

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES
PÚBLICAS**

Rita de Cassia Sasso

**QUALIDADE DE VIDA, FATORES DE ACESSIBILIDADE E
INCLUSÃO: DESAFIOS DO EMPREGADO COM DEFICIÊNCIA EM
INSTITUIÇÃO FINANCEIRA**

Santa Maria, RS
2021

Rita de Cassia Sasso

**QUALIDADE DE VIDA, FATORES DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO:
DESAFIOS DO EMPREGADO COM DEFICIÊNCIA EM INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão das Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão das Organizações Públicas**.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Marcia Zampieri Grohmann

Santa Maria, RS
2021

Sasso, Rita de Cassia
Qualidade de vida, fatores de acessibilidade e
inclusão: Desafios do Empregado com Deficiência em
instituição financeira / Rita de Cassia Sasso.- 2021.
146 p.; 30 cm

Orientador: Márcia Zampieri Grohmann
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Naturais e Exatas, Programa de
Pós-Graduação em Administração Pública, RS, 2021

1. Qualidade de vida 2. Acessibilidade 3. Satisfação
no trabalho 4. Diversidade I. Grohmann, Márcia Zampieri
II. Título.

Sistema de geração automática de ficha catalográfica da UFSM. Dados fornecidos pelo autor(a). Sob supervisão da Direção da Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central. Bibliotecária responsável Paula Schoenfeldt Patta CRB 10/1728.

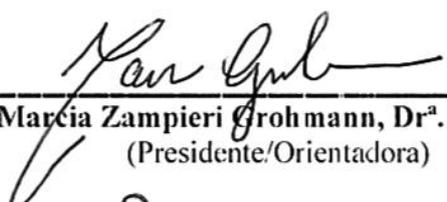
Declaro, RITA DE CASSIA SASSO, para os devidos fins e sob as penas da lei, que a pesquisa constante neste trabalho de conclusão de curso (Dissertação) foi por mim elaborada e que as informações necessárias objeto de consulta em literatura e outras fontes estão devidamente referenciadas. Declaro, ainda, que este trabalho ou parte dele não foi apresentado anteriormente para obtenção de qualquer outro grau acadêmico, estando ciente de que a inveracidade da presente declaração poderá resultar na anulação da titulação pela Universidade, entre outras consequências legais.

Rita de Cassia Sasso

**QUALIDADE DE VIDA, FATORES DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO:
DESAFIOS DO EMPREGADO COM DEFICIÊNCIA EM INSTITUIÇÃO
FINANCEIRA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão das Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Gestão das Organizações Públicas**.

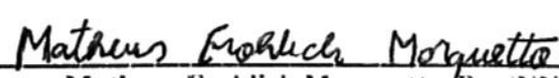
Aprovada em 31 de agosto de 2021:



Marcia Zampieri Grohmann, Dr^a. (UFSM)
(Presidente/Orientadora)



Luciana Flores Battistella, Dr^a. (UFSM)
(Por parecer)



Matheus Frohlich Marquetto, Dr. (UNIFACVEST)
(Por parecer)

Santa Maria, RS
2021

AGRADECIMENTOS

Neste momento muitas memórias vieram a mente e por muitas vezes me vi emocionada, são tantas pessoas a agradecer, não poderei citar todas que foram importantes para a minha trajetória, porém não posso deixar de mencionar em primeiro lugar as figuras dos professores que passaram por mim e que deixaram suas marcas: para representá-los cito a Lucia, minha irmã, que foi a minha primeira professora e que me alfabetizou. Foi ela quem me ajudou a dar os primeiros passos, até literalmente, pois algumas vezes esteve também na figura de mãe, em momentos de alegria e dor. Em seguida faço questão de lembrar da professora de Ana Lucia, do Colégio Cassimiro de Abreu. Com ela aprendi a importância de se levar a sério o processo de aprendizagem e que a oportunidade de aprender coisas novas abrem horizontes que jamais poderíamos prever se estivéssemos imersos em nossos mundinhos de acomodações, típicos dos adolescentes de ensino médio, época em que nos conhecemos. Viver requer ousadia, interesse pelas coisas, envolvimento com causas da comunidade. Não viemos para essa vida a passeio, viemos para incomodar, para mexer com as velhas estruturas, para aprender, para ensinar, para deixarmos nossa marca, e Ana Lucia marcou e marca a vida das pessoas.

Estendo meus agradecimentos à Universidade Federal de Santa Maria pela oportunidade e rogo que as pessoas compreendam, o mais rápido possível, a importância dessa instituição para o Sul do país, para o Brasil e para o mundo e que em breve possamos viver em uma sociedade em que o conhecimento, a pesquisa e a inovação, sejam motivos de orgulho e não mais alvo de ataques e discursos de ódio. Que em breve consigamos ultrapassar esses tempos de obscurantismos. Grata ao PPGOP, a minha orientadora Márcia, professores e colegas do curso de mestrado, pela honra em compartilhar conhecimento, angústias, pânico e alegria. Ultrapassar uma pandemia mundial, a Covid-19, não está sendo fácil, mas a parceria que se estabeleceu entre todos foi alento nesses tempos sombrios.

Por fim agradeço a minha família, que me dá suporte, em especial ao meu pai, que no meio desse processo do mestrado desencarnou, em outubro de 2020 e seguiu o seu caminho de luz, mas sei que se estivesse aqui estaria orgulhoso de mim por essa conquista. Minha mãe, meus irmãos. Agradeço as minhas origens, as minhas raízes, foi daí que construí o meu caráter e os meus valores, por essas pessoas todas é que busco a excelência em tudo que faço e procuro ser uma pessoa melhor a cada dia.

“Eu sei que você e eu nunca fomos iguais / E eu costumava olhar para as estrelas à noite.

*E queria saber de qual delas eu vim...
Porque eu pareço ser parte de outro mundo / E eu nunca saberei do que ele é feito.*

*A não ser que você me construa uma ponte, construa-me uma ponte, construa-me uma ponte
de amor.*

*Eu espero pelo dia no qual você sorrirá para mim / Apenas porque perceberá que existe uma
pessoa decente e inteligente enterrada profundamente em meus olhos caleidoscópios.*

Pois eu tenho visto como as pessoas me olham / Embora eu nada tenha feito de errado.

Construa-me uma ponte e, por favor, não demore muito.

*Vivendo na beira do medo;
Vozes ecoam como trovão em meus ouvidos / Vendo como eu me escondo todo dia / Estou
apenas esperando que o medo vá embora.*

*Eu quero muito ser uma parte do seu mundo / Eu quero muito ser bem-sucedido / E tudo o
que preciso é ter uma ponte / Uma ponte construída de mim até você.*

E eu estarei junto a você para sempre.

*Nada poderá nos separar se você me construir uma ponte, uma pequena, minúscula ponte de
minha alma, para o fundo do seu coração.”*

Thomas A. McKean

*(Poeta americano autista, que recebeu o Prêmio Nacional da "Autism Society of America" por excelência
literária)*

RESUMO

QUALIDADE DE VIDA, FATORES DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO: DESAFIOS DO EMPREGADO COM DEFICIÊNCIA EM INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

AUTORA: Rita de Cassia Sasso
ORIENTADORA: Marcia Zampieri Grohmann

A pesquisa propõe uma reflexão sobre os processos de inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência (PcDs) em uma grande instituição financeira, que impactam nos níveis de qualidade de vida e satisfação no trabalho bancário. A metodologia aplicada para a realização do estudo foi de abordagem quantitativa descritiva, utilizando o Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), com respostas que poderiam variar de 1 a 6. As respostas 1, 2 e 3 foram consideradas como indicadores de avaliação “bastante negativo” (no caso de 1 e 2) e “pouco negativo” (no caso de 3). Já o valor quantitativo de 4 foi considerado “pouco positivo”, e os de 5 e 6 representavam “bastante positivo”. Também foi empregada a Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência (ESA), com respostas que poderiam variar entre 1 e 5, sendo 1 a nota mais baixa possível e 5 a maior nota possível. Ao todo, 304 trabalhadores do setor bancário do Sul do Brasil com alguma deficiência responderam à pesquisa. Nas análises das médias do QVT, os resultados mostraram uma variação entre 4,40, que se refere às oportunidades de crescimento profissional, e 5, associada à relevância do trabalho desempenhado, mostrando que as PcDs estão satisfeitas ou muito satisfeitas com a qualidade de vida no trabalho. Já os resultados da ESA demonstraram médias que ficaram entre 3,48, referente a atitudes diante dos obstáculos, e 4,48, a qual diz respeito à acessibilidade psicoafetiva. Foram elaborados testes de correlações entre as dimensões e cálculos fatoriais, os quais indicaram haver relações significativas entre as dimensões dos dois instrumentos e relação entre as dimensões de cada instrumento, apresentando uma consistência entre os dados coletados. Esta pesquisa possibilitou visão extensiva sobre o cotidiano laboral das PcDs do setor bancário que estão atuando em uma grande instituição. Indica-se que trabalhos futuros ampliem seu escopo para as demais regiões do Brasil, bem como façam comparativos com atividades similares entre pessoas sem deficiência e atuantes em outras instituições, sejam públicas, sejam privadas. Este estudo também permitiu a ampliação do conhecimento das diversas dimensões dos modelos aplicados, que influenciam nos níveis de qualidade de vida e satisfação no trabalho bancário. Ademais, futuramente esta dissertação será base para o desenvolvimento de investigações mais abrangentes a nível nacional na instituição pesquisada, além de oportunizar maior compreensão por parte dos que não possuem deficiência, em busca de respeito à diversidade e de cidadania.

Palavras-chave: Acessibilidade. Inclusão. Qualidade de vida. Satisfação. Diversidade.

ABSTRACT

QUALITY OF LIFE, ACCESSIBILITY, AND INCLUSION: CHALLENGES OF THE EMPLOYEE WITH DISABILITIES IN A FINANCIAL INSTITUTION

AUTHOR: Rita de Cassia Sasso
ADVISOR: Marcia Zampieri Grohmann

This study proposes a reflection upon the processes of inclusion and accessibility of People with Disabilities in a large financial institution that have an impact in the quality of life levels and banking work satisfaction. This research followed a quantitative descriptive paradigm, employing the Life Quality at Work Questionnaire (QVT) whose answers vary from 1 to 6. Answers varying from 1, 2, or 3 were considered as indicators of a “very negative” evaluation (1 and 2), and “a bit negative” (3). The quantitative value 4 was considered “not very positive”, and values 5 and 6 represented “very positive”. In addition, the Satisfaction and Attitudes of People with Disabilities Scale (ESA) was applied, with answers that could vary from 1 to 5, being 1 the lowest grade possible and 5 the highest grade possible. A total of 304 employees from the banking sector from South of Brazil with some level of disability participated in this study and answered both questionnaires. The analysis of the means provided by the QVT questionnaire showed a variation of 4,40, which refers to the professional growth opportunities, and 5, which is related to the relevance of the work performed, showing that People with Disabilities (PcDs) are satisfied or very satisfied with their quality of life at work. As for the results from the ESA questionnaire the means varied between 3,48, which indicates the attitudes when facing obstacles, and 4,48, which has to do with psycho-affective accessibility. Correlation tests between the dimensions and factorial calculations were carried out and indicated that there are significant relations between the dimensions of the two data collection instruments and between the dimensions within each instrument, showing great consistency among the data collected. This study provided an extensive view of the working routine of People with Disabilities (PcDs) of one of the greatest institutions from the banking sector. Further studies on the topic are necessary with the intention of broadening the research to other areas of the country as well as comparative studies of similar working activities among people with and without disabilities, including other banking institutions both private and public. In addition, this study provided the possibility of expanding the knowledge of the numerous dimensions in the applied models that influence the quality-of-life level and banking work satisfaction. Furthermore, this study may serve as the foundation for the development of other studies within the same banking institution in a national level, besides providing the possibility of increasing the understanding from those who do not have any disability and seek for diversity respect and citizenship.

Keywords: Accessibility. Inclusion. Quality of life. Satisfaction. Diversity.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Termos, significados e valor da pessoa em cada época.....	35
Quadro 2 – Matrizes de interpretação das deficiências	38
Quadro 3 – Principais leis/decretos para empregabilidade das PcDs	44
Quadro 4 – Dimensões da acessibilidade	47
Quadro 5 – Fatores e características do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	58
Quadro 6 – Apresentação do questionário por dimensões — QVT	59
Quadro 7 – Fatores e características da Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência (ESA).....	62
Quadro 8 – Apresentação do questionário por dimensões — ESA.....	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Tipos de deficiência	68
Figura 2 – Grau de escolaridade	69
Figura 3 – Tempo de empresa	70
Figura 4 – Tipos de função	72
Figura 5 – Áreas em que atuam (subsistemas)	73
Figura 6 – Gênero	73
Figura 7 – Conhecimento da legislação sobre acessibilidade.....	79
Figura 8 – Uso de tecnologias assistivas	79

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Número de funcionários em relação ao percentual de PcD a ser contratado.....	71
Tabela 2 – Grau de escolaridade relacionado à função exercida.....	75
Tabela 3 – Grau de escolaridade relacionado ao tipo de deficiência.....	76
Tabela 4 – Tempo de empresa relacionado à função exercida	77
Tabela 5 – Tipos de deficiência relacionados às áreas em que atuam.....	77
Tabela 6 – Tipos de deficiência relacionados ao tempo de empresa.....	78
Tabela 7 – Análise da dimensão Condições de Trabalho (QVT1)	81
Tabela 8 – Análise da dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2).....	82
Tabela 9 – Análise da dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)	83
Tabela 10 – Análise da dimensão Integração Social na Organização (QVT4)	84
Tabela 11 – Análise da dimensão Direitos na Instituição (QVT5)	85
Tabela 12 – Análise da dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6).....	85
Tabela 13 – Análise da dimensão Relevância do Trabalho (QVT7).....	86
Tabela 14 – Análise da dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1)	88
Tabela 15 – Análise da dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2).....	89
Tabela 16 – Análise da dimensão Acessibilidade Psicoafetivo (ESA3)	90
Tabela 17 – Análise da dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4).....	91
Tabela 18 – Média das dimensões	93
Tabela 19 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Condições de Trabalho (QVT1)	95
Tabela 20 – Análise fatorial da dimensão Condições de Trabalho (QVT1)	95
Tabela 21 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)	96
Tabela 22 – Análise fatorial da dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)	96
Tabela 23 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)	98
Tabela 24 – Análise fatorial da dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)	98
Tabela 25 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Integração Social na Organização (QVT4)	99
Tabela 26 – Análise fatorial da dimensão Integração Social na Organização (QVT4).....	99
Tabela 27 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Direitos na Instituição (QVT5)	100
Tabela 28 – Análise fatorial da dimensão Direitos na Instituição (QVT5).....	101
Tabela 29 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6).....	102
Tabela 30 – Análise fatorial da dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)	102
Tabela 31 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Relevância do Trabalho (QVT7)	103
Tabela 32 – Análise fatorial da dimensão Relevância do Trabalho (QVT7)	103
Tabela 33 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1)	104
Tabela 34 – Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1).....	105
Tabela 35 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2).....	106
Tabela 36 – Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2).....	106

Tabela 37 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3)	107
Tabela 38 – Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3).....	107
Tabela 39 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4).....	108
Tabela 40 – Análise fatorial da dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4).....	109
Tabela 41 – Teste de Correlação de Pearson	110

LISTA DE ABREVIATURAS

AACD	Associação de Assistência à Criança Defeituosa
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Apae	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
ESA	Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência
ESA1	Dimensão Acessibilidade Estrutural da ESA
ESA2	Dimensão Acessibilidade Operacional da ESA
ESA3	Dimensão Acessibilidade Psicoafetiva da ESA
ESA4	Dimensão Atitude Diante dos Obstáculos da ESA
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
KMO	<i>Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy</i>
LER	Lesão por esforço repetitivo
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
NBR	Norma Brasileira
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
PcD	Pessoa com deficiência
QVT	Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho
QVT1	Dimensão Condições de Trabalho do QVT
QVT2	Dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades do QVT
QVT3	Dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional do QVT
QVT4	Dimensão Integração Social na Organização do QVT
QVT5	Dimensão Direitos na Instituição do QVT
QVT6	Dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida do QVT
QVT7	Dimensão Relevância do Trabalho do QVT
SciELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
Sig	Valor de significância para o Teste de Esfericidade de Bartlett
SPELL	<i>Scientific Periodicals Electronic Library</i>
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
WG	<i>Washington Group on Disability Statistics</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	23
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA	26
1.2	OBJETIVO GERAL	29
1.3	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	29
1.4	JUSTIFICATIVA	29
1.5	ESTRUTURA DO TRABALHO	32
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	35
2.1	PESSOA COM DEFICIÊNCIA	35
2.2	LEGISLAÇÃO QUE AMPARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	41
2.3	GESTÃO DA DIVERSIDADE	45
2.4	ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO	47
2.5	QUALIDADE DE VIDA EM AMBIENTES LABORAIS	50
2.6	SATISFAÇÃO E ATITUDE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO TRABALHO	52
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	55
3.1	CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA	55
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	55
3.3	PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS	56
3.3.1	Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	58
3.3.2	Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência (ESA)	61
3.4	PROCEDIMENTOS DE ANÁLISES DOS DADOS	64
3.5	RISCOS E BENEFÍCIOS	64
3.6	ASPECTOS ÉTICOS	65
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	67
4.1	CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA	67
4.1.1	Tipos de deficiência	68
4.1.2	Grau de escolaridade	69
4.1.3	Tempo de empresa	70
4.1.4	Tipos de função	71
4.1.5	Áreas em que atuam (subsistemas)	72
4.1.6	Gênero	73
4.1.6.1	<i>Entrevistados do gênero masculino</i>	74
4.1.6.2	<i>Entrevistados do gênero feminino</i>	74
4.1.7	Dados do perfil dos entrevistados	75
4.1.7.1	<i>Grau de escolaridade e função exercida</i>	75
4.1.7.2	<i>Grau de escolaridade e tipo de deficiência</i>	76
4.1.7.3	<i>Tipo de função e tempo de empresa</i>	76
4.1.7.4	<i>Tipos de deficiência e áreas que atuam</i>	77
4.1.7.5	<i>Tipos de deficiência e tempo de empresa</i>	78
4.1.8	Conhecimento da legislação sobre acessibilidade	78
4.1.9	Uso de tecnologias assistivas	79
4.2	RESULTADOS DAS ANÁLISES DA QUALIDADE DE VIDA E DA SATISFAÇÃO E ATITUDE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO TRABALHO BANCÁRIO	80
4.2.1	Análise da qualidade de vida em suas dimensões	80
4.2.1.1	<i>Média da dimensão Condições de Trabalho (QVT1)</i>	81
4.2.1.2	<i>Média da dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)</i>	82
4.2.1.3	<i>Média da dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)</i>	83

4.2.1.4	<i>Média da dimensão Integração Social na Organização (QVT4)</i>	84
4.2.1.5	<i>Média da dimensão Direitos na Instituição (QVT5)</i>	84
4.2.1.6	<i>Média da dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)</i>	85
4.2.1.7	<i>Média da dimensão Relevância do Trabalho (QVT7)</i>	86
4.2.2	Análise da satisfação e da atitude das pessoas com deficiência no trabalho bancário	87
4.2.2.1	<i>Média da dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1)</i>	88
4.2.2.2	<i>Média da dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2)</i>	89
4.2.2.3	<i>Média da dimensão Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3)</i>	90
4.2.2.4	<i>Média da dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)</i>	91
4.2.3	Médias das dimensões do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho e da Escala de Satisfação e Atitude das Pessoas com Deficiência	92
4.3	ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA	93
4.3.1	Análise fatorial por dimensões do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho	94
4.3.1.1	<i>Análise fatorial da dimensão Condições de Trabalho (QVT1)</i>	94
4.3.1.2	<i>Análise fatorial da dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)</i>	96
4.3.1.3	<i>Análise fatorial da dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)</i>	97
4.3.1.4	<i>Análise fatorial da dimensão Integração Social na Organização (QVT4)</i>	99
4.3.1.5	<i>Análise fatorial da dimensão Direitos na Instituição (QVT5)</i>	100
4.3.1.6	<i>Análise fatorial da dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)</i>	101
4.3.1.7	<i>Análise fatorial da dimensão Relevância do Trabalho (QVT7)</i>	102
4.3.2	Análise fatorial por dimensão da Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência	104
4.3.2.1	<i>Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1)</i>	104
4.3.2.2	<i>Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2)</i>	105
4.3.2.3	<i>Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3)</i>	107
4.3.2.4	<i>Análise fatorial da dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)</i>	108
4.4	CORRELAÇÕES ENTRE AS DIMENSÕES DO QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA E DA ESCALA DE SATISFAÇÃO E ATITUDES DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO TRABALHO BANCÁRIO	110
4.4.1	Variáveis com correlação fraca	111
4.4.2	Variáveis com correlação moderada	111
4.4.3	Variáveis com correlação forte	112
4.4.4	Implicações teóricas	112
4.4.4.1	<i>Qualidade de vida no trabalho</i>	113
4.4.4.2	<i>Satisfação e atitude das pessoas com deficiência no trabalho bancário</i>	114
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
	REFERÊNCIAS	121
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	133
	APÊNDICE B – ESCALA DE SATISFAÇÃO E ATITUDES DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (ESA)	137
	APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO	141
	APÊNDICE D – PRODUTO	143

1 INTRODUÇÃO

Em uma sociedade moderna, muitos são os desafios para o ser humano: as constantes transformações, a velocidade da informação, o acesso ao trabalho digno e a vida complexa, não só em grandes centros urbanos, mas também em cidades menores. Problemas de mobilidade afetam toda a população, e, para pessoas com deficiência (PcDs), essas questões são ainda mais desafiadoras, devido às diversas limitações com que essas pessoas precisam lidar e conviver. A inclusão e a acessibilidade das PcDs no mercado de trabalho, na educação, no lazer e na cultura são assuntos de debate no Brasil e no mundo com objetivo de promover os direitos desses indivíduos, já que, por muito tempo, eles foram marginalizados e considerados incapazes.

Nos tempos atuais, as PcDs estão conquistando espaços que, em outros momentos, jamais ocupariam. Na Grécia Antiga, o corpo belo era cultuado como presente dos deuses, e o contrário era tido como ruim (LOPES, 2009). Segundo Lopes (2009), naquela época, leis foram criadas para legitimar a exclusão e a segregação das PcDs; os pais chegavam a ter permissão legal para descartar as crianças consideradas “imperfeitas”. Assim, PcDs eram rejeitadas desde o nascimento e, se sobrevivessem, viviam recolhidas em casa, como se tivessem uma doença contagiosa. Além disso, influentes filósofos da época, como Aristóteles, defendiam a eliminação de crianças “defeituosas” como defesa de um mundo ideal. Ações de exclusão da PcD tinham o objetivo de propiciar a manutenção da sociedade.

No fim do século XIX, vários cientistas, escritores e políticos iniciaram interpretações da teoria de Darwin sobre a evolução das espécies, buscando validar concepções eugênicas e defendendo a existência de “raças puras”. Esse pensamento ganhou força no início do século XX nas civilizações ocidentais e culminou com o horror do nazismo. Segundo Pedrosa (2016), os eugenistas defendiam que o controle social poderia melhorar as qualidades raciais de determinada sociedade, o que atribuía às PcDs o estigma da improdutividade e provocava razões de desgosto direcionadas a elas. Essas ideias e práticas eugênicas levaram grande número de PcDs para o extermínio na Alemanha nazista.

Por outro lado, por conta da Segunda Guerra Mundial, enquanto grande contingente de pessoas foi à luta, mulheres e PcDs foram absorvidas pela indústria, o que fez a sociedade refletir sobre as capacidades das PcDs. Aliados a isso, outros fatores que contribuíram para impulsionar a inclusão dessas pessoas foram a reabilitação de soldados que voltavam da guerra com alguma mutilação e a sua reinserção no trabalho e na atividade econômica, desmistificando consideravelmente a imagem de incapacidade que incidia sobre as PcDs (LOPES, 2009).

De acordo com Lopes (2009), o fim da Segunda Guerra Mundial constituiu o ponto de inflexão e mudança histórica no mundo, e foi nesse período que as questões referentes aos direitos do homem passaram da esfera local para a esfera global, envolvendo todos os povos. Corroborando as afirmações da autora, Almeida, Coimbra e Carvalho-Freitas (2007) citam que a inserção da PcD no mercado formal de trabalho configurou-se de forma recente, pois o direito das PcDs ao trabalho foi legalizado somente após a Segunda Guerra Mundial, devido aos ex-combatentes que voltavam mutilados. Araújo e Schmidt (2006) pontuam também que a inclusão é um processo no qual a sociedade adapta-se para permitir a participação das pessoas em todos os seus setores, inclusive as PcDs.

Nos estudos de Ferreira e Rais (2016), de Braga (2018) e de Abreu, Vilardo e Ferreira (2019), percebe-se que as PcDs não estão sendo devidamente tratadas como talentos em potencial, que podem trazer resultados para as organizações, e sim o contrário: muitas vezes, as organizações consideram as PcDs motivos para maus resultados operacionais. Ferreira e Rais (2016) e Braga (2018) buscaram evidenciar essa realidade, porém, em nenhum dos estudos, verificou-se empiricamente qualquer comprovação a respeito de tais hipóteses.

Ferreira e Rais (2016) relataram dificuldade para obter informações acerca das PcDs nas organizações, observação ratificada por Lima et al. (2019), os quais ressaltam que o contexto brasileiro tem uma limitação de estudos que analisam a inserção das PcDs nas empresas, a maioria sendo estudos de caso. Ferreira e Rais (2016) explicam a necessidade de melhores evidências para a formação de uma base sólida de dados, de modo a viabilizar estudos que sustentem políticas públicas e ações afirmativas privadas. Além disso, há a indicação de um mapeamento de dados completos sobre PcDs (função exercida, tipo de deficiência, grau de deficiência, entre outras características), para existirem trabalhos relevantes no âmbito nacional.

De acordo com Carvalho-Freitas e Marques (2007), embora o Estado tenha reconhecido os direitos das PcDs, a legitimação desse direito por parte da sociedade vai demandar uma ressignificação de diversas concepções, presentes na atualidade, do que é possuir deficiência. Tal afirmativa relaciona-se com a declaração de Ferreira e Rais (2016, p. 120), para quem a compreensão das organizações sobre as PcDs é de que “os deficientes são tratados como se todos tivessem as mesmas necessidades, algo que está longe da realidade dada a multiplicidade de tipos de deficiência”.

Com relação ao conflito na contratação das PcDs nas organizações, Lima et al. (2019) afirmam que isso ocorre em função da gestão inadequada de PcDs, da falta de indicadores sobre PcDs e da falta de visão estratégica. Aydos (2016) retrata especificamente a trajetória de uma PcD (no caso, autista) que, ao ingressar em uma organização, ascendeu profissionalmente com

desempenho elevado, o que se refletiu diretamente na satisfação e na qualidade de vida dessa pessoa. No estudo de Santos et al. (2017), foi observado que as equipes que contavam com a presença de PcDs mantinham melhor relacionamento, gerando qualidade de vida e satisfação. De modo geral, os estudos indicam que, quando se trata de PcDs, ainda existem barreiras de preconceito as quais necessitam ser derrubadas para que os processos organizacionais que envolvem essas pessoas fiquem mais claros e, assim, sejam organizados de maneira a trazer resultados satisfatórios para as organizações e a causar impacto positivo na sociedade através da gestão de integração das PcDs.

A atividade no setor bancário tem passado por grandes mudanças e reestruturações ao longo do tempo. Nesse contexto, Gomes, Estivale e Ramadam (2020) destacam a necessidade de se compreender a relevância desse setor para a sociedade e seu impacto sobre o crescimento e o desenvolvimento econômico mundial, sem deixar de considerar as incertezas e inseguranças vivenciadas pelos trabalhadores nessas atividades. Os autores ressaltam ainda que as principais mudanças no contexto brasileiro ocorreram a partir da década de 1990, quando o Brasil passou a adotar a abertura comercial e financeira devido a tendências no contexto mundial de liberalização nos diversos mercados.

Acontecem constantes mudanças no país e no mundo, e elas influenciam a vida diária das pessoas, seu cotidiano, suas relações familiares e seu trabalho, sem falar na velocidade da informação em um mundo cada vez mais tecnológico, que tem facilitado as atividades laborais de toda a humanidade. Por outro lado, tais transformações fazem com que as pessoas precisem adaptar-se a muitas variáveis, como a incerteza, a complexidade, a ambiguidade e a volatilidade. Nesse contexto, trabalhadores bancários estão com uma carga cada vez maior de trabalho, com metas cada vez mais desafiadoras. Para Marques e Giongo (2016, p. 231).

[...] elementos como o ritmo de trabalho, as pressões pelas metas estabelecidas e os estressores provenientes da natureza da atividade neste segmento são intensificados pela precarização conjuntural das relações e da organização do trabalho, levando ao adoecimento físico e mental e, em alguns casos, ao suicídio.

Essa afirmação destaca, assim, a importância do desenvolvimento de programas e de políticas públicas com foco na saúde mental dos trabalhadores do setor bancário.

Com relação às diferentes deficiências, Coutinho, Rodrigues e Passerino (2017) pontuam que as políticas públicas que emergiram no Brasil a partir dos anos 1990 visavam atender às exigências de atenção à diversidade e aos direitos das PcDs, bem como destacam que as ações afirmativas possuem relevante papel social, com repercussões socioeconômicas

importantes. Ao mesmo tempo que as tecnologias assistivas vieram para auxiliar as PcDs no desenvolvimento de sua autonomia e independência, Faria, Casotti e Carvalho (2015, p.194) trazem ao debate um questionamento com relação às barreiras arquitetônicas e atitudinais em que essa parcela da sociedade está inserida e aos estigmas que caem sobre elas: “de que adianta para um consumidor com deficiência ter acesso a produtos assistivos de alta tecnologia, se a mobilidade urbana não permite o seu uso, numa sociedade que estigmatiza como incapaz o usuário?” Além disso, Faria, Casotti e Carvalho (2015) observam, em seus achados, que há indícios de que a evolução tecnológica dos produtos assistivos pode não ser suficiente para superar os lentos avanços na mobilidade urbana, muitos dos quais poderiam ser melhor caracterizados como retrocessos, se apreciados em conjunto com os mecanismos de exclusão social estruturados em barreiras atitudinais.

