

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**  
**DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**

**ROGER MALISKI DE SOUZA**

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SURDOS  
EM ATIVIDADE NAS EMPRESAS DA CIDADE DE PONTA GROSSA -  
PARANÁ**

**DISSERTAÇÃO**

**PONTA GROSSA**

**2015**

**ROGER MALISKI DE SOUZA**

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SURDOS  
EM ATIVIDADE NAS EMPRESAS DA CIDADE DE PONTA GROSSA -  
PARANÁ**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Área de Concentração: Conhecimento e Inovação.

Orientador: Prof. Dr. Antonio Carlos de Francisco

Coorientadora: Prof. Dr<sup>a</sup>. Adriane Marie Salm Coelho

**PONTA GROSSA**

**2015**

Ficha catalográfica elaborada pelo Departamento de Biblioteca  
da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa  
n.13/15

S729 Souza, Roger Maliski de

Análise da qualidade de vida no trabalho dos surdos em atividade nas  
empresas da cidade de Ponta Grossa - Paraná. / Roger Maliski de Souza. --  
Ponta Grossa, 2015.

88 f. : il. ; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Antonio Carlos de Francisco  
Coorientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Adriane Marie Salm Coelho

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-  
Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Tecnológica Federal do  
Paraná. Ponta Grossa, 2015.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Surdos. 3. Mercado de trabalho. I.  
Francisco, Antonio Carlos de. II. Coelho, Adriane Marie Salm. III. Universidade  
Tecnológica Federal do Paraná. IV. Título.

CDD 670.42



**Universidade Tecnológica Federal do Paraná**  
**Campus Ponta Grossa**  
Diretoria de Pesquisa e Pós-Graduação  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM**  
**ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**



**FOLHA DE APROVAÇÃO**

Título de Dissertação Nº 263/2015

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SURDOS EM**  
**ATIVIDADE NAS EMPRESAS DA CIDADE DE PONTA GROSSA – PR**

por

**Roger Maliski de Souza**

Esta dissertação foi apresentada às 09 horas de 25 de fevereiro de 2015 como requisito parcial para a obtenção do título de MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, com área de concentração em Gestão Industrial, linha de pesquisa em Gestão do Conhecimento e Inovação, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. O candidato foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo citados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

**Prof. Dr. Luiz Antonio Brandalise**  
**(UEPG)**

**Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Adriane Marie Salm Coelho**  
**(UTFPR) Co-orientador**

**Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson**  
**(UTFPR)**

**Prof. Dr. Antonio Carlos de Francisco**  
**(UTFPR) Orientador**

**Prof. Dr. João Luiz Kovaleski (UTFPR)**

Visto do Coordenador:

**Aldo Braghini Junior (UTFPR)**  
**Coordenador do PPGEP**

A FOLHA DE APROVAÇÃO ASSINADA ENCONTRA-SE NO DEPARTAMENTO DE  
REGISTROS ACADÊMICOS DA UTFPR – CÂMPUS PONTA GROSSA

A minha família em especial a minha mãe  
Leoni M. Maliski, por me amar, apoiar e  
ter dado grande parte da educação e  
incentivos aos estudos, para poder chegar  
aonde cheguei.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus por estar sempre ao meu lado em todos os momentos felizes e tristes da minha vida, mostrando-me o quanto ele é maravilhoso e que a vida é feita de aprendizados e superação.

A minha gratidão e reconhecimento a todos que compartilharam dessa trajetória.

A minha mãe Leoni Maliski e meu irmão Rafael Maliski por sempre acreditarem em mim e nunca me deixarem desistir.

Ao meu orientador Dr. Antonio Carlos de Francisco, que juntos pudemos desenvolver este trabalho.

A minha coorientadora Dr<sup>a</sup> Adriane Marie Salm Coelho, por todo suporte e paciência para concretização deste trabalho.

Aos meus amigos Ana Carolina e Tafaél pelos momentos descontraídos que tivemos durante esse período juntos.

A todos os professores que direto ou indiretamente ajudaram-me a vencer mais esta etapa de minha vida.

A Universidade Tecnológica Federal do Paraná pela acolhida durante o mestrado.

A capes pelo apoio financeiro concedido a elaboração da pesquisa.

## RESUMO

A busca por uma qualidade de vida no trabalho é considerado uma das necessidades fundamentais das organizações para selar um pacto entre empregador e empregados e garantir sua participação no competitivo mercado globalizado. Mas para que isso gere resultado satisfatório, é necessária a colaboração de ambas as partes em minimizar essas diferenças. Assim, para garantir um ambiente seguro e propício ao trabalhador para realização de suas atividades e para obtenção de melhores condições financeiras e pessoais, foi que surgiu, com o passar dos tempos, através de especialistas de várias áreas e com métodos de análise de qualidade de vida no trabalho – QVT, que dessem condições para que as empresas buscassem compreender e direcionar, quais as ações mais viáveis para garantir a satisfação dos funcionários dentro de seu ambiente de trabalho. Neste estudo, buscando identificar quais os aspectos que interferem na qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores com surdez, os métodos encontrados na literatura e utilizados não se enquadram propriamente a essa população, demonstrando-se isso em um grande desafio. Esta pesquisa tem como objetivo avaliar a qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores com surdez em atividade nas empresas da cidade Ponta Grossa, Paraná. Assim, este estudo primeiramente pautou-se na abordagem literária em relação às novas organizações, devido à importância do seu comprometimento junto à sociedade, através da responsabilidade social empresarial, bem como, também, junto aos seus funcionários através da qualidade de vida no trabalho pelo método de Walton, criado em 1973 e adaptado por Timossi em 2009, o que possibilitou a aplicação aos trabalhadores com surdez, os quais têm seus direitos de participação garantidos através das leis que regem a inclusão social das pessoas com necessidades especiais. A pesquisa aplicada utilizou questões traduzidas para a linguagem de LIBRAS para permitir a participação dos pesquisados. Visando o desafio em realizar a aplicação da avaliação de qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores com surdez, a aplicação do questionário teve a colaboração fundamental de profissionais tradutores da Escola Geny Ribas, a qual desenvolve trabalhos de qualificação e encaminhamento desses profissionais com surdez para o mercado de trabalho, realizando um papel intermediário na contratação entre empregador e empregado. Considerando a falta de fiscalização dos órgãos governamentais em relação aos direitos de acessibilidade, a análise da qualidade de vida no trabalho desses trabalhadores pode contribuir para que alguns aspectos possam ser reavaliados em relação à contratação e às perspectivas de seu crescimento profissional.

**Palavras-chave:** Qualidade de vida no trabalho. Surdos. Mercado de trabalho. Lei de Cotas.

## ABSTRACT

The search for a quality life at work is considered one of the fundamental needs of organizations to seal a pact between employer and employees and ensure their participation in the competitive global market. But for this to generate satisfactory result, require the cooperation of both parties to minimize these differences. Thus, to ensure a safe and conducive to the worker to perform their activities and to obtain better financial conditions and personal environment, was that came with the passage of time, through various areas of expertise and quality analysis methods life at work - QVT, which give conditions for companies seek to understand and direct, which the most feasible actions to ensure employee satisfaction within their work environment. In this study in order to identify which aspects that affect the quality of work life of employees with hearing loss, the methods used in the literature and do not fit properly to this population, demonstrating that a great challenge. This research aims to evaluate the quality of work life of employees with hearing loss in activity in the city's business Ponta Grossa, Paraná. This study first was based on the literary approach to new organizations, because of the importance of its commitment to society through corporate social responsibility as well, also, among other employees through the quality of work life by Walton method, created in 1973 and adapted by Timossi in 2009, which allowed the application to workers with deafness, which have their participation rights guaranteed by the laws governing the social inclusion of people with special needs. Applied research used questions translated into POUNDS language to allow the participation of respondents. Aiming the challenge to perform the application life quality assessment at work of workers with hearing loss, the questionnaire had the fundamental collaboration of professional translators School Geny Ribas, which develops qualification work and routing of these professionals with deafness for labor market by an intermediary role in hiring between employer and employee. Considering the lack of oversight of government agencies in relation to the accessibility of rights, the analysis of the quality of work life of these workers can contribute to some aspects can be reassessed regarding the hiring and the prospects for their professional growth.

**Keywords:** Quality of life at work. Deaf. The labor market. Quota Law



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 2 - Nível de satisfação referente ao salário.....	49
Gráfico 3 - Nível de satisfação referente ao salário.....	49
Gráfico 4 - Nível de satisfação referente ao salário.....	50
Gráfico 5 - Nível de satisfação referente ao salário.....	51
Gráfico 6 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho .....	52
Gráfico 7 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho .....	53
Gráfico 8 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho .....	53
Gráfico 9 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho .....	54
Gráfico 10 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho .....	55
Gráfico 11 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho .....	56
Gráfico 12 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador .....	57
Gráfico 13 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador .....	58
Gráfico 14 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador .....	58
Gráfico 15 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador .....	59
Gráfico 16 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador .....	60
Gráfico 17 - Nível de satisfação referente às oportunidades no trabalho.....	61
Gráfico 18 - Nível de satisfação referente às oportunidades no trabalho.....	62
Gráfico 19 - Nível de satisfação referente às oportunidades no trabalho.....	62
Gráfico 20 - Nível de satisfação referente às oportunidades no trabalho.....	63
Gráfico 21 - Nível de satisfação referente à integração social. ....	64
Gráfico 22 - Nível de satisfação referente à integração social. ....	65
Gráfico 23 - Nível de satisfação referente à integração social. ....	66
Gráfico 24 - Nível de satisfação referente à integração social .....	66
Gráfico 25 - Nível de satisfação referente ao respeito às leis .....	67
Gráfico 26 - Nível de satisfação referente ao respeito às leis. ....	68
Gráfico 27 - Nível de satisfação referente ao respeito às leis .....	69
Gráfico 28 - Nível de satisfação referente ao respeito às leis .....	69
Gráfico 29 - Nível de satisfação referente o espaço que o trabalho ocupa .....	70
Gráfico 30 - Nível de satisfação referente o espaço que o trabalho ocupa .....	71
Gráfico 31 - Nível de satisfação referente o espaço que o trabalho ocupa .....	71
Gráfico 32 - Nível de satisfação referente à relevância social.....	72
Gráfico 33 - Nível de satisfação referente à relevância social.....	73
Gráfico 34 - Nível de satisfação referente à relevância social.....	74
Gráfico 35 - Nível de satisfação referente à relevância social.....	74
Gráfico 36 - Nível de satisfação referente à relevância social.....	75

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Conceito de QVT.....	22
Quadro 2 - Autores e suas definições e conceitos sobre QVT.....	26
Quadro 3 - Classificações dos resultados de QVT.....	47

## **LISTA DE ABREVIATURAS, SIGLAS E ACRÔNIMOS**

IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IEA	Associação Internacional de Ergonomia
OIT	Organização Internacional do Trabalho
ONU	Organização das Nações Unidas
PNE's	Portadores necessidades especiais
QVT	Qualidade devida no trabalho
CEPRAF	Centro Pontagrossense de Reabilitação Auditiva e Fala

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.1 APRESENTAÇÃO E DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	12
1.2 PROBLEMA DA PESQUISA.....	13
1.2.1 Objetivo Geral.....	13
1.2.2 Objetivos Específicos.....	13
1.3 JUSTIFICATIVA.....	13
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA</b> .....	<b>15</b>
2.1 AS NOVAS ORGANIZAÇÕES.....	15
2.1.1 Responsabilidade Social Empresarial.....	17
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT.....	21
2.2.1 Modelo de Walton (1973).....	29
2.2.2 Adaptação do Modelo de Walton.....	34
2.3 LEIS QUE REGEM A INCLUSÃO SOCIAL DAS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS: AUDITIVAS.....	35
2.4 PORTADORES DE DEFICIÊNCIA AUDITIVA.....	40
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>43</b>
3.1 PESQUISA.....	43
3.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA .....	43
3.2.1 Quanto à Natureza.....	43
3.2.2 Quanto aos Objetivos .....	43
3.2.3 Quanto aos Procedimentos Técnicos .....	44
3.2.4 Quanto à Abordagem do Problema .....	44
3.2.5 População e Amostra.....	44
3.2.6 Instrumento de Coleta.....	45
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>77</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>80</b>
<b>APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO</b> .....	<b>85</b>
<b>ANEXO A - MODELO DE AVALIAÇÃO DE QVT</b> .....	<b>87</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A responsabilidade das empresas junto à sociedade é intensamente discutida nos dias atuais por estudiosos e pela própria sociedade, a qual de fato tem influenciado diretamente na vida das pessoas e nas estratégias das organizações. Nota-se uma crescente valorização empresarial voltada não só apenas para a obtenção de lucro, mas também para o relacionamento com a sociedade.

Essa crescente transformação tem ocorrido, devido ao fato de os consumidores estarem mais preocupados e próximos das ações realizadas pelas empresas. Assim, garantir um ambiente de trabalho propício se tornou fundamental, mas, para que as empresas consigam alcançar essa satisfação junto aos seus funcionários, a aplicação de métodos de pesquisa que avaliem a qualidade de vida no trabalho dos funcionários torna-se necessária, podendo, conseqüentemente, identificar quais os aspectos que possam estar desmotivando os funcionários e causando prejuízos à própria empresa.

Ao longo dos tempos os aspectos que interferem na satisfação, foram sendo analisados e corrigidos através de métodos de pesquisa de qualidade de vida no trabalho – QVT, com os quais se busca entender os motivos e as ações necessárias que a empresa necessita realizar para solucionar os problemas.

Desta forma surgiram na literatura vários autores entorno do tema, dentre eles o modelo de Walton, criado em 1973, é considerado um dos mais completos e utilizados até hoje, devido ao fato de dar condição de adaptação das questões avaliativas conforme a necessidade de cada empresa.

O modelo de Walton (1973), adaptado por Timossi (2009), foi selecionado para a utilização nesta pesquisa com o intuito de investigar os oito critérios estipulados por Walton, especificamente aquele(s) que podem influenciar o trabalhador com surdez, bem como aquilatar o seu nível de satisfação com seu trabalho. Além disso, a escala proposta por Walton não propõe uma escala de resposta ou classificação dos resultados, o que facilitou sua aplicação para o entendimento dessa espécie de trabalhador.

A importância da aplicabilidade de pesquisas em torno do tema QVT é compreendida por Timossi (2009), que afirma que “esta realidade demonstra a preocupação e a necessidade em valorizar a saúde e o bem estar dos trabalhadores em seus ambientes de trabalho através de práticas gestoras, pode ser caracterizada

como uma importante ferramenta para as organizações, na busca por estabilidade e competitividade no mercado”.

Para contextualizar a importância do estudo, hoje, no Brasil, conforme os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, existem 4,6 milhões de pessoas com deficiência auditiva e 1,1 milhão são surdas, totalizando aproximadamente 5,7 milhões de pessoas, ocupando a terceira maior deficiência entre os brasileiros. Essas pessoas, apesar da deficiência, fazem parte da sociedade e especialmente da mão de obra utilizada pelas empresas em pesquisa.

Portanto, garantir uma qualidade de vida no trabalho a essas pessoas é fundamental para a saúde e para a participação delas na sociedade.

## 1.1 APRESENTAÇÃO E DELIMITAÇÃO DO TEMA

Atualmente o tema de qualidade de vida no trabalho tem sido muito debatido, tanto nas áreas empresariais quanto nas acadêmicas, em relação à sua aplicabilidade e aos seus benefícios, em busca de melhorar o clima organizacional e o cotidiano dos funcionários. Porém, a necessidade de aumentar e melhorar sua competitividade e atender a demanda dos mercados tem feito com que as empresas busquem atender as questões relacionadas à sociedade como a inclusão de pessoas surdas no trabalho.

A delimitação desta pesquisa será norteada pelos seguintes aspectos:

- segmento: a atuação das empresas pesquisadas é diversificada, possibilitando uma análise de qualidade de vida no trabalho de várias áreas;
- estrutura organizacional: serão considerados todos os níveis hierárquicos, esperando atingir um maior número de trabalhadores com surdez em diferentes cargos nas empresas.

As informações e os dados relacionados à população e às empresas entrevistadas foram obtidos através da Escola Municipal Geny de Jesus Souza Ribas – Educação Infantil e Ensino Fundamental, com sede em Ponta Grossa, Paraná, em cujas instalações funciona, também, o Centro Ponta-grossense de Reabilitação Auditiva e de Fala – CEPRAF, entidades estas doravante denominadas de Escola Geny Ribas.

## 1.2 PROBLEMA DA PESQUISA

Qual a qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores com surdez encaminhadas pela Escola Geny Ribas, em atividade nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná?

### 1.2.1 Objetivo Geral

Avaliar a qualidade de vida no trabalho das pessoas surdas encaminhadas pela Escola Geny Ribas, em atividade nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

1. Levantar o número de trabalhadores surdos em atividade nas empresas da cidade de Ponta Grossa - Paraná, que foram cadastrados pela Escola Geny Ribas;
2. Identificar fatores que possam estar comprometendo a qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores surdos;
3. Identificar os fatores que comprometem a qualidade de vida dos trabalhadores com surdez em suas funções laborais.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

A busca por um ambiente interno seguro, produtivo e de qualidade se tornou fundamental na agenda de compromissos de toda empresa que busca manter-se competitiva nos dias atuais, uma vez que a preocupação com a satisfação dos clientes e principalmente dos funcionários tornou-se importante do mundo dos negócios.

Para garantir essa satisfação, a aplicação de métodos de análise no ambiente de trabalho ou de QVT ocorre através da oportunidade dada aos funcionários em expor a realidade de seu espaço de trabalho e suas necessidades, sem que isso acarrete punições ou até mesmo demissões por parte da empresa.

Em relação aos trabalhadores com surdez em atividades nas empresas da cidade de Ponta Grossa, deve-se considerar uma complexidade maior quando comparada às pessoas “normais”. Isso devido à necessidade da presença de uma profissional intérprete de língua brasileira de sinais – LIBRAS<sup>1</sup>, para que haja a transmissão verbal da avaliação da QVT, para a da língua de sinais. Considerando que são poucas as empresas que tem à disposição um profissional intérprete, muitas delas recorrem a centros de ensino especializados no trabalho com pessoas surdas.

Para esta pesquisa, os trabalhadores surdos serão avaliados através de um questionário de qualidade de vida no trabalho criado por Walton, em 1973, e adaptado por Timossi, em 2009, o qual possibilita a compreensão das perguntas de forma mais sucinta e direta.

Os trabalhadores com surdez envolvida nesta pesquisa são alunos cadastrados e encaminhados através da Escola Geny Ribas. A Escola Geny Ribas, além de acolher e cadastrar as pessoas surdas, também os ajuda a obter uma melhor qualificação profissional para o mercado de trabalho, através de cursos internos em parcerias com outras instituições, para que possam ser capacitados a desenvolver funções às vezes não ofertadas pelas empresas empregadoras.

A Escola Geny Ribas faz todo o acompanhamento do processo de recrutamento e seleção até o ato da contratação do trabalhador com surdez, quando a responsabilidade passa a ser da empresa contratante. A partir dessa contratação, salienta-se a importância desse trabalho, em buscar demonstrar a necessidade da qualidade de vida no trabalho dos funcionários com surdez em atividade nas empresas da cidade de Ponta Grossa - Paraná.

---

<sup>1</sup> LIBRAS: A língua brasileira de sinais reconhecida pela Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002.



## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA

### 2.1 AS NOVAS ORGANIZAÇÕES

Devido às constantes mudanças ocorridas no meio corporativo, a necessidade de estar atualizada frente às concorrentes é inevitável para as empresas que pretendem se manter competitivas. Como relatam Andrade e Veiga (2012), o contexto organizacional está mais competitivo devido às mudanças nas áreas como: econômica, política, tecnológica, social e cultural. Esse processo de globalização tende a contribuir para que as empresas apresentem um aumento no número de consumidores dos seus produtos e serviços, o que pode levá-las a obter redução de custos fixos com mão de obra.

Pode-se notar que as empresas passaram a ter que se adaptar a esse mercado globalizado e, portanto, houve a necessidade de considerarem-se fatores como as ideologias, as religiões e os hábitos de seus funcionários, o que tem resultado em modificações importantes no cenário empresarial, decorrentes da busca por lucratividade e maior competitividade.

Outra grande necessidade que as empresas enfrentam, mediante a um contexto globalizado, é a crescente preocupação das organizações com os direitos das minorias, inclusive com portadores de deficiência em relação à sua qualidade de vida no ambiente de trabalho. Para Dill (2001) “um dos maiores problemas detectados no início do século XXI é o desemprego e a consequente exclusão social”.

