



FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS - FASA
CURSO: ADMINISTRAÇÃO
ÁREA: Gestão de Pessoas

Satisfação no Trabalho para Deficientes Físicos

BRUNO GUILHERME CALDAS
RA 20550132

PROF^o ORIENTADOR: JOSÉ ANTÔNIO RODRIGUES DO NASCIMENTO

Brasília/DF, Novembro de 2008.

BRUNO GUILHERME CALDAS

Satisfação no Trabalho para Deficientes Físicos

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de bacharelado em Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Professor Orientador: José Antônio Rodrigues do Nascimento

Brasília/DF, Novembro de 2008

BRUNO GUILHERME CALDAS

Satisfação no Trabalho para Deficientes Físicos

Monografia apresentada como um dos requisitos para conclusão do curso de bacharelado em Administração do UniCEUB – Centro Universitário de Brasília.

Professor Orientador: José Antônio Rodrigues do Nascimento

Banca Examinadora:

Prof José Antônio Rodrigues do Nascimento
Orientador

Prof(a).
Examinador(a)

Prof(a).
Examinador(a)

Dedico àqueles que me apoiaram e principalmente à minha namorada, Ana Beatriz Caldas, que, com seu carinho e atenção, torna tudo mais agradável.

Agradeço àquele que esteve ao meu lado em todas etapas de minha vida, fornecendo-me apoio sempre que necessitei: ao meu irmão André Ricardo Caldas.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 – A Hierarquia das Necessidades de Maslow.....21
- Figura 2 – Os fatores de satisfação na empresa em relação à Maslow e Herzberg.....37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Condições para satisfação no trabalho para o deficiente visual.....	27
Quadro 2 - Fatores escolhidos para modificar algo na empresa.....	28
Quadro 3 - Os 3 fatores de satisfação na empresa.....	31

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Condições para satisfação no trabalho para o deficiente visual	28
Gráfico 2 - Fatores escolhidos para modificar algo na empresa.....	29
Gráfico 3 - Adaptação da empresa às necessidades dos deficientes visuais.....	30
Gráfico 4 - Os 4 fatores de satisfação com maior incidência pelos entrevistados	34
Gráfico 5 - Os entrevistados que citaram alguma situação de insatisfação.....	34

RESUMO

A busca da satisfação pessoal é um dos aspectos mais relevantes na vida das pessoas. Esse fato pode ser constatado nos diversos ambientes que fazem parte de seu cotidiano, principalmente naquele que consome a maior parte de suas horas, o ambiente de trabalho. Porém, há pessoas que convivem com certas limitações, que são impostas por sua própria deficiência, ou até mesmo por barreiras geradas pela sociedade. Dessa forma, são necessárias políticas de incentivo para cumprimento das Leis relacionadas à condição do deficiente e sua inserção no mercado de trabalho. A satisfação no trabalho foi lidada por estudiosos e aprofundada em modelos teóricos, como o de Maslow e de Herzberg, porém em nenhum momento se menciona a satisfação no trabalho na perspectiva dos portadores de deficiência, que no caso deste trabalho, foi relacionada aos deficientes visuais. Assim, este presente estudo verifica os fatores de satisfação no trabalho dos deficientes visuais e tem como objetivo analisar esses fatores, contrastando-os com a Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow e dos Dois Fatores de Herzberg. Para tal, é utilizada uma pesquisa exploratória, bibliográfica, com o método dedutivo e com a aplicação de entrevistas semi-estruturadas realizadas com os deficientes visuais do departamento de *Braille*, da gráfica do Senado Federal. Esse objetivo foi alcançado e algumas sugestões foram elaboradas para trabalhos futuros e para maior inclusão e integração dos deficientes visuais.

Palavras chaves: satisfação no trabalho, portadores de deficiência, Maslow, Herzberg, deficientes visuais.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
2 DESENVOLVIMENTO.....	12
2.1 EMBASAMENTO TEÓRICO.....	12
2.1.1 História do Deficiente.....	13
2.1.2 Definições para Deficiência	15
2.1.3 O Deficiente Visual.....	16
2.1.4 Inclusão e Integração do Deficiente Visual.....	17
2.1.5 Satisfação no Trabalho.....	19
2.1.6 Teorias.....	19
2.1.6.1 Teoria de Maslow.....	19
2.1.6.2 Teoria de Herzberg.....	23
2.2 DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA.....	24
2.2.1 Quanto ao Objetivo da Pesquisa.....	24
2.2.2 Quanto ao Procedimento de Coleta.....	24
2.2.3 Quanto à Fonte de Informação.....	24
2.2.4 Quanto ao método de Abordagem.....	24
2.2.5 Quanto ao método de Procedimento.....	25
2.2.6 Quanto ao Universo da Pesquisa.....	25
2.2.7 Quanto ao Tamanho da Amostra.....	25
2.2.8 Quanto à Técnica de Pesquisa.....	25
2.3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	27
2.4 ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS.....	36
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	40
REFERÊNCIAS.....	42

1 INTRODUÇÃO

Um das condições necessárias para a vida das pessoas é o fato de sentirem-se satisfeitas. Sobretudo quando essa satisfação é relatada no ambiente mais cotidiano das pessoas, o ambiente de trabalho (MARTINS, 1984).

A satisfação no trabalho já foi estudada por alguns autores, como Abraham Maslow e Frederick Herzberg, mas esses estudiosos não se preocuparam em focar a satisfação no trabalho na visão dos portadores de deficiência, como os deficientes visuais.

No aspecto acadêmico, essa carência de material cria uma grande necessidade de agregar maiores conhecimentos e gerar mais informações sobre o assunto, sendo a acessibilidade a estas informações motivada pela própria sociedade moderna e pela conscientização das pessoas.

No aspecto aplicado, empreendedores e gestores dos mais diversos segmentos, em contato com a pesquisa, terão condições de identificar e analisar os fatores de satisfação do deficiente físico visual em relação ao ambiente de trabalho em suas próprias empresas, visto que qualquer tipo de empresa com 100 ou mais funcionários deve reservar uma cota de 2% a 5% dos seus cargos para pessoas com necessidades especiais ou portadoras de deficiências (Lei 8.213/91, artigo 93).

Já no aspecto social, o projeto trará maior atenção aos aspectos de integração e inclusão social desses deficientes físicos no mercado de trabalho e na sociedade de uma forma geral, respeitando assim o princípio da Isonomia, expresso na Lei Magna do Brasil, que dispõe que todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza (Art. 5º, Constituição Federal, 1988).

Devido a essas constatações, o presente trabalho trata da satisfação no trabalho para os deficientes visuais com o objetivo de ao final responder a seguinte pergunta: Quais são os fatores de satisfação no trabalho para deficientes visuais? Tendo como objetivo geral analisar os fatores de satisfação no trabalho para os deficientes físicos visuais, contrastando-os com a Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow e dos Dois Fatores de Herzberg. Para tal, os objetivos específicos são: caracterizar a deficiência visual e discutir as necessidades do portador; discutir o conceito de

satisfação no trabalho e suas principais teorias; identificar os fatores de satisfação no trabalho para os deficientes visuais; estabelecer um paralelo entre os fatores de satisfação identificados e a teoria de Herzberg e de Maslow.

O trabalho encontra-se estruturado em três grandes partes. Na primeira discorre-se a respeito da história do Deficiente, definições para deficiência, o deficiente visual, inclusão e integração do deficiente visual, satisfação no trabalho, as teorias que foram utilizadas e é apresentada a metodologia; na segunda parte trata-se a apresentação dos resultados e a análise crítica dos mesmos, e por fim, na terceira parte apresentam-se as considerações finais.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 EMBASAMENTO TEÓRICO

Inicialmente, é necessário deixar claro o problema terminológico que acompanha o indivíduo foco do presente estudo, o portador de necessidades especiais. A escolha mais adequada dos termos utilizados para se referir aos portadores de deficiência é um assunto com grande importância, visto que expressões incorretas podem estar atreladas à discriminação por parte do emissor da mensagem.

Segundo Gonçalves (1979, *apud* Melo, 2004) existem diversas formas e expressões para referir-se aos portadores de deficiência, embora estas expressões quase sempre tenham significados diminutivos e muitas vezes pejorativos. Expressões como “impedidos”, “excepcionais”, “inválidos”, “descapacitados”, até mesmo “deficiente”, que é o termo mais comumente utilizado, trazem uma imagem negativa para o indivíduo.

O autor diz ainda que também existem expressões de cunho mais pejorativo, que utilizam um vocabulário mais descontraído e popular. Expressões como: “manquinho”, “aleijado”, “ceguinho”, “defeituoso”, “chumbado”, fazem com que somente aumentem os estigmas de uma população que, além de sofrer o preconceito das palavras, sofre também o preconceito das ações e das atitudes das pessoas que as cercam. Dessa forma, e compreendido, para fins deste estudo, que a deficiência deve ser abordada também como uma questão social.

Embora o foco deste estudo seja a deficiência visual, também serão tratadas as restrições e barreiras sociais, por serem questões que não devem ser esquecidas.

Assim como Melo (2004) recomenda em seu livro, a expressão mais comumente utilizada no presente trabalho, é “pessoas portadoras de deficiência”, mas entende-se que a expressão mais adequada é “pessoas portadoras de necessidades especiais”. É necessário esclarecer e frisar que não se tem a pretensão de contrariar a forma de utilização mais adequada da palavra, sendo acolhida de bom grado a terminologia, referindo-se aos portadores de deficiência como simples condição.