Vale ressaltar a relevância de entender o papel das pessoas no ambiente de trabalho, buscando ferramentas para alcançar maior qualidade de vida e equilíbrio entre a necessidade do trabalho e a satisfação do trabalhador. Este estudo busca compreender melhor, especificamente, as dinâmicas das atividades laborais nas vidas das PcDs que atuam no setor bancário e como as questões de acessibilidade e inclusão influenciam nas percepções de satisfação e qualidade de vida dessas pessoas.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

PcDs com limitações, porém com capacidade de exercer atividades laborais, podem contribuir para a sociedade, desde que sejam dadas as oportunidades. Ações afirmativas para inclusão das PcDs, políticas de cotas, protagonismo no trabalho formal, diversidade e inclusão são temas relevantes para serem desenvolvidos em estudos no campo da gestão de pessoas nos serviços público e privado. Tais estudos podem colaborar para a construção do conhecimento e a ampliação do debate em torno do qual se procura dar voz às PcDs e para a compreensão de como as dinâmicas do trabalho funcionam para esses trabalhadores, e são necessárias mais pesquisas objetivando entender as percepções das PcDs.

É importante investigar o tema não só nos campos educacionais e da psicologia, mas também no campo da administração e desenvolver programas principalmente para a área de recursos humanos, no sentido de melhorar o bem viver desses indivíduos e as suas performances nas organizações onde estão inseridos, respeitando o lugar de fala desses atores. Também é relevante buscar a quebra das diversas barreiras enfrentadas diariamente por essa população,

como as arquitetônicas, as urbanísticas, as comunicacionais, as metodológicas e, talvez as mais desafiantes, as atitudinais.

Na Constituição Federal de 1988, o art. 5º afirma que “[t]odos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade”. Porém, para que isso seja efetivo e para que a igualdade de direitos seja garantida para as PcDs, uma série de leis foram estabelecidas com vistas não só à inserção dessas pessoas no mercado de trabalho como também à permanência delas nesse mercado com qualidade de vida. Com a sanção da Lei nº 8.213/1991, a qual define que empresas com mais de 100 empregados devem reservar de 2% a 5% de vagas para PcDs, ampliou-se o acesso ao trabalho formal. Já para o serviço público federal, o percentual de vagas reservadas é maior, conforme a Lei nº 8.112/1990, art. 5º, § 2º, que determina:

Às pessoas com deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso. (BRASIL, 1990).

As PcDs também conquistaram direitos específicos, como no caso dos horários especiais mencionados na Lei nº 8.112/1990, que assegura horário especial para o trabalhador com deficiência, quando comprovada a necessidade, independentemente de compensação de horário. Porém, somando-se os desafios das PcDs, estes perpassam por muitos outros aspectos, como o preconceito, a inclusão, o respeito à diversidade, a acessibilidade e as oportunidades de crescimento profissional. Carvalho-Freitas e Marques (2006, p. 2) observam que, “dentre as interpretações sobre a deficiência, estão estereótipos entendidos como crenças generalizadas sobre características pessoais (atributos) de grupos minoritários que são consideradas como tipicamente negativas e que se concretizam através dos preconceitos”. Para Hoffmann, Traverso e Zanini (2014, p. 3), “o desafio da inclusão é ainda maior quando colocada em pauta a subjetividade do trabalho, as relações interpessoais e seus reflexos nas vivências de prazer e sofrimento no trabalho”, evidenciando a necessidade não só de que se cumpram as legislações, mas também de que se tracem estratégias para o trabalhador com deficiência ter direito ao bem-estar e à qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Já para as questões de acessibilidade, a Lei nº 10.098/2000 define a acessibilidade como “possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de

comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida”; e barreiras como “qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas”.

A efetividade da inclusão das PcDs na sociedade ainda é assunto para debate, pois são muitas as barreiras para sua realização. Pode-se citar a aceitação de que PcDs são capazes de realizar tarefas relevantes (FERREIRA; RAIS, 2016), o tratamento igualitário dentro de uma organização (SOUZA; SANTOS; QUINTÃO, 2020; ABREU; VILARDO; FERREIRA, 2019; MIRANDA et al., 2020), a formação adequada dos gestores de PcDs (LIMA et al., 2019; ABREU; VILARDO; FERREIRA, 2019; MIRANDA et al., 2020), a carência de acessibilidade (FERREIRA; RAIS, 2016; SOUZA; SANTOS; QUINTÃO, 2020; ABREU; VILARDO; FERREIRA, 2019) e a falta e a limitação na obtenção de dados (FERREIRA; RAIS, 2016; SANTOS et al., 2017; COSTA; PIECZKOWSKI, 2020).

Para Miranda et al. (2020), os bancos foram pioneiros em criar programas de gestão da diversidade, onde haveria a preocupação com a manutenção de um ambiente favorável que considerasse semelhanças e diferenças com objetivo de utilizar ao máximo o potencial dos indivíduos em prol da organização. Entretanto os autores verificaram que o discurso da gestão da diversidade muitas vezes não leva em consideração a questão das desigualdades estruturais históricas existentes na sociedade, como a existência de preconceito no ambiente de trabalho. Com a ausência de reflexão acerca dessas desigualdades sociais e históricas vivenciadas por grupos minoritários, grande parte dos indivíduos criam estratégias para negar ou justificar a existência de preconceito:

As estratégias utilizadas para justificação e negação do preconceito foram: utilização de outras pessoas no discurso (terceiros) fazendo referência a alguém de destaque na sociedade de maneira a induzir a ideia de que a exceção vira a regra; culpar os “outros” pelas dificuldades enfrentadas pelas minorias; culpar as próprias minorias por suas dificuldades de inserção, permanência e ascensão profissional e social; reprodução da ideologia da meritocracia no ingresso nos bancos públicos e de economia mista; justificação por meio da naturalização do preconceito e, por fim; justificação por meio da “superação” do preconceito. (MIRANDA et al., 2020, p. 954).

Leite (2016) verificou possíveis avanços para PcDs em dois bancos, um público e outro privado. Em sua experiência, a pesquisadora foi impedida de entrar em contato com os funcionários e somente pôde conversar com os gerentes e ter acesso ao material que eles disponibilizaram para a pesquisa. Dessa forma, Leite (2016) percebeu que o único avanço foi um pequeno treinamento realizado quando um PcD iniciou as atividades em uma das unidades bancárias em questão. Já no segundo banco, nem isso foi feito.

Mesmo diante de muitos avanços legislativos para garantir direitos, ainda é necessária uma mudança cultural com o propósito de fazer com que as PcDs sejam respeitadas. Dessa forma, não apenas os espaços devem ser adaptados, para que todos tenham acesso, mas também as atitudes da população devem se adaptar, para que ocorra realmente a inclusão não só nos ambientes de trabalho como também nos espaços culturais e de lazer.

Assim, o problema de pesquisa é: como as PcDs que atuam no setor bancário percebem seu cotidiano e os meios de superar as dificuldades impostas pela rotina de trabalho, de modo a gerar maior acessibilidade, inclusão e satisfação com sua inserção laboral?

1.2 OBJETIVO GERAL

Propor uma reflexão sobre inclusão e acessibilidade de PcDs em uma grande instituição financeira e sobre suas relações com os níveis de qualidade de vida e satisfação no trabalho bancário.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Conhecer os problemas de inclusão e acessibilidade no trabalho bancário;
- b) Identificar como é a qualidade de vida no trabalho dos funcionários com deficiência em instituições financeiras;
- c) Relacionar os problemas de inclusão e acessibilidade à qualidade de vida e à satisfação das PcDs no trabalho bancário.

1.4 JUSTIFICATIVA

De acordo com o Censo Demográfico 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil possuía, na época, mais de 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, o que expressaria cerca de 23,9% da população (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2011), porém esses índices foram revistos à luz do Grupo de Washington para Estatísticas sobre Pessoas com Deficiência (*Washington Group on Disability Statistics – WG*) e com a revisão dos critérios de pesquisa indicados na Nota Técnica 01/2018 do IBGE. De acordo com esses novos critérios estatísticos, o número de PcDs entrevistadas naquela operação censitária passou para 12.748.663, o que representa 6,7% da população registrada pelo Censo Demográfico 2010, ou seja, essa é a quantidade de pessoas

que possuía a ausência ou a disfunção de alguma estrutura psíquica, fisiológica ou anatômica. Um dos principais desafios para a sociedade é criar meios de inclusão para essas pessoas em atividades laborais, de saúde, de educação e de lazer, sendo esse um tema relevante para debates, estudos acadêmicos e desenvolvimento de políticas públicas.

A Constituição Brasileira, em sua essência, diz que todos os cidadãos brasileiros são iguais: “Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade” (BRASIL, 1988). Entretanto, na prática, nem sempre isso é verdade. Considerando isso, compreender as diferentes percepções de PcDs em ambientes diversos, de diferentes faixas etárias, de diferentes gêneros e trabalhadores do setor bancário em instituição financeira ampliará o conhecimento relacionado à acessibilidade, à qualidade de vida, à satisfação e ao bem-estar no trabalho, ao respeito à diversidade e a suas experiências de inclusão.

Mesmo com todos os avanços na legislação brasileira, com políticas públicas que buscam diminuir desigualdades — tais como a Lei nº 7.853/1989, a Lei nº 8.112/1990 e a Lei nº 8.213/1991, entre outras —, muito ainda deve ser conquistado para que se tenha efetividade na inclusão das PcDs. É necessário abordar o tema não só nos campos educacionais e da psicologia, nos quais se encontram o maior número de publicações, mas também no campo da administração, para que seja possível observar as percepções desses atores com relação ao trabalho e a suas carreiras, bem como desenvolver programas principalmente para as áreas de recursos humanos, entendendo a importância de conhecer a realidade vivenciada pelas PcDs no trabalho. A proposta deste estudo envolve ouvir essas pessoas e conhecer os seus sentimentos, objetivando mensurar os níveis de qualidade de vida e satisfação desses indivíduos em suas atividades laborais, além de trazer ao debate questões de interesse das PcDs, respeitando o lugar de fala desse grupo de pessoas. Ademais, busca-se a quebra das barreiras enfrentadas diariamente por eles, sejam elas arquitetônicas, comunicacionais, metodológicas, programáticas, instrumentais e atitudinais.

A relevância de estudos sobre a temática consiste em dar visibilidade ao tema junto à sociedade, de modo a reforçar, fortalecer e manter os direitos conquistados; dar a conhecer os problemas e desafios do cotidiano das PcDs; procurar soluções para a inclusão; e possibilitar compreensão por parte dos que não possuem deficiência, visando ao respeito à diversidade.

Espera-se que as limitações das PcDs não sejam balizadoras das suas capacidades, pois elas são capazes de exercer atividades laborais e contribuir para a sociedade, desde que sejam dadas as oportunidades e as possibilidades necessárias. Ações afirmativas para inclusão das

PcDs, políticas de cotas, protagonismo no trabalho formal, diversidade e inclusão são temas relevantes para estudos a serem desenvolvidos, colaborando para a construção do conhecimento e a ampliação do debate e das reflexões e tendo por base a voz das PcDs, na tentativa de compreender como as dinâmicas do trabalho funcionam para esses trabalhadores.

Para Ribeiro (1999), os trabalhadores do setor bancário percebem as atividades laborais como um trabalho burocrático, pouco valorizado e menos ainda criativo, sem contar os aspectos físicos penalizadores. O autor aponta para o fato de que se deve dar atenção não somente ao ritmo acelerado das operações inerentes ao processo de trabalho automatizado, mas também ao medo do erro e de suas consequências. Isso tudo foi abordado pelo autor no que diz respeito a trabalhadores em geral sem deficiência; mas e quando a realidade de um trabalho bastante desgastante ainda possui o agravante de se possuir uma deficiência? Ribeiro (1999, p. 66) questiona: “até onde o trabalho bancário da forma em que é processado, organizado, nas condições físicas em que se cumpre, contendo as relações conflituosas, em geral ocultadas, pode levar à ruptura dos limites indefiníveis entre o fazer e o adoecer, entre o normal e o patológico?”. Nesse sentido, é importante refletir sobre como essas questões desenvolvem-se para as PcDs.

Ao pesquisar a diversidade no ambiente de trabalho em grandes instituições bancárias, os resultados dos estudos apontam para questões de gênero, raça e faixa etária, porém pouco ou quase nada se pontua sobre as questões das PcDs, evidenciando uma carência de estudos relacionados à maneira como as dinâmicas de trabalho dão-se para essas pessoas, o que poderia diminuir as desigualdades também para esse grupo.

No relatório anual referente à 2018, publicado pelo Banco do Brasil, maior instituição pública brasileira, pouco abordaram-se as PcDs. Foram descritas ações para equidade de gênero e raça, como, por exemplo, ações afirmativas com o Programa Liderança Feminina, lançado para identificar barreiras, mapear a prontidão organizacional para a mudança e criar a cultura da equidade, sendo esse um dos desafios do Banco para a agenda 2019-2021: “garantir maior proporcionalidade da representatividade de gênero e raça em todos os níveis hierárquicos do Banco do Brasil”. E para as PcDs? Nesse mesmo relatório, está incluído o plano de ampliação de trabalho remoto para as PcDs, o que poderá facilitar as questões de acessibilidade ao ambiente físico de trabalho, porém poderá afastar o trabalhador do convívio com a equipe. Há também números referentes ao percentual total de PcDs que trabalham na instituição: em 2018, as PcDs eram 1,7% dos trabalhadores e, dos que ocupavam cargos de chefia, apenas 0,28% (BANCO DO BRASIL, 2018). Já o relatório de 2019 apresentou atualização da quantidade de pessoas, que passou a ser 1,72% de trabalhadores PcDs, e 0,98% deles estariam ocupando

cargos de chefia. O relatório de 2020 não mencionou questões relacionadas a PcDs (BANCO DO BRASIL, 2020).

No relatório anual de 2018 da Caixa Econômica Federal, segundo maior banco público do Brasil, as questões de diversidade também foram grandemente voltadas para gênero, raça e faixas etárias, sendo secundários os dados sobre os empregados PcDs. As questões de inclusão e acessibilidade e as tecnologias assistivas descritas no relatório dirigem-se aos clientes externos, ou seja, para as pessoas que são usuárias dos serviços do banco (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2018). Já no relatório anual de 2020, foram inclusos dados sobre o quadro de servidores com deficiência, destacando que o percentual de empregados nessa condição chegava a 4,23%. Esse relatório também pontua que o banco realizou um mapeamento das diferentes deficiências com objetivo de disponibilizar tecnologias assistivas a esses funcionários (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2020).

Em seu *site*, o Banco Itaú, banco privado, cita que há oportunidades para PcDs em diversas áreas da empresa e que o banco possui três prêmios de “Melhores Empresas para Trabalhadores com Deficiência”, oferecido pelo Governo de São Paulo, porém não há dados sobre os seus programas de diversidade direcionados às PcDs (BANCO ITAÚ, 2020). Por sua vez, o Bradesco, banco também privado, apresenta, em sua página, dados sobre tecnologias assistivas voltadas aos clientes com deficiência, mas não há registro algum sobre políticas de inclusão de trabalhadores com deficiência em seus quadros funcionais (BANCO BRADESCO, 2020).

A Lei nº 8.213/1991 estabelece que empresas com mais de mil empregados, como é o caso dos quatro bancos citados, tenham no mínimo 5% de funcionários PcDs. Mesmo a Caixa Econômica Federal, que, entre os bancos investigados, é a empresa que mais emprega PcDs, não cumpre a lei. Salienta-se que essa lei possui 30 anos e, mesmo assim, ainda carece de empenho para ser cumprida.

1.5 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este estudo está estruturado em cinco capítulos. Inicialmente, apresenta-se esta Introdução, que contém a problemática, os objetivos, geral e específicos e a justificativa da pesquisa. No segundo capítulo, é contemplada a fundamentação teórica, contendo uma revisão da literatura relacionada a PcD, legislação brasileira no que diz respeito às PcDs, gestão da diversidade, acessibilidade e inclusão, qualidade de vida em ambientes laborais e satisfação e atitudes da PcD no trabalho. O terceiro capítulo descreve a metodologia, identificando os

procedimentos adotados para a realização do estudo. No quarto capítulo, estão as análises e discussões com relação à pesquisa e a seus resultados. No quinto capítulo, constam as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo, buscam-se referências teóricas para auxiliar a ampliação do conhecimento sobre questões da PcD, a legislação que destaca algum avanço nos direitos das PcDs, a gestão da diversidade e as políticas de inclusão e acessibilidade da PcD. Investigam-se também os aspectos referentes à qualidade de vida no trabalho e à satisfação das PcDs e as possíveis relações dessas percepções com os problemas de inclusão, com o objetivo de reunir as pesquisas sobre essas temáticas, que servem de base para o avanço dos estudos e a estruturação desta pesquisa.

Inicialmente destaca-se a legislação e seus avanços, bem como trata-se da gestão da diversidade e seus aspectos fundamentais que vão interferir nas oportunidades dadas às PcDs e sua gestão após o seu ingresso nas organizações. Logo em seguida, abordam-se as diversas dimensões da acessibilidade e as questões de inclusão (nota-se que acessibilidade e inclusão estão intimamente ligadas). A seguir, traz-se um recorte histórico a respeito das vivências das PcDs na sociedade, das dinâmicas de estigmatizações, do preconceito e das conquistas de direitos e protagonismos dessas pessoas, seres capazes de viver em igualdade, de usufruir do lazer, de qualificar-se em ambientes educacionais e de exercer atividades laborais. Depois disso, busca-se compreender como os trabalhadores percebem a qualidade de vida e a satisfação no trabalho, porém foi observada uma carência de pesquisas relacionadas a esses assuntos específicos com foco nas PcDs.

2.1 PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Uma sociedade verdadeiramente inclusiva passa também pelo cuidado com a linguagem. Nesse sentido, para Sasaki (2002), na linguagem expressa-se, voluntária ou involuntariamente, o respeito ou a discriminação com as PcDs. No Quadro 1, estão descritos os principais termos utilizados em cada época para descrever essas pessoas.

Quadro 1 – Termos, significados e valor da pessoa em cada época

(continua)

ÉPOCA	TERMOS E SIGNIFICADOS	VALOR DA PESSOA
No começo da história, durante séculos Romances, nomes de instituições, leis, mídia e outros meios mencionavam “os inválidos”.	“Os inválidos” O termo significava “indivíduos sem valor”. Em pleno século XX, ainda se utilizava esse termo, embora já sem um sentido pejorativo.	Aquele que tinha deficiência era tido como socialmente inútil, um peso morto para a sociedade, um fardo para a família e alguém sem valor profissional.

Quadro 1 – Termos, significados e valor da pessoa em cada época

(continuação)

ÉPOCA	TERMOS E SIGNIFICADOS	VALOR DA PESSOA
<p>Século XX até +- 1960 “Derivativo para incapacitados”. Após a Primeira e a Segunda Guerras Mundiais, a mídia usava o termo assim: “A guerra produziu incapacitados”, “Os incapacitados agora exigem reabilitação física”.</p>	<p>“Os incapacitados” O termo significava, de início, “indivíduos sem capacidade” e, mais tarde, evoluiu e passou a significar “indivíduos com capacidade residual”. Durante várias décadas, era comum o uso desse termo para designar pessoas com deficiência de qualquer idade. Uma variação foi o termo “os incapazes”, que significava “indivíduos que não são capazes” de fazer algumas coisas por causa da deficiência que tinham.</p>	<p>Foi um avanço da sociedade reconhecer que a pessoa com deficiência poderia ter capacidade residual, mesmo que reduzida. Mas, ao mesmo tempo, considerava-se que a deficiência, qualquer que fosse o tipo, eliminava ou reduzia a capacidade da pessoa em todos os aspectos: físico, psicológico, social, profissional etc.</p>
<p>De +- 1960 até +- 1980 No final da década de 1950, foi fundada a Associação de Assistência à Criança Defeituosa (AACD), hoje denominada Associação de Assistência à Criança Deficiente. Naquela mesma década, surgiram as primeiras unidades da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (Apae).</p>	<p>“Os defeituosos”, “os deficientes” e “os excepcionais” O termo “os defeituosos” significava “indivíduos com deformidade” (principalmente física). Já “os deficientes” tinha o significado de “indivíduos com deficiência” física, mental, auditiva, visual ou múltipla. Essa deficiência levava-os a executar as funções básicas de vida (andar, sentar-se, correr, escrever, tomar banho etc.) de uma forma diferente daquela como as pessoas sem deficiência faziam. Isso começou a ser aceito pela sociedade, que os considerava “os excepcionais”, termo com sentido de “indivíduos com deficiência mental”.</p>	<p>A sociedade passou a utilizar esses três termos, os quais focalizam as deficiências em si, sem ressaltarem o que as pessoas não conseguiam fazer como a maioria. Simultaneamente, difundia-se o movimento em defesa dos direitos das pessoas superdotadas (expressão substituída por “pessoas com altas habilidades” ou “pessoas com indícios de altas habilidades”). O movimento mostrou que o termo “os excepcionais” não poderia referir-se exclusivamente aos que tinham deficiência mental, pois as pessoas com superdotação também são excepcionais, por estarem na outra ponta da curva da inteligência humana.</p>
<p>De 1981 até +- 1987 Por pressão das organizações de pessoas com deficiência, a Organização das Nações Unidas (ONU) denominou o ano de 1981 de Ano Internacional das Pessoas Deficientes, mas o mundo achou difícil começar a dizer ou escrever “pessoas deficientes”. O impacto desse termo foi profundo, e ele ajudou a melhorar a imagem dessas pessoas.</p>	<p>“Pessoas deficientes” Pela primeira vez em todo o mundo, o substantivo “deficientes” (como em “os deficientes”) passou a ser utilizado como adjetivo, sendo-lhe acrescentado o substantivo “pessoas” (como em “pessoas deficientes”). A partir de 1981, nunca mais se utilizou a palavra “indivíduos” para se referir às pessoas com deficiência.</p>	<p>Foi atribuído o valor “pessoas” àqueles que tinham deficiência, igualando-os em direitos e dignidade à maioria dos membros de qualquer sociedade ou país. A Organização Mundial de Saúde (OMS) lançou, em 1980, a Classificação Internacional de Impedimentos, Deficiências e Incapacidades, mostrando que essas três dimensões existem simultaneamente em cada pessoa com deficiência.</p>
<p>De +- 1988 até +- 1993 Alguns líderes de organizações de pessoas com deficiência contestaram o termo “pessoa deficiente”, alegando que ele sinaliza que a pessoa inteira é deficiente, e isso era inaceitável para eles.</p>	<p>“Pessoas portadoras de deficiência” Termo utilizado somente em países de língua portuguesa, proposto para substituir o termo “pessoas deficientes”. Pela lei do menor esforço, logo reduziram esse termo para “portadores de deficiência”.</p>	<p>“Portar uma deficiência” passou a ser um valor agregado à pessoa, um detalhe da pessoa. O termo foi adotado na Constituição Federal e em todas as leis e políticas pertinentes ao campo das deficiências. Diversos conselhos, coordenadorias e associações passaram a incluir o termo em seus nomes oficiais.</p>

Quadro 1 – Termos, significados e valor da pessoa em cada época

(conclusão)

ÉPOCA	TERMOS E SIGNIFICADOS	VALOR DA PESSOA
<p>De +- 1990 até hoje O art. 5º da Resolução CNE/CEB nº 2/2001 explica que as necessidades especiais decorrem de três situações, uma das quais envolvendo dificuldades vinculadas a deficiências e dificuldades não vinculadas a uma causa orgânica.</p> <p>Surgiram expressões como “crianças especiais”, “alunos especiais”, “pacientes especiais” e assim por diante numa tentativa de amenizar a contundência da palavra “deficientes”.</p>	<p>“Pessoas com necessidades especiais” O termo surgiu primeiramente para substituir “deficiência” por “necessidades especiais”, daí a expressão “portadores de necessidades especiais”. Depois, esse termo passou a ter significado próprio, sem substituir o nome “pessoas com deficiência”.</p>	De início, “necessidades especiais” representava apenas um novo termo. Depois, com a vigência da Resolução CNE/CEB nº 2/2011, “necessidades especiais” passou a ser um valor agregado tanto à pessoa com deficiência quanto a outras pessoas.
	<p>“Pessoas especiais” O termo apareceu como uma forma reduzida da expressão “pessoas com necessidades especiais”, constituindo um eufemismo diferente e aceitável para designar um segmento populacional.</p>	O adjetivo “especiais” permanece como uma simples palavra, sem agregar valor diferenciado às pessoas com deficiência. “Especial” não é qualificativo exclusivo das pessoas que têm deficiência, pois ele se aplica a qualquer pessoa.
<p>Junho de 1994 A Declaração de Salamanca preconiza a educação inclusiva para todos, tenham ou não uma deficiência. Pessoas com deficiência e pessoas sem deficiência, quando tiverem necessidades educacionais especiais e encontrarem-se segregadas, têm o direito de fazer parte das escolas inclusivas e da sociedade inclusiva.</p>	<p>“Pessoas com deficiência” Passa a ser o termo preferido por um número cada vez maior de adeptos, boa parte dos quais é constituída por pessoas com deficiência. Elas esclareceram que não são “portadoras de deficiência” e que não querem ser chamadas com tal nome.</p>	O valor agregado às pessoas é o de elas fazerem parte do grande segmento dos excluídos que, com o seu poder pessoal, exigem sua inclusão em todos os aspectos da vida da sociedade. Trata-se do empoderamento.
<p>De +- 1990 até hoje A década de 1990 e a primeira década do século XXI e do Terceiro Milênio estão sendo marcadas por eventos mundiais, liderados por organizações de pessoas com deficiência.</p>		Os valores agregados às pessoas com deficiência são: 1) o do empoderamento (uso do poder pessoal para fazer escolhas, tomar decisões e assumir o controle da situação de cada um) e 2) o da responsabilidade de contribuir com seus talentos para mudar a sociedade rumo à inclusão de todas as pessoas, com ou sem deficiência.

Fonte: Adaptado de Sasaki (2002).

No presente estudo, optou-se por utilizar o termo “pessoa com deficiência”, indicado pela sigla PcD, considerando que é o mais adotado em estudos recentes e que essa nomenclatura foi estabelecida pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (BRASIL, 2009), além de ser a mesma adotada no recente Estatuto Nacional da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015; LORENZO; SILVA, 2017). Carvalho-Freitas et al. (2017) afirmam que a terminologia “pessoa com deficiência” abrange discussões políticas e críticas da

sociedade, é utilizada nas legislações nacionais e internacionais e ganha força pelas políticas públicas e pelo uso das próprias PcDs.

De acordo com o Estatuto da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015), art. 2º:

Considera-se pessoa com deficiência aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

Para que fosse possível apresentar algumas concepções de deficiência neste trabalho, foram necessárias investigações sobre diversos períodos históricos. A partir desses períodos, foram sendo construídas várias matrizes interpretativas estabelecidas na Grécia Antiga, no Período Clássico, na Idade Média, na Idade Moderna e na Idade Contemporânea. Buscou-se encontrar escritos que fizessem referência às PcDs e suas perspectivas na sociedade em cada época.

Foram identificadas seis matrizes de interpretação em diferentes momentos históricos, que são sintetizadas no Quadro 2 a seguir, bem como as ações sociais decorrentes de cada matriz de interpretação e as possibilidades de inserção da PcD na sociedade da época.

Quadro 2 – Matrizes de interpretação das deficiências

(continua)

Matriz de interpretação predominante/Contexto histórico de origem e reedição	Ação social decorrente	Possibilidade de inserção da pessoa com deficiência
Subsistência/sobrevivência (Grécia Antiga; período pós-Segunda Guerra Mundial; atualidade de forma implícita)	ações de exclusão ou inclusão social da pessoa com deficiência com vistas a propiciar a manutenção da sociedade	integração mediante comprovação de contribuição social efetiva através do trabalho
Sociedade Ideal e função instrumental da pessoa (Período Clássico — séc. VI a.C. ao ano 322 a.C.; Segunda Guerra Mundial; atualidade — grupos neonazistas)	exclusão social	ausência de possibilidade de integração
Espiritual (Idade Média; atualidade)	segregação/caridade	segregação em instituições de caridade separadas da sociedade ou exposição pública sujeita à compaixão
Normalidade (Idade Moderna; atualidade)	segregação/integração	segregação em instituições hospitalares ou psiquiátricas ou inserção da pessoa com deficiência mediante sua “retificação” e adequação social
Diversidade (Século XX)	inclusão das pessoas com deficiência nos diversos espaços sociais	inclusão das pessoas com deficiência a partir de suas potencialidades

Quadro 2 – Matrizes de interpretação das deficiências

(conclusão)

Matriz de interpretação predominante/Contexto histórico de origem e reedição	Ação social decorrente	Possibilidade de inserção da pessoa com deficiência
Técnica (principalmente a partir de 1990)	gestão da diversidade como recurso a ser administrado nas organizações de trabalho	inclusão no trabalho e maior ou menor adaptação da pessoa com deficiência em função da forma como é gerida a diversidade nas organizações

Fonte: Adaptado de Sasaki (2009).

Como se pode observar nas matrizes de interpretação das PcDs em diferentes períodos da história da humanidade, muitas dessas interpretações ainda estão presentes na atualidade. Nesse sentido, as ações de inclusão ainda são muito recentes e carecem de fortalecimento para reparação de marginalizações historicamente cometidas ao longo do tempo.

Segundo o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social (2002), o conceito de PcD abrange um conjunto amplo de características. As deficiências podem ser físicas, sensoriais (da visão ou da audição) ou intelectuais. Podem ser de nascença ou ter surgido em outra época da vida em função de doença ou acidente. Podem ter um impacto brando na capacidade de trabalho e de interação com o meio físico e social ou consequências maiores, que requerem apoio e assistência proporcionais.

No estudo de Assis (2016), a deficiência é entendida como um efeito biológico, sendo um fenômeno que pode acometer qualquer indivíduo, de forma permanente ou temporária, em diferentes fases da vida. Para o autor, a deficiência é caracterizada por dificuldades orgânicas, as quais limitam e incapacitam o indivíduo para desempenhar funções relacionadas a atividades da vida diária e/ou de natureza laboral. A deficiência configura-se como tal a partir do momento em que, na interação com os demais indivíduos da sociedade, ocorre o surgimento de barreiras que impossibilitam, efetivamente, a participação das PcDs. Assim, de acordo com as especificidades de cada indivíduo, diante de diferentes situações, é importante identificar soluções adequadas para possibilitar a plena participação de todos (ASSIS, 2016).

Para Araújo (2015), a inclusão é um processo no qual a sociedade adapta-se para permitir a participação de todas as pessoas, inclusive as PcDs, em todos os seus setores. A inserção de PcDs no mercado formal de trabalho ocorreu recentemente, pois o direito delas ao trabalho foi legalizado somente após a Segunda Guerra Mundial (ALMEIDA; COIMBRA; CARVALHO-FREITAS, 2007). São muitas as dificuldades das PcDs para a inclusão, porque, além das barreiras arquitetônicas, há também as barreiras à cidadania; no dia a dia, os desafios

estão na porta de casa, numa calçada mal construída e nos espaços da sociedade. Diariamente as pessoas nessa condição necessitam ultrapassar essas barreiras visíveis e invisíveis.