Apresentar qualidade de vida no trabalho é importante para que os funcionários sintam-se seguros em trabalhar na empresa e possam ter a garantia de um ambiente salutar para poderem desempenhar suas funções de forma produtiva e agradável. Cada vez as empresas demonstram preocupar-se com as relações interpessoais no ambiente de trabalho, pois delas depende também a concretização da modernização empresarial e o alcance de suas metas. Os funcionários trabalham em equipe para realizar as tarefas e atingirem os objetivos e as metas as quais a empresa se propõe, porém, faz-se necessário ressaltar aqui que cada integrante tem os seus objetivos individuais que se tornam precisos e necessários para que ele

tenha uma vida saudável e de qualidade, necessitando que, para isso, seja realizado investimento por parte da empresa.

Para Timossi et al., (2010, p.1), “Os procedimentos que as empresas utilizam para investir recursos no desenvolvimento e na manutenção de seu capital humano são de grande importância, já que a atenção e o cuidado com a saúde dos colaboradores podem estar diretamente relacionados ao desempenho da organização”. Dentre essas necessidades, conforme Andrade e Veiga (2012, p.3), “A qualidade de vida no trabalho é uma preocupação crescente e fundamentada das organizações que buscam alta competitividade em mercados cada vez mais globalizados”.

A aplicação de investimentos empresariais em relação aos trabalhadores com deficiências é importante, pois a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho contribui de forma a trazer a eles dignidade, salário, mas também a oportunidade de participação ativa na sociedade. Conforme Pereira e Passerino (2012 p.2), “a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho ainda é um fenômeno complexo e que depende da colaboração de todos os envolvidos, i.e., empregadores, pessoas com deficiência e empresa, devido às diversas variáveis, em alguns casos conflitantes, resultado, em parte, das contradições do sistema capitalista e, em outras, da própria complexidade dos seres humanos e dos sistemas sociais por eles estruturados”.

Essas variáveis partem do pressuposto das dificuldades deparadas pelos portadores de deficiência em relação à falta de acessibilidade nos ambientes de trabalho e à dificuldade das empresas em encontrarem profissionais qualificados para executar funções operacionais. Segundo Fleury e Jacomette (2000 apud GOULART; COIMBRA, 2008, p.1), “devem ser aprendidas pelas organizações, para que estas possam minimizar suas desvantagens e maximizar suas vantagens”. Conforme Lucena (1995, p.27), “o ambiente externo, o ambiente empresarial e as pessoas compõem uma sinergia, uma rede de relações, interações e interdependência tão fortes que a abordagem de uma dessas variáveis terá, necessariamente, que considerar as demais, no mesmo nível de importância”.

Essa sinergia resulta inicialmente de uma visão que a empresa deve estar disposta a compreender a importância dessas variáveis e que investir no capital humano pode garantir sua permanência e aumentar sua competitividade no mundo global. Segundo Limongi-França (2004), quando a empresa percebe que é

perfeitamente viável investir no capital humano e em melhores condições de vida no trabalho sem, no entanto, visualizar isso como gasto, cria-se a oportunidade de maior produtividade e maior competitividade frente ao mercado.

Tendo discutido alguns aspectos relacionados às organizações no cenário globalizado e sua relação às necessidades de adaptação frente à importância da valorização do capital humano, mais precisamente a dos portadores de deficiência, cabe, agora, dissertar brevemente sobre alguns fatores decorrentes da responsabilidade social empresarial nesse cenário.

### 2.1.1 Responsabilidade Social Empresarial

Apesar de não existir uma uniformidade ainda entre os conceitos, a responsabilidade social empresarial faz parte do modelo que toda empresa busca para estar em conformidade com os anseios da sociedade, em que, “dada à complexidade do tema, há na literatura certa ambiguidade quanto à definição de responsabilidade social empresarial – RSE [...], bem como de seus conceitos relacionados, tais como desempenho social das empresas, cidadania corporativa, sustentabilidade empresarial.” (MAOM; LINDGREE; SWAEN, 2010).

Essa ambiguidade ocorre em relação às empresas que se intitulam socialmente responsáveis, quando de fato a responsabilidade social empresarial vai além do cumprimento das leis regidas pelo governo. Isso ocorre devido às alterações no comportamento da sociedade, o qual tem influenciado as empresas para que elas deixem de focar apenas o lucro, e passem a compreender que o investimento e a participação em projetos sociais podem trazer também um retorno mais vantajoso e lucrativo com o passar do tempo.

Pode-se entender que a gestão dos negócios parte do compromisso ético voltado para a gestão de valores para todos os públicos com os quais a empresa se relaciona: clientes, funcionários, fornecedores, acionistas, governo. Mas, não se pode deixar de ressaltar aqui a responsabilidade moral, que trata de ações que a empresa realiza voluntariamente.

Conforme Werneck (2003) e Monteiro et al (2011), dentre os fatores envolvidos na responsabilidade empresarial, está a inclusão dos processos que envolvem a consolidação do direito que todo e qualquer cidadão tem de participar

ativamente da sociedade, contribuindo de alguma forma para o seu desenvolvimento e para o balanço social da empresa. Como a questão da inclusão de pessoas com deficiência.

O balanço social da empresa é uma forma utilizada por elas para tornarem públicas as suas intenções e os seus compromissos, visando garantir a transparência de suas ações voltadas à responsabilidade social.

Segundo estudos recentes de Novelini e Krauter (2011, p.1-13), “o Balanço Social, também chamado de Relatório Socioambiental e Relatório de Sustentabilidade, é a principal ferramenta utilizada pelas entidades (empresas, governos, ONGs) para informar à sociedade sobre suas ações econômicas, sociais e ambientais”. A forma como é chamada não diferencia, pois o termo balanço ou relatório é de fato para esclarecer tudo o que a empresa realizou em relação à sociedade e ao meio ambiente com transparência das ações realizadas inclusive as causas de sucesso das empresas têm ocorrido devido a essa mudança no foco corporativo. Neste trabalho, a relação do relatório ou balanço social estará atrelada aos resultados a serem obtidos com essa pesquisa e conseqüentemente nas ações que caberão às empresas envolvidas elaborarem para melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores com surdez.

Figueiredo, Abreu e Casas (2009) destacam que “o sucesso da empresa não mais está atrelado apenas à sua capacidade de produção, inovação e participação no mercado. Fatores como a qualidade e o preço podem ser abalados por ações prejudiciais à sociedade e impactos causados ao meio ambiente”. Já, na concepção de Macedo et al. (2009), “o que se espera, em resumo, é que ao adicionar a conduta ética e responsável social e ambientalmente às suas competências básicas, as empresas conquistem o respeito dos indivíduos atingidos por suas atividades, o engajamento de seus colaboradores e, ainda, a preferência dos consumidores”. Assim é possível observar-se de fato que as transparências nas ações demonstram não apenas a ética ou a falta dela dentro das empresas, mas sim a forma da garantia no competitivo mundo globalizado, através da abordagem empresarial de responsabilidade social, em que, de acordo com o Instituto Ethos<sup>2</sup> (2013):

---

<sup>2</sup>Instituto Ethos: é uma organização sem fins lucrativos que busca disseminar ferramentas de gestão e práticas responsáveis

Responsabilidade social empresarial é a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos com os quais ela se relaciona e pelo estabelecimento de metas compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para as gerações futuras, respeitando a diversidade e promovendo a redução das desigualdades sociais.

Nota-se que a responsabilidade social empresarial já se tornou uma obrigatoriedade de toda e qualquer empresa. Para Souza, Rásia e Jacques (2010, p.51-139), “A cobrança do desenvolvimento sustentável vem sendo incutida na cultura global de tal maneira que as empresas precisam responder aos apelos ambientais e sociais”.

Mas, as necessidades atendidas, sejam elas ambientais ou sociais, são divulgadas por seus realizadores para buscarem a credibilidade cada vez maior e obterem mais consumidores e investidores. Para Monteiro e Ferreira (2007), “as empresas têm utilizado diversos recursos para demonstrar seu compromisso com a sociedade e a responsabilidade social, que vão desde campanhas de marketing e criação de departamentos para gerir as ações sociais e ambientais até a divulgação de relatórios sobre tais ações”. Não se pode deixar de salientar a existência de empresas que trabalham na certificação de responsabilidade social empresarial que avaliam as ações das empresas contratantes e assim dão mais credibilidades à organização. Figueiredo, Abreu e Casas (2009) mencionam “a existência de sistemas como prêmios e selos de certificação concedidos por governos, instituições não governamentais, publicações de revista do setor empresarial, dentre outros, que conquistam a credibilidade da sociedade por premiarem a qualidade e transparência das empresas nos aspectos socioambientais”.

Dentre as questões sociais, existem aquelas em prol dos direitos do trabalho, como também os referentes à qualidade de vida no trabalho. No caso deste estudo, destacam-se os direitos dos trabalhadores com surdez. Da mesma forma, nesse contexto, outros aspectos também são considerados, como por exemplo, o desemprego, a saúde ocupacional, o crescimento populacional e as inovações e efeitos da tecnologia da informação.

A saúde ocupacional demonstra-se ser um dos aspectos de maior importância, devido ao fato de estar relacionada diretamente ao trabalhador e ao seu ambiente de trabalho, assim, “no que diz respeito ao quesito ocupacional é claro que a responsabilidade social da empresa tem importância significativa, elas são

importantes agentes de promoção de desenvolvimento econômico e do avanço tecnológico que estão modificando rapidamente o nosso planeta numa aldeia global...” (KWITKO, 2001, p.12). Então é possível afirmar que a saúde ocupacional é de grande importância para qualquer que seja a condição física do trabalhador. No caso deste estudo, algumas limitações devem ser consideradas pelas organizações para que os riscos de insatisfações sejam minimizados no ambiente de trabalho dos trabalhadores com surdez. Para isso, existem escolas específicas que contribuem para a capacitação e para o encaminhamento desses profissionais ao mercado de trabalho. Tais escolas, como por exemplo, a Escola Geny Ribas<sup>3</sup> é responsável pela capacitação desses trabalhadores com surdez, garantindo-lhes apoio e acompanhamento durante todo o processo de contratação pelas empresas. A partir da contratação, esses trabalhadores já não possuem mais o apoio dessas entidades, e passam a contar com a necessidade de um comportamento ético e de responsabilidade social por parte das organizações contratantes.

As empresas que adotam um comportamento socialmente responsável são poderosos agentes para, juntamente com estados e sociedade civil, construir um mundo melhor. Este comportamento é caracterizado por uma coerência ética nas suas ações e relações com os diversos órgãos públicos com quais interagem, contribuindo para o desenvolvimento contínuo das pessoas, das comunidades e de suas relações entre si e com o meio ambiente (KWITKO, 2001, p.28).

Nessa linha de pensamento, pode-se dizer que existem dois tipos de ações que são caracterizadas como responsabilidade social, a saber: a obrigação social e a responsabilidade e a reatividade social.

A obrigação social está relacionada ao envolvimento social da empresa. Uma empresa cumpre com sua obrigação social quando atende suas responsabilidades econômicas e legais, ou seja, a organização faz o mínimo exigido por lei, pois a empresa persegue as metas sociais na medida em que estas contribuem para suas metas econômicas.

---

<sup>3</sup> Escola Geny Ribas é uma entidade beneficente que atende a comunidade surda da cidade de Ponta Grossa e região. Desenvolve ações educacionais, sociais e de saúde a toda pessoa surda independente da faixa etária. Possui como entidade co-mantenedora a Associação Comunitária de Apoio, a qual funciona como entidade auxiliar na realização de convênios e parcerias com o poder público e privado.

Ao contrário da obrigação social, a responsabilidade e a reatividade social vão além do cumprimento de padrões econômicos e legais básicos. A responsabilidade social adiciona um imperativo ético, em que as empresas investem em ações para a melhoria da sociedade e não somente naquelas que contribuem para deteriorá-la. Faz parte da responsabilidade social de uma empresa alicerçada na ética, além das ações exigidas pela lei e pela economia, investir também em metas de longo prazo, que contribuem para a sociedade. Conforme explica Robbins (2000, p.108), “a realidade de hoje nas organizações as levam a três conceitos diferenciados: a obrigação social, responsabilidade social e a reatividade social”.

As ações de responsabilidade e de reatividade social devem ser realizadas envolvendo empresas, trabalhadores e sociedade. A valorização do potencial humano, tanto nas empresas como na academia, é um dos fatores importantes a ser considerado, o qual contribui significativamente para a qualidade de vida no trabalho. Em seguida, este trabalho tratará de alguns aspectos importantes que contribuem para a qualidade de vida no ambiente de trabalho dos trabalhadores com surdez.

## 2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT

A abordagem referente à qualidade de vida no trabalho - QVT, aos poucos se torna perceptível entre as organizações, através de métodos de avaliação da qualidade que as empresas se apropriam para identificar as alterações necessárias no ambiente de trabalho local e global. Essas iniciativas permitem que as empresas concentrem grande parte de seus esforços na busca de condições que as diferenciem e assim possam garantir possíveis vantagens competitivas frente aos seus concorrentes.

Conforme afirmam Lanctôt, Durand e Corbière (2011, p.1), “Ao compreender o significado de QVT, as organizações são capazes de identificar formas e meios para melhorar a abordagem para minimizar o impacto negativo das mudanças nos ambientes de trabalho referentes a QVT”.

Os inúmeros conceitos de QVT permitem ter uma visão histórica da evolução e da modificação dos focos de abordagem da QVT a partir da década de 1950. Segundo Tolfo e Piccinini (2001), estudos relacionados à QVT tiveram seu

início nos anos 1950, quando pesquisadores, como Eric Trist e seus colaboradores do Tavistok Institute, de Londres, são indicados como precursores de investigações ligadas à QVT.

Observando-se os diferentes conceitos da QVT ao longo dos anos, conclui-se que ela foi se tornando cada vez mais abrangente, deixando de ser apenas uma preocupação restrita ao local de trabalho. O quadro abaixo demonstra os conceitos de QVT em uma escala temporal. A aplicação da avaliação da QVT torna-se necessária para que as organizações possam verificar como seus colaboradores estão em relação ao ambiente de trabalho. Essa análise permite verificar não apenas a percepção dos trabalhadores, mas comprovar a verdadeira eficiência da aplicação de programas de QVT.

A literatura mostra diversos modelos e pesquisas realizadas para análise e a mensuração da QVT. Os modelos e os métodos tradicionais para esta análise são:

<b>AUTORES</b>	<b>CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR</b>
WALTON (1973)	Designa preocupação com o resgate de valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.
WERTHER & DAVIS (1983)	São esforços para melhorar a qualidade de vida procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.
NADLER & LAWLER (1983)	É vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações.
FERNANDES (1996)	A gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalho e na produtividade das empresas.
BOM SUCESSO (1998)	Termo utilizado para avaliar as condições de vida urbana, incluindo transporte, saneamento básico, lazer e segurança; saúde, conforto, bens materiais, além de emoções e sentimentos das pessoas.
COLE (2005)	A qualidade de vida no trabalho incluindo muitos aspectos do ambiente do trabalho que afetam o colaborador em sua saúde e seu desempenho

**Quadro 1 - Conceito de QVT**  
**Fonte: Baseado em Fernandes (1996)**

Referente a Walton (1973), pode-se compreender que seu modelo foi elaborado considerando oito critérios fundamentais para análise da QVT, cujos aspectos determinam e influenciam diretamente os níveis de satisfação dos funcionários.

Para a visão de Werther e Davis (1983), pode-se compreender que os fatores, que para eles afetam a QVT, partem da supervisão, das condições do ambiente de trabalho, do pagamento, dos benefícios e de como são elaborados os



cargos. Os cargos desenvolvidos por Werther e Davis se dividiam entre os níveis organizacional, ambiental e comportamental, buscando assim cargos produtivos e que fossem satisfatórios para a vida no trabalho dos funcionários.

Pode-se compreender, pelo conceito de Nadler e Lawler (1983), que os fatores que garantiam a QVT estão fundamentados na participação dos funcionários nas decisões, em uma reestruturação do trabalho com a valorização das tarefas e dos grupos autônomos de trabalho e em um novo sistema de recompensas para motivar o clima organizacional, a melhoria no ambiente de trabalho, referente às necessidades físicas, psicológicas.

Para o autor Fernandes (1996), pode-se considerar que a QVT está ligada pelos aspectos tecnológicos, físicos e sócio-psicológicos, por acreditar que pode estar ligada à cultura e ao clima organizacional, o que reflete o bem-estar dos funcionários e diretamente a produtividade.

Pode-se entender, pela percepção de Bom Sucesso (1998), que as empresas devem suprir as condições físicas, psicológicas e financeiras dos trabalhadores e se preocupar com o ambiente de trabalho, com as relações interpessoais entre os trabalhadores, com os recursos e equipamentos, com a alimentação, com a saúde e a segurança, com o salário, com o reconhecimento e com as condições de estresse.

E, em relação a Cole (2005), os fatores que influenciam a QVT partem da remuneração, da garantia de segurança e de saúde no trabalho, onde as condições físicas evitem as doenças ocupacionais e o risco dos acidentes de trabalho, o aumento da capacidade e da habilidade, a autonomia, a informação, o desenvolvimento profissional, a integração social e a condição de uma vida fora do trabalho.

A base histórica demonstra os inúmeros elementos que influenciam na prática de qualidade de vida no trabalho dentro das empresas. Dentre os pesquisadores clássicos, Walton (1973) conseguiu criar uma mescla de várias questões primordiais para o colaborador, são elas: compensação adequada e justa, condições de segurança e saúde no trabalho, oportunidade de uso imediato e desenvolvimento de capacidades, possibilidades de crescimento contínuo e segurança de emprego, integração social na empresa, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, relevância social da vida no trabalho.

Pode-se dizer que, entre os autores, Westley (1979), Hackman e Oldham, (1975), Nadler e Lawler (1983), e Walton, (1973), este último foi aquele que elaborou o melhor e mais difundido modelo de QVT abordado na literatura. Walton (1973) cita que a expressão qualidade de vida no trabalho tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

Para esta pesquisa foi selecionado o modelo de Walton (1973), devido à flexibilidade em lidar com as 8 dimensões estipuladas pelo autor. O modelo inicial foi modificado por Timossi (2009) por dar a condição de avaliação de trabalhadores com níveis de escolaridade baixa e portadores de deficiência. Mais informações em relação a esse modelo estão disponíveis no capítulo 2.7, na página 38.

Assim, cada vez mais têm surgido novos pesquisadores, com intuito de desenvolver métodos cada vez mais satisfatórios, através da análise de vários questionários, sendo que os resultados dessas combinações são considerados significativos, pois destinam-se a auxiliar os responsáveis pela tomada das decisões frente aos problemas no ambiente de trabalho, com a finalidade de elaborar estratégias para aplicar e melhorar a qualidade do trabalho e as condições de trabalho de cada empresa.

Na busca constante em ponderar os diversos fatores, que se inter-relacionam entre o homem/trabalho, aos poucos a QVT foi sendo direcionada para outras áreas da ciência como: saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia, onde as pesquisas sobre QVT tornam-se mais amplas nas diversas áreas das ciências em que o homem atua e em que está inserido. Conseqüentemente, surgem autores internacionais que passaram a propor novas tipologias sobre a QVT, como se pode observar no quadro abaixo descrito por Singh e Srivastav (2012, p.14):

Autor	Palavras-chave	Definição
Lau, Wong, Chan e Law (2001).	QVT, condição de trabalho favorável, recompensa de segurança do trabalho.	O ambiente de trabalho favorável que apoia e promove a satisfação, proporcionando aos funcionários, recompensas, segurança de trabalho e oportunidade de carreira e crescimento.

Hagerty, M. R., <i>et al.</i> (2001).	Vida completa parte não separada de (trabalho, lazer, cultura.).	QVT um termo que implica a qualidade de vida de uma pessoa de forma geral, não apenas como um componente separado.
Saklani D.R., (2004).	QVT, locais de trabalho.	QVT está intimamente relacionada com a qualidade de vida, mas em termos gerais a vida no local de trabalho afeta a vida particular do trabalhador.
Hanna Sutela, (2006).	Ambiente físico de trabalho, fator físico e social, sintomas de saúde, mercado de trabalho.	Qualidade de vida no trabalho é a avaliação de cerca de quatro categorias: ambiente físico de trabalho, fatores psíquicos e sociais no ambiente de trabalho, sintomas de saúde e estresse, a posição do mercado de trabalho, e variáveis de base familiar.
Elisaveta, S. (2006).	Humanização, intervenção da democratização.	QVT é a relação correlativa entre a qualidade de vida no trabalho e satisfação com os atributos do trabalho definidas em relação ao conteúdo e ambiente de trabalho.
Dalia Akranavičiūtė, Juozas. Ruževičius, (2007).	Lugar de Estratégias.	QVT pode ser definida como a satisfação do indivíduo com o seu ideal de vida, de crescimento. Avaliação da qualidade de vida no trabalho depende de um sistema de valores.
Guna Seelan Rethinam, Maimunah Ismail (2008).	Ampla remuneração adequada e remuneração justa.	QVT é vista como um conceito amplo, que inclui remuneração justa e adequada, condições seguras e salubres de trabalho e integração social na organização do trabalho que permitam que um indivíduo desenvolva e utilize suas capacidades.
Saklani D. R. (2010).	QVT qualitativa.	Aspecto qualitativo da vida profissional no local de trabalho é QVT.
Neerpal Rathi (2010).	QVT, equilíbrio entre a vida cotidiana e profissional.	QVT é definida como a satisfação de várias necessidades de um indivíduo, tais como, saúde e segurança, necessidades econômicas e familiares.

