

UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA

DAYSE LETICIA PEREIRA AMÂNCIO

**A QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO A PARTIR DA PERCEPÇÃO
DE SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS COM DEFICIÊNCIA**

**VIÇOSA - MINA GERAIS
2021**

DAYSE LETICIA PEREIRA AMÂNCIO

**A QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO A PARTIR DA PERCEPÇÃO
DE SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS COM DEFICIÊNCIA**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), para obtenção do título de *Magister Scientiae*.

Orientador: Diego Costa Mendes

Coorientadores: Simone Martins
Odemir Vieira Baêta

**Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca da Universidade Federal de Viçosa -
Campus Rio Paranaíba**

T

A484q
2021

Amâncio, Dayse Leticia Pereira, 1989-

A qualidade de vida no serviço público a partir da percepção de servidores técnico-administrativos com deficiência [recurso eletrônico] / Dayse Leticia Pereira Amâncio. – Viçosa, MG, 2021.

155 f.: il. (algumas color.).

Inclui anexos.

Inclui apêndices.

Orientador: Diego Costa Mendes.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Viçosa.

Referências bibliográficas: f. 116-126.

DOI: <https://doi.org/10.47328/ufvcrp.2021.002>

1. Pessoas com deficiência. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Serviço público. 4. Instituição de ensino superior. I. Universidade Federal de Viçosa. Instituto de Ciências Humanas e Sociais (IHP). Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional. II. Título.

658.314

DAYSE LETICIA PEREIRA AMÂNCIO

**A QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO A PARTIR DA PERCEPÇÃO
DE SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS COM DEFICIÊNCIA**

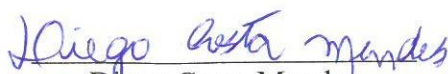
Dissertação apresentada à Universidade Federal de Viçosa, como parte das exigências do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), para obtenção do título de *Magister Scientiae*.

APROVADA: 28 de julho de 2021.

Assentimento:



Dayse Leticia Pereira Amâncio
Autora



Diego Costa Mendes
Orientador

*Dedico esta dissertação a
todos os servidores com deficiência
da Universidade Federal de Viçosa.*

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, tenho duas confissões a fazer: 1ª. Admito certa hesitação em preencher esta seção por acreditar que não seria capaz de redigir algo que não fosse, absolutamente, piegas. Contudo, ao refletir sobre esses dois anos de estudos, a dissertação que deles se originou e o mérito compartilhado com tantas pessoas que ajudaram em todo esse processo, não me resta outra opção senão redigir os agradecimentos e ser, no maior grau possível, piegas. 2ª. Reconheço, essa foi a minha parte preferida...

Agradeço a meu professor orientador, Diego, que ante uma turbulência e com o mestrado já em curso, me “adotou” e atuou como grande parceiro e incentivador, sempre acreditando em mim, me brindando com seu suporte e conselhos e, na mesma proporção, me desafiando a realizar entregas que eu mesma duvidava ser capaz. E quantos trabalhos legais desenvolvemos juntos! Sou muito grata por tudo.

À querida e irreverente coorientadora, professora Simone, que me influenciou – ainda durante a etapa das disciplinas – a pesquisar em áreas até mesmo diversas de meu tema do projeto, possibilitando que eu me encontrasse e sentisse pertencer a esse universo. Sua sabedoria e leveza encantam! Me sinto honrada por ter tido a oportunidade de conhecê-la e aprender tanto com ela.

Ao meu coorientador, professor Odemir, pelo apoio e parceria em todos os momentos, inclusive nos trâmites e operacionalidades do Programa. Mesmo com a agenda repleta de compromissos institucionais, ele sempre representou um “porto seguro” para a turma diante dos desafios que para nós se apresentaram.

À professora Nathalia, que participou da banca de defesa, e à professora Tânia, que, além da defesa, me agraciou com sua participação também no momento da qualificação. Ambas partiram de extrema generosidade ao me auxiliar a rever percursos, mediante avaliações e ponderações criteriosas e, ao mesmo tempo, apresentando-as com sutileza e (utilizando um termo que me traz à mente a professora Tânia) amorosidade.

À PGP, nas pessoas de seu representante e membros entrevistados durante a pesquisa, pelas informações, vivências e episódios compartilhados/confidenciais que foram essenciais para o desenvolvimento desse estudo.

Aos servidores com deficiência que participaram da pesquisa, os quais me furto a citar os nomes, em virtude do prometido sigilo das entrevistas, mas que me ensinaram tanto nesse período.

À querida Natália – a quem carinhosamente chamo de Nat – que, mesmo com as atribuições do doutorado, dedicou seu tempo a me auxiliar com traduções e mais traduções de resumos e artigos. A admiro muito e sou absurdamente grata por sua amizade!

Pela oportunidade de dividir angústias e bons momentos, tornando esse processo mais leve – inclusive em função do contexto pandêmico –, agradeço imensamente aos meus amigos e companheiros de turma: Alessandra, Roseany, Gustavo, Ester e, especialmente, ao Ebio, que tanto me inspirou, encorajou e amparou durante essa trajetória. Quero levá-los para a vida!

A todo “time” da Diretoria de Comunicação Institucional – DCI/UFV, pela assistência e compreensão quanto ao desafio que enfrentei ao encarar concomitantemente o mestrado e as atribuições do setor que me cabem. Não poderia, ainda, deixar de fazer um agradecimento especial à Bia, Sabrina e Monique, por representarem muito mais que uma equipe de trabalho, sendo arrimo e ombro amigo durante esse processo.

À coordenação, aos docentes e à secretaria do PROFIAP, por todo apoio, pelos ensinamentos e pela atenção e agilidade nos trâmites inerentes ao Programa e essenciais à conclusão do mestrado.

Me atendo às pessoas que foram fundamentais para que eu me sentisse amada, acolhida e mantivesse minha saúde mental – principalmente em tempos tão difíceis e de tamanha incerteza –, agradeço à minha querida mãe, fonte de meus valores, que sempre concedeu apoio incondicional em qualquer projeto, plano ou sonho meu. Este momento não se concretizaria sem seu suporte e, a mais pura verdade é que, ela deveria receber o título e se tornar mestra junto comigo.

Ao meu pai, o responsável por me conscientizar sobre a importância dos estudos e que, com toda certeza, se souber onde cheguei, estará radiante e orgulhoso. Se for o caso – e espero, de coração, que seja –, ele também saberá que sinto muito sua falta e que o queria aqui, no mesmo plano, compartilhando esse e tantos outros momentos.

Ao Ricardo, por seu amor, incentivo, doação e auxílio. Agradeço pelos inúmeros debates sobre meu tema de pesquisa, sempre recheados de comentários e sugestões que ouvi atentamente. E não poderia ser de outra forma, já que eles partem da pessoa mais inteligente, cognitivamente falando, que eu conheço. O agradeço por ser quem é e, especialmente, por ser quem é para mim.

Ao Tito, meu companheiro de quatro patas. Nenhum ser vivo esteve tão presente e paciente (quase sempre) quanto ele. Sou grata pelo amor puro e por sua ação terapêutica sobre mim que, definitivamente, fez toda diferença nessa trajetória.

Por fim, à minha família e amigos, sobretudo à minha tia Sueli e à minha amiga Edneia, que tanto me apoiaram, vibraram com essa conquista e compreenderam minhas ausências durante este período.

Muito obrigada a todos!

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

*“Está, então, implícito que não é para o diferente que se deve
olhar em busca da compreensão da diferença,
mas sim para o comum.”*

(Erving Goffman)

RESUMO

AMÂNCIO, Dayse Leticia Pereira, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, julho de 2021. **A qualidade de vida no serviço público a partir da percepção de servidores técnico-administrativos com deficiência.** Orientador: Diego Costa Mendes. Coorientadores: Simone Martins e Odemir Vieira Baêta.

O presente estudo busca compreender como servidores técnico-administrativos com deficiência percebem a qualidade de vida no trabalho (QVT) no *campus* sede de uma instituição de ensino superior, e como esta poderia promover melhorias na QVT destes servidores. Para tanto, partiu-se de uma abordagem qualitativa com cunho descritivo e baseada em dados primários, coletados e produzidos por meio da realização de entrevistas semiestruturadas com representantes do setor de pessoal da instituição e com servidores com deficiência. Posteriormente, os relatos dos participantes da pesquisa foram explorados utilizando a análise de conteúdo e contando com o suporte do modelo teórico de Walton (1973). A partir dos resultados, depreendeu-se que os entrevistados percebem uma evolução no processo de inclusão da universidade, manifestam orgulho em compor seu quadro de pessoal e consideram relevante o serviço por ela prestado, além de avaliarem positivamente o equilíbrio propiciado entre a vida laboral e extralaboral desses servidores. Nada obstante, ainda se fazem necessárias ações para que os servidores com deficiência percebam níveis ainda maiores de QVT, principalmente nos procedimentos relacionados ao ingresso e ambientação, à acessibilidade dos espaços físicos e à própria construção de carreira de pessoas com deficiência (PcD). Dessa forma, as análises viabilizaram diversas recomendações, a exemplo de: promoção de capacitação para profissionais de gestão de pessoas e para chefias e equipes de trabalho das PcD; realização de campanhas informativas e de conscientização/sensibilização sobre deficiência; criação de uma comissão multiprofissional que trabalhe questões voltadas à deficiência e ofereça suporte às PcD que integram o quadro de servidores da universidade; realização de estudos para definir a (re)alocação desses servidores; elaboração de um planejamento para acessibilidade que atenda às necessidades desse grupo a curto, médio e longo prazo; e investimento para que o programa de QVT para servidores promova maior inclusão das PcD, sendo, também, melhor divulgado e continuamente avaliado.

Palavras-chave: Pessoas com deficiência. Qualidade de vida no trabalho. Serviço público. Instituição de ensino superior.

ABSTRACT

AMÂNCIO, Dayse Leticia Pereira, M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, July, 2021. **The quality of life in public service from perception of technical-administrative workers with disabilities.** Adviser: Diego Costa Mendes. Co-advisers: Simone Martins and Odemir Vieira Baêta.

Our aim was to understand how technical-administrative workers with disabilities perceive the quality of work life (QWL) in a higher education institution, and how this university could promote improvements in QWL of their workers. For this, it was used a qualitative and descriptive approach, based on primary data, collected through semi-structured interviews with representatives of the personnel sector of the institution and with servers with disabilities. After that, the reports of the research participants were explored using the content analysis and with the support of the theoretical model of Walton (1973). From the results, it was found that the workers perceive an evolution in the inclusion process of the university. They also express pride in being part of the university staff and consider the work performed by the university relevant, besides positively evaluating the balance promoted between work and non-work life. Notwithstanding, there are still actions needed so that servants with disabilities realize higher levels of QWL, especially in the procedures related to the entrance and adaptation, to the accessibility and the very construction of the career of people with disabilities. Thus, the analyses originated several recommendations, such as promoting training for people management professionals and for the chiefs and work teams of the servants with disabilities; carrying out informative and awareness campaigns about disabilities; creating a multiprofessional committee to work on issues related to disabilities and offer support to servants with disabilities; carrying out studies to define the (re)allocation of servants with disabilities; preparing a plan for accessibility focused on the short, medium and long terms; and investing so that the QVT program for servants is more inclusive, better publicized and continuously evaluated.

Keywords: People with disabilities. Quality of life at work. Public service. Higher education institution.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Relação entre perguntas formuladas e objetivos do estudo	52
Figura 2 - Plano de análise	59
Figura 3 - Projeto SuperAção	71
Figura 4 - Significado do trabalho	76

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Percentual de vagas a serem preenchidas de acordo com a Lei de Cotas.....	29
Quadro 2 - Categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho – QVT	46
Quadro 3 - Categorias de análise.....	57
Quadro 4 - Características do perfil dos participantes com deficiência	74
Quadro 5 - Trajetória dos servidores com deficiência na UFV	90
Quadro 6 - Perspectiva dos servidores da PGP	99
Quadro 7 - Perspectiva dos servidores com deficiência.....	101
Quadro 8 – Iniciativas para melhorar a QVT dos servidores com deficiência	105
Quadro 9 – Recomendações decorrentes do estudo	108

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEAD - Coordenadoria de Educação Aberta e à Distância
CEP - Comitê de Ética e Pesquisa em Seres Humanos
CONADE - Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência
CONSU - Conselho Universitário
CORDE - Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência
DDP - Divisão de Desenvolvimento de Pessoas
DGP - Divisão de Gestão de Pessoas
DSS - Divisão de Segurança, Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INES - Instituto Nacional de Educação dos Surdos
LBI - lei brasileira de inclusão da pessoa com deficiência
OIT - Organização Internacional do Trabalho
ONU - Organização das Nações Unidas
PcD - pessoa(s) com deficiência
PGP - Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
QT - qualidade total
QV - qualidade de vida
QVT - qualidade de vida no trabalho
RAIS - Relação Anual de Informações Sociais
RES - responsabilidade social empresarial
TAES - servidores técnico-administrativos em educação
TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFV - Universidade Federal de Viçosa
UC - unidades de contexto
UPI - Unidade de Políticas Inclusivas
UR - unidades de registro

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO	19
2.1. CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DA DEFICIÊNCIA	19
2.2. DEFICIÊNCIA E TRABALHO	23
2.2.1. Deficiência e trabalho no Brasil	26
2.2.2. Deficiência no contexto organizacional.....	31
2.2.3. Deficiência no contexto de organizações públicas	35
2.3. QUALIDADE DE VIDA	37
2.3.1. Qualidade de vida no trabalho	39
2.3.2. Qualidade de vida no trabalho no contexto público.....	41
2.3.3. Modelos de QVT	45
2.3.3.1. Modelo de Walton	46
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	50
3.1. TIPO DE PESQUISA	50
3.2. UNIVERSO E AMOSTRAGEM	51
3.3. PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS DE COLETA E PRODUÇÃO DE DADOS	52
3.4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	55
3.4.1. Pré-análise	56
3.4.2. Exploração do material	57
3.4.3. Tratamento dos resultados, inferência e interpretação	58
4. ANÁLISE SITUACIONAL	60
4.1. GESTÃO DE PESSOAS E A QVT PARA SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA	60
4.1.1. Planejamento e adequações	61
4.1.2. Admissão.....	64
4.1.3. Ambientação e acompanhamento	67
4.2. CARACTERIZAÇÃO DAS PcD PARTICIPANTES DA PESQUISA	74
4.3. SIGNIFICADO DO TRABALHO PARA OS SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA ..	76
4.3.1. Imagem institucional	78
4.4. PERCEPÇÃO DAS PcD SOBRE O AMBIENTE LABORAL	80
4.4.1. Ingresso e ambientação	80

4.4.2. Saúde, segurança e acessibilidade	83
4.4.3. Carreira	89
4.4.4. Aspectos sociais	96
4.5. PONTOS FORTES E FRACOS NA PERSPECTIVA DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA	99
4.6. SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA PARA MELHORAR A QVT DAS PcD	105
5. RECOMENDAÇÕES.....	108
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	113
REFERÊNCIAS.....	116
ANEXO A – Parecer Do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP)....	127
ANEXO B – Autorização da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas.....	132
APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	133
APÊNDICE B – Roteiro da Entrevista para Servidor da DDP/PGP	135
APÊNDICE C – Roteiro da Entrevista para Servidor da DSS/PGP	136
APÊNDICE D – Roteiro da Entrevista para Servidores com Deficiência	137
APÊNDICE E – Relatório Técnico	137

1. INTRODUÇÃO

A transversal e complexa definição da diversidade tem suscitado intensos debates nas sociedades contemporâneas. Seu conceito envolve as diferenças entre os indivíduos tanto no tocante ao aspecto pessoal quanto a características atreladas às organizações em que a pessoa atua. Tais diferenças perpassam os níveis étnico-racial, do gênero, da classe social, das capacidades físicas, entre outros, sendo acrescida da preparação das instituições em termos de estrutura e sistemas de gestão para receber a diversidade (GOMES et al., 2008; FREITAS, 2015).

No que concerne ao reconhecimento mundial, este tema adquiriu notoriedade a partir da Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948). Desde então, mecanismos sociais e jurídicos passaram a ser consolidados e culturalmente apropriados na busca por promover os direitos de diversos grupos, denominados minorias, dentre os quais figuram as pessoas com deficiência (PcD) (MANHÃES, 2010; FREITAS, 2015).

Historicamente, as pessoas com deficiência vivenciaram uma realidade marcada ora pelo banimento do meio social, ora pela imposição de condições paternalistas e tutelares que, providas de preconceitos e discriminação, levavam também à sua exclusão do mercado de trabalho. Todavia, a capacidade de inserção social desse segmento populacional passou a ser reconhecida, com a alegação de que a reabilitação na esfera da saúde e a inclusão escolar das PcD, em conjunto com o desempenho de atividade laboral, poderiam conduzir ao exercício pleno da cidadania (LIMA et al., 2013; GARCIA, 2014).

Neste sentido, nos anos de 1980 foram iniciados movimentos sociais que almejavam quebrar paradigmas – e tornar as PcD “visíveis” – ao se oporem à ideia de que somente estas pessoas deveriam se adaptar ao meio. Apoiava-se, assim, um processo bilateral no qual o indivíduo com deficiência buscava o autodesenvolvimento, enquanto a sociedade direcionava esforços para reduzir as barreiras à sua participação social (MANHÃES, 2010; GARCIA, 2014; SIMONELLI et al., 2020).

O reconhecimento global da importância do segmento populacional em comento somou-se, então, às pressões dos supramencionados movimentos, de forma a inspirar o ordenamento jurídico brasileiro, a começar pela [Constituição Federal de 1988](#) (BRASIL, 1988). Assim, no intuito de regulamentar a lei maior, foram promulgadas leis dispoendo sobre o ingresso de PcD no ambiente de trabalho, as quais abordam reservas de vagas tanto em âmbito público ([Lei n.º 8.112 de 1990](#)) quanto no meio privado ([Lei n.º 8.213 de 1991](#)). Cabe

menção, ainda, as leis voltadas para a acessibilidade ([Lei n.º 10.098 de 2000](#)) e para a cidadania e inclusão social de pessoas com deficiência ([Lei n.º 13.146 de 2015](#)).

Ademais, conforme pontua Freitas (2015), merece destaque o estabelecimento – no âmbito da Administração Pública Federal – de ações afirmativas visando reduzir as desigualdades sociais causadas por características ou condições de desvantagens de determinado grupo de pessoas. Tais ações foram contempladas pelo Programa Nacional de Ações Afirmativas, instituído via [Decreto n.º 4.228 de 2002](#) (BRASIL, 2002).

No tocante ao serviço público, há que se salientar a superação apenas parcial do desafio de ingresso no ambiente laboral. Afinal, ainda que as reservas de vagas assegurem legalmente o acesso ao trabalho a estas pessoas, as adaptações e demais cuidados imprescindíveis ao efetivo exercício de suas atribuições permanecem demandando atenção (OLIVEIRA, 2015; CUNHA, 2019).

Portanto, embora existam instrumentos normativos visando assegurar a observância do princípio constitucional da dignidade da pessoa humana no que tange às pessoas com deficiência, não se pode afirmar que esses indivíduos, ao serem admitidos nas instituições e organizações públicas, obtêm o devido acompanhamento e atenção de modo a alcançar uma inclusão plena.

Tal fato se observa, inclusive, no contexto de universidades públicas onde se observa uma produção científica sobre inclusão muitas vezes desproporcional às práticas e rotinas dessas instituições. Assim, diante da carência de modelos e parâmetros de ações nesses ambientes, cabe refletir sobre os processos de inserção e as condições de trabalho ofertadas às PcD, com a promoção de discussões voltadas à permanência, acessibilidade e discriminação de servidores com deficiência (CUNHA, 2019).

Neste cenário, torna-se indubitável a necessidade de se investigar as condições de vida no ambiente laboral, no que tange a aspectos de saúde e bem-estar, além de segurança física, mental e social dessas pessoas. Aspectos estes contemplados no estudo da qualidade de vida no trabalho (QVT) que, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da organização, visa investigar o atendimento de necessidades e aspirações humanas (KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2019).

Tal estudo contempla dimensões que, ao agrupar os fatores pessoais e organizacionais, facilitam a análise e compreensão da QVT. Os principais fatores observados tangenciam questões que vão desde a renda até a satisfação com determinados aspectos da vida e do trabalho. Assim sendo, diversos padrões foram criados visando analisar os mencionados

fatores, a exemplo do modelo de Walton, o qual considera as seguintes dimensões: compensação justa e adequada; condições de trabalho; constitucionalismo; relevância social; trabalho e vida; convívio social¹; uso e desenvolvimento das potencialidades²; e oportunidades de crescimento (TIMOSSI et al., 2009; MILHOME, ROWE, 2016).

Ante o exposto, o presente estudo se debruça sobre as seguintes questões de pesquisa: qual a percepção de servidores técnico-administrativos com deficiência sobre a qualidade de vida no trabalho no *campus* sede de uma instituição de ensino superior? E quais ações tal instituição poderia implementar para impactar positivamente a QVT desses servidores?

Para tanto, tem-se como objetivo geral: **compreender como servidores técnico-administrativos com deficiência percebem a qualidade de vida no contexto laboral do *campus* sede de uma instituição de ensino superior, e como esta poderia promover melhorias na QVT de tais servidores.** Estabeleceu-se, ainda, objetivos específicos, quais sejam: a) perceber como os servidores que trabalham com a gestão de pessoas veem a promoção da QVT na universidade; b) detectar o significado do trabalho e do convívio social por ele viabilizado para os servidores técnico-administrativos com deficiência; c) apreender a percepção dos servidores com deficiência sobre as condições de trabalho, de segurança e de acessibilidade oferecidas pela instituição em seu *campus* sede; d) identificar se há, na visão dos servidores com deficiência, aproveitamento e oportunidades para potencialização de suas competências laborais; e e) apontar ações que, promovidas pela instituição, possam impactar de forma positiva a QVT dos servidores com deficiência.