Segundo Sasaki (2010), a questão da deficiência tem sido vista, ao longo do tempo, de acordo com quatro fases distintas:

- **Exclusão:** as PcDs não têm acesso ao mercado de trabalho, sendo considerada uma crueldade a ideia de que elas trabalhassem. Recentemente as PcDs têm sido ainda excluídas por outros motivos, como falta de escolaridade, falta de reabilitação física e profissional, falta de meios de transporte, falta de apoio das famílias e falta de qualificação para o trabalho;
- **Segregação:** as ofertas de trabalho, e não de emprego, oferecidas às PcDs são carregadas de sentimentos paternalistas e de intenções de lucro fácil em virtude de mão de obra barata e sem vínculos empregatícios. Geralmente são trabalhos executados em instituições filantrópicas ou domicílio;
- **Integração:** PcDs empregadas dificilmente são envolvidas em programas de desenvolvimento de pessoas ou são promovidas, quer por inacessibilidade, quer por ignorância da organização. O clima nas empresas pode não ser favorável à interação social;
- **Inclusão:** o mundo tende a não ter mais dois lados e surge a figura da empresa inclusiva, que proporciona as condições necessárias e suficientes para o desempenho profissional de trabalhadores com necessidades especiais diversificadas.

Para que a inclusão seja efetiva, a sociedade deveria se adaptar às PcDs e não o contrário. Para isso, é necessário promover um ambiente propício à igualdade e à plena participação dessas pessoas na vida em sociedade. Como bem colocam Brunstein e Serrano (2008), olhar para as necessidades das PcDs significa garantir o êxito da inclusão, ou seja, o seu desenvolvimento, o que exige a derrubada de barreiras arquitetônicas e atitudinais. Coutinho, Rodrigues e Passerino (2017) destacam que, atualmente, as práticas sociais inclusivas vêm se tornando cada vez mais presentes, trazendo visibilidade e empoderamento às PcDs, embora estas possuam dificuldades de natureza tanto física, sensorial e intelectual quanto comportamental, psicológica e social, podendo influenciar no bem-estar e na satisfação desses trabalhadores com deficiência.

2.2 LEGISLAÇÃO QUE AMPARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Houve avanços na busca por igualdade de direitos e por inclusão da PcD a partir da assinatura da Declaração dos Direitos das Pessoas com Deficiência em 1975 e da instituição pela ONU, em 1981, do Ano Internacional das Pessoas Deficientes. Assim, foi estabelecido o conceito de sociedade inclusiva. Além disso, em 1999, ocorreu a Convenção da Guatemala, Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação; e, em 2007, foi assinada, em Nova Iorque, a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência. Isso tudo na tentativa de empreender ressignificações e compreender as diferentes percepções de PcDs com relação à acessibilidade para trabalhar e para os momentos de lazer, em todo o seu cotidiano e suas experiências de inclusão em ambientes diversos, de diferentes faixas etárias, trabalhadores em instituições públicas e privadas.

No Brasil, com a Constituição de 1988, foram conquistadas garantias às PcDs, uma vez que passou a ser proibida a discriminação de salários e a diferenciação nos critérios de admissão. Ainda, assumiu-se como responsabilidade de todos os entes federativos o cuidado com a saúde e a assistência pública e a proteção e a garantia das pessoas portadoras de deficiência e estabeleceu-se a reserva de percentual dos cargos e empregos públicos, conforme art. 7º, inciso XXXI, art. 23, inciso II e art. 37, inciso VIII (BRASIL, 1988).

Também houve avanços na legislação com a aprovação da Lei nº 7.853/1989, com normas gerais para assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiências e sua efetiva integração social; da Lei nº 8.213/1991 (Lei de Benefícios da Previdência Social), conhecida como Lei de Cotas; e do Decreto nº 914/1993, que instituiu a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Adicionalmente, em 2009, o Brasil promulgou a Convenção Internacional sobre os Direitos de PcDs, conforme Decreto nº 6.949/2009. Tempos depois, em julho de 2015, mais um passo foi dado com a publicação da Lei nº 13.146/2015, correspondente à Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Com a criação da Lei nº 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, deu-se início a uma série de ações para garantir acessibilidade tanto nas edificações como em qualquer outro lugar das cidades. Das obras de construções civis, passaram a ser exigidas normas de acessibilidade para que deixem de existir barreiras arquitetônicas, visando à autonomia dessas pessoas. Isso posto, foi por meio da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) que foi desenvolvida a Norma Brasileira (NBR) 9050/2004, relacionada à

acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. O acesso ao documento está disponível para toda a população brasileira, e essa NBR estabelece os requisitos que devem ser adotados em edificações, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, bem como meios de transporte, meios de comunicação de qualquer natureza e seus acessórios, para que possam ser acessíveis pelas PcDs.

Apesar dessa lei, muitas PcDs ainda não têm pleno reconhecimento no mercado de trabalho, pois as organizações realizam uma gestão da inclusão de fachada. No estudo de Souza, Santos e Quintão (2020), é relatada a falta de acessibilidade e o descaso e o despreparo da organização para receber uma PcD. Para eles, é como se as PcDs estivessem ali para cumprir uma obrigatoriedade, adaptando-se como podem; em reflexo, a inclusão e o acompanhamento não são eficazes e não permitem qualidade de vida real a esses servidores.

A legislação brasileira vem avançando na defesa dos direitos das PcDs com outras leis também. Pode-se citar a Lei nº 7.853/1989, a qual dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência e sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, além de instituir a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas e disciplinar a atuação do Ministério Público. Cabe assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros, decorrentes da Constituição e das leis, que propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

De forma semelhante, em 20 de dezembro de 1999, foi publicado o Decreto nº 3.298/1999, assegurando à pessoa portadora de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Com esse decreto, foi pontuada a questão do acesso ao transporte e às edificações, ampliando o debate sobre a acessibilidade. Com a publicação da NBR 9050, normatizou-se a acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos; definiu-se a acessibilidade como a “[p]ossibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2004, p.2; e descreveu-se o objetivo da acessibilidade como a eliminação de barreiras físicas. No mesmo

ano, o Decreto Federal nº 5.296/2004, o qual regulamenta normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das PcDs, definiu esta, em seu art. 8º, inciso I, como

[...] condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2004).

Assim, ampliou-se o conceito, prevendo uma série de ações para que as PcDs pudessem usufruir, em condições de igualdade, diversas instâncias sociais, como educação, saúde, lazer, entre outras (CIANTELLI; LEITE, 2016).

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (BRASIL, 2015) é destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por PcD, visando à sua inclusão social e à cidadania. Percebe-se que o conceito de acessibilidade foi novamente reavaliado, buscando contemplar todos os cidadãos, de modo que possam acessar todas as instâncias da sociedade e que lhes sejam proporcionadas condições de participação e inclusão. No art. 2º dessa lei, a PcD é definida como “aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (BRASIL, 2015). Esse artigo está sujeito à Lei nº 13.846/2019, segundo a qual o Poder Executivo aplicará instrumentos para avaliação da deficiência com objetivo de revisão de benefícios suspeitos de irregularidades.

Essa Lei Brasileira de Inclusão consolidou, na esfera ordinária, o chamado modelo social de deficiência, validando o paradigma que anteriormente havia sido introduzido no direito nacional pela Convenção da ONU sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, da qual o Brasil é signatário, pelo disposto no Decreto nº 6.949/2009, ratificado como Emenda Constitucional. Portanto, em vez de introduzir outra conceituação, a nova lei reiterou que a deficiência não deveria mais ser vista como algo intrínseco à pessoa, mas sim como algo presente e de responsabilidade da sociedade. Esta seria responsável por superar a deficiência através da eliminação das barreiras existentes no ambiente e da criação de mecanismos e recursos que possibilitem a plena e efetiva participação social dessas pessoas (CIANTELLI; LEITE, 2016). Conforme Carrara et al. (2012), a implementação de políticas públicas está condicionada a decisões governamentais, afetando a vida de um conjunto de cidadãos e produzindo efeitos sobre a vida em sociedade. Assim, de acordo com os autores, a execução de políticas públicas constitui uma forma de intervenção explícita e sistematizada no

funcionamento de uma sociedade, articulando diferentes pessoas com diferentes interesses e expectativas.

Mesmo após todas as intervenções realizadas, no Brasil ainda é considerada baixa a participação das PcDs no mercado de trabalho (INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL, 2002). Segundo o IBGE (2010), no último Censo Demográfico, 45,6 milhões de pessoas declararam ter pelo menos um tipo de deficiência, seja ela do tipo visual, auditiva, motora ou mental/intelectual. Apesar de representarem 23,9% da população brasileira em 2010, essas pessoas não viviam em uma sociedade adaptada. Como visto anteriormente, esse percentual foi revisado, porém ainda continua bastante significativo. Mesmo sendo o Brasil um dos poucos países que possuem uma legislação específica, ampla e avançada, em comparação às demais nações, para esse expressivo e diferenciado contingente populacional, as PcDs continuam a compor percentagens mais elevadas nas estatísticas de exclusão social (RESENDE; VITAL, 2008).

A legislação que ampara e protege os direitos das PcDs no Brasil é bastante recente, e a efetividade das suas aplicações ainda carece de análises e verificações com relação às garantias de acesso ao trabalho para PcDs. Manhães (2010) fez uma breve análise da legislação das políticas públicas de empregabilidade para PcDs, as quais são destacadas no Quadro 3.

Quadro 3 – Principais leis/decretos para empregabilidade das PcDs

(continua)

Lei/Decreto	Descrição
Decreto nº 51/1989 — ratificou a Convenção 159/1983 da Organização Internacional do Trabalho (OIT)	Determina a garantia de um emprego adequado e a possibilidade de integração ou reintegração das pessoas com deficiência na sociedade. Esse documento pleiteia a criação de uma política nacional a respeito da readaptação profissional e o emprego de pessoas com deficiência, contemplando aspectos como serviços de orientação, de formação, de colocação, de emprego ou outras finalidades.
Lei nº 7.853/1989 sobre o direito das “pessoas portadoras de deficiência”	Define o apoio à integração social por meio das funções do poder público nas mais diversas áreas de atuação, como educação, saúde, edificações e trabalho.
Lei nº 8.742/1993 — Lei Orgânica de Assistência Social	Garante o benefício de prestação contínua de 1 (um) salário mínimo mensal à pessoa com deficiência que não tenha condições de subsistência.
Lei nº 8.112/1990 — Estatuto do Servidor Público	Dispõe sobre a reserva até 20% das vagas em concursos públicos para pessoas que apresentam algum tipo de deficiência.
Lei nº 8.213/1991, regulamentada pelo Decreto nº 3.298/1999 — Lei das Cotas	Assegura a reserva de 2% a 5% de cargos de trabalho para pessoas com deficiência habilitadas e/ou beneficiários reabilitados, em empresas com mais de 100 empregados, nas seguintes proporções: até 200 empregados — 2%; de 201 a 500 — 3%; de 501 a 1.000 — 4%; 1.001 em diante — 5%.

Quadro 3 – Principais leis/decretos para empregabilidade das PcDs

(conclusão)

Lei/Decreto	Descrição
Decreto nº 3.298/1999 — Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência	Estabelece em uma de suas diretrizes “ampliar as alternativas de inserção econômica da pessoa portadora de deficiência, proporcionando a ela qualificação profissional e incorporação no mercado de trabalho” e ainda dispõe sobre a habilitação e a reabilitação profissional e sobre o acesso ao trabalho.
Decreto nº 3.956/2001	Regulamenta a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.
Lei nº 10.098/2000, regulamentada pelo Decreto nº 5.296/2004 — Lei da Acessibilidade	Trata das barreiras arquitetônicas e urbanísticas.
Decreto nº 6.949/2009	Ratifica a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) e decreta a Convenção Internacional de Direitos da Pessoa com Deficiência.

Fonte: Adaptado de Manhães (2010).

Destaca-se que ocorreram avanços importantes na legislação brasileira que ampara as PcDs, porém é preciso considerar que “os direitos não são permanentes, você terá que manter-se vigilante durante toda a sua vida”, como afirma a escritora Beauvoir (2019, p. 550). A autora referia-se mais especificamente às conquistas das mulheres, no entanto sua afirmação também provoca reflexões no que diz respeito aos direitos das PcDs, principalmente em tempos de crises econômicas e sociais, quando os direitos das minorias carecem de constante vigilância. Nesse sentido, Farranha (2014) observa que promover a equidade é reconhecer que as diferenças existentes por razão de sexo, cor, deficiência e idade desenham lugares sociais, e quase sempre tais grupos encontram-se em condições de acesso restrito a esses lugares. A equidade, então, traz para o centro do debate político as dimensões da visibilidade e do reconhecimento, a ideia de construir a política não somente para atingir a todos, mas também para compreender que todos são muitos, diferentes e múltiplos.

2.3 GESTÃO DA DIVERSIDADE

Ao se discutir aspectos da diversidade em uma perspectiva ideológica, procura-se compreender o porquê de esse conceito gerar tanta controvérsia e divisão.

A diversidade, como uma questão de justiça social, refere-se ao entendimento da diferença entre grupos sociais distintos a partir de suas relações, com a garantia dos

mesmos direitos, acesso às mesmas oportunidades e obtenção de conquistas ao longo da vida que não sejam dificultadas por preconceito ou discriminação. [...] Já a diversidade, na perspectiva da Psicologia, tem como objeto de análise explicar como e porque (sic) pensamentos, sentimentos e comportamentos se articulam e explicam as relações entre grupos com características socialmente distintas, existentes na sociedade. (CARVALHO-FREITAS et al., 2017, p.177.

Nesse sentido, é importante pontuar que o debate acerca da inclusão das PcDs necessita avançar da perspectiva de um campo repleto de impossibilidades para um novo cenário de possibilidades, onde o respeito à diversidade pode ser uma oportunidade de avanço nas atividades vivenciadas diariamente por esses indivíduos e para toda a sociedade em que esses variados grupos estão inseridos.

De acordo com Thomas (1996), notavam-se tratativas artificiais sobre o tema diversidade nas organizações do Brasil muito devido ao preconceito racial e de gênero. De lá para cá, alguns outros autores abordaram o tema, no sentido de trazer ao debate questões de diversidade em todos os cargos. Nesse contexto, podem ser citados Alves e Galeão-Silva (2004), Cardoso et al. (2007), Moehlecke (2009), Sasaki (2010), Gonçalves et al. (2016), Henderson, Ferreira e Dutra (2016) e Trigueiro-Sánchez, Peña-Vinces e Guillen (2018), estudos que ajudam a compreender um pouco mais como se dão as políticas de gestão da diversidade nos ambientes corporativos.

O preconceito é estrutural, enraizado em muitos séculos de história de exclusão e segregação. Para Sasaki (2010), a história da profissionalização das PcDs passou por diversas fases. No período da exclusão, era negado a elas acesso ao mercado de trabalho, pois pensava-se que colocar essas pessoas para trabalhar significava explorá-las. Havia também a crença de que a deficiência era um impeditivo ao trabalho. Na época da segregação, as PcDs eram postas em instituições educacionais filantrópicas as quais tinham parceria com empresas privadas e trabalhavam dentro das instituições ou em suas residências, de modo que eram afastadas do convívio social trabalhista, seguindo a ideia de que se estava protegendo quem tinha deficiência. Já no período da integração, várias vagas de trabalho foram postas à disposição das PcDs, no entanto não houve nenhuma reestruturação ambiental ou cultural na empresa para receber os novos empregados. Assim, os trabalhadores com deficiência tinham dificuldade para se envolver em programas de treinamento e desenvolvimento por falta de acessibilidade ou mesmo de integração com outros empregados. Por fim, veio a inclusão, quando empregadores, instituições formadoras e PcDs enfrentariam juntos os desafios da qualificação, da produtividade e da competitividade (ARAÚJO; SCHMIDT, 2006). Embora esses períodos devessem fazer parte do passado, algumas atitudes ainda permanecem.

A gestão da diversidade é a porta de entrada para a inclusão. É ela que pode (ou não) dar chance a uma PcD de ingressar em uma organização e iniciar a sua carreira profissional. Porém, alinhada à inclusão das PcDs, está a acessibilidade para o trabalho, pois ela prepara a organização para receber o trabalhador e permite a este a autonomia necessária para a realização de suas tarefas (ABREU; VILARDO; FERREIRA, 2019). A acessibilidade e a inclusão serão apresentadas e discutidas na sequência.

2.4 ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO

A acessibilidade é um desafio. Mesmo com a existência de diversas leis que servem de base para a diminuição das diferenças, para as PcDs as dificuldades são diárias: estabelecimentos sem rampas de acesso para cadeirantes, cardápios sem o braile para cegos e serviços sem intérpretes para surdos são apenas pequenos exemplos da batalha que vive uma PcD no que diz respeito a acessibilidade e inclusão. A princípio, quando se fala em acessibilidade, a atenção é direcionada para a acessibilidade arquitetônica, devido aos desafios que a PcD possui para exercer o direito de ir e vir com independência. Entretanto, conforme Sasaki (2009), ela vai além e abrange outras dimensões, cada uma descrita no Quadro 4 e exemplificada brevemente no que se refere ao trabalho.

Quadro 4 – Dimensões da acessibilidade

(continua)

Dimensões	No campo do trabalho
Arquitetônica	Acesso fácil aos espaços físicos do local de trabalho, desde a entrada até as salas e oficinas de trabalho, sanitários adequados e meios de transporte acessíveis utilizados pelas empresas para seus funcionários.
Comunicacional	Total acessibilidade nas relações interpessoais face a face (língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual etc.) e na comunicação escrita (jornal, revista, livro, carta, apostila etc. incluindo textos em braile, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, <i>notebooks</i> e outras tecnologias assistivas para comunicar).
Metodológica	Adequação dos métodos e técnicas de trabalho, a partir de treinamentos e desenvolvimento de recursos humanos, execução de tarefas, ergonomia, novo conceito de fluxograma, empoderamento etc.
Programática	Eliminação das barreiras invisíveis que estejam inadvertidamente embutidas nas políticas, como leis, decretos, portarias, resoluções, ordens de serviços etc.

Quadro 4 – Dimensões da acessibilidade

(conclusão)

Dimensões	No campo do trabalho
Instrumental	Acessibilidade total nos instrumentos e utensílios de trabalho, como ferramentas, máquinas, equipamentos, lápis, canetas, teclados de computador etc.
Atitudinal	Eliminação de preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações como resultado de programas e práticas de sensibilização e de conscientização dos trabalhadores em geral e da convivência na diversidade humana nos locais de trabalho.

Fonte: Adaptado de Sasaki (2009).

Salienta-se que este recorte foca o campo do trabalho. Ao se analisar essas dimensões, é possível inferir que os maiores obstáculos e impossibilidades esbarram em vários fatores antecedentes às limitações da PcD, os quais são as questões ambientais e de comportamento da sociedade que muitas vezes impedem e limitam o acesso da PcD ao trabalho, ao lazer e à educação, afetando, assim, a inclusão. Segundo Camargo Junior e Leite (2017), para que se tenha uma cultura verdadeiramente inclusiva, deveria ser considerado, além das questões culturais, o despreparo das organizações e dos gestores para lidarem com os trabalhadores com deficiência, o que representa o maior obstáculo à inclusão. Nesse sentido, Barbosa (2016, p. 148) enfatiza que a deficiência deve ser compreendida como uma condição socialmente construída e que

[...] cabe à sociedade reorganizar-se para garantir acesso universal da pessoa com deficiência a todos os espaços, equipamentos e serviços, organizações e recursos publicamente disponibilizados à coletividade. A acessibilidade pelas pessoas com deficiência deve ser entendida como decorrência lógico-jurídica do princípio da isonomia, posto que esta inclui tanto a exigência de tratamento igualitário, quanto a proibição de tratamento discriminatório.

Além disso, Alves e Moraes (2018) propõem que se considerem as narrativas das PcDs a respeito dos desafios vivenciados, que seja focada a questão da acessibilidade para além do que está previsto nos manuais técnicos e que, principalmente, as ações para acessibilidade sejam realizadas com as PcDs e não apenas para elas: mais do que considerar as PcDs como alvo da acessibilidade, é relevante tomá-las como *experts*, como coautoras das práticas de mediação. O ideal seria ouvir essas pessoas e conhecer as suas realidades, para visualizar os níveis de satisfação desses indivíduos em suas atividades laborais, na vida cotidiana, nas atividades de lazer e de cultura, bem como trazer ao debate questões de interesse das PcDs, respeitando o

lugar de fala desses atores, e buscar a quebra das barreiras enfrentadas diariamente por essa população, sejam as barreiras arquitetônicas, sejam as desafiantes barreiras atitudinais. Segundo Martins et al. (2018), educar e empoderar as pessoas para que exijam seus direitos fundamentais são as metas a serem alcançadas. É necessária a mobilização desse seguimento da sociedade, visando exigir do poder público a implementação de políticas públicas voltadas à inclusão da PcD e o cumprimento das leis em vigor. Para Kraemer e Thoma (2018), a acessibilidade está implicada na constituição de modos de vida que possibilitem a participação das PcDs nos fluxos de aprendizagem, desenvolvendo suas potencialidades e competências individuais.

Para Sasaki (2006), a questão da inclusão social — iniciada na segunda metade da década de 1980 em países desenvolvidos e, nos países em desenvolvimento, a partir da década de 1990, ou seja, é relativamente recente — tem como objetivo principal a construção de uma sociedade baseada na equidade, na solidariedade e na inclusão. Corroborando a afirmação do autor, Ziliotto e Simionatto (2009) observam que, consciente da ampla diversidade humana, uma sociedade inclusiva deve ser estruturada para atender às necessidades dos cidadãos, independentemente das características de cada um, a fim de se alcançar o bem comum.

No entanto, deve ser considerada a diferença entre integração e inclusão. Nesse sentido, Carvalho-Freitas (2007, p. 57) aponta que “a integração significa inserção da pessoa com deficiência preparada para conviver em sociedade, e a inclusão significa a modificação da sociedade como um pré-requisito para a pessoa realizar seu desenvolvimento e exercer a cidadania”.

Para Santos, Lima e Ferraz (2019), entender aspectos relacionados à acessibilidade é importante, porém é relevante também considerar outras questões: a maneira como ocorre a assimilação de valores e objetivos da organização pela PcD, a forma como se dá o acesso à informação, as condições materiais de trabalho, se as PcDs compreendem as relações de poder vivenciadas na organização, se elas se sentem participantes das decisões, se elas se sentem integradas às rotinas da organização, se sabem a quem se dirigir caso precisem de algo, se trabalham em conjunto e se elas se sentem aceitas pelo grupo de trabalho, entre outras. Para os autores, a valorização da PcD perpassa por questões de acessibilidade, sendo essa de uma grande relevância, conforme apontado pelas PcDs.

A inclusão de PcDs nas organizações demanda acessibilidade nas instalações para que o indivíduo possa desempenhar sua função da melhor forma possível (COSTA; PIECZKOWSKI, 2020). Na sequência, será apresentada a visão da sociedade sobre a PcD ao longo do tempo, buscando-se, com isso, demonstrar como a sociedade entende a PcD e como essa compreensão pode influenciar em seu trabalho, sua satisfação e sua qualidade de vida.

2.5 QUALIDADE DE VIDA EM AMBIENTES LABORAIS

O trabalho é algo que transcende o concreto e instala-se na subjetividade, atendendo não somente a uma necessidade de sobrevivência, mas também e principalmente à necessidade de autorrealização. Nesse sentido, Cabral et al. (2017) mencionam que a motivação identificada é aquela em que as pessoas identificam os valores de um comportamento com os seus próprios objetivos e valores. As pessoas sentem maior liberdade e vontade, porque o comportamento é mais compatível com suas metas e identificações pessoais, sendo isso um grande desafio para as organizações.

Para Walton (1974), o conceito de qualidade de vida é usado frequentemente para apresentar certos valores ambientais e humanos, mas é algumas vezes menosprezado pelas organizações, que entendem ser mais relevante o avanço tecnológico e o crescimento de mercado. Nessa linha de pensamento, Gil (2008) entende que o trabalhador deve usufruir de uma boa qualidade de vida no trabalho, pois a maior parte do tempo de sua vida passa-se dentro da empresa. A satisfação do funcionário pode ser obtida e melhorada por meio das iniciativas propostas pela qualidade de vida no trabalho, com significativas vantagens também para as organizações, já que o trabalhador satisfeito produz mais e melhor (COUTINHO, 2014; FOGAÇA; COELHO JUNIOR, 2015). Para Ferraz, Tavares e Zilberman (2007), a meta principal da qualidade de vida no trabalho é humanizar cada vez mais a empresa, envolvendo responsabilidades e autonomia de acordo com a função exercida, recebimento de *feedback*, adequação de tarefas e enriquecimento do trabalho, com vistas ao desenvolvimento pessoal do trabalhador.

Os estudos sobre bem-estar dividem-se em duas correntes: bem-estar psicológico e bem-estar subjetivo. Segundo Hackman e Oldham (1975), são três os estados psicológicos críticos: (1) significado do trabalho, ou seja, o trabalho deve ser significativo, valorizado e valer a pena; (2) responsabilidade pelos resultados, ou seja, o indivíduo é responsável pelo trabalho que realiza; e (3) conhecimento dos resultados do trabalho, ou seja, o indivíduo entende o quão efetivo está sendo no trabalho que executa. Nesse sentido, Ryff (2014) observa que o bem-estar psicológico decorre da visão eudaimônica, a qual enfatiza a autorrealização. Já o bem-estar subjetivo vem da tradição hedonista, que considera mais frequente os efeitos positivos, as emoções e os humores (DIENER, 1984, 2000). Com base nessas abordagens, outras pesquisas foram desenvolvidas, voltadas tanto para uma abordagem mais ampla como para campos específicos, como o do trabalho. Entre as pesquisas mais recentes, podem ser citadas as de Paz

et al. (2020), Oliveira, Gomide Júnior e Poli (2020), Devotto, Freitas e Wechsler (2020), Novaes et al. (2020) e Neiva, Macambira e Ribeiro (2020), as quais trazem o assunto em diferentes contextos de trabalho.

No âmbito organizacional, Paz et al. (2020) investigam bem-estar pessoal nas organizações e qualidade de vida organizacional, tendo como intersecção o papel do mediador da cultura organizacional. Esse estudo evidencia que o ambiente organizacional impacta o bem-estar do empregado e que a cultura organizacional deve ser levada em consideração para traçar estratégias de mediação, além de ser preciso considerar o perfil cultural para promover ações de mudanças, no sentido de aumentar as experiências de bem-estar do trabalhador.

O estudo de Oliveira, Gomide Júnior e Poli (2020) tem como objetivo investigar o impacto das políticas públicas de gestão de pessoas e da confiança organizacional sobre o bem-estar no trabalho. Evidencia resultados diretamente proporcionais, no sentido de quanto mais o trabalhador percebe políticas de envolvimento e tem confiança nos padrões éticos e na competência organizacional, maior será sua percepção de bem-estar no trabalho. Infere-se, assim, que as políticas, quando percebidas pelos colaboradores como justas e coerentes para toda a equipe, podem propiciar a presença de colaboradores com elevado nível de bem-estar, o que poderá reduzir a rotatividade de pessoal e melhorar a produtividade.

O papel do redesenho do trabalho na promoção do *flow* e do bem-estar foi objeto de pesquisa para Devotto, Freitas e Wechsler (2020). Cabe primeiramente esclarecer o significado de “*flow*”, termo que, segundo Demerouti et al. (2012), pode ser descrito como um estado de bem-estar positivo e transitório, no qual os profissionais estão totalmente absorvidos na realização de suas atividades laborais, percebem que suas atividades laborais são prazerosas e motivam-se intrinsecamente para desenvolvê-las. O estudo foca no redesenho do trabalho como uma estratégia para obtenção de desfechos positivos no trabalho, destacando especificamente três estratégias de redesenho: nos índices de *flow* ocupacional, (1) na saúde mental positiva e em (2) como avaliar se a ocorrência do *flow* no trabalho e a (3) mediação entre ações do redesenho no trabalho com a saúde mental positiva. Sugere-se, conforme os autores, que os indivíduos que reformulam cognitivamente seu próprio trabalho experimentam índices mais elevados de *flow*, e isso conseqüentemente contribui para o bem-estar emocional, psicológico e social.

Já Novaes et al. (2020) abordam as relações da participação do trabalhador na tomada de decisões e do suporte social no trabalho com a prosperidade no trabalho, bem como o papel mediador da prosperidade no trabalho e moderador dessas relações. Observou-se, com esse estudo, que a participação do empregado nas decisões, as ações de encorajamento, a efetividade

nos *feedbacks* e os treinamentos com objetivos de promover autoeficácia podem refletir no alcance da prosperidade no trabalho e, dessa maneira, no maior bem-estar.

Com relação às práticas de gestão, bem-estar e comportamento de apoio, Neiva, Macambira e Ribeiro (2020) avaliam a influência das práticas de gestão de mudanças, das suas razões e dos seus benefícios sobre o bem-estar e o comportamento diante dessas mudanças. Verificam que as práticas de gestão de mudanças podem influenciar positivamente os indivíduos, desde que sejam envolvidos nos diagnósticos, mobilizem-se e sejam preparados no sentido de serem moldados os pontos de vista sobre as mudanças. Salientam que os benefícios percebidos com as mudanças afetam positivamente o bem-estar dos trabalhadores, bem mais que as razões para se haver mudanças.

Vários conceitos podem ser apresentados para qualidade de vida no trabalho, mas, geralmente, todos convergem para a satisfação no trabalho e os seus benefícios para as organizações (OLIVEIRA, 2011). Pode-se levar em consideração o conceito de qualidade de vida no trabalho apresentado por Schirrmeister e Limongi-França (2012), os quais a definem como o resultado de um conjunto de procedimentos em gestão de pessoas que alinham os interesses da organização ao desenvolvimento humano. Também é possível destacar a conceituação de Sant'Anna, Kilimnik e Moraes (2011), para os quais a qualidade de vida no trabalho é um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, conseqüentemente, um instrumento cujo objetivo é propiciar uma maior humanização do trabalho, um aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação destes nos processos decisórios e nas soluções dos problemas do trabalho.

Vital e Paiva (2019) consideram que, quando a qualidade de vida é percebida como satisfatória, maior é a intenção do trabalhador em permanecer na organização, e espera-se maior comprometimento. Se a qualidade de vida é atendida, tornam-se melhores as relações com os superiores devido a questões morais construídas no decorrer das atividades laborais. Quando o profissional sente-se engajado, participa dos processos de mudanças, toma decisões conjuntas e percebe os benefícios das mudanças, os indivíduos conseguem perceber maior qualidade de vida no trabalho.