Portanto, no desenvolvimento deste estudo, foi escolhida a utilização da expressão “pessoas portadoras de deficiência”, que, de acordo com Melo (2004, p.43),

é “mais viável para efeitos didáticos, notadamente porque esta é a expressão utilizada na Constituição Federal de 1988 e na legislação infraconstitucional que regula a matéria”.

O termo “deficientes visuais” é um desdobramento dessa expressão, tendo sido algumas vezes empregado por seu caráter sintético, elemento crucial a um estudo de extensão considerável pela necessidade de recorrência constante às pessoas que estão no foco desta pesquisa. É imprescindível salientar, contudo, a ausência de qualquer conotação pejorativa no emprego desse outro termo.

2.1.1 História do Deficiente

Os portadores de deficiência sempre estiveram presentes ao longo da história da humanidade. Desde os primeiros relatos desses indivíduos, são constatadas diversas dificuldades e limitações que esses sofreram (MARANHÃO, 2005). Além das restrições impostas pelas pessoas que os cercam, há também a própria limitação que o indivíduo já carrega, como fardo de sua deficiência.

Os deficientes, ao longo dos tempos, foram tratados de várias formas. Segundo Otto Marques da Silva (*apud* MARANHÃO, 2005), alguns povos adotaram atitudes de aceitação, apoio ou assimilação, chegando a acreditar que os deficientes mantinham uma relação sobrenatural com espíritos e com deuses. Já outros, adotavam atitudes de segregação, violência ou abandono.

De acordo com Maranhão (2005), desde a época da civilização hebraica, já existem relatos de leis, usos e costumes relacionados ao portador de deficiência, devido a constantes fugas, lutas e sofrimentos. Em Levítico (21:17-20), Javé diz a Moisés:

Fala a Aarão: nenhum homem de tua estirpe, em suas gerações, que tiver algum defeito físico se aproximara para oferecer o alimento de teu Deus. Porque nenhum homem que tenha qualquer defeito deve se aproximar: um homem cego, ou coxo, mutilado ou deformado, ou um homem que for aleijado no pé ou na mão; que for corcunda ou anão ou que tiver uma mancha no olho, doença de pele ou chagas purulentas ou um eunuco.

Como visto, o preconceito explícito imperava desde as mais antigas civilizações. A sociedade grega talvez seja aquela que mais deixou clara a diferença no tratamento

do portador de deficiência. Apesar da discriminação bastante presente, é na democracia grega em que se fundamentam as bases dos direitos dos indivíduos portadores de deficiências (MELO, 2004).

O filósofo Aristóteles foi um grande defensor dos direitos das pessoas portadoras de deficiência, especialmente no que se refere ao direito ao trabalho. O mesmo declarou que é “mais fácil ensinar um aleijado a desempenhar uma tarefa útil do que sustentá-lo como indigente” (SILVA, *apud* MELO, 2004, p.30). Já se é notado que, ao invés da exclusão e abandono do “incapacitado”, poder-se-ia utilizar seus esforços para alguma atividade digna de reconhecimento.

Com o passar dos tempos, o deficiente foi recebendo mais atenção à sua condição, porém atitudes indignas sempre fizeram parte dessa história. Conforme Maranhão (2005), com o Renascimento urbano e comercial, o pensamento filosófico modificou seu modo pessimista de ver o homem, para uma melhor visão.

A ótica científica do pensamento dominante daquela época derrubou o estigma social piegas que influenciava o tratamento para com as pessoas portadoras de deficiência, e a busca racional da sua integração se fez por várias leis que passaram a ser promulgadas (MARANHÃO, 2005, p.26)

A luta do portador de deficiência para uma igualdade de direitos, cada vez mais, torna-se uma realidade. Mesmo que essa ainda seja obscura e considerada distante do que teoricamente deveria ser. De acordo com Melo (2004), por volta do ano de 1531, foi editada uma lei que concedia aos portadores de defeitos físicos sérios a autorização de pedirem esmolas, sendo nomeada de “Lei dos Pobres”. Anos mais tarde, essa lei foi revista, abrindo espaço para novos espaços e movimentos, como as *Workhouse*, que tinham o intuito de fazer uso de mão-de-obra de deficientes. Porém, esses espaços de trabalhos foram preenchidos exclusivamente por pobres, fugindo ao objetivo principal, que era beneficiar os deficientes.

A Revolução Industrial foi um marco da produção em larga escala, da maquinofatura e da relação do homem com o trabalho, ficando o portador de deficiência inserido neste contexto. Foi uma época em que não haviam muitos cuidados em relação a acidentes de trabalho, tornando-se um período em que o número de mutilados, surdos e cegos aumentou consideravelmente (ALVES, 1992).

Conforme Melo (2004), anos depois da Revolução Industrial, ocorreram as duas grandes guerras mundiais, trazendo ao mundo uma aparição em massa de portadores de deficiência. A Primeira Guerra Mundial deixou grandes seqüelas para a Humanidade, fazendo com que essa imagem refletisse na Organização Mundial do Trabalho (OIT), que, em 1925, aderiu a Recomendação n.22: reconhecimento da sociedade internacional em relação aos deficientes e suas necessidades perante o trabalho.

Os países, atualmente, estão vivendo uma etapa mais adiantada no processo de aceitação, inclusão e integração, fazendo com que as barreiras sociais e físicas diminuam cada vez mais. Torna-se mais comum o convívio social ativo e saudável de pessoas que eram anteriormente marginalizadas ou excluídas com pessoas sem nenhuma deficiência, especialmente nos países mais desenvolvidos. Já nos países em desenvolvimento, também há avanços em relação ao tratamento e ao convívio com o deficiente, porém esses avanços são menos visíveis.

2.1.2 Definições para Deficiência

O Decreto Legislativo nº 51, de 28 de agosto de 1989, conceitua o portador de deficiência no artigo 11, da seguinte maneira:

Para efeitos da presente Convenção, entende-se por 'pessoa deficiente' todo indivíduo cujas possibilidades de obter e conservar um emprego adequado e de progredir no mesmo fiquem substancialmente reduzidas devido a uma deficiência de caráter físico ou mental devidamente reconhecida.

Em 24 de outubro de 1989, a Lei Brasileira de nº 7853, regulamentada pelo Decreto nº 914 de 6/9/1993, instituiu a Política Nacional para integração da pessoa portadora de deficiência, e tratou de definir, em seu artigo 3º, que a pessoa portadora de deficiência é:

Aquela que apresenta, em caráter permanente, perda ou anormalidade de sua estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

O Decreto citado, porém, foi revogado por outro Decreto mais atual, o de nº 3298/99, que se encontra em vigor adotando a conceituação da OMS – Organização Mundial de Saúde, conceituando deficiência, no artigo 3º, como:

Toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano.

De acordo com a Ordem de Serviço INSS nº 562/97, em seu item 1.2, considera-se “pessoa portadora de deficiência” aquela incapacitada para a vida independente e para o trabalho em razão de anomalias ou lesões irreversíveis de natureza hereditária, congênitas ou adquiridas, que impeçam o desempenho das atividades da vida diária e do trabalho”.

Perante os conceitos citados, pode-se sintetizar o deficiente físico como um indivíduo que convive com algum tipo de dificuldade física, seja ela auditiva, visual ou ortopédica. O presente estudo focaliza-se em um único tipo de portador de deficiência: o deficiente visual.

2.1.3 O Deficiente Visual

Esta deficiência refere-se a uma condição irreversível de diminuição da resposta visual, em virtude de causas hereditárias ou congênitas, mesmo após tratamento clínico e uso de lentes convencionais. Essa diminuição da resposta pode ser leve, moderada, severa, profunda, considerada pouquíssima visão, ou cegueira, que seria a ausência total da capacidade visual (MASINI, 1994). De acordo com texto da ACSM (*American College Of Sports Medicine*), citado por Fugita (2002), há três tipos de cegueira. Nessa classificação médica, a cegueira por cegueira representa uma visão de 20 pés ou 6,096 metros já com o uso de correção, como as lentes de um óculos. Uma visão considerada normal enxerga em média 200 pés ou 60,96 metros. A medida 1 pé equivale a 30,48 centímetros, portanto o portador dessa cegueira consegue enxergar 1/10 da visão normal ou menos. A cegueira por campo visual, também conhecida como visão de túnel, representa uma visão limitada em relação ao campo visual, isto é, menor que 10° de visão central. Já a cegueira total é a não sensibilidade da capacidade visual, ou

ausência da percepção visual; nestes casos, o indivíduo não pode reconhecer uma luminosidade intensa exposta diretamente no olho.

2.1.4 Inclusão e Integração do Deficiente Visual

O portador de deficiência visual, como qualquer outro deficiente, depara-se com dificuldades para ingressar no disputado mercado de trabalho devido a vários fatores, como à falta de incentivo profissionalizante, à não adaptação do ambiente de trabalho ao deficiente e, sobretudo, ao preconceito, que cria a concepção de que o mundo dos portadores de deficiência visual é exclusivo a eles, portanto diferente de todas as pessoas (RIBAS, 1994). Com essa concepção equivocada, fazem-se necessárias políticas de incentivo, que são indispensáveis para a inserção dessas pessoas na sociedade, sendo essencial, dessa forma, entender como ocorre esse processo de inclusão e integração na empresa. De acordo com Melero (2002), no aspecto semântico, incluir e integrar têm significados similares, sendo empregados sem distinções. Porém, quando diz respeito a ações de integração e inclusão são utilizados de formas distintas, mesmo que possuam objetivos iguais, isto é, a socialização dos portadores de deficiência.