Importa ressaltar que a deficiência no contexto do trabalho se configura um potencial campo de pesquisa, sobretudo em produções científicas da área de administração, onde se nota uma tendência de abordagens investigativas e propositivas para processos de pré e pós-inserção no ambiente laboral. Ademais, esse panorama ainda demanda investigações, especialmente no âmbito do setor público federal, ao qual caberia ser referência de boas práticas de inclusão de PcD (HOFFMANN, TRAVERSO, ZANINI, 2014; GALVÃO, LEMOS, CAVAZOTTE, 2018).

Por seu turno, destaca-se a nova realidade do quadro de servidores das instituições, que não se restringe a indivíduos de comportamento padronizado, sendo caracterizada pela diversidade humana no ambiente de trabalho (AMORIM, 2010). Deste modo, para além dos

¹ Termo adotado em substituição à “integração social”, utilizada por Walton em seu modelo, e que reflete debates paradigmáticos dos estudos voltados para pessoas com deficiência.

² Em substituição ao termo “uso e desenvolvimento de capacidades” que, apresentado por Walton, também se contrapõe às discussões abordadas nos estudos de PcD.

mencionados avanços expressivos dos últimos anos no que diz respeito à legislação e às políticas públicas relacionadas à garantia dos direitos sociais, educacionais e laborais das pessoas com deficiência, torna-se primordial ampliar o conhecimento sobre suas vivências e os desafios enfrentados no ambiente de trabalho, de forma a promover reflexões sobre as particularidades e potencialidades destes indivíduos.

Alfenas e Ruiz (2015) e Klein et al. (2017) apontam, ainda, um reduzido número de estudos de QVT baseados na percepção dos próprios indivíduos pesquisados e alertam para a necessidade de um enfoque em determinada categoria que balize a investigação dessas percepções e que ultrapasse o panorama diagnóstico, ao abordar a gestão em termos propositivos.

Cabe, ainda, mencionar a motivação da pesquisadora neste estudo proveniente de seu ofício anterior, onde – lotada no Núcleo de Educação Inclusiva de uma universidade federal mineira –, teve a oportunidade de conviver com as diferenças, aprender e se sensibilizar com a temática, despertando reflexões e inquietações que desde então lhe acompanham.

Como possíveis contribuições do estudo, destaca-se a produção de conhecimento no campo da administração pública, sobretudo na área de gestão de pessoas. Os resultados detectados podem, ainda, gerar ganhos ambivalentes no âmbito do objeto de estudo pois, além do potencial subsídio para o aprimoramento do processo de inserção de PcD na universidade e da gestão de seu trabalho, o cotidiano e a QVT das pessoas com deficiência que nela atuam podem ser positivamente afetados. Em paralelo, e no que tange a representatividade, o trabalho junto a esse segmento traz à tona singularidades humanas muitas vezes coibidas ou encobertas no contexto laboral, de forma a permitir uma maior compreensão dessas realidades e, porventura, gerar reflexões sobre o caminho a ser percorrido para alcance dos ideais de justiça social.

Em síntese, esta pesquisa traz luz, na seção 2, a uma contextualização acerca da deficiência em nível global, seguida do panorama nacional e sua relação com o ambiente de trabalho e com as iniciativas organizacionais relacionadas às pessoas com deficiência no âmbito público. Na busca por condizer com a transversalidade do tema, aborda-se ainda a qualidade de vida, com foco também no trabalho e no serviço público, além de breve explanação sobre modelos de QVT, incluindo o de Walton – adotado neste estudo. Na sequência, parte-se – já na seção 3 – para a caracterização da população pesquisada em seção onde são elencados os instrumentos e procedimentos utilizados para se ter acesso aos relatos, bem como as técnicas para análise destes. Por fim, as discussões levantadas na investigação

são apresentadas na seção 4, seguidas das proposições dela decorrentes – constantes na seção 5 – e das considerações finais ao estudo, na seção 6.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Historicamente, o termo deficiência não possui uma única e constante definição, uma vez que há influência de diversos contextos socioculturais vivenciados pelo homem e das normatizações oriundas dos valores vigentes em cada era de sua existência. Além disso, essas concepções influenciam o próprio modo como a sociedade lida com tais pessoas (ARANHA, 1995; GARBIN, CRUZ, 2019). No entanto, para trabalharmos o tema, adotamos a conceituação de Silva (1987, p. 11), que define deficiência como “anomalias físicas ou mentais, deformações congênitas, amputações traumáticas, doenças graves e de consequências incapacitantes, sejam elas de natureza transitória ou permanente”.

De igual modo, como expõe Sassaki (2010), a nomenclatura também não se mantém constante, refletindo valores de suas respectivas épocas. Assim, as pessoas com deficiência eram inicialmente denominadas “inválidas”, passando ao título de “incapacitadas” que cedeu espaço aos vocábulos “deficientes” e “excepcionais” – todos focalizando a deficiência.

Posteriormente, passou-se a adotar as expressões “pessoa portadora de deficiência” e “pessoa portadora de necessidades especiais”, trazendo o foco para a pessoa e destacando o fato de ela não ser totalmente deficiente. Por fim, devido a críticas ao termo “portar”, alusivo a uma “escolha” que não representa esse universo, surgiu a expressão amplamente utilizada no contexto atual – e adotada neste estudo: “pessoa com deficiência”. Para Marques, Moreira e Lima (2017), tal termo parece mais respeitoso por considerar a deficiência como uma característica a mais, que mantém o foco na pessoa em si e não a diminui.

Uma vez apresentadas tais definições, parte-se para uma contextualização histórica que permite maior compreensão da realidade atualmente vivenciada pelas pessoas com deficiência.

2.1. CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA DA DEFICIÊNCIA

Nas sociedades primitivas, a atividade principal do homem era a caça, que possuía como requisitos básicos: uma inteligência superior à dos animais, a capacidade de atuar em grupos e uma capacidade física total. Dessa forma, crianças nascidas com deficiência, ou pessoas que adquirissem alguma limitação no decorrer da vida, eram de algum modo eliminadas – fosse por meio do abandono à própria sorte ou por sua execução (SILVA, 1987; LANCILLOTTI, 2003).

Mesmo com o passar do tempo, a perseguição em relação às PcD se manteve, a exemplo do Antigo Egito onde se buscava a cura para suas limitações por meio de “preces, exorcismos, encantamentos, somados a poções, pomadas, elementos ou também a eventuais cirurgias” (SILVA, 1987, p. 34). Outro exemplo abordado pelo autor, consiste no destino das pessoas com deficiência da Judéia Antiga que, uma vez tolerados, se resignavam a ocupar caminhos, ruas e praças em busca de esmolas para garantir sua sobrevivência (SILVA, 1987).

Dessa forma, a deficiência era atribuída “ora a desígnios divinos, ora à possessão do demônio. Por uma razão ou por outra, a atitude principal da sociedade com relação ao deficiente era de intolerância e de punição, representada por ações de aprisionamento, tortura, açoites e outros castigos severos” (ARANHA, 1995, p. 65).

Nesse sentido, Silva (1987) pontua que estudiosos da antropologia e medicina recomendam a não generalização, pois – embora boa parte dos povos primitivos isolasse ou buscasse aniquilar as pessoas com deficiência –, haviam também comportamentos antagônicos quanto a esses indivíduos, motivados por aceitação e apoio. Como retratado por Aranha (1995) e Lancillotti (2003), tal tendência se acentuou na Idade Média com o advento do Cristianismo, cuja doutrina, norteadada pela caridade e dicotomia corpo/alma, atribui àqueles indivíduos a condição de humanos e passa a combater seu desamparo e extermínio.

Ainda neste período, as pessoas com deficiência passaram a ser tuteladas por suas famílias e pela Igreja, sendo criados, a partir do século IV, os primeiros hospitais e asilos de caridade como solução alternativa para acolhimento de pessoas necessitadas e possuidoras de deficiências de forma a assegurar tanto os cuidados requeridos pela moral cristã quanto a remoção do incômodo (ARANHA, 1995; LANCILLOTTI, 2003; GUGEL, 2006).

A despeito das aludidas situações vivenciadas por este segmento até os séculos XIV e XV, a medicina passou a progredir em função do advento da mentalidade científica, atribuindo à deficiência a ideia de enfermidade, a qual seria remediável. Essas pessoas passaram, então, a receber tratamentos que – em função de limitações técnicas – eram mais voltados para assistência da alma do que para alívio das dores (SILVA, 1987; GARBIN, CRUZ, 2019). De igual modo, no final do século XV,

os problemas específicos das pessoas deficientes ainda não eram nem entendidos nem atendidos com propriedade, uma vez que faziam essas pessoas parte de um grupo bem maior e de uma problemática mais séria ainda, ou seja, aquela representada pelos pobres, pelos enfermos, pelos mendigos (SILVA, 1987, p. 157).

Concomitante ao início dos tempos do “Renascimento”, entrou-se em uma era de menos superstição e maior esclarecimento, com a introdução de passos decisivos no tocante aos direitos dos homens e à filosofia humanista, dentre outros avanços, os quais motivaram a busca por compreensão dos problemas que os indivíduos marginalizados pela sociedade vivenciaram durante tanto tempo (SILVA, 1987). Assim, nos séculos XVII e XVIII, tem-se uma maior atenção à deficiência enquanto fenômeno, notadamente no que se refere ao atendimento médico e à educação, os quais culminaram na criação de conventos e hospícios que acolhiam tais indivíduos de forma caritativa, até o surgimento do ensino especial (ARANHA, 1995).

Nesse sentido, Silva (1987) aponta que todo o desenvolvimento ocorrido na Europa, influenciou as Américas onde as mesmas tendências eram observadas e, exatamente como acontecia na Pátria-Mãe, os hospitais das colônias buscavam a implantação de especialidades médicas, dentre as quais figuravam os atendimentos às pessoas com deficiência. No entanto, a convivência dessas pessoas em sociedade e com a família ainda não recebia atenção, estando o foco na redução de sua miserabilidade de forma a conceder a este grupo uma vida mais tranquila a partir daquele momento.

Cabe destaque, ainda, às guerras do período contemporâneo que, ao acarretar expressivo aumento do número de pessoas com deficiência adquirida, causaram impactos na forma como esses indivíduos eram vistos e tratados (SILVA, 1987; ARANHA, 1995). Santos (1995, p. 22) enfoca especialmente as duas Grandes Guerras ao pontuar que a supramencionada ampliação do quantitativo de pessoas fisicamente debilitadas ou com deficiência acarretava a “necessidade de se criar, implantar e reformular programas de reintegração desses indivíduos na sociedade”.

Assim, Silva (1987) aponta para o surgimento de maior preocupação com o bem-estar comum que, a partir do século XX, gera avanços na legislação e na medicina, além do surgimento de novas profissões voltadas para o atendimento de pessoas em dificuldades, como a do Serviço Social. Sobre a mesma época, Garbin e Cruz (2019) acrescentam que diversas instituições passaram a incentivar a defesa dos direitos das PcD.

Objetivando manter acessível o progresso mundial no âmbito das questões humanitárias, foram criadas organizações internacionais como, por exemplo, a Liga das Nações, posteriormente substituída pela Organização das Nações Unidas - ONU, a qual direciona esforços no intuito de promover uma conscientização em nível internacional e encontrar soluções para toda a gama de problemas e desigualdades sociais (SILVA, 1987). Tal

organização foi a responsável pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948), que prevê direitos básicos do homem ao expressar, em seu art. 1º, que “todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de fraternidade”.

Na visão de Freitas (2015), a Declaração dos Direitos Humanos foi o evento balizador do reconhecimento mundial da importância das diferenças humanas, consolidado em mecanismos sociais e jurídicos, culturalmente apropriados ao longo das últimas décadas. O referido reconhecimento somado às atividades de conscientização desenvolvidas no ano de 1981 – decretado pela ONU como Ano Internacional da Pessoa Deficiente – trouxeram avanços ao conceder visibilidade ao tema e suscitar a organização de movimentos sociais que reivindicavam a adaptação do ambiente para receber a pessoa com deficiência, em lugar da sua exigida – e unilateral – adaptação (MANHÃES, 2010; GARCIA, 2014; SIMONELLI et al., 2020).

Conforme Oliveira (2015), outro evento com forte influência sobre a visão da sociedade acerca da PcD foi a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, de 2007 – denominada Convenção de Nova Iorque – que simbolizou o primeiro tratado de direitos humanos do século XXI.

Assim, após períodos de uma história irregular e heterogênea, marcada especialmente pelo estigma de invalidez ou isolamento, surge uma tendência de humanização das posturas e práticas voltadas às PcD, com o surgimento do movimento de inclusão social. Para este movimento, a responsabilidade pelo desenvolvimento da pessoa com deficiência deve ser assumida por toda sociedade, a saber, as próprias pessoas com deficiência, empresas, governos, instituições de formação profissional, associações de classe, universidades, sindicatos e família (BELTRÃO, BRUNSTEIN, 2012; GARCIA, 2014).

Para além de uma realidade permeada por limitações funcionais, Simonelli e Camarotto (2011) destacam a existência de limitações à inclusão dessas pessoas nos mais diversos espaços, além da necessidade de mecanismos compensatórios que viabilizem a equiparação de oportunidades entre pessoas com e sem deficiência. Dessa forma, os autores alertam para a necessidade de um “conjunto de medidas que envolva a educação inclusiva, o estímulo à habilitação e ao desenvolvimento profissional [...], etc.” (SIMONELLI; CAMAROTTO, 2011, p. 25).

Isto posto, a próxima subseção traz luz à relação historicamente construída entre a deficiência e o ambiente laboral.

2.2. DEFICIÊNCIA E TRABALHO

Ao considerar o papel que o trabalho ocupa na vida e construção do indivíduo, possibilitando sua inserção social e exercício de cidadania, Lima et al. (2013, p. 48) o conceituam como um “modo privilegiado de fazer uma obra, de existir, de ter ou pensar ter uma identidade”.

Em se tratando das pessoas com deficiência, Sassaki (2010) destaca que sua história de profissionalização passou por fases distintas. Como anteriormente exposto, houve um longo período de exclusão, no qual as pessoas com deficiência eram privadas de se envolverem em atividades laborais, em função de serem julgadas incapazes para tal.

A fase de segregação se iniciou na segunda metade do século XIX, onde partiu-se da intenção de prover minimamente condições para a sobrevivência das PcD e, para tanto, o potencial delas para executar atividades laborais passou a ser considerado. No entanto, elas eram inseridas em instituições educacionais filantrópicas, que as direcionavam para trabalhar em organizações parceiras específicas, reduzindo suas possibilidades de convívio social trabalhista (SILVA, 1987; SASSAKI, 2010; DUTRA et al., 2020).

A partir do século XX – conforme abordado por Aranha (1995, p. 66) –, a expansão do capitalismo e de seus valores e normas sociais motivaram o período da integração das PcD. Nesta fase, a convivência social desses indivíduos foi motivada diante da “estruturação de sistemas nacionais de ensino e de escolarização para todos, com o objetivo de formar cidadãos produtivos e a mão-de-obra necessária para a produção”.

Para Santos (1995), outros fatores que induziram o movimento pela integração das pessoas com deficiência foram as duas Grandes Guerras Mundiais. Para além do impacto das guerras no aumento da proporção global desse segmento – e, conseqüentemente, na atenção a ele direcionada – importa destacar o efeito que elas causaram na inserção de mulheres e PcD nas indústrias, fruto da escassez de operários (SILVA, 1987). Como retratado por Santos (1995),

[a] escassez de mão-de-obra, ocasionada pelo curto espaço de tempo entre as duas Guerras e, obviamente, pela perda de soldados, (...) [promoveu] o aparecimento de programas de educação, saúde e treinamento específico para funções trabalhistas de deficientes que visavam, ao mesmo tempo que reintegrar tais indivíduos na sociedade, preencher as lacunas da força de trabalho (SANTOS, 1995, p. 22).

Ainda no tocante ao período de integração, ele pode ser considerado decorrente do avanço científico, notadamente das “pesquisas nas áreas médica, educacional e psicológica, [que] enfatizavam cada vez mais, direta ou indiretamente, a necessidade de se adotar uma abordagem menos paternalista daqueles que constituíam as minorias” (SANTOS, 1995, p. 23).

Concomitante às guerras e aos avanços do capitalismo, o fortalecimento do movimento pelos Direitos Humanos foi também responsável por influenciar a inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho (ARANHA, 1995; SANTOS, 1995). Nesse sentido, Silva (1987) e Santos (1995) alegam que a conscientização quanto à necessidade de reabilitação desses cidadãos se expandiu desde o fim da Segunda Guerra, muito em função do envolvimento das organizações internacionais lideradas pela Organização das Nações Unidas. Tal expansão se verificou

com a mudança de perspectiva relativa ao uso de pessoas deficientes como parte da força de trabalho, originada no pós-guerra [... período no qual a demanda passa a se dar] no sentido de integrá-los com base em seus direitos enquanto seres humanos e indivíduos nascidos em dada sociedade (SANTOS, 1995, p. 23).

Importa retornar ao tema da Declaração Universal de Direitos Humanos, em decorrência de seu art. 23, o qual versa especificamente sobre atividades laborais:

todo ser humano tem direito ao trabalho, à livre escolha de emprego, a condições justas e favoráveis de trabalho e à proteção contra o desemprego [...] e todo ser humano que trabalha tem direito a uma remuneração justa e satisfatória que lhe assegure, assim como à sua família, uma existência compatível com a dignidade humana e a que se acrescentarão, se necessário, outros meios de proteção social (ONU, 1948, s.p.).

No que tange às pessoas com deficiência, a Assembleia Geral da ONU aprovou, no ano de 1975, a Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes que – dentre abordagens que abarcam os diversos aspectos de suas vidas – trata dos direitos a “medidas que visem capacitá-las a tornarem-se tão autoconfiantes quanto possível [...] e, de acordo com suas capacidades, a obter e manter um emprego ou a desenvolver atividades úteis, produtivas e remuneradas” (SILVA, 1987, p. 230).

Posteriormente, o ano de 1981 foi decretado pela ONU como Ano Internacional da Pessoa Deficiente, com o tema “Participação Plena e Igualdade”. Conforme apontado por Santos (1995), os esforços internacionais passaram, então, a se intensificar visando a disseminação de conhecimento sobre esse segmento populacional e divulgando desde ações

preventivas, a programas de reabilitação em todo o globo. O trabalho em pauta envolve, além da ONU, instituições como a Organização das Nações Unidas para Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT). A cada instituição foram atribuídas responsabilidades relacionadas à respectiva área de atuação – sendo pertinente, para esta subseção, enfocar a OIT.

Desde 1955 – por meio da Recomendação n.º 99, aprovada pela Conferência Internacional do Trabalho – a Organização Internacional do Trabalho já se baseava nos princípios da reabilitação profissional ao abordar a necessidade de se cobrir

todos os aspectos profissionais da reabilitação, tais como treinamento de re-condicionamento, de avaliação e de atividades pré-profissionais (como eram conhecidas àquela época); emprego protegido e organização de oficinas protegidas; medidas especiais para garantia de emprego para a pessoa deficiente; e centros de reabilitação industrial (SILVA, 1987, p. 221).

Como pontuado por Simonelli e Camarotto (2011) e Garbin e Cruz (2019), outra iniciativa da Organização Internacional do Trabalho à qual cabe destaque é a Convenção n.º 159 de 1983 – sobre Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência. De acordo com o art. 1º desta Convenção, são consideradas deficientes “todas as pessoas cujas possibilidades de obter e conservar um emprego adequado e de progredir no mesmo fiquem substancialmente reduzidas devido a uma deficiência de caráter físico ou mental devidamente comprovada” (OIT, 1983a, s.p.). Ainda no ano de 1983, a OIT elaborou a Recomendação n.º 168, que também buscava garantir para as PcD condições mais igualitárias de oportunidade no mercado de trabalho, abrangendo – dentre outras medidas voltadas para criação de oportunidades – a ajuda governamental, o fomento da cooperação e da difusão de informação e a eliminação de barreiras (OIT, 1983b).

Uma conquista mais recente, apontada por Garbin e Cruz (2019, p. 128) se refere à Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, de 2007, que ajudou a estimular “mudanças de paradigmas e de políticas ao reconhecer as pessoas com deficiência como cidadãos em igualdade de direitos e oportunidades”.

Além disso, a despeito do sentido dado ao trabalho pelas pessoas que não possuem deficiência, cumpre ressaltar os efeitos que ele provoca na vida das PcD, uma vez que elas “saem da condição de isolamento social e da dependência de outros para criar seus próprios vínculos em outros espaços, com outras pessoas e desempenhando outras atividades” (LIMA et al., 2013, p. 44). Em consideração a essa importância, as iniciativas internacionais constituíram diretrizes para o desenvolvimento dos indivíduos com deficiência, ao promover

o reconhecimento de seu potencial para o acesso ao mercado de trabalho, além de nortear a busca pela garantia de direitos desse segmento ao defender o estabelecimento de condições igualitárias (GARBIN; CRUZ, 2019).

Como legado das referidas iniciativas, fica o exemplo para que as nações possam aderir ao movimento na busca da plena inclusão das pessoas com deficiência no ambiente laboral.

2.2.1. Deficiência e trabalho no Brasil

No que tange à realidade das terras tupiniquins, Lanna Júnior (2010) e Santana e Santana (2019) destacam que a exclusão das pessoas com deficiência está enraizada na cultura do país e remete ao período pré-colonial, em que – com base em crenças voltadas à maldições dos deuses – as tribos indígenas enterravam vivas as crianças nascidas com alguma característica incomum, conduta semelhante àquela disseminada no período escravocrata, em que as PcD eram confinadas pela família ou recolhidas às Santas Casas ou às prisões. Importa mencionar a situação dos filhos dos cativos, que eram abandonados acaso nascessem com alguma limitação física.

Como pontuado por Silva (1987), tais pessoas eram consideradas miseráveis, que só significavam um fardo para suas famílias, sem contribuições da sociedade ou do Estado. Lanna Júnior (2010) aponta que esta realidade passou por mudanças com a chegada da Corte portuguesa ao Brasil, uma vez que a família real contava com a presença de surdos. Esse fato sensibilizou Dom Pedro II para criação, em 1857, do Instituto Imperial de Surdos-Mudos³.