2.6 SATISFAÇÃO E ATITUDE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO TRABALHO

Deve-se observar, primeiramente, os conceitos de satisfação no trabalho, tema que vem sendo abordado na literatura há bastante tempo principalmente por Locke (1969); buscar evidências e intersecções desse conceito com as questões de acessibilidade, inclusão, qualidade

de vida no trabalho e bem-estar nas atividades laborais; e averiguar se isso interfere na satisfação dos trabalhadores com deficiência. Ao pesquisar o termo “satisfação no trabalho” nas bases de dados *Scientific Periodicals Electronic Library* (SPELL) e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), por exemplo, verifica-se vasta quantidade de periódicos que abordam o assunto, porém há uma lacuna teórica sobre as vivências das PcDs no setor bancário.

Hoppock (1935) define satisfação no trabalho como uma combinação de circunstâncias (psicológicas, fisiológicas e ambientais) que fazem o indivíduo considerar-se satisfeito com o seu trabalho. Posteriormente a expressão foi definida por Locke (1969) como um estado emocional resultante da avaliação que o indivíduo faz do seu trabalho. Para Cohen-Charash e Spector (2001) e Tepper (2001), a satisfação no trabalho está intimamente ligada à percepção de justiça organizacional — quando o indivíduo sente-se injustiçado no trabalho, a tendência é de que a insatisfação aumente. Na visão de Bauren et al. (2016), esses fatores influenciam também os níveis de comprometimento e confiança com que o indivíduo atua nas organizações.

A satisfação no trabalho é um conceito complexo e multifacetado que pode significar coisas diferentes para pessoas diferentes, está ligada ao sentimento de realização e sucesso de um trabalhador em seu trabalho, estando geralmente ligado à produtividade e ao bem-estar pessoal. (MURAD; ZAYED; MUKUL, 2013, p.18.)

Para Pauli et al. (2017), a satisfação com o trabalho pode ser de origem afetiva ou cognitiva, já que é definida como uma situação positiva e emocional de prazer obtida após experiências de trabalho, tendo, então, um constructo mais afetivo. Já Hashimoto (2009) defende que organizações promovedoras de um clima interno propício a intensificar a satisfação dos funcionários pelo trabalho pode levar ao aumento do desempenho na realização de suas atividades. Assim, além de considerar a diversidade das percepções de cada trabalhador, as organizações preocupadas com a satisfação no trabalho obtêm resultados positivos também a nível organizacional. Pauli et al. (2017) pontuam ainda que uma das formas de adquirir satisfação com o trabalho é o fato de se poder dominar uma atividade e ser reconhecido positivamente por procedê-la.

É importante ressaltar que aspectos relacionados à saúde das pessoas nos ambientes laborais influenciam as percepções de satisfação no trabalho. É o que aponta o estudo de Rocha (2003), o qual verificou o elevado índice de lesão por esforço repetitivo (LER), ocasionada por cargas de trabalho distintas e reestruturações produtivas que aumentam os riscos de saúde para os trabalhadores do serviço bancário, diminuindo a satisfação dos profissionais desse setor. Para a autora, os bancários defrontam-se com situações provocadoras de tensão, mal-estar e

adoecimento psíquico desencadeados por controles excessivos, o que prejudica as condições de saúde e, por consequência, diminui a satisfação no trabalho.

Corroborando esses apontamentos, Linhares (2014) salienta que as metas excessivas e os problemas de governança contribuem para o surgimento de outros efeitos colaterais danosos à saúde dos bancários, como, por exemplo, assédio moral, competição, individualismo, falta de solidariedade, medo, entre outros aspectos negativos vivenciados por esses trabalhadores. No setor bancário em geral, tais fatores diminuem a satisfação no trabalho, e as PcDs, além dessas questões, precisam lidar com as vivências relacionadas às várias dimensões de acessibilidade e de inclusão.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Descreve-se, neste capítulo, o método utilizado para realização do estudo, de modo a atender aos objetivos da pesquisa. As seções abordam a classificação da pesquisa, o cálculo amostral e os procedimentos de coleta dos dados.

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Trata-se de um estudo de natureza quantitativa e descritiva com utilização de dois questionários: Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência (ESA). Ambos servem para medir a satisfação e a atitude dos trabalhadores bancários com relação a acessibilidade e inclusão e para verificar como isso pode afetar os níveis de qualidade de vida e satisfação dos trabalhadores com deficiência que atuam no setor bancário, bem como para propor melhorias nos processos de inclusão e acessibilidade, visando ao aumento desses níveis. As escalas serão descritas posteriormente e constam integralmente nos Apêndices A e B.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A amostra estratificada, segundo Gil (2002), caracteriza-se pela seleção de uma amostra de cada subgrupo da população considerada. A seleção dos sujeitos que fariam parte da amostra desta pesquisa deu-se por conveniência, por eles estarem em atividade laboral em uma instituição financeira, a qual será chamada de “Banco Dourado”. O uso de pseudônimo para fazer referência à instituição deu-se devido a dificuldade de se conseguir autorização, por parte das instituições contatadas, para a abordagem dos participantes. A instituição que respondeu positivamente à aplicação da pesquisa fez algumas exigências, entre elas o anonimato, objetivando a preservação da marca.

Os participantes são de diferentes faixas etárias, gênero e raça e possuem algum grau de deficiência física, visual, auditiva ou intelectual, e é importante citar que a pesquisa foi aplicada somente nos três Estados da região Sul do Brasil (Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul). Os questionários foram encaminhados a 586 possíveis participantes, e foram obtidas 312 respostas. Destas, sete pessoas responderam não autorizar o uso dos dados na assinatura do termo de consentimento (Apêndice C), e uma não respondeu ao termo. Com isso, as respostas consideradas válidas foram as de 304 participantes.

Para delimitar a população investigada, aplicou-se a técnica de amostragem estratificada para obter uma informação maciça. A técnica consiste em dividir a população em “Nn” subgrupos denominados extratos, que são tornados homogêneos considerando as variáveis em estudo, respondendo, assim, aos objetivos da pesquisa (MORAES; JACOBI; ZANINI, 2011). Segundo Moraes, Jacobi e Zanini (2011), em pesquisas, uma etapa importante do processo é a determinação do tamanho da amostra que será utilizada para o levantamento dos dados.

O cálculo segue a seguinte fórmula:

População Finita
$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q} \cdot N}{e^2(N-1) + Z_{\alpha/2}^2 \cdot \hat{p} \cdot \hat{q}}$

e^2 = margem de erro, a qual será de 5%.

N = quantidade de colaboradores da pesquisa, equivalente a 586;

p = estimativa da verdadeira proporção de um dos níveis da variável escolhida, considerando-se $p = (p - 1) = 0,5$.

Z^2 = tabela de distribuição normal, utilizada quando a amostra conta com $p = (p - 1) = 0,5$; neste caso, com valor de 1,96.

$$n = \frac{(Z^2)^2 \cdot p \cdot (p - 1) \cdot N}{e^2 \cdot (N-1) + (Z^2)^2 \cdot p \cdot (p - 1)}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 586}{(0,05)^2 \cdot (586-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = 233$$

Assim, o número total de componentes do grupo a ser pesquisado é de 586 pessoas, que compreendem empregados PcDs em atividades laborais no Banco Dourado, trabalhando no Sul do Brasil. A amostra está composta de 304 questionários respondidos, caracterizando, assim, uma amostra confiável para efetivação de estudos estatísticos (com margem de erro de 5%) e superando a amostra mínima para a realização do estudo, que seria de 233 respondentes.

3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada com questionários administrados através do método *survey*, utilizando o *Microsoft Forms*. Os formulários foram encaminhados diretamente aos e-

mails dos participantes, acompanhados de uma pequena peça informativa sobre a realização da pesquisa. Na mensagem, constavam as datas e brevemente os objetivos da pesquisa, além do *link* para acesso aos questionários.

Foram aplicadas as versões adaptadas do QVT, disponível no Apêndice A, e da ESA, presente no Apêndice B. Gil (2008) define a aplicação de questionários como uma técnica de investigação composta de uma série de questões, as quais são submetidas a pessoas com o objetivo de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores e comportamentos do presente ou do passado. Dessa forma, contribuirá para melhor compreensão da maneira como os trabalhadores com deficiência percebem-se no trabalho bancário, de suas atitudes e da acessibilidade nos seus ambientes laborais.

Devido às políticas de sigilo da informação, os contatos de *e-mail* dos respondentes não foram disponibilizados à pesquisadora pela empresa. O projeto de pesquisa teve que ser apresentado previamente para a gerência nacional de comunicação e inclusão, o que ocasionou diversas reuniões entre a pesquisadora e as equipes de *marketing* da instituição. Com isso, foi oportunizada uma extensa explicação a respeito dos objetivos gerais e específicos do presente estudo. Após a justificativa da importância da realização da pesquisa, a empresa entendeu que os achados poderiam ser relevantes e contribuir para a ampliação de políticas de gestão da diversidade, além de considerar a aplicação de uma pesquisa similar aos moldes apresentados por este estudo, no plano de gestão de pessoas. Decidiu-se, então, aliar os interesses da gestão da diversidade aos interesses da pesquisadora, ficando a cargo da gerência nacional de comunicação e *marketing* o envio dos questionários para o público eleito para uma primeira etapa, usando as escalas apresentadas com algumas adaptações. A partir disso, foi firmado um acordo de cooperação entre a empresa e a pesquisadora: a empresa aplicaria a pesquisa, e a pesquisadora disponibilizaria um relatório com as análises dos resultados e com indicações para uma nova pesquisa voltada para toda a empresa, abrangendo em torno de 3.400 a 4.000 possíveis participantes. O objetivo do estudo futuro é o desenvolvimento de políticas para melhoria da qualidade de vida dos empregados PcDs em todas as dimensões, bem como a elaboração e a disponibilização de tecnologias assistivas e acessibilidade nas atividades laborais dessas pessoas.

3.3.1 Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Este questionário foi inicialmente adaptado para mensurar a qualidade de vida no trabalho para deficientes por Carvalho-Freitas (2007), tendo como base o modelo de Walton (1973). Na adaptação do autor, foram avaliados trabalhadores com deficiência do setor privado. Ao analisar as questões do modelo, considerou-se que o questionário apresenta constructos relevantes para avaliação no setor público (WAGNER, 2019).

Com as adaptações sinalizadas, os blocos de questões no instrumento aplicado foram sete: bloco I — sobre suas condições de trabalho; bloco II — sobre o uso e o desenvolvimento de suas capacidades; bloco III — sobre suas oportunidades de crescimento profissional; bloco IV — sobre a integração social na organização; bloco V — sobre seus direitos na instituição; bloco VI — sobre o equilíbrio entre trabalho e vida; e bloco VII — sobre a relevância de seu trabalho, conforme Quadro 5. O questionário foi composto por questões fechadas com a utilização de uma escala intervalar para medição, considerando-se uma variação de 1 (totalmente insatisfeito), 2 (muito insatisfeito), 3 (insatisfeito), 4 (satisfeito), 5 (muito satisfeito) e 6 (totalmente satisfeito).

Quadro 5 – Fatores e características do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)
(continua)

Bloco	Nº de afirmativas	Fator	Características
I	7	CONDIÇÕES DE TRABALHO	Satisfação das pessoas com relação às adequações, modificações das condições de trabalho e condições de saúde e segurança no trabalho.
II	6	USO E DESENVOLVIMENTO DAS CAPACIDADES	Satisfação das pessoas com relação à autonomia, ao uso de habilidades variadas e à participação no processo total de trabalho.
III	6	OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL	Satisfação das pessoas com relação às possibilidades de desenvolver carreira e de ter segurança quanto à manutenção do trabalho.
IV	6	INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Satisfação com relação aos aspectos relacionais e de administração de conflitos na organização.
V	6	DIREITOS NA INSTITUIÇÃO	Satisfação quanto à garantia no cumprimento das normas e procedimentos que se relacionem às leis e aos direitos trabalhistas e adesão a padrões de igualdade.
VI	4	EQUILÍBRIO TRABALHO E VIDA	Satisfação das pessoas com relação à possibilidade de equilibrar o tempo e a energia dedicados à empresa e aos demais espaços da vida.

Quadro 5 – Fatores e características do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)
(conclusão)

Bloco	Nº de afirmativas	Fator	Características
VII	6	RELEVÂNCIA DO TRABALHO	Satisfação das pessoas quanto à relevância social de seus trabalhos e à responsabilidade social da organização frente ao ambiente.

Fonte: Adaptado de Carvalho-Freitas (2007).

Na escala de Carvalho-Freitas (2007), no primeiro bloco, havia quatro questões que se referiam à remuneração. Devido à grande quantidade de questões e à aplicação de dois questionários neste trabalho, com objetivo de reduzir o tempo de análise, optou-se por retirar esse bloco. Dessa forma, o questionário aplicado inicia com o primeiro bloco englobando as questões referente ao fator Condições de Trabalho, conforme Quadro 6. No bloco V, foi alterada a palavra “companheiro” por “colega” na questão 6, por se tratar de um sinônimo mais usado no ambiente de trabalho bancário, em especial no Banco Dourado. O instrumento utiliza a escala de Likert de 6 pontos, em que 1 significa “totalmente insatisfeito”, e 6 significa “totalmente satisfeito”. Abaixo, no Quadro 6, segue apresentação das questões aplicadas na entrevista.

Quadro 6 – Apresentação do questionário por dimensões — QVT

(continua)

DIMENSÃO	VARIÁVEIS
Condições de Trabalho (QVT1)	1. Com minha jornada de trabalho.
	2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.
	3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes) que sinto ao realizar minhas atividades.
	4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho.
	5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.).
	6. Com as modificações de equipamentos para facilitar o meu trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.).
	7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.
Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)	8. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.
	9. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões com relação às atividades que desempenho.
	10. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou as habilidades que possuo.

Quadro 6 – Apresentação do questionário por dimensões — QVT

(continuação)

DIMENSÃO	VARIÁVEIS
Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)	11. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.
	12. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo.
	13. Com as informações, relativas ao meu trabalho, a que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.
Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)	14. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.
	15. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativos à minha função.
	16. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.
	17. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização de meu trabalho.
	18. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).
	19. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.
Integração Social na Organização (QVT4)	20. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.
	21. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho.
	22. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição.
	23. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho.
	24. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.
	25. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.
Direitos na Instituição (QVT5)	26. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.
	27. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei.
	28. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência.
	29. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados por lei.
	30. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato de minha classe.
	31. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus colegas fazemos.

Quadro 6 – Apresentação do questionário por dimensões — QVT

(conclusão)

DIMENSÃO	VARIÁVEIS
Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)	32. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.
	33. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.
	34. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.
	35. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.
Relevância do Trabalho (QVT7)	36. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição a qual pertencço.
	37. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.
	38. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.
	39. Com a importância das atividades que executo.
	40. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.
	41. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.

Fonte: Elaborado pela autora, adaptado de Carvalho-Freitas (2007).

Com a retirada de questões, e até mesmo de um bloco inteiro do instrumento original, esperou-se que o respondente tivesse mais agilidade ao completar as respostas, porém poderão perder-se importantes percepções a respeito das questões de remuneração. Salienta-se que tais ajustes fizeram-se necessários para a aprovação da empresa pesquisada à realização do estudo.

3.3.2 Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência (ESA)

A ESA foi inicialmente proposta por Guerreiro (2011) em sua tese de doutorado. Seu estudo teve como título **Avaliação da satisfação do aluno com deficiência no Ensino Superior: estudo de caso da UFSCar**, defendido no Programa de Pós-Graduação em Educação Especial da Universidade Federal de São Carlos, e, depois, deu origem ao artigo “Avaliação da satisfação do aluno com deficiência no Ensino Superior”, de Guerreiro, Almeida e Silva-Filho (2014).

A escala original conta com 48 questões, nas quais o respondente deve indicar o seu nível de satisfação para cada item, numa escala que vai de 1 a 7, considerando 1 a nota mais baixa possível e 7 a maior nota possível. Para o presente estudo, optou-se por utilizar 5 pontos devido à limitação do programa *Microsoft Forms* e ao fato de escalas do tipo Likert permitirem

esse tipo de parâmetro. Portanto, para o questionário aplicado neste estudo, considerou-se 1 a nota mais baixa possível e 5 a maior nota possível.

Após a escala ser modificada por Wagner (2019) para adequá-la à realidade de servidores de uma universidade, algumas questões foram adaptadas, e outras excluídas, e o questionário ficou com 36 itens. Já com relação a este estudo, a realidade dos trabalhadores bancários é diferente, em termos de espaços de uma agência ou unidade de negócios, dos espaços de um *campus* universitário. Além disso, tendo em vista que será aplicado outro questionário em conjunto, visando diminuir o tempo de respostas e evitar o desinteresse por parte do público-alvo da pesquisa, o questionário foi novamente adaptado, e o número de questões caiu para 28.

No trabalho de Guerreiro, Almeida e Silva-Filho (2014), o nível de satisfação/attitudes avaliado foi construído a partir de uma matriz de especificações, composta de quatro fatores: acessibilidade estrutural, acessibilidade operacional, acessibilidade psicoafetiva e atitude diante dos obstáculos. Assim como no estudo de Wagner (2019), nesta pesquisa, os fatores mantiveram-se, e suas características e questões correspondentes podem ser visualizadas no Quadro 7.

Quadro 7 – Fatores e características da Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência (ESA)

Itens	Fator	Definição
Do 1 ao 5	ACESSIBILIDADE ESTRUTURAL	É a satisfação com a estrutura física das unidades de trabalho, compreendendo os prédios e as vias internas de circulação.
Do 6 ao 14	ACESSIBILIDADE OPERACIONAL	É a satisfação com os elementos que podem facilitar o deslocamento e a comunicação da pessoa com deficiência no ambiente de trabalho, bem como os recursos disponibilizados.
Do 15 ao 20	ACESSIBILIDADE PSICOAFETIVA	É a satisfação intrapessoal e interpessoal do trabalhador com deficiência com relação aos sentimentos de inclusão e pertencimento à instituição.
Do 21 ao 28	ATITUDE DIANTE DOS OBSTÁCULOS	São os comportamentos diante das barreiras.

Fonte: Adaptado de Guerreiro, Almeida e Silva-Filho (2014) e Wagner (2019).

Foram excluídas 18 questões da escala original, e 17 questões foram adaptadas, tendo em conta a modificação do contexto, que era acadêmico, para o laboral. O Quadro 8 traz a apresentação das questões e suas dimensões conforme aplicadas neste estudo.

Quadro 8 – Apresentação do questionário por dimensões — ESA

(continua)

DIMENSÃO	VARIÁVEIS
Acessibilidade Estrutural (ESA1)	1. O caminho até a sala onde trabalho é: Inadequado ou Adequado?
	2. As escadas (internas e/ou externas) que eu utilizo são: Inadequadas ou Adequadas?
	3. As rampas (internas e/ou externas) que eu utilizo são: Inadequadas ou Adequadas?
	4. Os rebaixamentos de calçada que eu utilizo são: Inadequados ou Adequados?
	5. Os elevadores que eu utilizo nos prédios são: Inacessíveis ou Acessíveis?
Acessibilidade Operacional (ESA2)	6. O espaço da minha sala de trabalho é: Inadequado ou Adequado?
	7. A porta de entrada da minha sala de trabalho é: Inadequada ou Adequada?
	8. Os banheiros que utilizo são: Inadequados ou Adequados?
	9. A acessibilidade aos bebedouros é: Inadequada ou Adequada?
	10. O caminho até os serviços de alimentação é: Inacessível ou Acessível?
	11. As vagas disponibilizadas para pessoas com deficiência nos estacionamentos são: Inadequadas ou Adequadas?
	12. Devido a minha deficiência, preciso do auxílio de terceiros para me locomover: Sempre ou Nunca?
	13. Já sofri acidente por causa das barreiras arquitetônicas e/ou urbanísticas: Sempre ou Nunca?
Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3)	14. Meu êxito no trabalho depende da acessibilidade física aos ambientes: Totalmente ou Parcialmente?
	15. Minhas expectativas, antes de entrar na instituição, eram: Negativas ou Positivas?
	16. Minhas expectativas, depois de entrar na instituição, são: Negativas ou Positivas?
	17. Meu envolvimento com a minha área de trabalho é: Parcial ou Total?
	18. Sinto-me incluído na instituição: Parcialmente ou Totalmente?
	19. Sinto apoio da chefia imediata para minha integração no trabalho: Parcial ou Total?
Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)	20. Sinto apoio dos colegas para minha integração no trabalho: Parcial ou Total?
	21. Peço ajuda para me deslocar aos diversos ambientes sem constrangimento: Nunca ou Sempre?
	22. Faço reclamações no setor competente da instituição com relação às barreiras atitudinais, arquitetônicas e/ou urbanísticas encontradas na minha unidade de trabalho: Nunca ou Sempre?
	23. Quando encontro qualquer obstáculo físico, procuro contorná-lo e não me intimido: Nunca ou Sempre?
	24. Para evitar conflitos de acessibilidade, procuro me deslocar o mínimo possível: Sempre ou Nunca?

Quadro 8 – Apresentação do questionário por dimensões — ESA

(conclusão)

DIMENSÃO	VARIÁVEIS
Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)	25. Às vezes é melhor ser invisível para evitar constrangimentos: Sempre ou Nunca?
	26. A falta de acessibilidade, de uma maneira geral, me leva a pensar em abandonar o trabalho: Sempre ou Nunca?
	27. As barreiras atitudinais vivenciadas por mim me levam a pensar em abandonar o trabalho: Sempre ou Nunca?
	28. Prefiro comprar os recursos de que preciso para meu desempenho laboral do que solicitar à instituição: Sempre ou Nunca?

Fonte: Elaborado pela autora, adaptado de Guerreiro, Almeida e Silva-Filho (2014).

A forma de comunicação com os respondentes deu-se exclusivamente por meio eletrônico. A pesquisadora contou com o apoio da gerência de comunicação da instituição que aplicou a pesquisa, a qual enviou os questionários para os *e-mails* dos participantes com o perfil desejado. Após a aplicação, os arquivos com os dados foram enviados à pesquisadora para análise e descrição dos resultados, que estão no capítulo 4 desta dissertação.

3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISES DOS DADOS

Os dados obtidos com a aplicação dos questionários foram analisados com o auxílio dos *softwares Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*, versão 2.0, e *Excel 2013*. Foram feitas análise de porcentagem do perfil dos respondentes e estatística descritiva com média e desvio padrão entre as variáveis, fatorial e correlações.

3.5 RISCOS E BENEFÍCIOS

Era possível que os pesquisados não tivessem motivação para responder aos questionários devido ao número de questões. Porém, ao abordar o participante, foram expostos os benefícios da pesquisa, a qual deseja ampliar o conhecimento sobre os desafios vivenciados pelos entrevistados e identificar a eficácia das ações de adaptação e acessibilidade para o empregado PcD proporcionadas pela instituição nas diversas dimensões do ambiente do trabalho. Buscou-se, com isso, o engajamento por parte do entrevistado, objetivando evidenciar a relevância do tema proposto. Os benefícios serão indiretos, pois, ao ser concluído o presente estudo, a instituição tentará realizar uma nova pesquisa mais abrangente, para envolver toda a

instituição, focando o aumento e a melhoria das forças e a diminuição e a minimização das fraquezas apresentadas.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

Antes de iniciar a pesquisa, foram apresentadas aos pesquisados informações sobre a finalidade do estudo, assegurando-se o sigilo dos dados e garantindo a eles a possibilidade de, a qualquer momento, retirar seu consentimento de participação sem qualquer penalização. A participação dos pesquisados foi facultativa, sendo disponibilizado o termo de consentimento (Apêndice C) em conformidade com a Lei nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), para que as respostas fossem visualizadas somente com o aceite do participante.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este capítulo abordará as análises e a descrição dos resultados do estudo, de acordo com os objetivos propostos. Primeiramente, será apresentado o perfil dos participantes da pesquisa a partir da análise estatística de aspectos como tipos de deficiência, grau de escolaridade, tempo de empresa, áreas da empresa em que atuam, tipo de função que ocupam e gênero. Essas informações não foram respondidas pelos entrevistados, mas sim foram disponibilizadas pela instituição em um banco de dados em separado, diminuindo o tempo de respostas, visto que esses dados estão nas fichas cadastrais dos empregados. Ainda nessa primeira parte, serão analisadas duas questões respondidas na pesquisa: uma está relacionada ao conhecimento da legislação sobre acessibilidade, e a outra verifica se o entrevistado utiliza tecnologias assistivas. A segunda parte expõe os resultados da aplicação dos dois instrumentos, o QVT e a ESA, de acordo com os dados coletados. Inicialmente, essa avaliação é geral; depois é seguida de uma análise da qualidade de vida em cada dimensão e de uma análise da influência do perfil na avaliação da qualidade de vida. Após disso, expõem-se a análise de satisfação e atitude das PcDs no trabalho bancário por dimensões, bem como as influências do perfil dos pesquisados sobre a percepção dessas dimensões.

Ao final deste capítulo, com relação aos fatores que determinaram quais os procedimentos analíticos para cada combinação de número de amostras e tipos de dados desta pesquisa, confirmou-se que foi obtida análise fatorial apropriada e que as variáveis correlacionam-se diretamente, com confiabilidade nas respostas, validando os construtos. Já para as análises das correlações, considerou-se que quanto mais alto é o resultado de uma variável, a tendência é que os resultados sejam associados com valores altos em outra variável, e os valores baixos em uma variável tendem a se associar a valores baixos em outra variável, ou seja, elas se acompanham, e as relações são diretas. Todas as correlações deram significativas, ou seja, há relação entre as dimensões de cada um dos modelos, e também há relação entre os dois modelos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

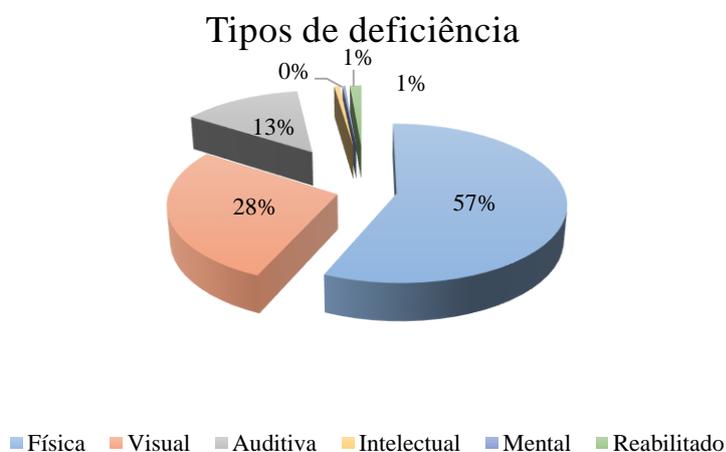
Nesta seção, são abordados os dados sociodemográficos hospedados no cadastro funcional do trabalhador, o qual foi disponibilizado pela instituição à pesquisadora para diminuir o tempo de produção das respostas aos entrevistados, sendo o acesso condicionado ao aceite do respondente a partir da assinatura do termo de consentimento. Assim, foi possível

analisar os tipos de deficiência, o grau de escolaridade, o tempo de empresa, os tipos de função exercida, as áreas em que atuam e o gênero dos participantes, sem que esses dados tenham sido incluídos nos questionários.

4.1.1 Tipos de deficiência

No que se refere aos tipos de deficiência dos trabalhadores que atuam na instituição e que responderam à pesquisa, há empregados com seis tipos de deficiência: deficiência física (172 pessoas), correspondendo a 57% da amostra; deficiência visual (84 pessoas), correspondendo a 28%; deficiência auditiva (41 pessoas), correspondendo a 13%; deficiência intelectual (2 pessoas), correspondendo a menos de 1%; deficiência mental (1 pessoa), correspondendo a menos de 1%; e reabilitados (4 pessoas), correspondendo a 1%, conforme a Figura 1.

Figura 1 – Tipos de deficiência



Fonte: Dados da pesquisa.

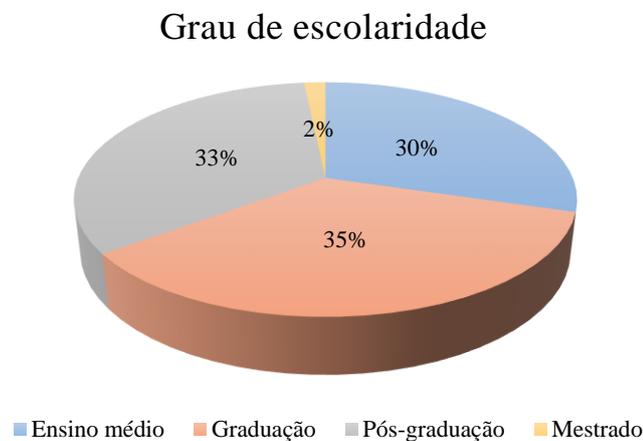
Com relação aos reabilitados, não é possível identificar qual é o tipo de deficiência. Essas pessoas foram afastadas do trabalho por algum problema de saúde e retornaram com alguma limitação, necessitando de adaptações em seu posto de trabalho e/ou suas atividades. Em seu cadastro, elas passaram a constar como PcDs.

Salienta-se que o termo “deficiência mental” é o utilizado pela instituição e está presente no banco de dados sociodemográficos, porém, segundo Sasaki (2012), essa é uma expressão que foi substituída por “deficiência psicossocial”.

4.1.2 Grau de escolaridade

No que se refere ao grau de escolaridade dos participantes da pesquisa, 90 possuem ensino médio, 107 concluíram a graduação, 102 fizeram pós-graduação, e 5 pessoas têm mestrado, o que equivale a 30%, 35%, 33% e 2% da amostra respectivamente, conforme Figura 2.

Figura 2 – Grau de escolaridade



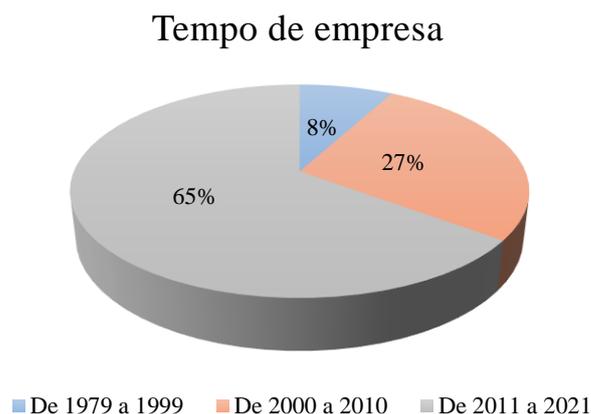
Fonte: Dados da pesquisa.