**Quadro 2 - Autores e suas definições e conceitos sobre QVT**  
**Fonte: Adaptado de Singh e Srivastav (2012)**

Nesse quadro é possível observar, através das definições de seus autores, a flexibilidade em se trabalhar com a qualidade de vida no trabalho. Essas definições contribuem para que sejam possíveis a elaboração e a análise das condições em qualquer ambiente empresarial, industrial, educacional.

Esse tema vem sendo muito pesquisado com diversas adaptações, mas vale ressaltar que os vários estudos sobre QVT no mundo têm dimensões que variaram significativamente não só entre os países, mas também, entre os pesquisadores. Cada lugar ou grupo de pessoas pesquisadas tem suas particularidades, sejam elas: culturais, econômicas e sociais.

Neste trabalho, a QVT é utilizada para investigar, sob a perspectiva dos trabalhadores surdos em atividades nas empresas da cidade de Ponta Grossa, aspectos inerentes ao ambiente de trabalho que possam, ou não, comprometer o desempenho laboral dos trabalhadores com surdez.

Como explicam Silva e Ferreira (2013, p.1), “A qualidade de vida no trabalho tem sido por vezes abordada sob a forma de definições que destacam o modo pelo qual ela é percebida pelo indivíduo e, por vezes, mediante o uso de definições que enfatizam as características do local de trabalho”.

Já, Padala e Suryanarayana (2010, p.1) “propuseram uma explicação mais objetiva sobre as dimensões de QVT, em que mencionam que deveriam ser divididas em: dimensões clássicas e dimensões contemporâneas”. Fazem parte das dimensões clássicas: as condições físicas de trabalho, o bem-estar dos funcionários e a assistência ao empregado, as situações de trabalho e os fatores financeiros. Já as dimensões contemporâneas, incluem: a negociação coletiva, a segurança industrial, a saúde, o processo de reclamação, a qualidade, a participação em grupos de debates, o equilíbrio do trabalho-vida. Assim, pode-se considerar que “a QVT resulta da combinação de diferentes dimensões básicas do desempenho das atividades, e de outras dimensões não dependentes diretamente das tarefas, capazes de produzir motivação e satisfação, além de resultar em muitos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização” (WALTON, 1973).

É importante entender que a qualidade de vida no trabalho não é apenas uma pesquisa voltada para a melhoria do ambiente organizacional, mas envolve

também questões de comunicação interna e de participação maior por parte dos funcionários nas decisões a serem aprovadas pela empresa, especialmente, as referentes às duas questões: desempenho de suas atividades e ao seu ambiente de trabalho. Devido a isso, a “Qualidade de vida no trabalho é um conceito e filosofia de trabalho que visa melhorar a vida dos trabalhadores dentro das instituições” (DOLAN, 2006, p.3).

Para que essas melhorias na qualidade de vida no trabalho sejam possíveis, em alguns casos, há a necessidade de novas formas de trabalho e/ou de novas ferramentas. Por conseguinte, essas novas formas de trabalho e de ferramentas irão exigir dos trabalhadores condições físicas e mentais para que eles possam suportar as novas exigências funcionais, além de permitir que eles cumpram com suas responsabilidades para o alcance dos objetivos organizacionais. Dessa forma, Daher (2007) mostra que as transformações ocorridas no desenvolvimento industrial estão ligadas diretamente à modernização dos equipamentos e à utilização de mão de obra mais qualificada.

Neste trabalho, investiga-se a QVT dos trabalhadores com surdez, em relação a alguns aspectos do seu ambiente laboral, como por exemplo: infraestrutura, o que nos permitirá olhar aspectos relacionados à organização do trabalho e ao grau de satisfação dos trabalhadores com surdez. Conforme propõe Höpner (2008), “QVT como uma interação entre organização do trabalho e principalmente a satisfação do indivíduo dentro da empresa”. Para complementar essa visão sobre QVT, o conceito de Daher (2007, p.22) vem corroborar, pois ele afirma que “seu objetivo é melhorar o bem estar do trabalhador, aliado à melhoria do desempenho organizacional”.

A melhoria do desempenho organizacional se faz necessária e exige que as organizações invistam seus recursos em programas que beneficiem seus funcionários. Limongi-França (2004) defende que “a condição de satisfação no trabalho e saúde para o ser humano é fator base para a organização produtiva moderna”. Um dos possíveis diferenciais competitivos está no desenvolvimento e na aplicação de programas que visem a QVT, os quais trazem benefícios para a empresa nas relações com seus trabalhadores e na qualidade de seus produtos (DETONI, 2001).

A avaliação dos funcionários com surdez a serem investigadas através desta pesquisa poderá apontar, ou não, para a necessidade do investimento empresarial

na qualidade de vida no trabalho desses funcionários. “As pesquisas em torno da questão da QVT visam à compreensão sobre as situações individuais dos trabalhadores em seus ambientes laborais, incluindo aspectos comportamentais e de satisfação individuais” (DETONI, 2001).

Tanto os trabalhadores como os consumidores de produtos e de serviços, ou seja, a sociedade em geral, está cada vez mais próxima das ações realizadas pelas empresas, buscando encontrar uma razão entre sua vida social e sua vida no trabalho. A produtividade e a motivação do empregado são condições que parecem caminhar juntas e estarem correlacionadas, pois são os trabalhadores envolvidos no processo produtivo que podem contribuir com as melhorias na produtividade da empresa. Os empregados são os elementos fundamentais de uma empresa e eles precisam sentir-se confiantes, motivados e capazes de exercer esse papel, conforme Zanetti (2002, p.39) “a de se considerar que empregados desmotivados não terão condições de fazer clientes satisfeitos”.

Considerando que as organizações necessitam de empregados motivados e eficientes no desempenho de suas atividades no âmbito produtivo, a QVT do empregado é capaz de influenciar diretamente seu rendimento e, conseqüentemente, na produção final. Fernandes (1996, p.13) afirma que “não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não têm qualidade de vida no trabalho”. Assim, como para Cole et al (2005, p. 54) “A qualidade de vida no trabalho inclui largos aspectos do ambiente do trabalho que afetam o colaborador em sua saúde e em seu desempenho”.

A QVT pode ser também definida como um conjunto de ações que uma empresa desenvolve para a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2004). Zanetti (2002, p.39) define QVT como “a soma das condições que a organização oferece, permitindo aos trabalhadores um ambiente de trabalho saudável e tranquilo”. Ainda, para Zanetti (2002, p.39)

a QVT é utilizada como elemento inovador nas organizações, elevando o nível de satisfação do trabalhador e conseqüentemente elevando a produtividade da empresa. Ela promoverá maior participação dos empregados em relação às atividades desenvolvidas.

Neste trabalho, a investigação parte inicialmente dos aspectos salariais, das condições dos trabalhadores com surdez no ambiente de trabalho, da utilização de suas capacidades, das oportunidades dadas pela empresa contratante, de sua integração com os demais colegas de trabalho, do respeito da organização em relação aos seus direitos, do quanto esse trabalho ocupa na vida do trabalhador com surdez e da importância do trabalho desenvolvido pelo empregado com surdez.

Fernandes (1996, p. 43) diz que a QVT abrange a “conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa”. Detoni (2001, p. 45), após reunir a opinião de diversos autores sobre a QVT, pode perceber que os aspectos abordam em sua maioria:

Salário adequado e satisfatório; segurança e saúde no trabalho (condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças ocupacionais e acidentes de trabalho); desenvolvimento das capacidades humanas; autonomia no trabalho; múltiplas habilidades; informação e perspectiva de crescimento profissional; crescimento profissional com espaço para o desenvolvimento das potencialidades do trabalhador; integração social e senso comunitário dentro das organizações; respeito à individualidade de cada trabalhador; tratamento justo; e espaço de vida no trabalho e fora dele.

A QVT aborda definitivamente todos os aspectos de trazer satisfação ao funcionário. Segundo Zanetti (2002, p. 88), “a QVT engloba um conjunto enorme de componentes que vão desde a saúde dos indivíduos até a distribuição do salário que recebem”. Para melhor compreender-se esses aspectos dentro do modelo a ser utilizado, cabe aqui discorrer dissertar sobre o modelo de Walton.

### 2.2.1 Modelo de Walton (1973)

Em 1973, Walton criou um modelo para avaliação da QVT, considerado atualmente um dos instrumentos mais utilizados pelos pesquisadores. Walton (1973) afirma que através de um estudo de QVT é possível atender aos anseios e às necessidades dos trabalhadores, incluindo aspectos como a participação do empregado nas decisões que lhe são relacionadas, que tem como resultado a humanização do trabalho, além de destacar a importância da responsabilidade social das empresas.

Para exemplificar a avaliação da QVT, foi selecionado o modelo proposto por Walton (1973) que compreende oito dimensões que, segundo o autor, influenciam diretamente o trabalhador em vários aspectos em seu ambiente laboral. As dimensões consistem em critérios enumerados, que não estão em ordem de prioridade, e podem ser arranjados de maneira distinta para assumir outras importâncias, de acordo com a realidade em cada organização, o que o torna uma ferramenta bastante flexível. Conforme Walton (1973), os oito critérios, que são os fatores guias de seu instrumento são explicados da seguinte maneira.

1. **Compensação justa e adequada:** caracteriza o trabalho como forma de sobrevivência do trabalhador. A medida da QVT está relacionada à remuneração recebida pelo trabalho. Esse critério ainda, subdivide-se em outros três fatores complementares:

- a) remuneração adequada: valor pago pelo trabalho, que deve permitir ao trabalhador viver dentro de padrões pessoais, culturais, sociais e econômicos aceitáveis ao seu meio;
- b) equidade interna: equiparação salarial com outros trabalhadores dentro da mesma empresa;
- c) equidade externa: salário compatível com o mercado de trabalho.

2. **Condições de trabalho:** a organização deve atentar para questões como horários razoáveis e padronizados, limites para execução de esforços que possam causar danos à saúde do trabalhador; melhoria do ambiente físico proporcionando conforto e organização do local; fornecimento de equipamentos adequados à realização das tarefas prescritas; estabelecimento de ambiente salubre ou neutralização da insalubridade.

3. **Uso e desenvolvimento de capacidades:** destacam-se: autonomia e liberdade na execução do seu trabalho, múltiplas habilidades, ou seja, a possibilidade de utilizar as capacidades no trabalho, retro-informação (informar o trabalhador de suas atividades, suas ações e suas perspectivas futuras); significado da tarefa para a organização, para a comunidade e para o próprio trabalhador.

4. **Oportunidade de crescimento e segurança:** medir a oportunidade de carreira e a segurança do emprego, mesmo que a oportunidade de carreira esteja associada à educação formal que, em grupos de trabalhadores da área de produção



se constitui num fator limitante. Essa dificuldade pode ser contornada com a expansão e a diversificação das atividades, o que evita que o trabalhador entre na monotonia e veja seu trabalho como algo obsoleto.

5. Integração social na organização: a QVT está associada a um nível de convivência harmoniosa entre os trabalhadores de uma mesma empresa, podendo ser avaliada pela igualdade de oportunidades (ausência de discriminação de qualquer natureza), auxílio recíproco entre os colaboradores (aumenta o grau de relacionamento, sem ferir a individualidade), e o senso comunitário (o trabalhador se sente integrado a um grupo e à organização).

6. Constitucionalismo: um elevado nível de QVT está associado à existência de normas que estabelecem claramente os direitos e os deveres dos trabalhadores. Destacam-se o direito à privacidade pessoal, à liberdade de diálogo e ao direito de posicionar-se e de receber tratamento justo em todos os aspectos.

7. Trabalho e espaço total de vida: acredita-se que o trabalho pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com a família. O equilíbrio entre trabalho e espaço total de vida refere-se às expectativas de carreira, de progresso e de promoção. A avaliação pode ser feita através de opiniões quanto à duração da jornada, à estabilidade de horários e às mudanças geográficas que podem interferir na disponibilidade de tempo para a família e para o lazer.

8. Relevância social da vida no trabalho: dentre os critérios de avaliação, destacam-se: imagem institucional ou percepção do trabalhador em relação à sua instituição; importância para a comunidade, orgulho e satisfação de pertencer à organização; responsabilidade social da instituição (preocupação da organização em resolver problemas na comunidade e não de provocá-los); responsabilidade social pelos serviços/produtos (qualidade dos serviços/produtos colocados à disposição dos clientes); responsabilidade social pelos empregados (associado a uma sólida política de recursos humanos).

A frequente utilização do modelo de Walton por pesquisadores brasileiros pode estar relacionada à grande abrangência que o modelo proporciona através de seus critérios, abordando questões organizacionais e também questões de satisfação individual e auto-realização. O modelo de Walton (1973) consegue fornecer uma visão bastante abrangente da QVT, levando em consideração aspectos como: condições físicas (ambiente de trabalho e pessoais), indicadores

higiênicos e satisfação das necessidades primárias do homem, fatores relacionados à segurança, à saúde e à remuneração, sem deixar de lado o foco de avaliação principal.

Dependendo da forma de uso e principalmente de interpretação, consegue-se, com essa ferramenta, obter ao mesmo tempo resultados abrangentes e específicos. Os critérios para a avaliação da QVT adotados neste estudo foram baseados no estudo de Timossi (2009), o qual utiliza uma adaptação dos critérios e sub-critérios da tradução do modelo de QVT de Walton realizada por Fernandes (1996). Timossi (2009) também se utiliza da fusão de itens semelhantes, resultando em um único item ou, também, da divisão de um item em dois ou mais itens. O embasamento deste estudo nos critérios e sub-critérios propostos por Timossi (2009) justifica-se na utilização de um modelo cujos termos já foram traduzidos e adaptados para idioma português. O quadro a seguir exhibe os critérios e indicadores de QVT propostos por Walton, segundo a tradução realizada por Fernandes (1996) e posteriormente por Timossi (2001).

CRITÉRIOS	FERNANDES (1996)	DETONI (2001)
1. Compensação justa e adequada	Eqüidade interna e externa	Equilíbrio salarial
	Proporcionalidade entre salários	
	Justiça na compensação	Remuneração justa
	Partilha dos ganhos de produtividade	Participação em resultados Benefícios extras
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável	Jornada semanal
		Carga de trabalho
		Fadiga
	Ambiente físico seguro e saudável	Equipamentos de EPI e EPC
Ausência de insalubridade	Salubridade Tecnologia do processo	
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia	Autonomia
	Qualidades múltiplas	Polivalência
	Informação sobre o processo total do trabalho	Avaliação do desempenho Responsabilidade conferida
	Autocontrole relativo	Importância da tarefa
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira	Treinamentos
	Crescimento pessoal	Incentivo aos estudos
	Perspectivas de avanço salarial	Crescimento profissional
	Segurança de emprego	Demissões
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos	Discriminação
	Igualdade	Valorização das idéias
	Mobilidade	
	Relacionamento	Relacionamento interpessoal
	Senso comunitário	Compromisso da equipe
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador	Direitos do trabalhador
	Liberdade de expressão	Liberdade de expressão
	Direitos trabalhistas	Discussão e normas
	Tratamento imparcial	Respeito à individualidade
	Privacidade pessoal	
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho	Influência sobre a rotina Familiar
	Poucas mudanças geográficas	
	Tempo para lazer da família	Possibilidade de lazer
	Estabilidade de horários	Horário de trabalho e descanso
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa	Imagem institucional Orgulho do trabalho
	Responsabilidade social da empresa	Integração comunitária
	Responsabilidade pelos produtos	Qualidade dos produtos/serviços
	Práticas de emprego	Política de recursos humanos

Fonte: Timossi, Pedroso, Pilatti e Francisco (2009).

O modelo original de Walton não propõe uma escala de resposta ou de classificação dos resultados (WALTON, 1973). Para a identificação da percepção do colaborador, em relação a sua QVT, foi especificada uma escala do tipo Likert, polarizada em cinco pontos. Apesar de ser um dos modelos de avaliação de QVT mais aceitos e utilizados por pesquisadores brasileiros, sua aplicabilidade pode ser problemática em função da linguagem. É comum que colaboradores, ao responderem o instrumento, apresentem dificuldades em interpretar e em entender a forma original do modelo, em virtude da utilização de termos e expressões técnicas que, em muitos casos, tiveram origem em traduções literais. Outra dificuldade é a ausência de perguntas diretas e específicas para a definição de cada critério (TIMOSSI et al, 2008). Esse modelo descreve oito categorias conceituais para mensuração da QVT, e é um dos modelos pontual e prático envolvendo questões centrais e incisivas relacionadas ao trabalhador, sendo utilizado na mensuração de parâmetros para análise da QVT.

### 2.2.2 Adaptação do Modelo de Walton

Para os autores Timossi, Pedroso, Pilatti e Francisco, que promoveram a adaptação do modelo de Walton, Timossi (2008), apesar de ser um dos modelos de avaliação de QVT mais aceitos e utilizados por pesquisadores brasileiros, sua aplicabilidade pode ser problemática em função da linguagem. É comum que colaboradores, ao responderem o instrumento, apresentem dificuldades em interpretar e entender a forma original do modelo, em virtude da utilização de termos e expressões técnicas que, em muitos casos, tiveram origem em traduções literais. Outra dificuldade é a ausência de perguntas diretas e específicas para a definição de cada critério (TIMOSSI, 2009).

O motivo pelo qual os autores procuraram adaptar o modelo de Walton foi o de minimizar as dificuldades encontradas na aplicação do modelo. Para isso, antes da coleta de dados houve a ideia de fazer uma adaptação do modelo de Walton com o objetivo de apresentá-lo em uma linguagem mais simples e direta, permitindo a sua aplicação em populações de menor escolaridade, de forma que o entendimento das questões que compõem o instrumento possa ser facilitado.

Dessa forma, os resultados obtidos com a aplicação da versão adaptada do modelo de Walton indicaram que a adaptação proposta apresenta elevada consistência interna, o que a torna, assim como o modelo original proposto por Walton (1973), adequada para subsidiar pesquisas na área da QVT na língua portuguesa (TIMOSSI, 2009).

O modelo de Walton (1973), modificado por Timossi (2009), colaborou para o desenvolvimento deste estudo com uma linguagem mais sucinta para codificação das questões do modelo de pesquisa para a linguagem de LIBRAS, considerando-se a condição da população pesquisada.

A necessidade do cumprimento das leis é inevitável para que de fato sejam garantidas as condições e a participação dos trabalhadores com surdez. É sobre as leis que regem a inclusão social, que se trata a seguir.

### 2.3 LEIS QUE REGEM A INCLUSÃO SOCIAL DAS PESSOAS COM NECESSIDADES ESPECIAIS: AUDITIVAS

No Brasil, foi a partir da Constituição de 1988 que despontam na legislação os primeiros artigos que vieram ao encontro dos anseios dos trabalhadores com necessidades educacionais especiais, como, por exemplo, o artigo 3.º, onde se lê:

Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: IV – promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação” (BRASIL, 1988). Podem ser citados também outros artigos que atribuem direitos as pessoas portadoras de necessidades especiais, como o “artigo 7º que proíbe qualquer tipo de discriminação, e os artigos 23; 24; 37; 203; 208 e 227. (BRASIL, 1988)

Outra lei que regulamenta os portadores de necessidades especiais na legislação brasileira é a Lei n.º 7.853, de 1989, que, em seu artigo 2.º, estabelece: “ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar as 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 que, decorrentes da constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico” (BRASIL, 2006).

Posteriormente, foi criada uma lei que prevê o acesso dos portadores de necessidades especiais ao trabalho em instituições públicas, a Lei n.º 8.112, de 1990, que no parágrafo 2.º do artigo 5.º, estipula que “às pessoas portadoras de deficiência é assegurado o direito de se inscrever em concurso público para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que são portadoras; para tais pessoas serão reservadas até 20% (vinte por cento) das vagas oferecidas no concurso” (BRASIL, 1999).

Da mesma forma, foram previstas cotas também para as instituições privadas, regulamentadas pela Lei n.º 8.213, de 24 de julho de 1991, que, em seu artigo 93º, obriga a empresa com cem ou mais empregados a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência habilitadas. Consta no artigo 1.º que: “A dispensa de trabalhador reabilitado ou de deficiente habilitado ao final de contrato por prazo determinado de mais de 90 (noventa) dias, e a imotivada, no contrato por prazo indeterminado, só poderá ocorrer após a contratação de substituto de condição semelhante”.