Tal contexto deu origem a ações que perpassaram também a fundação – no Período Imperial – de institutos voltados para a educação de cegos, além do surgimento – já no Período Republicano – de organizações direcionadas às pessoas com deficiência intelectual e à reabilitação. Todas essas iniciativas contribuíram para formar uma identidade das PcD, sendo precursoras da identificação desses indivíduos enquanto grupo social (LANNA JÚNIOR, 2010).

Sob outro prisma, Oliveira (2015) destaca a inexistência de preocupação por parte do constituinte brasileiro com a proteção dessas pessoas. Cabe destacar, assim, a postura do Estado brasileiro até o final da década de 1980 que – como apontado por Lanna Júnior (2010)

³ Hoje denominado Instituto Nacional de Educação dos Surdos, o INES é um Centro de Referência Nacional em Educação de Surdos e integra a Rede Federal de Ensino.

– promovia ações esporádicas, sem continuidade e desarticuladas para as PcD, sem a implementação de políticas públicas amplas e abrangentes.

No entanto, a exemplo do ocorrido na Europa – mas somente a partir do século XIX –, o Estado entrou em cena com a criação de instituições e regulamentos voltados para o atendimento das pessoas com deficiência. Assim, por meio de normativas legais, “foram estabelecidos parâmetros para as intervenções voltadas à proteção e à inclusão das PcD na sociedade, especialmente no mercado de trabalho” (GARBIN; CRUZ, 2019, p. 128).

Ressalta-se, com base em Lanna Júnior (2010), a relevante participação de organizações criadas e geridas pelas próprias pessoas com deficiência que – motivadas pela solidariedade – acabaram por balizar as iniciativas de cunho político que surgiram no Brasil, sobretudo durante a década de 1970. Com o objetivo de conquistar os direitos das PcD, diversas organizações formadas por este segmento se mobilizaram nacionalmente e alimentados pela conjuntura da época – regime militar, processo de redemocratização do país e impactos do ano de 1981, promulgado pela ONU como Ano Internacional das Pessoas Deficientes – pressionaram o Estado ao atuar como forças políticas.

Com isso, os interesses dessas pessoas passaram a ganhar espaço na estrutura federal, sendo marco dessa mudança a criação da Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), em 1986, responsável – como o próprio nome sugere – por coordenar as ações voltadas para esse segmento populacional (LANNA JÚNIOR, 2010).

Nesse processo gradual, o disposto na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948) foi apropriado pelo ordenamento jurídico brasileiro e passou a figurar em seu topo – a [Constituição Federal de 1988](#) (BRASIL, 1988) – que, além de alçar a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, apresenta como objetivo a promoção do bem de todos os cidadãos, sem quaisquer espécies de preconceitos ou discriminações:

Art. 3º 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.

Dentre as outras possíveis formas de discriminação, Manhães (2010) elucida que o tema da deficiência está constantemente nas discussões sobre os desafios a serem enfrentados no país em função de as pessoas com deficiência representarem uma parcela significativa da população em situação desigual, além de sensíveis ônus que as limitações desse segmento constituem para a lógica do mercado.

De acordo com Lanna Júnior (2010, p. 101) “uma das inovações resultantes da [Constituição de 1988](#) foi a maior abertura conferida à participação popular na elaboração, gestão e fiscalização de políticas públicas”, a exemplo dos conselhos de defesa dos direitos das pessoas com deficiência.

Ainda no tocante à [Constituição](#) (BRASIL, 1988), são previstos os direitos das PcD, conforme se aborda a seguir:

Art. 7º São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria de sua condição social:

[...]

XXXI - proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador portador de deficiência;

[...]

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

VIII - a lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para as pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão.

Diante de tais premissas e visando regulamentar a [Constituição Federal de 1988](#), diversos instrumentos normativos – leis e decretos – voltados à pauta das pessoas com deficiência foram estabelecidos, como se passa a expor. A pioneira foi a [Lei n.º 7.853 de 1989](#) (BRASIL, 1989), a qual dispõe sobre o apoio à PcD e assegura o pleno exercício de seus direitos individuais e sociais, como, por exemplo, ao disciplinar – no art. 2º, inciso III, alíneas “c” e “d” – respectivamente que:

c. a promoção de ações eficazes que propiciem a inserção, nos setores públicos e privado, de pessoas portadoras de deficiência.

d. a adoção de legislação específica que discipline a reserva de mercado de trabalho, em favor das pessoas portadoras de deficiência, nas entidades da Administração Pública e do setor privado.

Embora a referida legislação tenha previsto o que intitula “reserva de mercado de trabalho”, tal questão foi regulamentada de fato – no âmbito público – pela [Lei n.º 8.112 de 1990](#) (BRASIL, 1990), que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais e abarca a reserva de vagas para o segmento das pessoas com deficiência.

Já no tocante ao meio privado, a normativa a dispor sobre a habilitação e reabilitação profissional – com a obrigação legal de reserva de vagas no mercado de trabalho para pessoas com deficiência – é a [Lei n.º 8.213 de 1991](#) (BRASIL, 1991), popularmente conhecida como Lei de Cotas. De acordo com o Art. 93 deste instrumento, “a empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência habilitadas” (BRASIL, 1991). Quanto à proporção estabelecida pela Lei de Cotas para o referido preenchimento, esta consta no quadro 1.

Quadro 1 - Percentual de vagas a serem preenchidas de acordo com a Lei de Cotas

Nº Total de Trabalhadores	Percentual
I – até 200 empregados	2%
II – de 201 a 500	3%
III – de 501 a 1.000	4%
IV – de 1.001 em diante	5%

Fonte: Lei n.º 8.213 de 1991 (BRASIL, 1991).

Ainda de acordo com essa legislação, o cálculo do número de funcionários deve envolver o somatório de matriz e filiais da empresa e, no que se refere ao acompanhamento e fiscalização do cumprimento de tal normativa, esses são incumbidos ao Ministério do Trabalho e Emprego – atual Ministério da Economia (BRASIL, 1991).

Simonelli e Camarotto (2011) e Beltrão e Brunstein (2012) apontam tal lei como viabilizadora de uma mudança de paradigma ao conceder expressiva visibilidade ao tema da inclusão. Os autores destacam, ainda, a importância da promulgação deste instrumento no processo de redemocratização do país – especificamente na busca pelo resgate dos direitos sociais –, após duas décadas de ditadura militar.

Em consonância, Freitas (2015) destaca a Lei de Cotas também como marco das ações afirmativas de maior alcance. Tais ações surgem como políticas e práticas que buscam reduzir as desigualdades sociais causadas por atributos ou condições de desvantagens, perante outras pessoas que não as possuem, promovendo o reconhecimento social de cidadãos privados dos benefícios da cidadania e inclusão no mundo do trabalho.

Em 1999 – visando regulamentar a já mencionada [Lei n.º 7.853 de 1989](#) – instituiu-se a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, por meio do [Decreto n.º 3.298 de 1999](#) (BRASIL, 1999). Além de consolidar as normas de proteção, princípios e diretrizes, bem como condições de capacitação e períodos de adaptação, dentre outras

providências, tal política visa “ampliar as alternativas de inserção econômica da pessoa portadora de deficiência, proporcionando a ela qualificação profissional e incorporação no mercado de trabalho” (art. 6, inciso V, [Decreto n.º 3.298 de 1999](#)). Para garantir a implementação de tal política, foi criado – no mesmo ano – um conselho deliberativo, denominado Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência - CONADE (LANNA JÚNIOR, 2010).

Sob um enfoque totalmente voltado para a inclusão de PcD, foi promulgada a [Lei n.º 13.146 de 2015](#) – denominada LBI - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência e aborda seus direitos fundamentais. De acordo com o art. 34, caput, § 1º e § 2º de tal normativa, a PcD tem “direito ao trabalho de sua livre escolha e aceitação, em ambiente acessível e inclusivo, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, incluindo igual remuneração por trabalho de igual valor” (BRASIL, 2015).

Com especial atenção à Seção III - Da Inclusão da Pessoa com Deficiência no Trabalho, o instrumento ([Lei n.º 13.146 de 2015](#)) aponta que:

Art. 37. Constitui modo de inclusão da pessoa com deficiência no trabalho a colocação competitiva, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, na qual devem ser atendidas as regras de acessibilidade, o fornecimento de recursos de tecnologia assistiva e a adaptação razoável no ambiente de trabalho (BRASIL, 2015).

O Estatuto da Pessoa com Deficiência – em seu art. 3º, inciso IV – aborda possíveis barreiras à aplicabilidade da lei denominadas como

qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros (BRASIL, 2015).

Tais aspectos acabam por limitar a participação dessas pessoas no mercado de trabalho, conforme se observa no comparativo de recenseamentos. Garcia (2014) – com base no Censo do IBGE (2010) – estima que o Brasil possua aproximadamente 6,5 milhões de PcD com potencial para trabalhar, dentre as quais apenas 486,7 mil se encontram formalmente empregadas no país (RAIS, 2018).

Em face do exposto, embora a legislação brasileira ainda demande um processo evolutivo no que se refere à defesa de direitos das pessoas com deficiência, ela é considerada ampla e moderna e – como afirma Leme (2015, p. 7) – “nos últimos anos tem-se conseguido implementar políticas que pretendem garantir acesso igualitário aos bens sociais para essas pessoas, o que, em alguma medida, tem promovido mudanças e novas práticas”, conforme se discorre adiante.

2.2.2. Deficiência no contexto organizacional

Seguindo a tendência global, a exclusão e segregação de pessoas com deficiência cedeu espaço – de forma progressiva – à ideia de integração e, posteriormente, de inclusão no mercado de trabalho brasileiro, na qual a potencialidade laborativa desse grupo passa a ser considerada (BELTRÃO; BRUNSTEIN, 2012). Ocorre que, apesar de a evolução do quadro normativo projetar um cenário mais inclusivo, muitas organizações ainda possuem baixa receptividade quanto à inclusão de PcD (NEVES-SILVA, PRAIS, SILVEIRA, 2015; LORENZO, SILVA, 2017; DUTRA et al., 2020).

Assim, a despeito do reconhecimento científico acerca da importância da legislação, muitas instituições oferecem vagas menos atrativas às pessoas com deficiência. Tais ocupações contemplam atribuições predominantemente operacionais e que incorrem em baixa remuneração. Há, ainda, aquelas organizações que se empenham, por exemplo, em contornar a Lei de Cotas de modo a precarizar as contratações. Para tanto, ou elas investem na redução do número de funcionários para não se enquadrar nos requisitos legais, ou aumentam as exigências de qualificação para cargos a serem preenchidos por PcD, dificultando sua candidatura às vagas (SIMONELLI, CAMAROTTO; 2011; NEVES-SILVA, PRAIS, SILVEIRA, 2015, LORENZO, SILVA, 2017, DUTRA et al., 2020).

Neste sentido, verifica-se a incidência das barreiras elencadas no Estatuto da Pessoa com Deficiência, a saber, barreiras nos transportes, urbanísticas, arquitetônicas, tecnológicas, na comunicação/informação e atitudinais (BRASIL, 2015). Esses obstáculos foram se desenvolvendo gradativamente em torno dos cidadãos com deficiência e surgem, em sua maioria, do próprio ambiente de trabalho (MONTEIRO et al., 2011; SIMONELLI, CAMAROTTO, 2011; SIMONELLI et al., 2020).

Tanto as barreiras nos transportes quanto as urbanísticas são ocasionadas por atuação ineficiente do poder público e acabam por limitar e acarretar problemas no que tange à

mobilidade no deslocamento da pessoa com deficiência no seu dia-a-dia e, inclusive, no trajeto de sua residência para o trabalho (SIMONELLI; FILHO, 2017).

Monteiro et al. (2011) e Simonelli e Camarotto (2011) enfatizam questões relacionadas à estrutura física e à ambientes organizacionais pouco acessíveis. Tais obstáculos representam barreiras arquitetônicas, a saber, construções desajustadas quanto ao desenho universal e às normas de acessibilidade, com ausência – por exemplo – de rampas de acesso, pisos táteis e elevadores adaptados. Estas e outras falhas impedem, inclusive, o uso de facilitadores – como cadeiras de rodas – que garantem às PcD a participação e realização de atividades.

As barreiras tecnológicas se originam de lacunas existentes entre os investimentos em recursos disponíveis – como adoção de soluções assistivas – e a capacitação e formação dos indivíduos. Seus impactos são percebidos tanto na adequação das atividades, conteúdos e processos dos postos de trabalho quanto no desenvolvimento das potencialidades das PcD (SIMONELLI, CAMAROTTO, 2011; PASSERINO, PEREIRA, 2014).

Carvalho (2009) e Neves-Silva, Prais e Silveira (2015) destacam que o descrédito quanto à aptidão dessas pessoas para o exercício de funções laborais acaba por dificultar seu processo de inserção. Tal crença advém, muitas vezes, do desconhecimento por parte dos empregadores a respeito da potencialidade produtiva das PcD e representa barreira na comunicação/informação (SIMONELLI, CAMAROTTO, 2011; HAMMES, NUERNBERG, 2015).

Por certo, a incompreensão quanto às habilidades, potencialidades e reais limitações dessas pessoas, estimula barreiras atitudinais – notadamente preconceito e discriminação – dos que se relacionam com esse segmento, prejudicando seu convívio social e dificultando sua contratação ou mesmo permanência no mercado de trabalho (LIMA et al., 2013; NEVES-SILVA, PRAIS, SILVEIRA, 2015).

Cumprе ressaltar que, embora cada obstáculo possa ser percebido de forma particular, eles também se correlacionam trazendo impactos às rotinas e relações estabelecidas pelas PcD em seu cotidiano e especialmente no ambiente de trabalho. Ademais, para além do efeito das aludidas barreiras no tocante à inclusão, elas afetam, ainda, a permanência da pessoa com deficiência na atividade laboral. Dessa forma, muitas vezes aqueles que conseguem ingressar no mercado trabalho acabam enfrentando dificuldades para ali permanecer (SIMONELLI et al., 2020).

Diante disso, para que a organização caminhe rumo à efetiva inclusão se faz necessário que “antes de trazer a pessoa com deficiência para dentro [dela, a organização busque] [...] se

preparar para recebe-la” (GARBIN; CRUZ, 2019, p. 137). Assim, inicialmente se faz primordial a preparação e sensibilização de todos os membros da organização aliada à realização de diagnóstico do local de trabalho e da adequação necessária em termos de adaptações para a acessibilidade e recursos assistivos que irão auxiliar a PcD em suas tarefas cotidianas (SIMONELLI, CAMAROTTO, 2011; SANTANA, SANTANA, 2019).

Assim, torna-se essencial sensibilizar, conscientizar e preparar os gestores, considerando que eles irão lidar direta e cotidianamente com essas pessoas, além de sua postura refletir no modo como os demais colegas de trabalho lidarão com elas. “Cabe ao gestor, portanto, cuidar para que o clima de receptividade, respeito e convivência faça parte das boas práticas de gestão” (GARBIN; CRUZ, 2019, p. 138). Os mesmos autores recomendam, portanto, o investimento em treinamentos sistematizados que abordem tanto aspectos técnicos quanto questões comportamentais, de forma a desconstruir preconceitos e estigmas.

Além disso, cabe destaque aos profissionais de gestão de pessoas que necessitam de treinamento e capacitação para – em parceria com tais gestores – realizarem o planejamento, recrutamento e seleção de pessoal, implementarem políticas que, definidas pela alta administração, estejam voltadas para as PcD e prepararem o ambiente para a chegada e convívio desses indivíduos (GARBIN; CRUZ, 2019).

Assim sendo, para que a inclusão possa, de fato, fazer parte da cultura da empresa, ela deve constar na política organizacional declarada e os trabalhadores devem percebê-la e vivenciá-la no cotidiano. Garbin e Cruz (2019) exemplificam posturas que devem ser adotadas por meio de tal política: planejamento e adaptações quanto a acessibilidade em espaços físicos, equipamentos, mobiliários, entre outros. Tais adequações estão previstas na norma ABNT NBR 9050, a qual “estabelece os critérios e parâmetros técnicos a serem observados quanto ao projeto, à construção, à instalação e à adaptação do meio urbano e rural e de edificações, para que estes sejam adequados às condições de acessibilidade” (GARBIN; CRUZ, 2019, p. 135).

Importa ressaltar, com base em Garbin e Cruz (2019), o quão imprescindível é o planejamento para a aquisição de tecnologias assistivas:

Essas tecnologias são, portanto, recursos ou serviços que têm como finalidade aumentar, manter ou melhorar as capacidades funcionais, utilizando os avanços tecnológicos das várias áreas do conhecimento para restaurar a função humana e, com isso, proporcionar às PcD maior autonomia, qualidade de vida e inclusão social (GARBIN; CRUZ, 2019, p. 137).

Assim, a aquisição da tecnologia assistiva deve se embasar tanto nas atividades que a pessoa irá executar quanto em sua necessidade. Por este motivo, faz-se imprescindível ouvi-la, entender suas especificidades – evitando se limitar a suposições – para buscar os recursos disponíveis no mercado. Considerando a relação custo-benefício para a organização, deve-se analisar a possibilidade de investimento cientes de que, desde que seja bem planejado, ele viabilizará o retorno esperado (GARBIN; CRUZ, 2019).

No que se refere à fase de seleção, deve-se primar pela transparência na divulgação das vagas disponíveis, do detalhamento de suas características e dos requisitos necessários para preenchê-las, visando a equiparação de oportunidades (MONTEIRO et al., 2011; DUTRA et al., 2020). Quanto às etapas do processo, deve-se prepara-las a começar pela escolha de um ambiente adequado para a realização da seleção e pelo cuidado em se dirigir sempre à PcD, ainda que ela esteja acompanhada por algum membro da família ou intérprete (GARBIN; CRUZ, 2019). Lorenzo e Silva (2017) ressaltam que essa fase deve ocorrer baseada nas competências e não nas deficiências das pessoas – afirmação corroborada por Garbin e Cruz (2019):

Assim, é essencial que o candidato com deficiência seja avaliado no seu desenvolvimento e empenho no processo, e o recrutador deve tomar cuidado para não confundir seu papel, assumindo uma postura assistencialista ou superprotetora, impedindo que o candidato experimente sua própria estratégia de realização (GARBIN; CRUZ, 2019, p. 140).

Deste modo, a adoção de parcerias com instituições especializadas na gestão do trabalho de pessoas com deficiência ou a contratação de assessorias é recomendada para fornecer apoio durante a seleção, a exemplo de *workshops*, serviços profissionais de reabilitação e emprego, consultorias em treinamento e avaliações, ou mesmo *benchmarking* dos processos de inclusão (SIMONELLI, CAMAROTTO, 2011; LORENZO, SILVA, 2017; GARBIN, CRUZ, 2019; DUTRA et al., 2020).

Já para o momento pós-inserção do indivíduo com deficiência na organização, Tette, Carvalho-Freitas e Oliveira (2014, p. 224) ressaltam a necessidade de atenção a “práticas que propiciem a edificação de políticas claras, clima de confiança e apoio para pessoas com deficiência”. Nesse sentido, outras pesquisas se desdobram sobre questões também consideradas indispensáveis, como a viabilização de condições para que os trabalhadores com deficiência possam se expressar e ser ouvidos, além da promoção de acompanhamento psicossocial e do desenvolvimento de ações informativas sobre esse grupo minoritário que, ao

serem disseminadas nas organizações, possam reduzir preconceitos a eles destinados (MONTEIRO et al., 2011; SIMONELLI, CAMAROTTO, 2011).

Em que pese a abordagem de todas essas questões e as similaridades existentes entre os âmbitos privado e público, este último perfaz uma trajetória distinta e, por se relacionar ao campo de estudo adotado nesta pesquisa – uma instituição pública de ensino superior –, justifica a destinação de uma subseção para explanar sua conjuntura com exclusividade.

2.2.3. Deficiência no contexto de organizações públicas

A primeira legislação relacionada à inserção da pessoa com deficiência na administração pública ocorreu na década de 40, por meio do [Decreto-Lei n.º 5.895 de 1943](#) assinado pelo então presidente Getúlio Vargas. Tal normativa autorizava o aproveitamento de indivíduos com limitações funcionais no serviço público. Conforme ressaltam Santana e Santana (2019), essa autorização evidencia o fato de – naquela época – as pessoas com algum tipo de deficiência serem consideradas inaptas ao serviço público no estado brasileiro.

Com a evolução da perspectiva sobre as PcD, a [Constituição Federal](#) – em seu art. 37, inciso VIII – determina que a lei reserve percentual de cargos e empregos públicos para essas pessoas (BRASIL, 1988). Porém, como mencionado em subseção anterior, apenas com a [Lei Federal n.º 8.112 de 1990](#) – que dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais – que as PcD passaram a ter seu direito garantido. Essa legislação traz, em seu art. 5º, §2º, que:

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

Outro direito previsto na referida lei se refere à concessão de horário especial para o servidor com deficiência, independentemente de compensação de horário – conforme art. 98, § 2º – desde que a necessidade seja comprovada por junta médica oficial (BRASIL, 1990).

Lancillotti (2003) pontua que, ao tratar do ingresso ao serviço público pela via do concurso, a [Lei n.º 8.112 de 1990](#) estabelece como referência um percentual máximo sem, no entanto, prever um mínimo. Tal fato abria possibilidades para uma grande variabilidade na aplicação da lei, permitindo que a administração estabelecesse os quantitativos de vagas a

serem reservadas – dentro daquele máximo –, configurando, conseqüentemente, práticas muito distintas.

Contudo, tal questão veio a ser solucionada em virtude da publicação do [Decreto n.º 3.298 de 1999](#), o qual definiu o percentual mínimo de vagas nos concursos públicos em 5% do total de postos disponibilizados (BRASIL, 1999). Cumpre destacar – como apontado por Santana e Santana (2019) – que a reserva de vagas não incide sobre o montante total do certame e sim sobre as vagas disponibilizadas especificamente para cada cargo, sendo que alguns deles acabam não gerando a reserva em função de baixo quantitativo.