Segundo o IBGE (2020), em 2019, 46,6% da população de 25 anos ou mais estava concentrada nos níveis de instrução até o ensino fundamental completo ou equivalente; 27,4% tinha o ensino médio completo ou equivalente; e 17,4% tinha graduação (não havia dados para pós-graduação). Ao se comparar com as pessoas entrevistadas neste estudo, observa-se que os índices de escolaridade na instituição estão bem acima da média nacional. Vale ressaltar que a instituição possui ações de incentivo para programas de pós-graduação e para idiomas, para os quais anualmente são selecionadas em média 800 a 2.000 pessoas em ampla concorrência, sem reservas de cotas, o que possivelmente contribui para bons resultados a respeito do grau de escolaridade do grupo de entrevistados.

4.1.3 Tempo de empresa

No que se refere ao tempo de atuação, a pessoa entrevistada com maior trajetória na instituição foi admitida em 1979, e o trabalhador que foi contratado mais recentemente entrou para a empresa em 2020; em cada um desses anos, foi contratada apenas uma pessoa. Os marcos temporais para organizar os dados conforme o tempo de empresa foram divididos da seguinte forma: o primeiro grupo abrange os contratados entre os anos de 1979 a 1999, com 24 pessoas (8%); o segundo grupo começou a atuar entre 2000 e 2010, totalizando 83 pessoas (27%); por fim, o terceiro grupo ficou com os contratados entre 2011 e 2020, com 197 pessoas (65%), conforme ilustra a Figura 3.

Figura 3 – Tempo de empresa



Fonte: Dados da pesquisa.

A principal característica desses dados é o maior número de contratados nos últimos 10 anos, o que representa 64% dos entrevistados. O maior número de contratações ocorreu no ano de 2019, com 161 pessoas contratadas, correspondendo a 52,96% dos entrevistados. Já para o período entre 1990 e 2000, não houve contratação de PcDs (entre os entrevistados) na instituição.

Nesse ponto, vale lembrar a Lei nº 8.213/1991, a chamada Lei de Cotas para PcDs. Ela estabelecia percentuais mínimos de contratação de PcDs para empresas com base no número de funcionários sem deficiências, conforme Tabela 1.

Tabela 1 – Número de funcionários em relação ao percentual de PcD a ser contratado

Número de funcionários	Percentual de contratação de PcD
Até 200 funcionários	2%
De 201 até 500 funcionários	3%
De 501 até 1000 funcionários	4%
De 1001 em diante funcionários	5%

Fonte: Adaptado pela autora a partir do art. 93 da Lei nº 8.213/1991.

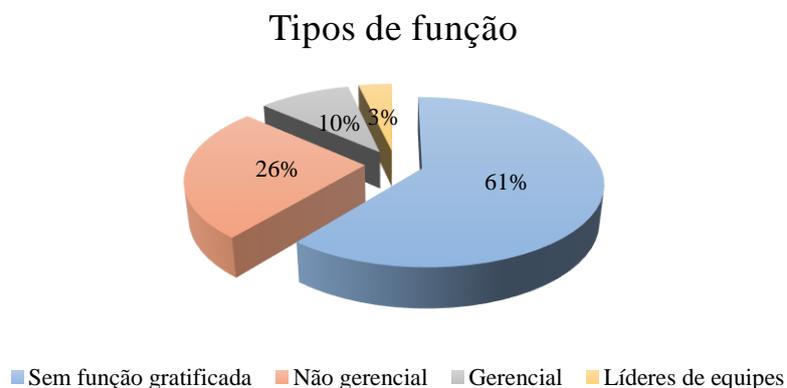
Nesse sentido, a empresa estudada não atende aos percentuais mínimos estipulados na Lei nº 8.213/1991. Pode-se observar que, nos primeiros 10 anos da Lei de Cotas para PcDs, não houve muitas alterações. Ao menos entre os entrevistados, nenhum foi contratado na década de 1990, porém, nos últimos 10 anos, ocorreu grande número de contratações, refletindo esforços para cumprimento das exigências da lei.

4.1.4 Tipos de função

No que se refere aos tipos de funções que ocupam, a amostra apresenta quatro tipos de funções (Figura 4). É importante observar as características de cada tipo de função:

- Grupo 1 – Sem função gratificada (como técnico bancário e escriturário): 185 pessoas (60,9%);
- Grupo 2 – Não gerencial, mas com função gratificada (como assistentes, secretários executivos, analistas, tesoureiros e caixa): 78 pessoas (25,7%);
- Grupo 3 – Gerencial (como gerentes de carteira, supervisores de atendimento e gerentes executivos): 30 pessoas (9,8%);
- Grupo 4 – Líderes de equipes (como gerentes gerais de agências e gerentes de unidades centralizadoras/filiais): 11 pessoas (3,6%).

Figura 4 – Tipos de função



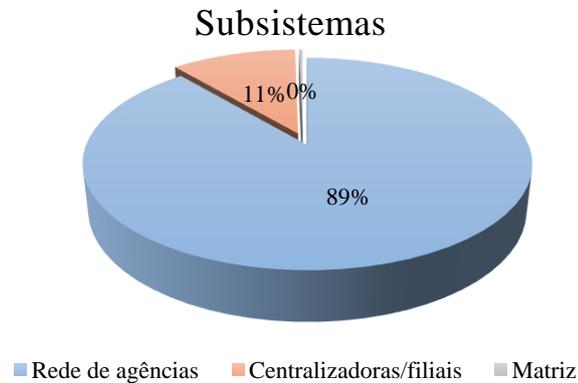
Fonte: Dados da pesquisa.

Ao observar esse dado, percebe-se uma maior concentração de pessoas sem funções gratificadas, o que, pode-se supor, está relacionado ao tempo de empresa, pois 53% das PcDs foram contratadas nos últimos dois anos. Em estudos futuros, esse dado poderia ser comparado também com as informações sobre as pessoas sem deficiência atuantes na empresa.

4.1.5 Áreas em que atuam (subsistemas)

No que se refere às áreas em que atuam, os pesquisados foram organizados em três tipos de ambientes laborais, chamados aqui de subsistemas: rede de agências, que conta com 270 pessoas atuando e corresponde a 88,8%; unidades centralizadoras e gerências de filiais, com 33 pessoas atuando, correspondendo a 10,8%; e unidades da matriz, em que apenas uma pessoa atua, o que corresponde a 0,4% das pessoas entrevistadas. Os dados estão representados na Figura 5.

Figura 5 – Áreas em que atuam (subsistemas)



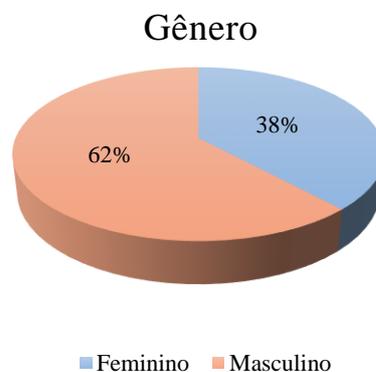
Fonte: Dados da pesquisa.

A maior parte dos trabalhadores atua na rede de agências, o que pode estar relacionado ao fato de a maioria das contratações terem sido recentes. Normalmente, os empregados são contratados primeiramente nas redes de agências e posteriormente em áreas estratégicas, como as gerências de unidades centralizadoras e/ou filiais e unidades da matriz.

4.1.6 Gênero

No que se refere ao gênero dos entrevistados, 188 são do sexo masculino, e 116 do sexo feminino, o que corresponde a 62% e 38% da amostra respectivamente, conforme pode ser visualizado na Figura 6.

Figura 6 – Gênero



Fonte: Dados da pesquisa.

Para melhor entendimento, os perfis de gênero serão analisados separadamente. Primeiro, são apresentados os percentuais relacionados aos entrevistados do gênero masculino; depois, os dados dos participantes do gênero feminino.

4.1.6.1 *Entrevistados do gênero masculino*

- Tipos de deficiência: 59,04% possuem deficiência física, 27,13% têm deficiência visual, 12,24% apresentam deficiência auditiva, 0,53% possui deficiência mental, e 1,06% é reabilitado.
- Escolaridade: 31,39% possuem ensino médio, 34,05% são graduados, 32,97% são pós-graduados, e 1,59% tem mestrado.
- Tempo de empresa: 10,1% possuem entre 41 e 22 anos de empresa, 28,72% entre 21 e 11 anos, e 61,18% menos de 10 anos.
- Tipos de funções que ocupam: 63,83% não têm função gratificada, 22,88% estão em funções não gerenciais, porém com gratificações, 8,51% possuem funções gerenciais, e 4,78% são líderes de equipes.
- Áreas em que atuam: 88,83% estão atuando nas redes de agências, e 11,17% nas unidades centralizadoras e/ou filiais.

4.1.6.2 *Entrevistados do gênero feminino*

- Tipos de deficiência: 52,59% possuem deficiência física, 28,45% apresenta deficiência visual, 15,52% têm deficiência auditiva, 1,72% possui deficiência intelectual, e 1,72% é reabilitado.
- Escolaridade: 26,72% possuem ensino médio, 37,07% são graduadas, 34,49% são pós-graduadas, e 1,72% tem mestrado.
- Tempo de empresa: 4,31% possuem entre 32 e 22 anos de empresa, 25% entre 21 e 11 anos, e 70,69% menos de 10 anos.
- Tipos de funções que ocupam: 56,04% não têm função gratificada, 30,18% estão em funções não gerenciais, porém com gratificações, 12,06% possuem funções gerenciais, e 1,72% são líderes de equipes.
- Áreas em que atuam: 88,8% estão atuando nas redes de agências, 10,34% nas unidades centralizadoras e/ou filiais, e 0,86% estão nas unidades da matriz.

Esses dados demonstram que as mulheres possuem maior escolaridade, pois somam 73,28% com graduação, pós-graduação e mestrado, enquanto os homens somam 68,67%. Também estão em vantagem em termos de funções gratificadas e cargos gerenciais: somadas, as mulheres ficam com 42,24%, enquanto os homens somam 31,71%. Porém 1,72% das mulheres são líderes de equipes, enquanto 4,78% dos homens ocupam esses cargos. Com relação ao tempo de empresa, entre os entrevistados, o funcionário com maior tempo de contrato de trabalho foi empregado em 1979. Até o ano de 1989, não foi contratada mulher alguma, e apenas 24 homens dos que foram contratados na época continuam atuando na instituição. A maioria dos entrevistados estão trabalhando na rede de agências, sem muita diferença de percentual entre homens e mulheres. Nas unidades centralizadoras e gerências de filiais, atuam 10,8% dos entrevistados. Desses, 36,4% são mulheres, e 63,6% homens. Na matriz, apenas 0,4% dos entrevistados atua, o que corresponde a uma pessoa do sexo feminino.

4.1.7 Dados do perfil dos entrevistados

Neste item, faz-se o cruzamento dos dados sociodemográficos, indicando a quantidade de entrevistados com cada perfil.

4.1.7.1 Grau de escolaridade e função exercida

No que se refere às funções exercidas pelos entrevistados e o grau de escolaridade deles, foram obtidas as informações presentes na Tabela 2.

Tabela 2 – Grau de escolaridade relacionado à função exercida

Tipo de função	Grau de escolaridade		
	Ensino médio	Graduação	Pós-graduação e mestrado
Sem função gratificada	80	59	46
Não gerencial	8	36	34
Gerencial	2	10	18
Líderes de equipes	0	2	9

Fonte: Dados da pesquisa.

Os cargos gerenciais exigem maior escolaridade. Por outro lado, há um número considerável de pessoas com graduação e pós-graduação sem função gratificada, o que pode estar ligado ao tempo de empresa.

4.1.7.2 *Grau de escolaridade e tipo de deficiência*

No que se refere aos tipos de deficiência dos entrevistados e o grau de escolaridade deles, foram obtidas as informações dispostas na Tabela 3.

Tabela 3 – Grau de escolaridade relacionado ao tipo de deficiência

Tipo de deficiência	Grau de escolaridade		
	Ensino médio	Graduação	Pós-graduação e mestrado
Física	50	56	66
Visual	24	35	25
Auditiva	14	15	11
Intelectual	2	0	0
Mental	0	1	0
Reabilitado	0	1	3

Fonte: Dados da pesquisa.

Como é possível observar, 71,4% das pessoas com deficiência visual possuem graduação ou pós-graduação. Já dos que possuem deficiência física, 70,9% têm graduação e pós-graduação, e três entrevistados fizeram mestrado. Dos que possuem deficiência auditiva, 65% concluíram graduação ou pós-graduação, tendo mestrado um dos entrevistados. Quanto às pessoas com deficiência intelectual, os dois entrevistados possuem ensino médio. Todos os demais entrevistados têm graduação ou pós-graduação, e um dos reabilitados tem mestrado.

4.1.7.3 *Tipo de função e tempo de empresa*

Com relação ao tempo de empresa, verificou-se que o maior número de pessoas foi contratada nos 10 últimos anos, totalizando 197 pessoas. Nos últimos dois anos, foram contratadas 163 PcDs, considerando os que responderam à pesquisa. Por não se conhecer o número total de empregados na região Sul, não foi possível calcular o percentual de trabalhadores com deficiência contratados que fazem parte da amostra.

Cruzando as informações do tempo de empresa e os tipos de funções, foram obtidos os números da Tabela 4.

Tabela 4 – Tempo de empresa relacionado à função exercida

Tipo de função	Tempo de empresa		
	De 1979 a 1999	De 2000 a 2010	De 2011 a 2021
Sem função gratificada	18	21	14
Não gerencial	2	39	37
Gerencial	2	15	13
Líderes de equipes	2	8	1

Fonte: Dados da pesquisa.

A maior parte dos entrevistados não possui funções gratificadas. Entre os contratados nos últimos 10 anos, apenas uma pessoa possui cargo de líder de equipes, e esse entrevistado foi contratado em 2012, o que confirma a hipótese de que cargos de liderança sugerem maior tempo de empresa.

4.1.7.4 Tipos de deficiência e áreas que atuam

Ao analisar os tipos de deficiência e as áreas em que esses trabalhadores atuam, foram obtidos os dados da Tabela 5.

Tabela 5 – Tipos de deficiência relacionados às áreas em que atuam

Tipo de deficiência	Áreas em que atuam		
	Rede de agências	Unidades centralizadoras/filiais	Unidades da matriz
Física	153	18	1
Visual	77	7	0
Auditiva	34	7	0
Intelectual	2	0	0
Mental	0	1	0
Reabilitado	4	0	0

Fonte: Dados da pesquisa.

Pode-se observar que o maior número de entrevistados está atuando na rede de agências, o que corresponde à 88,8% da amostra, e que as pessoas com deficiência física atuam em todos os subsistemas da instituição. Já os entrevistados reabilitados e com deficiência intelectual

atuam somente na rede de agências, enquanto o entrevistado com deficiência mental, por sua vez, está atuando em uma unidade centralizadora ou em uma filial.

4.1.7.5 Tipos de deficiência e tempo de empresa

Ao analisar os tipos de deficiência e o tempo de empresa (Tabela 6), pode-se perceber que, desde os períodos de 1979 até 2021, o maior número de entrevistados são as pessoas com deficiências física, visual e auditiva. Quanto aos que possuem deficiência intelectual e mental, as contratações são bastante recentes. Entre os reabilitados, quase não há diferença para os períodos.

Tabela 6 – Tipos de deficiência relacionados ao tempo de empresa

Tipo de deficiência	Tempo de empresa		
	De 1979 a 1999	De 2000 a 2010	De 2011 a 2021
Física	11	43	118
Visual	9	23	52
Auditiva	3	15	23
Intelectual	0	0	2
Mental	0	1	0
Reabilitado	1	1	2

Fonte: Dados da pesquisa.

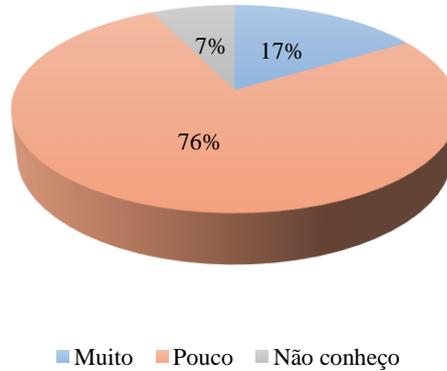
O primeiro registro de admissão para os participantes da amostra data de 1979, e o último de 2021, como já mencionado anteriormente. Para o período de 1979 a 1999, apenas 24 pessoas da amostra estavam na empresa. Esse dado pode corresponder a um número bastante baixo, porém deve-se considerar que, para esse grupo, as PcDs estão com mais de 30 anos de vida laboral.

4.1.8 Conhecimento da legislação sobre acessibilidade

No que se refere ao conhecimento da legislação sobre acessibilidade, questão aplicada aos entrevistados, 16% (50 pessoas) responderam conhecer “muito”, 76% (232 pessoas) afirmaram conhecer “pouco”, e 7% (22 pessoas) disseram “não conheço”, conforme Figura 7.

Figura 7 – Conhecimento da legislação sobre acessibilidade

Conhecimento da legislação sobre acessibilidade



Fonte: Dados da pesquisa.

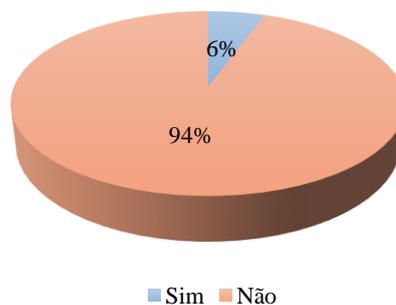
Esses dados indicam que 83% dos entrevistados ou conhecem pouco ou desconhecem a legislação de acessibilidade, demonstrando que a maioria dos participantes carece de maiores informações a respeito do assunto. Isso pode estar relacionado às avaliações negativas para o instrumento que aborda questões de acessibilidade, conforme será visto mais à frente.

4.1.9 Uso de tecnologias assistivas

Esse item do questionário buscou mapear os empregados que usam tecnologias assistivas para desempenhar suas atividades laborais. Para essa questão, 94% (288 pessoas) responderam não fazer uso, e 6% (17 pessoas) declararam que utilizam, conforme Figura 8.

Figura 8 – Uso de tecnologias assistivas

Uso de tecnologias assistivas



Fonte: Dados da pesquisa.

Esse resultado indica que a maioria dos pesquisados não possui necessidade de uso de tecnologias assistivas. Por outro lado, pode demonstrar desconhecimento a respeito da disponibilidade de tais tecnologias ou carência de um canal de comunicação a respeito da existência de tais equipamentos, mobiliários e/ou itens para melhora da acessibilidade e da inclusão da PcD nas atividades laborais.

4.2 RESULTADOS DAS ANÁLISES DA QUALIDADE DE VIDA E DA SATISFAÇÃO E ATITUDE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO TRABALHO BANCÁRIO

Neste item, estão descritos os resultados das análises dos dois instrumentos com os resultados das médias para todas as variáveis e os testes fatoriais e de correlações entre variáveis.

4.2.1 Análise da qualidade de vida em suas dimensões

Com relação à análise da qualidade de vida em suas dimensões, considerou-se a escala QVT, que varia de 1 a 6 pontos (1 = totalmente insatisfeito; 2 = muito insatisfeito; 3 = insatisfeito; 4 = satisfeito; 5 = muito satisfeito; e 6 = totalmente satisfeito). Para fins de interpretação dos resultados, por se tratar de variáveis, os valores quantitativos de 1, 2 e 3 foram considerados como indicadores de avaliação “bastante negativo” (no caso de 1 e 2) e “pouco negativo” (no caso de 3). O valor quantitativo de 4 foi considerado “pouco positivo”, e os de 5 e 6 foram considerados “bastante positivo”.

A média geral de avaliação das variáveis foi de $x = 4,70$, que pode ser considerada uma média positiva de avaliação. A variável que obteve a avaliação mais positiva, com $x = 5,11$ (bastante positiva), foi “38. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.” (QVT7). Já a variável com a pior avaliação foi “16. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.” (QVT3), com $x = 4,27$ (pouco positiva). A dimensão que recebeu a melhor média de avaliação foi a de Relevância do Trabalho (QVT7), e a dimensão que recebeu a pior avaliação foi a de Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3).

Em seguida, estão apresentadas as análises de cada dimensão separadamente: Condições de Trabalho, Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades, Oportunidades de Crescimento

Profissional, Integração Social na Organização, Direitos na Instituição, Equilíbrio Trabalho e Vida e Relevância do Trabalho.

4.2.1.1 Média da dimensão Condições de Trabalho (QVT1)

A dimensão Condições de Trabalho busca compreender a satisfação das pessoas com relação às adequações, às modificações das circunstâncias de trabalho e às condições de saúde e segurança no trabalho. As médias para essa dimensão estão descritas na Tabela 7.

Tabela 7 – Análise da dimensão Condições de Trabalho (QVT1)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Condições de Trabalho Média 4,67	1. Com minha jornada de trabalho.	4,84	1,04
	2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.	4,47	1,04
	3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes) que sinto ao realizar minhas atividades.	4,81	1,04
	4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho.	4,62	1,04
	5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.).	4,70	1,17
	6. Com as modificações de equipamentos para facilitar o meu trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.).	4,57	1,16
	7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.	4,69	1,08

Fonte: Dados da pesquisa.

Como se pode observar na Tabela 7, essa dimensão obteve média positiva, sendo a maior média a da variável “1. Com minha jornada de trabalho.”, com o valor de 4,84, e a menor média foi a da variável “2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.”, tendo o valor de 4,47. Também fica evidente uma média de 4,67 para essa dimensão, o que demonstra resultado positivo.

4.2.1.2 Média da dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)

A dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades busca medir a satisfação das pessoas com relação à autonomia, ao uso de habilidades variadas e à participação no processo total de trabalho. As médias dessa dimensão estão descritas na Tabela 8.

Tabela 8 – Análise da dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades Média 4,64	8. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.	4,77	0,96
	9. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões com relação às atividades que desempenho.	4,66	0,94
	10. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou as habilidades que possuo.	4,64	1,03
	11. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.	4,62	1,02
	12. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo.	4,60	0,98
	13. Com as informações, relativas ao meu trabalho, a que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.	4,55	1,02

Fonte: Dados da pesquisa.

Como se pode observar na Tabela 8, essa dimensão obteve média positiva. A maior média foi para a variável “8. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.”, com o valor de 4,77, e a variável com menor média foi “13. Com as informações, relativas ao meu trabalho, a que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.”, tendo o valor de 4,55. Isso resulta em uma média de 4,64 para essa dimensão, o que demonstra avaliação positiva.

4.2.1.3 Média da dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)

Nessa dimensão, mensura-se a satisfação das pessoas com relação às possibilidades de desenvolver carreira e ter segurança quanto à manutenção do trabalho. As médias para essa dimensão estão descritas na Tabela 9.

Tabela 9 – Análise da dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Oportunidades de Crescimento Profissional Média 4,40	14. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.	4,25	1,24
	15. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativos à minha função.	4,35	1,10
	16. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.	4,42	1,03
	17. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização de meu trabalho.	4,57	1,13
	18. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).	4,39	1,12
	19. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.	4,40	1,21

Fonte: Dados da pesquisa.

Como se pode observar na Tabela 9, essa dimensão obteve média positiva. A maior média foi para a variável “17. Com as oportunidades que tenho para ‘crescer’ como pessoa humana na realização de meu trabalho.”, com o valor de 4,57. Já a menor média é da variável “14. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.”, tendo valor de 4,25. Como resultado, há uma média de 4,40 para essa dimensão, o que demonstra avaliação positiva. Ainda assim, essa dimensão foi a que obteve as médias mais baixas do instrumento QVT.

4.2.1.4 Média da dimensão Integração Social na Organização (QVT4)

Nessa dimensão, o objetivo é mensurar a satisfação com os aspectos relacionais e de administração de conflitos na organização. As médias para essa dimensão estão descritas na Tabela 10.

Tabela 10 – Análise da dimensão Integração Social na Organização (QVT4)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Integração Social na Organização Média 4,87	20. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho.	4,96	0,95
	21. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.	5,05	0,86
	22. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição.	4,77	0,99
	23. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho.	5,00	0,98
	24. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.	4,61	1,08
	25. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.	4,80	1,08

Fonte: Dados da pesquisa.

Como se pode observar na Tabela 10, essa dimensão obteve média positiva. A maior média foi para a variável “21. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.”, com o valor de 5,05, e a menor média foi a da variável “24. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.”, tendo valor de 4,61. O resultado é uma média de 4,87 para essa dimensão, o que demonstra avaliação positiva.

4.2.1.5 Média da dimensão Direitos na Instituição (QVT5)

Nessa dimensão, buscam-se informações sobre as percepções dos pesquisados a respeito da satisfação com a garantia do cumprimento das normas e de procedimentos que se relacionam às leis e aos direitos trabalhistas, bem como com a adesão a padrões de igualdade. As médias estão descritas na Tabela 11.

Tabela 11 – Análise da dimensão Direitos na Instituição (QVT5)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Direitos na Instituição Média 4,70	26. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.	4,83	1,03
	27. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei.	4,74	1,10
	28. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência.	4,72	1,08
	29. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados por lei.	4,69	1,08
	30. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato de minha classe.	4,72	1,03
	31. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus colegas fazemos.	4,52	1,09

Fonte: Dados da pesquisa.

Como se pode observar na Tabela 11, essa dimensão obteve média positiva. A maior média foi para a variável “26. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores, com o valor de 4,83, e a menor média foi a da variável “31. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus colegas fazemos.”, tendo valor de 4,52. O resultado é uma média de 4,70 para essa dimensão, o que demonstra avaliação positiva.

4.2.1.6 Média da dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)

Nessa dimensão, as questões foram elaboradas para mensurar a satisfação das pessoas com relação à possibilidade de equilibrar o tempo e a energia dedicados à empresa e aos demais espaços da vida. As médias dessa dimensão estão descritas na Tabela 12.

Tabela 12 – Análise da dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Equilíbrio Trabalho e Vida Média 4,58	32. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	4,56	1,00
	33. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	4,52	1,06

(continua)

Tabela 12 – Análise da dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)

(conclusão)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Equilíbrio Trabalho e Vida Média 4,58	34. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	4,51	1,08
	35. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.	4,73	1,11

Fonte: Dados da pesquisa.

Na Tabela 12, pode-se observar que essa dimensão obteve média positiva. A maior média foi para a variável “35. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.”, com o valor de 4,73, e a menor média foi a da variável “33. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.”, tendo valor de 4,52. Isso resulta em uma média de 4,58 para essa dimensão, o que demonstra avaliação positiva.

4.2.1.7 Média da dimensão Relevância do Trabalho (QVT7)

Nessa última dimensão do instrumento QVT, o objetivo é observar as percepções quanto à satisfação das pessoas com a relevância social de seus trabalhos e a responsabilidade social da organização frente ao ambiente. As médias dessa dimensão estão descritas na Tabela 13.

Tabela 13 – Análise da dimensão Relevância do Trabalho (QVT7)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Relevância do Trabalho Média 5,00	36. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição a qual pertença.	4,71	0,99
	37. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	5,04	0,91
	38. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	5,11	0,90
	39. Com a importância das atividades que executo.	5,08	0,94
	40. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.	4,96	0,94
	41. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	5,09	0,95

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme se observa na Tabela 13, essa dimensão obteve média positiva, sendo a dimensão com maior média entre as demais. A maior nota foi para a variável “38. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.”, com valor de 5,11, e a menor média foi a da variável “36. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição a qual pertença.”, tendo valor de 4,71. O resultado é uma média de 5,00 para essa dimensão, o que demonstra avaliação muito positiva. Essa dimensão é a que obteve a maior média entre todos os pesquisados.

4.2.2 Análise da satisfação e da atitude das pessoas com deficiência no trabalho bancário

Já com relação às análises da satisfação e da atitude das PcDs no trabalho bancário, o segundo instrumento aplicado foi a ESA, que variava de 1 a 5 pontos, sendo 1 a nota mais baixa possível, e 5 a maior nota possível. Assim como na avaliação dos resultados do instrumento QVT, porém com redução de um ponto de mensuração, para interpretação dos resultados, por se tratar de variáveis, os valores quantitativos de 1 e 2 foram considerados, respectivamente, como indicadores de avaliação “bastante negativo” e “pouco negativo”. O valor quantitativo de 3 foi considerado “neutro”, o de 4 “pouco positivo”, e o de 5 “bastante positivo”.

A média geral de avaliação das variáveis foi $x = 4,19$, que pode ser considerada uma média “pouco positiva” de avaliação. A variável que obteve a avaliação mais positiva, com $x = 4,63$ (positiva), foi “15. Minhas expectativas, antes de entrar na instituição, eram: Negativas ou Positivas?” (ESA3). Já a variável com a pior avaliação — $x = 1,95$ (bastante negativa) — foi “22. Faço reclamações no setor competente da instituição com relação às barreiras atitudinais, arquitetônicas e/ou urbanísticas encontradas na minha unidade de trabalho: Nunca ou Sempre?” (ESA4). A dimensão que recebeu a melhor média de avaliação é a denominada Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3), e a dimensão que recebeu a pior avaliação foi a de Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4).

Em seguida, estão apresentadas as análises de cada dimensão da ESA separadamente: Acessibilidade Estrutural, Acessibilidade Operacional, Acessibilidade Psicoafetiva e, por fim, Atitude Diante dos Obstáculos.

4.2.2.1 Média da dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1)

Essa dimensão busca compreender as percepções dos entrevistados sobre a satisfação com a estrutura física das unidades de trabalho, compreendendo os prédios e as vias internas de circulação. As médias para essa dimensão estão descritas na Tabela 14.

Tabela 14 – Análise da dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Acessibilidade Estrutural Média 4,38	1. O caminho até a sala onde trabalho é: Inadequado ou Adequado?	4,52	0,77
	2. As escadas (internas e/ou externas) que eu utilizo são: Inadequadas ou Adequadas?	4,39	0,90
	3. As rampas (internas e/ou externas) que eu utilizo são: Inadequadas ou Adequadas?	4,35	0,98
	4. Os rebaixamentos de calçada que eu utilizo são: Inadequados ou Adequados?	4,25	1,02
	5. Os elevadores que eu utilizo nos prédios são: Inacessíveis ou Acessíveis?	4,39	1,15

Fonte: Dados da pesquisa.

Para a questão 2, 122 pessoas (40% dos pesquisados) responderam que não utilizam escadas. Para a questão 3, 195 pessoas (63,9% dos pesquisados) disseram que não utilizam rampas. Para a questão 4, 193 pessoas (63,27% dos pesquisados) declararam que não utilizam rebaixamentos. Por fim, para a questão 5, 184 pessoas (60,32% dos pesquisados) indicaram que não utilizam elevadores. Nesses casos, essas respostas foram retiradas dos cálculos das médias.