A inclusão social é considerada mais radical no que diz respeito à inserção do indivíduo com necessidades especiais. A sociedade se adapta para atender às necessidades das pessoas com deficiência e, com isso, torna-se mais atenta às necessidades de todos (MELERO, 2002). Com a inclusão o deficiente não tenta disfarçar as limitações, porque elas são reais.

Já na integração social, pessoas com deficiência se adaptam aos modelos que já existem na sociedade, que faz apenas ajustes que buscam disfarçar as limitações de modo que a possibilidade de inserção aumente (MELERO, 2002). Ambos os conceitos se referem à inserção do portador de necessidades especiais, ajudando a valorizar a diversidade das pessoas e avigorando a aceitação das diferenças individuais.

Segundo Maranhão (2005), a primeira lei editada logo após a Constituição de 1988 que abordou o apoio às pessoas portadoras de deficiência e sua integração social

foi a Lei 7.853, de 24/10/1989. Por meio de seu artigo 2º, inciso III, alínea 'd', ela dispõe sobre:

A adoção de legislação específica que discipline a reserva de mercado de trabalho em favor das pessoas portadoras de deficiência, nas entidades da Administração Pública e do setor privado, e que regularmente a organização de oficinas e congêneres integradas ao mercado de trabalho, e a situação, nelas, das pessoas portadoras de deficiência.

Conforme citado, deve-se uma atenção especial à criação de um espaço de inserção do deficiente, disciplinando uma reserva de mercado de trabalho a essas pessoas.

Em relação a essa reserva, no âmbito do setor privado, a Lei nº 8.213/91, em seu artigo 93, diz que:

A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

- I - até 200 empregados – 2%
- II - de 201 a 500 – 3%
- III - de 501 a 1000 – 4%
- IV - de 1001 em diante – 5%

Já em relação às empresas públicas e sociedades de economia mista, por terem a obrigação de realizar concurso público, não se deve aplicar a quota disposta na Lei anteriormente referida, e sim na reserva prevista no artigo 37 da Constituição, através da Lei nº 8.112/90, artigo 5º, parágrafo 2º, que evidencia que:

Às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que sejam portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20 por cento das vagas oferecidas no concurso.

De acordo com os dados do censo 2000 divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), são portadores de alguma deficiência, seja ela qual for, cerca de 24,5 milhões de pessoas, representando 14,5 % (por cento) da população brasileira. Deste total, 9 milhões de deficientes trabalham, sendo 5,6 milhões homens e 3,5 milhões mulheres.

2.1.5 Satisfação no Trabalho

Segundo Martins (1984), o estudo da satisfação no trabalho teve início no século XX. Isso acontece devido ao fato de o trabalhador ter se tornado a principal figura de uma sociedade industrializada. Taylor considerava que aspectos como a fadiga e o salário estavam intimamente relacionados com a produtividade e a satisfação no trabalho.

Conforme Martins (1984), a experiência de Hawthorne, realizada em 1927, por um grupo de pesquisadores, demonstrou que a recompensa salarial, mesmo sendo efetuada de forma justa e generosa, não é o único fator decisivo na satisfação do trabalhador dentro da situação do trabalho, fato esse que contradizia Taylor.

Sendo a satisfação no trabalho estudada e reconhecida há bastante tempo, por diferentes grupos e sociedades no mundo, geram-se novos temas e conceitos por novos pesquisadores. Essa satisfação está relacionada a uma boa condição emocional resultante de experiências no trabalho (LEITE, 2002). Portanto, a satisfação no trabalho está intrinsecamente ligada a um sentimento oriundo de experiências na relação com o trabalho, podendo este sentimento ser agradável, gerando a satisfação, ou desagradável, gerando a insatisfação.

2.1.6 Teorias

2.1.6.1 Teoria de Maslow

A atividade mais presente no cotidiano das pessoas, que, de maneira em geral, preenche a maior parte do nosso dia-a-dia, é o trabalho. Alguns acreditam que não há situação mais propícia e simples que satisfaça todos os níveis de suas necessidades básicas. Muitos estudos indicam que o trabalho é considerado a maior fonte de frustração e satisfação para o homem. (FRIEDMAN et. al., 1954, *apud* HESKETH, 1985). Diversas teorias, nas mais diversas épocas, foram desenvolvidas com o intuito

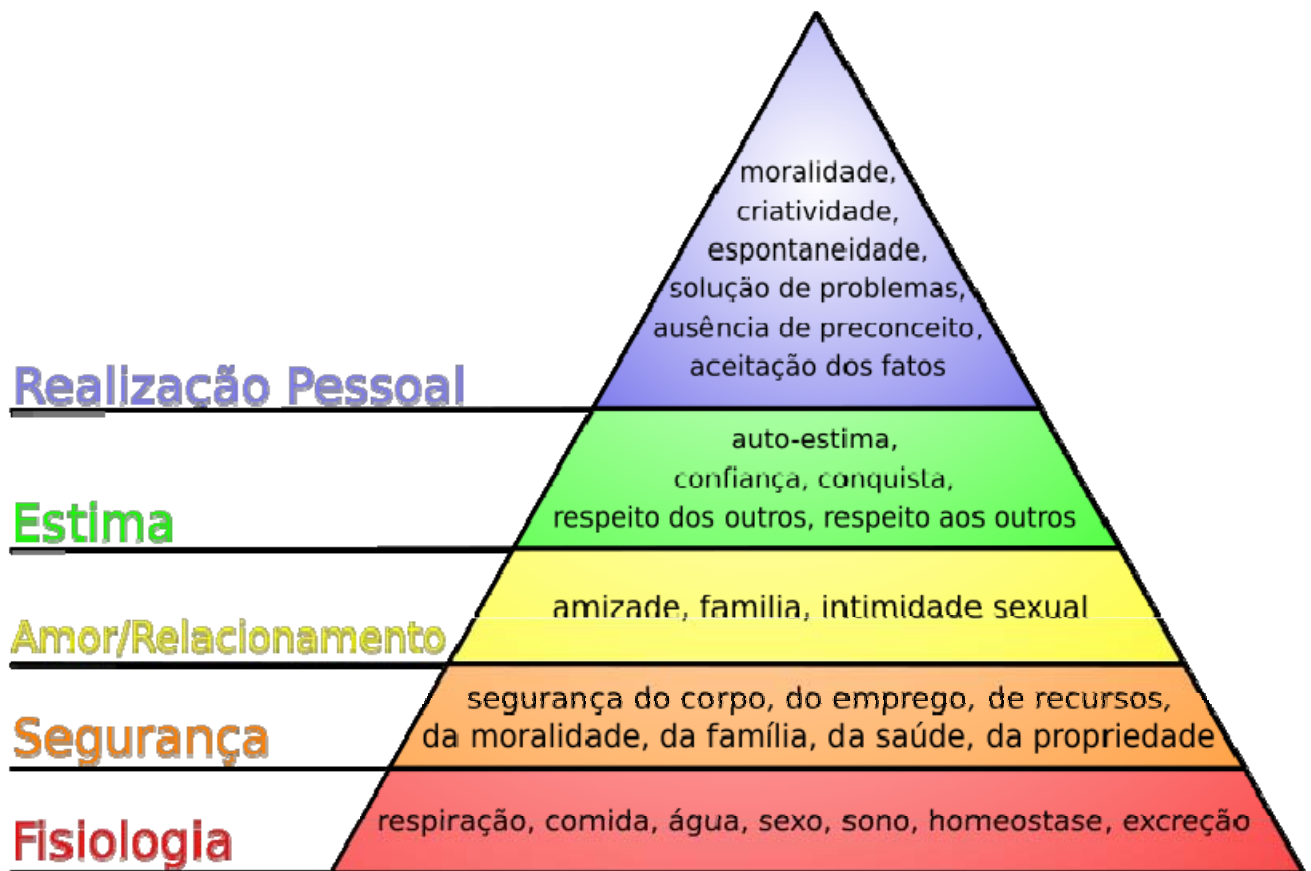
de mensurar a satisfação que um indivíduo pode apresentar. Dentre as mais conhecidas, tem-se a teoria de Maslow e a teoria de Herzberg.

Abraham Maslow, na década de 1950, após vários estudos, formulou sua teoria acerca dos objetivos motivacionais e da busca da satisfação no ambiente de trabalho. “Partindo do princípio de que o homem é um animal insatisfeito, Maslow afirma que sua motivação vem da busca permanente da satisfação de suas necessidades” (LEITE, 2002, p.43).

Segundo Hesketh (1985), Maslow determinou e classificou a escala da hierarquia de necessidades psicológicas, organizadas conforme sua necessidade e emergência, fazendo com que o homem venha a satisfazer suas necessidades de acordo com essa escala hierárquica. Quando uma necessidade de maior prioridade começa a ser satisfeita, as outras necessidades na hierarquia tendem a emergir e pressionar com o objetivo de alcançar-se a satisfação. Isto é, quando as necessidades básicas estão satisfeitas, as outras de nível mais elevado assumem o predomínio do comportamento.

Hesketh (1985) diz que esta hierarquia não se aplica a todas as pessoas, nem sequer a idades muito diferentes, mas ainda assim o pressuposto principal é de que a “necessidade inferior deve ser satisfeita antes de que a seguinte, mais elevada, possa emergir” (Id. Ibid., p.23).

