmo demitidas quando necessário, como qualquer outro funcionário. Todas as pessoas, com ou sem deficiência, devem ter direitos e deveres iguais (FEBRABAN, 2006).

Néri, Carvalho e Costilla (1996, p. 13), afirmam que:

A integração das pessoas portadoras de deficiência no processo produtivo é um dos maiores obstáculos para a sua inclusão social. Há ainda preconceitos em relação à sua capacidade contributiva em um conceito competitivo que hoje orienta o mundo empresarial, este preconceito está relacionado ao desconhecimento acerca das reais possibilidades do portador de deficiência de se inserir como agente ativo do processo de produção, desde que lhe sejam dadas as oportunidades de desenvolvimento de todo o seu potencial. A Constituição de 88, ao reservar vagas e proibir qualquer discriminação no tocante a salários (art XXXI da Constituição: "proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência"), tem como objetivo a inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho.

Para que a inclusão social das PNE's tenha êxito é necessário que as atitudes e que a visão da sociedade mudem, bem como as das pessoas com deficiência sobre si mesmas e sobre o mundo ao seu redor. Todos devem agir e contribuir para o bem comum e para a construção de uma sociedade inclusiva (FEBRABAN, 2006).

A FEBRABAN (2006, p. 9) afirma que:

A sociedade inclusiva nada mais é do que a consequência da visão social de um mundo democrático, onde se anseia respeitar direitos e deveres. Nesta sociedade todos são iguais e a limitação de um indivíduo não diminui seus direitos. As pessoas com deficiência são cidadãos e fazem parte da sociedade, e esta deve se preparar para lidar com a diversidade humana.

Foram criadas leis de proteção ao deficiente com o objetivo não só de acabar com o preconceito existente, mas também, de facilitar a inclusão deste grupo de

peças na sociedade. De acordo com o art. 93 da Lei 8.213 de 24 de julho de 1991, a empresa privada que emprega de 100 ou mais funcionários é obrigatório preencher de 2% a 5% dos cargos com PNE's (OLIVEIRA, 2007).

A preocupação das instituições em transmitir para a sociedade, a imagem de empresa socialmente responsável, contribui para o cumprimento da lei. Ainda existem empresas que resistem ao emprego de PNE's pode-se dizer que esta resistência se dá à falta de preparo e de programas que incentivo (OLIVEIRA, 2007).

#### 2.4.1 Desafios da inclusão de deficientes no mercado de trabalho.

Muitas vezes há uma falta de entendimento da Lei de Cotas. Quando a empresa não entende que o seu objetivo principal é a mudança da realidade atual de exclusão e o desequilíbrio social, o resultado é a contratação desesperada, malfeita e com perda de investimentos. Pelo outro lado, quando a pessoa com deficiência não entende o processo, ela critica tudo o que a empresa ainda não fez pela inclusão, sem valorizar as ações afirmativas. A inclusão só dá certo quando as empresas e as pessoas com deficiência estão juntas e não em direções opostas (MORAIS, 2010).

Carreira (apud OLIVEIRA, et. al., 2008) constatou que a falta de conhecimento sobre as PNE's, dificultavam ou até mesmo impediam a sua contratação. Há necessidade de realizar um trabalho de esclarecimento por parte dos empresários, para que eles aprendessem como lidar com as PNE's, quebrando paradigma.

Mesmo com a Lei de cotas percebe-se, que é difícil conseguir um emprego, pois apesar de vagas surgirem com frequência, a maioria delas é destinada a profissionais mais qualificados. Para que o candidato com deficiência garanta o seu lugar no mercado de trabalho é imprescindível que ele invista cada vez mais em qualificação (FEBRABAN, 2006, p. 11).

Segundo Romita (apud CRISTINA; RESENDE, 2006), uma das grandes dificuldades em inserir e manter as PNE's no mercado de trabalho seria a falta de qualificação profissional e incentivo financeiro que possibilite as empresas a realizarem a contratação dessas PNE's, pois eles não necessitam de medidas preferenciais, mas sim da extinção dos preconceitos que impedem a sua inserção no

mercado de trabalho, mudando a realidade do Brasil em que a grande maioria das PNE's são pedinte de ruas e trabalham de forma informal.

#### 2.4.2 QVT para as PNE's no Mercado de Trabalho.

É comum se deparar com PNE's exercendo ações nas mais diferentes áreas. Apresentar uma deficiência não é sinônimo de limitação, mas sim de superação. A quantidade de PNE's no mercado de trabalho cresce gradativamente e cada vez mais eles superam suas dificuldades e se destacam em algum setor, mas para que isso aconteça, é importante preocupar-se com a QVT (FEBRABAN, 2006).

Segundo Rodrigues (apud, LIMA; SANTOS, 2008), ao dedicar-se à QVT, a empresa consegue desenvolver potencial transformador, estimulando maior aliado e minimizando os possíveis riscos aos funcionários. As pessoas ao sentirem-se importantes, elas se comprometem mais, melhorando assim seu desempenho dentro da empresa.

Não é diferente com as PNE's, pois a apresentação social do trabalho agrega a idéia de autonomia e assume um papel ativo e responsável perante a sociedade.

Foram diversas as conquistas nos últimos anos. Hoje, elas são amparadas por lei no seu direito de acesso ao trabalho com o objetivo de aumentar a sua contratação, corrigir desvantagens e desigualdades no mercado de trabalho e eliminar a discriminação (FEBRABAN, 2006).

A regulamentação da chamada Lei de Cotas promoveu a realização de projetos e programas específicos em empresas, visando à inclusão e a melhoria da qualidade de vida efetiva destas pessoas no mercado de trabalho. O Art.93 da Lei 8.213 prevê a proibição de qualquer ato discriminatório com relação a salário ou critério de admissão do emprego em virtude de portar deficiência. Outra melhoria para as PNE's é a lei que garante a acessibilidade (Lei 10.098/00), pois com isso, facilita-se sua mobilidade dentro da empresa, com a construção de rampas de acesso, banheiros adaptados, pisos táteis, entre outros (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2007).

A assistência à saúde também é inevitável para a melhoria da QVT, pois, estimula a independência do indivíduo com deficiência nas suas atividades diárias, para isso, foi criado o sistema das Redes Estaduais de Assistência à Pessoa com

Deficiência. Este projeto oferece ajuda técnica, além de órteses e próteses para que a pessoa tenha maior autonomia. Outro sistema criado para a manutenção da saúde física e mental do cidadão com deficiência é a Política Nacional para a Integração da Pessoa com Deficiência, implantada em 1989, regulamentada pelo Decreto nº 3.298, prevê auxílio na prevenção de doenças, atendimento psicológico, reabilitação, fornecimento de medicamentos e assistência através de planos de saúde (FEBRABAN, 2006).

Para Fernandes (apud SAVEGNAGO,2006), diversos autores conceituam QVT de formas diferente, mas todos eles estão de acordo na conciliação de interesses dos indivíduos e organização. A influência de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos afetam na cultura organizacional e no bem estar do trabalhador e principalmente das PNE's.

## **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

### **3.1 Tipo de Pesquisa**

Segundo Gil (apud SILVA, MENEZES,2001), quanto a natureza a presente pesquisa é básica porque tem o objetivo de gerar conhecimentos novos, úteis para o avanço da ciência e interesses universais. Uma parte da pesquisa tem como forma de abordagem do problema a utilização de métodos qualitativos, porque desenvolve relação entre o mundo real e o sujeito e não se traduz em números. A outra parte utiliza o método quantitativo, porque traduz em números opiniões e informações, visando esclarecer a QVT, as dificuldades e os desafios de inclusão encontrados pelas PNEs no varejo.

A pesquisa é exploratória e de campo, porque visa proporcionar maior familiaridade com o problema, envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com PNE's e análise de exemplos que estimulam a compreensão referente ao assunto abordado.

### **3.2 Universo da Pesquisa**

Este trabalho foi desenvolvido em uma empresa privada do varejo de Pindamonhangaba. Na empresa trabalham trezentos e vinte e oito funcionários, treze são PNE's, sendo que, onze foram entrevistados. Oito são do sexo masculino e três do sexo feminino, com faixa etária de vinte a setenta e cinco anos.

Em relação as PNE's entrevistadas, observou-se que, quatro tem menos de um ano de empresa, quatro tem entre um a cinco anos, três entre seis a dez anos e apenas um tem mais de vinte anos de empresa. A grande maioria adquiriu experiência em outras empresas. Todas as PNE's trabalham diretamente com o atendimento ao público. Foram entrevistados dois deficientes auditivos, dois visuais e sete físicos.

### 3.3 Instrumentos Utilizados

Como instrumento da pesquisa foi utilizado questionário quantitativo com base em experiência profissional das PNE's, tendo como objetivo principal a identificação de aspectos que influenciam na QVT.

O método de pesquisa utilizado foi o questionário, contendo vinte e sete questões quantitativas fechadas. Para a construção do questionário foram estabelecidos critérios teóricos em cada questão, conforme quadro abaixo.