Considerando as médias das respostas para essa dimensão, pode-se observar que ela obteve média positiva. A maior nota foi para a variável “1. O caminho até a sala onde trabalho é: Inadequado ou Adequado?”, considerado adequado, com a média de 4,52. A menor média foi a da variável “4. Os rebaixamentos de calçada que eu utilizo são: Inadequados ou Adequados?”, tendo valor de 4,25. A média foi de 4,38 para essa dimensão, o que demonstra resultado positivo.

4.2.2.2 Média da dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2)

Essa dimensão pretende investigar a satisfação da PcD com os elementos que podem facilitar seu deslocamento e sua comunicação no ambiente de trabalho, bem como os recursos disponibilizados. As médias para essa dimensão estão descritas na Tabela 15.

Tabela 15 – Análise da dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Acessibilidade Operacional Média 4,41	6. O espaço da minha sala de trabalho é: Inadequado ou Adequado?	4,41	0,82
	7. A porta de entrada da minha sala de trabalho é: Inadequada ou Adequada?	4,51	0,82
	8. Os banheiros que utilizo são: Inadequados ou Adequados?	4,53	0,83
	9. A acessibilidade aos bebedouros é: Inadequada ou Adequada?	4,56	0,76
	10. O caminho até os serviços de alimentação é: Inacessível ou Acessível?	4,49	0,93
	11. As vagas disponibilizadas para pessoas com deficiência nos estacionamentos são: Inadequadas ou Adequadas?	3,76	1,56
	12. Devido a minha deficiência, preciso do auxílio de terceiros para me locomover: Sempre ou Nunca?	4,59	1,03
	13. Já sofri acidente por causa das barreiras arquitetônicas e/ou urbanísticas: Sempre ou Nunca?	4,54	1,01
	14. Meu êxito no trabalho depende da acessibilidade física aos ambientes: Totalmente ou Parcialmente?	4,27	1,20

Fonte: Dados da pesquisa.

Na questão 8, 15 pessoas responderam que não utilizam os banheiros, por estes não estarem adaptados, por isso foram retiradas do cálculo da média; elas correspondem a 4,91% dos entrevistados. Esse dado é bastante significativo: mesmo sendo um percentual, a princípio, baixo, é necessário considerar que essas pessoas não utilizam os banheiros no trabalho devido à falta de adaptação. Isso é um fato muito preocupante e deve ser tratado com atenção, visando alterar esse índice para zero ponto percentual, ou seja, possibilitar a todos o uso dos banheiros no trabalho.

Na questão 9, 56 pessoas (18% dos entrevistados) responderam que não utilizam os bebedouros. Para a questão 10, 26 pessoas (8,52% dos entrevistados) responderam que não frequentam os serviços de alimentação. Já na questão 11, 146 pessoas (47,86% dos entrevistados) responderam que não utilizam as vagas de estacionamento. Nesses casos, essas respostas foram retiradas dos cálculos das médias.

A partir das respostas dos entrevistados às questões dessa dimensão, pode-se observar que a média total teve avaliação positiva, com 4,41. A maior média foi 4,59, dada para a variável “12. Devido a minha deficiência, preciso do auxílio de terceiros para me locomover: Sempre ou Nunca?”, e a menor média, no valor de 3,76, foi a da variável “11. As vagas disponibilizadas para pessoas com deficiência nos estacionamentos são: Inadequadas ou Adequadas?”, demonstrando que quem usa vagas de estacionamento não está satisfeito.

4.2.2.3 Média da dimensão Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3)

As questões aplicadas nessa dimensão referem-se à satisfação intrapessoal e interpessoal do trabalhador com deficiência com relação aos sentimentos de inclusão e de pertencimento à instituição. As médias para essa dimensão estão descritas na Tabela 16.

Tabela 16 – Análise da dimensão Acessibilidade Psicoafetivo (ESA3)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Acessibilidade Psicoafetiva Média 4,48	15. Minhas expectativas, antes de entrar na instituição, eram: Negativas ou Positivas?	4,63	0,74
	16. Minhas expectativas, depois de entrar na instituição, são: Negativas ou Positivas?	4,26	0,98
	17. Meu envolvimento com a minha área de trabalho é: Parcial ou Total?	4,57	0,74
	18. Sinto-me incluído na instituição: Parcialmente ou Totalmente?	4,36	0,95
	19. Sinto apoio da chefia imediata para minha integração no trabalho: Parcial ou Total?	4,51	0,84
	20. Sinto apoio dos colegas para minha integração no trabalho: Parcial ou Total?	4,53	0,78

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação às questões dessa dimensão, pode-se observar que a média total foi uma avaliação positiva, com valor de 4,48. A maior média foi de 4,63, dada para a variável “15. Minhas expectativas, antes de entrar na instituição, eram: Negativas ou Positivas?”. Já a menor média, no valor de 4,26, foi dada para a variável “16. Minhas expectativas, depois de entrar na instituição, são: Negativas ou Positivas?”, demonstrando que as expectativas eram melhores antes de entrar na instituição do que após a entrada, sendo um ponto de atenção a ser considerado.

4.2.2.4 Média da dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)

As questões abordadas nessa dimensão dizem respeito aos comportamentos diante das barreiras, sejam elas arquitetônicas, urbanísticas e/ou atitudinais. As médias para essa dimensão estão descritas na Tabela 17.

Tabela 17 – Análise da dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)

(continua)			
Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Atitude Diante dos Obstáculos Média 3,48	21. Peço ajuda para me deslocar aos diversos ambientes sem constrangimento: Nunca ou Sempre?	2,07	1,63
	22. Faço reclamações no setor competente da instituição com relação às barreiras atitudinais, arquitetônicas e/ou urbanísticas encontradas na minha unidade de trabalho: Nunca ou Sempre?	1,95	1,45
	23. Quando encontro qualquer obstáculo físico, procuro contorná-lo e não me intimido: Nunca ou Sempre?	3,60	1,67
	24. Para evitar conflitos de acessibilidade, procuro me deslocar o mínimo possível: Sempre ou Nunca?	3,85	1,52
	25. Às vezes é melhor ser invisível para evitar constrangimentos: Sempre ou Nunca?	4,12	1,30
	26. A falta de acessibilidade, de uma maneira geral, me leva a pensar em abandonar o trabalho: Sempre ou Nunca?	4,54	1,07
	27. As barreiras atitudinais vivenciadas por mim me levam a pensar em abandonar o trabalho: Sempre ou Nunca?	4,41	1,16

Tabela 17 – Análise da dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)

(conclusão)

Dimensão	Variável	Média	Desvio padrão
Atitude Diante dos Obstáculos Média 3,48	28. Prefiro comprar os recursos de que preciso para meu desempenho laboral do que solicitar à instituição: Sempre ou Nunca?	3,26	1,37

Fonte: Dados da pesquisa.

Na questão 28, 161 pessoas responderam que não utilizam recursos especiais para atividades laborais, por isso foram retiradas do cálculo da média. Elas correspondem a 52,78% dos entrevistados.

A partir das respostas dos participantes às questões dessa dimensão, pode-se observar que essa foi a dimensão com menor média — 3,48. A maior média, de 4,54, foi dada para a variável “26. A falta de acessibilidade, de uma maneira geral, me leva a pensar em abandonar o trabalho: Sempre ou Nunca?”. A menor média, no valor de 1,95, foi a da variável “22. Faço reclamações no setor competente da instituição com relação às barreiras atitudinais, arquitetônicas e/ou urbanísticas encontradas na minha unidade de trabalho: Nunca ou Sempre?”. Isso demonstra que, mesmo com alguma falta de acessibilidade, os entrevistados não pensam em abandonar o emprego. No entanto, a maioria dos entrevistados não costuma fazer reclamações sobre as barreiras ao setor competente, o que pode estar ligado à falta de informações a respeito desses canais ou à falta de motivação, por parte dos entrevistados, para fazer reclamações aos setores responsáveis.

4.2.3 Médias das dimensões do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho e da Escala de Satisfação e Atitude das Pessoas com Deficiência

Para concluir as análises das médias de cada dimensão, e cada instrumento, todas as variáveis foram submetidas ao *software* SPSS, tanto QVT quanto ESA, tendo-se o cuidado de avaliar as dimensões da ESA separadamente, pois, em algumas das dimensões, há variáveis com resposta não escalar, como já exposto anteriormente. Na Tabela 18, pode-se observar que apenas uma das dimensões avaliadas teve média abaixo de 4, e a maioria teve avaliações positivas.

Tabela 18 – Média das dimensões

Variáveis	Nº de participantes	Mínimo	Máximo	Média	Desvio
QVT1	304	1,00	6,00	4,6748	0,91869
QVT2	304	1,00	6,00	4,6458	0,91824
QVT3	304	1,00	6,00	4,4024	1,02444
QVT4	304	1,00	6,00	4,8701	0,88866
QVT5	304	1,00	6,00	4,7078	0,96854
QVT6	304	1,00	6,00	4,5863	0,98616
QVT7	304	1,00	6,00	5,0016	0,83816
ESA1	304	1,00	5,00	4,3842	0,09915
ESA2	304	1,00	5,00	4,4114	0,26212
ESA3	304	1,00	5,00	4,4824	0,14012
ESA4	304	1,00	5,00	3,4809	0,99444

Fonte: Dados da pesquisa.

Numa análise geral das variáveis do instrumento QVT, nenhuma delas obteve avaliação abaixo da média considerada positiva. A dimensão com a menor média foi a de Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3), com nota de 4,40, e indica a necessidade de maior atenção, para que essas variáveis possam ser melhoradas.

Entre as dimensões do instrumento ESA, apenas uma obteve avaliação abaixo da média considerada positiva: a de Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4), com a nota de 3,48. Isso indica a necessidade de maior atenção, para que essas variáveis possam ser melhoradas. Salienta-se que foram desconsideradas as respostas dos participantes que respondiam “não” para algumas variáveis, casos já descritos individualmente na análise de cada dimensão.

4.3 ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA

Os testes aplicados aos instrumentos utilizados na pesquisa — tanto para o modelo adaptado de Carvalho-Freitas (2007), tendo como base o modelo de Walton (1973), quanto para a escala de satisfação e atitude, modelo de Guerreiro (2011) — contemplaram, inicialmente, o *Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Measure of Sampling Adequacy* (KMO) e o Teste de Esfericidade de Bartlett, que auxiliam na validação da adequabilidade dos dados para a realização da análise fatorial.

Conforme explicam Hair et al. (2009), o KMO é o procedimento que indica se a correlação entre os pares de variáveis pode ser explicada por outras variáveis. Quando aplicada essa técnica, os valores obtidos variam de 0 a 1. Os mais próximos de 1 sugerem uma alta

correlação entre as variáveis, indicando que há sucesso na análise fatorial, ou seja, que a amostra é adequada ao tratamento dos dados. Os valores abaixo de 0,5, por sua vez, indicam que a realização da análise fatorial é inadequada para o tratamento dos dados devido à fraca correlação das variáveis.

O Teste de Esfericidade de Bartlett verifica a hipótese de as variáveis não estarem correlacionadas na população. Quanto aos resultados, considera-se os valores de significância (representados por Sig) maiores que 0,100 indicadores de os dados não serem adequados para tratamento com o método em questão. Já os valores de significância menores que 0,050 indicam que há relações entre as variáveis e que se pode rejeitar a hipótese de nulidade. Segundo Lopes (2016), o teste do *chi-square* é usado quando se quer comparar frequências observadas com frequências esperadas.

Complementarmente, definiu-se como parâmetro que os valores das cargas fatoriais, bem como os valores das comunalidades, deveriam ser, pelo menos, superiores a 0,5. Da mesma forma, a partir de uma observação de Hair et al. (2009), os fatores extraídos deveriam responder por 60% de variância ou, em alguns casos, até menos.

Finalmente, para estimar a confiabilidade do instrumento, utilizou-se o Teste Alfa de Cronbach. Os valores extraídos para este coeficiente podem variar de 0 a 1, e, quanto mais próximo de 1, maior é a confiabilidade do instrumento. De acordo com Hair et al. (2009), os valores de 0,60 a 0,70 representam o limite mínimo de aceitabilidade.

4.3.1 Análise fatorial por dimensões do Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho

As análises fatoriais, segundo Hair et al. (2009), têm como objetivo encontrar um meio de condensar a informação contida em várias variáveis originais em um conjunto menor de variáveis estatísticas (fatores), com uma perda mínima de informação. Assim, esta seção realiza análises dos testes fatoriais do instrumento QVT.

4.3.1.1 Análise fatorial da dimensão Condições de Trabalho (QVT1)

Com relação às sete variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,928, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 1583,932, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade.

Em outras palavras, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 19, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 19 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Condições de Trabalho (QVT1)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Condições de Trabalho	0,928	1583,932	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, procedeu-se às análises das cargas fatoriais e dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos. Todas as cargas e comunalidades foram acima de 0,50; com isso, nenhuma variável foi extraída da Tabela 20.

Tabela 20 – Análise fatorial da dimensão Condições de Trabalho (QVT1)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
1. Com minha jornada de trabalho.	0,779	0,606		
2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.	0,858	0,736		
3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes) que sinto ao realizar minhas atividades.	0,889	0,790		
4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho.	0,852	0,726		
5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.).	0,816	0,665	71,510	0,933
6. Com as modificações de equipamentos para facilitar o meu trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.).	0,856	0,733		
7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.	0,865	0,749		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 20, o modelo teórico da QVT1, composta de sete variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância de 71,510. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,933, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.1.2 *Análise fatorial da dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)*

Com relação às seis variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,912, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 2190,508, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Em outras palavras, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 21, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 21 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades	0,912	2190,508	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, procedeu-se às análises das cargas fatoriais e dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos. Todas as cargas e comunalidades foram acima de 0,50; com isso, nenhuma variável foi extraída da Tabela 22.

Tabela 22 – Análise fatorial da dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2)
(continua)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
8. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.	0,904	0,817		
9. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões com relação às atividades que desempenho.	0,915	0,838	84,614	0,964

Tabela 22 – Análise fatorial da dimensão Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades (QVT2) (conclusão)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
10. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou as habilidades que possuo.	0,939	0,882		
11. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.	0,934	0,872		
12. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo.	0,916	0,838	84,614	0,964
13. Com as informações, relativas ao meu trabalho, a que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.	0,911	0,831		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 22, o modelo teórico da QVT2, composta de seis variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância de 84,614. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,964, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.1.3 Análise fatorial da dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)

Com relação às seis variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,922, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 1811,812, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Dito de outra forma, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 23, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 23 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Oportunidades de Crescimento Profissional	0,922	1811,812	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, procedeu-se às análises das cargas fatoriais e dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos. Todas as cargas e comunalidades foram acima de 0,50; com isso, nenhuma variável foi extraída da Tabela 24.

Tabela 24 – Análise fatorial da dimensão Oportunidades de Crescimento Profissional (QVT3)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
14. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.	0,895	0,800		
15. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativos à minha função.	0,931	0,866		
16. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.	0,915	0,837	80,499	0,950
17. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização de meu trabalho.	0,897	0,805		
18. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).	0,902	0,814		
19. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.	0,841	0,708		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 24, o modelo teórico da QVT3, composta de seis variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância de 80,499. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,950, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.1.4 *Análise fatorial da dimensão Integração Social na Organização (QVT4)*

Com relação às seis variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,906, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 1775,711, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Assim, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 25, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 25 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Integração Social na Organização (QVT4)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Integração Social na Organização	0,906	1775,711	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, procedeu-se às análises das cargas fatoriais e dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos. Todas as cargas e comunalidades foram acima de 0,50; com isso, nenhuma variável foi extraída da Tabela 26.

Tabela 26 – Análise fatorial da dimensão Integração Social na Organização (QVT4)

(continua)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
20. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.	0,931	0,866		
21. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho.	0,896	0,803	79,704	0,947

Tabela 26 – Análise fatorial da dimensão Integração Social na Organização (QVT4)
(conclusão)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
22. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição.	0,872	0,760		
23. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho.	0,903	0,816	79,704	0,947
24. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.	0,867	0,751		
25. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.	0,887	0,786		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 26, o modelo teórico da QVT4, composta de seis variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância de 79,704. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,947, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.1.5 Análise fatorial da dimensão Direitos na Instituição (QVT5)

Com relação às seis variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,920, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 1929,877, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Assim, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 27, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 27 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Direitos na Instituição (QVT5)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Direitos na Instituição	0,920	1929,877	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, procedeu-se às análises das cargas fatoriais e dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos. Todas as cargas e comunalidades foram acima de 0,50; com isso, nenhuma variável foi extraída da Tabela 28.

Tabela 28 – Análise fatorial da dimensão Direitos na Instituição (QVT5)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
26. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.	0,905	0,819		
27. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei.	0,927	0,859		
28. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência.	0,913	0,834		
29. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados por lei.	0,938	0,879	81,747	0,955
30. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato de minha classe.	0,836	0,699		
31. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus colegas fazemos.	0,903	0,815		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 28, o modelo teórico da QVT5, composta de seis variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância de 81,747. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,955, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.1.6 Análise fatorial da dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)

Com relação às quatro variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,841, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 1243,609, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Dito de outro modo, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 29, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 29 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Equilíbrio Trabalho e Vida	0,841	1243,609	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, procedeu-se às análises das cargas fatoriais e dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos. Todas as cargas e comunalidades foram acima de 0,50; com isso, nenhuma variável foi extraída da Tabela 30.

Tabela 30 – Análise fatorial da dimensão Equilíbrio Trabalho e Vida (QVT6)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
32. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	0,923	0,852		
33. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	0,956	0,915	85,381	0,941
34. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	0,949	0,901		
35. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.	0,865	0,747		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 30, o modelo teórico da QVT6, composta de quatro variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância de 85,381. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,941, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.1.7 Análise fatorial da dimensão Relevância do Trabalho (QVT7)

Com relação às seis variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,887, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de

Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 1908,653, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Dessa forma, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 31, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 31 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Relevância do Trabalho (QVT7)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Relevância do Trabalho	0,887	1908,653	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Na sequência, procedeu-se às análises das cargas fatoriais e dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos. Todas as cargas e comunalidades foram acima de 0,50; com isso, nenhuma variável foi extraída da Tabela 32.

Tabela 32 – Análise fatorial da dimensão Relevância do Trabalho (QVT7)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
36. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição a qual pertencço.	0,769	0,592		
37. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	0,884	0,782		
38. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	0,923	0,852		
39. Com a importância das atividades que executo.	0,933	0,871	79,617	0,947
40. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.	0,918	0,844		
41. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	0,915	0,837		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 32, o modelo teórico da QVT7, composta de seis variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância

de 79,617. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,947, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.2 Análise fatorial por dimensão da Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência

Dando sequência às análises fatoriais, agora para a escala ESA, é importante considerar que, conforme Hair et al. (2009), a análise fatorial desempenha um papel confirmatório, ou seja, avalia o grau com que os dados satisfazem a estrutura esperada. Diferentemente dos resultados do instrumento QVT analisados, para a ESA, algumas variáveis não obtiveram resultados dentro dos parâmetros esperados, por isso foram excluídas, como se descreve em cada item que se segue.

4.3.2.1 Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1)

Com relação às cinco variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,602, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 292,422, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Logo, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 33, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 33 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Acessibilidade Estrutural	0,602	292,422	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação às análises das cargas fatoriais, bem como dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos, foram excluídas do modelo a variável “1. O caminho até a sala onde trabalho é: Inadequado ou Adequado?”, por ter apresentado comunalidade com valor de 0,443, e a variável “5. Os elevadores que eu utilizo nos prédios são: Inacessíveis ou Acessíveis?”, também com

comunalidade de 0,443, abaixo do determinado. Pelo valor da variável “2. As escadas (internas e/ou externas) que eu utilizo são: Inadequadas ou Adequadas?” estar muito próximo ao 0,5, optou-se por mantê-la na Tabela 34.

Tabela 34 – Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Estrutural (ESA1)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
2. As escadas (internas e/ou externas) que eu utilizo são: Inadequadas ou Adequadas?	0,672	0,498		
3. As rampas (internas e/ou externas) que eu utilizo são: Inadequadas ou Adequadas?	0,904	0,816	67,464	0,748
4. Os rebaixamentos de calçada que eu utilizo são: Inadequados ou Adequados?	0,870	0,756		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 34, o modelo teórico da ESA1, composta de três variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância de 67,464. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,748, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.2.2 Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2)

Com relação às nove variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,665, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 232,356, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Logo, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 35, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 35 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Acessibilidade Operacional	0,665	232,356	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação às análises das cargas fatoriais, bem como dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos, foram excluídas do modelo apresentado na Tabela 36 a variável “6. O espaço da minha sala de trabalho é: Inadequado ou Adequado?”, por ter apresentado comunalidade com valor de 0,425; a variável “7. A porta de entrada da minha sala de trabalho é: Inadequada ou Adequada?”, com valor de comunalidade de 0,397; a variável “8. Os banheiros que utilizo são: Inadequados ou Adequados?”, com valor de comunalidade de 0,393; a variável “9. A acessibilidade aos bebedouros é: Inadequada ou Adequada?”, com valor de comunalidade de 0,428; a variável “10. O caminho até os serviços de alimentação é: Inacessível ou Acessível?”, com valor de comunalidade de 0,393; e a variável “11. As vagas disponibilizadas para pessoas com deficiência nos estacionamentos são: Inadequadas ou Adequadas?”, com valor de comunalidade de 0,450, abaixo do determinado.

Tabela 36 – Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Operacional (ESA2)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
12. Devido a minha deficiência, preciso do auxílio de terceiros para me locomover: Sempre ou Nunca?	0,842	0,710		
13. Já sofri acidente por causa das barreiras arquitetônicas e/ou urbanísticas: Sempre ou Nunca?	0,860	0,740	67,168	0,746
14. Meu êxito no trabalho depende da acessibilidade física aos ambientes: Totalmente ou Parcialmente?	0,752	0,565		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 36, o modelo teórico da ESA2, composta de três variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância

de 67,168. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,746, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.2.3 *Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3)*

Com relação às seis variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,849, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 790,432, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Assim, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 37, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 37 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Acessibilidade Psicoafetiva	0,849	790,432	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação às análises das cargas fatoriais, bem como dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos, foi excluída do modelo apresentado na Tabela 38 a variável “15. Minhas expectativas, antes de entrar na instituição, eram: Negativas ou Positivas?”, por ter apresentado comunalidade com valor de 0,327, abaixo do determinado.

Tabela 38 – Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3)

(continua)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
16. Minhas expectativas, depois de entrar na instituição, são: Negativas ou Positivas?	0,816	0,665		
17. Meu envolvimento com a minha área de trabalho é: Parcial ou Total?	0,718	0,515	67,088	0,875
18. Sinto-me incluído na instituição: Parcialmente ou Totalmente?	0,894	0,800		

Tabela 38 – Análise fatorial da dimensão Acessibilidade Psicoafetiva (ESA3)

(conclusão)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
19. Sinto apoio da chefia imediata para minha integração no trabalho: Parcial ou Total?	0,871	0,759		
20. Sinto apoio dos colegas para minha integração no trabalho: Parcial ou Total?	0,784	0,615	67,088	0,875

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 38, o modelo teórico da ESA3, composta de cinco variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância de 67,088. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,875, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

4.3.2.4 Análise fatorial da dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)

Com relação às oito variáveis agrupadas nessa dimensão, foi diagnosticado um valor de KMO de 0,685, que indica sucesso na análise fatorial. Quanto ao Teste de Esfericidade de Bartlett, obteve-se, para o Chi-Square, o valor de 292,422, com significância de 0,000, que indica a existência de correlação entre as variáveis, podendo-se rejeitar a hipótese de nulidade. Sendo assim, os valores obtidos nos testes, expostos na Tabela 39, são favoráveis e legitimam a realização da análise fatorial.

Tabela 39 – KMO e Teste de Esfericidade de Bartlett para a dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)

Dimensão	KMO	Teste de Esfericidade de Bartlett	
		Chi-Square	Sig
Atitude Diante dos Obstáculos	0,685	502,862	0,000

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação às análises das cargas fatoriais, bem como dos valores de comunalidade obtidos para cada variável, observando-se os padrões previamente estabelecidos, foram excluídas do modelo apresentado na Tabela 40 as variáveis “21. Peço ajuda para me deslocar aos diversos ambientes sem constrangimento: Nunca ou Sempre?”, por ter apresentado

comunalidade com valor de 0,132; a variável “22. Faço reclamações no setor competente da instituição com relação às barreiras atitudinais, arquitetônicas e/ou urbanísticas encontradas na minha unidade de trabalho: Nunca ou Sempre?”, com valor de comunalidade de 0,128; a variável “23. Quando encontro qualquer obstáculo físico procuro contorná-lo e não me intimido: Nunca ou Sempre?”, com valor de comunalidade de 0,106; a variável “24. Para evitar conflitos de acessibilidade, procuro me deslocar o mínimo possível: Sempre ou Nunca?”, com valor de comunalidade de 0,321; e a variável “28. Prefiro comprar os recursos de que preciso para meu desempenho laboral do que solicitar à instituição: Sempre ou Nunca?”, com valor de comunalidade de 0,297, abaixo do determinado.

Tabela 40 – Análise fatorial da dimensão Atitude Diante dos Obstáculos (ESA4)

Variável	Carga fatorial	Comunalidade	Variância extraída	Alfa de Cronbach
25. Às vezes é melhor ser invisível para evitar constrangimentos: Sempre ou Nunca?	0,812	0,659		
26. A falta de acessibilidade, de uma maneira geral, me leva a pensar em abandonar o trabalho: Sempre ou Nunca?	0,919	0,845	78,604	0,854
27. As barreiras atitudinais vivenciadas por mim me levam a pensar em abandonar o trabalho: Sempre ou Nunca?	0,924	0,854		

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 40, o modelo teórico da ESA4, composta de três variáveis, possui valores de carga fatorial e comunalidade acima de 0,5, que respondem por uma variância de 78,604. Por fim, o valor aferido para o coeficiente Alfa de Cronbach foi de 0,854, que se encontra de acordo com o nível de aceitabilidade exigido.

Com as análises fatoriais dos instrumentos utilizados, será possível dar encaminhamento ao objetivo geral deste estudo. Pretende-se propor aperfeiçoamentos nos processos de inclusão e acessibilidade que possam melhorar os níveis de qualidade de vida e satisfação no trabalho bancário, bem como ações afirmativas, no sentido de que as unidades de trabalho estejam preparadas para receber PcDs, a fim de garantir a inclusão, e não somente a inserção, dessas pessoas nos ambientes laborais em uma grande instituição financeira.

4.4 CORRELAÇÕES ENTRE AS DIMENSÕES DO QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA E DA ESCALA DE SATISFAÇÃO E ATITUDES DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO TRABALHO BANCÁRIO

Para avaliar as variáveis, verificar se a satisfação e a qualidade de vida correlacionam-se com problemas de inclusão e acessibilidade das PcDs no trabalho bancário e, assim, responder a um dos objetivos propostos neste estudo, optou-se por utilizar o Teste de Correlação de Pearson, a fim de verificar se as correlações entre as variáveis são significativas. Para a realização desse tipo de teste, são necessárias, no mínimo, duas ou mais variáveis dependentes, numéricas e quantitativas, que é o caso deste estudo, no qual foram aplicados dois instrumentos com essas características.

Conforme Field (2009), para análise preliminar dos dados, deve ser verificado o determinante da matriz de correlação (matriz-R) utilizando os coeficientes de correlação de Pearson entre os pares de variáveis e os níveis de significância unilateral desses coeficientes. Caso o determinante dessa matriz seja inferior a 0,0001, é necessário verificar, na matriz de correlação, variáveis que se relacionam muito (coeficiente de correlação $R > 0,8$) e variáveis que apresentam a maioria dos valores de significância superiores a 0,5. Se for o caso, deve-se considerar a exclusão de uma dessas variáveis. Sendo as variáveis das respostas da amostra submetidas ao Teste de Correlação de Pearson, foram obtidos os resultados da Tabela 41.

Tabela 41 – Teste de Correlação de Pearson

	QVT1	QVT2	QVT3	QVT4	QVT5	QVT6	QVT7	ESA1	ESA2	ESA3	ESA4
QVT1	1	0,804**	0,751**	0,715**	0,776**	0,755**	0,658**	0,186**	0,239**	0,555**	0,246**
QVT2	0,804**	1	0,799**	0,782**	0,777**	0,695**	0,702**	0,183**	0,174**	0,578**	0,227**
QVT3	0,751**	0,799**	1	0,744**	0,846**	0,708**	0,669**	0,196**	0,194**	0,622**	0,276**
QVT4	0,715**	0,782**	0,744**	1	0,825**	0,753**	0,768**	0,171**	0,164**	0,578**	0,195**
QVT5	0,776**	0,777**	0,846**	0,825**	1	0,787**	0,715**	0,186**	0,205**	0,613**	0,270**
QVT6	0,755**	0,695**	0,708**	0,753**	0,787**	1	0,696**	0,134*	0,141*	0,515**	0,203**
QVT7	0,658**	0,702**	0,669**	0,768**	0,715**	0,696**	1	0,188**	0,161**	0,445**	0,148**
ESA1	0,186**	0,183**	0,196**	0,171**	0,186**	0,134*	0,188**	1	0,193**	0,260**	0,194**
ESA2	0,239**	0,174**	0,194**	0,164**	0,205**	0,141*	0,161**	0,193**	1	0,322**	0,370**
ESA3	0,555**	0,578**	0,622**	0,578**	0,613**	0,515**	0,445**	0,260**	0,322**	1	0,408**
ESA4	0,246**	0,227**	0,276**	0,195**	0,270**	0,203**	0,148**	0,194**	0,370**	0,408**	1

** Correlação é significativa com valor de $R < 0,01$.

* Correlação é significativa com valor de $R < 0,05$.

Legenda:

- Força ou magnitude do relacionamento entre variáveis forte (entre 0,7 e 0,999)
- Força ou magnitude do relacionamento entre as variáveis moderada (entre 0,4 e 0,699)
- Força ou magnitude do relacionamento entre as variáveis fraca (entre 0,0001 e 0,399)

Fonte: Dados da pesquisa.

Para que sejam compreendidas as correlações da Tabela 41, é necessário ter em mente que, quando todos os resultados da amostra são positivos, as relações entre variáveis são diretas, ou seja, seguem a mesma direção. Quanto mais alto é o resultado de uma variável, maior é a tendência de os resultados serem associados com valores altos em outra variável, e os valores baixos em uma variável tendem a associar-se a valores baixos em outra variável — ou seja, elas se acompanham, e as relações são diretas.