A hierarquia é representada graficamente por uma pirâmide e dividida horizontalmente em cinco necessidades, de acordo com o grau de predominância, prioridade e de maior potência. A partir da análise da figura a seguir foi discorrido sobre essas cinco necessidades.



Fonte: Wikimedia.

Figura 1 – A Hierarquia das Necessidades de Maslow

A ordem hierárquica começa com as necessidades fisiológicas. Estas estão relacionadas às necessidades mais básicas do ser humano, às necessidades de sobrevivência, tais como o abrigo, que nos traz proteção contra as forças da natureza; a alimentação, que seria a comida e a água; o desejo sexual; o sono; e outras necessidades orgânicas, como a excreção e a homeostase. “Estas necessidades são instintivas e já nasceram com os indivíduos, são as mais prementes de todas as necessidades humanas e dirigem o comportamento do indivíduo quando estão insatisfeitas” (SILVA, 2001, p.229). Enquanto essas necessidades não se satisfazem, as seguintes não importam. Mas, desde que estejam um pouco satisfeitas, então já se é possível emergir na escala e sentir a pressão da hierarquia seguinte.

Logo acima das necessidades fisiológicas, em relação à pirâmide de Maslow, se encontram as necessidades de segurança. Conforme Leite (2002), estão relacionadas à manutenção da ordem, da tranquilidade e à busca da proteção contra privações e

ameaças, como o roubo e o perigo. Para que essa necessidade seja satisfeita, a saúde, a família, o emprego, a propriedade, a moralidade, têm de estar todas em segurança. Após essa necessidade estar razoavelmente satisfeita, parte-se para uma outra mais complexa.

O terceiro patamar, de baixo para cima, é preenchido com as necessidades sociais do ser humano. Para Leite (2002), estas dizem respeito aos aspectos do relacionamento pessoal e à participação em grupos formais e informais. Também estão incluídas as necessidades de afeto, amizade e amor. O termo amor, utilizado por Maslow, tem uma concepção ampla, referindo-se às preferências pela afeição das outras pessoas, assim como numa acepção de pertencimento à comunidade. Insere-se nessa categoria a necessidade de família, colegas e amigos.

Após a satisfação das necessidades sociais, surgem as de estima. Segundo Leite (2002), essas necessidades estão intimamente relacionadas à forma como a pessoa se vê e se avalia, surgindo um desejo do indivíduo de ser mais do que apenas mais um membro do seu grupo de convivência. Para satisfazer às necessidades de estima, os sentimentos de prestígio, autoconfiança, conquista, controle, respeito dos outros, respeito aos outros e poder, têm que estar satisfeitos.

No alto da pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow, encontra-se por último a necessidade de auto-realização. Essa necessidade está relacionada ao contínuo autodesenvolvimento, ao fato de as pessoas tornarem-se aquilo que são capazes de efetivamente serem – é o próprio desenvolvimento das potencialidades do indivíduo. “As pessoas que conseguem a auto-realização são indivíduos que chegam muito próximo a viver de acordo com seu pleno potencial, de serem realistas, executores, amantes da vida e, de modo geral, exemplo das atitudes clássicas” (HAMPTON, 1992 *apud* LEITE, 2002, p.46).

2.1.6.2 Teoria de Herzberg

Segundo Chiavenato (2004), a teoria de Herzberg também conhecida como a teoria dos dois fatores, pode ser considerada a primeira teoria proposta para evidenciar e explicar a satisfação no trabalho. Ela apresenta o pressuposto que há dois grupos de fatores para tal: os motivacionais e os higiênicos.

Os fatores motivacionais são aspectos que estão relacionados com o que a pessoa faz e desempenha, fazendo com que a sensação de satisfação seja duradoura, repercutindo no aumento da *performance* e da produtividade no trabalho. Para Herzberg, o termo motivação envolve sentimento de realização, de crescimento e de reconhecimento profissional, manifestado por meio do exercício das tarefas e atividades que oferecem suficiente desafio e significado ao trabalhador (MAXIMIANO, 2000). Esse sentimento de realização pode ser causado pelo reconhecimento do trabalho realizado, por um trabalho desafiador, por maior responsabilidade e, principalmente, pelo crescimento dentro da empresa.

Já os fatores higiênicos, de acordo com Chiavenato (2004), são aspectos relacionados à condição a que o trabalhador está sujeito enquanto trabalha. Englobam-se aspectos físicos e ambientais, como as condições de trabalho, as relações interpessoais e o clima entre os funcionários, seja no aspecto horizontal, de colegas a colegas do mesmo patamar, seja no vertical, do superior para com o subordinado. Questões como o salário e a segurança também são fatores higiênicos. Segundo Herzberg (apud KWASNICKA, 2004, p. 67) “a satisfação das necessidades básicas não motiva, mas sua ausência implica em fontes de insatisfação”. Isto é, os fatores de higiene evitam a insatisfação no ambiente de trabalho, porém não são suficientemente relevantes para provocar a satisfação.

2.2 METODOLOGIA

2.2.1 Quanto aos Objetivos da pesquisa

Este trabalho segue a linha de pesquisa de caráter exploratório, pois não se encontram informações cientificamente produzidas que atendam às necessidades da pesquisa proposta (VERGARA, 2004), isto é, sobre os fatores de satisfação no trabalho para deficientes físicos visuais.

2.2.2 Quanto aos procedimentos de coleta

Quanto ao procedimento de coleta da pesquisa foi utilizado o Levantamento, pois buscam-se informações diretamente coletadas com os deficientes visuais, a respeito dos fatores de satisfação no trabalho.

2.2.3 Quanto à fonte de informação

Trata-se também de uma pesquisa bibliográfica por meio de fontes secundárias, “que se desenvolve tentando explicar um problema, utilizando o conhecimento disponível a partir das teorias aplicadas em livros ou obras congêneres” (KOCHE, 1997, p.122).

2.2.4 Quanto ao método de abordagem

O método de abordagem é dedutivo, que, segundo Cruz e Ribeiro (2004), é o que leva o pesquisador do conhecido ao desconhecido com pouca margem de erro, mas, por outro lado, é de alcance limitado, pois a conclusão não pode exceder as premissas. Portanto esse método utiliza-se da síntese, partindo de um fato geral conhecido, para, por meio de sua divisão, conhecer as suas partes, obtendo a dedução.

O método de abordagem é qualitativo, não sendo determinado “por um conjunto de procedimentos que dependem fortemente de análise estatística para suas inferências” (GLAZIER, 1992, p.238), e sim pelo uso de técnicas de coleta de dados semi-estruturadas e flexíveis.

2.2.5 Quanto ao método de procedimento

O método de procedimento é monográfico, tem o intuito de obter generalização, a partir da análise de determinadas organizações, profissões e indivíduos (LAKATOS E MARCONI, 1982).

2.2.6 Quanto ao universo da pesquisa

O universo da pesquisa é limitado aos deficientes visuais que trabalham em Brasília, Distrito Federal.

2.2.7 Quanto ao tamanho da amostra

A pesquisa é realizada em uma amostra de 10 deficientes físicos visuais, que trabalham no departamento de *braille* da gráfica do Senado Federal, localizada no Plano Piloto, Brasília. A amostragem é considerada não representativa, não probabilística e intencional.

2.2.8 Quanto à técnica de pesquisa

Foi realizada uma entrevista semi-estruturada, que é caracterizada pela elaboração da maior parte das perguntas, que são previstas com antecedência, e sua localização é decidida provisoriamente (COLOGNESE; MÉLO, 1998), isto é, por questionamentos feitos à pessoa alvo que seguem um roteiro-piloto e que estão suscetíveis de mudança pelo entrevistador no decorrer da entrevista.

Como instrumento de coleta de dados, o roteiro da entrevista semi-estruturada foi aplicado tendo por referência os fatores de satisfação dos deficientes físicos visuais na gráfica do Senado Federal. As perguntas tiveram como base a Técnica de Incidentes Críticos (TIC), que segundo Flanagan (1973, p.99):

Consiste em um conjunto de procedimentos para a coleta de observações diretas do comportamento humano, de modo a facilitar sua utilização potencial na solução de problemas práticos e no desenvolvimento de amplos princípios psicológicos, delineando também procedimentos para coleta de incidentes observados, que apresentam significação especial, e para o encontro de critério sistematicamente definidos.

Com a TIC, foi expressas três situações em que o entrevistado sentiu-se satisfeito na empresa e outras três em que pelo contrário, geraram insatisfação. Em análise às respostas proferidas, traçou-se um paralelo com a teoria de Herzberg e de Maslow.

2.3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A aplicação da pesquisa foi realizada no departamento de *Braille* da gráfica do Senado Federal com 10 deficientes visuais, em uma terça-feira, dia 14 de outubro de 2008, no horário da manhã, entre as 10 horas e às 12 horas, tendo a entrevista uma duração de 2 horas. Foram utilizados um gravador de voz digital e um caderno de anotações.

A entrevista foi desenvolvida de forma objetiva, identificando o perfil do entrevistado e buscando encontrar os fatores de satisfação no trabalho dos deficientes visuais.

Pergunta 1 - O que é necessário para um deficiente visual ficar satisfeito no trabalho?