Critério	Frase
Compensação Justa e Adequada	5 – No seu trabalho existe participação de lucro?
	6 – A empresa oferece benefícios para os funcionários?
Condições de Trabalho	8 – A Jornada de trabalho está de acordo com suas limitações?
	9 – Sua Jornada de trabalho é fixa?
	10 – Qual é o tempo da jornada diária?
	11 – Quanto a segurança no trabalho, classifique: 1= Péssimo, 2 = Ruim, 3 = Bom, 4 = Muito Bom, 5= Excelente.
	16 - Quais seriam suas limitações?
Uso de desenvolvimento de Capacidades	14 - Quanto a utilização de suas capacidades, você diria que a empresa:
	15- Existe alguma atividade que você se sente limitado a exercer?
	19 - Você busca desenvolvimento constante para executar suas atividades?
Oportunidades de Crescimento e Segurança	20 - A empresa oferece plano de carreira?
	21 - Quais são as suas perspectivas de crescimento?
	25 – Classifique seu salário: 1= Péssimo, 2 = Ruim, 3 = Bom, 4 = Muito Bom, 5= Excelente.
	27 - Por ser um PNE e ocupar uma vaga no mercado de trabalho, você se sente realizado?

Integração Social na Organização	17 – A empresa oferece opção de acessibilidade para deficientes no local de trabalho?
	18 – Qualifique das opções de acessibilidade, conforme: 1= Péssimo, 2 = Ruim, 3 = Bom, 4 = Muito Bom, 5= Excelente.
	22 – Como é o relacionamento com os colegas de trabalho?
	23 – Você já sofreu algum tipo de preconceito no ambiente de trabalho?
	24 - Na sua opinião, o preconceito é maior por parte de quem?
	26 - Diante suas limitações em uma determinada atividade, existe colaboração dos demais funcionários?
Constitucionalismo	7 – Conceitue os benefícios conforme: 1 = Péssimo, 2 = Ruim, 3 = Bom, 4 = Muito Bom, 5 = Excelente.
O Trabalho e o espaço total de vida	12 – Quanto ao tempo disponibilizado para os estudos, como você classifica?
	13 – Quanto ao tempo disponibilizado para o lazer e a família, você diria que é uma relação: Péssimo, Ruim, Bom, Muito Bom, Excelente.

**Quadro 2.** Critérios e indicadores da qualidade de vida no trabalho.

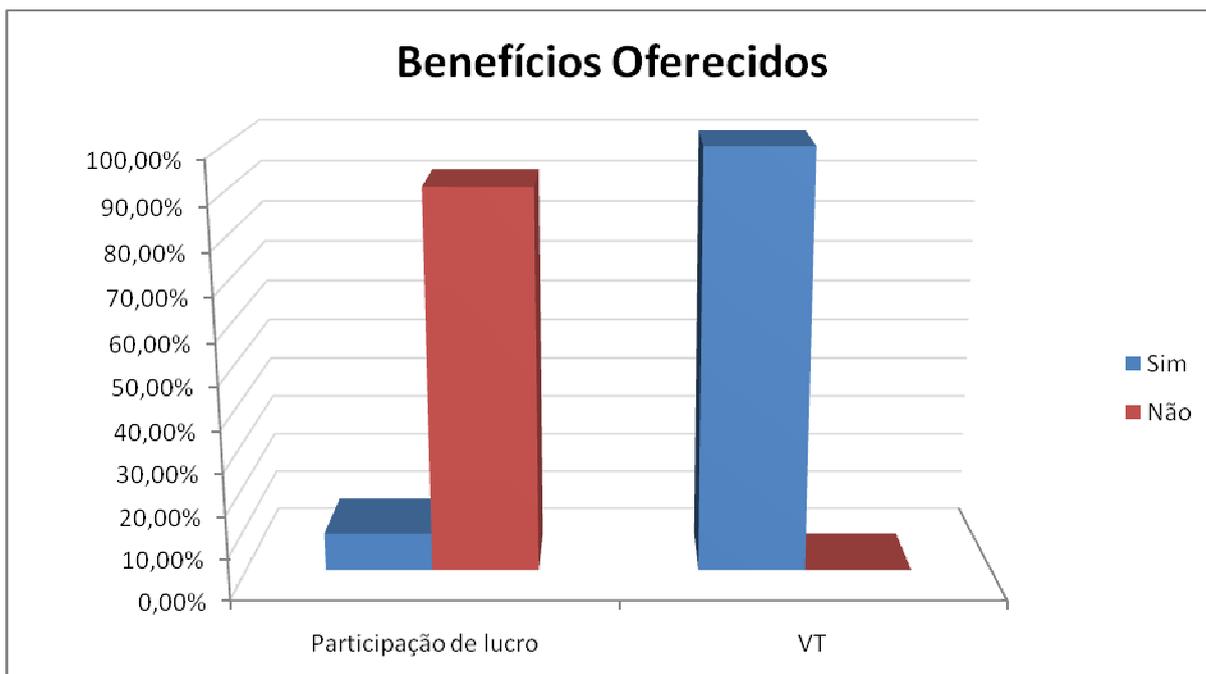
### 3.4 Etapas da Pesquisa

Para a elaboração deste trabalho utilizou-se as seguintes etapas:

- Projeto: Delimitação da pesquisa, objetivos, a importância, o problema e a fundamentação teórica.
- Pesquisa: Foi apresentada a delimitação dos procedimentos metodológicos, foi aplicado o questionário como instrumento de pesquisa, análise de dados e fatos e a elaboração das considerações finais da pesquisa.

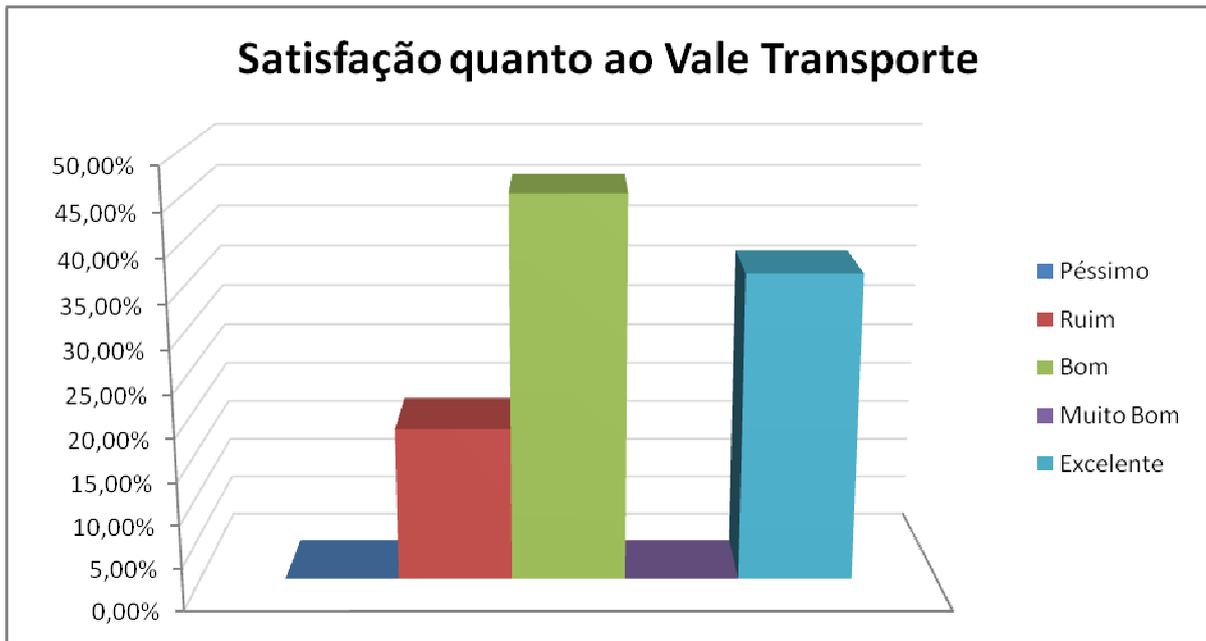
## 4 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentadas as análises feitas através de gráficos, elaborados a partir da aplicação do questionário na empresa X. A pesquisa não foi aplicada a todos os funcionários da empresa, mas apenas para as PNE's.