4.4.1 Variáveis com correlação fraca

Ao realizar o teste de correlação de variáveis a partir do coeficiente de correlação de Pearson, constatou-se uma correlação fraca e significativa entre as variáveis do instrumento ESA relacionadas às questões de acessibilidade estrutural (ESA1) e todas as dimensões do instrumento QVT, sendo o menor índice relacionado à QVT6, que trata das questões de equilíbrio entre o trabalho e a vida, com valor de $R = 0,134^*$. Isso indica que, quanto menor é a percepção da satisfação e da atitude relacionadas às questões de acessibilidade estrutural, menores são os índices de qualidade de vida associados ao equilíbrio entre trabalho e vida. Já sobre o maior valor atribuído, em se tratando da correlação de significância fraca, as questões da ESA4 e da QVT5 obtiveram índice de $R = 0,270^{**}$. Esse resultado indica que as variáveis ligadas à atitude diante de obstáculos relacionam-se com variáveis referentes a questões de direitos na instituição de maneira significativa fraca, sendo o maior índice desse grupo.

4.4.2 Variáveis com correlação moderada

Ao realizar o teste de correlação de variáveis a partir do coeficiente de correlação de Pearson, constatou-se uma correlação moderada e significativa entre as variáveis do instrumento ESA relacionadas às questões de acessibilidade psicoafetiva (ESA3) para todas as dimensões do instrumento QVT, sendo o menor índice relacionado à QVT7, que trata das questões de relevância do trabalho, com valor de $R = 0,445^{**}$. Isso indica que, quanto menor é a percepção da satisfação e da atitude relacionadas às questões de acessibilidade psicoafetiva, menores são os índices de qualidade de vida associados às percepções sobre a relevância do trabalho. Já sobre o maior valor atribuído, em se tratando da correlação de significância moderada, as questões da QVT7 e da QVT6 obtiveram índice de $R = 0,696^{**}$. Esse resultado indica que as variáveis ligadas ao equilíbrio entre trabalho e vida relacionam-se às variáveis

referentes a questões sobre a relevância do trabalho de maneira significativa moderada, sendo o maior índice desse grupo.

4.4.3 Variáveis com correlação forte

Ao realizar o teste de correlação de variáveis a partir do coeficiente de correlação de Pearson, constatou-se uma correlação forte e significativa somente para as questões do instrumento QVT, sendo o maior índice o da relação entre a QVT3, que trata das questões de oportunidades de crescimento profissional, e a QVT5, que trata das questões relacionadas aos direitos na instituição, com valor de $R = 0,846^{**}$. Isso indica que, quanto maior é a percepção de oportunidades de crescimento profissional, maior é a percepção a respeito dos direitos na instituição. De modo geral, todas as correlações foram significativas, ou seja, há relação entre as dimensões de cada um dos modelos, havendo também relação entre os dois modelos.

4.4.4 Implicações teóricas

De início, é necessário situar esta pesquisa no contexto brasileiro, o qual apresenta escassez de trabalhos acadêmicos envolvendo a PcD no contexto laboral. O presente estudo, além de discutir a participação de PcDs como profissionais qualificados, ainda proporciona uma visão de como as PcDs integrantes do sistema bancário sentem-se com relação a diversas dimensões que podem influenciar toda a comunidade. Como foi mostrado por Sasaki (2002, 2009, 2010) e por Sasso e Alberti (2020), as PcDs enfrentam diversas barreiras durante toda a sua vida, e é graças ao empenho e à luta de muitas pessoas que o espaço das PcDs na sociedade começou a ser reconhecido.

Percebeu-se que, após muitas discussões, foram construídos decretos e leis para estipular um lugar de fala para as PcDs (MANHÃES, 2010). Um reflexo dessas ações pode ser visto nos resultados desta pesquisa: por exemplo, o ingresso de PcDs na organização investigada, no período de 2011 até 2021, foi de 65%. Além disso, nota-se que, dos respondentes, 9,8% têm função gerencial, e 3,6% são líderes de equipe, o que mostra a capacidade das PcDs de se desenvolverem em suas carreiras.

De maneira mais específica, a presente pesquisa possibilitou um contato com a literatura que envolve a qualidade de vida no trabalho, a satisfação das PcDs e o ambiente bancário, permitindo a verificação dessas diversas dimensões. Além disso, poderá possibilitar às PcDs conhecerem as condições de trabalho no setor bancário através da experiência de quem também

é PcD e está atuando na área. Dessa forma, este trabalho funciona como uma amostra das experiências de PcDs do Sul do Brasil.

A seguir, as implicações teóricas serão discutidas a partir dos resultados deste estudo. Inicia-se com a discussão teórica sobre a qualidade de vida no trabalho e sobre satisfação e atitudes de PcDs. Por fim, são debatidas possíveis relações e distanciamentos presentes entre as variáveis estudadas.

4.4.4.1 *Qualidade de vida no trabalho*

A qualidade de vida no trabalho reflete não somente aspectos relacionais envolvendo as PcDs, seus colegas e a organização, mas também as possíveis implicações para sua vida. Para Paz et al. (2020), a relação entre a qualidade de vida do trabalhador e o ambiente organizacional é mediada pela cultura organizacional. Em outras palavras, torna-se necessário que a organização tenha um perfil cultural o qual possibilite ações de mudanças, para aprimorar as experiências de bem-estar e qualidade de vida das PcDs. Além disso, segundo Novaes et al. (2020), a qualidade de vida no trabalho propicia maior participação do empregado nas atividades laborais e, por consequência, alcance da prosperidade no trabalho e maior bem-estar.

Pode-se perceber isso pelos resultados apresentados na seção 4.3.1. O Teste de Esfericidade de Bartlett comprovou que as variáveis correlacionam-se com a população investigada, e o KMO mostrou também que o modelo (no caso, o QVT) foi utilizado de forma adequada e apresentou uma consistência geral dos dados coletados. Tal resultado é importante para comprovar que a pesquisa cumpriu rigorosamente os aspectos metodológicos estabelecidos.

A partir dos resultados apresentados nas Tabelas 7 a 12 (seção 4.2.1), pode-se perceber que o QVT possibilitou a verificação generalizada da qualidade de vida, também particularizada quando se analisam suas dimensões especificamente (CARVALHO-FREITAS, 2007). As médias obtidas pelo QVT, que poderiam variar de 1 a 6 pontos (1 = totalmente insatisfeito, 2 = muito insatisfeito, 3 = insatisfeito, 4 = satisfeito, 5 = muito satisfeito e 6 = totalmente satisfeito), foram de 4,40 a 5, mostrando que as PcDs estão satisfeitas ou muito satisfeitas com a atenção que a organização oferece-lhes.

Esse resultado indica que os funcionários PcDs demonstraram altos níveis de qualidade de vida no trabalho, e isso implica em aumento do bem-estar e maior satisfação com o trabalho prestado (NEIVA; MACAMBIRA; RIBEIRO, 2020), maior intenção de permanecer na organização (VITAL; PAIVA, 2019), autorrealização (CABRAL et al., 2017) e qualidade do

serviço prestado (COUTINHO, 2014; FOGAÇA; COELHO JUNIOR, 2015). Essas são indicações presentes na literatura. Entretanto, mesmo que este estudo tenha demonstrado altos índices de qualidade de vida, ainda são necessárias outras pesquisas que investiguem profundamente o tema, buscando imersão em outras discussões sobre o assunto.

A aproximação que este estudo faz possibilita novos olhares sobre a PcD que trabalha no setor bancário. Como indicado por Oliveira, Gomide Júnior e Poli (2020), a investigação da gestão de pessoas possibilita uma maior compreensão de como o trabalhador percebe a política organizacional, e isso trará reflexos no seu envolvimento, na sua confiança e na sua competência organizacional. Na sequência, o próximo tópico irá discutir as implicações teóricas relacionadas a satisfação e atitudes de PcDs.

4.4.4.2 Satisfação e atitude das pessoas com deficiência no trabalho bancário

A escala que verifica a satisfação e as atitudes das PcDs inicialmente foi aplicada para compreender o fenômeno da inclusão do aluno com deficiência e suas implicações em sala de aula no ensino superior e demais ambientes acadêmicos (GUERREIRO; ALMEIDA; SILVA-FILHO, 2014). Na época, os autores verificaram que aspectos psicoafetivos e atitudinais são relevantes para a manutenção dos alunos no ensino superior, porém, com relação a aspectos estruturais e operacionais, existia uma insatisfação por parte dos estudantes.

Neste estudo, a ESA foi avaliada por meio de 28 questionamentos, em que as respostas poderiam variar em uma escala de 1 até 5, considerando 1 a nota mais baixa possível, e 5 a nota mais alta possível. Os resultados mostraram que as médias referentes aos aspectos internos (psicoafetivos e atitudes) variaram entre 3,48 e 4,48 pontos, enquanto as médias referentes aos aspectos externos (estruturais e operacionais) variaram entre 4,38 e 4,41. Tais resultados são diferentes dos apresentados por Guerreiro, Almeida e Silva-Filho (2014), pois os aspectos estruturais e operacionais foram bem avaliados neste estudo, indicando que existem diferenças entre o ambiente universitário e o ambiente bancário para as PcDs.

Os aspectos psicoafetivos, todavia, apresentaram a menor média dos dois instrumentos de coleta de dados, o que indica a necessidade de uma maior atenção, por parte da organização, a aspectos psicoafetivos, representados pela satisfação intra e interpessoal do profissional com deficiência com relação aos sentimentos de inclusão e pertencimento à instituição. Esse aspecto influencia os níveis de comprometimento e confiança com que o indivíduo atua nas organizações (BAUREN et al. (2016) e também a percepção de cuidados com o trabalhador (PAULI et al., 2017).

Assim como o QVT, a ESA demonstrou, no Teste de esfericidade de Bartlett, que as variáveis correlacionam-se com a população investigada. Através do KMO, percebeu-se que a ESA foi utilizada adequadamente e apresentou uma consistência geral entre os dados dos respondentes. Isso pôde ser visto no item 4.3.2.

Dessa forma, este estudo demonstrou que as PcDs que trabalham no sistema bancário, apesar de ainda enfrentarem algumas barreiras (como, por exemplo, as referentes a aspectos psicoafetivos), não demonstraram tanta insatisfação em comparação aos resultados encontrados no estudo de Guerreiro, Almeida e Silva-Filho (2014). Isso indica que a organização está preocupada com a realização de ações que possam facilitar a vida da PcD, porém ainda há pontos a serem melhorados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As questões que envolvem a acessibilidade e a inclusão da PcD em espaços de educação, de lazer e de trabalho vêm sendo objeto de diversos estudos e debates. No entanto, apesar dos avanços na literatura e nas legislações, que venham a garantir os direitos desses indivíduos no Brasil e no mundo, existem muitas lacunas históricas a serem preenchidas tanto em discussões e pesquisas quanto na criação e na evolução da legislação, as quais devem ser feitas com o objetivo da conquista da igualdade de oportunidades, da equidade e do protagonismo dessas pessoas em todos os espaços na sociedade.

A presente pesquisa propôs uma reflexão sobre os processos de inclusão e acessibilidade de PcDs em uma grande instituição financeira, os quais impactam os níveis de qualidade de vida e satisfação no trabalho bancário. Buscou-se também compreender os desafios das PcDs em atividades laborais em instituições financeiras, contextualizando historicamente o papel da PcD na sociedade. Ainda, pretendeu-se entender a evolução da legislação que, ao longo do tempo, vem proporcionando inclusão, acessibilidade, equidade e conseqüentemente melhora na qualidade de vida para essas pessoas.

Os dados sociodemográficos foram disponibilizados diretamente à pesquisadora, sem que os entrevistados tivessem que responder questões indicando gênero, tempo de empresa, escolaridade, cargo ou função e tipo de deficiência. Com isso, houve uma diminuição no tempo de produção das respostas, e, já que foram utilizados dois instrumentos para a coleta, o ganho de tempo foi de grande valia. Com relação ao perfil sociodemográfico, a maioria da amostra, composta de 304 entrevistados, possui deficiência física, seguido de deficiência visual, auditiva, intelectual e mental (psicossocial), além de haver pessoas reabilitadas do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). As mulheres têm formação acadêmica mais alta que a dos homens, porém eles estão em maior número em toda a instituição e em cargos de liderança. A maioria dos entrevistados está atuando nas redes de agências, sendo predominantes os cargos sem função, o que pode estar relacionado ao tempo de empresa, visto que a maioria foi contratada nos últimos cinco anos. Para estudos futuros, sugere-se que esses aspectos sejam mais explorados para verificar se há relações entre eles. Também são recomendadas investigações das questões de formação acadêmica. Na amostra, os dados revelam uma boa formação, considerando que a instituição permite a contratação de pessoas com formação mínima de ensino médio, porém predominam as que possuem graduação, pós-graduação e mestrado.

Os resultados do modelo que trata dos assuntos de acessibilidade e inclusão (a ESA) mostram que, apesar dos resultados não indicarem grandes problemas de inclusão e

acessibilidade no trabalho bancário, mesmo havendo alguma falta de acessibilidade, os entrevistados não costumam fazer reclamações ao setor competente com relação às barreiras, o que pode estar ligado à falta de informações a respeito desses canais ou à falta de motivação e/ou motivos para que os entrevistados queiram fazer reclamações. Outro item que chamou a atenção tem relação com as vagas de estacionamento, pois as respostas demonstraram insatisfação por parte daqueles que fazem uso delas. Outros estudos, como os de Sasso e Alberti (2020), mostram que o desrespeito a esse direito das PcDs é uma prática comum em diversos estabelecimentos, constituindo um problema cultural. Ainda, analisando as questões de acessibilidade medidas pelo instrumento ESA, todas são importantes, porém uma que requer maior atenção, com base nos resultados da pesquisa, são os banheiros. Alguns entrevistados responderam não utilizar os banheiros por estes não estarem adaptados. Logo, mesmo que as respostas, no geral, tenham sido positivas, é preciso pensar em soluções para diminuir barreiras de qualquer natureza.

Quanto aos achados relacionados à qualidade de vida no trabalho dos funcionários com deficiência em instituições financeiras, obtidos com o QVT, os resultados foram positivos no geral, apontando para as questões de oportunidades de crescimento profissional e de promoção que a instituição oferece, para que as PcDs progridam na carreira. Esse dado pode estar ligado a questões de formação, já que a maioria dos entrevistados possui qualificação, mas a maioria não ocupa cargos com funções gratificadas. Sugere-se, para pesquisas futuras, comparativos com profissionais sem deficiência e com formações similares, de modo a criar mecanismos para a igualdade de oportunidades.

Ao relacionar os problemas de inclusão e acessibilidade à qualidade de vida e à satisfação das PcDs no trabalho bancário, pôde-se observar que todas as dimensões apresentaram resultados significativos. Esse achado mostra que, quanto mais as pessoas reconhecem a acessibilidade e a inclusão, mais elas percebem satisfação e qualidade de vida no trabalho. Assim, aspectos que podem refletir em melhoria de qualidade de vida e satisfação no trabalho bancário para as PcDs são: propor melhoria nos processos de inclusão e acessibilidade; estimular ações afirmativas, no sentido de que as unidades de trabalho estejam preparadas para receber PcDs; oportunizar a equidade; e criar programas de ascensão nas carreiras, a fim de garantir a inclusão, e não somente a inserção, dessas pessoas nos ambientes laborais.

Uma das limitações para a realização do presente estudo foi a dificuldade de conseguir autorização, por parte das instituições contatadas, para a abordagem dos participantes. A pesquisadora tentou contato com quatro empresas do setor bancário, e, depois de muitas reuniões, apenas uma das instituições abraçou a proposta, mas com algumas exigências, como

a preservação da marca. Por isso, foi feito uso de pseudônimo ao se referenciar a instituição, sem se poder identificar a empresa e indicar se ela é pública ou privada.

Além disso, outra limitação foi o fato de o contato com os entrevistados ter se dado de forma totalmente eletrônica devido às distâncias entre os locais de trabalho e, principalmente, ao período em que foi realizada a pesquisa — em plena pandemia da Covid-19. Este foi outro fator determinante para atrasos ao início da aplicação dos questionários, já que, para o envio deles, a pesquisadora precisou firmar parceria com setores de comunicação da instituição, e as tratativas para tanto demoraram mais de um ano, considerando que as prioridades da comunicação institucional tornaram-se campanhas de prevenção e informativos a respeito da pandemia. O contexto pandêmico também trouxe reflexões a respeito do trabalho remoto, assunto que pode ser melhor explorado em pesquisas futuras, principalmente para as PcDs. Por um lado, trabalhar remotamente pode ajudar com as questões de mobilidade, mas, por outro, pode piorar as questões de segregação e a falta de interação com as equipes. Nesse sentido, talvez pensar em formas híbridas de trabalho remoto e presencial seja uma opção viável.

Outra limitação apresentada pelo estudo foi a redução do espaço geográfico, já que apenas pessoas atuantes na região Sul do Brasil foram entrevistadas, muito embora o banco em questão esteja em atividade em todo o território nacional e também no exterior. Assim, os resultados podem estar mascarados em comparação com a totalidade dos empregados PcDs dessa instituição.

O produto resultante desta dissertação é o instrumento de pesquisa validado, com algumas adaptações elaboradas após avaliação junto à empresa, que atua como dona do produto e, por isso, sugeriu a inclusão de questões abertas e a retirada de questões entendidas como menos relevantes para os resultados que almeja alcançar. O instrumento, após os ajustes, consta no Apêndice D e será aplicado em âmbito nacional, de modo a melhorar a acessibilidade e a qualidade de vida das PcDs em atividades laborais na empresa, abrangendo em torno de 4.000 empregados. Além disso, o produto ajudará a desenvolver ações para fornecimento de tecnologias assistivas e melhoria na acessibilidade e na inclusão da PcD nos espaços laborais.

Os resultados pretendem contribuir para a elaboração de treinamentos aos gestores e às equipes nas quais esses empregados com deficiência atuam, de modo a promover a diversidade e, por consequência, fortalecer a cultura do respeito, já que é a partir desta que se poderá evitar capacitismos. Ao se respeitar o lugar de fala das PcDs, será possível, em conjunto, efetuar melhorias nas diversas dimensões abarcadas pelos dois instrumentos aplicados, bem como elevar o conhecimento daqueles que não possuem deficiência, tendo como fim o respeito à diversidade e a garantia da cidadania.

REFERÊNCIAS

- ABREU, T. P. C.; VILARDO, M. A. T.; FERREIRA A. P. Acesso das pessoas com deficiência mental aos direitos e garantias previstos na Lei Brasileira de Inclusão por meio do Sistema Único de Assistência Social. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, RJ. v. 43, n. 4, p. 190-206, 2019.
- ALMEIDA, L. A. D.; COIMBRA, C. E. P.; CARVALHO-FREITAS, M. N. Percepções das pessoas com deficiência em relação à inserção no mercado de trabalho formal: um estudo realizado em duas Regiões Metropolitanas de Minas Gerais. In: ENCONTRO DA ANPAD (EnANPAD), 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/33/EOR-B1424.pdf> Acesso em 18 jan. 2020.
- ALVES, C. A.; MORAES, M. Entre histórias e mediações: um caminho para acessibilidade estética em espaços culturais. **Revista Psicologia: Ciência e Profissão**, [S.l.], v. 38, n. 3, p. 584-594, jul./set. 2018.
- ALVES, M. A.; GALEÃO-SILVA, L. G. A crítica da gestão da diversidade nas organizações. **Revista de Administração de Empresas**, [S.l.], v. 44, n. 3, p. 20-29, jul./set. 2004.
- ARANHA, M. S. F. Integração social do deficiente: análise conceitual e metodologia. **Temas em Psicologia**, [S.l.], n. 2, p. 63-70, 1995.
- ARAÚJO, E. H. S. **Acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência na Faculdade de Direito da UFBA**. 2015. 86 p. Dissertação (Mestrado em Estudos Interdisciplinares sobre a Universidade)–Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.
- ARAÚJO, J. P.; SCHMIDT, A. A inclusão de pessoas com necessidades especiais no trabalho: a visão de empresas e de instituições educacionais especiais na cidade de Curitiba. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 12, n. 2, p. 241-254, 2006.
- ASSIS, J. G. A. **A pessoa com deficiência no serviço público: análise das condições de trabalho na Universidade Federal de Goiás – Regional Jataí**. 2016. 174 p. Dissertação (Mestrado em Educação)–Universidade Federal de Goiás, Jataí, 2016.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 3. ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2015.
- AYDOS, V. Agência e subjetivação na gestão de pessoas com deficiência: a inclusão no mercado de trabalho de um jovem diagnosticado com autismo. **Horizontes Antropológicos**, Porto Alegre, ano 22, n. 46, p. 329-358, jul./dez. 2016.
- BANCO BRADESCO. **Bradesco Inclusivo**. Osasco, 2020. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/acessibilidade/index.shtm>>. Acesso em: 4 abr. 2020.
- BANCO DO BRASIL. **Relatório Anual 2018**. Brasília, DF, 2018. Disponível em: <<https://www45.bb.com.br/rao/ri/ra2018/pt/index.html>>. Acesso em: 30 mar. 2020.

_____. **Relatório Anual 2019**. Brasília, DF, 2019. Disponível em: <<https://www.bb.com.br/docs/porta1/japao/BBRelatAnual2019.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2021.

_____. **Relatório Anual 2020**. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <<https://www.bb.com.br/docs/porta1/japao/BBRelatAnual2020.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2021.

BANCO ITAÚ. **Diversidade e inclusão**. São Paulo, 2020. Disponível em: <<https://www.ita1.com.br/carreira/diversidade/>>. Acesso em: 30 mar. 2020.

BARBOSA, A. S. Mobilidade urbana para pessoas com deficiência no Brasil: um estudo em blogs. **Revista Brasileira de Gestão Urbana**, Curitiba, v. 8, p. 142-154, 2016.

BAUREN, I. M. et al. Percepção de justiça nos sistemas de controle gerencial aumenta comprometimento e confiança dos gestores? **RAC**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, p. 216-237, mar./abr. 2016.

BEAUVOIR, S. **O Segundo Sexo**: edição comemorativa. Tradução de Sérgio Milliet. 5. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2019. v. 2.

BRAGA, G. P. **O impacto da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**: uma análise da relação entre a inclusão e os resultados de trabalho em equipe. 2018. 81 p. Dissertação (Mestrado em Gestão e Negócios)–Universidade do Vale do Rio dos Sinos, Porto Alegre, 2018.

BRASIL. Câmara dos Deputados. Decreto nº 51, de 1989. Aprova os textos das Convenções da Organização Internacional do Trabalho - OIT que especifica. **Diário do Congresso Nacional**, Brasília, DF, seção 2, 26 ago. 1989. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decleg/1989/decretolegislativo-51-25-agosto-1989-360126-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em: 20 jan. 2020.

_____. Câmara dos Deputados. **Legislação Brasileira sobre Pessoas Portadoras de Deficiência**. Brasília: Câmara dos Deputados; Coordenação de Publicações, 2004.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 20 set. 2019.

_____. **Resolução CNE/CEB nº 2 de 2011**. Brasília, DF: Ministério da Educação 2011. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CEB0201.pdf>> Acesso em: 20 jan. 2020.

_____. Presidência da República. Decreto 3.298, de 20 de dezembro 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 21 dez. 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em: 20 jan. 2020.

_____. Presidência da República. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 ago. 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>. Acesso em: 13 ago. 2019.

_____. Presidência da República. Decreto nº 3.956, de 8 de outubro de 2001. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 9 out. 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3956.htm>. Acesso em: 20 set. 2019.

_____. Presidência da República. Decreto nº 914, de 6 de setembro de 1993. Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 8 set. 1993. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0914.htm>. Acesso em: 20 set. 2019.

_____. Presidência da República. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 3 dez. 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm> Acesso em: 13 ago. 2019.

_____. Presidência da República. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Institui a Lei Brasileira que estabelece normas para promoção de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm>. Acesso em: 13 ago. 2019.

_____. Presidência da República. Lei nº 8.742, de 07 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da Assistência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 08 dez. 1993. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm>. Acesso em: 13 ago. 2019.

_____. Presidência da República. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em: 20 set. 2019.

_____. Presidência da República. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 15 ago. 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm>. Acesso em: 14 jun. 2021.

_____. Presidência da República. Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019. Institui o Programa Especial para Análise de Benefícios com Índícios de Irregularidade, o Programa de Revisão de Benefícios por Incapacidade, o Bônus de Desempenho Institucional por Análise de

Benefícios com Índícios de Irregularidade do Monitoramento Operacional de Benefícios e o Bônus de Desempenho Institucional por Perícia Médica em Benefícios por Incapacidade; altera as Leis nºs 6.015, de 31 de dezembro de 1973, 7.783, de 28 de junho de 1989, 8.112, de 11 de dezembro de 1990, 8.212, de 24 de julho de 1991, 8.213, de 24 de julho de 1991, 8.742, de 7 de dezembro de 1993, 9.620, de 2 de abril de 1998, 9.717, de 27 de novembro de 1998, 9.796, de 5 de maio de 1999, 10.855, de 1º de abril de 2004, 10.876, de 2 de junho de 2004, 10.887, de 18 de junho de 2004, 11.481, de 31 de maio de 2007, e 11.907, de 2 de fevereiro de 2009; e revoga dispositivo da Lei nº 10.666, de 8 de maio de 2003, e a Lei nº 11.720, de 20 de junho de 2008. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 18 jun. 2019. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/L13846.htm>. Acesso em: 14 jun. 2021.

_____. Presidência da República. Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 out. 1989. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/leis/L7853.htm>. Acesso em: 20 set. 2019.

_____. Presidência da República. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 14 abr. 1991.

_____. Presidência da República. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 14 ago. 1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18213cons.htm>. Acesso em: 13 ago. 2019.

BRUNSTEIN, J.; SERRANO, C. A. Vozes da diversidade: um estudo sobre as experiências de inclusão de gestores e PcDs em cinco empresas paulistas. **Cadernos EBAPE.BR**, [S.l.], v. 6 n. 3 p. 1-27, 2008.

CABRAL, P. M. F. et al. Motivação, Comprometimento e Exaustão no Trabalho: Uma Análise Sobre o Trabalhador Bancário. **Revista Alcance**, Itajaí, v. 24, n. 4, p. 535-553, 2017.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. **Relatório de Sustentabilidade – Brasília 2018**. Brasília, DF, 2018. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-relatorio-sustentabilidade/Relatorio_Sustentabilidade_Caixa_2018.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2020.

_____. **Relatório de Sustentabilidade – Brasília 2020**. Brasília, DF, 2020. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/Relatorio_Integrado_Caixa_2020.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2021.

CAMARGO, M. L.; JÚNIOR, E. G.; LEITE, L. P. O psicólogo e a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho. **Revista Psicologia: Ciência e Profissão**, [S.l.], v. 37, n. 3, p. 799-814, jul./set. 2017.

CARDOSO, J. A. S. et al. Gestão da diversidade: uma gestão necessária para estimular a inovação e aumentar a competitividade das empresas de contabilidade e auditoria. **Pensar Contábil**, [S.l.], v. 9, n. 36, p. 1-12, 2007.

CARRARA, K. et al. Desenvolvimento de guia e fluxograma como suporte para delineamentos culturais. **Acta Comportamentalia**, Guadalajara, v. 21, n. 1, p. 99-119, 2012.

CARVALHO-FREITAS, M. N. **A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras**: um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. 2007. 315 p. Tese (Doutorado em Administração)–Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.

CARVALHO-FREITAS, M. N. et al. Diversidade em contextos de trabalho: pluralismo teórico e questões conceituais. **Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 17, n. 48, p. 174-191, 2017.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. A diversidade através da história: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. **O&S**, Salvador, v. 14, n. 41, p. 59-78, 2007.

_____. Construção e validação de instrumentos de avaliação da gestão da diversidade: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. In: ENCONTRO DA ANPAD (EnANPAD), 30., 2006, Salvador. **Anais...** Salvador: ANPAD, 2006. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/10/enanpad2006-eorb-1022.pdf> acesso em 18 mar. 2020.

CIANTELLI, A. P. C.; LEITE, L. P. Ações exercidas pelos Núcleos de Acessibilidade nas universidades federais brasileiras. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 22, n. 3, p. 413-428, 2016.

COHEN-CHARASH, Y.; SPECTOR, P. E. The role of justice in organizations: a meta-analysis. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, [S.l.], v. 86, n. 2, p. 278-321, 2001.

COSTA, J. M. M.; PIECZKOWSKI, T. M. Z. Inclusão de estudantes com deficiência na educação superior na perspectiva da gestão universitária. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 36, p. 1-21, 2020.

COUTINHO, K. S.; RODRIGUES, G. F.; PASSERINO, L. M. O trabalho de colaboradores com deficiência nas empresas: com a voz os gestores de recursos humanos. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 23, n. 2, p. 261-278, 2017.

COUTINHO, M. R. C. P. **A felicidade no trabalho**: implicações no valor da empresa e no indivíduo. 2014. p. 121. Dissertação (Mestrado em Gestão)–Instituto Superior de Gestão, Lisboa, 2014.

DEMEROUTI, E. et al. Work-related flow and energy at work and at home: a study on the role of daily recovery. **Journal of Organizational Behavior**, [S.l.], v. 3, n. 2, p. 276-295, 2012.

DEVOTTO, R. P.; FREITAS, C. P. P.; WECHSLER, S. M. O papel do redesenho do trabalho na promoção do *flow* e do bem-estar. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 1-25, 2020.

DIENER, E. Subjective well-being. **Psychological Bulletin**, [S.l.], v. 95, n. 3, p. 542-575, 1984.

_____. Subjective well-being: the science of happiness and a proposal for a national index. **American Psychologist**, [S.l.], v. 55, n. 1, p. 34-43, 2000.

FARIA, M. D.; CASOTTI, L. M.; CARVALHO, J. L. F. S. A perspectiva transformativa na análise de significados de produtos de tecnologia assistiva. **Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 15, n. 40, p. 172-203 jul./set. 2015.

FARRANHA, A. C. Equidade e Política Pública: anotações para uma metodologia de avaliação. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, [S.l.], v. 3, n. 3, p. 179-198, set./dez. 2014.

FERRAZ, R. B.; TAVARES, H.; ZILBERMAN, M. Felicidade: uma revisão. **Revista de Psiquiatria Clínica**, [S.l.], v. 34, n. 5, p. 234-242, 2007.

FERREIRA, L. C. M.; RAIS, L. A. Qual a relação entre diversidade e desempenho? Um estudo sobre a relação entre a proporção de pessoas com deficiência na produtividade das empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, [S.l.], v. 18, n. 108, p. 108-124, 2016.

FIELD, A. **Descobrendo a estatística usando o SPSS**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FOGAÇA, N.; COELHO JUNIOR, F. A. A hipótese “trabalhador feliz, produtivo”: o que pensam os servidores públicos federais. **Cadernos EBAPE.BR**, [S.l.], v. 13, n. 4, p. 759-775, 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, T. C.; ESTIVALETE, V. F. B.; RAMADAM, A. O. Justiça organizacional: análise empírica da percepção de bancários do setor público e privado. **Revista Ciências Administrativas**, [S.l.], v. 26, n. 3, p. 1-12, 2020.