Incidente crítico	Entrevistados	Percentual (%)
Bom salário	1	10
Condições de trabalho adequadas	3	30
Ambiente acessível	1	10
Sentir que está produzindo o esperado pela empresa	3	30
Relacionar-se bem com os colegas de trabalho	2	20
TOTAL	10	100

Quadro 1 - Condições para satisfação no trabalho para o deficiente visual
 Fonte: Quadro elaborado pelo aluno Bruno Guilherme Caldas

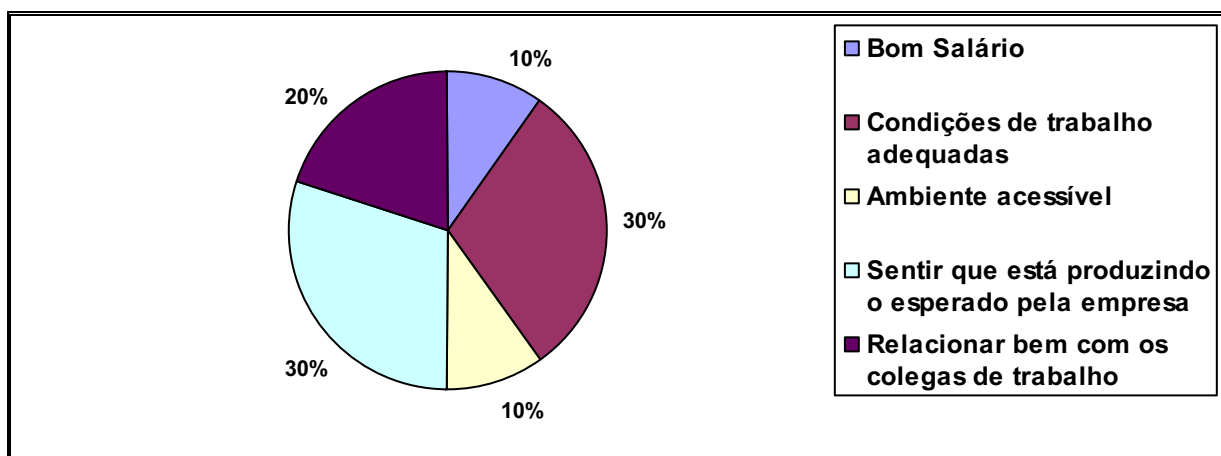


Gráfico 1 - Condições para satisfação no trabalho para o deficiente visual

Fonte: Gráfico elaborado pelo aluno Bruno Guilherme Caldas

O resultado da pergunta acima demonstra que tanto os fatores “condições de trabalho adequadas”, quanto “sentir que está produzindo o esperado pela empresa”, predominam na opinião dos mesmos, cada um contando com 30% dos entrevistados. As respostas “bom salário” e “ambiente acessível” foram citadas por 10% dos inquiridos cada uma e 20% da amostra considerou o fato de “relacionar-se bem com os colegas de trabalho” o fator preponderante.

Pergunta 2 - Se você pudesse modificar algo na empresa em relação aos deficientes visuais, o que seria?

Incidente crítico	Entrevistados	Percentual (%)
Melhores condições do ambiente	3	30
Maior contratação de deficientes visuais	4	40
Melhor treinamento dos funcionários	3	30
TOTAL	10	100

Quadro 2 – Fatores escolhidos para modificar algo na empresa

Fonte: Quadro elaborado pelo aluno Bruno Guilherme Caldas

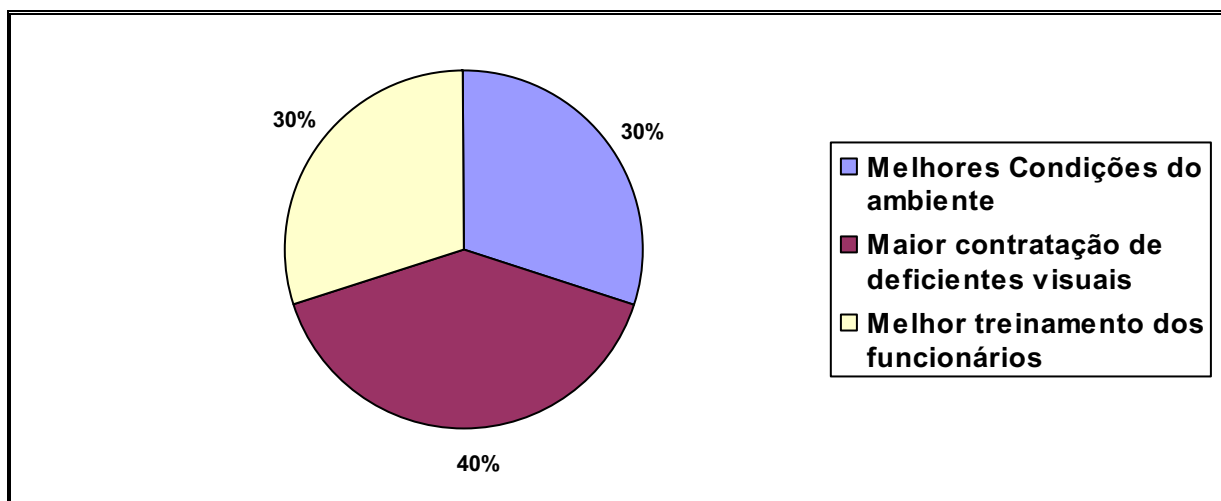


Gráfico 2 - Fatores escolhidos para modificar algo na empresa

Fonte: Gráfico elaborado pelo aluno Bruno Guilherme Caldas

O fator “maior contratação de deficientes visuais” foi mencionado por 40% dos entrevistados, sendo a maioria. Foi dito que, com a contratação de mais colegas, haveria uma maior agilização dos afazeres pendentes, além de possibilitar oportunidades de trabalho para outros portadores de deficiência como eles. Já os fatores “melhores condições do ambiente de trabalho” e “melhor treinamento dos funcionários”, vêm logo após, com 30% cada. O primeiro tem como causa principal um “barulho” que alguns escutam o qual, conforme acreditam, poderia ser retirado. Já o segundo deve-se à despreparação dos funcionários em geral na recepção e condução dos deficientes, quando ingressaram no atual trabalho. Isto é, os próprios colegas não possuíam treinamento para receber de forma correta o deficiente visual.

Pergunta 3 - A empresa se adapta constantemente às necessidades dos deficientes visuais?

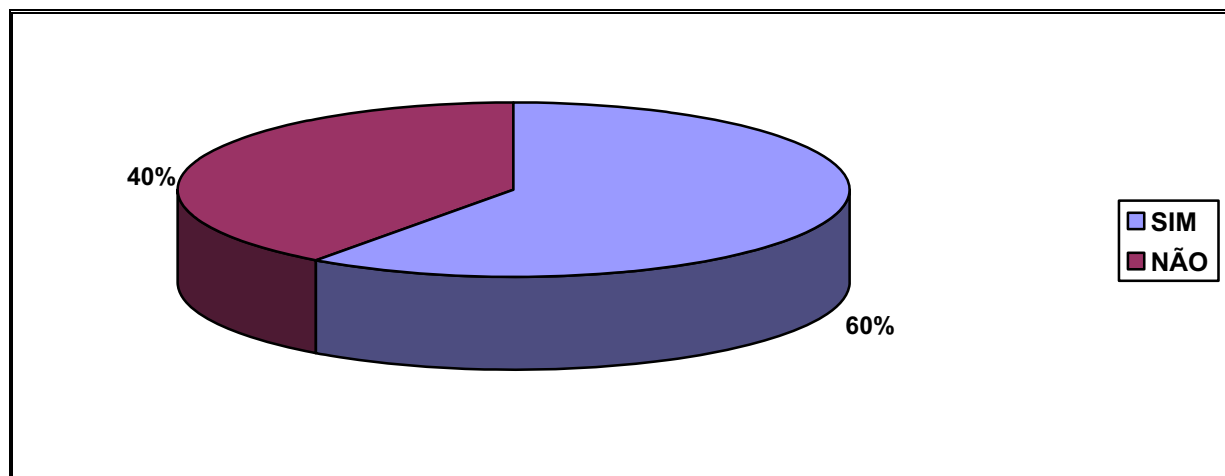


Gráfico 3 – Adaptação da empresa às necessidades dos deficientes visuais.
Fonte: Gráfico elaborado pelo aluno Bruno Guilherme Caldas.

Como observado, 60% dos entrevistados disseram que há um processo de adaptação da empresa em relação às necessidades dos deficientes visuais. Foi relatado que não falta material de trabalho, todos os deficientes têm computadores próprios, com programas específicos para desempenhar suas atividades. Porém, há opiniões discordantes, representando 40% do total, que sustentam que a empresa praticamente não se adapta às necessidades do deficiente visual. Ocorre, em vez disso, uma maior preocupação com outras deficiências, como a motora, a auditiva e até mesmo a mental.

Pergunta 4 - Cite três situações na empresa em que você sentiu-se satisfeito?

A partir das respostas dos deficientes entrevistados, foi formulada uma tabela com o intuito de demonstrar os fatores de satisfação com base nas situações relatadas.