**Figura 1.** Compensação justa e adequada e porcentagens (Benefícios Oferecidos).

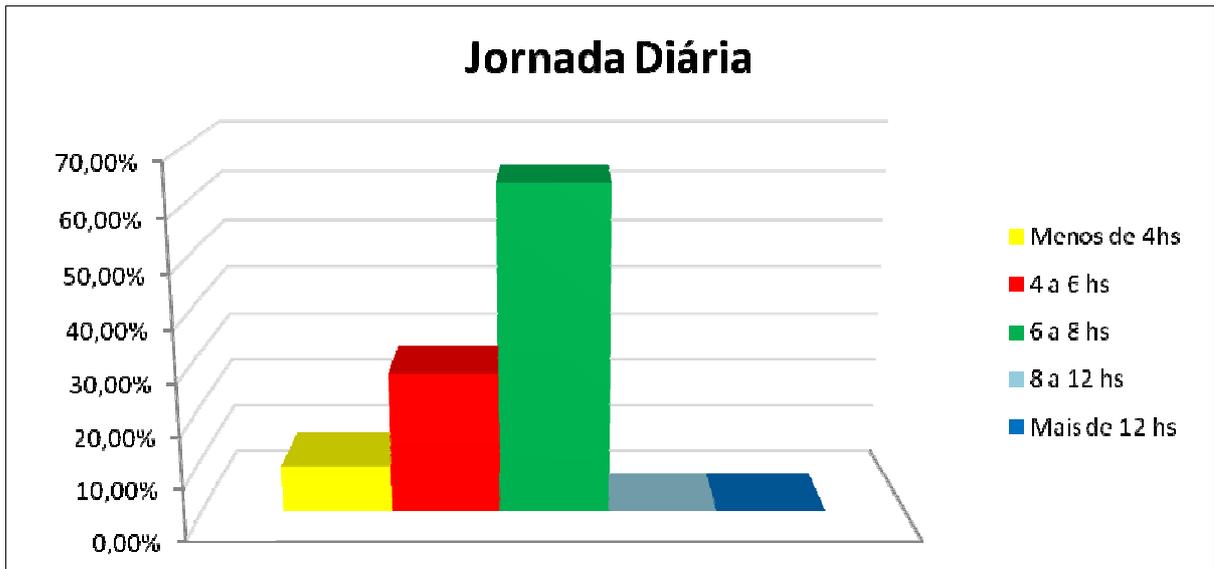
De acordo com a questão benefícios oferecidos, conforme o critério compensação justa e adequada, analisou-se que 90,91% das PNE's entrevistados responderam que não recebem o benefício de participação de lucro e 9,09% responderam que sim. A pesquisa ainda apontou que 100% das PNE's recebem vale transporte.



**Figura 2.** Constitucionalismo e porcentagens (Satisfação quanto ao Vale Transporte).

O gráfico referente ao constitucionalismo apontou a satisfação quanto ao vale transporte, aonde 18,18% responderam ruim, 45,45% bom e 36,36% excelente.

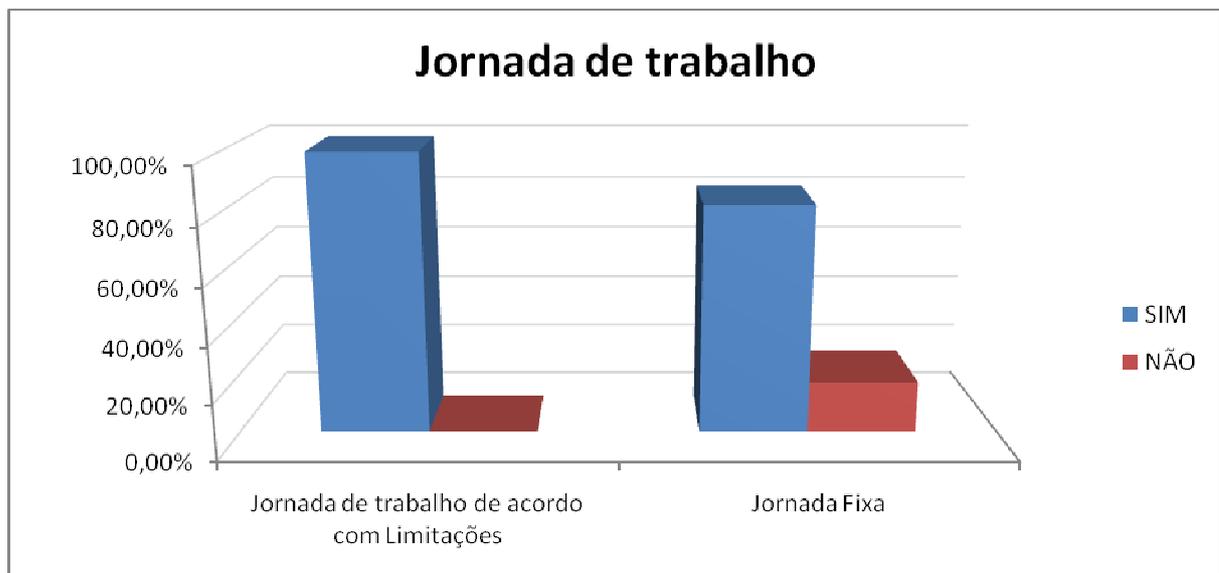
Portanto concluiu-se que, com relação ao critério de Compensação Justa e Adequada (figura 1) e Constitucionalismo (figura 2), entre os benefícios disponibilizados pela empresa, é oferecido o vale transporte, ou seja, o mínimo determinado pelas leis vigente (CLT). Isto mostra que há satisfação e que a empresa precisa investigar quais outros benefícios são possíveis oferecer dentro de sua realidade econômica. Em relação as PNE's que opinaram como ruim a satisfação quanto ao vale transporte, concluiu-se que a insatisfação é devido o benefício não ser suficiente para o trajeto.



**Figura 3.** Condições de trabalho e porcentagens (Jornada Diária).

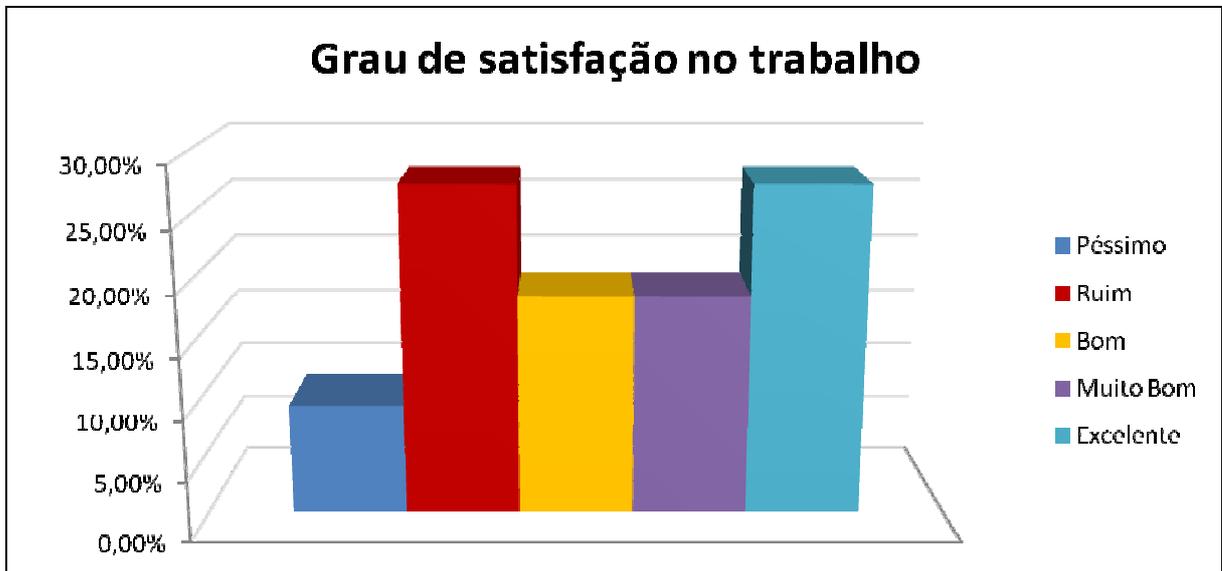
Conforme a figura 3 em relação a questão jornada diária, observou-se que 9,09% trabalham menos de 4 horas diárias, 27,27% de 4 a 6 horas diárias e 63,64% de 6 a 8 horas diárias.

Concluiu-se na análise teórica das figuras 3 e 4 em relação ao critério Condições de trabalho da questão jornada diária, está adequada conforme CLT.