Ainda na década de 1990, uma década após sua promulgação, a Lei n.º 7.853, de 1989, foi reformulada pelo Decreto do Poder Executivo n.º 3.298, de 1999, que regulamenta de maneira minuciosa o trabalho dos portadores de necessidades especiais, conceituando o aspecto da deficiência e subdividindo-a em física, auditiva, visual, mental e múltipla (MELO, 2004). Lei esta que, em 2005, foi revista e recebeu uma redação detalhada no que tange às definições anteriormente citadas. Esse Decreto define ainda “uma série de responsabilidades dos órgãos públicos nos campos da educação, da saúde, da cultura, do lazer, do turismo, das ajudas técnicas, da habilitação e da reabilitação profissionais” (PASTORE, 2000).

A palavra “deficiente”, geralmente quer dizer falta, falha, carência, imperfeição, ou defeito. Conforme Carvalho, Nepomuceno e Marques (2008), por deficiência entende-se a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, auditiva ou visual.

Esse conceito é repetido pela Organização Internacional do Trabalho em sua Recomendação n.º168, de 1983, e aprimorado na Convenção n.º159, adotada no Brasil em 1990. Segundo a Convenção n.º 159, portador de deficiência é toda pessoa cujas perspectivas de obter e conservar um emprego adequado e de progredir nele fique substancialmente reduzido devido a uma deficiência de caráter físico ou mental, devidamente comprovada.

Da mesma forma, no Decreto Federal do Estatuto da pessoa com Deficiência n.º 3.298/99, portador de deficiência é “toda pessoa com perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gere incapacidade para o desempenho de uma atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano”.

De acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego (BRASIL, 2014), considera-se deficiência toda a perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano. As deficiências podem ser assim tratadas:

- a) Deficiência permanente: aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos.
- b) Incapacidade: uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem estar e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

Para serem considerados portadores de necessidades especiais o Decreto n.º 5.296/04 - Regulamenta as Leis n.º 10.048 e n.º 10.098/2000.

§1º Considera-se, para os efeitos deste Decreto:

I - pessoa “portadora” de deficiência: que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias:

- a) Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;
- b) Deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz;

c) Deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60 o; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;

d) Deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

1. comunicação;
2. cuidado pessoal;
3. habilidades sociais;
4. utilização dos recursos da comunidade;
5. saúde e segurança;
6. habilidades acadêmicas;
7. lazer; e
8. trabalho;

e) Deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências;

A palavra “deficiente” quer dizer falta, falha, carência, imperfeição, defeito, transportada essa definição a uma pessoa, que por usar cadeira de rodas ou não ter a condição de se comunicar como uma pessoa normal, ela não tivesse condições de pensar, agir ou trabalhar. Por deficiência entende-se a alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, auditiva ou visual (CARVALHO-FREITAS; NEPOMUCENO; MARQUES, 2008, p.1).

Como se pode observar, existe no Brasil um conjunto de leis que asseguram o direito de acesso aos portadores de necessidades especiais, além de vários estudos (FONTOURA, 2006; SOARES, 2004; DUTRA, 2011) que apontam caminhos possíveis para a melhoria do processo de inclusão no mercado de trabalho. Porém, a existência de todos esses instrumentos legais e de seu conhecimento não garantem que a inclusão desses portadores esteja, de fato, ocorrendo.

O cumprimento da Lei de Cotas n.º 8.213, de 24 de julho de 1991, que exige a participação dos portadores de deficiência no mercado de trabalho, é fiscalizado pelo Ministério do Trabalho e Emprego, através das Delegacias do Trabalho. Uma vez constatado o descumprimento dessa legislação, isso acarretará atribuição de multas para a empresa. Nesse caso, o Ministério Público do Trabalho deverá firmar termos de conduta com as empresas, e, caso não haja acordo, caberá processos judiciais.

Admite-se que a exclusão de pessoas com deficiências ocorria e ainda ocorre devido às crenças de que a deficiência é uma limitação para o trabalho, gerando desconhecimento e descrédito na potencialidade dessas pessoas



(ARAÚJO; SCHMIDT, 2006; CARVALHO-FREITAS; NEPOMUCENO; MARQUES, 2008).

Sabe-se que diversas estratégias são utilizadas pelas empresas com o intuito de justificar o não cumprimento da norma legal. Uma das práticas mais difundidas consiste no alto nível de exigências de qualificação e de experiência profissional para o preenchimento das vagas ofertadas. Sabe-se que em alguns casos algumas empresas procuram justificar o descumprimento da lei de cotas sob o argumento de que suas atividades são caracterizadas por elevado grau de risco e periculosidade, portanto, não seriam recomendadas aos portadores de necessidades especiais. Dessa forma, pode-se afirmar que, segundo Carvalho-Freitas, Suzano e Almeida (2008), as minimizações das barreiras sociais propiciam às pessoas portadoras de deficiências maior integração física, bem como a dissolução do preconceito e da discriminação no contexto social.

Nesse sentido, ainda conforme esse autor, as empresas devem utilizar estratégias de recrutamento diversas, orientadas para a contratação do profissional que melhor se enquadre ao perfil desejado. Para Carvalho-Freitas, Suzano e Almeida (2008), levar adiante essas estratégias significa também adaptar a oferta de trabalho às necessidades específicas do candidato, demonstrando uma abordagem flexível e acessível para o recrutamento de candidatos portadores de necessidades especiais.

Portanto, que antes de investigar aspectos relacionados à QVT de portadores de necessidades especiais, faz-se necessário garantir em primeiro plano, que as empresas, de fato, estejam cumprindo as leis de inclusão e de manutenção do vínculo empregatício dos trabalhadores com necessidades especiais. Pois muitos dos aspectos investigados em relação à QVT dos trabalhadores são previstos pelas leis de inclusão, como por exemplo, direitos trabalhistas e acessibilidade. Como vimos descritas acima, existem várias leis que regem as práticas de inclusão de pessoas portadoras de necessidades especiais, inclusive aquelas que regulamentam o acesso dos portadores ao mercado de trabalho. É sobre esses aspectos que se trata a seguir:

## 2.4 PORTADORES DE DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Pelo termo do artigo 4.º do Decreto nº 5.296, de 2004, é considerada pessoa portadora de deficiência auditiva a que se enquadra com perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando de graus e níveis na seguinte forma:

- de 25 a 40 decibéis: surdez leve;
- de 41 a 55 decibéis: surdez moderada;
- de 56 a 70 decibéis: surdez acentuada;
- de 71 a 90 decibéis: surdez severa;
- acima de 91 decibéis: perda profunda;
- anacusia: perda total da audição.

Portadores de deficiência auditiva, segundo o Decreto n.º 5.296/04, do Ministério do Trabalho e Emprego é todo aquele com perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (41 dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1000HZ, 2000HZ e 3000HZ, para quem, conseqüentemente, a lei de cotas garante a participação dessas pessoas no mercado de trabalho, de maneira que, em empresas com mais de 5.000 funcionários a lei garante 5% do efetivo voltado para os portadores de deficiência.

Como se pode observar a partir desse panorama, existe no Brasil um conjunto de leis que asseguram o direito de acesso dos portadores de necessidades especiais – PNEs ao mercado de trabalho e uma construção histórica de práticas de profissionalização e de inserção no trabalho, além de estudos que apontam caminhos possíveis para a melhoria do processo. A existência desses instrumentos legais e seus conhecimentos, porém, não garante que a inclusão esteja de fato ocorrendo.

Cabe ressaltar aqui que o descumprimento da lei de cotas não pune a empresa, devido à falta de multas previstas em lei. Segundo Néri, Carvalho e Costilha (2003), a única forma de coerção disponível é a instauração de inquéritos civis pelo Ministério Público do Trabalho, que propõe o cumprimento gradual de vagas através de termos de ajustamento de conduta. Caso a empresa se recuse a firmar esses termos, ou se negar a cumprir integralmente a cota, a multa só poderá ser fixada por um juiz através de ação civil pública, que pode ser proposta pelo

próprio Ministério. Ainda assim, o crescimento da consciência social e a ação fiscalizadora do Ministério Público ampliam o número de empresas que estão de acordo com a legislação (GIL, 2002).

Admite-se que determinadas funções não lhes sejam reservadas, muito embora não se deva esquecer das potencialidades e da capacidade de superação de suas deficiências. A exclusão de pessoas com deficiências ocorria e ainda ocorre devido a crenças de que a deficiência é um empecilho para o trabalho, mostrando desconhecimento e descrédito nas potencialidades da pessoa (ARAÚJO; SCHMIDT, 2006 apud CARVALHO-FREITAS; NEPOMUCENO; MARQUES, 2008, p.1-2). Além disso, falhas no processo de formação e de qualificação profissional são fatores que dificultam a inserção de PNEs no mercado de trabalho (TANAKA; MANZINI, 2005; ARAÚJO; SCHMIDT, 2006 apud CARVALHO-FREITAS; NEPOMUCENO; MARQUES, 2008, p.2).

Por outro lado, deve-se também evitar associar determinadas deficiências a atividades como: pessoas cegas trabalhando em câmaras escuras ou pessoas com surdez em lugares com ruídos excessivos. Diversas estratégias são utilizadas pelas empresas com o intuito de justificar o não cumprimento, parcial ou integral, da norma legal ou de retardar sua efetiva aplicação.

Quanto ao descumprimento da lei, os principais argumentos para justificá-lo, concentram-se nas alegações de peculiaridades dos ramos de atividade das empresas, determinando ocupações produtivas tipificadas por requisitos de habilidade e de especialização técnica que não se coadunam, regra geral, com o perfil empregatício do portador de deficiência.

No tocante à protelação da contratação de pessoas com deficiência, uma das práticas mais difundidas consiste na elevação das exigências de qualificação e experiência profissional para o preenchimento das vagas ofertadas, restringindo em muito as possibilidades de existência de potenciais candidatos com as credenciais para preenchê-las (NUDELMANN; et al, 1997, p.20).

Com vistas a escapar à prescrição legal, as empresas têm se fundamentado na argumentação de que não encontram, no mercado de trabalho, pessoas com deficiência habilitadas ou qualificadas para as ocupações produtivas que oferecem,

as quais envolvem profissões regulamentadas pela própria legislação trabalhista, com exigências específicas para seu preenchimento.

Segundo Kwitko (2001, p. 43), a tentativa de classificar, como portadores de deficiência, funcionários que já compõem o quadro de pessoal da empresa apresenta-se como mais uma prática recorrente. Sua utilização remete principalmente por empresas de grande porte que se constituíram antes da edição do Decreto n.º 3.298/99, cujos critérios de classificação de deficiência, vale lembrar, revelam-se pouco rigorosos. Aproveitando-se das oportunidades proporcionadas pelo decreto, as empresas encaminham à Procuradoria Regional do Trabalho – PRT, uma relação de possíveis “candidatos” portadores de deficiência para possível validação institucional, com vistas ao cumprimento da respectiva cota.

De fato, independentemente de a empresa obter sucesso no pleito de enquadramento do funcionário como portador de deficiência, enquanto a e se a solicitação não for examinada pela PRT ela se exime da necessidade de contratação de mão de obra para o preenchimento da cota. E como a capacidade operacional do órgão fiscalizador é restringida pela insuficiência de pessoal qualificado, a tramitação do processo tende a se alongar no tempo.

Por fim, cabe mencionar um tipo de iniciativa que também atende aos propósitos das empresas interessadas em evitar a contratação de pessoas com deficiência. Trata-se da redução do quadro de funcionários, através do recurso da terceirização de algumas de suas atividades.

Segundo Marques (1999 apud CARVALHO-FREITAS; SUZANO; ALMEIDA, 2008, p. 4), as minimizações das barreiras sociais propiciam às PPDs maior integração física, bem como a dissolução do preconceito e da discriminação no contexto social. Abaixo, apresenta-se a metodologia utilizada nesta pesquisa.

### **3 METODOLOGIA**

#### **3.1 PESQUISA**

A presente pesquisa utilizou-se do método científico indutivo, cuja investigação se pautou por trabalhar com a pesquisa por população, pois esse tipo de levantamento obtém informações de todas as pessoas de um grupo. Ou seja, esta pesquisa primou por fazer um levantamento dos trabalhadores com surdez cadastrados e encaminhados pela Escola Geny Ribas para as empresas da cidade de Ponta Grossa - Paraná. É importante ressaltar, nesse momento, que essa abordagem tem como importância a precisão das respostas e o tratamento dos dados, pois a possibilidade na indefinição de erro pode ser considerada como zero, visto que todas as pessoas são entrevistadas.

#### **3.2 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA**

##### **3.2.1 Quanto à Natureza**

Esta pesquisa se classifica como aplicada, pois se caracteriza pelo seu caráter prático. Trata-se de uma pesquisa voltada para os trabalhadores com surdez em atividade nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná, para investigar a QVT dos trabalhadores com surdez em relação a alguns aspectos do seu ambiente laboral, o que permitirá olhar aspectos relacionados à organização do trabalho e ao grau de satisfação dos trabalhadores com surdez.

##### **3.2.2 Quanto aos Objetivos**

Esta pesquisa é caracterizada como descritiva, pois busca descrever e demonstrar a qualidade de vida no trabalho dos empregados com surdez em atividade nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná. São investigados aspectos relacionados à QVT dos empregados em relação ao seu ambiente de trabalho.

### 3.2.3 Quanto aos Procedimentos Técnicos

Esta pesquisa caracteriza-se como exploratória, pois dentre outros objetivos, buscou verificar as percepções dos trabalhadores com surdez acerca de sua própria QVT.

### 3.2.4 Quanto à Abordagem do Problema

Quanto à abordagem do problema, o procedimento empregado foi o quantitativo e o qualitativo, pois esta pesquisa considerou tudo que poderia ser quantificável e interpretável em relação ao questionário aplicado aos trabalhadores. A opção pela pesquisa quantitativa foi mais adequada para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utilizam instrumentos padronizados.

### 3.2.5 População e Amostra

A investigação do trabalho se pautou por uma pesquisa por população, pois este tipo de levantamento obtém informações de todas as pessoas de um grupo, ou seja, esta pesquisa primou por fazer levantamento da população de trabalhadores com surdez em atividades nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná. Outra observação relevante nesta abordagem tem como importância a precisão das respostas e o tratamento dos dados, pois a possibilidade na indefinição de erro pode ser considerada como zero, visto que todas as pessoas são entrevistadas com a participação de um profissional intérprete de LIBRAS.

A pesquisa obteve uma população de 147 trabalhadores com surdez, cadastrados pela Escola Geny Ribas em atividades distintas em 36 empresas de pequeno, médio e grande porte da cidade de Ponta Grossa, Paraná e contou com uma amostra de 107 trabalhadores que efetivamente responderam ao questionário, através de profissionais intérpretes<sup>4</sup> de LIBRAS da Escola Geny Ribas.

---

<sup>4</sup> Intérpretes foram utilizadas nesta pesquisa para tradução do questionário de QVT para LIBRAS para os trabalhadores com surdez

A não participação de 40 empregados foi devido ao não comparecimento , assim foi possível obter um nível de significância de 0,05, com margem de erro 0,1 e com desvio padrão 1. Isso significa que a pesquisa desenvolvida conseguiu obter um índice de credibilidade de 100%.

### 3.2.6 Instrumento de Coleta

A coleta de dados para essa pesquisa foi desenvolvida com intuito de avaliar a qualidade de vida no trabalho das pessoas surdas encaminhadas pela Escola Geny Ribas para desenvolver atividades nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná, com o objetivo de identificar se há ou não fatores que comprometem a qualidade de vida dos trabalhadores com surdez em suas funções laborais.

A aplicação do questionário se deu em três períodos distintos com o intuito de respeitar os horários de turno de trabalho de cada entrevistado e, dessa forma, atingir o maior número de trabalhadores com surdez possível.

O questionário foi repassado para as intérpretes de LIBRAS da Escola Geny Ribas uma semana antes das datas marcadas para a aplicação do questionário com o objetivo de permitir que as intérpretes pudessem analisar as questões e a possível necessidade de aperfeiçoamento do vocabulário.

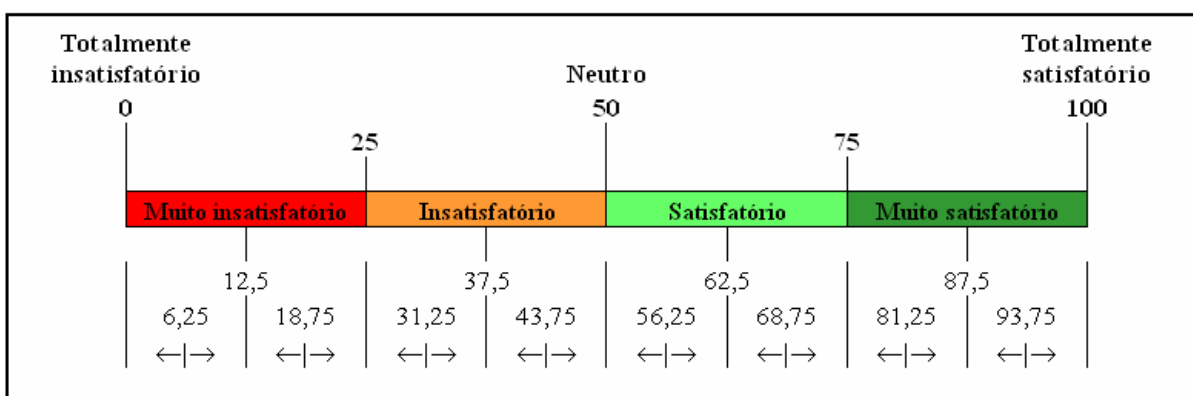
Os trabalhadores com surdez, participantes da pesquisa assinaram o termo de consentimento que autoriza a utilização dos dados por eles respondidos, para isso contaram com a ajuda das intérpretes em LIBRAS antes de iniciarem a responder as questões sobre QVT.

O questionário utilizado foi referente ao modelo de Walton de 1973 e aprimorado por Timossi em 2009, o qual contou com 8 tópicos e 35 questões abrangentes referentes à QVT. Para melhor compreensão do leitor, a seguir, apresenta-se o modelo de QVT de Walton.

Para identificar os anseios dos funcionários em relação à QVT foi especificada no modelo adaptado por Timossi (2009) uma escala do tipo Likert, polarizada em cinco pontos. Essa escala e tudo o que foi adaptado pela autora foram mantidos na aplicação dos questionários para os funcionários portadores de deficiência auditiva.

De acordo com Timossi (2009), na avaliação dos escores obtidos com a aplicação da versão adaptada do modelo de Walton, foram estabelecidos 5 pontos âncoras para as respostas 0%, 25%, 50%, 75% e 100%. Nesse modelo, a classificação dos resultados de QVT adota os valores 25% e 75% como pontos de referência para a classificação dos indicadores de QVT. No entanto, esses valores não indicam os limites inferiores e superiores que caracterizam a insatisfação e a satisfação em relação à QVT, mas caracterizam respectivos níveis de elevada insatisfação e satisfação da QVT (TIMOSSI, 2009).

Para Timossi (2009), os valores compreendidos entre 25% e 75% não são considerados como níveis intermediários de QVT. A determinação de um ponto central (50%), exclusivamente, caracteriza um nível intermediário. Os valores abaixo e acima do ponto central, compreendidos entre os pontos 25% e 75%, são devidamente caracterizados como insatisfação e satisfação. Assim, os valores externos ao intervalo 25%-75% tendem para um limite total e inexistente de insatisfação e satisfação, respectivamente. A classificação de QVT descrita anteriormente pode ser ilustrada da seguinte forma:



**Figura 1 - Escala de respostas de QVT**  
Fonte: Timossi (2009)

Para Timossi (2009), somente os critérios com escores acima de 50% foram considerados positivos, e os acima de 75% são considerados fatores de muita satisfação no ambiente de trabalho.