Entrevistado 1	<ul style="list-style-type: none"> • Receptividade dos colegas • Aumento do salário • Possibilidade de crescimento
Entrevistado 2	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento do trabalho • Divulgação do trabalho • Ter autonomia no trabalho
Entrevistado 3	<ul style="list-style-type: none"> • Tratamento igualitário • Reconhecimento do trabalho • Participação dos deficientes nas tomadas de decisões
Entrevistado 4	<ul style="list-style-type: none"> • Autoconhecimento • Estabilidade na empresa • Fácil acesso ao local de trabalho
Entrevistado 5	<ul style="list-style-type: none"> • Receptividade dos colegas • Flexibilidade de horário • Integração dos funcionários
Entrevistado 6	<ul style="list-style-type: none"> • Participação dos deficientes nas tomadas de decisões • Bom relacionamento interpessoal • Benefícios
Entrevistado 7	<ul style="list-style-type: none"> • Ter autonomia no trabalho • Integração dos funcionários • Estabilidade na empresa
Entrevistado 8	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento do trabalho • Fácil acesso ao local de trabalho • Benefícios
Entrevistado 9	<ul style="list-style-type: none"> • Ter autonomia no trabalho • Reconhecimento do trabalho • Participação dos deficientes nas tomadas de decisões
Entrevistado 10	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidade na empresa • Bom relacionamento interpessoal • Reconhecimento do trabalho

Quadro 3 – Os 3 fatores de satisfação na empresa.

Fonte: Quadro elaborado pelo aluno Bruno Guilherme Caldas.

Como pode-se observar, o fator “receptividade dos colegas” foi extraído a partir do relato de quando o entrevistado 1 ingressou na empresa e foi muito bem recebido,

superando suas expectativas. O mesmo fator foi identificado no entrevistado 5. Ainda o entrevistado 1, que é o chefe do departamento e da equipe entrevistada, disse que se sentiu satisfeito quando foi convidado a subir na hierarquia da empresa, ocupando um cargo superior. Deve-se a isso o incidente “possibilidade de crescimento”. O entrevistado 1 também relatou o “aumento do salário”, que ocorreu quando houve um reajuste no pagamento dos funcionários com cargo superior, aumentando o salário dos chefes de equipe.

Já o entrevistado 2 relatou uma situação em que foi abordado por um rapaz fora da empresa que havia tomado conhecimento de seu trabalho envolvendo o *Braille*. Esse entrevistado comentou: “é importante ver que o nosso trabalho está sendo bem divulgado”. Outro incidente que ele apontou foi o “reconhecimento do trabalho”, interpretado por uma situação descrita em que o mesmo recebeu um elogio pela rapidez com que uma atividade foi cumprida.

O incidente descrito anteriormente foi identificado em diversas situações, como no caso do entrevistado 8, que disse que se sente satisfeito com as homenagens que todos recebem, como algumas solenidades. O mesmo incidente foi interpretado para os entrevistados 3, 9 e 10. Ainda o entrevistado 2 falou que se sente satisfeito, porque em seu trabalho ninguém interfere, tem total autonomia nas atividades que exerce. Esse fator – “ter autonomia” – foi interpretado também para os entrevistados 7 e 9.

O entrevistado 3 disse que se sente satisfeito com a forma que é tratado por todos; tanto os portadores da mesma deficiência, quanto os funcionários que não têm nenhuma limitação, não fazem distinção na forma de tratamento. E reforça: “Aqui todos são tratados iguais”. O entrevistado 3 relatou, assim como os entrevistados 6 e 9, que se sente satisfeito em ver que os outros funcionários que não são portadores de deficiência escutam as opiniões destes. Complementa ainda: “Aqui dentro a gente tem voz ativa nas decisões”. Desta situação foi extraído o fator “participação dos deficientes nas tomadas de decisões”.

O entrevistado 4 falou que antes de trabalhar sentia-se inútil, no entanto, depois de empregado, percebeu que tinha muito mais qualidades do que imaginava. A esse comentário deve-se o fator “autoconhecimento”. A mesma pessoa descreveu ainda uma situação em que havia boatos de que alguns seriam demitidos, mas, logo após

surgirem tais rumores, a superintendente geral deixou claro que nenhum deles seria afastado e que eles poderiam ficar tranquilos, pois possuíam “estabilidade na empresa”. Essa situação também foi descrita pelos entrevistados 7 e 10. O entrevistado 4 relatou também que se sentiu satisfeito quando viu que a portaria ficava muito próxima ao seu local de trabalho, não sendo necessário passar por escadas. Ainda afirmou, em tom descontraído: “não me dou bem com escadas”. O fator “fácil acesso” foi escolhido para essa situação, assim como pelo entrevistado 8.

Um dos fatores salientado pelo entrevistado 5 foi a “flexibilidade de horário”, já que o mesmo não tem a obrigatoriedade de chegar em um horário determinado, mas somente de cumprir as horas de trabalho, sem que seja necessário ser sempre na mesma hora do dia. O fator “integração dos funcionários” foi apontado pelos entrevistados 5 e 7, pois ambos descrevem uma situação semelhante – o fato de os funcionários não portadores de deficiências organizarem, 1 vez por mês, uma comemoração para os aniversariantes daquele mês. Tanto para os funcionários que têm deficiência quanto para os que não têm. Um deles comenta: “fico satisfeito e acho essa atitude importante, pois nos faz conhecer uns aos outros e nos relacionar melhor”.

O fator “bom relacionamento interpessoal” foi identificado por circunstâncias descritas pelos entrevistados 6 e 10. O entrevistado 6 disse que sentiu satisfação em uma situação em que estava desenvolvendo uma atividade na qual encontrava dificuldades e todos os colegas ajudaram e deram apoio. O mesmo relatou: “se não fosse pelos meus colegas aqui, eu acho que não tinha conseguido cumprir com a tarefa”. O funcionário citou ainda outra situação, interpretada como do fator “benefícios”. Ele disse que também se sentiu satisfeito quando tomou conhecimento de que, além do salário e do transporte, que todos já recebiam, também haviam adquirido direito a plano de saúde e tratamento odontológico. Situação descrita com semelhança pelo entrevistado 8.

Como se pode observar, todos os incidentes descritos no quadro 3 foram interpretados a partir de relatos mencionados pelos 10 entrevistados. O gráfico a seguir demonstra os 4 incidentes que foram mais descritos pela tabela 3.

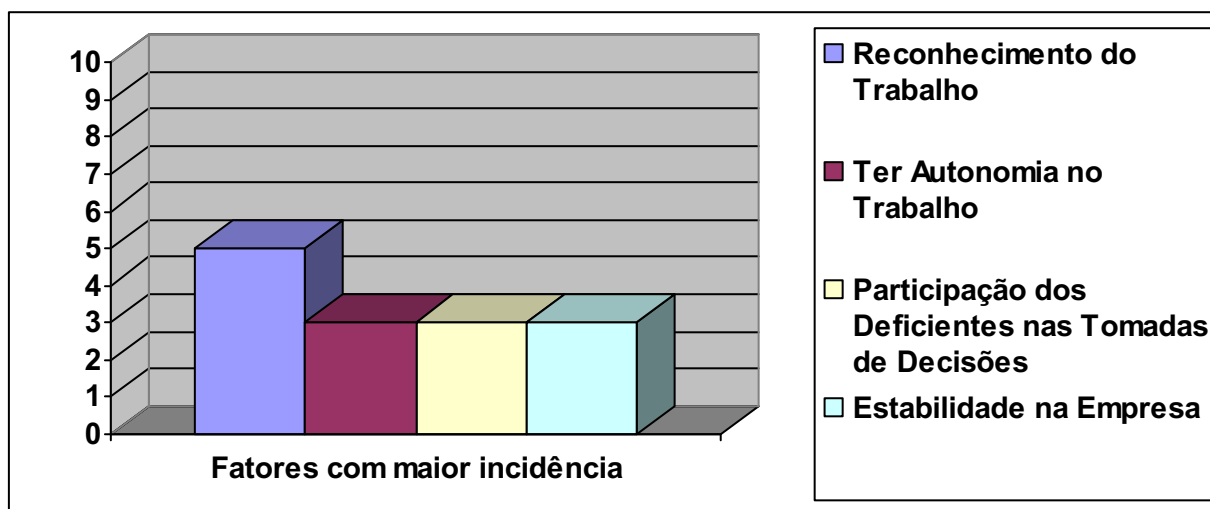


Gráfico 4 – Os 4 fatores de satisfação com maior incidência pelos entrevistados
 Fonte: Gráfico elaborado pelo aluno Bruno Guilherme Caldas

O eixo Y, ou a coluna vertical, demonstra a quantidade de entrevistados. O eixo X, ou a linha horizontal, demonstra os fatores de satisfação com maior incidência entre os entrevistados.

Pergunta 6 - Cite três situações na empresa em que você se sentiu insatisfeito?