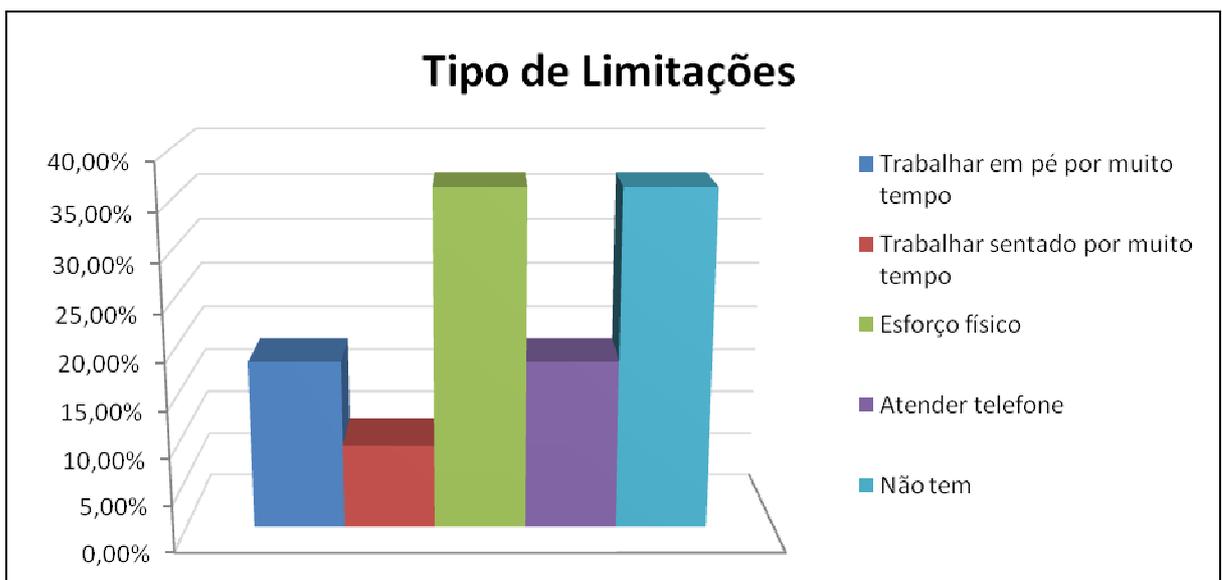
**Figura 4.** Condições de trabalho e porcentagens (Jornada de trabalho).

De acordo com o critério condições de trabalho, a figura 4 referente a jornada de trabalho, analisou-se que 100% das PNE's trabalham de acordo com suas limitações, aonde 81,82% disseram que a jornada é fixa e 18,18% que não é fixa.



**Figura 5.** Condições de trabalho e porcentagens (Grau de Satisfação no trabalho).

A figura 5 trata das Condições de trabalho relacionada a satisfação no trabalho demonstrou que 9,09% dos entrevistados classificaram o grau de satisfação como péssimo, 27,27% ruim, 18,18% bom, 18,18% muito bom e 27,27% excelente.

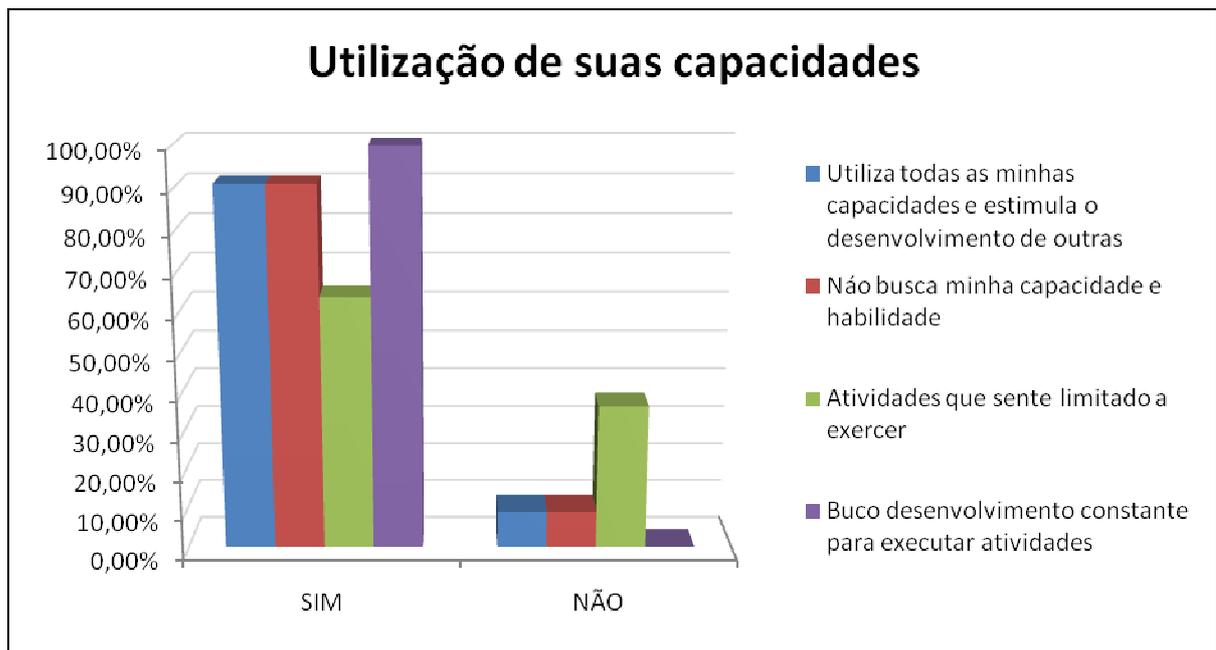


**Figura 6.** Condições de trabalho e porcentagens (Tipo de Limitações).

De acordo com a questão limitações, a figura 6 em relação as Condições de trabalho mostrou que cada PNE tem uma limitação, aonde 18,18% é trabalhar em pé

por muito tempo, 9,09% trabalhar sentado por muito tempo, 36,36% esforço físico, 18,18% atender telefone e 36,36% disseram que não possuem limitações.

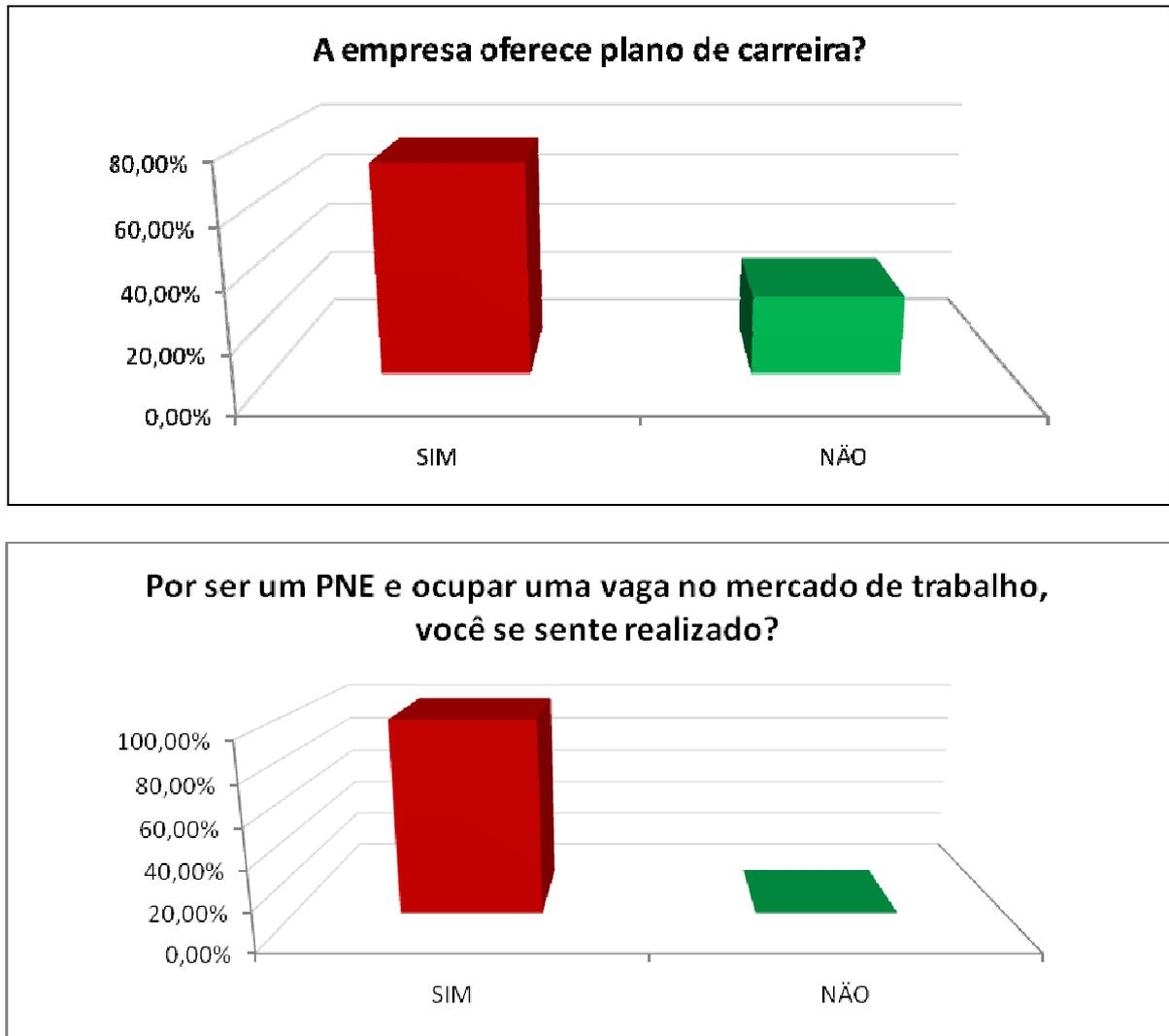
De acordo com a pesquisa aplicada observou-se nas figuras 4 e 5 ,que há satisfação das PNE's com relação a jornada de trabalho, porém a opinião quanto ao grau de satisfação no trabalho variou entre ruim e excelente devido a opinião ser pessoal.