As setas unilaterais indicam o sentido da tendência do resultado. Isso é, seccionando cada intervalo de 25 pontos em quatro segmentos de 6,25 pontos, os valores contidos nesses segmentos podem apresentar as tendências para outra classificação (TIMOSSI, 2009). O quadro a seguir ilustra todas as possíveis classificações da QVT e seus respectivos intervalos:



INTERVALO	RESULTADO	TENDÊNCIA
0 a 6,25	Muito insatisfatório	Tendência para totalmente insatisfatório
6,26 a 18,75		Tendência neutra
18,76 a 25		Tendência para insatisfatório
25,01 a 31,25	Insatisfatório	Tendência para muito insatisfatório
31,26 a 43,75		Tendência neutra
43,76 a 50		Tendência para neutro/satisfatório
50,01 a 56,25	Satisfatório	Tendência para neutro/insatisfatório
56,26 a 68,75		Tendência neutra
68,76 a 75		Tendência para muito satisfatório
75,01 a 81,25	Muito satisfatório	Tendência para satisfatório
81,26 a 93,75		Tendência neutra
93,76 a 100		Tendência para totalmente satisfatório

**Quadro 3 - Classificações dos resultados de QVT**  
**Fonte: Timossi (2009)**

O quadro acima desenvolvido por Timossi mostra a classificação dos resultados e como ela deve ser compreendida através dos intervalos, dos resultados e da tendência. Essa classificação faz com que seja possível analisar melhor as intenções dos pesquisados em relação às suas respostas.

A seguir apresenta-se a discussão dos dados da pesquisa desenvolvida aos trabalhadores com surdez em atividades nas empresas da cidade de Ponta Grossa - Paraná.

#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Com a aplicação do modelo de pesquisa de Walton de 1973, modificado por Timossi em 2009, em relação à qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores com surdez, foi possível obter a participação de 107 trabalhadores com surdez dentre 147 cadastrados junto a Escola Geny Ribas. Essa escola é importante para esses trabalhadores no que tange ao aperfeiçoamento de suas qualidades e do seu ingresso no mercado de trabalho.

Assim, foi possível avaliar os aspectos em torno da qualidade de vida no trabalho das pessoas surdas encaminhadas pela Escola Geny Ribas, que se encontram em atividade nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná. Com o

objetivo de identificar se há ou não fatores que comprometem essa qualidade de vida dos trabalhadores com surdez em suas funções laborais.

Para que haja a participação desse grupo de trabalhadores no mercado de trabalho, é necessário que exista um suporte que dê a eles condições para que se adaptem ao ambiente de trabalho e onde os seus direitos sejam respeitados e garantidos junto às empresas contratantes. Esses trabalhadores atualmente estão contratados em 37 empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná, dentre elas empresas de pequeno, médio e grande porte.

Nessa pesquisa foi aplicado o questionário aos trabalhadores com surdez para obter índices de satisfação/insatisfação, respeitando os 8 critérios propostos por Walton (1973) e que fora traduzido por Timossi (2009) em uma linguagem de fácil compreensão aos pesquisados.

Os critérios analisados na pesquisa foram enumerados e subdivididos em:

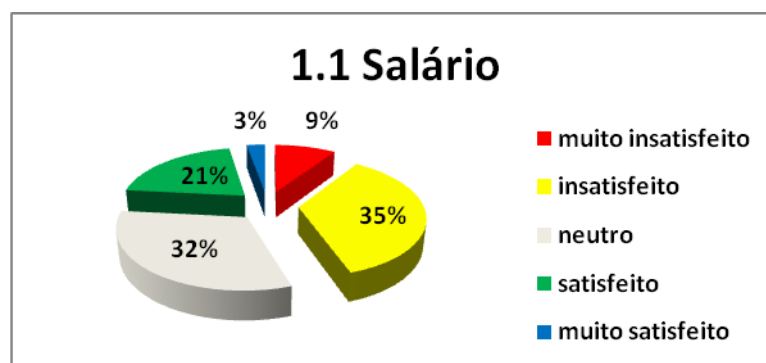
- 1 - em relação ao salário justo e adequado;
- 2- em relação às suas condições de trabalho;
- 3- em relação ao uso das suas capacidades no trabalho;
- 4- em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho;
- 5- em relação à integração social no seu trabalho;
- 6- em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho;
- 7- em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida e
- 8- em relação à relevância social e à importância do seu trabalho.

Os dados coletados através da aplicação do questionário nas dependências da Escola Geny Ribas, e contou com o apoio de professoras intérpretes de libras, para codificação e compreensão das questões por parte dos trabalhadores com surdez.

Assim, com os dados obtidos para cada questão do questionário foi desenvolvido um gráfico para melhor análise e compreensão do leitor.

1.0 Em relação ao salário (compensação) justo e adequado.

1.1 O grau de satisfação com o seu salário.

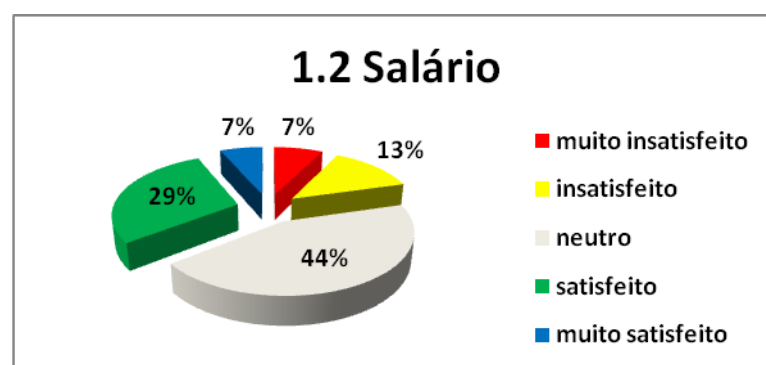


**Gráfico 1 - Nível de satisfação referente ao salário**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

O grau de satisfação do trabalhador com surdez em relação ao seu salário mostra, conforme o gráfico acima, um índice total de 44% de insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 32% de neutro e um total de 24% de satisfeito/muito satisfeito, ou seja, os trabalhadores consideram o salário pago pelas empresas baixo referente às atividades que executam.

Em relação ao salário recebido pelo trabalhador com surdez, acredita-se que o índice de neutro e de insatisfeito pode estar correlacionado à falta de maiores esclarecimentos por parte dos empregadores em relação a questões salariais. Ao considerar as leis brasileiras que regulamentam os direitos dos portadores de necessidades especiais.

1.2 O grau de satisfação com o salário, comparando com o salário dos seus colegas.

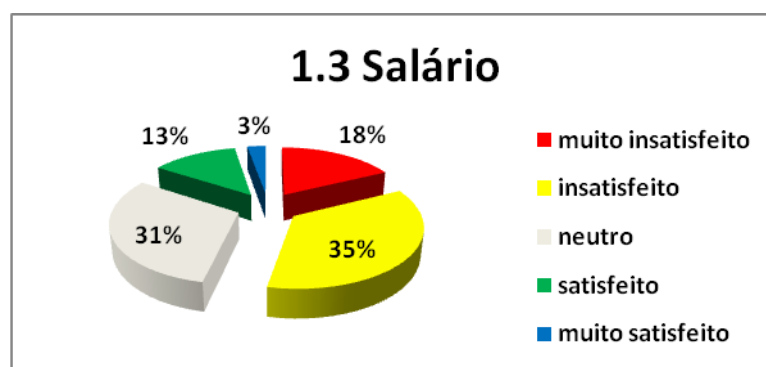


**Gráfico 2 - Nível de satisfação referente ao salário**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

O quadro acima demonstrou o grau de satisfação em relação ao valor salarial percebido pelo trabalhador com surdez comparado ao valor do salário dos

demais colegas. O gráfico acima mostra, também, um percentual elevado de 44% de neutro, seguido do total de 36% de satisfeito/muito satisfeito e de 20% de insatisfeito/muito insatisfeito, ou seja, o índice alto de neutro pode estar relacionado à dificuldade de estabelecerem relações interpessoais no ambiente de trabalho. Em relação ao salário do trabalhador com surdez comparado com os demais colegas, considera-se que esse elevado índice de 44% de neutro e aos 20% de insatisfeito/muito insatisfeito esteja relacionado ao fato de haver uma dificuldade para estabelecer diálogo entre os funcionários considerados “normais” e aqueles com surdez, ou seja, sua própria deficiência dificulta a construção de relações interpessoais no ambiente de trabalho.

1.3 O grau de satisfação em relação às recompensas e à participação em resultados da empresa.



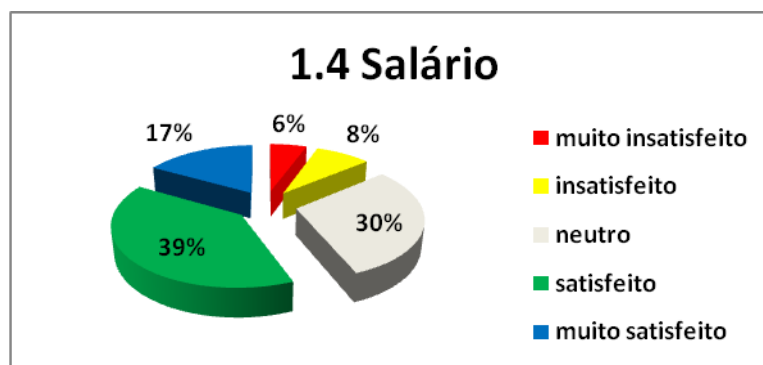
**Gráfico 3 - Nível de satisfação referente ao salário**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

O gráfico acima mostra o grau de satisfação dos trabalhadores com surdez em relação às recompensas dadas aos trabalhadores e à participação dos funcionários nos resultados obtidos pelas empresas, bem como mostra um índice total de 53% de insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 31% de neutro e de 16% de satisfeito/muito satisfeito, ou seja, os trabalhadores com surdez deparam-se com a falta de acessibilidade nas empresas em relação aos dados organizacionais. Em relação às recompensas e à participação nos resultados da empresa, acredita-se que essa situação de insatisfeito e de neutro ocorra em virtude da falta de canais de informações especializados que divulguem a participação dos empregados nos resultados das empresas.

Por isso, muitos trabalhadores com surdez podem se sentir desmotivados e/ou desvalorizados e optam por se manter vinculados à ajuda proporcionada pelo Instituto Nacional do Seguro Social – INSS no valor de um salário mínimo,

totalizando um valor de R\$ 724,00 (setecentos e vinte e quatro reais) que é fornecido pelo Governo Federal em 2014.

1.4 O grau de satisfação em relação aos benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista.) que a empresa oferece.



**Gráfico 4 - Nível de satisfação referente ao salário**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

O gráfico acima mostra o grau de satisfação em relação aos benefícios extras disponibilizados pelas empresas, tais como: alimentação dos funcionários, o seu deslocamento (transporte), a assistência médica e odontológica, bem como mostra um percentual positivo totalizando 56% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 30% de neutro e de 14% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, quase metade dos trabalhadores participantes desta pesquisa não conhece ou nunca recebeu benefícios extras.

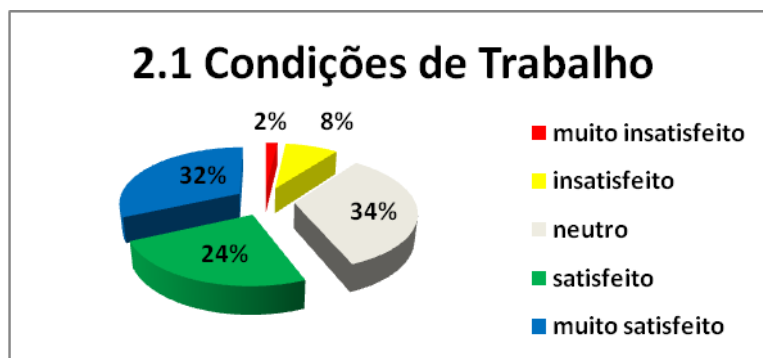
Em relação a esses benefícios, a condição neutra seja proveniente da falta de experiência por parte dos trabalhadores com surdez em empregos anteriores aos atuais e devido à falta de informação por parte das empresas. Tais benefícios são garantidos a todos os empregados com ou sem deficiência pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT.

Em relação ao critério (1.0) salário, desenvolvido por Walton e modificado por Timossi, dos quatro gráficos apresentados, foi possível observar que a insatisfação salarial por parte dos trabalhadores com surdez é algo ainda a ser estudada, investigada e que necessita ser respeitada pelas empresas, conforme estipula o inciso XXXI do artigo 7.º da Lei de Cotas, que proíbe qualquer discriminação no tocante a salário e a critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência. Outro fato importante que se deve ressaltar, referente ao critério salário, foi em relação às recompensas e à participação em resultados da empresa, quando foi possível observar que essas informações não estão sendo repassadas

de uma forma que os trabalhadores com surdez consigam identificar o valor do reconhecimento da empresa em relação do seu desempenho das atividades.

2.0 O grau de satisfação em relação às condições de trabalho

2.1 O grau de satisfação com a jornada de trabalho semanal.

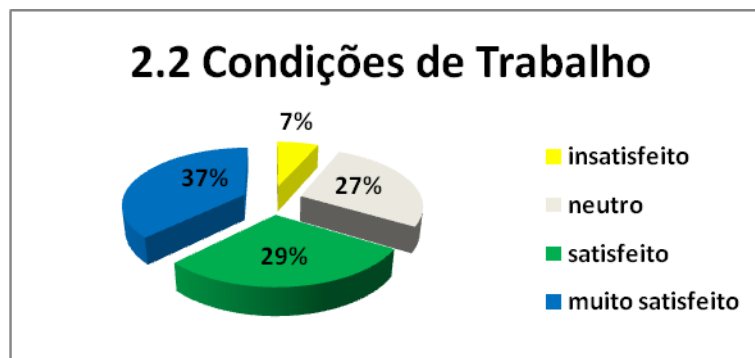


**Gráfico 5 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima mostra o grau de satisfação dos trabalhadores com surdez em relação à jornada de trabalho (quantidade de horas trabalhadas), bem como mostra um índice total de 56% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 34% de neutro e de 10% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, existe uma percepção positiva dos trabalhadores em relação à jornada de trabalho. Para os índices neutro, insatisfeito e muito insatisfeito há necessidade de novas pesquisas para compreensão dos resultados.

Em relação à jornada de trabalho semanal, acredita-se que o índice de insatisfeito/muito insatisfeito seja em decorrência do tempo de trabalho ou as atividades que os trabalhadores com surdez realizam, levando em consideração que para este estudo o tempo de trabalho realizado pelos trabalhadores surdos é igual ao dos funcionários considerados “normais”.

## 2.2 O grau de satisfação em relação à carga de trabalho.

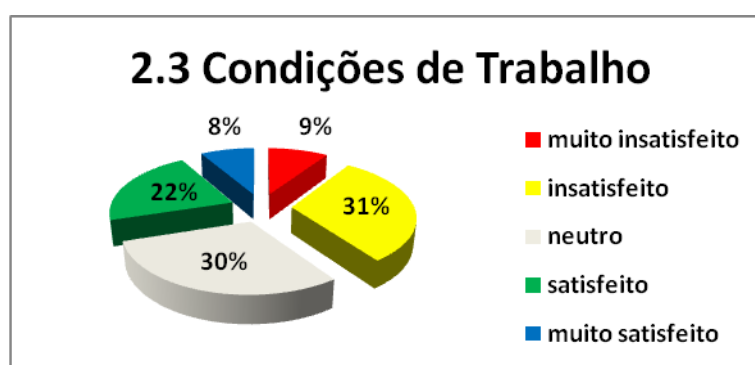


**Gráfico 6 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

O gráfico acima mostra o grau de satisfação em relação à sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), bem como mostra um índice total de 66% de muito satisfeito/satisfeito, seguido de 27% de neutro e de 7% de insatisfeito, isto é, as atividades realizadas pelos trabalhadores com surdez é considerada suficiente por grande parte dos pesquisados.

Em relação à carga de trabalho, acredita-se que essas atividades relacionadas aos trabalhadores com surdez envolvidos nesta pesquisa pode se tratar de atividades leves ou não comprometedoras, o que pode com o tempo desmotivar ou levar à desistência da função.

2.3 O grau de satisfação em relação ao uso de tecnologias no local de trabalho.



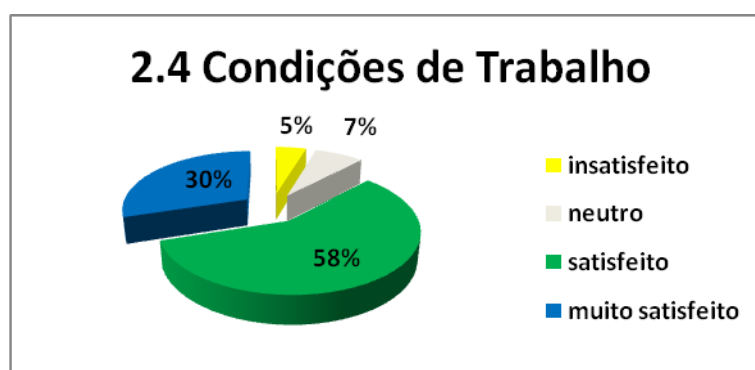
**Gráfico 7 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

O gráfico acima mostra o grau de satisfação em relação ao uso de tecnologias no trabalho, bem como mostra um índice total de 40% de insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 30% de neutro e 30% de satisfeito/muito satisfeito, isto é, a tecnologia utilizada dentro das empresas pode não estar

acessível aos trabalhadores com surdez, em relação à necessidade de treinamentos específicos disponíveis na linguagem de LIBRAS.

Em relação ao uso de tecnologias no ambiente de trabalho, denota-se que o índice neutro e insatisfeito/muito insatisfeito decorra da dificuldade ou da falta de formação e de materiais específicos na linguagem de LIBRAS para que esses trabalhadores com surdez possam melhorar suas qualificações e, conseqüentemente, possam contribuir mais com a empresa e/ou terem mais oportunidades em seus empregos.

#### 2.4 O grau de satisfação em relação à salubridade do seu local de trabalho.



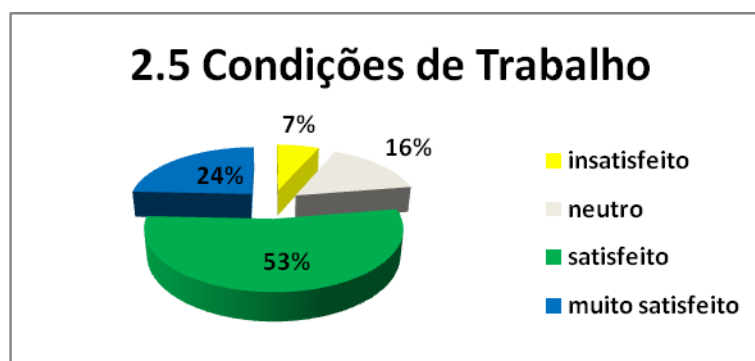
**Gráfico 8 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima mostra o grau de satisfação em relação à salubridade, que é relacionada a uma situação ou a uma condição (notoriamente ambiental) que não afeta, ao menos de forma potencial, a saúde das pessoas, bem como mostra que se obteve um índice total de 88% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 7% de neutro e de 5% de insatisfeito. Isto é, essa salubridade é uma condição necessária e obrigatória dentro das empresas, para evitar que todos trabalhadores com ou sem surdez, venham adquirir problemas de saúde.

Em relação à salubridade no local de trabalho, mesmo apresentando baixo índice de insatisfeito e de neutro, acredita-se que essa insalubridade seja devido às condições de acessibilidade para os trabalhadores com surdez. Nesse caso, pesquisas futuras se fazem necessárias para identificar com exatidão as possíveis causas.



2.5 O grau de satisfação em relação aos equipamentos de segurança, de proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa.

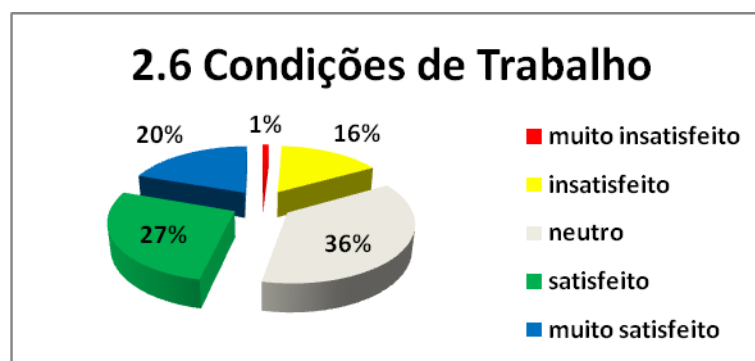


**Gráfico 9 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima mostra o grau de satisfação dos trabalhadores com surdez em relação às condições de segurança no trabalho disponibilizadas pelas empresas envolvidas nesta pesquisa, bem como aponta um percentual de 77% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 16% de neutro e 7% de insatisfeito. Conforme as Normas Regulamentadoras-17 todo trabalhador tem direito de adquirir os equipamentos de segurança individual gratuitamente.

Em relação às condições de segurança no trabalho disponibilizadas pelas empresas, acredita-se que esses trabalhadores possam estar expostos às condições de trabalho precárias que representam riscos à saúde do trabalhador. Nesse caso, essa pesquisa sugere a necessidade de desenvolver pesquisas mais específicas em torno desse tema.

2.6 O grau de satisfação em relação ao cansaço proporcionado pelo desenvolvimento das atividades no ambiente de trabalho.