Oliveira (2015) enfatiza o benefício da legislação por assegurar o direito ao ingresso da pessoa com deficiência em instituições públicas, permitindo que ele ocorra de maneira isonômica em relação às demais pessoas. Além disso – a exemplo do estabelecido no art. 34, § 1º da [Lei n.º 13.146 de 2015](#) – as instituições dos âmbitos público e privado são obrigadas a viabilizar ambientes de trabalho acessíveis e inclusivos.

Nesse sentido, algumas instituições de ensino superior brasileiras promovem iniciativas visando facilitar a inclusão de seus servidores com deficiência, como a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) que, em observância ao [Decreto n.º 3.298 de 1999](#) (BRASIL, 1999), criou a EMAPCD - Equipe Multiprofissional de Acompanhamento aos Servidores com Deficiência em Estágio Probatório (SOUSA; BÚRIGO, 2019). No mesmo intuito, a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) instituiu, em 2014, uma Comissão Especial responsável por propor ações para a acessibilidade e inclusão de alunos e servidores com deficiência⁴.

Estudos anteriores abordam questões atinentes à inclusão de pessoas com deficiência em instituições públicas de ensino – notadamente algumas a partir do olhar dos gestores e outras considerando a percepção das próprias PcD – e identificam uma evolução em termos do cumprimento legal relacionado ao ingresso de pessoas com deficiência nos quadros de servidores. Contudo, eles apontam a existência de barreiras arquitetônicas, tecnológicas, de comunicação e atitudinais, provenientes de lacunas comuns no tocante a: limitações de ordem burocrática; problemas de acessibilidade; falta de conhecimento da comunidade acadêmica acerca da deficiência; e ausência de acompanhamento e de políticas de permanência efetivas para os servidores com deficiência (CUNHA, 2019; MARQUES, MOREIRA, LIMA, 2017; SANTOS, LIMA, FERRAZ, 2019; SOUSA, BÚRIGO, 2019).

⁴ Mais informações em: <https://www.ufmg.br/saudemental/para-estudantes/universidade-inclusiva/>.

Assim, mesmo diante da conquista de instrumentos legais que visem à inserção no rol de servidores e às adaptações do ambiente laboral, urge a necessidade de que a administração assegure a efetiva inclusão (SANTANA; SANTANA, 2019). Nesse sentido, Gugel (2006) já pontuava o despreparo da Administração Pública para receber o indivíduo com deficiência em seus quadros, ao que Oliveira (2015, p. 196) acrescenta: “o ordenamento brasileiro parece ressentir-se do instrumental normativo que busque tutelar, de fato, o exercício pleno das atribuições legais por parte das pessoas com deficiência investidas em cargo público”.

Dessa forma, o desafio para essas pessoas foi parcialmente vencido, uma vez que resta agora proteger e implementar o exercício efetivo das respectivas atribuições em estruturas suficientemente adequadas e que sejam capazes de satisfazer as necessidades das PcD e promover seu bem-estar, contribuindo para que tenham bons níveis de qualidade de vida no ambiente laboral e fora dele.

2.3. QUALIDADE DE VIDA

Conceito complexo, dinâmico e amplamente difundido em âmbito global, a qualidade de vida (QV) inclui “desde fatores relacionados à saúde como bem-estar físico, funcional, emocional e mental, até elementos importantes da vida das pessoas como trabalho, família, amigos, e outras circunstâncias do cotidiano” (ALMEIDA; GUTIERREZ, 2010, p. 154). Como destaca a Organização Mundial de Saúde (OMS, 1998), sua mensuração considera a própria percepção dos indivíduos acerca da satisfação de suas necessidades – ou da ausência dela.

Em termos históricos, o surgimento da referida expressão é associado à literatura médica da década de 1930. A partir de então, o interesse pelo tema passa a se intensificar em função do surgimento de novos paradigmas, como as políticas públicas ligadas à saúde coletiva e a práticas assistenciais (SEIDL, ZANNON, 2004; CAVALCANTE et al., 2018). Diante desse quadro, Almeida e Gutierrez (2010, p. 151) ressaltam que essa crescente preocupação com o tema levou à valorização de “parâmetros mais amplos do que o controle de sintomas, a diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida”.

As alterações citadas se justificam – conforme pontua Silva (2010) – em função das

mudanças no estilo de vida da população mundial nas últimas décadas [que] fizeram com que houvesse um crescimento drástico das doenças crônicas causadas [...], em especial, [pelo] sedentarismo e ingestão calórica acima das necessidades básicas diárias (SILVA, 2010, p. 181).

Frente à importância atribuída à qualidade de vida, esta passou a ser analisada visando iniciativas que pudessem aprimorá-la. Um dos meios mais usuais para se realizar a análise da QV de um determinado grupo de indivíduos é o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH). Tal índice engloba desde a expectativa de vida e o Produto Interno Bruto (PIB) *per capita*, até a taxa de alfabetização das pessoas que possuem 15 anos ou mais e a relação entre os cidadãos em idade escolar e o quantitativo de estudantes matriculados nos três níveis de ensino (ALMEIDA; GUTIERREZ, 2010). Segundo dados do relatório divulgado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), o Brasil possuiu uma média anual de crescimento do IDH de 0,78 no interstício de 1990 a 2018 – ano no qual o país obteve um IDH de 0,76 e ocupou o 79º lugar no ranking mundial, em uma lista de 189 países e territórios (ONU, 2019).

Para Almeida e Gutierrez (2010), a produção brasileira sobre QV tem seguido a tendência internacional e aumentado a cada ano, com ênfase na área da saúde. No entanto, os mesmos autores apontam que “esta forma de pesquisa tem recebido críticas, pois, embora o estado de saúde seja bastante importante para a vida das pessoas, nem todos os aspectos da vida humana passam por questões médicas ou sanitárias” (ALMEIDA; GUTIERREZ, 2010, p. 158).

Com isso, estudiosos de diversas áreas do saber – a exemplo da economia, psicologia, administração, entre outras – passaram a compreender a qualidade de vida sob outras nuances que se enquadram nos meios tanto técnico e clínico quanto econômico e político-administrativo (SEIDL, ZANNON, 2004; GIMENES, 2013). Como destacado por Campana (2011), dentre os fatores que contribuem para a QV de um indivíduo,

o trabalho talvez seja um dos mais influentes, principalmente por duas razões: por ser um meio de se obter a subsistência, impulsionando outros fatores como a cultura, a educação, o lazer e o conforto; e, por outro lado, porque os indivíduos passam a maior parte ativa de seu tempo no trabalho (CAMPANA, 2011, p. 17).

Destarte, a investigação dessa variável passa a se concentrar em cenários como o ambiente laboral, dando origem a um novo construto: a QVT – qualidade de vida no trabalho.

2.3.1. Qualidade de vida no trabalho

Para além da variável qualidade de vida (QV) – que focaliza o bem estar físico, mental e social do indivíduo –, a qualidade de vida no trabalho (QVT) consiste no conjunto de iniciativas promovidas pela organização no sentido de viabilizar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente laboral (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

Cavalcante et al. (2018) acrescentam que a QVT torna a relação de trabalho duplamente benéfica, pois parte de iniciativas em prol do bem-estar dos trabalhadores, de sua motivação e do compromisso com o alcance dos objetivos institucionais, de forma a propiciar sucesso e competitividade às organizações.

Calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa, o estudo da QVT vem ganhando cada vez mais notoriedade no ambiente organizacional em função das diversas transformações ocorridas em âmbito mundial no que tange à economia, tecnologia e organização produtiva (LIMONGI-FRANÇA, ARELLANO, 2002; KLEIN, PEREIRA, LEMOS, 2019).

Em que pese o destaque atualmente concedido ao tema, a atenção à qualidade de vida no trabalho tem seu surgimento relacionado tanto aos movimentos sindicais após a crise de 1930 quanto à investigação científica de Eric Trist – em 1950 – no *Tavistock Institute*, Inglaterra. Esta última considerava questões como saúde, segurança, convívio social e estabilidade visando compreender a relação existente entre indivíduo, trabalho e organização (LIMONGI-FRANÇA, ARELLANO, 2002; FERNANDES, 2017).

Já o estrito termo qualidade de vida no trabalho (QVT) foi cunhado por Louis Davis nos anos de 1970, período no qual, paradoxalmente, os esforços voltados à QVT foram limitados pela crise econômica que acometeu os Estados Unidos da América e outros países do ocidente, direcionando o foco para a sobrevivência por parte das empresas. Assim, o referido campo ocupou pouco espaço na produção científica desta época, se concentrando apenas em tornar o trabalhador mais produtivo no contexto organizacional (LIMONGI-FRANÇA, ARELLANO, 2002; MARTINS, 2010; CAMPANA, 2011; CAVALCANTE et al., 2018).

Nada obstante, conforme expõe Limongi-França e Arellano (2002, p. 298),

a partir de 1979, surgiu novo interesse na QVT, estimulado pela competição internacional. Algumas iniciativas, como as implantadas na General Motors, começaram a ganhar o apreço do público, coincidindo com uma crescente preocupação com a produtividade. Tais iniciativas produziram grande

quantidade de projetos americanos de QVT, que tiveram seu auge em meados dos anos 1980.

Silva (2010) destaca, ainda neste período, a latente preocupação com a promoção da saúde e bem-estar no local de trabalho, que suscitou iniciativas direcionadas à melhoria das condições laborais e ampliação dos benefícios assistencialistas referentes à saúde, ergonomia e segurança do trabalho.

Nos idos de 1990, a qualidade de vida no trabalho passou a ser amplamente difundida, atingindo especialmente países como Inglaterra, Hungria, México, Brasil, Índia, entre outros. Além disso, algumas corporações americanas passaram a auferir resultados financeiros advindos do investimento em iniciativas ligadas à QVT (SILVA, 2010; CAMPANA, 2011; CAVALCANTE et al., 2018).

A partir de então – como apontado por Silva (2010, p. 184) – passa-se a perceber “uma correlação [...] mais sólida entre trabalhadores mais saudáveis e o desempenho das empresas”, com a compreensão dos impactos positivos oriundos da boa performance na produtividade e dos investimentos em promoção à saúde no melhor posicionamento da organização no mercado.

Partindo desse histórico, percebe-se como a restrita atenção à produtividade foi cedendo espaço a questões individuais e pontuais do trabalhador no ambiente laboral que afetam tanto suas relações quanto a execução do trabalho. Ademais, a QVT passou a ser considerada item estratégico, alusivo à gestão da qualidade total - QT e à responsabilidade social empresarial - RES, podendo representar atrativo para bons profissionais e promover vantagem competitiva às organizações (LIMONGI-FRANÇA, ARELLANO, 2002; AMORIM, 2010).

No tocante à mencionada gestão da QT, esta “contribuiu significativamente para a tendência atual em relação à qualidade de vida no trabalho, pois um de seus eixos fundamentais depende da otimização do potencial humano [...] [a qual também] depende de quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização” (MARTINS, 2010, p. 132). Já no que diz respeito aos programas de RES, Amorim (2010) pontua que eles visam garantir o bem-estar do trabalhador no contexto laboral ao priorizar desde as condições do ambiente interno e externo e a natureza dos cargos ocupados, até os benefícios concedidos e a remuneração ofertada.

Dito isto, atualmente a ênfase dada a QVT preocupa-se em humanizar os ambientes organizacionais em função de uma visão holística do homem como ser biopsicossocial, a qual

fortalece a percepção de que os trabalhadores são o ativo mais importante das organizações (MARTINS, 2010; PEDROSO, PILATTI, 2010). Para tanto, explora-se sua multidisciplinaridade ao envolver aspectos que perpassam desde questões sociais, ambientais, culturais e políticas até questões psicológicas, emocionais, ergonômicas e de saúde (CAVEDON, 2014; CAVALCANTE et al., 2018).

Em se tratando especificamente do Brasil, o mesmo horizonte pode ser observado. No entanto, a ocorrência de abertura súbita da economia, aliada a reformas constitucionais, impactou de forma expressiva a temática da qualidade de vida no trabalho. Por consequência, os ambientes organizacionais foram – e continuam sendo – desafiados a empenhar esforços visando garantir sua sobrevivência e a oferecer, concomitantemente, condições que possibilitem melhorias efetivas na QVT de seus funcionários (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002).

Deste modo, Amorim (2010) aponta a adoção de programas voltados à manutenção de bons níveis de QVT por parte de diversas organizações brasileiras. No entanto, a maior parte das implementações de tais programas ocorre no contexto privado em detrimento do público, onde a qualidade de vida no trabalho recebe uma atenção distinta, como se passa a expor.

2.3.2. Qualidade de vida no trabalho no contexto público

Embora a literatura evidencie a QVT como proveniente da esfera privada, a busca por comprometimento dos funcionários e por melhores resultados não figura como preocupação exclusiva deste meio, uma vez que toda organização, independente de possuir – ou não – fins lucrativos, dispõe de missão e objetivos cuja consecução está condicionada a promoção de ambientes favoráveis (GARCIA, 2010).

No caso específico do contexto público, Amorim (2010) e Garcia (2010) destacam que a satisfação dos servidores durante a execução de suas atividades impacta a dinâmica do atendimento às necessidades dos cidadãos e a qualidade do serviço a eles prestado. Dessa forma, importa dizer que a qualidade de vida no trabalho representa um relevante fator no meio privado e, também, na esfera pública (ANDRADE; LAAT; STEFANO, 2018).

Como apontado por Correio, Correio e Barros (2019, p. 318), “os modelos de administração pública enfatizaram por muito tempo as funções tipicamente operacionais de seus servidores, negligenciando por muitas das vezes os aspectos relacionados a qualidade de vida no trabalho”.

Ocorre que, diante do processo histórico que envolveu a QVT – apresentado na subseção anterior – as transformações ocorridas no cenário produtivo, a partir da crise de 1965, vieram acompanhadas de: “redução do papel do Estado; políticas governamentais de valorização do capital financeiro; [...] aumento crescente das taxas de desemprego e exclusão social; e baixa e instável expansão da riqueza para a sociedade como um todo” (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009, p. 319).

Além disso, este cenário passou a exigir maior produtividade, criatividade, desenvolvimento de novas habilidades, controle emocional, dentre outros quesitos, que acabaram sendo uma realidade presente também nas organizações públicas,

podendo afetar a integridade física e mental das pessoas no trabalho e resultar em situações indesejadas, levando a transtornos comportamentais, insatisfação, diminuição do desempenho, queda na produtividade, clima organizacional turbulento e resultados inesperados (MAIA; ARAÚJO; ALLOUFA, 2012, p. 439).

O novo panorama impactou sobremaneira o setor público, o qual, sob influência do movimento gerencialista – puxado pela Nova Administração Pública –, passou a preconizar a perspectiva da qualidade total (ANDRADE; LIMONGI-FRANÇA; STEFANO, 2019).

Em que pese as abordagens e ideias encampadas na área da administração, a literatura reforça a existência de características inerentes às organizações públicas que permeiam seus estereótipos e dificultam a obtenção de bons níveis de QVT como, por exemplo, o excesso de burocracia. Tal aspecto é acusado, por vezes, de incutir retrabalho, lentidão e ausência de flexibilidade ao serviço público (KLEIN, PEREIRA, LEMOS, 2019; PACHECO, FERREIRA, 2020).

Além disso, as organizações são submetidas a restrições legais no que tange a orçamento, licitações e planos de carreira do quadro de servidores que acarretam em particularidades muitas vezes prejudiciais à implementação de práticas voltadas para a QVT de seus servidores (AMORIM, 2010; CORREIO, CORREIO, BARROS, 2019). Para exemplificar, Andrade, Limongi-França e Stefano (2019, p. 105) mencionam a “morosidade na compra de equipamentos, manutenção de aspectos ergonômicos do ambiente de trabalho, além de impactar os aspectos referentes à valorização do servidor”.

Paralela à questão da burocracia, Garcia (2010, p. 88) pontua a ascensão profissional como outro ponto crítico do setor público, pois ele “nunca ou raramente oferece chance de crescimento no trabalho e oportunidades iguais para todos”. Assim, este meio é permeado por relações clientelistas, nas quais a influência política muitas vezes atua como propulsora dos

ganhos e perdas no exercício da função. Como consequência da característica supracitada, o autor ainda destaca que falta perspectiva de carreira por parte dos servidores públicos, os quais veem como propósito apenas a conquista da aposentadoria (GARCIA, 2010). Pacheco e Ferreira (2020, p. 8) complementam que a questão que norteia a ascensão se configura como:

uma limitação que é inerente ao serviço público, primordialmente em função do regime jurídico aos quais estão vinculados os trabalhadores. O engessamento das carreiras [...] impossibilita [a] ascensão profissional [e] acaba por minar as expectativas de crescimento, podendo potencializar os sentimentos de mal-estar.

Uma outra questão apontada por Garcia (2010, p. 77) que merece destaque é que “os brasileiros há tempos convivem com a falta de qualidade da maioria dos serviços prestados ao público”. Soma-se a isso o fato de que, nesses ambientes, “o vínculo efetivo está diretamente relacionado à estabilidade no emprego e contribui para a permanência dos trabalhadores no setor, por longos períodos, mesmo que desmotivados e insatisfeitos com o seu trabalho” (TEIXEIRA et al., 2019, p. 9).

Maia, Araújo e Alloufa (2012) destacam o aludido contexto como promotor de grandes desafios para a gestão de pessoas dessas instituições, as quais passam a necessitar de estratégias que possibilitem o atendimento das demandas frente às mudanças e inovações sem, contudo, se descuidar de seus servidores:

A administração pública tem sido alvo dessas transformações e enfrentado muitas dificuldades para se adaptar, especialmente em decorrência das suas especificidades, evidenciando a necessidade de políticas de atenção ao servidor público, que têm sido negligenciadas no processo de reformas da administração pública, deixando esquecida a relevância do trabalhador para o alcance do sucesso da administração em um cenário desafiador e de imperiosa mudança (MAIA; ARAÚJO; ALLOUFA, 2012, p. 440).

Vilas Boas e Morin (2016) acrescentam que os servidores estão cada vez mais instruídos e críticos quanto ao atendimento de suas necessidades por parte das organizações, que muitas vezes não oferecem condições de trabalho adequadas e satisfatórias. Com isso, “a estabilidade, a carreira e o salário [...] [acabam não sendo] mais fatores imprescindíveis para a permanência dos indivíduos na instituição” (SILVA; TREIN, 2012, p. 70).

Sob outra ótica, Fernandes (2017), Klein et al. (2017) e Klein, Pereira e Lemos (2019) abordam a necessidade de aprimoramento do papel e finalidade desses órgãos e dos serviços oferecidos aos cidadãos-usuários em função da postura menos passiva da própria sociedade

quanto às omissões em serviços e atividades públicas e pela consequente cobrança por transparência, melhor utilização dos recursos e melhores resultados.

Ante o exposto, percebe-se a importância da atenção à qualidade de vida no trabalho no âmbito público, já que como aponta Fernandes (2017, p. 23):

a implementação de uma política de recursos humanos estimula a competência e profissionalismo, quando centrada na valorização do servidor através de plano de cargo e carreira, formação continuada e o seu desenvolvimento social. Daí a importância de observar e oferecer uma qualidade de vida no trabalho nas instituições.

Dessa forma, “a aplicação da QVT na administração pública é capaz de preencher uma lacuna verificada, ao longo dos anos, no nível de tratamento oferecido ao servidor público relativa à valorização do seu trabalho e preocupação com o seu bem-estar e o de sua família” (AMORIM, 2010, p. 38).

Não obstante, o setor público ainda se mostra carente tanto de iniciativas na estruturação e implantação desses programas, que são primordiais para garantir o bem-estar de seus servidores, quanto de uma adequada prestação dos serviços, com a consequente satisfação dos cidadãos-usuários (AMORIM, 2010; ALFENAS, RUIZ, 2015; ANDRADE, LIMONGI-FRANÇA, STEFANO, 2019).

Dessa forma, para se redesenhar o serviço público e facilitar a implementação de políticas voltadas à QVT, primeiramente deve-se compreender o papel institucional e todo trabalho desenvolvido para então se repensar as práticas organizacionais, visando o bem-estar dos servidores públicos, mas sem separar a satisfação do usuário com a prestação do serviço e a correspondente eficácia necessária (FERREIRA, 2015; KLEIN, PEREIRA, LEMOS, 2019).

Após tal reestruturação, caberão os investimentos em políticas (fundamentos, conceito, princípios) e programas (diretrizes, projetos, ações) de qualidade de vida no trabalho, com a institucionalização de práticas que concedam prioridade ao atendimento das necessidades do servidor e sejam posteriormente divulgadas (FERREIRA, 2015; ANDRADE, LIMONGI-FRANÇA, STEFANO, 2019). Pacheco e Ferreira (2020) corroboram ao afirmar que as políticas desenvolvidas devem ser justas e baseadas na meritocracia para a nomeação dos cargos em comissão.

Nesse sentido, construir políticas nas organizações públicas que tenham como base a percepção daqueles que nelas trabalham parece ser um caminho apropriado para se viabilizar melhorias na qualidade de vida no trabalho (PACHECO; FERREIRA, 2020). Silva e Trein (2012, p. 62) acrescentam que

desenvolver a temática qualidade humana, em unidades de informação no serviço público é imprescindível para que as instituições conheçam seus servidores e a área comportamental, com o objetivo de satisfazer seus anseios profissionais e pessoais e mantê-los comprometidos com o trabalho e a missão da instituição.

Um programa de QVT deve ser constantemente avaliado para corrigir erros e realizar melhorias contínuas. Em muitos casos, no setor privado, a avaliação acaba sendo feita de maneira superficial, pontual e desarticulada, visando apenas atender à legislação vigente e isso, por vezes, acarreta resultados demasiadamente simplificados. Além das informações incompletas que uma má avaliação pode ocasionar, a não avaliação também se mostra comum no cenário público nacional (KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2019).