**Figura 7.** Uso de desenvolvimento de capacidades e percentagens (Utilização de suas capacidades).

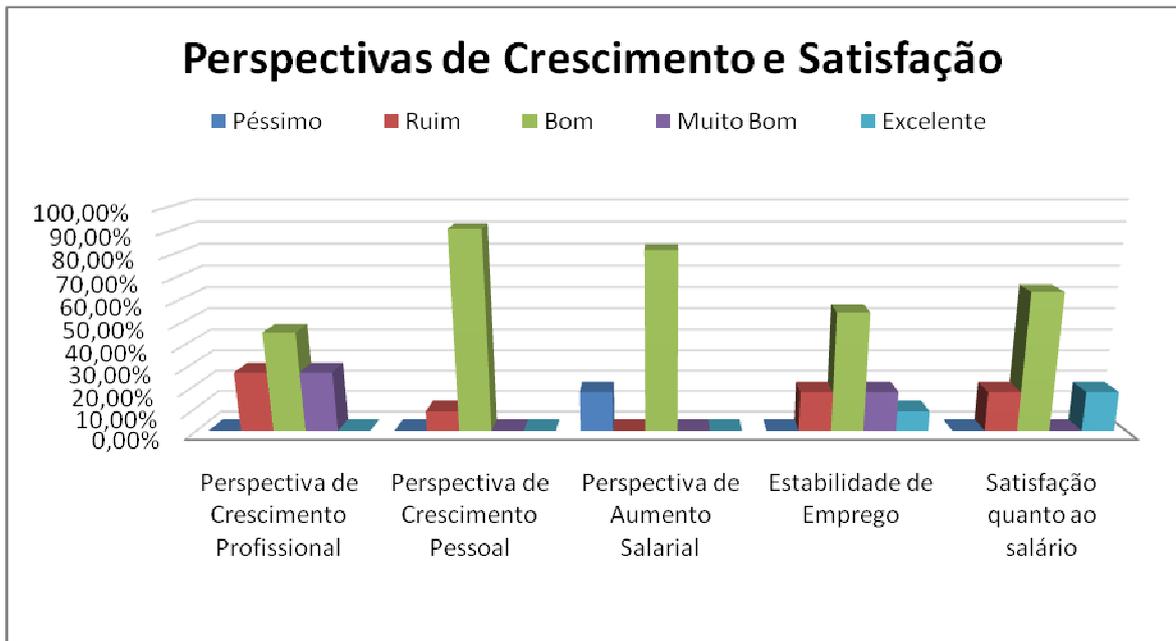
De acordo com a figura 7, percebeu-se que 90,91% das PNE's disseram que a Empresa utiliza todas as capacidades e estimula o desenvolvimento de outras e 9,09% responderam que não utiliza. Dos entrevistados 90,91% afirmaram que a empresa busca capacidade e habilidade da PNE e 9,09% disseram que não busca. Entretanto 63,64% das PNE's responderam que existem atividades que se sentem limitados a exercer e 36,36% disseram que não. Contudo 100% afirmaram que buscam desenvolvimento constante para executar suas atividades.

Concluiu-se então, que apesar de suas limitações as PNE's buscam aperfeiçoamento constante para melhorar o desempenho no trabalho.



**Figura 8.** Oportunidade de crescimento e segurança e porcentagens (Benefícios e Realização Profissional).

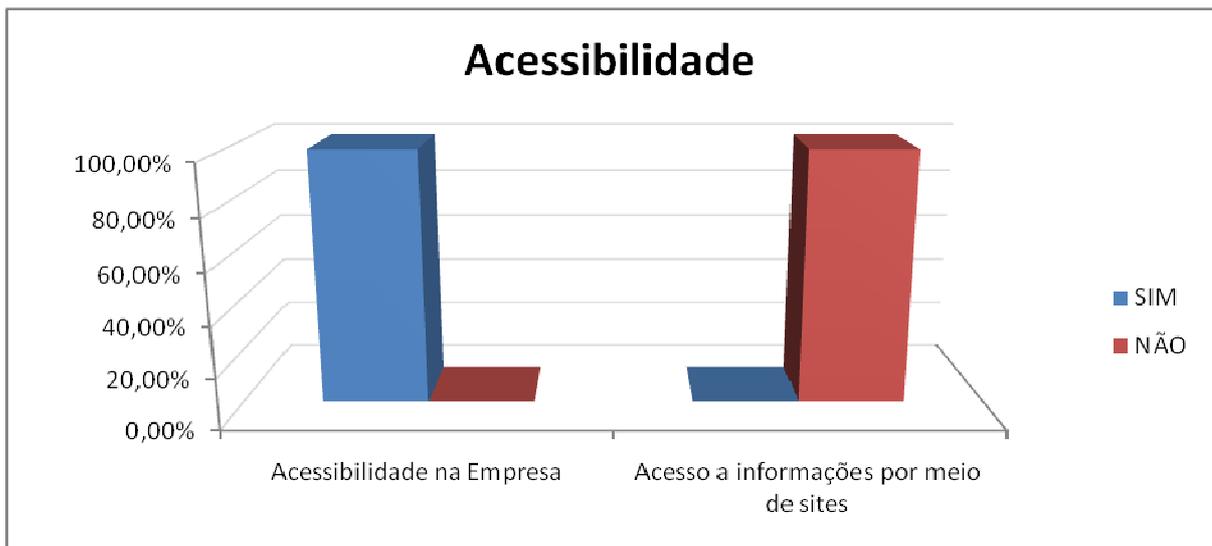
De acordo com a figura 8, em relação ao critério de Oportunidade de crescimento e segurança, referente a questão plano de carreira, 72,73% dos entrevistados disseram que a empresa oferece plano de carreira e 27,27% disseram que não oferece. Com relação a questão de realização por ocupar uma vaga no mercado de trabalho, 100% das PNE's entrevistados se sentem realizados.



**Figura 9.** Oportunidade de crescimento e segurança e porcentagens (Perspectiva de Crescimento e Satisfação).

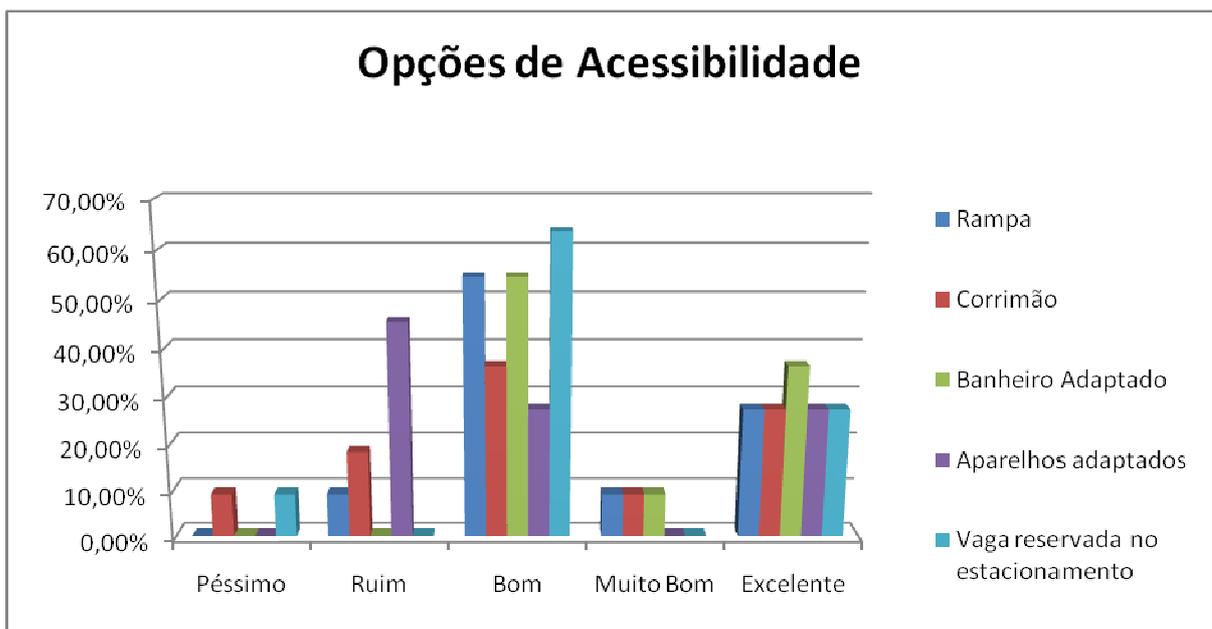
Conforme as perspectivas de crescimento profissional analisou-se que 27,27% classificou como ruim, 45,45% bom e 27,27% muito bom. De acordo com a perspectiva de crescimento pessoal 9,09% ruim e 90,91% bom. Com relação a perspectiva aumento salarial 18,18% é péssimo e 81,82% bom. Quanto estabilidade no emprego 18,18% responderam que é ruim, 54,55% bom, 18,18% muito bom e 9,09% excelente. Para 18,18% das PNE's a satisfação salarial é ruim, 63,64% bom e 18,18% excelente.