**Gráfico 10 - Nível de satisfação referente às condições de trabalho**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

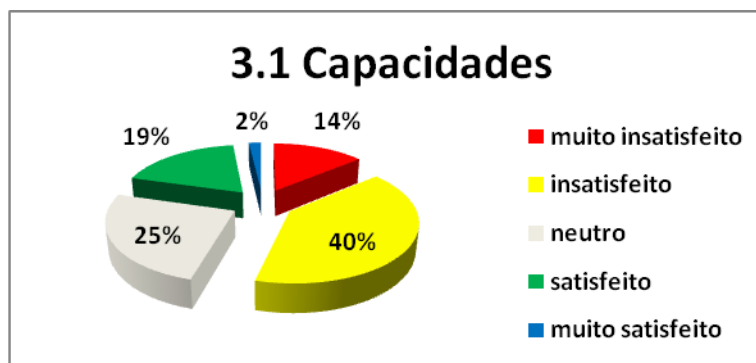
O gráfico acima mostra o grau de satisfação em relação ao cansaço dos trabalhadores com surdez na execução das atividades, bem como mostra um índice total de 47% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 36% de neutro e de 17% de insatisfeito/muito insatisfeito. Apesar do gráfico mostrar percentual positivo em relação ao cansaço, à necessidade de pesquisas em torno do tema para identificar quais as atividades realizadas que podem estar contribuindo para os percentuais de neutro/insatisfeito/muito insatisfeito. Em relação ao cansaço proporcionado pelo desempenho das atividades, o percentual de insatisfeito/muito insatisfeito pode estar correlacionado ao cansaço mental ou físico adquirido.

Em relação ao critério (2.0), condição de trabalho desenvolvido por Walton e modificado por Timossi, dos seis gráficos apresentados, foi possível observar apenas em um deles, com índice maior de insatisfação superior aos demais, e que se trata do uso de tecnologias no local de trabalho. Esse fator parte do interesse de ambos os lados, sendo que neste caso a empresa e o trabalhador.

O interesse em buscar qualificação e ter mais oportunidade de trabalho deve partir também do próprio trabalhador com surdez. Para isso, existem as escolas especializadas que dão todo o apoio para esse aperfeiçoamento e onde as empresas procuram por mão de obra.

### 3.0 Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho

3.1 O grau de satisfação em relação à autonomia (oportunidade tomar decisão) no trabalho.

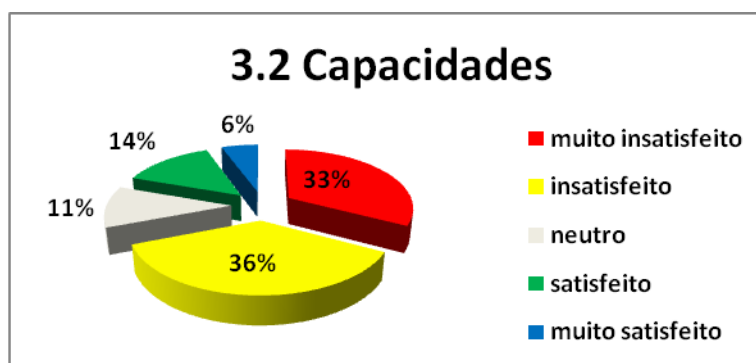


**Gráfico 11 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

Considerando a autonomia dada aos trabalhadores com surdez, o gráfico acima demonstra um índice preocupante, no qual 54% demonstra-se insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 25% neutro e apenas 21% satisfeito. Em relação à autonomia ou à tomada de decisão, considera-se que o alto índice de insatisfeito/muito insatisfeito pode estar relacionado com a insegurança ou falta de credibilidade por parte das empresas no potencial dos trabalhadores com surdez, assim, novas pesquisas são necessárias.

Conforme a literatura, algumas instituições, escolas e centros educacionais buscam garantir mais autonomia aos trabalhadores com surdez, através do desenvolvimento de suas capacidades, mas para isso é necessário também que as empresas invistam em seus profissionais como um todo.

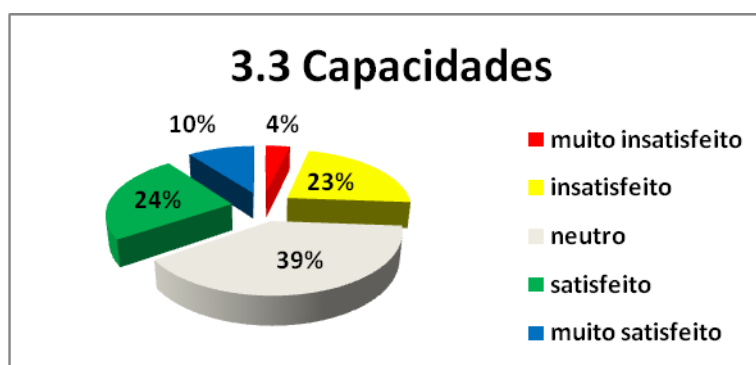
3.2 O grau de satisfação em relação à importância da tarefa/trabalho/atividade exercida pelo trabalhador.



**Gráfico 12 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador**  
 Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

Em relação à satisfação das tarefas/trabalho/atividades realizadas pelos trabalhadores com surdez o gráfico acima mostra um índice total de 69% de insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 20% de muito satisfeito/satisfeito e 11% de neutro, isto é, em relação à importância tarefa/trabalho/atividade exercida pelo trabalhador com surdez, acredita-se o alto índice de insatisfeito/muito insatisfeito, representa a falta de credibilidade das empresas em relação ao potencial dos trabalhadores no ambiente de trabalho, conforme exemplos encontrados na literatura, que é a de atribuir-lhes trabalhos administrativos insignificantes como tirar cópias, encaminhar recados entre setores.

3.3 O grau de satisfação em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho.



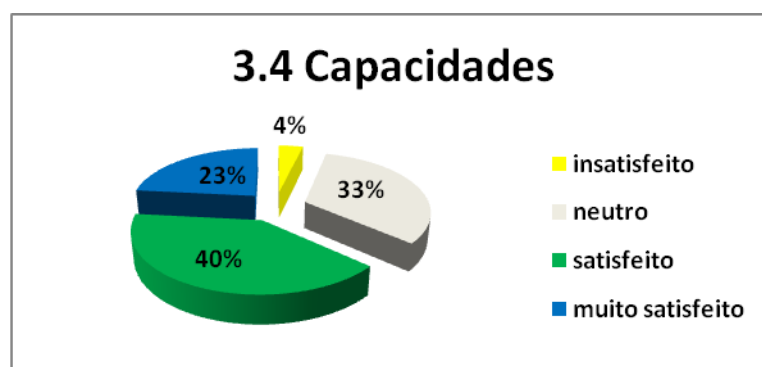
**Gráfico 13 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador**  
 Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

Em relação à satisfação na possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos, a pesquisa mostra um índice de 39% de neutros por parte dos trabalhadores com surdez, seguido de 34% de satisfeito/muito satisfeito e de 27% de

insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, boa parte dos pesquisados não conseguem mensurar o que de fato seria desempenhar várias tarefas.

Em relação a isso, especula-se que o alto índice de neutralidade pode apontar a falta de oportunidade dada pelas empresas aos trabalhadores com surdez para demonstrarem sua capacidade de executar outras tarefas e de se sentirem úteis e valorizados.

#### 3.4 O grau de satisfação em relação à avaliação de desempenho.

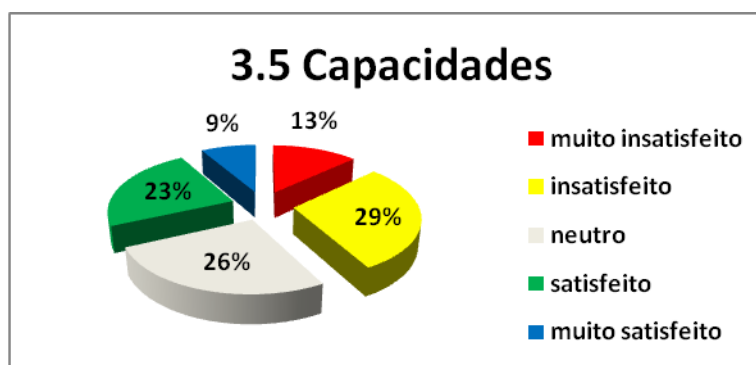


**Gráfico 14 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

Em relação à satisfação e à avaliação de desempenho do trabalhador com surdez, o gráfico apresenta 40% de satisfeito, seguido de 23% de muito satisfeito, totalizando 63% do gráfico. Entretanto, nota-se uma porcentagem representativa de 33% a qual se caracteriza como neutra em relação ao seu próprio desempenho.

Em relação à avaliação de desempenho do trabalhador com surdez, o alto índice de neutro na pesquisa pode estar correlacionado à falta de informação e de transparência por parte das empresas.

3.5 O grau de satisfação em relação à responsabilidade conferida ao trabalhador.



**Gráfico 15 - Nível de satisfação referente às capacidades do trabalhador**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

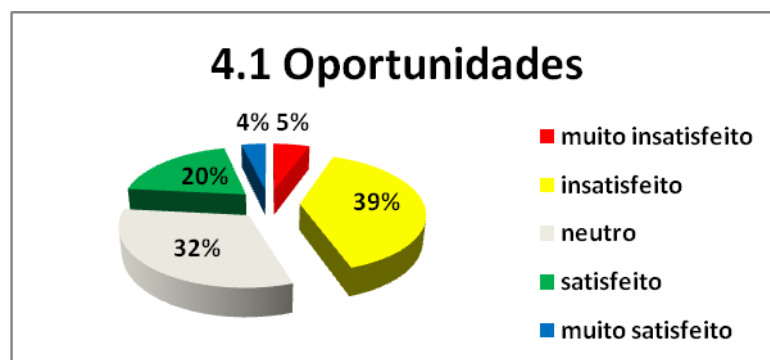
O gráfico acima refere-se à satisfação, em relação à responsabilidade atribuída ao trabalhador com surdez, e demonstra um percentual total de 42% de insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 32% de satisfeito/muito satisfeito e de 26% de neutro. Em relação à responsabilidade atribuída, acredita-se que devido à falta de credibilidade ou de insegurança por parte das empresas em relação às funções desempenhadas pelos trabalhadores com surdez, eles se sintam desmotivados e sem perspectivas de crescimento.

Em relação ao critério (3.0), capacidade no trabalho desenvolvido por Walton e modificado por Timossi, dos cinco gráficos apresentados foi possível observar a insatisfação maior em três, dentre eles: a falta de autonomia em relação à tomada de decisões, a importância da tarefa, do trabalho, da atividade exercida e da relação à responsabilidade conferida ao trabalhador com surdez.

Conforme a literatura proposta pode-se observar que muitas empresas ainda evitam relacionar os trabalhadores com surdez a atividades mais complexas, onde as insatisfações se condizem pela falta de perspectiva de crescimento dentro da empresa.

4.0 O grau em relação às oportunidades que o trabalhador com surdez tem no trabalho.

4.1 O grau de satisfação em relação às oportunidades de crescimento profissional conferidas aos trabalhadores com surdez.

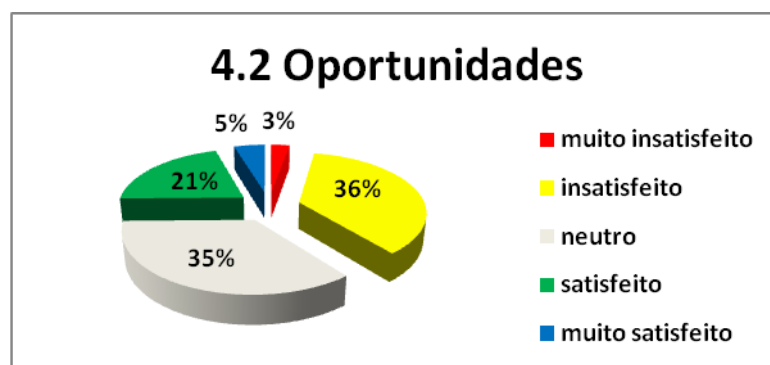


**Gráfico 16 - Nível de satisfação referente às oportunidades no trabalho**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

Em relação à satisfação com as oportunidades de crescimento profissional oferecidas aos trabalhadores com surdez, o gráfico mostra um índice de 44% de insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 32% de neutro e 24% de satisfeito/muito satisfeito. Atenua-se que este percentual de insatisfação seja em decorrência da falta de oportunidade no trabalho, devido à baixa escolaridade e/ou à falta de experiência profissional dos trabalhadores surdos.

Percebe-se uma grande falta de cursos específicos direcionados a trabalhadores com surdez e com demais deficiências. Pode-se considerar isso uma falha no sistema educacional brasileiro, se considerarmos, conforme os números do IBGE, em que existem 4,6 milhões com deficiência auditiva e 1,1 milhão de surdos.

4.2 O grau de satisfação dos trabalhadores com os treinamentos ofertados pelas empresas.

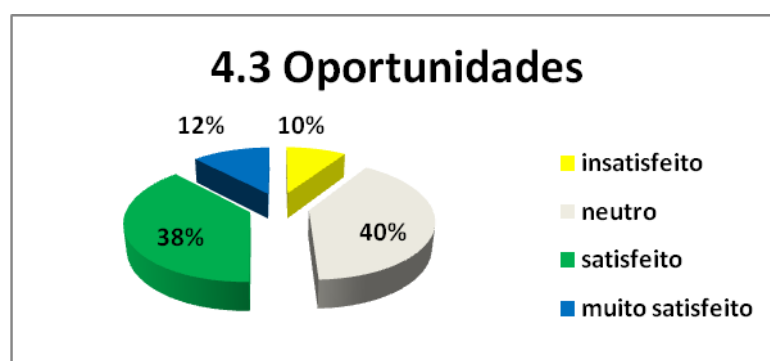


**Gráfico 17 - Nível de satisfação referente às oportunidades no trabalho**  
 Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

Em relação à satisfação com os treinamentos ofertados pelas empresas aos trabalhadores com surdez, o gráfico acima mostra um percentual total de 39% de insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 35% de neutro e 26% de satisfeito/muito satisfeito. Acredita-se que essa condição seja devido às dificuldades por parte das empresas em repassar esses treinamentos aos trabalhadores pesquisados em virtude da falta de profissionais intérpretes de LIBRAS em seus ambientes corporativos.

A dificuldade deparada devido a comunicação pelas empresas pode ser comparada à aplicação dessa pesquisa, em que os profissionais intérpretes para tradução do questionário foram disponibilizados pela Escola Geny Ribas.

4.3 O grau de satisfação em relação às situações conflituosas e à frequência com que ocorrem as demissões no ambiente de trabalho.



**Gráfico 18 - Nível de satisfação referente às oportunidades no trabalho**  
 Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

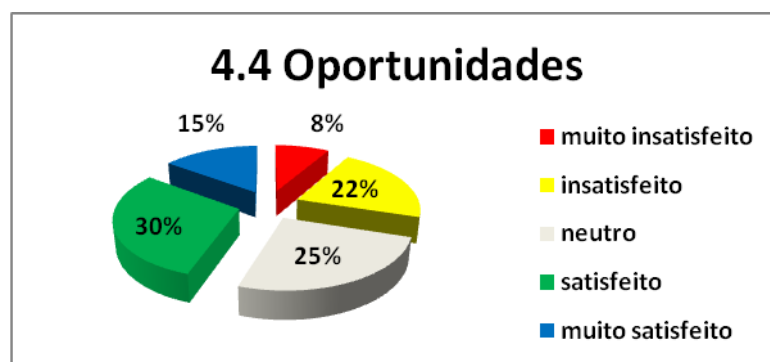
O gráfico acima está relacionado à satisfação com a frequência com que as demissões ocorrem no ambiente de trabalho, onde foi possível obter um percentual



de 50% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 40% neutro e 10% de insatisfeito. Esse percentual de satisfeito/muito satisfeito contribui para dar credibilidade a essas empresas, pois demonstra um índice baixo em relação à rotatividade (turnover).

Essas informações em relação às demissões são confidenciais e por isso não são repassadas aos trabalhadores, o que pode justificar o alto índice de neutralidade por parte dos pesquisados.

4.4 O grau de satisfação em relação ao incentivo que a empresa oferece para capacitação dos trabalhadores.



**Gráfico 19 - Nível de satisfação referente às oportunidades no trabalho**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

O gráfico acima mostra a satisfação em relação ao incentivo e à oportunidade dada pela empresa para que os trabalhadores com surdez possam estudar é de 45% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 30% de insatisfeitos/muito insatisfeito e de 25% de neutro. Conforme apontam alguns estudos, as empresas relatam a falta de profissionais portadores capacitados e por isso justificam a falta de cumprimento da lei de cotas ou de sua colocação em atividades simples.

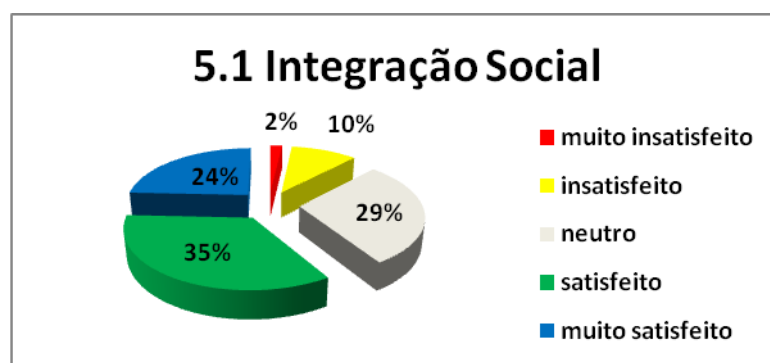
Acredita-se que há uma demanda nas empresas em ter profissionais mais qualificados para atenderem suas necessidades, o que justifica o percentual apresentado acima. Porém, é necessário, além disso, motivação intrínseca por parte do próprio trabalhador com surdez para investir em sua formação continuada.

Em relação ao critério (4.0), oportunidade no trabalho desenvolvido por Walton (1973) e modificado por Timossi (2009), dos quatro gráficos apresentados foi possível observar a insatisfação maior em dois, dentre eles: a oportunidade de crescimento profissional e a falta de treinamentos ofertados pelas empresas. Essas condições de insatisfação estão claras na literatura apresentada, em que a falta de qualificação e a precariedade de treinamentos específicos aos trabalhadores com surdez são uns dos grandes empecilhos de sua prosperidade dentro das empresas.

A lei de cotas não regulamenta a promoção do trabalhador com surdez na empresa, mas já existem avanços para garantir uma melhor participação desse grupo de trabalhadores. O governo federal já tem disponibilizado vagas para os cursos do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC para qualificação de pessoas com deficiência, justamente para que elas possam acessar as vagas os quais a lei de cotas assegura.

5.0 O grau de satisfação em relação às questões de integração social no trabalho.

5.1 O grau de satisfação em relação à discriminação no trabalho.

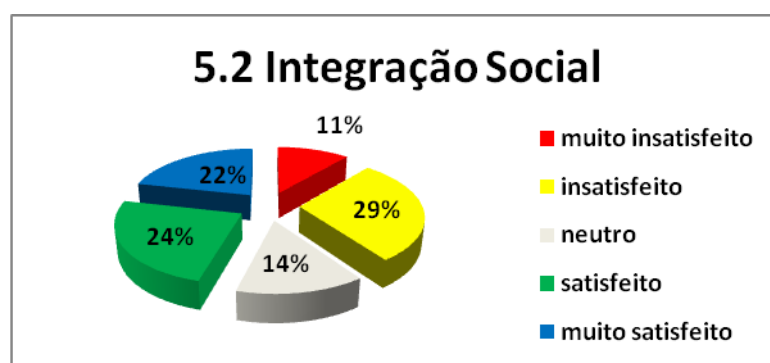


**Gráfico 20 - Nível de satisfação referente à integração social.**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima, referente à satisfação como a empresa lida com a discriminação que pode ocorrer dentro das empresas seja ela: social, racial, religiosa, sexual, mostra um percentual total de 59% dos trabalhadores com surdez satisfeito/muito satisfeito, seguido de 29% de neutro e de 12% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, as desigualdades infelizmente são algo da realidade dos trabalhadores dentro das empresas.

Especula-se que o índice de neutro, obtido no gráfico, condiz com relação à percepção dos trabalhadores com surdez em relação às outras discriminações, na qual eles não se enquadram ou não presenciaram.