Assim, antes mesmo de se realizar proposições, faz-se necessário identificar o nível da QVT e suas fragilidades, o que pode ser mensurado por meio de instrumentos desenvolvidos especificamente para tal fim.

2.3.3. Modelos de QVT

Com a humanização do trabalho, ainda que a atenção a saúde e bem-estar tenha se acentuado causando transformações no meio produtivo, “a melhoria da QVT tem sido restrita” (PEDROSO; PILATTI, 2010, p. 204). Essa constatação justifica o intuito de abranger amplamente as nuances da qualidade de vida no trabalho e mensurá-las. Pedroso e Pilatti (2010) apontam, ainda, que a subjetividade na conceituação da QVT consiste em outro fator que vem acarretando, ao longo do tempo, na criação de conjuntos complexos de intervenções.

Os referidos conjuntos são utilizados para auferir as condições de bem e mal-estar no ambiente laboral tanto em âmbito privado quanto no contexto público, sendo compostos por dimensões e indicadores que tangenciam questões voltadas à remuneração, às atribuições, à possibilidade de crescimento profissional, ao ambiente de trabalho e às relações interpessoais (ALMEIDA, GUTIERREZ, 2010; MILHOME, ROWE, 2016).

Para tanto, alguns modelos entendem a qualidade de vida no trabalho como condição binária – o indivíduo possui ou não –, enquanto outros a identificam em termos graduais, que possibilitam classificações intermediárias entre os níveis considerados bons e ruins (PEDROSO, PILATTI, 2010; CAMPANA, 2011).

Dentre modelos nacionais e internacionais, os mais amplamente citados na literatura são: o modelo de Walton, de 1973; o modelo elaborado por Hackman e Oldham em 1975; o

modelo de Westley, de 1979; o modelo criado por Werther e Davis em 1981; o modelo de Nadler e Lawler, de 1983; o modelo BPSO-96, elaborado e validado por Limongi-França em 1996; o modelo proposto por Medeiros em 2007; e o modelo de Ferreira, publicado em 2011 (PEDROSO, PILATTI, 2010; VILAS BOAS, MORIN, 2016, 2017; KLEIN, PEREIRA, LEMOS, 2019).

Em meio a tantos modelos, o de Walton – mesmo após quase cinco décadas da sua publicação – permanece sendo um dos mais utilizados em pesquisas na área da qualidade de vida no trabalho. Por ser considerado o modelo mais completo, sua adoção em pesquisas brasileiras ocorre em grande escala, com predomínio na área de gestão de pessoas e da psicologia organizacional (PEDROSO, PILATTI, 2010; CAMPANA, 2011). Ademais, conforme levantamento realizado por Garcia (2010), tal modelo é também o mais utilizado nos estudos envolvendo o setor público. Por esta razão, a subseção seguinte é dedicada à explanação sobre o modelo de Walton.

2.3.3.1. Modelo de Walton

Considerado uma abordagem clássica, o modelo de Walton enfatiza o trabalho como um todo, não se limitando a abordar somente o ambiente laboral em si e fazendo menção, inclusive, a aspectos presentes na vida de não-trabalho. Assim sendo, ele procura associar o máximo de dimensões relacionadas ao trabalho, incluindo as dimensões cuja influência na vida do trabalhador ocorra de forma indireta (PEDROSO, PILATTI, 2010; CAMPANA, 2011).

Para análise da qualidade de vida no trabalho, o aludido modelo elenca as seguintes categorias conceituais – denominadas por Walton como “critérios”: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso ou desenvolvimento das potencialidades; oportunidade de crescimento e segurança; convívio social na organização; constitucionalismo; trabalho e vida; e relevância social. Pedro e Pilatti (2010) destacam que todos os critérios do modelo possuem a mesma importância para a QVT, inexistindo ordem de prioridade entre eles.

Ainda no tocante às categorias conceituais, Walton parte de sua definição para propor os indicadores para análise – elencados no quadro 2 (FERNANDES, 1996).

Quadro 2 - Categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho – QVT

Crítérios	Indicadores de QVT	Definição dos indicadores
Compensação justa e adequada	(a) remuneração adequada (b) equidade interna	(a) remuneração necessária para o empregado viver dignamente dentro das necessidades

CrITÉRIOS	Indicadores de QVT	Definição dos indicadores
	(c) equidade externa	pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos daquela sociedade (b) equidade na remuneração entre outros membros de uma mesma organização (c) equidade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho
Condições de trabalho	(a) jornada de trabalho (b) carga de trabalho (c) ambiente físico (d) material e equipamento (e) ambiente saudável (f) estresse	(a) número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas (b) quantidade de trabalho executado em um turno (c) local de trabalho e suas condições de bem-estar e organização para o desempenho das atividades (d) quantidade e qualidade de material disponível para a execução do trabalho (e) local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de preconceito e adoecimento (f) nível percebido de estresse ao qual o profissional é submetido em sua jornada laboral
Uso e desenvolvimento de potencialidades	(a) autonomia (b) significado da tarefa (c) identidade da tarefa (d) variedade da habilidade (e) retroinformação	(a) liberdade substancial, independência e descrição na programação e execução do trabalho (b) relevância da tarefa na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro e fora da instituição (c) medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado (d) possibilidade de aproveitamento das potencialidades e habilidades individuais (e) <i>feedback</i> sobre o desempenho do trabalhador
Oportunidade de crescimento e segurança	(a) possibilidade de carreira (b) crescimento pessoal (c) segurança de emprego	(a) possibilidade de avanços instituição e na carreira (b) processo de educação continuada para o desenvolvimento de potencialidades e aplicação delas (c) grau de segurança dos empregados quanto à manutenção de seus empregos
Convívio social na organização	(a) igualdade de oportunidades (b) relacionamento (c) senso comunitário	(a) grau de ausência de estratificação e extrema hierarquia, além da forma como a diversidade é incorporada (b) nível de auxílio recíproco, apoio socioemocional e respeito às individualidades (c) grau do senso de comunidade existente na instituição
Constitucionalismo	(a) direitos trabalhistas (b) privacidade pessoal (c) liberdade de expressão (d) normas e rotinas	(a) cumprimento da legislação trabalhista, inclusive o acesso à apelação (b) grau de privacidade que o trabalhador possui dentro da instituição (c) possibilidade de colocar seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias (d) forma como a normatização influencia o trabalho
Trabalho e o espaço total de vida	(a) papel balanceado no trabalho	(a) equilíbrio entre a jornada de trabalho, as exigências da carreira, viagens e convívio familiar

Crítérios	Indicadores de QVT	Definição dos indicadores
	(b) horário de entrada e saída	(b) estabilidade dos horários de trabalho
Relevância social do trabalho na vida	(a) imagem institucional (b) responsabilidade social da organização (c) responsabilidade pelos serviços (d) responsabilidade social pelos trabalhadores	(a) visão do funcionário quanto à importância da instituição para a comunidade e ao orgulho e satisfação de fazer parte dela (b) percepção do trabalhador sobre a preocupação da instituição em resolver os problemas da comunidade e não lhe causar danos (c) percepção quanto à responsabilidade com a qualidade dos serviços postos à disposição da comunidade (d) percepção quanto a sua própria valorização e participação na instituição, a partir da política de gestão de pessoas

Fonte: adaptado de Fernandes (1996).

Os critérios que sucederam os indicadores propostos por Walton (1973) são assim conceituados e detalhados por Maia, Araújo e Alloufa (2012):

- **Compensação justa e adequada:** questões parcialmente ideológicas, a adequação e equidade da remuneração nem sempre é percebida com base em parâmetros objetivos. No entanto, por meio deste critério procede-se à avaliação da compensação concedida ao empregado dentro do que a organização estabelece por padrão e dos modelos ideológicos da cultura organizacional.
- **Condições de trabalho:** apuração da situação do ambiente laboral com observação da exposição dos trabalhadores a problemas físicos e/ou carga horária demasiadamente perigosos ou prejudiciais à saúde. Observação quanto ao atendimento a legislações e melhorias oriundas de ações sindicais, além da atenção dada por gestores às condições de trabalho.
- **Uso e desenvolvimento de potencialidades:** avaliação do significado do trabalho, no intuito de mensurar o potencial aproveitamento e desenvolvimento dos conhecimentos e habilidades dos funcionários.
- **Oportunidade de crescimento e segurança:** apuração da possibilidade de ascensão profissional, da necessidade de desenvolvimento contínuo no que se refere à educação formal e do aprimoramento da potencialidade do trabalhador para que tenha maiores condições de concorrer a posições superiores e de adquirir estabilidade no emprego.
- **Convívio social na organização:** averiguação da oportunidade concedida aos trabalhadores para expressar e desenvolver habilidades individuais, considerando que trabalho e carreira estão imersos no âmbito das organizações sociais.

- Constitucionalismo: consideração das normas estabelecidas visando garantir os direitos e informar os deveres dos trabalhadores como peças centrais para uma maior promoção da QVT.
- Trabalho e o espaço total da vida: observar se há equilíbrio entre a vida pessoal do indivíduo e sua vida no trabalho, além de averiguar se os trabalhadores estão expostos, por exemplo, a uma carga horária extensiva, a transferências e viagens frequentes, os quais podem incidir em graves consequências, em função de acarretarem custos psicológicos e sociais, por afastarem o indivíduo do convívio com a família, os amigos, as afiliações locais, o lazer, entre outros.
- Relevância social do trabalho na vida: apuração da imagem que o indivíduo projeta sobre a organização da qual é membro. Em outras palavras, observação dos benefícios sociais e dos efeitos socialmente negativos oriundos de suas atividades.

Importa destacar – ainda com base em Fernandes (1996) – que, embora os critérios do modelo de Walton sejam suscetíveis à diversidade oriunda de culturas, educação, formação e personalidades distintas, tais características interferem na QVT. Dessa forma, um bom gerenciamento desses fatores tende a elevar os níveis de satisfação, repercutindo positivamente no desempenho dos trabalhadores.

A compreensão acerca da deficiência e do histórico de sua relação com o trabalho no contexto público, bem como o entendimento sobre a qualidade de vida no trabalho em tal âmbito constituem o aporte teórico necessário ao estudo. Isto posto, inicia-se a descrição dos aspectos metodológicos utilizados na pesquisa.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção são apresentadas as escolhas metodológicas adotadas no estudo, além dos percalços previstos e enfrentados no decorrer de cada uma de suas etapas.

3.1. TIPO DE PESQUISA

Na expectativa de alcançar o objetivo geral da pesquisa – que consistiu em compreender como servidores técnico-administrativos com deficiência percebem a qualidade de vida no contexto laboral do *campus* sede de uma instituição de ensino superior, e como esta poderia promover melhorias na QVT de tais servidores –, o estudo partiu de uma abordagem qualitativa e com cunho descritivo.

Como o propósito foi explorar um fenômeno atinente às relações sociais estabelecidas por seres humanos em determinada circunstância, a pesquisa se classificou como qualitativa. Como aponta Godoy (1995, p. 21), nesse tipo de abordagem “o pesquisador vai a campo buscando ‘captar’ o fenômeno em estudo a partir da perspectiva das pessoas nele envolvidas, considerando todos os pontos de vista relevantes”.

Ademais, conforme destacam Sant’Anna et al. (2011) – citados por Alfenas e Ruiz (2015) –, há predominância da abordagem quantitativa nos estudos de QVT, sendo necessário desenvolver pesquisas qualitativas que, de forma complementar, permitam maior compreensão da dinâmica das situações analisadas. Sobre tal ótica, Garcia (2010, p. 93) já ressaltava a importância de se investir em “pesquisas qualitativas que se proponham a desvelar novos sentidos para as variáveis que se inserem no contexto da QVT [...] e que, portanto, contribuam para ampliar a construção teórica ao redor do tema no contexto público”.

Já quanto aos objetivos – geral e específicos –, este trabalho tem características de estudo descritivo, uma vez que procurou “caracterizar e identificar opiniões, atitudes ou crenças de um determinado grupo ou população” (CASARIN, 2012, p. 41). Assim, justificase a adoção de tal tipologia que – como apontado por Gil (2002) – permite a descrição de um fenômeno e/ou verificação da relação existente entre as variáveis.

Dito isto, esse tipo de pesquisa foi adotado no intuito de melhor compreender a realidade vivenciada pelas pessoas com deficiência que compõem o quadro de servidores da instituição tomada como campo para realização deste estudo.

3.2. UNIVERSO E AMOSTRAGEM

A pesquisa foi realizada na Universidade Federal de Viçosa (UFV), com servidores da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PGP), ligados às atividades de admissão/acompanhamento e promoção da qualidade de vida e, também, com servidores técnico-administrativos com deficiência, todos lotados no *campus* sede da instituição.

De acordo com o portal de dados institucionais da UFV⁵, a universidade atualmente possui 1.734 servidores técnico-administrativos em seu *campus* sede, dentre os quais a PGP contabiliza 20 pessoas com deficiência, que estão distribuídas entre os diversos setores e ocupam, em sua maioria, os cargos de auxiliar e de assistente em administração.

Para realização do estudo, dois servidores da PGP foram indicados por seu Pró-reitor e, além deles, todos os servidores com deficiência identificados foram convidados a participar, uma vez que seria exequível entrevistar tal quantitativo. No entanto, não foram obtidas sinalizações positivas de todas as PcD convidadas, pois três decidiram não participar – uma delas alegando desconforto em tratar o tema – e outras seis não se manifestaram. Assim, a amostra foi composta por 13 indivíduos, sendo dois vinculados à Gestão de Pessoas e 11 servidores com deficiência que aceitaram o convite e se dispuseram a contribuir.

A opção por entrevistar os servidores da PGP se fundamentou no objetivo de identificar a perspectiva do órgão responsável por gerir e promover as ações relacionadas ao tema estudado. Com isso, foi possível detectar questões ligadas à implementação, por parte da universidade, de práticas voltadas à QVT, além de compreender a visão do setor sobre a necessidade de iniciativas e adequações para as PcD que compõem o quadro de pessoal.

Em complemento, e na busca por perceber se as ações institucionais atendem de modo satisfatório as especificidades dos servidores com deficiência, realizou-se um cruzamento entre as falas dos entrevistados com deficiência e os depoimentos dos servidores da PGP, incluindo o tratamento institucional direcionado ao tema, além dos relatos sobre situações vivenciadas pelas PcD, seus anseios e os pontos de vista demarcados nesse contexto.

Diante de tais definições, delineou-se o planejamento a ser adotado para a fase de coleta e produção das informações e para a consequente produção dos dados trabalhados na pesquisa.

⁵ Disponível em: <https://paineis.ufv.br/servidores/rh>.

3.3. PROCEDIMENTOS E TÉCNICAS DE COLETA E PRODUÇÃO DE DADOS

Este estudo se baseou em dados primários, notadamente as informações concedidas pelos participantes da pesquisa em seus depoimentos, coletados e produzidos com o intermédio de entrevistas com roteiros semiestruturados.

A entrevista com roteiro semiestruturado – apontada por Triviños (1987) como o método onde se formula previamente perguntas sobre um determinado tema, no intuito de guiar o contato entre os intervenientes – trouxe questionamentos norteadores que possibilitaram o surgimento de novas questões diante das respostas obtidas. Como destaca o autor, além de demandar uma postura ativa do analista, este tipo de entrevista “favorece não só a descrição dos fenômenos sociais, mas também sua explicação e a compreensão de sua totalidade” (TRIVIÑOS, 1987, p. 152).

Partindo da referida conceituação, foram elaborados três roteiros de entrevistas – compondo os apêndices B, C e D. Os dois primeiros estão voltados para a interação com servidores da PGP, enquanto o terceiro foi direcionado aos servidores técnico-administrativos com deficiência.

Para a formulação das questões constantes em tais roteiros, primeiramente atentou-se aos objetivos do estudo, de forma a ponderar qual grupo participante teria o potencial de atendê-los – conforme se depreende da figura 1.

Figura 1 - Relação entre perguntas formuladas e objetivos do estudo



Fonte: elaborada pela autora.

Em um segundo momento, pensou-se nos questionamentos a serem incluídos em cada um dos roteiros, sob a ótica de sete dimensões do modelo de Walton: Condições de trabalho; Uso e desenvolvimento de potencialidades; Oportunidades de crescimento e segurança; Trabalho e o espaço total de vida; Convívio social; Constitucionalismo; e Relevância social do trabalho.

Cumprir frisar que algumas questões não se vinculam especificamente a uma das dimensões, uma vez que abrangem a QVT como um todo. Do mesmo modo, alguns questionamentos podem ser relacionados a mais de uma dimensão.

Além disso, um oitavo critério – Remuneração justa e adequada – não foi contemplado em função da equiparação de vencimentos assegurada pela [Lei n.º 11.091 de 2005](#), a qual dispõe sobre a estruturação do plano de carreira dos servidores das instituições de ensino – dentre elas, a UFV.

Ressalta-se ainda que, a despeito destas definições e seguindo as especificidades da entrevista com roteiro semiestruturado, os diálogos entre a entrevistadora e os respondentes não se limitaram ao *script*, possibilitando que outros questionamentos pudessem surgir no processo de interlocução.

No tocante à operacionalização do estudo, para uma adequada e transparente condução, contou-se primeiramente com a apreciação e parecer favorável do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP), da Universidade Federal de Viçosa, em 15/01/2021 – conforme parecer n.º 4.500.346, constante no Anexo A.

A pesquisa contou, ainda, com a autorização e colaboração da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas da instituição – vide Anexo B –, a qual foi responsável pelo fornecimento de informações dos servidores entrevistados. Entretanto, foi autorizado apenas o repasse de dados referentes aos cargos ocupados e ao setor de lotação das PcD, o que dificultou sua identificação.

Dessa forma, partiu-se para uma verificação no site da PGP dos dados disponíveis sobre concursos já realizados⁶, onde foi possível identificar os servidores nomeados para vagas cujo preenchimento estava legalmente reservado à PcD. Em complemento, foi realizada conferência no Portal da Transparência do Governo Federal⁷, de modo a averiguar os servidores com deficiência realmente ativos. Enfim, por meio de acesso ao próprio site institucional⁸, procedeu-se à consulta dos e-mails de tais servidores, para envio dos convites.

⁶ Disponível em: <https://pgp.ufv.br/concurso-publico/>.

⁷ Disponível em: <http://www.portaltransparencia.gov.br/>.

⁸ Disponível em: https://www2.dti.ufv.br/consulta_catalogo_telefonico/scripts/main.php.

No intuito de aprimorar o planejamento da investigação, realizou-se primeiramente um estudo piloto com dois servidores com deficiência. Amplamente recomendada para pesquisas qualitativas, tal etapa contribui para suscitar reflexões relacionadas a aspectos metodológicos, operacionais, éticos, teóricos, analíticos e representacionais, impulsionando ajustes que promoveram maior consistência à fase principal do estudo. Faz-se também oportuno destacar a possibilidade de refinamento das habilidades e da própria prática de pesquisa da entrevistadora (FILHO; BARBOSA, 2019).

Após a realização do estudo piloto, seguiu-se o planejamento com o envio de convites aos demais servidores com deficiência. Tal contato foi acompanhado da contextualização dos objetivos da pesquisa, bem como da garantia de sigilo quanto às informações pessoais dos participantes e da total autonomia para recusa na participação. Neste momento, também se concedeu liberdade aos convidados para que – caso sinalizassem de forma positiva – elegessem a forma de contato mais confortável e acessível para eles.

Cabe destacar que as imposições sociais decorrentes do panorama criado pela pandemia da Covid-19 – notadamente determinações de reclusão e distanciamento social – reclamaram abordagem alternativa no que se refere à realização das entrevistas que, neste caso, não poderiam ocorrer de modo presencial. Assim, duas tecnologias de comunicação virtual foram inicialmente sugeridas para as interações: a plataforma *Google Meet* e o aplicativo *WhatsApp*. Visando a acessibilidade e inclusão almejadas no processo, os servidores puderam optar por ferramenta distinta daquelas apontadas. Contudo, todos preferiram utilizar a *Google Meet*.

Ainda seguindo o planejamento, as interlocuções ocorreram nos meses de março e abril de 2021 e foram iniciadas com a solicitação para que os respondentes assinassem o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) – conforme apêndice A – e consentissem com a gravação das videochamadas, premente para a posterior transcrição e análise de suas declarações.

Os riscos inerentes à participação, note-se, também foram objeto de ponderação, especialmente no que tange à possibilidade de cansaço, constrangimento ou qualquer tipo de desconforto por parte dos entrevistados. Assim, no intuito de evitar que tais situações se concretizassem, houve a iniciativa do supramencionado estudo piloto, além de alguns cuidados pontuais que foram tomados. Nesse sentido, informou-se inicialmente aos participantes da pesquisa – e inclusive foi reiterado durante o processo – questões sobre as garantias quanto a

seus direitos de pedir informações adicionais sobre o projeto, declinar de responder a qualquer questionamento e, até mesmo, cessar a entrevista se assim o desejassem.

Deste modo, a estratégia para assimilação dos depoimentos dos entrevistados se balizou no conteúdo de seus próprios dizeres, o qual, após transcrito, foi sistematicamente trabalhado por meio da análise de conteúdo.

3.4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Considerando que a situação pesquisada envolveu o “repertório semântico ou sintático de determinado grupo social ou profissional” – contexto apontado por Oliveira (2008, p. 570) como apropriado para utilização da análise de conteúdo –, optou-se por tal recurso metodológico. Assim, para analisar e interpretar os dados obtidos, observou-se o teor das declarações feitas nas entrevistas a partir deste instrumento de pesquisa, definido por Bardin (2011) como

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores, quantitativos ou não, que permitam a inferências de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens (BARDIN, 2011, p. 48).

Conforme Oliveira (2008), a análise de conteúdo possui múltiplas aplicações, a depender dos objetivos do estudo que a adota, sendo imprescindível seguir uma sistematização que permita sua replicabilidade e evidencie seu rigor técnico. Nesse linear, diversos autores definiram tipos de técnicas visando nortear a realização da análise, tendo sido adotada nesta pesquisa a análise temática ou categorial (BARDIN, 2011).