Após análise das figuras 8 e 9, sobre Oportunidade de Crescimento e Segurança, observou-se que devido a grande dificuldade de inclusão, as PNE se sentem realizados por ocuparem uma vaga no mercado de trabalho, tendo estabilidade e perspectiva de crescimento.



**Figura 10.** Integração social na organização e porcentagens (Acessibilidade).

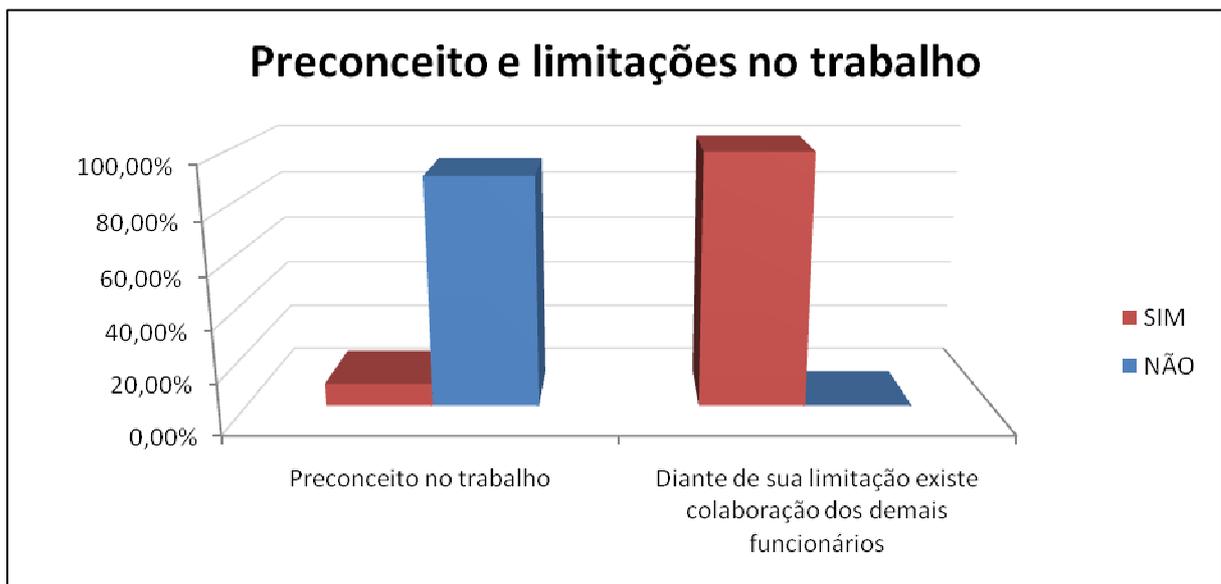
De acordo com o critério Integração social na organização, a figura 10 referente a questão de existência de acessibilidade na empresa, apontou que 100% dos entrevistados disseram que a empresa oferece opções de acessibilidade para as PNE`s. Quanto a questão referente a acesso a informações por meio de sites, 100% dos entrevistados responderam que não tem acesso. Portanto, concluiu-se que a empresa não oferece acesso a informação, principalmente por meio de sites.



**Figura 11.** Integração social na organização e porcentagens (Opções de Acessibilidade).

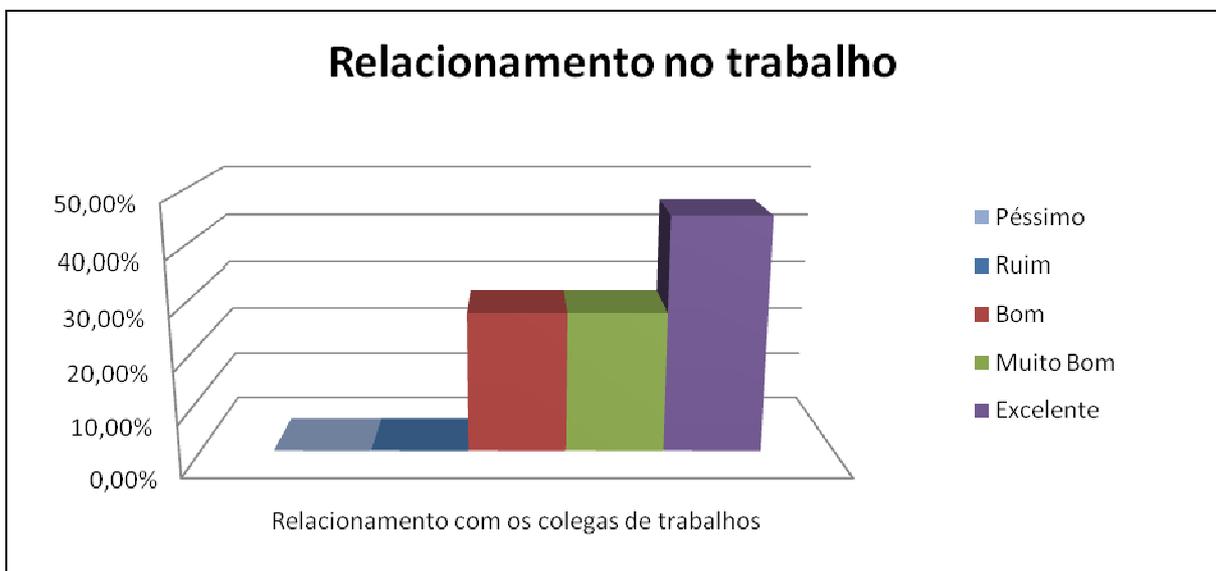
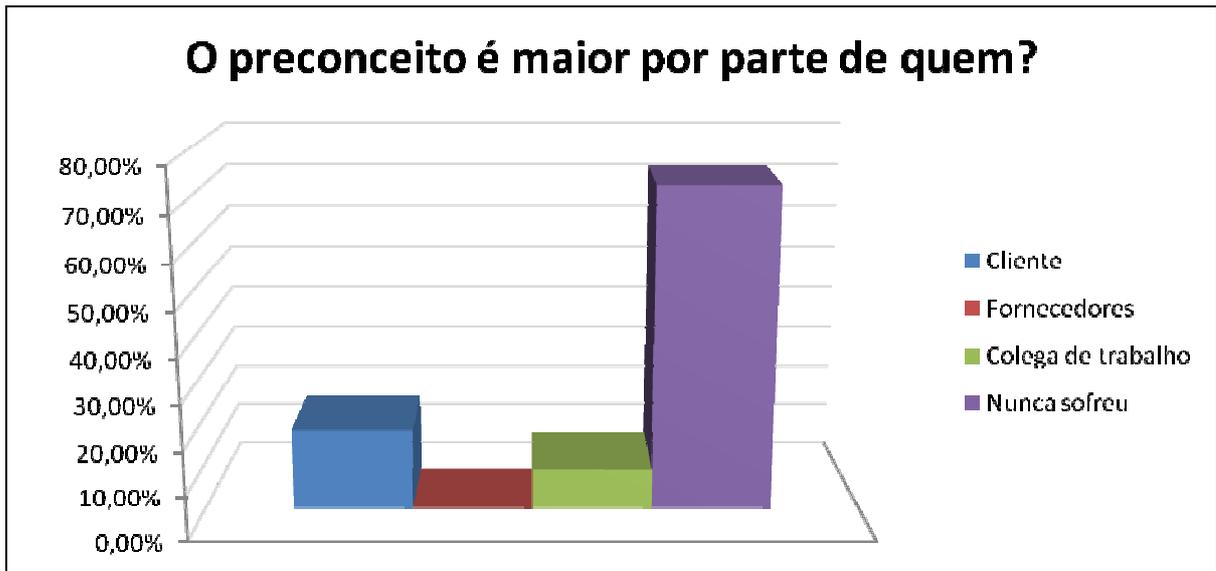
Conforme a figura 11 referente ao critério Integração Social na Organização, referente as opções de acessibilidade que a empresa oferece, identificou-se que no item rampa 9,09% opinaram ser ruim, 54,55% bom, 9,09% muito bom e 27,27% excelente. No item corrimão 9,09% opinaram ser péssimo, 18,18% ruim, 36,36% bom, 9,09% muito bom e 27,27% excelente. No item banheiro adaptado 54,55% opinaram ser bom, 9,09% muito bom e 36,36% excelente. No item aparelhos adaptados 45,45% opinaram ser ruim, 27,27% bom e 27,27% excelente. No item vaga reservada no estacionamento 9,09% responderam péssimo, 63,64% bom e 27,27% excelente.

Concluiu-se que a empresa oferece boas condições de acessibilidade, porém as adaptações são poucas e ainda necessitam de melhorias.