5.2 O grau de satisfação em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho.

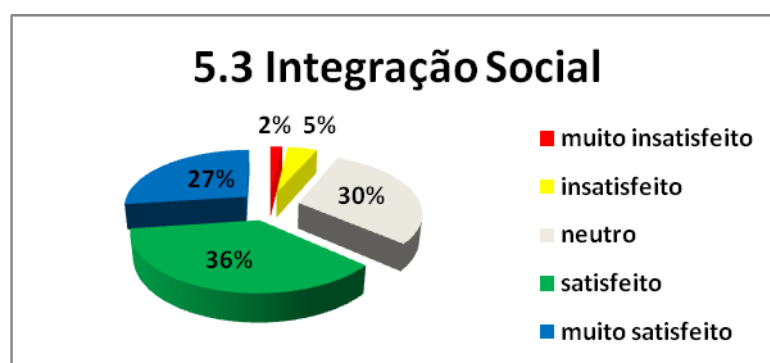


**Gráfico 21 - Nível de satisfação referente à integração social.**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

Referente à satisfação do relacionamento dos trabalhadores com surdez com seus colegas e chefes no ambiente de trabalho, o gráfico acima apresenta um índice total de 46% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 40% de insatisfeito/muito insatisfeito e de 14% de neutro. Acredita-se que o alto índice de insatisfação, que demonstra a dificuldade das relações interpessoais com colegas de equipe e chefias, seja devido à própria condição de surdez e à falta de recursos na empresa que propiciem ou facilitem a comunicação entre eles, como, por exemplo, intérpretes e cursos de capacitação em LIBRAS para chefes.

A comunicação, embora sua relação pareça indiferente, é necessária para que sejam minimizadas as barreiras interpessoais entre os trabalhadores com surdez e os trabalhadores ditos “normais”.

5.3 O grau de satisfação em relação ao comprometimento da sua equipe e com os colegas de seu trabalho.

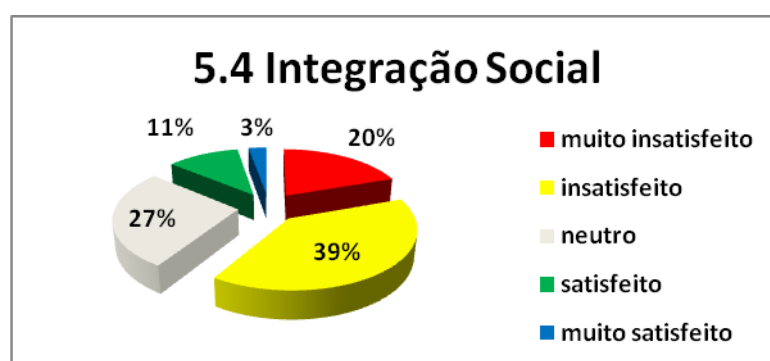


**Gráfico 22 - Nível de satisfação referente à integração social.**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima, em relação à satisfação e ao comprometimento da equipe e dos colegas com os quais o trabalhador com surdez realiza as suas atividades, mostra um percentual de 63% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 30% de neutro e de 7% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, as empresas têm conseguido manter suas equipes de trabalho motivadas para alcance de suas metas.

Essas metas, estipuladas por cada empresa, quando cumpridas conforme a literatura, são revertidas aos funcionários ou equipes como premiações que podem ser em valores financeiros extra-salário ou de promoção interna. Acredita-se que o índice neutro reflete a falta de compreensão dos trabalhadores pesquisados em relação a sua própria participação e da possibilidade dessas promoções.

5.4 O grau de satisfação quanto à valorização de suas ideias e de suas iniciativas no trabalho.



**Gráfico 23 - Nível de satisfação referente à integração social**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima, relacionado à satisfação na valorização das ideias e das iniciativas dos trabalhadores com surdez, aponta um percentual total de 59% de

insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 27% de neutro e 14% de satisfeito/muito satisfeito, isto é, os dados condizem com a realidade das empresas na falta de valorização dos trabalhadores com surdez e suas contribuições para melhoria do seu ambiente de trabalho.

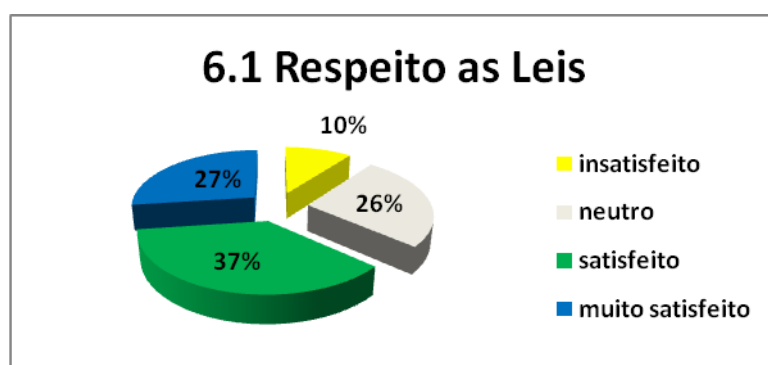
Acredita-se que essa condição mostra baixa participação e/ou a negligência por parte das empresas em relação à valorização e ao reconhecimento das ideias dos trabalhadores com surdez. Torna-se necessário desenvolver pesquisas em torno do tema para identificar detalhadamente as causas deste índice alto de insatisfação.

Em relação ao critério (5.0), integração social, desenvolvido por Walton (1973) e modificado por Timossi (2009), dos quatro gráficos apresentados foi possível observar, apenas em um deles, índice de insatisfação superior aos demais dado que se trata da valorização das ideias e iniciativas dos trabalhadores com surdez.

Essa condição pode mostrar que a maioria das empresas tem buscado apenas cumprir com o que a lei de cotas exige em relação à contratação de trabalhadores com deficiência, pois a integração social é fundamental para a minimização da desigualdade social e valorização do potencial humano desses trabalhadores.

6.0 O grau de satisfação em relação ao respeito às leis no ambiente de trabalho.

6.1 O grau de satisfação com a empresa em relação ao cumprimento dos direitos do trabalhador.

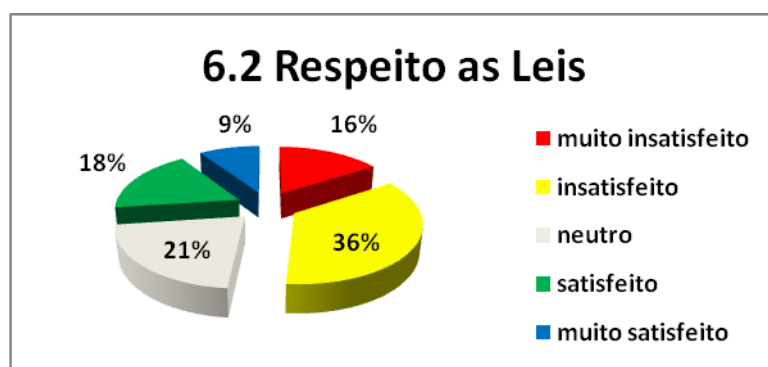


**Gráfico 24 - Nível de satisfação referente ao respeito às leis**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima está relacionado à satisfação com o cumprimento dos direitos dos trabalhadores, cujo índice mostra um percentual de 64% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 26% de neutro e de 10% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, na percepção dos trabalhadores pesquisados, as empresas têm demonstrado respeitar os direitos dos trabalhadores surdos.

Esse percentual positivo, conforme a literatura contribui para a permanência dos trabalhadores com surdez em seus respectivos empregos por proporcionar segurança aos trabalhadores com surdez. Especula-se que o índice de insatisfação, apesar de apresentar-se inferior, é preocupante devido a falta do cumprimento das leis, fazendo-se necessário o desenvolvimento de estudos futuros sobre esse fato.

6.2 O grau de satisfação com sua liberdade de expressão no ambiente de trabalho.

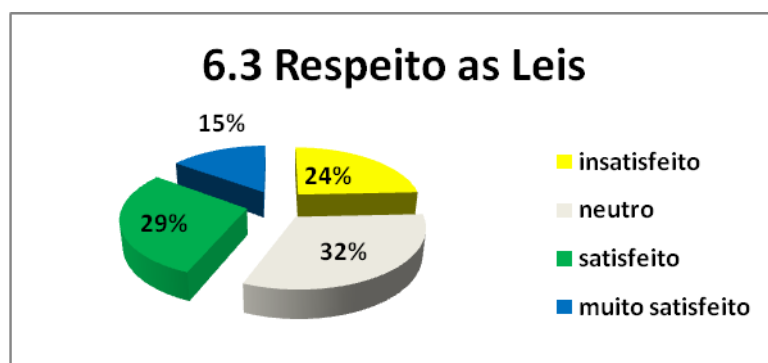


**Gráfico 25 - Nível de satisfação referente ao respeito às leis.**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

O gráfico acima, em relação à satisfação da liberdade de expressão dos trabalhadores com surdez, mostra um índice alto de insatisfação e de muita insatisfação, totalizando um percentual de 52% de insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 27% de satisfeito/muito satisfeito e de 21% de neutro, isto é, os trabalhadores não se sentem a vontade para manifestar livremente suas opiniões, suas ideias e seus pensamentos.

Acredita-se que essa condição ocorra devido à dificuldade e à falta de comunicação dentro das empresas com os trabalhadores envolvidos na pesquisa e também da falta de valorização do empregado em relação à contribuição com suas ideias para melhoria organizacional.

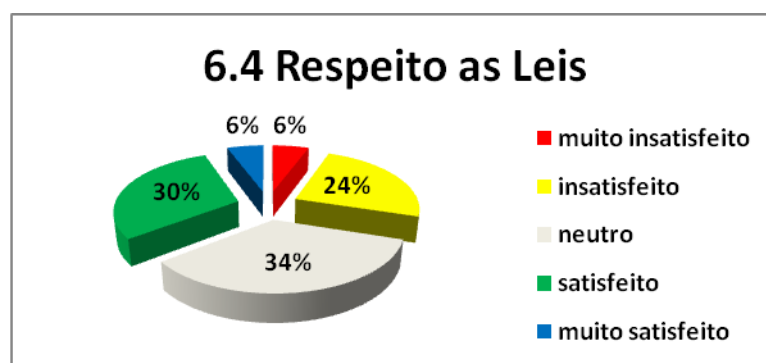
### 6.3 O grau de satisfação em relação às normas e às regras do trabalho.



**Gráfico 26 - Nível de satisfação referente ao respeito às leis**  
 Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima mostra o percentual de satisfação em relação às normas e às regras no trabalho. Os trabalhadores com surdez demonstraram um índice de 44% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 32% de neutro e de 24% de insatisfeito, isto é, apesar do índice maior positivo, acredita-se que seja à falta de comunicação por parte das empresas, e se, de fato, essas normas e regras não estão sendo divulgadas a todos os trabalhadores com ou sem surdez.

6.4 O grau de satisfação em relação ao respeito à individualidade no trabalho.



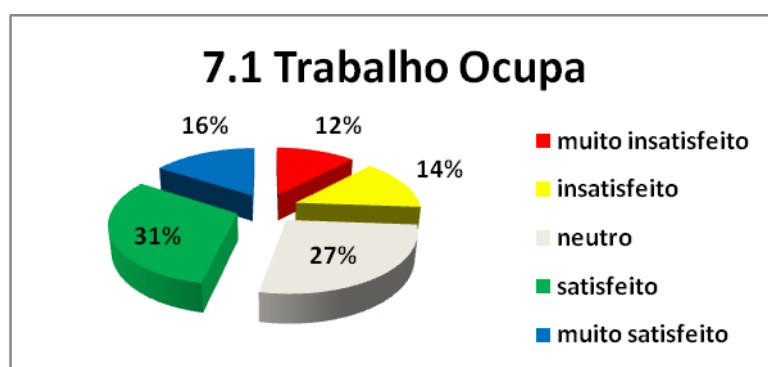
**Gráfico 27 - Nível de satisfação referente ao respeito às leis**  
 Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima mostra o percentual de satisfação relacionado ao respeito às individualidades dos trabalhadores com surdez. Os dados mostram um índice de 36% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 34% de neutro e de 30% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, apesar dos índices demonstrarem uma diferença pequena, a falta de respeito às individualidades pode ser talvez a maior causa de conflitos.

Acredita-se que o alto índice de neutralidade dos trabalhadores com surdez participantes da pesquisa demonstre a dificuldade de compreensão ao responder a questão 6.4, entretanto não se pode deixar de ressaltar que o questionário foi submetido à tradução para a linguagem de LIBRAS.

7.0 O grau de satisfação em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida do trabalhador.

7.1 O grau de satisfação em relação à influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar.



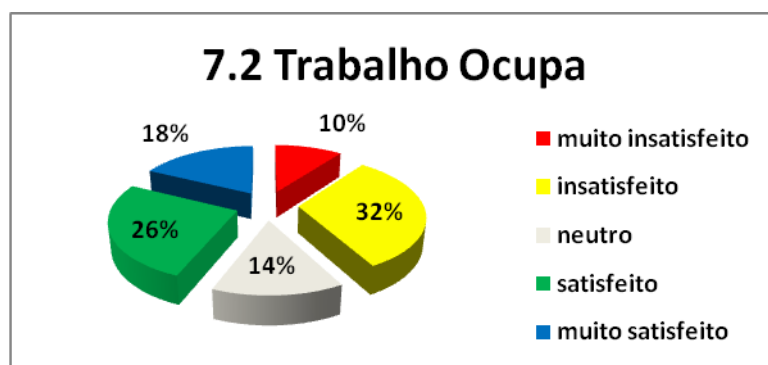
**Gráfico 28 - Nível de satisfação referente o espaço que o trabalho ocupa**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima mostra a satisfação dos trabalhadores com surdez em relação à influência do trabalho sobre a vida e a rotina familiar. Foi possível observar um índice de 47% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 27% de neutro e de 26% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, a necessidade de qualidade de vida fora da empresa é um dos requisitos fundamentais para ter um trabalhador motivado e comprometido com a empresa.

O percentual neutro também esteja relacionado à condição de vida do trabalhador fora da empresa, entretanto é necessário o desenvolvimento de trabalhos de pesquisas futuros para uma maior investigação sobre este aspecto.



7.2 O grau de satisfação com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer.

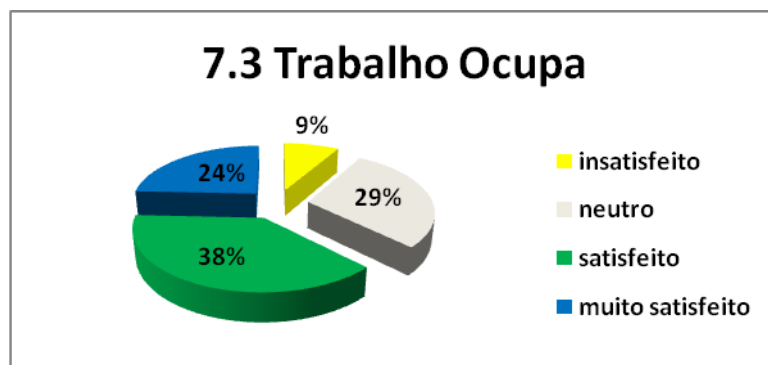


**Gráfico 29 - Nível de satisfação referente o espaço que o trabalho ocupa**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

O gráfico acima relacionado à satisfação dos trabalhadores com surdez com as possibilidades de lazer mostra um percentual total de 44% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 42% de insatisfeito/muito insatisfeito e de 14% de neutro, demonstrando uma pequena diferença entre satisfação e insatisfação.

Essa possibilidade do lazer contribuiu significativamente para que o trabalhador tenha melhor qualidade de vida e mais disposição para a realização de suas atividades.

7.3 O grau de satisfação com horários de trabalho e de descanso.



**Gráfico 30 - Nível de satisfação referente o espaço que o trabalho ocupa**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

Em relação aos horários de trabalho e o tempo de descanso, o gráfico acima demonstra um índice de 62% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 29% de neutro e de 9% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, o tempo de descanso demonstra-se suficiente para os trabalhadores, isto é, a maioria dos trabalhadores pesquisados considera o tempo disponível suficiente.

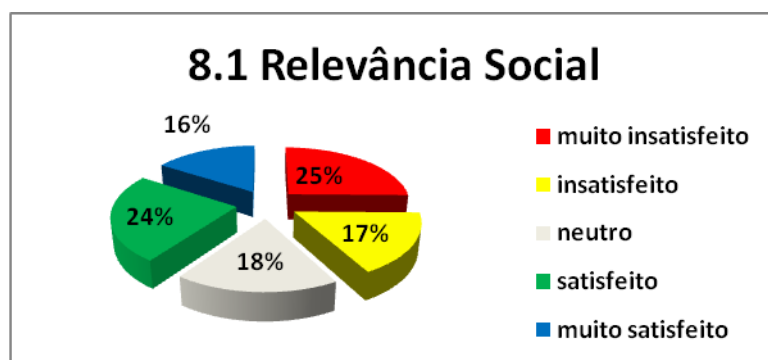
O percentual neutro e de insatisfeito esteja relacionado possivelmente à flexibilidade que os trabalhadores têm em poder optar sobre o melhor horário de trabalho.

Em relação ao critério (7.0), o espaço em que o trabalho ocupa na vida do trabalhador, desenvolvido por Walton (1973) e modificado por Timossi (2009), dos três gráficos apresentados foi possível observar satisfação em todos eles, sendo esse o único critério em que todas as questões foram consideradas positivas por maior parte dos trabalhadores pesquisados.

Entretanto é necessário ressaltar que a necessidade de horários adequados ou flexíveis para garantia do descanso, a possibilidade da realização de lazer e da influência do trabalho na vida e na rotina da família garantem trabalhadores motivados e focados na realização das atividades diárias.

8.0 O grau de satisfação em relação à relevância social e à importância do trabalho para o trabalhador com surdez.

8.1 O grau de satisfação em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho.



**Gráfico 31 - Nível de satisfação referente à relevância social**  
**Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT**

No gráfico acima, em relação à satisfação no orgulho dos funcionários na realização de suas atividades, os trabalhadores com surdez demonstraram-se divididos com 42% de insatisfeito/muito insatisfeito, seguido de 40% de satisfeito/muito satisfeito e de 18% de neutro, apresentando pequena diferença em relação aos percentuais de satisfação e de insatisfação.

Com base nos dados obtidos, apesar do alto índice positivo de insatisfação dos trabalhadores com surdez, eles sentem-se orgulhosos pelo desempenho de suas atividades por fazerem parte de um processo ou de uma equipe, por terem condições de executar as atividades com êxito e se sentirem produtivos em relação

ao ambiente de trabalho, e de se sentirem participativos na sociedade produtiva. Para a outra parcela referente aos insatisfeitos, nas atividades que estão sendo realizadas por esses trabalhadores, sugerimos maiores estudos em torno desse tema.

8.2 O grau de satisfação com a imagem que a empresa tem perante a sociedade.

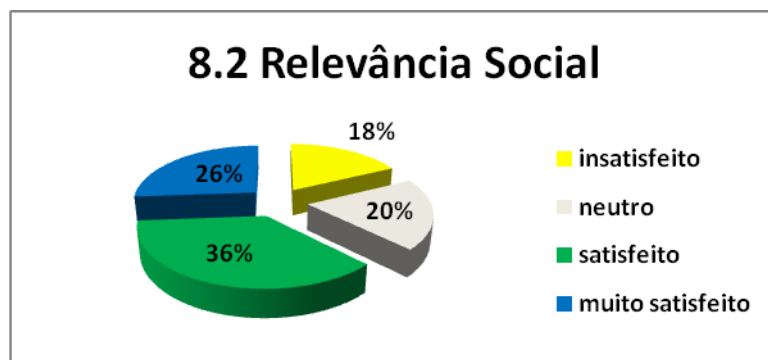
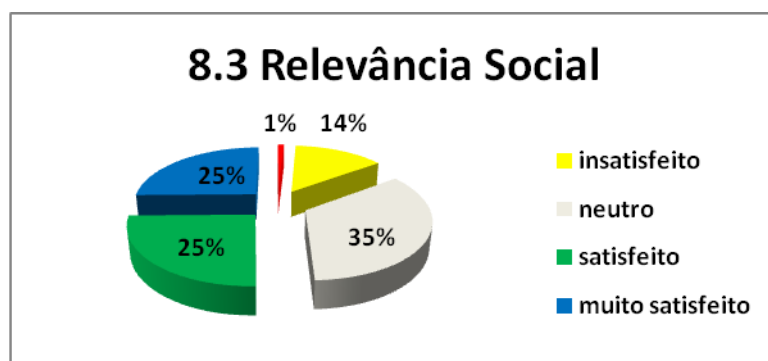


Gráfico 32 - Nível de satisfação referente à relevância social  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico acima mostra a satisfação em relação à imagem que a empresa demonstra perante a sociedade, totalizando um percentual de 62% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 20% de neutro e de 18% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, conforme a literatura, essa relação da empresa com a sociedade contribui e muito para a continuidade dos negócios no mercado atual. Esses índices positivos obtidos justificam um comportamento ético das empresas envolvidas na pesquisa.