Considerada a técnica mais conhecida e útil na abordagem de grande parte dos materiais, a análise temática ou categorial se concentra em descobrir os núcleos de sentidos que constituem a comunicação e “funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos”, que permitam a realização de inferências acerca do conteúdo analisado (BARDIN, 2011, p. 153).

De acordo com Bardin (2011), a operacionalização desta técnica engloba três fases – pré-análise; exploração do material; e tratamento dos resultados, inferência e interpretação – as quais embasaram o uso metodológico da análise de conteúdo neste estudo, conforme explicitado adiante.

3.4.1. Pré-análise

Em um primeiro momento, procedeu-se à organização da pesquisa, onde as ideias iniciais foram sistematizadas e deram espaço à elaboração de um plano de análise com um programa preciso para seu desenvolvimento. Assim, partindo de um contato prévio com a temática – por meio de teorias e técnicas utilizadas em trabalhos análogos –, determinou-se os objetivos do estudo e se designou as fontes de dados a serem utilizadas.

Tais definições se apoiaram em Bardin (2011), que define a pré-análise como a fase para um primeiro contato com o tema, viabilizando a definição dos objetivos, a seleção das fontes de dados (com atenção para que as fontes sejam pertinentes e representativas, permitindo homogeneidade e exaustividade nas análises) e o estabelecimento dos indicadores que irão fundamentar as apreciações.

A partir de tais definições – e considerando o modelo de Walton adotado para o estudo da qualidade de vida no trabalho –, estabeleceu-se seis eixos para nortear a interpretação final, quais sejam: gestão de pessoas e a QVT para servidores com deficiência; caracterização das PcD participantes da pesquisa; significado do trabalho para os servidores com deficiência; percepção das pessoas com deficiência sobre o ambiente laboral; pontos fortes e fracos na perspectiva dos participantes da pesquisa; e sugestões dos participantes da pesquisa para melhorar a qualidade de vida no trabalho das pessoas com deficiência.

Cabe destaque à opção pela grade mista em todo desenvolvimento do estudo. Dessa forma, considerando o exposto por Vergara (2012), embora os eixos tenham sido previamente definidos, eles se mostram mutáveis no decorrer das fases da pesquisa. Bardin (2011) também recomenda tal flexibilidade para que haja a possibilidade de se introduzir novos procedimentos apreendidos no decurso da análise.

Deste modo, ante os objetivos e eixos estabelecidos para o estudo, passou-se à concepção dos roteiros semiestruturados – constantes nos apêndices B, C e D e responsáveis por nortear as entrevistas. Na sequência, as interlocuções foram iniciadas seguindo os cuidados atinentes a este tipo de instrumento para coleta e produção de dados – explicitados na subseção 3.3.

Uma vez gravadas as entrevistas, procedeu-se à transcrição de seus conteúdos, a qual alicerçou a constituição do *corpus*, viabilizando a exploração do material.

3.4.2. Exploração do material

Nesta fase, partiu-se de uma leitura exaustiva do conteúdo transcrito para que as operações da pré-análise pudessem ser concluídas. Para tal estágio, Bardin (2011, p. 103) recomenda que o material seja codificado por meio de “uma transformação [...] dos dados brutos do texto, [...] que] permite atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão, suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto”.

Assim, em um segundo momento e com base no modelo de Walton (1973), colocou-se em prática as operações de codificação em unidades de registro (UR) – definidas a priori e apresentadas no quadro 3. Tais unidades correspondem ao “segmento de conteúdo a considerar como unidade de base, visando a categorização e a contagem frequencial” (BARDIN, 2011, p. 104).

Quadro 3 - Categorias de análise

Eixos	Unidades de registro	Unidades de contexto
Gestão de pessoas e a QVT para servidores com deficiência	Planejamento e adequações	Espaços físicos e equipamentos
		Capacitação da equipe e campanhas informativas
	Admissão	Lotação e acolhimento
		Treinamento e capacitação de PcD
	Ambientação e acompanhamento	Promoção do convívio social
		Saúde e acompanhamento psicossocial
		Readaptação, remoção interna e concessão de cargos de chefia
Significado do trabalho para os servidores com deficiência	Imagem institucional	Ser servidor da instituição
Percepção das PcD sobre o ambiente laboral	Ingresso e ambientação	Acolhimento e treinamento
		Incentivo à convivência
	Saúde, segurança e acessibilidade	Promoção da saúde e acompanhamento psicossocial
		Exposição a riscos
		Espaços físicos e equipamentos
	Carreira	Lotação, uso das potencialidades e qualificação
		Oportunidades de progressão
	Aspectos sociais	Convívio Social com chefia imediata e colegas
		Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal
Pontos fortes e fracos na perspectiva dos participantes da pesquisa		Pontos fortes e fracos na perspectiva dos servidores da PGP
		Pontos fortes e fracos na perspectiva dos servidores com deficiência
Sugestões dos participantes da pesquisa para melhorar a QVT das PcD		Sugestões dos servidores da PGP
		Sugestões dos servidores com deficiência

Fonte: elaborado pela autora.

Constantes também no quadro 3, as unidades de contexto (UC) surgiram posteriormente, a partir da categorização dos relatos dos entrevistados e representam o “segmento da mensagem, cujas dimensões [...] são ótimas para que se possa compreender a significação exata da unidade de registro” (BARDIN, 2011, p. 107).

Além das referidas categorias, optou-se nesta pesquisa pela enumeração quanto à presença (ou ausência) de mensagens referentes às unidades de contexto e à direção de tais elementos, que poderia ser positiva, negativa ou neutra.

Tal escolha se baseou no exposto por Bardin (2011, p. 115) de que, em análises qualitativas – a exemplo deste estudo –, indicadores não frequenciais são mais recorrentes em função de suas particularidades: “em conclusão, pode-se dizer que o que caracteriza a análise qualitativa é o fato de a inferência – sempre que é realizada – ser fundada na presença do índice, e não sobre a frequência da sua aparição, em cada comunicação individual”.

Por fim, concluído este estágio, os dados se encontravam prontos para o reagrupamento que fundamentou as inferências.

3.4.3. Tratamento dos resultados, inferência e interpretação

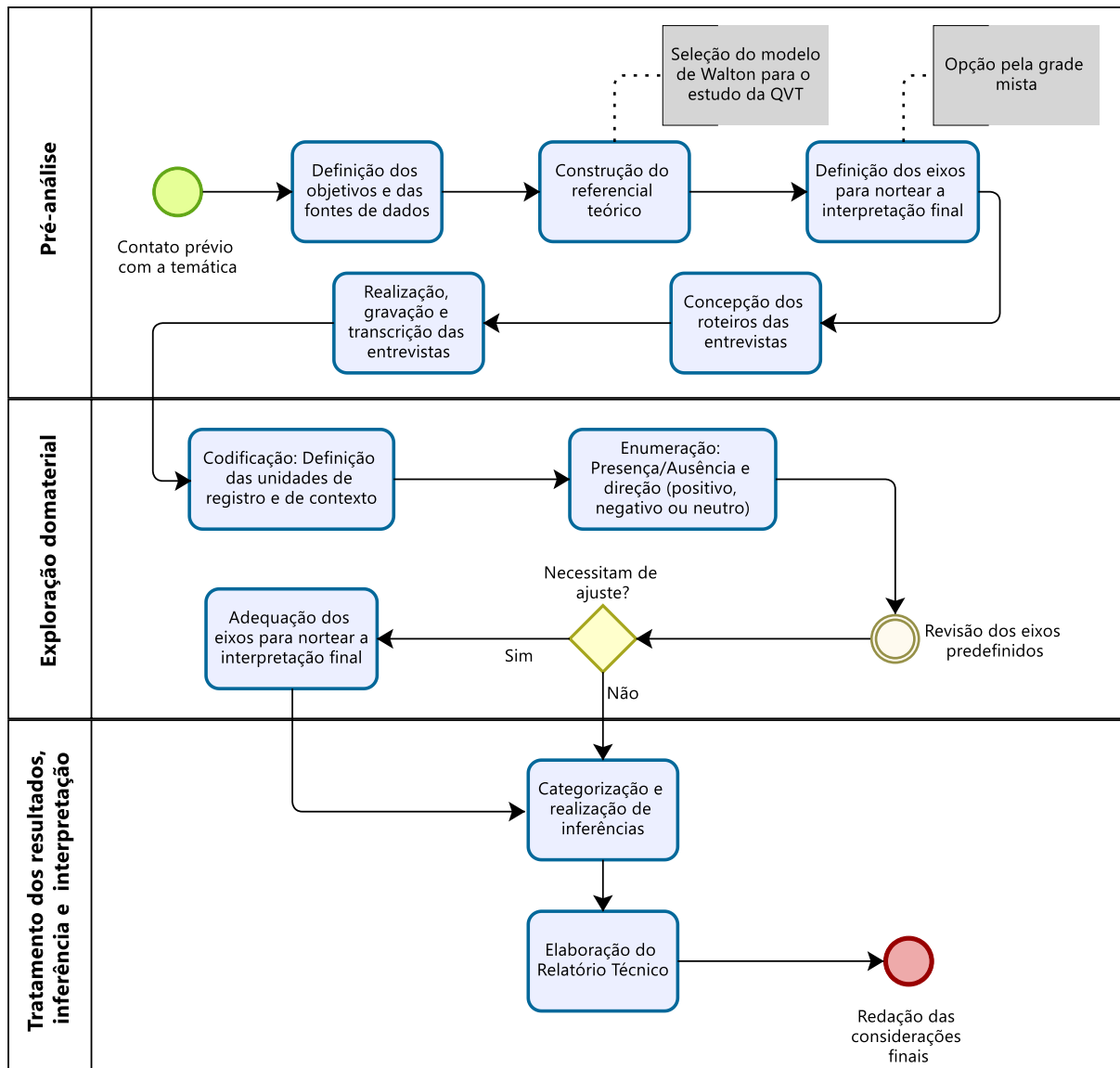
Após o recorte e a enumeração, os dados brutos se encontravam prontos para a categorização, onde foram transformados em resultados significativos para o estudo (BARDIN, 2011).

Tal processo corresponde a uma “operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto, por diferenciação e, seguidamente, por reagrupamento segundo [a analogia com] os critérios previamente definidos” (BARDIN, 2011, p. 117). A autora ainda acrescenta que o referido reagrupamento dos elementos gera, posteriormente, inferências que permitem descrições pertinentes às características do conteúdo analisado.

Neste estudo, a categorização do texto foi realizada em paralelo à confrontação sistemática dos resultados com o referencial teórico, permitindo a (re)apresentação do objeto de estudo constante na seção 4. A partir disso, foram feitas proposições de melhorias – inseridas tanto na seção 5, quanto no Relatório Técnico constante no apêndice E.

No intuito de possibilitar uma visão geral dos procedimentos metodológicos, elaborou-se um fluxograma do processo de análise, que engloba as três fases aqui adotadas – pré-análise, exploração do material e tratamento dos resultados, inferências e interpretação – e se encontra disposto na figura 2.

Figura 2 - Plano de análise



Fonte: elaborada pela autora.

Uma vez conhecido o plano de análise elaborado para a pesquisa, expõe-se adiante seus achados e discussões.

4. ANÁLISE SITUACIONAL

Para uma melhor compreensão da realidade estudada, a presente seção está dividida em quatro partes. Na primeira, evidencia-se a perspectiva de servidores da UFV - *Campus Viçosa* que trabalham ligados diretamente à gestão de pessoas – incluindo as pessoas com deficiência – e às ações institucionais para promoção da QVT desses indivíduos.

Já na segunda subseção, introduz-se uma caracterização dos participantes com deficiência para, na sequência, abordar o significado do trabalho sob a ótica dessas pessoas. Posteriormente, a quarta subseção enfoca o ambiente laboral e as iniciativas implementadas no *campus* sede, de igual modo, com base na visão dos servidores com deficiência.

Por fim, a quinta subseção discorre sobre os pontos fortes e fracos da gestão universitária na visão de todos os participantes da pesquisa, enquanto a sexta e última subseção apresenta sugestões desses entrevistados sobre iniciativas institucionais que teriam potencial para melhorar a QVT dos servidores com deficiência.

4.1. GESTÃO DE PESSOAS E A QVT PARA SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA

Criada pela Resolução n.º 26/2008 do Conselho Universitário (CONSU) e vinculada à Reitoria da Universidade Federal de Viçosa, a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas é responsável pelo estabelecimento, execução e avaliação das ações administrativas e das políticas de gestão e desenvolvimento de pessoas.

Tal órgão está estruturado em três divisões: Divisão de Gestão de Pessoas (DGP); Divisão de Desenvolvimento de Pessoas (DDP); e Divisão de Segurança, Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida (DSS). A DGP está atrelada a atividades referentes à gestão e controle de pessoal, enquanto a DDP cuida daquelas relacionadas ao provimento, acompanhamento, avaliação e desenvolvimento de pessoal. Já a DSS é responsável pelas políticas relativas à saúde ocupacional, segurança e qualidade de vida dos servidores da UFV.

Importa frisar que as informações contidas nessa subseção foram repassadas por dois servidores lotados na Divisão de Desenvolvimento de Pessoas (DDP) e na Divisão de Segurança, Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida (DSS) – aqui denominados EPGP1 e EPGP2.

Faz-se oportuno ressaltar, ainda, que a universidade não possui um setor que atenda especificamente as necessidades dos servidores com deficiência. Deste modo, as ações

voltadas à gestão de pessoas englobam toda diversidade de indivíduos, ocorrendo adaptações para que elas atendam às particularidades de PcD – como se passa a demonstrar.

4.1.1. Planejamento e adequações

Tanto a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – regulada pelo [Decreto n.º 3.298 de 1999](#) – quanto o Estatuto da Pessoa com Deficiência – [Lei n.º 13.146 de 2015](#) – orientam acerca da colocação competitiva de PcD, promovida pela atenção às regras de acessibilidade, ao fornecimento de recursos de tecnologia assistiva e à adaptação razoável no ambiente laboral, com disponibilização de agentes facilitadores para suportes individualizados que atendam a necessidades específicas desses indivíduos.

Todavia, Matos e Domingos (2016) apontam para falhas que acometem o setor público, notadamente a falta de investimentos em infraestrutura e em iniciativas voltadas à conscientização e capacitação da equipe de trabalho. Esses elementos são destacados pelos autores como fundamentais para que as PcD se sintam valorizadas e possam contribuir para o crescimento da instituição em condições de igualdade com os demais servidores.

- Espaços físicos e equipamentos

A realização de diagnósticos para adequação das condições e dos instrumentos de trabalho em termos de acessibilidade e recursos assistivos é apontada como essencial por Carvalho-Freitas (2009), Simonelli e Camarotto (2011), Garbin e Cruz (2019) e Santana e Santana (2019). Os autores ressaltam que tal iniciativa tem potencial para auxiliar nas tarefas cotidianas das pessoas com deficiência, com a consequente melhoria em seus níveis de autonomia.

No que se refere ao planejamento da UFV para promover inclusão em seus espaços físicos, os servidores da PGP relatam que a instituição tem se programado para realizar reformas e adequações nas edificações e vias comuns do *campus* que, ressalta-se, possui 94 anos. Dessa forma, independentemente do estado de conservação das estruturas físicas – e considerando todo o histórico da inclusão das PcD –, depreende-se que muitas das construções não contemplam questões atualmente vigentes de acessibilidade.

Algumas dessas obras – que incluem instalação de elevadores, criação de vagas prioritárias de estacionamento, construção de rampas de acesso e de banheiros acessíveis;

todos em atenção às normas de engenharia – já foram concluídas e outras estão em andamento, além das que ainda “estão no papel”, aguardando execução (EPGP2).

Outro ponto, elucidado pela entrevistada como foco de atenção por parte da gestão universitária, são os equipamentos/mobiliários que, adquiridos por meio de pregão, têm sido requisitados em atenção ao desenho universal, de modo que

tenham mais ajustes [e] uma tecnologia mais inteligente pra fazer as adaptações. (EPGP2)

No entanto, como apontado pela entrevistada, há certa dificuldade na aquisição desses produtos:

São equipamentos, às vezes, caros e a gente tá vivendo esse corte aí, que é preocupante. Ao mesmo tempo que a gente quer fazer a inclusão, a gente vê a dificuldade que é, né? Porque demanda investimento. (EPGP2)

Nesse sentido, Garbin e Cruz (2019) reforçam a necessidade de se considerar a relação custo-benefício para a instituição ao se analisar as possibilidades de investimento. Os gestores precisam ter em mente que um bom planejamento terá potencial para viabilizar o retorno esperado.

Nota-se, assim, que a UFV tem buscado atender normas e critérios expressos na legislação – a exemplo do [Decreto n.º 3.298 de 1999](#), da [Lei n.º 13.146 de 2015](#) e da [Lei n.º 10.098 de 2000](#) –, de modo a promover maior acessibilidade aos servidores com deficiência, minimizando o que Monteiro et al. (2011), Simonelli e Camarotto (2011) e Passerino e Pereira (2014) denominam por barreiras arquitetônicas e tecnológicas. Resta saber se os servidores que motivam tais iniciativas se sentem atendidos e consideram suficientes os investimentos realizados pela instituição.

- Capacitação da equipe e campanhas informativas

Bodenhausem (2009) já afirmava que indivíduos com um senso mais apurado sobre a complexidade da diversidade possuem maior capacidade de lidar com as particularidades e diferenças dos grupos que compõem as organizações.

Nesse sentido, Garbin e Cruz (2019) recomendam o investimento em treinamentos sistematizados, que envolvam questões técnicas e comportamentais e oportunizem um bom desenvolvimento da equipe com a desconstrução de preconceitos e estigmas.

Os autores ainda reforçam que tal capacitação deve ser também voltada para os profissionais de gestão de pessoas que, além de participarem nas etapas de planejamento,

recrutamento e seleção de pessoal, implementam políticas e preparam o ambiente para a chegada e convívio de pessoas com deficiência (GARBIN; CRUZ, 2019).

Questionados a respeito da promoção desse tipo de treinamento e capacitação para os servidores em geral que venham a conviver com pessoas com deficiência, os entrevistados alegaram desconhecer iniciativas da UFV nesse sentido. Sobre o assunto, eles ainda acrescentaram:

A gente lida com [...] esses servidores com o nosso conhecimento de vida mesmo. (EPGP1)

Às vezes a gente negligencia algumas coisas que são importantes pra fazer essa inclusão, e que se tornam barreiras pra um bom atendimento. Então são coisas que a gente tem que buscar melhorar. (EPGP2)

Como iniciativa em termos de preparação das lideranças, a PGP disponibiliza em seu portal o Manual de Orientação às Chefias, elaborado em 2006⁹, com o objetivo de facilitar o acesso e entendimento de conceitos, informações e procedimentos internos atrelados às rotinas dos gestores.

Contudo, o aludido documento não faz menção aos servidores com deficiência, salvo em um único parágrafo a respeito do procedimento de readaptação – voltado para pessoas cujas deficiências sejam adquiridas ao longo da carreira.

Além da necessidade dos aludidos treinamentos, Carvalho-Freitas (2009), Simonelli e Camarotto (2011), Maccali et al. (2015) e Santana e Santana (2019) recomendam que a instituição implemente práticas de conscientização e sensibilização de chefias e equipes em geral, de modo a facilitar que o processo de inclusão seja efetivado e transcorra de modo harmonioso.

Assim, faz-se necessária a divulgação da política organizacional e de seus valores culturais para que seus membros sejam envolvidos e, a partir disso, possam modificar percepções equivocadas quanto às potencialidades das PcD, com a redução das barreiras atitudinais existentes (LIMA et al., 2013; NEVES-SILVA, PRAIS, SILVEIRA, 2015).

Em que pese tal necessidade, não se identificou na UFV a promoção de campanhas informativas e de conscientização direcionadas aos servidores, que envolvessem a inclusão de pessoas com deficiência. Tal constatação ratifica, de certo modo, o resultado apontado por

⁹ Disponível para consulta em: http://www.novoscursos.ufv.br/proreitorias/pgp/www/wp-content/uploads/2012/06/manuais_chefias.pdf.

Carvalho-Freitas (2007) – de que há carência nas organizações de práticas relativas à sensibilização acerca da deficiência.

Nesse sentido, houve menção do EPGP1 apenas a uma campanha específica promovida pela Unidade de Políticas Inclusivas (UPI)¹⁰ e, no caso, voltada para os estudantes da instituição.

4.1.2. Admissão

De acordo com Carvalho-Freitas (2009), as práticas de gestão de pessoas precisam promover igualdade de oportunidades às PcD. Para tanto, a autora defende que as etapas de seleção e treinamento devem se basear na avaliação justa das competências e potencialidades dos candidatos.

Assim, no que tange ao ingresso de servidores técnico-administrativos com deficiência, a UFV disponibiliza percentual das vagas destinado a PcD em seus editais de concurso. Tal reserva ocorre em atenção ao inciso VIII do artigo 37 da [Constituição Federal de 1988](#); ao §2º do artigo 5º da [Lei n.º 8.112 de 1990](#); e à alínea “c” do inciso III do artigo 2º da [Lei n.º 7.853 de 1989](#), regulamentada por meio dos parágrafos 1º e 2º do artigo 37 do [Decreto n.º 3.298 de 1999](#).

- Realização de concurso público

Em função da operacionalização do processo de admissão via concurso público, a seleção acaba se desdobrando de forma padronizada quanto à avaliação e aprovação/reprovação.

Todavia, o EPGP1 destacou o cuidado destinado às PcD durante a realização do certame, onde as particularidades podem ser observadas para que suas necessidades sejam atendidas. Deste modo, além de seguir a recomendação dos autores Garbin e Cruz (2019) ao eleger locais com acessibilidade para realização das provas, a instituição fornece suporte ao disponibilizar, por exemplo, cadernos de provas ampliados e assistência para leitura de seu conteúdo e/ou transcrição.