**Figura 12.** Integração social na organização e porcentagens (Preconceito e limitações).

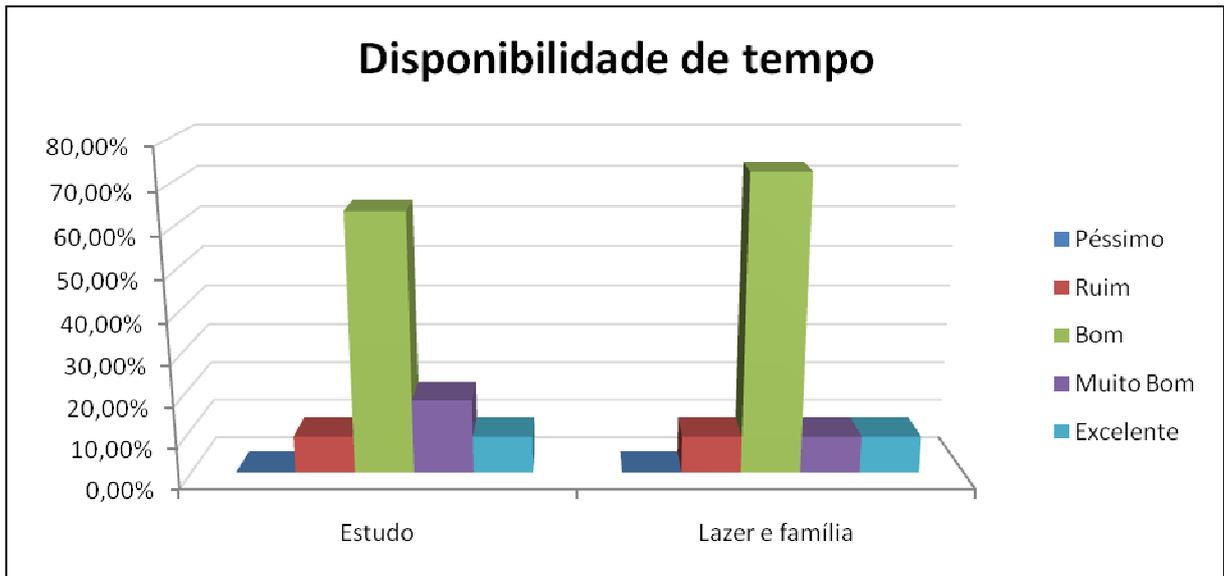
A figura 12 referente a questão preconceito no trabalho, afirmou na pesquisa que, 90,91% dos entrevistados nunca sofreram preconceito no ambiente de trabalho e apenas 9,09% disseram que já sofreram algum tipo de preconceito. Verificou-se que, 100% dos entrevistados responderam que há a colaboração dos demais funcionários quando se sentem limitados em determinada atividade.



**Figura 13.** Integração social na organização e porcentagens (Preconceito e Relacionamento).

A pesquisa apontou que 18,18% responderam que o preconceito é maior por parte dos clientes, 9,09% colegas de trabalho e 72,73% disseram que nunca sofreram preconceito. Quanto ao relacionamento no trabalho analisou-se que 27,27% afirmaram que é bom, 27,27% muito bom e 45,45% excelente, podendo refletir boa integração e inclusão.

Concluiu-se que existe bom relacionamento com a gerência, excelente trabalho em equipe e não há preconceito entre os funcionários.



**Figura 14.** O trabalho e o espaço total de vida e porcentagens (Disponibilidade de tempo).

A figura 14 referente ao critério O trabalho e o espaço total de vida, apontou quanto a disponibilidade de tempo para estudo que 9,09% é ruim, 63,64% bom, 18,18% muito bom e 9,09% excelente. Quanto ao tempo disponibilizado para lazer e família 9,09% afirmaram que é ruim, 72,73% bom, 9,09% muito bom e 9,09% excelente. Conclui-se então que a empresa disponibiliza tempo tanto para estudo quanto para lazer.

#### 4.1 Considerações sobre os resultados

A pesquisa realizada apontou que existe qualidade de vida para as PNE's no Mercado de Trabalho, porém existem pontos a serem melhorados. Verifica-se que a empresa oferece o benefício mínimo exigido por lei e tem condições de oferecer outros tipos de benefícios essenciais, como convênio médico, odontológico, vale alimentação/refeição ou cesta básica, para aumentar a satisfação e consequentemente gerar QVT.

Destacou-se ainda, a satisfação das PNE's com relação a jornada de trabalho, que possibilita tempo para lazer e capacitação, gerando melhor desempenho profissional, perspectiva de crescimento e oportunidade de aumento salarial.

A empresa oferece boas condições de acessibilidade, porém as adaptações são poucas e ainda necessitam de melhorias, por exemplo, não há corrimão em todos os lugares, tem vaga reservada no estacionamento, mas não é de fácil acesso, e ainda não possui acesso a informações por meio da internet para esclarecer e orientar as PNE`s.

De acordo com os entrevistados existe um bom relacionamento com a gerência, excelente trabalho em equipe e não há preconceito entre os colegas de trabalho. Notou-se que por ser uma PNE e ocupar uma vaga no mercado de trabalho ele se sente realizado e satisfeito, devido a dificuldade de oportunidade de inclusão.

Portanto, observou-se que as PNE`s estão satisfeitas por estarem inseridas no mercado de trabalho, mas notou-se que, dependendo da deficiência não há igualdade de oportunidades, causando desconforto e estimulando a necessidade de buscar novos desafios, mas ao mesmo tempo, sente receio, devido a estabilidade atual e a dificuldade de nova inclusão.

Quanto ao conceito de QVT, observou-se que o ambiente de trabalho é agradável, existe bom relacionamento e respeito aos limites individuais. Apesar das PNE`s estarem satisfeitas por trabalharem no varejo, foram apontados fatores a serem melhorados, que poderiam gerar bons resultados para a empresa e na qualidade de suas próprias vidas.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Quanto ao objetivo de analisar a qualidade de vida para as PNE's numa empresa de varejo de Pindamonhangaba, concluiu-se que existe, porém apontou aspectos a serem melhorados. Nas condições do ambiente de trabalho foram apontados problemas com o mobiliário, área física, aparelhos e banheiros adaptados, a falta de acesso a informações, outros benefícios além dos já existentes. Esses são os fatores que influenciam na QVT das PNE's.

Para melhor compreensão do tema analisado, houve a necessidade de buscar uma literatura para enriquecer o assunto, o que facilitou o direcionamento do trabalho e formulação da pesquisa nas questões de QVT e das PNE's no mercado de trabalho.

Dos principais aspectos analisados, concluiu-se que o desempenho no trabalho depende da qualidade de vida que lhe é atribuído, no caso das PNE's que necessitam de condições de acessibilidade, aonde possam executar suas atividades de acordo com suas limitações e condições básicas de trabalho.

Em relação ao objetivo de investigar os indicadores de QVT, concluiu-se que é necessário entender as necessidades de cada indivíduo, por exemplo, salário adequado, benefícios, jornada de acordo com as limitações, perspectivas de crescimento, igualdade e bom relacionamento no ambiente de trabalho.

Observou-se que as PNE's se sentem satisfeitas por estarem incluídas no mercado de trabalho. Ao se sentirem importantes as PNE'S se comprometem mais, contribuindo com o crescimento da empresa.

Analisou-se que o único benefício oferecido é o vale transporte, ou seja, o mínimo determinado pela constituição. A empresa não oferece benefícios como, plano de saúde, apoio psicológico, acesso a informação e plano de carreira. Estes benefícios quando são oferecidos, geram motivação no ambiente de trabalho, melhorando a produtividade e aumentando os lucros.

### **5.1 – Recomendações para trabalhos futuros**

Sugere-se que novas pesquisas investiguem a QVT das PNE's numa empresa de grande porte no segmento industrial, com intuito de verificar se existe preocupação com os aspetos de qualidade e bem estar do individuo.

Recomenda-se a aplicação do mesmo questionário a grupos diferentes de varejos, fazendo com que seja uma análise comparativa de resultados.

É importante realizar um estudo mais avançado, analisando as condições de trabalho, para que possam ser implantados programas de QVT, visando a melhoria para os PNE's e mudando a visão de obrigação percentual para igualdade real.

## REFERÊNCIAS

AVAPE. **Acessibilidade**. Disponível em:

<<http://www.avape.org.br/portal/pt/acessibilidade.html>>. Acesso em: 25 out. 2010. 15:34:33.

BARBOSA FILHO, A.N. **Segurança do Trabalho e Gesta Ambiental: Gestão da qualidade de vida no trabalho**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

BRASIL, **Presidência da Republica Federativa do Brasil**, 1999. Disponível em: <<http://www.presidencia.gov.br/legislacao>>. Acesso em: 09 mar. 2010, 12:55:02.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**. 3 ed. Rio de Janeiro: Elsevier Campus, 2004.