GONÇALVES, E. B. P. et al. Gestão da diversidade: um estudo de gênero e raça em grandes empresas brasileiras. **Enfoque: Reflexão Contábil**, [S.l.], v. 35, n. 1, p. 95-111, 2016.

GUERREIRO, E. M. B. R. **Avaliação da satisfação do aluno com deficiência no Ensino Superior**. 2011. 231 p. Tese (Doutorado em Administração)–Universidade de São Carlos, São Paulo, 2011.

GUERREIRO, E. M. B. R.; ALMEIDA, M. A.; SILVA-FILHO, J. H. S. Avaliação da satisfação do aluno com deficiência no Ensino Superior. **Avaliação**, Campinas, v. 19, n. 1, p. 31-60, 2014.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**, [S.l.], v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HAIR, F. et al. **Análise multivariada de dados**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HASHIMOTO, M. **Organizações intraempreendedoras**: construindo a ponte entre clima interno e desempenho superior. 2009. 363 p. Tese (Doutorado em Administração de Empresas)–Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2009.

HENDERSON, P. A.; FERREIRA, M. A. A; DUTRA, J. S. As barreiras para a ascensão da mulher a posições hierárquicas: Um estudo sob a óptica da Gestão da Diversidade no Brasil. **Revista da Administração**, [S.l.], v. 9, n. 3, p. 489-505, jul./set. 2016.

HOFFMANN, C.; TRAVERSO, L. D.; ZANINI, R. R. Contexto de trabalho das pessoas com deficiência no serviço público federal: contribuições do inventário sobre trabalho e risco de adoecimento. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 21, n. 4, p. 707-718, 2014.

HOPPOCK, R. **Job satisfaction**. New York: Harper and Brothers, 1935.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2010**: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Rio de Janeiro: IBGE; Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2011.

_____. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua**: Educação 2019. Rio de Janeiro: IBGE, 2020. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101736_informativo.pdf>. Acesso em: 15 jul. 2021.

_____. **Nota técnica 01/2018 Releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo Demográfico 2010 à luz das recomendações do Grupo de Washington**. Disponível em: <https://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/metodologia/notas_tecnicas/nota_tecnica_2018_01_censo2010.pdf> Acesso em: 19 jan. 2019.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. **O que as empresas podem fazer pela inclusão de pessoas com deficiência**. Coordenação de Marta Gil. São Paulo: Instituto Ethos, 2002. Disponível em: <<https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/25.pdf>>. Acesso em: 30 out. 2019.

KRAEMER, G. M.; THOMA, A. S. Acessibilidade como condição de acesso, participação, desenvolvimento e aprendizagem de alunos com deficiência. **Revista Psicologia: Ciência e Profissão**, [S.l.], v. 38, n. 3, p. 554-563, jul./set. 2018.

LEITE, L. M. N. **Inclusão de pessoas com deficiências**: uma análise entre dois bancos. 2016. 29 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Pessoas e Coaching)–Centro Universitário de Brasília, Brasília, DF, 2016.

LIMA, A. B. F. et al. O desafio da inclusão de pessoas portadoras de deficiência física nas organizações. **Conhecimento Interativo**, [S.l.], v. 13, n. 1, p. 346-378, 2019.

LINHARES, A. R. P. **Práticas de gestão que deprimem as organizações**. 2014. 165 p. Tese (Doutorado em Administração)–Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação de Brasília, Brasília, DF, 2014.

LOCKE, E. A. What is job satisfaction? **Organizational Behavior and Human Performance**, [S.l.], v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

LOPES, L. V. C. F. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, seu protocolo facultativo e a acessibilidade**. 2009. 229 p. Dissertação (Mestrado em Direito)–Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

LORENZO, S. M.; SILVA, N. R. Contratação de pessoas com deficiência nas empresas na perspectiva dos profissionais de recursos humanos. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 23, n. 3, p. 345-360, 2017.

MARQUES, G. S.; GIONGO, C. R. Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, [S.l.], v. 16, n. 3, p. 220-235, 2016.

MANHÃES, V. S. Breve análise da legislação das políticas públicas de empregabilidade para pessoas com deficiência. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo, v. 15, n. 57, p. 254-262, 2010.

MARTINS, W. B. et al. Pessoas com deficiência motoras, conhecimento e usufruto dos seus Direitos Fundamentais. **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 24, n. 3, p. 441-454, jul./set. 2018.

MIRANDA, A. R. A. et al. “Isso Já Está Superado!” A Justificação do Preconceito no Setor Bancário. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, Florianópolis v. 20, n. 1, p. 947-955, 2020.

MOEHLECKE, S. As políticas de Diversidade na Educação no Governo Lula. **Cadernos de Pesquisa**, [S.l.], v. 39, n. 137, p. 461-487, maio/ago. 2009.

MORAES, A. B.; JACOBI, L. F.; ZANINI, R. R. **Estatística**. Santa Maria, RS: UFSM/CCNE/DE: Núcleo de Estatística Aplicada, 2011.

MURAD, M. M. I.; ZAYED, N. M.; MUKUL, A. Z. A. A study on job satisfaction: Focus on Bankers of Bangladesh. **European Journal of Business and Management**, Paris, FR. v. 5, n. 17, p. 14-20, 2013.

NEIVA, E. R.; MACAMBIRA, M. O.; RIBEIRO, E. M. B. A. Práticas de gestão, bem-estar e comportamento de apoio. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 1-27, 2020.

NOVAES, V. P. et al. Antecedentes e consequentes da prosperidade no trabalho: um modelo de mediação moderada. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 1-30, 2020.

OLIVEIRA, A. F.; GOMIDE JÚNIOR, S.; POLI, B. V. S. Antecedentes de bem-estar no trabalho: Confiança e políticas de gestão de pessoas. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 1-26, 2020.

OLIVEIRA, N. **Mudanças e reflexos na qualidade de vida no trabalho**: um estudo em instituição bancária. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PAULI, J. et al. Satisfação, conflitos e engajamento no trabalho para professores do Ensino Médio. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, [S.l.], v. 11, n. 4, p. 72-85, jul./set. 2017.

PAZ, M. G. T. et al. Bem-estar pessoal nas organizações e qualidade de vida organizacional: o papel do mediador da cultura organizacional. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 1-37, 2020.

PEDROSA, P. S. **Eugenia**: o pesadelo do século XX. Parte I: o início. São Paulo: Montfort Associação Cultural, 2016. Disponível em: <<http://www.montfort.org.br/bra/veritas/ciencia/eugenia1/>>. Acesso em: 20 jul. 2020.

RESENDE, A. P. C.; VITAL, F. M. P. A. **Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência comentada**. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos, 2008.

RIBEIRO, H. P. **A violência oculta do trabalho**: as lesões por esforços repetitivos. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 1999.

ROCHA, S. R. A. **“O pior é não ter profissão, bate uma tristeza profunda”**: sofrimento, distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho e depressão em bancários. 2003. 180 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia)–Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2003.

RYFF, C. D. Psychological well-being revisited: Advances in the science and practice of eudaimonia. **Psychotherapy and Psychosomatics**, [S.l.], v. 83, n. 1, p. 10-28, 2014.

SANT’ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M.; MORAES, L. F. R. **Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SANTOS, L. F. I. et al. Os processos de gestão de pessoas a partir da inclusão de pessoas com deficiência. **Revista Brasileira de Administração Científica**, [S.l.], v. 8, n. 3, p. 38-58, 2017.

SANTOS, M. S. M.; LIMA, T. C. B.; FERRAZ, S. F. S. Além da acessibilidade: desafios da socialização organizacional de pessoas com deficiência em uma instituição federal de ensino superior. **Economia e Gestão**, Belo Horizonte, v. 19, n. 54, p. 58-76, set./dez. 2019.

SASSAKI, R. K. **Educação profissional**: desenvolvendo habilidades e competências. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2006.

_____. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação (Reação)**, São Paulo, Ano XII, p. 10-16, mar./abr. 2009.

_____. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. 8. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

_____. Por falar em classificação de deficiências. **Revista Brasileira de Tradução Visual**, [S.l.], v. 12, n. 12, 2012. Disponível em: < <https://adww.online/por-falar-em-classificacao-de-deficiencias>> Acesso em 05 ago. 2021.

_____. Terminologia sobre deficiência na era da inclusão. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, ano V, n. 24, p. 1-17 jan./fev. 2002.

SASSO, R. C.; ALBERTI, R. Trabalho e lazer: percepções do cotidiano de pessoas com deficiência física. **Research, Society and Development**, [S.l.], v. 9, n. 11, p. 1-30, 2020.

SCHIRRMEISTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. A Qualidade de Vida no Trabalho: Relações com o Comprometimento Organizacional nas Equipes Multicontratuais. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, [S.l.], v. 12, n. 3, p. 283-298, 2012.

SOUZA J. F. G.; SANTOS, J. G.; QUINTÃO, F. **Gestão de Pessoas**: Inclusão e Acompanhamento dos Servidores com Deficiência no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina – IFSC / Campus Florianópolis. 2020. 22 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Tecnologias para a Educação Profissional)–Instituto Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2020.

TEPPER, B. J. Health consequences of organizational injustice: tests of main and interactive effects. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, [S.l.], v. 86, n. 1, p. 197-215, 2001.

THOMAS, D. Making differences matter: a new paradigm for managing diversity. **Harvard Business Review**, v. 74, n. 5, p.79-90, 1996

TRIGUEIRO-SANCHEZ, R.; PEÑA-VINCES. J.; GUILLEN, J. Como melhorar o desempenho da empresa por meio da diversidade de colaboradores e da cultura organizacional. **Revista Brasileira de Gestão e Negócios**, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 378-400, jul./set. 2018.

VITAL. M. S.; PAIVA. K. C. M. Qualidade de vida no trabalho e vínculos organizacionais: proposição de um modelo integrativo e perspectivas de pesquisas. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 20, p. 635-659, 2019.

WAGNER, G. R. **Propostas de um plano de ações para gestão da inclusão e permanência de servidores com deficiência na UFSM**: propostas de ações de acessibilidade. 2019. 170 p. Dissertação (Mestrado em Gestão de Organizações Públicas–Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2019.

WALTON, R. E. Improving the quality of work life. **Harvard Business Review**, [S.l.], v. 12, n. 155, p. 12-19, 1974.

_____. Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, [S.l.], v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

ZILIOOTTO, D. M.; SIMIONATTO, M.F. A formação profissional e a deficiência: uma reflexão sobre a contribuição da educação diante do desafio da construção de uma sociedade inclusiva. In: SIMIONATTO, M. F. **Percursos investigativos em trabalho, educação e formação profissional**. Novo Hamburgo: Feevale, 2009. p. 129

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Prezado(a), solicitamos sua colaboração para preencher este questionário, considerando sua rotina no trabalho.

Neste questionário, estão listadas características de trabalho que podem influenciar em sua maior ou menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 6 a seguir para responder como você se sente:

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

POR FAVOR, NÃO DEIXE QUALQUER ITEM SEM RESPOSTA!

Bloco I: Condições de Trabalho

<i>AFIRMATIVAS</i>	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1. Com minha jornada de trabalho.	1	2	3	4	5	6
2. Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
3. Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes) que sinto ao realizar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
4. Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.).	1	2	3	4	5	6
6. Com as modificações de equipamentos para facilitar o meu trabalho (computadores adaptados, altura dos móveis etc.).	1	2	3	4	5	6
7. Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.	1	2	3	4	5	6

Bloco II: Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades

<i>AFIRMATIVAS</i>	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1. Com a liberdade de ação que tenho para executar o meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
2. Com o grau de liberdade que tenho para tomar decisões com relação às atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6
3. Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou as habilidades que possuo.	1	2	3	4	5	6
4. Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.	1	2	3	4	5	6
5. Com as possibilidades que tenho para realizar atividades do início ao fim em meu cargo.	1	2	3	4	5	6
6. Com as informações, relativas ao meu trabalho, a que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.	1	2	3	4	5	6

Bloco III: Oportunidades de Crescimento Profissional

<i>AFIRMATIVAS</i>	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1. Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.	1	2	3	4	5	6
2. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu desenvolva novos conhecimentos e/ou habilidades relativos à minha função.	1	2	3	4	5	6
3. Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.	1	2	3	4	5	6
4. Com as oportunidades que tenho para “crescer” como pessoa humana na realização de meu trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).	1	2	3	4	5	6
6. Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.	1	2	3	4	5	6

Bloco IV: Integração Social na Organização

<i>AFIRMATIVAS</i>	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1. Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.	1	2	3	4	5	6
2. Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho.	1	2	3	4	5	6
3. Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição.	1	2	3	4	5	6
4. Com o clima (amizades, respeito, bom relacionamento etc.) que percebo no local em que trabalho.	1	2	3	4	5	6
5. Com a maneira como os conflitos são resolvidos na instituição.	1	2	3	4	5	6
6. Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.	1	2	3	4	5	6

Bloco V: Direitos na Instituição

<i>AFIRMATIVAS</i>	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1. Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.	1	2	3	4	5	6
2. Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei.	1	2	3	4	5	6
3. Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão no trabalho da pessoa com deficiência.	1	2	3	4	5	6
4. Com a liberdade de reivindicar meus direitos assegurados por lei.	1	2	4	5	6	3
5. Com o respeito ao direito de pertencer ao sindicato de minha classe.	1	2	3	4	5	6
6. Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus colegas fazemos.	1	2	3	4	5	6

Bloco VI: Equilíbrio Trabalho e Vida

<i>AFIRMATIVAS</i>	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1. Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.	1	2	3	4	5	6
2. Com o tempo que me resta, depois do trabalho, para dedicar-me ao lazer.	1	2	3	4	5	6
3. Com o equilíbrio entre trabalho e lazer que possuo.	1	2	3	4	5	6
4. Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.	1	2	3	4	5	6

Bloco VII: Relevância do Trabalho

<i>AFIRMATIVAS</i>	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1. Com o respeito que a sociedade atribui à instituição a qual pertencço.	1	2	3	4	5	6
2. Com a responsabilidade social que meu trabalho possui.	1	2	3	4	5	6
3. Com a oportunidade de ajudar outras pessoas enquanto estou trabalhando.	1	2	3	4	5	6
4. Com a importância das atividades que executo.	1	2	3	4	5	6
5. Com as atividades que desempenho ao exercer minha função.	1	2	3	4	5	6
6. Com a sensação de estar contribuindo para com a sociedade ao realizar minhas atividades.	1	2	3	4	5	6

Apresentamos abaixo um quadro com as questões excluídas do instrumento original em acordo com a área de comunicação da empresa.

<i>AFIRMATIVAS</i>	Totalmente insatisfeito	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Totalmente satisfeito
1. Com relação ao salário que recebo.	1	2	3	4	5	6
2. Quando comparo o meu salário às atividades que desempenho.	1	2	3	4	5	6
3. Quando comparo o meu salário com o salário de meus colegas de trabalho.	1	2	3	4	5	6
4. Com relação aos benefícios (plano de saúde, seguros etc.) a que tenho direito.	1	2	3	4	5	6

APÊNDICE B – ESCALA DE SATISFAÇÃO E ATITUDES DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA (ESA)

ESCALA DE SATISFAÇÃO E ATITUDES

Caro(a) empregado(a),

O objetivo deste instrumento é avaliar o seu nível de satisfação com a acessibilidade física a diversos ambientes das unidades de trabalho. Ele é composto de duas partes, que são: (A) dados gerais de identificação e (B) Escala de Satisfação e Atitudes de Pessoas com Deficiência com relação à acessibilidade no trabalho de um modo geral. Solicitamos que preencha a parte B tomando por base a sua vivência no dia a dia de trabalho. Para cada item, você deverá indicar o seu nível de satisfação numa escala que vai de 1 a 5. Não existem respostas certas ou erradas, indique apenas o que você sente. Por favor, responda a todas as questões e não deixe itens em branco.

Conhecimento da legislação sobre acessibilidade

Conhece a legislação brasileira sobre acessibilidade? Muito () Pouco () Não conheço ()
 Conhece a NBR 9050 da ABNT? Sim () Não ()

Nesta etapa, você deverá indicar o seu nível de satisfação para cada item, numa escala que vai de 1 a 5, considerando 1 como a nota mais baixa possível e 5 a nota mais alta possível. Marque o número que corresponde à forma como você se sente no momento atual.

1. O caminho até a sala onde trabalho é:	Inadequado	1	2	3	4	5	Adequado

2. As escadas (internas e/ou externas) que eu utilizo são:	Inadequadas	1	2	3	4	5	Adequadas
6 – Não utilizo escadas.							

3. As rampas (internas e/ou externas) que eu utilizo são:	Inadequadas	1	2	3	4	5	Adequadas
6 – Não utilizo rampas.							

4. Os rebaixamentos de calçada que eu utilizo são:	Inadequados	1	2	3	4	5	Adequados
6 – Não utilizo rebaixamentos.							

5. Os elevadores que eu utilizo nos prédios são:	Inacessíveis	1	2	3	4	5	Acessíveis
6 – Não utilizo elevadores.							

22. Faço reclamações no setor competente da instituição com relação às barreiras atitudinais, arquitetônicas e/ou urbanísticas encontradas na minha unidade de trabalho:	Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
23. Quando encontro qualquer obstáculo físico, procuro contorná-lo e não me intimido:	Nunca	1	2	3	4	5	Sempre
24. Para evitar conflitos de acessibilidade, procuro me deslocar o mínimo possível:	Sempre	1	2	3	4	5	Nunca
25. Às vezes é melhor ser invisível para evitar constrangimentos:	Sempre	1	2	3	4	5	Nunca
26. A falta de acessibilidade, de uma maneira geral, me leva a pensar em abandonar o trabalho:	Sempre	1	2	3	4	5	Nunca
27. As barreiras atitudinais vivenciadas por mim me levam a pensar em abandonar o trabalho:	Sempre	1	2	3	4	5	Nunca
28. Prefiro comprar os recursos de que preciso para meu desempenho laboral do que solicitar à instituição:	Sempre	1	2	3	4	5	Nunca
6 – Não preciso de recursos especiais para atividades laborais.							

Apresentamos abaixo um quadro com as questões excluídas do instrumento original e suas justificativas.

Questão	Fator	Justificativa para exclusão
2. Atravessar as vias internas no <i>campus</i> é:	ESTRUTURAL	Não se aplica aos trabalhadores.
11. O caminho até a biblioteca central é:	ESTRUTURAL	Não se aplica aos trabalhadores.
12. O caminho até o Restaurante Universitário é:	ESTRUTURAL	Não se aplica aos trabalhadores.
13. O caminho até a sala de ginástica, a quadra de esportes ou a piscina é:	ESTRUTURAL	Não se aplica aos trabalhadores.
14. O caminho até os serviços de bancos é:	ESTRUTURAL	Não se aplica aos trabalhadores.
20. O recurso humano e/ou material oferecido em palestras e outros eventos no <i>campus</i> é:	ESTRUTURAL	Não se aplica aos trabalhadores.
11. A acessibilidade aos telefones públicos:	ESTRUTURAL	Já no estudo original, em 2011, a maioria dos respondentes não utilizava telefones públicos. Assim, considerou-se que atualmente este não seja um item essencial.
15. As condições de acesso e mobilidade no meu alojamento na universidade são:	ESTRUTURAL	Não se aplica aos trabalhadores.
17. O caminho até os serviços de reprografia é:	ESTRUTURAL	Considerou-se esse um serviço direcionado aos alunos sujeitos da pesquisa original.
19. As informações para pessoas com deficiência contidas no Edital do meu curso/seleção estavam:	OPERACIONAL	Não se aplica aos trabalhadores. Além disso, questões referentes a ingresso não serão tratadas neste estudo.

20. Os recursos didáticos solicitados por mim para a realização das provas de seleção foram:	OPERACIONAL	
21. O instrutor/orientador/ledor que me auxiliou nas provas de seleção foi:	OPERACIONAL	
25. O recurso humano oferecido para acompanhar as aulas é:	OPERACIONAL	Não se aplica aos trabalhadores.
26. Os recursos materiais disponibilizados para acompanhar as aulas são:	OPERACIONAL	
27. O recurso humano oferecido na biblioteca é:	OPERACIONAL	
28. Os recursos materiais disponibilizados nas bibliotecas são:	OPERACIONAL	
29. Peço ajuda para utilizar o ônibus interno do <i>campus</i> sem constrangimentos:	OPERACIONAL	Não se aplica aos trabalhadores.
31. Os recursos materiais disponibilizados em palestras e outros eventos são:	OPERACIONAL	O termo “recursos materiais” foi adicionado à questão 30.

As questões relacionadas ao sociodemográfico, do instrumento original, não foram aplicadas aos respondentes, pois a empresa disponibilizou banco de dados com as informações.

APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO

Termo de Consentimento para Uso de Dados Pessoais

Finalidade: Participação na Pesquisa Banco da Inclusão que tem o objetivo de identificar eficácia das ações de adaptação e acessibilidade para o empregado com deficiência (PcD) proporcionadas pelo Banco Dourado nas diversas dimensões do ambiente do trabalho.

Dados: Nome, matrícula, data de nascimento, estado civil, data de admissão no Banco Dourado, gênero, cargo/função, lotação, UF, subsistema e escolaridade.

Consequência do não consentimento: não participação nesta pesquisa e não utilização dos dados supracitados.

Este documento visa registrar a manifestação livre, informada e inequívoca, pela qual o proprietário do dado concorda com o tratamento de seus dados pessoais para finalidade específica, em conformidade com a Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Os dados da pesquisa serão descartados definitivamente após 2 anos a contar da data imediatamente posterior à data de encerramento do prazo para resposta pelo empregado, conforme divulgação oficial da pesquisa nos meios de comunicação administrativa oficiais da Empresa.

Ao aceitar o presente termo, o titular do dado consente e concorda que seus dados serão compartilhados pelo Banco Dourado e/ou subsidiárias, conforme aceites/concessões por tipo de dado e finalidade, em conformidade com padrões rígidos de segurança, visando mitigar quaisquer tratamentos ilícitos ou inadequados que possam ser aplicados a esses dados.

Na hipótese de desligamento da Empresa, ficam automaticamente revogados todos os consentimentos aqui registrados.

A qualquer tempo o empregado poderá solicitar revogação dos consentimentos aqui registrados por meio da caixa postal deste remetente.

Concordo com a utilização dos dados pessoais citados neste termo?

<input type="checkbox"/>	SIM	<input type="checkbox"/>	NÃO
--------------------------	-----	--------------------------	-----

APÊNDICE D – PRODUTO

Questionário Pesquisa Banco da Inclusão – Etapa Empregados com Deficiência

Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho

Neste questionário, estão listadas características de trabalho que podem influenciar em sua maior ou sua menor satisfação. Leia cada um dos itens abaixo e utilize a escala de 1 a 5, conforme a legenda a seguir, para responder como você se sente.

1	2	3	4	5
Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem insatisfeito nem satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito

1. Bloco I: Condições de Trabalho

Com minha jornada de trabalho.
Com os recursos que a instituição me oferece para desempenhar minhas atividades.
Com o grau de segurança pessoal (ausência de risco de acidentes) que sinto ao realizar minhas atividades.
Com as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído etc.) do meu local de trabalho.
Com a adequação das instalações para a realização do meu trabalho (rampas, elevadores, banheiros, bebedouros, sinalização sonora etc.).
Com as condições tecnológicas para facilitar o meu trabalho (tecnologias assistivas, <i>hardware</i> , <i>software</i> etc.).
Com as informações sobre saúde e segurança que recebo.

2. Bloco II: Uso e Desenvolvimento de suas Capacidades

Com a autonomia que tenho para executar o meu trabalho.
Com as oportunidades que tenho para aplicar, em meu trabalho, os conhecimentos e/ou as habilidades que possuo.
Com as oportunidades que tenho, em meu trabalho, para realizar atividades desafiantes e criativas.
Com as informações, relativas ao meu trabalho, a que tenho acesso para realizar minhas atividades do início ao fim.
Com o acesso às soluções educacionais para desenvolvimento profissional oferecidas pela empresa.

3. Bloco III: Oportunidades de Crescimento Profissional

Com as oportunidades de promoção, que a instituição oferece, para que eu progrida na carreira.
Com as possibilidades que tenho para aplicar os conhecimentos adquiridos (nos cursos realizados) no desenvolvimento de minhas atividades.
Com as oportunidades, que a instituição oferece, para que eu possa desenvolver novos conhecimentos e novas habilidades (cursos, planejamento de carreira etc.).
Com a segurança que tenho quanto ao meu futuro nesta instituição.
Com a regularidade da realização de <i>feedback</i> pelo meu gestor imediato.

4. Bloco IV: Integração Social na Organização

Com o relacionamento social que mantenho com os meus superiores.
Com o relacionamento social que mantenho com os meus colegas de área de trabalho.
Com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho da instituição.
Com a maneira como os conflitos são resolvidos na equipe.
Com o apoio que recebo de meus superiores no desenvolvimento de meu trabalho.

5. Bloco V: Direitos na Instituição

Com o tratamento justo com que sou tratado pelos meus superiores.
Com o respeito aos meus direitos estabelecidos pela lei.
Com o respeito que a instituição demonstra ao direito de inclusão Social.
Com o empenho da instituição em implementar as sugestões que eu e meus colegas fazemos.
Com os canais disponíveis para o registro de sugestões, reclamações, elogios e denúncias em relação às barreiras atitudinais, arquitetônicas, tecnológicas e/ou urbanísticas.

6. Bloco VI: Equilíbrio Trabalho e Vida

Com o espaço de tempo (duração) que o trabalho ocupa em minha vida.
Com o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal que possuo.
Com o respeito, por parte da instituição, à minha privacidade após a jornada de trabalho.

Escala de Satisfação e Atitudes da Pessoa com Deficiência

Nesta etapa, você deverá indicar o seu nível de satisfação para cada item com base numa escala que vai de 1 a 5, considerando 1 a nota mais baixa possível e 5 mais alta possível. Marque o número que corresponde à forma como você se sente no momento atual de acordo com a legenda apresentada em cada questão.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Os elevadores que eu utilizo nos prédios são: Inacessíveis ou Acessíveis?

(considerando 1 para totalmente inacessíveis e 5 para totalmente acessíveis)

8. Os banheiros que utilizo são: Inadequados ou Adequados?

(considerando 1 para totalmente inadequados e 5 para totalmente adequados)

9. As vagas disponibilizadas para pessoas com deficiência nos estacionamentos são: Inadequadas ou Adequadas?

(considerando 1 para totalmente inadequadas e 5 para totalmente adequadas)

10. Meu êxito no trabalho depende da acessibilidade física aos ambientes: Totalmente ou Parcialmente?

(considerando 1 a nota mais próxima de “totalmente” e 5 a nota mais próxima de “parcialmente”)

11. Às vezes é melhor ser invisível para evitar constrangimentos: Sempre ou Nunca?

(considerando 1 a nota mais próxima de “sempre” e 5 a nota mais próxima de “nunca”)

**12. A falta de acessibilidade, de uma maneira geral, prejudica minha vida laboral:
Sempre ou Nunca?**

(considerando 1 a nota mais próxima de “sempre” e 5 a nota mais próxima de “nunca”)

13. As barreiras atitudinais vivenciadas por mim dificultam a realização do meu trabalho: Sempre ou Nunca?

(considerando 1 a nota mais próxima de “sempre” e 5 a nota mais próxima de “nunca”)

14. Prefiro comprar os recursos de que preciso para meu desempenho laboral do que solicitar à instituição: Sempre ou Nunca?

(considerando 1 a nota mais próxima de “sempre” e 5 a nota mais próxima de “nunca”)

15. Os meios que a empresa utiliza para se comunicar (e-mail, marketing, cards, informes etc.) são acessíveis: Sempre ou Nunca?

(considerando 1 a nota mais próxima de “sempre” e 5 a nota mais próxima de “nunca”)

16. Os recursos tecnológicos de acessibilidade estão disponíveis para todos os empregados com deficiência participarem de reuniões e lives via TEAMS: Sempre ou Nunca?

(considerando 1 a nota mais próxima de “sempre” e 5 a nota mais próxima de “nunca”)

17. Os sistemas na Banco Dourado atendem aos requisitos básicos de acessibilidade para que eu desempenhe minhas atividades: Sempre ou Nunca?

(considerando 1 a nota mais próxima de “sempre” e 5 a nota mais próxima de “nunca”)

18. Os sistemas do Banco Dourado essenciais para que eu possa desenvolver na minha carreira (tais como Pessoas.BancoDourado, SIPSI, Universidade Banco Dourado, entre outros) atendem a requisitos básicos de acessibilidade: Sempre ou Nunca?

(considerando 1 a nota mais próxima de “sempre” e 5 a nota mais próxima de “nunca”)

19. O formato atual de trabalho remoto adotado no Banco Dourado ocorre para atender aos requisitos de segurança e prevenção epidemiológica. Considerando o cenário pós-pandemia, como você acha que devem continuar as suas atividades?

- Permanecer no remoto.
- Ocorrer em formato híbrido (Ex.: três dias no remoto e dois dias no presencial).
- Retornar ao presencial.

20. Descreva o grau da sua deficiência:

Siga os exemplos para preenchimento:

Deficiência Visual – Cegueira total

Deficiência Intelectual – Autismo

21. Em relação ao uso de tecnologia assistiva para desempenhar suas atividades laborais, responda (pode marcar mais de uma opção, se for o caso):

- Faço uso de tecnologia assistiva fornecida pelo **Banco Dourado**.
- Faço uso de tecnologia assistiva adquirida com recursos próprios.
- Necessito de tecnologia assistiva e ainda não fiz a aquisição.
- Não faço uso de tecnologia assistiva.

Questões subjetivas

- 22.** Indique qual tecnologia assistiva (caso tenha marcado que faz uso de tecnologia fornecida pelo **Banco Dourado**).
- 23.** Indique qual tecnologia assistiva (caso tenha marcado que necessita de tecnologia assistiva, mas ainda não fez a aquisição).
- 24.** Indique qual tecnologia assistiva (caso tenha marcado que necessita e ainda não fez a aquisição).
- 25.** Registre sua percepção acerca do processo de aquisição (fluxo de pedido, prazo de entrega, mapeamento etc.) de tecnologias assistivas pelo **Banco Dourado**.
- 26.** Registre o(s) nome(s) do(s) sistema(s), da(s) plataforma(s) e/ou do(s) portal(is) utilizados por você para desempenhar suas atividades que, no momento, necessita(m) de melhoria na acessibilidade.
- 27.** Gostaria de registrar outras informações não mencionadas nesta pesquisa ou apresentar sugestões que considere relevantes?