Cabe, então, ressaltar que o indivíduo deve solicitar a adaptação/apoio de que necessita no momento de sua inscrição, para que a UFV tenha tempo hábil de providenciá-los. Não

¹⁰ Como parte do Programa Incluir – que se iniciou em 2005 e cumpre o disposto nos Decretos [n.º 5.296 de 2004](#) e [n.º 5.626 de 2005](#) –, a UPI oferece o atendimento especializado aos/as estudantes da UFV com deficiência e trabalha na redução de barreiras para facilitar o processo educacional de inclusão.

obstante, um dos entrevistados chama a atenção para a indisponibilidade de alguns recursos assistivos, como é o caso da impressora em braile:

A gente tem até medo de um dia acontecer [alguém solicitar]. (EPGP1)

O entrevistado descreveu, ainda, uma situação na qual um candidato com deficiência visual demandou a realização da prova via computador, por meio de um sistema específico que a PGP não possui. Nesse caso, o setor encontrou outra saída para solucionar o impasse:

A gente preferiu pegar uma pessoa pra ler pra ele. (EPGP1)

Esses relatos evidenciam a necessidade de melhor preparo para que o setor possa se antever e providenciar, para o momento das provas, adaptações e suportes que venham a ser solicitados por candidatos com deficiência, possibilitando condições mais equânimes para que eles concorram às vagas disponibilizadas nos editais.

- Lotação e acolhimento

Para além do cumprimento das leis voltadas ao direito de ingresso no serviço público, cabe à instituição desenvolver ações específicas para que, uma vez nomeada, a PcD seja adequadamente lotada e acolhida como membro efetivo do grupo, com direito a informação e participação (FREITAS, 2015).

Quanto à lotação e acolhimento dos recém-nomeados na Universidade Federal de Viçosa, há – ainda que não institucionalizada em um fluxo detalhado, como reforça a EPGP2 – uma prática de acompanhamento no primeiro dia de exercício de todos os servidores ingressantes, o que também ocorre com as PcD.

A entrevistada informa que, quando se trata de servidor com deficiência, a equipe adicionalmente realiza uma análise do ambiente, da função e das habilidades do servidor:

Ali já começa um trâmite interno. Se tem alguma dificuldade, já encaminha para a Segurança do Trabalho e aí a gente visita o local. (EPGP2)

Considerando a dinâmica relatada, a EPGP2 trouxe à tona uma situação não tão remota – e, segundo a entrevistada, “chata” – em que uma pessoa com deficiência auditiva recém-aprovada em concurso foi alocada de modo equivocado:

[Ela teria que] atender telefone, recepcionar as pessoas no departamento, anotar recados... era uma coisa meio de recepção. E quando a Assistente

Social chegou com a servidora para entrar em exercício, ela constatou que a atividade não condizia com a deficiência. Então, a Assistente Social entrou em contato com o Setor de Provimento da PGP e aí eles remanejaram a servidora para um local onde ela não precisaria executar atividades de atendimentos e ficaria com outros tipos de atividades administrativas. (EPGP2)

Para a entrevistada, tal episódio despertou maior atenção e cuidado no processo de entrada em exercício, de modo a alterar o procedimento adotado. Assim, para evitar constrangimentos, passou-se a realizar a análise prévia tanto das características do trabalho a ser exercido nos setores demandantes de pessoal, quanto das habilidades funcionais dos servidores com deficiência ingressantes.

Segundo o EPGP1, atualmente a Pró-reitoria estabelece contato com os setores demandantes para identificar suas necessidades e a qualificação desejada, de modo a avaliar se há descompasso entre as habilidades requisitadas e as potencialidades desses indivíduos:

A gente vê o que o setor tem em falta e o que tem que pode ajudar ele [o servidor com deficiência] na carreira dele. Às vezes, é a questão de uma mesa ou de um computador melhor. (EPGP1)

O entrevistado EPGP1 também apontou que, em função da possibilidade de serem solicitadas adaptações – como a redução de carga horária, dentre outras – algumas chefias acabam declinando de receber servidores com deficiência. Este depoimento vai ao encontro do exposto por Carvalho-Freitas (2009), de que há resistência por parte de muitos gestores em receber essas pessoas em seus setores.

Ademais, tal relato traz luz ao despreparo muitas vezes presente que só reforça a necessidade da conscientização/sensibilização da equipe – pontuada no subtópico 4.1.1 –, para que se minimize as barreiras na comunicação/informação – apontadas por Simonelli e Camarotto (2011) e Hammes e Nuernberg (2015).

No que diz respeito especificamente ao acolhimento, além do acompanhamento de parte da equipe da PGP no primeiro dia de trabalho do servidor com deficiência, a EPGP2 informa que a DSS também oferece: atendimento prioritário para realização de anamneses relativas à ergonomia da PcD; orientações sobre o direito à redução de carga horária, em caso de necessidade; e orientações à divisão/departamento onde essas pessoas estão lotadas sobre adaptações nos postos de trabalho e, inclusive, sobre a aquisição de tecnologias assistivas – que deve ser feita pelos próprios setores.

- Treinamento e capacitação de PcD

No que se refere ao treinamento e capacitação dos servidores com deficiência, ambos os entrevistados alegaram desconhecer iniciativas institucionais específicas para este fim. Sobre a apresentação de demandas dessa natureza partindo dos próprios servidores com deficiência, um deles declarou:

Não teve nenhuma demanda de curso específico para pessoas com deficiência nos últimos anos. (EPGP1)

O que, por vezes, ocorre é de um curso ofertado para os servidores em geral, ser demandado por pessoas desse grupo que – ao realizarem as inscrições – informam suas necessidades de adaptação,

tipo uma cadeira mais alta, ou um local de mais fácil acesso. (EPGP1)

Já uma iniciativa apontada pela EPGP2 – que se encontra em fase embrionária, mas deve ser mencionada – diz respeito à oferta de um treinamento para entrada em exercício. Tal projeto está sendo desenvolvido em parceria com a Coordenadoria de Educação Aberta e à Distância - CEAD e contempla todos os servidores – seja com ou sem deficiência:

O setor de segurança do trabalho tem feito treinamentos, e a ergonomia tá entrando como um dos itens de treinamento pra pessoa saber ajustar a altura da tela do computador, saber sentar, saber posicionar o *layout* – ou saber que não tá bom e onde procurar ajuda. Então, é o treinamento pra entrada em exercício [...] e vai ser meio que obrigatório fazer, sabe? Tem que passar pelo treinamento pra poder ir pra sua função. (EPGP2)

Os relatos corroboram o apontado por Matos e Domingos (2016) sobre a falta de investimento em capacitação de PcD, em especial por parte do setor público. Como destacado pelos autores, essa atenção contribui diretamente para um sentimento de valorização desses servidores, além de ser imprescindível para potencializar seu desenvolvimento profissional.

4.1.3. Ambientação e acompanhamento

Ao avaliar a dinâmica do trabalho de pessoas com deficiência, Carvalho-Freitas (2007) pontua que o processo de inserção desses indivíduos no mercado laboral carece de um acompanhamento sistematizado que possibilite melhor adequação das PcD à organização. Para

tanto, faz-se necessário ofertar possibilidades de crescimento e, ao mesmo tempo, ter um cuidado especial com a promoção de saúde e bem-estar para esses indivíduos.

- Readaptação, remoção interna e concessão de cargos de chefia

Como expresso no art. 24 da [Lei n.º 8.112 de 1990](#), a readaptação consiste na alteração de lotação do servidor para funções com “atribuições e responsabilidades compatíveis com a limitação que tenha sofrido em sua capacidade física ou mental, verificada em inspeção médica”.

Nesse tipo de circunstância, a chefia imediata do servidor com deficiência adquirida abre um processo administrativo solicitando uma avaliação pela medicina do trabalho da UFV. Emitido o laudo, se o indivíduo for julgado incapaz para o serviço público, ele será aposentado.

Já se o servidor for considerado apenas inapto para o cargo que ocupa, a Pró-reitoria fará uma proposta para sua readaptação, nos termos da legislação supracitada. Assim, o indivíduo será alocado em “cargo de atribuições afins, respeitada a habilitação exigida, nível de escolaridade e equivalência de vencimentos e, na hipótese de inexistência de cargo vago, o servidor exercerá suas atribuições como excedente, até a ocorrência de vaga” (BRASIL, 1990).

Embora a universidade tenha trâmites bem definidos para a readaptação, cabe menção ao apontado por Oliveira (2015), de que a instituição não deve readaptar o servidor de imediato. Em outras palavras, os primeiros esforços devem ocorrer no sentido de oferecer o suporte e as adaptações necessárias para que, sendo possível, o indivíduo permaneça em suas funções. Isso porque, “readaptar, na maioria dos casos, significa designar o servidor para que exerça atribuições inferiores, menos complexas o que, em análise mais detida, pode significar exclusão da pessoa com deficiência” (OLIVEIRA, 2015, p. 212).

No tocante aos pedidos de remoção de servidores da universidade, o EPGP1 informou não haver um protocolo para esse trâmite:

A gente vai muito pelo pessoal mesmo, sabe? A gente conversa com o servidor para saber o que está acontecendo [...] e tenta uma primeira reconciliação. A gente tem essa sensibilidade! (EPGP1)

Porém, quando a demanda que motivou o pedido de remoção do servidor não pode ser atendida no setor atual, a Pró-reitoria verifica as possibilidades e efetua a troca de setor do indivíduo.

Em se tratando especificamente de pessoas com deficiência, não há registros de pedidos de remoção. Para o entrevistado, as necessidades de acessibilidade em espaços e equipamentos são sempre atendidas pela instituição:

Eu posso estar enganado, né? [...] Mas, pelo que eu vejo lá, essas demandas são sempre atendidas. A gente nunca teve problema com PcD com relação a equipamentos que não estejam adequados pra eles, sabe? Até porque eles são bem unidos, sabem dos direitos deles e vão atrás. [...] Aí a gente meio que tem que esperar, porque como a gente não tem uma equipe que fale assim ‘olha, vai vir um cadeirante, esse aqui tem que ter uma rampa’. Então, infelizmente, a gente meio que vai no que acontece, no que precisa. [...] Não tem esse pré. (EPGP1)

Por fim, no que diz respeito à concessão de cargos de chefia para servidores com deficiência, o entrevistado afirmou não existir nenhum tipo de “reserva” e, à priori, nenhum tipo de restrição. Ocorre que, como alguns desses servidores atuam com jornada reduzida, o acesso deles a cargos de chefia acaba dificultado, frisa-se,

não por questões de terem menor capacidade, não é questão disso. É questão do trabalho e, às vezes, o chefe precisa estar lá o tempo todo. (EPGP1)

De fato, a distribuição e o gerenciamento de cargos em comissão e funções de confiança no serviço público seguem as diretrizes da legislação correspondente – no caso a [Lei n.º 8.112 de 1990](#). Em seu art. 19, §1º, tal regulamento determina: “o ocupante de cargo em comissão ou função de confiança submete-se a regime de integral dedicação ao serviço [...], podendo ser convocado sempre que houver interesse da Administração”.

Deste modo, o servidor com deficiência deveria abdicar de sua carga horária reduzida para, então, ocupar as referidas funções – o que nem sempre é factível, devido a sua alteração de jornada decorrer de necessidades comprovadas por juntas médicas.

No entanto, desprezando as discussões sobre perfil de liderança – dentre tantas outras que podem circundar o tema da concessão de cargos de chefia –, as PcD que perfazem a carga horária total fixada para o cargo que ocupam, se encontram minimamente aptas para assumir essas funções.

- Promoção do convívio social

Como a entrada de um novo indivíduo sempre pode acarretar mudanças para a instituição que repercutam nas relações interpessoais e na responsabilidade organizacional,

faz-se imprescindível o investimento na socialização (MARTINEZ, 2008; MACCALI et al., 2015).

Para os autores, esse processo tende a facilitar a inclusão dentro do ambiente laboral, pois promovem uma interação servidor-instituição, com potencial para ampliar o conhecimento sobre regras e valores culturais não necessariamente formalizados.

Embora Carvalho-Freitas et al. (2010) tenham identificado que o convívio diário com outras pessoas se faz importante para a adaptação na organização, o entrevistado EPGP1 alegou desconhecer medidas com essa finalidade por parte da UFV.

Por seu turno, a EPGP2 destacou uma ação que se enquadra na perspectiva de promoção do convívio – a saber, o projeto SuperAção. Porém, como essa iniciativa está enraizada nas ações de promoção da saúde, ela foi detalhada no subtópico a seguir.

- Saúde e acompanhamento psicossocial

Com uma equipe multiprofissional composta por médicos do trabalho, técnicos de enfermagem, assistentes sociais, psicólogas, fisioterapeuta, engenheiros do trabalho e técnicos em segurança do trabalho, além de assistentes administrativos e bolsistas, a DSS oferece serviços voltados à saúde e ao acompanhamento psicossocial para os servidores da UFV.

A entrevistada EPGP2 informa que não há uma política exclusiva voltada para os servidores com deficiência, embora informalmente esses indivíduos tenham prioridade nos atendimentos do setor:

Não tem a política, mas a gente já tem a prática, isso não está institucionalizado, mas já é prática nossa. (EPGP2)

Dentre os serviços ofertados, a Divisão realiza estudos de análise ergonômica do trabalho, por meio dos quais os profissionais avaliam a adaptação das condições laborais às características psicofisiológicas dos servidores, considerando também as peculiaridades da atividade desenvolvida.

Ressalta-se que tais estudos possuem um papel muito importante no processo de inclusão do servidor com deficiência, uma vez que buscam identificar barreiras e dificuldades de acessibilidade. Como resultados dessas análises, já foram propostas adaptações – como, por exemplo, para servidor cadeirante –, remanejamento de postos de trabalho, uso de prótese e de órtese, aquisição de aparelhos com tecnologia assistiva, inclusão de pausas programadas no

dia-a-dia de trabalho e até proposição de alteração de jornadas laborais, mediante avaliação e comprovação médica da necessidade.

Apesar de Amorim (2010) apontar no serviço público uma escassez de iniciativas na estruturação e implantação de programas de QVT, a UFV tem o seu Programa de Qualidade de Vida para servidores, que atualmente abrange o Projeto SuperAção.

Conduzido pela DSS em parceria com o Departamento de Educação Física da universidade, o projeto – que entrou em vigor em 2006 – tem o objetivo de promover a saúde de servidores ativos, aposentados e de seus dependentes, por meio da prática regular e gratuita de atividades físicas. Nesse intuito, são disponibilizadas cinco opções de atividades: musculação; ginástica laboral; ginástica localizada; caminhada/corrida orientada; e natação – conforme o folder de divulgação abaixo disposto.

Figura 3 - Projeto SuperAção

UFV
Universidade Federal de Viçosa

PGP/DSS
Serviço de Saúde Ocupacional e
Qualidade de Vida

SUPER Ação
Atividades físicas gratuitas para
servidores e seus dependentes
Parceria: Departamento
de Educação Física
Venha participar conosco!
Todas as atividades
são gratuitas!

CONHEÇA O PROJETO
O Projeto SuperAção é uma iniciativa do Serviço de Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida (SSQ) com o objetivo de promover a saúde do servidor ativo, aposentado e seus dependentes, através da prática regular de atividades físicas. O projeto, que tem parceria com o Departamento de Educação Física, está em vigor desde 2006 e disponibiliza cinco opções de atividades:

- Musculação;
- Ginástica Laboral;
- Caminhada/Corrida Orientada;
- Ginástica Localizada;
- Natação.

Veja, a seguir, a importância de cada atividade.

Musculação
Nessa atividade o participante será orientado de acordo com suas necessidades e objetivos. Reavaliações periódicas serão realizadas para aprimoramento dos resultados. Os benefícios incluem: ganho de massa muscular, força, flexibilidade, melhora postural e do equilíbrio, perda de gordura, controle da pressão arterial e do diabetes.

Ginástica Laboral
É realizada no próprio setor de trabalho, em grupo e com todos os servidores interessados de cada setor, tem duração de 10 a 15 minutos, com execução de múltiplos exercícios de força e alongamento. O objetivo é dar pausas ativas ao ritmo de trabalho, pois quando ininterrupto, este pode acarretar riscos à saúde, problemas profissionais e pessoais. Ao se criar o hábito de fazer pequenas pausas para a Ginástica Laboral, o trabalhador poderá se beneficiar com: diminuição dos desconfortos físicos causados por posturas prolongadas ou movimentos repetitivos, melhora da flexibilidade e força musculares, prevenção de doenças causadas por traumas cumulativos, diminuição do estresse, socialização e melhora da capacidade de trabalho.

Ginástica Localizada
Melhora a força e resistência dos músculos, promove maior gasto de energia, diminui gordura corporal e favorece a socialização. Auxilia o controle da pressão arterial, do colesterol e triglicérides, diminuindo riscos de doenças cardíacas e diabetes.

Caminhada / Corrida Orientada
Realizada na pista de atletismo da UFV, com monitoramento de distância percorrida, frequência cardíaca e outros parâmetros de avaliação para progressão do treino. Permite melhora do condicionamento cardiorespiratório, ativação de vários grupos musculares, proporcionando melhora na resistência corporal global. Por se tratar de exercício que pode variar de médio à alto impacto, auxilia na melhora da massa muscular e densidade óssea, prevenindo a osteoporose.

Natação
Considerada um dos esportes mais completos para ativação muscular e treinamento cardiorrespiratório, a Natação é uma forma desafiadora, divertida e saudável de se manter ativo. Os benefícios são muitos: fortalecimento muscular sem impacto, alongamento muscular ativo, melhora postural e relaxamento corporal.

Atividades físicas gratuitas para
servidores e seus dependentes
Parceria: Departamento
de Educação Física

Fonte: Divisão de Segurança, Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida (2020).

Considerando a participação de grupos de até 20 pessoas nessas atividades, a ginástica laboral – que, em 2019 atendia a 25 setores – se encaixa no horário e local de trabalho, enquanto as outras quatro atividades ficam destinadas a períodos extralaborais. Em cada prática conta-se com o uso de aparelhos apropriados e ambientes específicos, que vão desde a pista para caminhada, piscina e salas do Departamento de Educação Física, até a avenida principal – conhecida como “reta da UFV”.

No que tange aos servidores com deficiência, sempre houve orientação para que os bolsistas – responsáveis por acompanhar os participantes – tomassem os cuidados adicionais e específicos necessários. Dito isto, a entrevistada destaca:

[O projeto] sempre está de portas abertas! O que a gente sempre pede é a avaliação médica pra poder participar, no caso. Teve um deficiente físico que uma vez solicitou ingressar na natação e ele tinha uma instabilidade hemodinâmica. Aí quando tem alguns riscos maiores, a gente pede pra ir num especialista pra ter a liberação daquele médico [...] e depois fazemos um acompanhamento. (EPGP2)

Na oportunidade, a entrevistada também destacou a baixa participação de servidores com deficiência nas atividades ofertadas. Em sua visão,

existe um incentivo para [a PcD] participar, mas é a própria, às vezes, dificuldade mesmo de se encaixar na atividade. (EPGP2)

Em 2020, em função do período pandêmico e das restrições por ele impostas, o SuperAção funcionou com auxílio de recursos digitais:

A gente fez a ginástica virtual, [criamos] grupos de *WhatsApp* e os servidores inscritos recebiam, 3 vezes na semana, as ginásticas para manutenção das suas capacidades funcionais globais, com exercícios de fortalecimento, alongamento, respiração e coordenação motora. (EPGP2)

Já em 2021, o projeto infelizmente se encontrou suspenso até o mês de junho, por estar aguardando a aprovação do orçamento para liberação dos valores a serem repassados para os bolsistas. Neste período, o site da Pró-reitoria permaneceu hospedando a página criada para o projeto¹¹, a qual contém diversas informações úteis sobre as atividades ofertadas, eventos e campanhas e sobre saúde e qualidade de vida.

Agora, com a aludida liberação do recurso, as atividades do projeto foram reiniciadas com adoção ao mesmo formato utilizado em 2020.

Também como reflexo da pandemia, a adaptação à nova rotina de isolamento social viabilizou a oferta de um serviço inédito na DSS e ainda em fase de implementação: o atendimento via *WhatsApp*, onde ocorre um processo de “busca ativa” – assim denominado pela entrevistada – de servidores que solicitaram afastamento do trabalho, com amparo em questões de saúde:

¹¹ Disponível para consulta em: <https://projetosuperacao.ufv.br/>.

As pessoas que estão com algum tipo de deficiência ou mobilidade reduzida temporária, a gente está entrando em contato. Porque, às vezes, deixa o atestado médico no e-mail e eu ativamente entro em contato com essas pessoas. Aí, a gente tenta – igual aqui – por vídeo ou por uma conversa por celular – porque muitas vezes a pessoa não quer fazer por vídeo... A gente tenta melhorar a qualidade de vida dela agora no *home office*. (EPGP2)

Nesta nova modalidade de atendimento, tem surgido demandas de servidores com deficiência, como – por exemplo – a de uma técnica que morava sozinha e que, com a pandemia, precisou voltar para a casa dos pais em busca de uma rede de apoio. Embora ela já tivesse dado esse passo de autonomia, morando sozinha e adaptada no próprio apartamento, ela recuou por uma

questão de proteção, de prevenção de adoecimentos, de solidão [...] e está bem, está adaptada. Ela chegou a pedir afastamentos por dores e problemas de saúde, mas agora já está com uma rotina de trabalho e com qualidade de vida. (EPGP2)

Adicionalmente, a entrevistada relata:

Quando é pessoa com deficiência, a gente vai tentando atender de acordo com o que nos chega. Porém, nem tudo que nos chega, cabe à Divisão de Segurança e Saúde Ocupacional, né? Aí, para algumas coisas, a gente faz uma orientação ao próprio departamento, junto com o servidor, no sentido de dar essa qualidade de vida no trabalho. (EPGP2)

No que se refere à avaliação dos programas de QVT, Klein, Pereira e Lemos (2019) não a considera comum no cenário público nacional. Contudo, na UFV – ainda que parcialmente – esse processo ocorre. A EPGP2 relatou a aplicação de questionários de satisfação para o recebimento de *feedback* por parte dos participantes das atividades do SuperAção:

Eles informam o que não está bom e o que pode melhorar. Aí, a gente vai tentando fazer essa – como eu falo – mudança constante, essas reavaliações. (EPGP2)

Inobstante à destinação dessa atenção às melhorias contínuas, o processo envolve basicamente uma das vertentes envolvidas na promoção da QVT, qual seja, a realização de atividades físicas. Assim, a avaliação ocorre de modo similar ao observado no setor privado, uma vez que ela se mostra “pontual e desarticulada, acarretando resultados muito simplificados” (KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2019, p. 29).