Acredita-se que o percentual de neutralidade e de insatisfação obtido possa estar relacionado à falta do envolvimento das empresas junto à sociedade, da não participação dos trabalhadores com surdez nas ações desenvolvidas ou à falta de divulgação das ações para compreensão dos trabalhadores.

8.3 O grau de satisfação quanto à integração comunitária que a empresa tem.

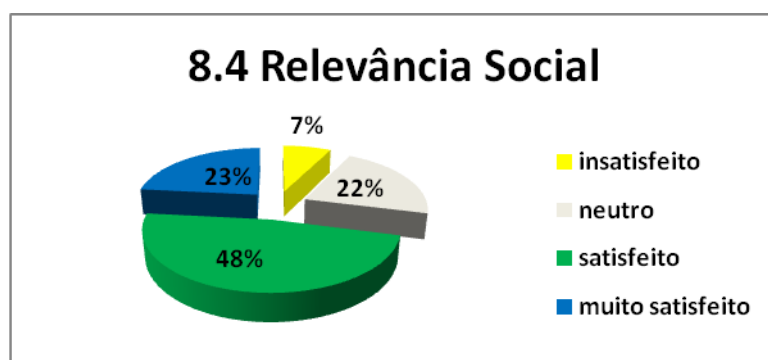


**Gráfico 33 - Nível de satisfação referente à relevância social**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

No gráfico acima, os percentuais mostraram o grau de satisfação dos trabalhadores com surdez com a integração comunitária ou contribuição com a sociedade desenvolvida pelas empresas, o índice mostra um resultado positivo, totalizando 50% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 35% de neutro e de 15% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto, conforme a literatura aponta para as empresas que buscam manterem-se competitivas, e próximas das necessidades da sociedade.

E possível, entretanto que a falta do envolvimento e de mais participação dos trabalhadores com surdez nas ações por parte das empresas resulte no índice dos 35% de neutralidade e dos 15% de insatisfação.

8.4 O grau de satisfação com os serviços prestados e com a qualidade dos produtos que a empresa fabrica.



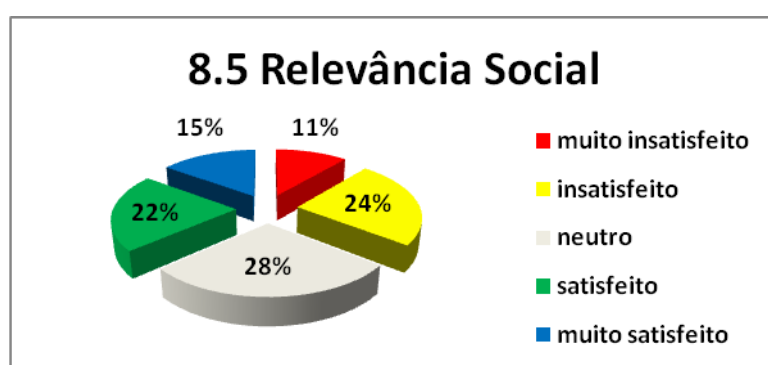
**Gráfico 34 - Nível de satisfação referente à relevância social**  
Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

No gráfico acima, em relação à satisfação aos serviços prestados e à qualidade dos produtos desenvolvidos pelas empresas, o índice mostra um percentual total de 71% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 22% de neutro e de

7% de insatisfeito/muito insatisfeito, isto é, esse percentual positivo contribui para a confiabilidade e a permanência dos trabalhadores com surdez na empresa, sendo as empresas pesquisadas de pequeno, médio e grande porte.

Acredita-se que o percentual de neutro e de insatisfeito obtidos na pesquisa pode estar relacionados a aspectos particulares de cada trabalhador pesquisado, cujo aspecto necessita de um desenvolvimento de estudos futuros em relação a esse tema.

8.5 O grau de satisfação com a política de recursos humanos que a empresa tem.



**Gráfico 35 - Nível de satisfação referente à relevância social**  
 Fonte: Dados obtidos na pesquisa de QVT

O gráfico 8.5, último desta pesquisa de qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores com surdez, refere-se à política de recursos humanos, mais precisamente à forma com que a empresa trata seus funcionários. Os dados obtidos mostram um percentual de 37% de satisfeito/muito satisfeito, seguido de 35% de insatisfeito/muito insatisfeito e de 28% de neutro.

Comparando-se o percentual total de satisfeito/muito satisfeito e o percentual de insatisfeito /muito insatisfeito, é possível notar uma pequena diferença de apenas 2%. Pode-se atribuir essa pequena diferença à forma de abordagem realizada nos recursos humanos das empresas envolvidas na pesquisa, na qual os trabalhadores do setor foram capacitados para lidar no atendimento aos trabalhadores com surdez.

Em relação ao critério (8.0), a relevância social e a importância do trabalho, desenvolvido por Walton (1973) e modificado por Timossi (2009), dos cinco gráficos apresentados foi possível observar, em um deles, o índice de insatisfação maior do que os demais, em relação ao orgulho do trabalhador com surdez na realização do seu trabalho.

Conforme a literatura apresentada neste trabalho, muitas empresas demonstram não dar credibilidade aos trabalhadores com surdez; com isso os designam para realização de atividades que não trazem risco ao processo pelo qual a empresa tem ligação de lucratividade.

Dentre as trinta e cinco questões elaboradas no modelo de Walton (1973), modificado por Timossi (2009), em relação à satisfação dos trabalhadores com surdez em atividade nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná, foi possível obter nove índices de insatisfação dentre sete dos oito critérios estipulados pelo modelo de pesquisa proposto, fato este que sugere a necessidade do desenvolvimento de estudos futuros.

Esses resultados demonstram a importância do desenvolvimento de pesquisas para trazer para a comunidade acadêmica e para as empresas a realidade e a dificuldade que esses trabalhadores com surdez têm se deparado em seus ambientes de trabalho, na realização de suas atividades, no convívio com colegas e chefias, no lazer, na liberdade de expressar suas idéias e em outras situações relacionadas às suas tarefas.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Inicialmente, o objetivo geral do presente trabalho foi avaliar a qualidade de vida no trabalho das pessoas surdas, encaminhadas pela Escola Geny Ribas, para exercerem atividades nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná. Assim, para poder atender ao objetivo geral, foram elencados alguns objetivos específicos para melhor abordagem do tema.

Primeiramente, foi necessário levantar o número de trabalhadores surdos em atividade nas empresas da cidade de Ponta Grossa - Paraná, que foram cadastrados pela Escola Geny Ribas. Foram identificados no total 147 trabalhadores surdos cadastrados, sendo que destes 107 contribuíram para que este estudo fosse possível. A não participação dos demais foi devido a problemas, tais como cadastro desatualizado junto à Escola Geny Ribas e a falta de interesse dos próprios trabalhadores em participarem da pesquisa. Após a participação dos trabalhadores junto à pesquisa, o próximo objetivo foi analisar os questionários aplicados e identificar os fatores que poderiam estar comprometendo a qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores surdos. Nesta pesquisa foi possível identificar que dentre as dimensões estipuladas por Walton (1973), todas demonstraram condições de insatisfação.

E, por último, o objetivo foi buscar identificar os fatores que comprometem a qualidade de vida dos trabalhadores com surdez em suas funções laborais, onde foi possível identificar dentre as 35 questões apresentadas aos trabalhadores com surdez, índice de insatisfação em relação a todas elas.

Assim, respondendo aos objetivos específicos, considera-se que o objetivo geral foi alcançado, podendo-se afirmar que a QVT dos trabalhadores com surdez em atividades nas empresas da cidade de Ponta Grossa – Paraná apresenta uma qualidade média resultante da sua insatisfação em seus ambientes de trabalho.

O ingresso e a permanência no mercado de trabalho por parte de uma pessoa com deficiência ocorrem por duas condições: ou pela necessidade das empresas em cumprirem a lei de cotas, descrita nesse trabalho, ou pela necessidade do portador em trabalhar, sentindo-se útil e participativo no ambiente social.

Para que essa participação ocorra, são necessários conhecimentos tanto por parte de gestores, seja provindo das leis que regem, como por parte dos próprios portadores, desde a necessidade de escolaridade até a qualificação e o treinamento para melhoria das atividades.

Embasado no problema proposto neste trabalho, pode-se perceber, no referencial teórico, a importância de estarem inteiramente ligadas às questões da qualidade de vida no trabalho de seus funcionários, como parte do atual cenário das organizações.

Em relação aos trabalhadores com surdez em atividades nas empresas da cidade de Ponta Grossa, Paraná, pode-se concluir que a intermediação das instituições de educação especial para esses trabalhadores, com assistência, desde professores até assistentes sociais, psicólogos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos e médicos, é alternativa que possibilita tornarem-se mais independentes.

As atualizações das leis que regem todas as pessoas com deficiência, ao longo dos anos, vêm obtendo avanços importantes para que essas pessoas possam buscar seus direitos. Porém, há muito ainda a ser feito nesse sentido. Isso está diretamente relacionado ao preparo da empresa em receber esses trabalhadores, através de conhecimento, treinamento, adaptação e maquinários, permitindo a total adaptação dos trabalhadores e eliminando qualquer dificuldade em operar suas atividades dentro da empresa.

Assim, ao avaliar-se a qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores com surdez em atividade, através do instrumento proposto por Walton modificado por Timossi (2009), foi possível apontar prováveis causas de insatisfações, demonstrando que há necessidade de se constituir canais de comunicação por parte das empresas.

A pesquisa demonstrou a importância do desenvolvimento de trabalhos futuros para melhoria na compreensão dos resultados, como também a necessidade da criação de um instrumento específico para avaliar a QVT dos trabalhadores surdos.

Como proposta para estudos futuros, pode-se sugerir o desenvolvimento de uma plataforma de transparência governamental de qualidade de vida no trabalho em âmbito nacional, devido à necessidade cada vez maior de valorização do fator humano, considerado atualmente um dos assuntos fundamentais dentro das empresas que buscam manter-se competitivas e dentro dos grupos sociais que



trabalham na valorização e na defesa da qualidade de vida e na qualidade de vida no trabalho.

Através desta pesquisa, foi possível compreender que existe muito a ser feito para que os trabalhadores com surdez ou demais deficiências estejam no mesmo patamar das pessoas consideradas “normais”, seja em relação à desigualdade social, aos ambientes de trabalho propícios, seja, até mesmo, em relação a métodos de pesquisa para que seja possível avaliar as necessidades e suas condições.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, P. P.; VEIGA, H. M. S. Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 32, p. 304-319, 2012.

ARAUJO, 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**, 2006.

BAHIA, M. S.; SCHOMMER, P. C.; SANTOS, E. M. Papéis e práticas empresariais para a inserção profissional de pessoas com deficiência: reflexões a partir de uma experiência. In: ENCONTRO DA ANPAD, 22., 2008, **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.

BOM SUCESSO, E. P. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

BRASIL. Congresso Nacional. Senado. **Resolução CNE/CEB nº 2, de 11 de setembro de 2006**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CEB0201.pdf>>. Acesso em: 24 de jun. de 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 1999.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Disponível em: <<http://www3.mte.gov.br>>. Acesso em: 26 mai. 2014.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; NEPOMUCENO, M. F.; MARQUES, A. L. Suposições básicas sobre a natureza do comportamento humano e sobre o trabalho de pessoas com deficiência. In: ENCONTRO DA ANPAD, 22., 2008, **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.

CARVALHO-FREITAS, M. N.; SUZANO, J. C.; ALMEIDA, L. A. D. Atitudes dos gestores no setor de serviços frente à inserção de pessoas com deficiência como clientes potenciais. In: ENCONTRO DA ANPAD, 22., 2008, **Anais...** Rio de Janeiro, 2008.

COLE, D. C.; et al. Quality of working life indicators in Canadian health care organizations: a tool for healthy, health care workplaces? **Occupational Medicine**, v. 55, n.º 1, p. 54-59, 2005.

DAHER, A. E. **Qualidade de vida dos profissionais de cerimonial de Campo Grande, MS**. 2007. 119 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco. Campo Grande (MS), 2007.

DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudos de casos em agroindústrias**. Florianópolis, 2001. 141 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

DILL, I.L. Os desafios atuais no mundo do trabalho. In: BENTO, M.A.; CASTELAR, M. (Orgs.). **A inclusão no trabalho: desafios e perspectivas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001, p. 105-114.

DOLAN, S. L. **Estresse, autoestima, saúde e trabalho**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

DUL, J.; WEERDMEESTER, B. **Ergonomia prática**. 2.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Edgard Blucher, 2004.

DUTRA, E. M. S. **A inclusão do deficiente visual no ensino regular**. 2011. 42 f. Monografia (Especialização em Desenvolvimento Humano, Educação e Inclusão Escolar) - Universidade de Brasília, Universidade Aberta do Brasil, Brasília, 2011.

ETHOS (INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL). **O que é RSE**. 2013. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br/>>. Acesso em: 13 ago. 2014.

FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador (BA): Casa da Qualidade, 1996.

FIGUEIREDO, G. N.; ABREU, R. L.; CASAS, A. L. Reflexos do índice de consumidor consciente e do marketing ambiental. **Revista Pensamento e Realidade**, v. 24, n.º 1, p. 107-128, 2009.

FONTOURA, M. **Do projeto educativo de escola aos projetos curriculares: fundamentos, processos e procedimentos**. Porto: Porto Editora, 2006.

GIL, M. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência**. São Paulo: Instituto ETHOS, 2002.

GOULART, Í. B.; COIMBRA, C. E. P. **Inserção de pessoas com deficiência numa empresa de reflorestamento: um estudo de caso**. Rio de Janeiro, XXXII Encontro da ANPAD, 2008.

HÖPNER, A. **Políticas de recursos humanos e qualidade de vida no trabalho em redes hoteleiras**. 2008, 333 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2008.

IBGE (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA). **Perfil regional**. Disponível em: <[www.ibge.org.br](http://www.ibge.org.br)>. Acesso em: 11 abr. 2014.

IIDA, I. **Ergonomia: projeto e produção**. 2. ed. São Paulo: E. Blucher, 2005.

KWITKO, A. **Audiologia Forense, cat por perda auditiva, quantificação da pair, audiometria ocupacional, ppp e ética médica, ppp e audiometria e outros tópicos sobre audiologia ocupacional**. São Paulo: LTr, Abril 2004.

KWITKO, A. **PAIR, PAIRO, RUIDO, EPI, EPC, PCA, CAT, perícias, reparação e outros tópicos sobre audiologia ocupacional**. São Paulo: LTr, Novembro 2001.

LANCTÔT, N.; DURAND, M.; CORBIÈRE, M. The quality of work life of people with severe mental disorders working in social enterprises: a qualitative study. **Quality Life Research**, v. 21, p. 1415–1423, 2012.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: QVT**. 2.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LUCENA, M. D. S.; **Planejamento de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 1995.

MACEDO, M. A. S.; et al. Análise comparativa do desempenho contábil-financeiro de empresas socialmente responsáveis. **Revista Pensar Contábil**, v.11, n.º 43, p.15-23, 2009.

MAOM, F.; LINDGREE, A; SWAEN, V. Organizational stages and cultural phases: a critical review and a consolidative model of corporate social responsibility development. **International Journal of Management Review**, v.12, p. 20-38, mar. 2010.

MELO, S. N. **O direito ao trabalho da pessoa portadora de deficiência: ação afirmativa o princípio constitucional da igualdade**. São Paulo: LTR, 2004.

MONTEIRO, L. G.; et al. **Responsabilidade social empresarial: inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho**. UNIVALE: 2011. (Relato de pesquisa).

MONTEIRO, P. R. A.; FERREIRA, A. C. S. A evidenciação da informação ambiental nos relatórios contábeis: um estudo comparativo com o modelo ISAR/UNCTAD. **RGSA - Revista de Gestão Social e Ambiental**, v.1, p. 82-101, 2007.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NERI, M. C; CARVALHO, A. P; COSTILLA, H. G. Política de cotas no mercado de trabalho para pessoas com deficiência. In: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDOS DO TRABALHO, 8., 2003. **Anais...** São Paulo: ABET, 2003.

NOVELINI, C. P.; KRAUTER, E. O balanço social de companhias listadas no índice de Sustentabilidade empresarial (ISE) e que utilizam o modelo Ibase. In: CONGRESSO ANPCONT, 4., 2011. **Anais...** Vitória (ES), 2011. (p.1-13).

NUDELMANN, A. A.; et al. **PAIR – Perda Auditiva Induzida pelo Ruído**. Porto Alegre: Bagagem, 1997.

OLIVEIRA, J. A. P. **Empresas na sociedade: sustentabilidade e responsabilidade social**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

PADALA, R.; SURYANARAYANA, S. N. V. **Industrial safety and quality of work life**. 2010. Disponível em: <<http://www.articlesbase.com/environment-articles/industrial-safety-and-quality-of-work-life-3108815.html>>. Acesso em: 27 ago. 2014.

PASTORE, J. **Oportunidades de trabalho para portadores de deficiência**. São Paulo: LTR, 2000.

PEREIRA, A, C, C. PASSERINO, L. Um estudo sobre o perfil dos empregados com deficiência em uma organização. **Revista Brasileira de Educação Especial**, v.18, p. 245-264, 2012.

ROBBINS. S. P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2000.

SILVA, C, A.; FERREIRA, M, C. Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v. 29, p. 331-339, 2013.

SINGH, T. SRIVASTAV, S. K. **QWL and organization efficiency: a proposed framework**. 2012. Disponível em: <<http://www.publishingindia.com/Uploads/SampleArticles/JSHRM-Sample-Article.pdf>>. Acesso em: 2 mai. 2014.

SOARES, J. F. O efeito da escola no desempenho cognitivo de seus alunos. **Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficácia y Cambio en Educación**, Madrid, v. 2, n. 2, p. 83-104, 2004. Disponível em: <<http://www.ice.deusto.es/rinace/reice/vol2n2/Soares.pdf>>. Acesso em: 3 mar. 2014.

SOUZA, M. A.; RÁZIA, K. A.; JACQUES, F. V. S. Evidenciação de informações ambientais pelas empresas integrantes do índice de sustentabilidade empresarial - ISE. **Revista de Contabilidade e Controladoria**, v. 2, n.º 1, p. 51-139, 2010.

TANAKA, E. D. O; MANZINI, E. J. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? **Revista Brasileira de Educação Especial**, v.11, n.º 2, p. 273-294, mai./ago. 2005.

TIMOSSI, L. S.; et al. Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. **Revista Produção**, v. 20, p. 471-480, 2010.

TIMOSSI, L. S. **Correlações entre a Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho em colaboradores das indústrias de laticínios**. 2009. 173 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, 2009.

TIMOSSI, L. S.; et al. Evaluation of quality of work life: an adaptation from the Walton's QWL model. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INDUSTRIAL ENGINEERING AND OPERATIONS MANAGEMENT - ICIEOM, 14., 2008. **Proceedings...** 2008, p. 1-13. Disponível em: <<http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/qvt/walton.html>>. Acesso em: 11 out. 2014.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, v.5, n. 1, p.165-193, 2001.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Slow Management Review**, v.15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WERNECK, C. L. G. **Significados de recreação e lazer no Brasil: reflexões a partir da análise de experiências institucionais (1926-1964)**. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Tese (Doutorado em Educação). Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2003.

WERTHER JR, B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983.

WILSON, J. Fundamentals of systems ergonomics/human factors revisited. **Applied Ergonomics**. v. 45, n. 1, p. 5-13, 2013.

ZANETTI, E. M. S. P. **Gerenciamento de recursos humanos: o caso das micro e pequenas indústrias de confecções do município de Colatina-ES**. 2002. 133 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 2002.

**APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE ESCLARECIDO**

## **CONVITE À PARTICIPAÇÃO DE UM ESTUDO SOBRE QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Realiza-se, atualmente, um trabalho de pesquisa sobre como é que as pessoas acham que estão a sua vida e o seu trabalho nas últimas duas semanas. Para isso, precisa-se contar com a sua colaboração durante alguns minutos para responder a um questionário. Serão feitas várias perguntas sobre diferentes aspectos de sua vida: sua saúde física, sua vida emocional, sua relação com amigos e com familiares, seu meio-ambiente e seu trabalho.

Assegura-se que todas as informações prestadas pelo (a) senhor (a) são sigilosas e serão utilizadas somente para esta pesquisa. A divulgação das informações será anônima e em conjunto com as respostas de um grupo de pessoas. Deixa-se claro que esta pesquisa está sendo realizada pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná e não pela empresa.

Se você tiver alguma pergunta a fazer, antes de decidir, sinta-se à vontade para fazê-la.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_



**ANEXO A - MODELO DE AVALIAÇÃO DE QVT**

## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SEGUNDO O MODELO DE WALTON

### ESCALA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

#### Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito (a), em relação a vários aspectos do seu **trabalho** nas **últimas duas semanas**. Escolha entre as alternativas e coloque um círculo no número que melhor represente a sua opinião.