Dos 10 deficientes entrevistados, somente 2 citaram situações em que ficaram insatisfeitos com algo na empresa, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

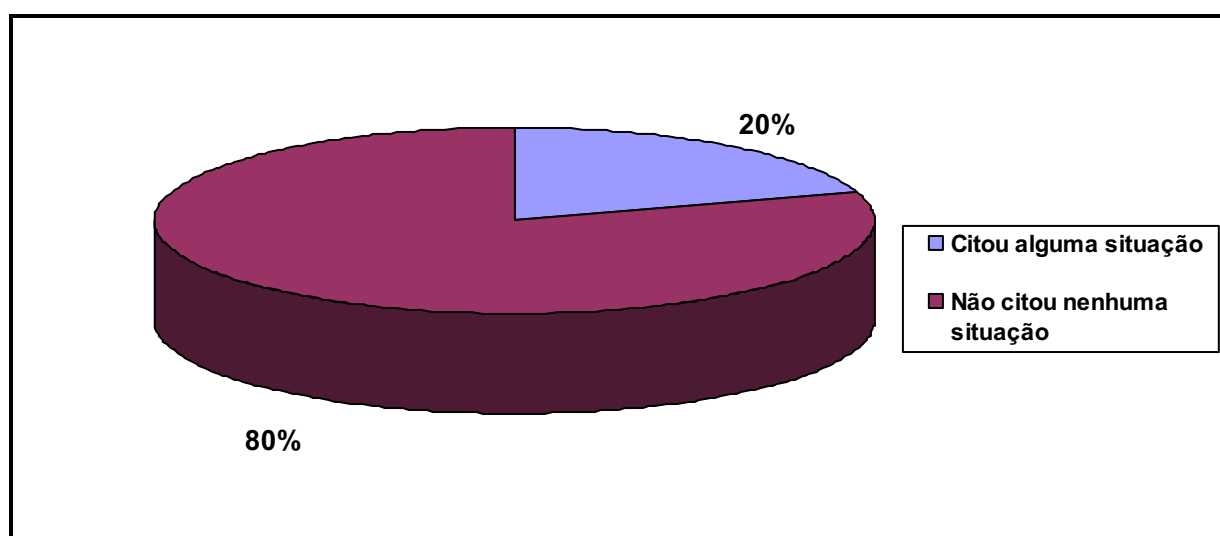


Gráfico 5 – Os entrevistados que citaram alguma situação de insatisfação.
 Fonte: gráfico elaborado pelo aluno Bruno Guilherme Caldas

O entrevistado 2 relatou que, em certa ocasião, necessitou deslocar-se para um outro departamento e não foi orientado corretamente, gerando uma situação desagradável, pois se viu perdido dentro da empresa. A desqualificação de alguns funcionários foi o motivo da insatisfação do funcionário. O mesmo entrevistado descreveu uma outra situação que lhe trouxe insatisfação: a demora na entrega de materiais de trabalho solicitados.

O entrevistado 4 declarou que já sofreu críticas de colegas no trabalho, e relata: “já fui criticado e alvo de brincadeiras algumas vezes aqui dentro, isso é porque sou mais lento que os outros nas atividades, não tenho a mesma rapidez, mas eu tento relevar as piadinhas”.

Como se pode observar no gráfico, 80% dos entrevistados não responderam a referida pergunta. O que foi relatado com maior frequência foram as frases: “não vejo motivo de sentir-me insatisfeito” ou “não me lembro de nenhuma situação de insatisfação aqui dentro da empresa”. Portanto os outros 20% dos entrevistados representam os que responderam à pergunta, como já mencionado acima.

2.4 Análise Crítica dos Resultados

Por meio das respostas das entrevistas aplicadas com os portadores de deficiência visual, foram comparados e confrontados os resultados obtidos com as teorias de satisfação escolhidas, caracterizando, dessa forma, a análise crítica dos resultados. As teorias utilizadas na presente monografia foram extraídas de pesquisas bibliográficas sobre o assunto em questão.

De acordo com o resultado da primeira pergunta dirigida à amostra selecionada, a condição “relacionar-se bem com os colegas de trabalho”, segundo a teoria de Maslow (*apud* LEITE, 2002), faz parte dos aspectos do relacionamento pessoal e da participação em grupos formais e informais, enquadrando-se dessa forma, na necessidade social ou de relacionamento. Em relação ao trabalho, a condição “bom salário” é considerada, na hierarquia das necessidades, um fator de segurança, mas interfere de forma direta e fornece condições para a satisfação das necessidades seguintes: a social, a de estima e a da realização pessoal. Segundo Chiavenato (2000), os fatores “condições de trabalho adequadas”, “ambiente acessível” e “bom salário”, além de fazerem parte da necessidade de segurança, descrita por Maslow, também são considerados fatores higiênicos conforme a teoria dos dois fatores de Herzberg. Já a condição de “sentir que está produzindo o esperado pela empresa” está relacionada com o reconhecimento, enquadrando-se na necessidade de estima, de acordo com Maslow e é considerada um fator motivacional seguindo a teoria de Herzberg.

Na segunda pergunta, a totalidade dos entrevistados ficou dividida entre 3 fatores que foram escolhidos para modificar algo na empresa. O fator “melhores condições do ambiente”, para Maslow, está relacionada com a necessidade de segurança, visto que a segurança é comprometida caso haja algum risco nas condições do ambiente de trabalho. Já os fatores “maior contratação de deficientes” e “melhor treinamento de funcionários” estão relacionados com as relações interpessoais e com a supervisão técnica, enquadrando-se na necessidade social da pirâmide de Maslow. Conforme já mencionado neste trabalho, os fatores higiênicos são aspectos relacionados à condição a que o trabalhador está sujeito enquanto exerce suas

atividades. Sendo assim, todos os fatores respondidos na referida pergunta são considerados fatores higiênicos, segundo Herzberg.

Os deficientes visuais entrevistados também citaram três situações em que se sentiram satisfeitos. Essas foram interpretadas para a criação de fatores relacionados com o assunto relatado.

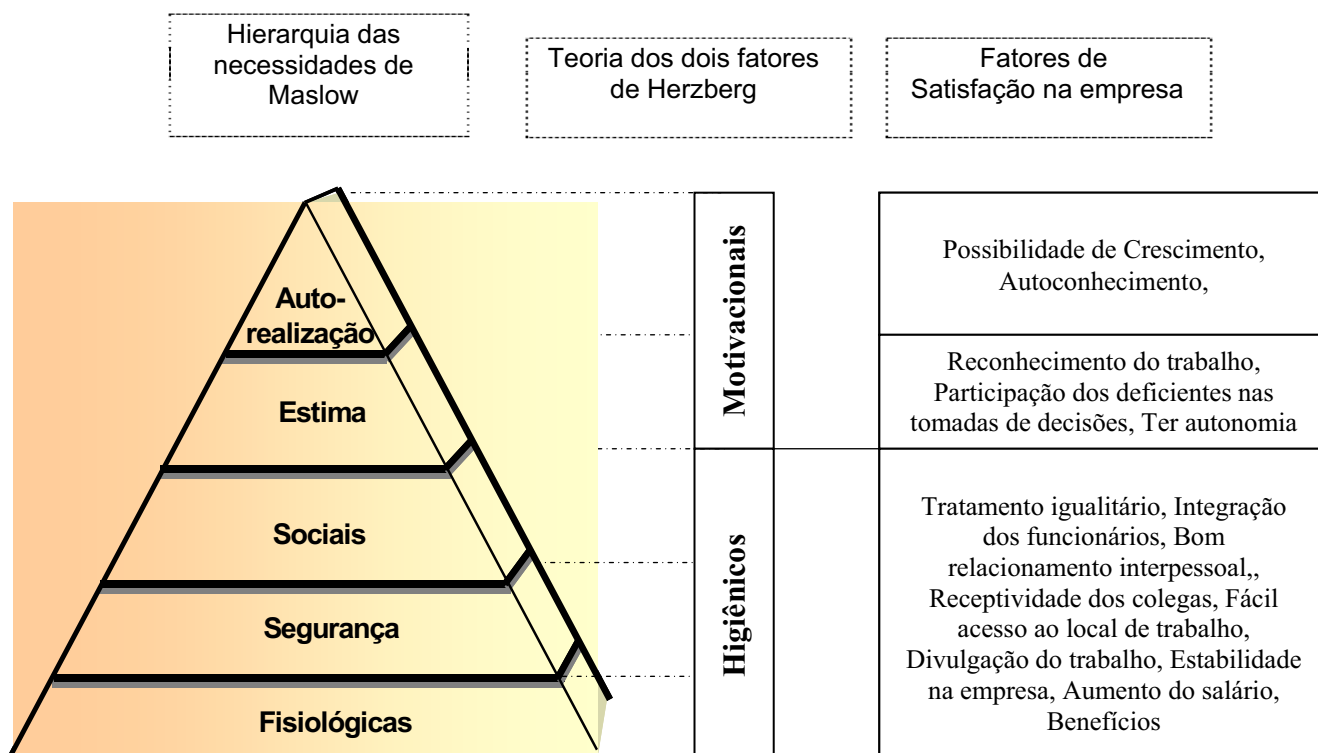


Figura 2 – Os fatores de satisfação na empresa em relação à Maslow e Herzberg.
 Fonte: Chiavenato (2000, p. 401), com adaptações do aluno Bruno Guilherme Caldas

Os fatores “possibilidade de crescimento” e “autoconhecimento” de acordo com Herzberg, são considerados motivacionais, ou seja, com sua presença as pessoas podem ficar satisfeitas. Como já citado, para Herzberg o termo motivação envolve sentimento de realização, de crescimento e de reconhecimento profissional manifestado por meio do exercício das tarefas e atividades que oferecem suficiente desafio e significado ao trabalhador (MAXIMIANO, 2000). Para Maslow, esses fatores se encontram na necessidade da realização pessoal ou auto-realização. Motivo esse relacionado com o progresso e crescimento profissional.

Já os fatores “reconhecimento do trabalho”, “participação dos deficientes nas tomadas de decisões” e “ter autonomia no trabalho” estão agrupados na necessidade de estima, pois se relacionam com os fatores de realização, conquista e reconhecimento, descritos por Maslow (CHIAVENATO, 2000). Em relação à teoria dos dois fatores de Herzberg, os fatores citados acima se enquadram no aspecto motivacional. Sendo assim, com a falta deles o indivíduo deixaria de sentir-se satisfeito, mas não necessariamente estaria insatisfeito, conforme Kwasnicka (2004).