CRISTINA, E.R.; RESENDE, J.B.S., Dificuldade da Inclusão do Deficiente Físico no Mercado de Trabalho. **Revista Científica Eletrônica de Ciências Contábeis**, São Paulo, ano IV, n. 8, out. 2006. Disponível em: <<http://www.revista.inf.br/contabeis08/pages/artigos/cc-edic08-anoIV-art03.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2010, 14:02:12

CONTE, A.L. Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista FAE Business**, Curitiba, n. 7, nov. 2009. Disponível em: <[http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista\\_fae\\_business/n7/rev\\_fae\\_business\\_07\\_2003\\_gestao\\_10.pdf](http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/revista_fae_business/n7/rev_fae_business_07_2003_gestao_10.pdf)>. Acesso em: 02 set. 2010. 21:32:14

ENDO, R. N.; IAMAMOTO, E. M. I.; ISOTANI, S. **O fim dos empregos**. (1999). Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~is/ddt/mac339-00/projetos/fim-dos-empregos/bibliografia.htm>>. Acesso em: 23 ago. 2010, 15:39:33.

FEBRABAN, **Pessoas com Deficiência: Direitos e Deveres**, Ago. 2006. Disponível em: <[www.febraban.org.br/Arquivo/Cartilha/Cartilha\\_Direitos\\_Deveres.pdf](http://www.febraban.org.br/Arquivo/Cartilha/Cartilha_Direitos_Deveres.pdf)>. Acesso em: 06 mar. 2010, 14:13:11

FERREIRA, G.M.; FLORA, A.C.A; SALGADO JÚNIOR, A.A. **Qualidade de Vida no Trabalho da Pessoa com Deficiência (PcD) Auditiva**. Monografia (Bacharel em Administração) FAPI – Faculdade de Pindamonhangaba. Pindamonhangaba/ SP, 2009.

FRANÇA JÚNIOR, N.R; PILATTI, L. A. **Gestão de Qualidade de Vida no trabalho (GQVT):** uma articulação possível. CEFET UFPR – Universidade Federal do Paraná: Paraná: 2008.

GRAMIGNA, M. R. **Modelo de Competências e Gestão de Talentos.** 2.ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

HELENO, G. Inclusão, vantagem competitiva. **Revista Brasileira de Administração**, Brasília, p. 32, set./ out. 2009.

JULIÃO, P. **Qualidade de Vida no Trabalho:** Avaliação em Empresas do Setor Automobilístico a Partir do Clima Organizacional e do Sistema de Qualidade Baseado na Especificação Técnica ISSO/TS 16.949. Monografia (Bacharel em Administração) Universidade de São Paulo. São Paulo/ SP, 2001.

LACOMBE, F. **Recursos Humanos:** princípios e tendências. São Paulo: Saraiva, 2006.

LIMA, M.A.M.; SANTOS, Z.A. **Melhorias da Qualidade de Vida no Trabalho.** Monografia (Bacharel em Administração) FAPI – Faculdade de Pindamonhangaba. Pindamonhangaba/ SP, 2008.

MAXIMIANO, A.C.A. **Teoria Geral da Administração.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MONTARDO, S.P;PASSERINO,L.M. **Inclusão Digital e Acessibilidade Digital:**Interfaces e aproximações conceituais,2007.

MORAIS, P. Inclusão com Qualidade. **Revista Sentidos**, São Paulo, ago. 2010.

MORETTI, A.C. et al. **A Inclusão da Pessoa Deficiente no Mercado de Trabalho.** Monografia (Trabalho Acadêmico do Curso de Gestão estratégica de Recursos Humanos) ICPG: Instituto Catarinense de Pós. Santa Catarina: 2008.

MORIN. E.M. Os sentidos do Trabalho. **Revista de Administração Empresarial**, 2001. Disponível em:  
[www.psrossi.com/.../sm\\_ppol\\_os%20sentidos%20do%20trabalho.pdf](http://www.psrossi.com/.../sm_ppol_os%20sentidos%20do%20trabalho.pdf)>. Acesso em: 09 mar. 2010, 13:05:08.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, **A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. 2. ed. Brasília (DF): Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT), 2007.

NERI, M.; CARVALHO, A.P.; COSTILLA, H.G. **Política de Cotas e Inclusão Trabalhista das Pessoas com Deficiência**. (1996). Disponível em: <<http://virtualbib.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/518/1310.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 12 abr. 2010, 13:45:09.

OLIVEIRA, A.C. et al. **A Inclusão da Pessoa Deficiente no Mercado de Trabalho**. Monografia (Trabalho Acadêmico do Curso de Administração) Faculdade Novos Horizontes. Belo Horizonte: 2008.

OLIVEIRA, S. L. de. **Sociologia das Organizações**. São Paulo: Thompson Learning, 2006.

OLIVEIRA, T.F.L. **Inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais no Mercado de Trabalho**. (Fev. 2007). Disponível em: <<http://www.webartigos.com/articles/1126/1/Inclusao-De-Pessoas-Com-Necessidades-Especiais-No-Mercado-De-Trabalho/pagina1.html>>. Acesso em: 10 abr. 2010, 13:34:11.

SILVA, E.L.; MENEZES, E.M. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração da Dissertação**. Revista Atual, Florianópolis, 3º ed. 2001.

VASCONCELOS, A.F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, Evolução e Perspectivas**. Monografia (Bacharel em Comunicação Social) ESPM – Escola Superior de Propaganda e Marketing. São Paulo: 2001.

## APÊNDICE 1 – ROTEIRO DA ENTREVISTA

1 - Há quanto tempo você trabalha na empresa?

- Menos de 1 ano
- 1 a 5 anos
- 6 a 10 anos
- 11 a 20 anos

2 - Qual a sua função na Empresa?

R. \_\_\_\_\_

3 - Qual é a sua deficiência?

- Auditiva
- Visual
- Física

4 - Esse é seu primeiro emprego?

- Sim
- Não

5 - No seu trabalho existe participação de lucro ou resultados?

- Sim
- Não

6 - A empresa oferece benefícios para os funcionários?

- Sim
- Não

7 – Conceitue os benefícios conforme referência abaixo:

- |             |               |
|-------------|---------------|
| 1 = Péssimo | 4 = Muito Bom |
| 2 = Ruim    | 5 = Excelente |
| 3 = Bom     |               |

- VR/VA
- Convênio Odontológico
- Convênio Médico
- Seguro de Vida
- VT
- Ônibus/Fretado
- Assistência Social
- Psicólogo
- Farmácia
- Bolsa Estudo

8 - A jornada de trabalho está de acordo com suas limitações?

- Sim
- Não

9 – Sua jornada de trabalho é fixa?

- Sim
- Não

10 - Qual é a o tempo de jornada diária?

- 4 a 6 horas diárias
- 6 a 8 horas diárias
- 8 a 12 horas diárias
- Mais de 12 horas diárias

11 – Quanto a segurança no trabalho, classifique:

- Péssimo
- Ruim
- Bom
- Muito Bom
- Excelente

12 – Quanto ao tempo disponibilizado para os estudos, como você classifica?

- Péssimo
- Ruim
- Bom
- Muito Bom
- Excelente

13 – Quanto ao tempo disponibilizado para o lazer e a família, você diria que é uma relação:

- Péssimo
- Ruim
- Bom
- Muito Bom
- Excelente

14 – Quanto a utilização de suas capacidades, você diria que a empresa:

- Utiliza todas as minhas capacidades e estimula o desenvolvimento de outras.
- Exige muito além do que posso oferecer.
- Não busca a minha capacidade e habilidade.

15- Existe alguma atividade que você se sente limitado a exercer?

- Sim
- Não

16 - Quais seriam?

- Trabalhar em pé por muito tempo.
- Trabalhar sentado por muito tempo.
- Esforço físico
- Atender telefone
- Outros Quais?

17 - A empresa oferece opções de acessibilidade para deficientes no local de trabalho?

- Sim
- Não

18 – Qualifique conforme abaixo:

- 1 = Péssimo
- 2 = Ruim
- 3 = Bom
- 4 = Muito Bom
- 5 = Excelente

- Rampa
- Corrimão
- Banheiro adaptado
- Aparelhos adaptados
- Vaga reservada no estacionamento
- Acesso a informações por meio de sites

19 - Você busca desenvolvimento constante para executar suas atividades?

- Sim
- Não

20 - A empresa oferece plano de carreira?

- Sim
- Não

21 - Quais são as suas perspectivas de crescimento?

- Crescimento Profissional
- Crescimento Pessoal
- Aumento Salarial
- Estabilidade de Emprego

22 - Como é o relacionamento com os colegas de trabalho?

- Péssimo
- Ruim
- Bom
- Muito Bom
- Excelente

23 - Você já sofreu algum tipo de preconceito no ambiente de trabalho?

- Sim
- Não

24 - Na sua opinião, o preconceito é maior por de quem?

- Clientes
- Fornecedores
- Colegas de trabalho
- Outros

25 – Classifique seu salário:

- Péssimo
- Ruim
- Bom
- Muito Bom
- Excelente

26 - Diante suas limitações em uma determinada atividade, existe colaboração dos demais funcionários?

- Sim
- Não

27 - Por ser uma PNE e ocupar uma vaga no mercado de trabalho, você se sente realizado?

- Sim
- Não