Os fatores “tratamento igualitário”, “integração dos funcionários”, “bom relacionamento interpessoal” e “receptividade dos colegas”, tendo em vista a teoria de Maslow, enquadram-se na necessidade social, que é caracterizada pelas relações das pessoas umas com as outras, seja no vínculo familiar e afetivo, seja no ambiente de trabalho. Ainda em relação à teoria de Maslow, o fator “estabilidade na empresa” pode ser relacionado com a segurança do emprego, existindo uma similaridade nos significados das palavras estabilidade e segurança. O fator “fácil acesso ao local de trabalho” também se relaciona com a necessidade de segurança, visto que é conveniente e mais seguro para um deficiente visual ter um acesso facilitado, para evitar acidentes e situações desagradáveis. O fator “benefícios”, segundo Maslow (*apud* CHIAVENATO, 2002), pertence à necessidade de segurança, uma vez que fornece quesitos para uma melhoria na condição do empregado, fazendo com que melhore também a segurança em relação ao trabalho.

Existem também fatores que podem ser interpretados e alocados em mais de um patamar da hierarquia das necessidades, como o fator “Divulgação do trabalho”. A divulgação do trabalho traz o conhecimento e integra o trabalho exercido para mais pessoas, o que o enquadra como uma necessidade social, porém, se analisado no aspecto pessoal do portador de deficiência, a divulgação de seu trabalho é uma realização e traz um reconhecimento para si próprio, tornando-o passível de ser classificado, portanto, como uma necessidade de estima.

O fator “bom salário” também pode ser enquadrado em dois patamares diferentes na hierarquia das necessidades, que apesar de estarem próximos e mutuamente envolvidos, ainda são necessidades diferentes, de acordo com o pensamento de Maslow. Uma remuneração adequada pode ser considerada uma

necessidade básica, isto é, fisiológica, em relação ao ideal funcionamento de uma estrutura organizacional, mas também uma necessidade de segurança, compreendendo que a ausência do salário a estabilidade financeira pode ser comprometida, não condizendo à segurança necessária que o emprego deve proporcionar (CHIAVENATO, 2002).

Como pode-se perceber na figura 2, os fatores enquadrados nas necessidades sociais, de segurança e fisiológicas, relacionam-se com o fator higiênico de Herzberg. Portanto, os referidos fatores fornecem condições básicas e necessárias para que os deficientes possam exercer seus trabalhos. Os fatores de satisfação mencionados na pesquisa, não condizem totalmente com a teoria de Herzberg, pois a maioria dos fatores higiênicos são escolhidos, e estes, quando supridos, não trazem satisfação, somente não permitem ao indivíduo ficar insatisfeito. (KWASNICKA, 2004).

Em relação às condições de insatisfação que foram apresentadas, não se pode fazer um paralelo com a hierarquia das necessidades de Maslow, pois essa teoria foi desenvolvida com o intuito de mensurar a satisfação que o indivíduo pode ter, e não a insatisfação presente. Já em relação à teoria dos dois fatores de Frederick Herzberg, os fatores de insatisfação relatados, como a desqualificação de alguns funcionários, a demora na entrega de material e a crítica de alguns colegas de trabalho, fazem parte dos fatores higiênicos. Motivo esse descrito por Hampton (1973), que defende que os fatores insatisfatórios ou higiênicos, quando em perfeitas condições contribuem muito pouco para a satisfação profissional, porém, quando precários, ocasionam a insatisfação do indivíduo.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar os fatores de satisfação no trabalho para os deficientes físicos visuais, com base nas Teorias da Hierarquia das Necessidades de Maslow e dos Dois Fatores de Herzberg. Esse objetivo foi alcançado uma vez que a pesquisa e os dados levantados foram suficientes para analisar esses fatores com base nas teorias escolhidas.

A condição do deficiente, seja qual for a deficiência, deve ser tratada com extrema cautela, visto que são pessoas que tem direitos como outra qualquer, e portam alguma limitação, necessitando de um cuidado e de uma atenção especial. Muitos deficientes, como observado na aplicação da pesquisa, desenvolvem habilidades e aptidões muito apuradas quando comparados com uma pessoa considerada “normal”, justamente porque o deficiente se adapta à sua condição, buscando suprir de uma outra maneira algumas necessidades.

A partir das entrevistas realizadas e da análise de seus resultados, nota-se que os portadores de deficiência se preocupam principalmente com o reconhecimento de seus trabalhos. O fato de ter autonomia, de participar das tomadas de decisões e de ter uma certa estabilidade no trabalho também são fatores que tiveram maior incidência por parte dos entrevistados. Em relação à teoria dos dois fatores de Herzberg, verificou-se que a maioria das condições de satisfação relatadas não condiz com os fatores que trazem satisfação, isto é, motivacionais, e sim com os fatores higiênicos, que, quando ótimos, não deixam o indivíduo ficar insatisfeito. Também foram relacionadas e enquadradas as respostas proferidas pelos entrevistados nas devidas necessidades existentes na pirâmide da hierarquia das necessidades de Maslow, mostrando dessa forma que as teorias utilizadas foram de extrema importância.

Mesmo tendo o objetivo alcançado, algumas limitações foram verificadas. A quantidade de entrevistados foi um fator limitante no que diz respeito à coleta das informações baseadas apenas em uma parcela de deficientes visuais. Se a amostra fosse maior, poder-se-ia ter mais fatores coletados, fornecendo ferramentas adicionais para uma comparação mais abrangente.

Seria interessante que fosse dada continuidade a esta pesquisa em trabalhos futuros, para averiguar se os fatores de satisfação e insatisfação se modificam, surgem outros ou permanecem os mesmos. Seria interessante também se houvesse uma maior preocupação na inclusão e integração dos deficientes visuais, contratando-se e qualificando um maior número dessas pessoas.

A preocupação com a condição e com a satisfação dos menos favorecidos é uma questão atual e com alguns aspectos polêmicos, mas de uma importância evidente. Cabe às pessoas doar um pouco de seu tempo em prol de outras que necessitam de uma atenção especial.

REFERÊNCIAS

ALVES, Rubens Valtecídes. **Deficiente físico**: Novas dimensões da proteção ao trabalhador. São Paulo: Ltr, 1992.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional**: a dinâmica do sucesso das organizações. São Paulo: Pioneira Thomson, 2004.

_____. **Introdução à teoria geral da administração**. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COLOGNESE, S. A., MÉLO, J. L. B. de. **A Técnica de Entrevista na Pesquisa Social**. Pesquisa Social Empírica: Métodos e Técnicas. Cadernos de Sociologia, Porto Alegre: PPGS/UFRGS, 1998.

Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (Atualizada em abril 2008)

CRUZ, Carla e RIBEIRO, Uirá. **Metodologia Científica**: teoria e prática: Rio de Janeiro: Axcel Boos, 2004.

FLANAGAN, JC. **A técnica do incidente crítico**. Arq Bras Psicol Apl, 1973.

FUGITA, M. **A percepção do próprio nadar, de nadadores deficientes visuais e nadadores videntes**. Dissertação (Mestrado). Faculdade de Educação Física, Universidade Presbiteriana Mackenzie: São Paulo, 2002.

GLAZIER, Jack D. & POWELL, Ronald R. **Qualitative research in information management**. Englewood, CO: Libraries Unlimited, 1992.

HESKETH, José Luiz. **Fator Humano no trabalho**. Natal: Editora Universitária, 1985.

Hierarquia das Necessidades de Maslow, disponível em:

http://pt.wikipedia.org/wiki/Imagem:Hierarquia_das_necessidades_de_Maslow.svg,

acesso em: 17 outubro 2008.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), disponível em:

<http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/27062003censo.shtm>, acesso em: 13

outubro 2008.

KOCHE, J.C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e prática de pesquisa**. 14.ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

KWASNICKA, Eunice Laçava. **Introdução à Administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LAKATOS, M. & MARCONI, E. **Técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1982.

LEITE, Gilberto M. de França. **Fatores de satisfação e insatisfação no trabalho em diversas categorias de trabalhadores**. Uberlândia: UNIT-Centro Universitário do Triângulo, 2002.

MARANHÃO, Rosanne de Oliveira. **O portador de deficiência e o direito do trabalho**. São Paulo: LTr, 2005.

MARTINS, M. C. F. **Satisfação no trabalho: elaboração de instrumento e variáveis que afetam a satisfação** (Dissertação de Mestrado). Brasília: Universidade de Brasília. Instituto de Psicologia, 1984.

MASINI, E. F. S. – **O Perceber e o Relacionar-se com o Deficiente Visual**. Brasília: Corde, 1994.

MAXIMIANO, Antonio Cezar Amaru. **Introdução à Administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MELERO, Miguel Lopez. **Diversidade e Cultura**: uma escola sem exclusões. Universidade de Málaga. Espanha, 2002.

MELO, Sandro Nahmias. **O direito ao trabalho da pessoa portadora de deficiência**: o princípio constitucional da igualdade. São Paulo: LTr, 2004.

RIBAS, J. B. C. **O que são pessoas deficientes**. São Paulo: Brasiliense, 1994.

SILVA, R. O da. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira *Thompson Learning*, 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5ed. São Paulo: Atlas, 2004.