Por certo, considerando todas as iniciativas já promovidas pela universidade – que também envolvem o acompanhamento psicossocial e ergonômico –, há espaço para o investimento em uma avaliação mais abrangente e que possa, inclusive, inspirar a adoção de novas práticas que impactem a QVT.

Por último, cabe ressaltar que, a despeito de todo suporte oferecido em termos de escuta e orientação, com a realização de análises ergonômicas e a disponibilização de atividades físicas – todos com cunho educativo, adaptativo e/ou corretivo – há a necessidade de uma participação ativa da PcD nas devidas mudanças. Fato é que, como pontuado pela entrevistada:

A qualidade de vida é construída também pelo servidor, sabe? Não é uma coisa passiva, a gente não tem como entregar pronto ou fazer pelo servidor. Ela vai sendo construída com os dois trabalhando juntos [...]. Assim, o servidor tem que ter esse autocuidado, essa auto-observação e essa autocorreção em cima das coisas que são prescritas e ensinadas. (EPGP2)

Conhecidas as iniciativas institucionais e aproveitando a menção à postura dos servidores com deficiência no aprimoramento de sua QVT, se faz oportuno compreender quem eles são, como percebem todo esse processo e qual atuação consideram propícia para que a universidade potencialize sua satisfação e bem-estar.

4.2. CARACTERIZAÇÃO DAS PcD PARTICIPANTES DA PESQUISA

Antes de iniciar as subseções que trazem a perspectiva dos servidores com deficiência do *campus* sede da instituição, o quadro 4 abaixo relaciona uma descrição de características que auxilia a identificar o perfil de tais participantes.

Quadro 4 - Características do perfil dos participantes com deficiência

Código	Gênero	Idade	Cargos ocupados	Formação	Tempo de serviço	Tipo de deficiência
E1	F	27	Administrador	Especialização	3 anos	Visual
E2	F	45	Assistente em Administração	Superior completo	2 anos	Visual
E3	M	44	Assistente em Administração	Especialização	7 anos	Visual
E4	M	29	Auxiliar e Assistente em Administração	Mestrado em andamento	4 anos	Visual
E5	M	31	Auxiliar e Assistente em Administração	Ensino Médio completo	4 anos	Física
E6	M	37	Assistente em Administração	Especialização	8 anos	Física

Código	Gênero	Idade	Cargos ocupados	Formação	Tempo de serviço	Tipo de deficiência
E7	F	52	Assistente em Administração	Especialização	17 anos	Física
E8	F	46	Auxiliar e Assistente em Administração	Especialização	5 anos	Física
E9	F	42	Assistente em Administração	Especialização	8 anos	Física
E10	M	43	Auxiliar em Administração	Superior em andamento	10 anos	Física
E11	F	48	Assistente em Administração	Especialização	3 anos	Visual

Fonte: elaborado pela autora.

Em atenção à primeira coluna do quadro 4, destaca-se primeiramente que esses servidores serão tratados, ao longo da análise, pelos códigos E1, E2, E3, E4, E5, E6, E7, E8, E9, E10 e E11, no intuito de resguardar suas identidades.

Também com base no referido quadro, nota-se certo equilíbrio entre o número de participantes de gênero masculino e feminino e um predomínio das deficiências visual e física entre os servidores da UFV. Neste caso, cabe menção à maior recorrência desses dois tipos de deficiência também nas estatísticas da população brasileira, conforme dados do Censo de 2010 (IBGE, 2010).

Observa-se ainda que, embora a maioria dos participantes se encontre na faixa etária acima de 40 anos, apenas um deles está trabalhando a mais de 10 anos na instituição. Tal fato desperta atenção, pois – como mencionado anteriormente – o *campus* em questão não é novo e isso nos leva a refletir sobre o ingresso tardio das pessoas com deficiência em suas carreiras.

Como apontado por Carvalho-Freitas (2009), muitos estudos identificam que as PcD costumam ter dificuldade para conquistar espaço no mercado de trabalho. Talvez por este motivo, as trajetórias dos participantes dessa pesquisa incluem intensa dedicação à qualificação, uma vez que nove pessoas com deficiência – dentre as 11 entrevistadas – possuem ao menos o ensino superior completo, com destaque para sete delas que cursaram especialização.

De certo, a elevada qualificação constatada na pesquisa viabilizou o ingresso desses indivíduos no serviço público, propiciando-lhes uma realidade distinta do observado nas estatísticas relativas à formação de PcD e ao ingresso no meio privado¹², representando, assim, um pequeno recorte de todo segmento das pessoas com deficiência do país.

¹² Em 2010, aproximadamente 44,9% das PcD brasileiras não possuíam instrução ou possuíam o ensino fundamental incompleto, enquanto apenas 9,3% possuíam superior completo (IBGE, 2010). Já para a ocupação,

Cabe destaque, ainda, à construção de carreira de três servidores com deficiência, que ingressaram primeiro no cargo de auxiliar em administração – com exigência de ensino fundamental completo –, sendo aprovados posteriormente em concurso para assistente em administração, cujo pré-requisito de titulação é o ensino médio completo. Estes achados insinuam uma valorização do trabalho e um apreço de tais servidores pela instituição, além da intenção de nela permanecerem – premissa analisada nas próximas subseções.

4.3. SIGNIFICADO DO TRABALHO PARA OS SERVIDORES COM DEFICIÊNCIA

Em referência ao significado do trabalho para os entrevistados, elencam-se adiante – na figura 4 – alguns termos apontados pelos entrevistados que evidenciam suas percepções:

Figura 4 - Significado do trabalho



Fonte: elaborada pela autora.

Ao categorizar os depoimentos dos entrevistados, os termos mais citados foram, em ordem decrescente, “independência”, “renda”, “sustento”, “amor”, “prazer”, “paixão”, “utilidade”, “realização” e “sobrevivência”. A partir dos referidos termos, nota-se que os entrevistados revelam tanto aspectos econômicos, quanto sociais e psicológicos relacionados

em 2018 apenas 7,5% dos indivíduos que possuíam potencial para trabalhar se encontravam formalmente empregados (RAIS, 2018).

ao sentido atribuído ao trabalho, confirmando o apontado por Paiva e Avelar (2011), de que a atividade laboral deixa de ser considerada apenas uma fonte de renda e sustento, passando a envolver também aspectos sociais e psicológicos.

Ademais, cumpre destacar que a maioria dos servidores com deficiência trazem esse significado envolto em questões sociais, psicológicas e emocionais:

Poder ser útil para a instituição [e] ter alguma utilidade para as pessoas. (E1)

Além de tudo, o trabalho dignifica o homem, né? E é essencial, hoje, na vida de um ser humano. (E6)

Eu não vejo o trabalho como algo cansativo não, acho algo que te traz prazer, te faz ser produtiva. (E7)

Pra mim o trabalho é um ato que nos deixa vivos, né? [...] Eu considero que eu estou lá para servir a quem procura. (E8)

O trabalho é uma ocupação necessária e é uma oportunidade de convívio e de troca, né? (E9)

O trabalho é, vamos dizer, praticamente tudo na minha vida. Desde muito novo que eu sempre trabalhei, então é uma coisa pra mim corriqueira, normal. Cê [sic] tem que trabalhar. (E10)

[O trabalho] pra mim, é a minha realização, a minha independência [...] não me vejo ficar sem trabalhar. [...] Eu amo trabalhar. (E11)

De forma geral, pode-se inferir que os servidores em questão valorizam o trabalho por se sentirem úteis, produtivos, além da oportunidade por ele viabilizada de conviverem com outras pessoas, possibilitando que façam parte de novos grupos. Tais percepções legitimam o exposto por Heinski (2004), de que – além do critério econômico – o trabalho para as PcD adquire um significado mais subjetivo, uma vez que envolve questões como autorrealização, autoestima, independência, autonomia, prazer, sensação de aceitação e possibilidade de conviver com outras pessoas.

Destaca-se, ainda, os trechos “pra mim o trabalho é um ato que nos deixa vivos”, “o trabalho é [...] praticamente tudo na minha vida” e “não me vejo ficar sem trabalhar”, que evidenciam a centralidade que o trabalho possui na vida das PcD, também apontada nas pesquisas de Lima et al. (2013) e Freitas (2015).

Em contrapartida, os depoimentos de alguns entrevistados são exclusivamente pragmáticos ao se referir ao trabalho:

Eu poderia falar que é pela sociabilidade, mas na real é um meio de sobrevivência [...]. Não vou enfeitar o pavão, eu trabalho porque eu preciso sobreviver. (E2)

Vender a força de trabalho, braçal ou intelectual, em troca de recursos pra se manter. (E4)

Sinceramente, é uma forma de prover dinheiro pra poder me sustentar e viver. (E5)

Tais servidores enfocam: “eu trabalho porque eu preciso sobreviver”, “pra se manter” e “forma de prover dinheiro pra poder me sustentar”, sinalizando para os aspectos econômicos que viabilizam liberdade e autonomia aos indivíduos com deficiência. Tais trechos confirmam o exposto por Lima et al. (2013), de que o trabalho para as pessoas com deficiência é visto como meio de sobrevivência e que lhes permite ser útil à sociedade, garantindo sua independência financeira e pessoal.

Por fim, destaca-se que os diferentes significados atribuídos ao trabalho podem coexistir, sendo que eles, possivelmente, advêm de formas distintas de criação, somadas às mais diversas experiências vivenciadas por esses indivíduos, seja em ambientes laborais ou fora deles.

4.3.1. Imagem institucional

Para além do significado do trabalho, Walton (1973) defende que a imagem projetada pelo servidor sobre a organização da qual é membro interfere em sua relação com o trabalho e em seu comportamento no ambiente laboral, afetando, por conseguinte, sua QVT.

Nesse sentido, para todos os entrevistados, sem exceção, ser servidor da UFV possui um significado positivo. Os bons sentimentos a respeito da universidade foram desvelados por expressões como “é gratificante”, “é um privilégio” e “é a realização de um sonho trabalhar aqui”. Vilas Boas e Morin (2016) advertem que a instituição deve atuar de modo a estimular o comprometimento afetivo dos funcionários com deficiência, e os aludidos dizeres evidenciam tal vínculo dos participantes da pesquisa com a universidade.

Os relatos também evidenciam que o fato de a instituição ser do ramo educacional influencia a opinião dos entrevistados a seu respeito:

Estar numa instituição educacional... É um ambiente diferente do que eu já trabalhei. Uma instituição respeitada. É muito bom! (E2)

Eu acho muito prazeroso trabalhar em uma instituição de ensino assim, principalmente sendo uma universidade pública federal. Eu tenho muita satisfação em trabalhar nesse meio, principalmente por questões de saber que dentro da universidade é onde nascem as ideias e que a partir daqui que as coisas podem mudar, talvez, no país. (E5)

Gosto de trabalhar com pessoas e é uma coisa... a UFV possibilita isso... com gente jovem, com diversas pessoas de diversos países, né? É um crescimento e isso faz a vida da gente ser boa. (E7)

Nota-se, assim, que a própria natureza do serviço prestado contribui para o envolvimento dos entrevistados com a UFV. Nesse sentido, destaca-se a percepção quanto à responsabilidade social da instituição no que se refere à evolução de seus servidores e até mesmo do país – como pontuado, respectivamente, por E7 e E5 em “É um crescimento e isso faz a vida da gente ser boa” e “a partir daqui que as coisas podem mudar, talvez, no país”.

Além disso, a edificação e manutenção dos espaços físicos do *campus* prevê e destina investimentos que proporcionam ambientes agradáveis de convivência. Assim, o livre acesso a esses espaços influencia positivamente o cotidiano de toda comunidade local, o que contribui para que os futuros servidores e estudantes da UFV construam estreitas relações com a instituição:

Eu sou de Viçosa e sempre lidei dentro da UFV. Então, hoje é um sonho realizado estar como servidor. (E3)

Quando eu era criança, eu estudava no *Effie Rolfs*¹³ e eu lembro que meu pai me levava de bicicleta. Ele sempre foi servidor da universidade e eu, na minha cabeça, sempre pensava ‘um dia eu quero trabalhar aqui! Quero ser igual a meu pai!’. E engraçado é que o meu menino também – o meu filho tem 6 anos e ele pensa da mesma forma. (E5)

Eu cresci lá dentro [...]. Com 8 anos, eu saía do [bairro] Santo Antônio – onde eu morava com meus pais – e ia sozinho pra UFV pra andar de bicicleta e jogar bola, né? Desde os 8 anos de idade que eu frequento a UFV regularmente, então, pra mim, ela é o quintal da minha casa, uma extensão da minha casa. Então, hoje estar trabalhando lá dentro é muito gratificante. (E10)

Percebe-se que a identificação proporcionada por esse convívio com a universidade cria na comunidade a expectativa de ingresso, quer como estudante, quer como servidor. Indo além, ela cria até um senso de obrigação nessas pessoas, uma vez que a oportunidade se encontra tão próxima – “pra mim, ela é o quintal da minha casa” (E10).

¹³ Escola Estadual *Effie Rolfs*, situada dentro do *campus* universitário.

Dentre os 11 servidores com deficiência entrevistados, três estudaram na instituição e se declararam orgulhosos dela. Já outros dois participantes que, por sua vez, não tiveram o mesmo destino, haviam estabelecido a meta de ingressar no quadro de servidores da universidade:

Quando eu decidi fazer concurso, eu falei “eu quero trabalhar na UFV!”. (E8)

Antes da UFV, eu fiz alguns concursos e fui aprovada em um, mas a UFV pra mim sempre foi uma meta. Eu não estudei na UFV, sabe? E isso foi pra mim uma frustração, eu acho. Então, de alguma forma, eu me realizei trabalhando [nela]. (E9)

Além do propósito de ingresso, os depoimentos revelam a valorização dos postos alcançados e um sentimento de pertencimento à universidade, que tendem a contribuir positivamente para o seu desenvolvimento. Assim, de modo geral, as visões expressas pelos servidores com deficiência a respeito da UFV denotam um forte vínculo com a instituição, o qual é apontado por Maia, Araújo e Alloufa (2012) como um diferencial das organizações para a viabilização de maiores índices de qualidade de vida no trabalho.

No que concerne à QVT, além da impressão e dos sentimentos dos servidores com deficiência em relação ao significado do trabalho e à instituição, importa discutir a percepção deles a respeito de aspectos voltados ao ambiente laboral.

4.4. PERCEPÇÃO DAS PcD SOBRE O AMBIENTE LABORAL

Para Simonelli e Camarotto (2011), faz-se imprescindível que as organizações preparem social e tecnicamente as pessoas com deficiência para a atividade produtiva, com a concomitante adequação do ambiente laboral e o posterior fornecimento tanto de oportunidades de crescimento quanto de acompanhamento psicossocial, para que esses indivíduos se desenvolvam profissionalmente. Todo esse suporte em termos das condições laborais é, também, apontado por Walton (1973) como determinante para se viabilizar bons níveis de qualidade de vida no trabalho aos funcionários.

4.4.1. Ingresso e ambientação

O envolvimento das pessoas com o trabalho realizado é considerado essencial para uma boa qualidade de vida no trabalho (VILAS BOAS; MORIN, 2016). Para que os trabalhadores

se envolvam, Nunes, Araújo e Marques (2020) defendem ser imprescindível a criação de um espaço de acolhimento no momento de seu ingresso na instituição, oferecendo-lhe abertura para dialogar sobre sua nova realidade, de modo a expor sentimentos e perspectivas. Cabe então compreender como os servidores com deficiência da UFV percebem a condução desses procedimentos iniciais.

- Acolhimento e treinamento

Em se tratando do acolhimento e treinamento, nove dos 11 entrevistados se declararam inicialmente satisfeitos com sua recepção na instituição. No entanto, os relatos por eles proferidos denotam o contrário:

Na época, o Pró-reitor da Pró-reitoria onde eu ia assumir falou que não tinha lugar para mim lá e que não estava preparado para me receber, e mandou eu ir embora para casa [...] e eu fui [...]. Depois de alguns dias, me ligaram falando que era para eu retornar, que eu tinha que estar trabalhando. (E1)

Eu fui bem recebido na PGP, eu fui bem recebido pelos colegas, mas em termos do trabalho e da apresentação do trabalho, eu fui extremamente mal recebido [...]. A gente não tem treinamento na hora que chega. (E3)

Na verdade, tem todo um contexto por trás disso daí, porque quando você presta um concurso que lança vagas para deficientes, você meio que espera [...] uma recepção, talvez, mais... não sei se eu poderia dizer calorosa, sabe? [...] Tem a vaga, mas as pessoas não estão preparadas. Então até que você vai construindo esse processo, demora um pouquinho pra ganhar esse espaço. (E9)

Quando eu entrei, várias pessoas entraram juntas no mesmo concurso e teve [...] uma iniciativa de fazer com que essas pessoas que estavam chegando fizessem um rodízio pelos setores pra [sic] conhecer um pouquinho do trabalho que era feito em cada setor. Eu fui a única que não participou, porque eram escadas, né? Não tinha elevador funcionando, entende? Então, assim, essa foi a minha recepção [e] esse cuidado no acolhimento é muito importante, porque eu não esqueci isso, sabe? (E9)

Ao observar os depoimentos, é possível identificar um incômodo dos entrevistados justamente com a falta de preparo da universidade para recebê-los, o que evidencia a necessidade de um planejamento e treinamento direcionados aos gestores e equipes de trabalho da instituição e voltados para a adequada recepção, alocação, acolhimento e promoção de treinamento para as pessoas com deficiência.

Afinal, como apontado por Freitas (2015) e Oliveira (2015), cabe à instituição criar um clima receptivo e prover as adaptações necessárias e razoáveis para que, uma vez nomeada, a

PcD seja adequadamente lotada e acolhida como membro efetivo do grupo, podendo exercer dignamente suas atribuições.

Faz-se pertinente, neste momento, revisitar as declarações dos entrevistados da PGP que corroboram os depoimentos dos participantes com deficiência, uma vez que eles também afirmaram desconhecer iniciativas institucionais específicas para o treinamento desse grupo de servidores e isso, ressalta-se, pode impactar sobremaneira toda sua carreira na instituição.

- Incentivo à convivência

A quase totalidade dos entrevistados pontuou acerca da promoção de políticas e práticas institucionais voltadas ao incentivo à convivência:

Não [...]. Eu não vi nenhuma solução que pudesse melhorar os conflitos internos lá dentro. (E1)

Zero, nada. Não tem política nenhuma pra isso. (E3)

Uma prática geral em si, não [...] eu não percebo isso vindo de um ato ou uma prática da administração superior não. (E4)

Não vejo nada, os servidores não têm uma relação. Na verdade, é só uma relação de tempo de trabalho mesmo. (E5)

Eu não percebo [...]. E assim, existe um clima estranho, não sei se de competitividade. Mas eu não percebo nenhum movimento no sentido de melhorar isso. (E9)

Assim como os depoimentos dos servidores da PGP, os relatos das PcD sinalizam para a ausência de iniciativas voltadas ao fomento de uma boa convivência entre os servidores com deficiência e os demais.

Nesse sentido, Monteiro et al. (2011) e Simonelli e Camarotto (2011) já apontavam a necessidade de as instituições desenvolverem ações informativas sobre as pessoas com deficiências, visando uma disseminação entre os funcionários que pudesse reduzir preconceitos e estigmas e favorecer o convívio social.

Os relatos também evidenciam relações distantes entre os servidores que podem decorrer de tal inércia e essa situação ainda traz, como agravante, a possibilidade de desencadear embates entre os servidores.

Nada obstante, E1 e E9 acusam a postura omissa da universidade diante de conflitos entre os servidores, uma vez que não percebem “nenhuma solução” e “nenhum movimento” direcionados a uma mediação. Nesse sentido, a universidade precisa reconhecer que – como

apontado por Carvalho-Freitas et al. (2010) – a convivência com os colegas de trabalho é extremamente relevante durante o período de adaptação das pessoas com deficiência no meio laboral e, a partir disso, promover iniciativas para estimulá-la.

Importa mencionar que dois – dentre os 11 – servidores entrevistados identificaram questões pontuais que, na visão deles, são importantes para o convívio social:

Tem uma coisa [...] que é um café com as chefias e com uma pessoa de cada departamento do Centro de Ciências. [Nele] todo mundo fica sabendo o que tá (sic) acontecendo e vai passando as informações. Eu achei isso muito positivo, [...] pois] você acaba conhecendo outras pessoas. (E8)

[A chefia] tem a intenção de melhorar essa questão da comunicação. Já demonstrou interesse, que iria fazer isso e tudo mais [...], mas aí veio a pandemia. Com isso, ela teve que deixar esses planos pro futuro ou, então, nem sei nem se vai colocar em prática, né? (E9)

De fato, essas iniciativas envolvem aspectos diretamente relacionados à boa convivência, como a realização de confraternizações periódicas entre chefias e servidores (E8) e o investimento na melhoria da comunicação interna (E9).

Ademais, tais práticas têm potencial para contribuir com o bem-estar e satisfação dos servidores, bem como com a adequada prestação dos serviços à comunidade. Dessa forma, ressalta-se a necessidade de um olhar e um tratamento não apenas pontual, mas institucional para tais questões.

4.4.2. Saúde, segurança e acessibilidade

Passados os ritos iniciais da admissão dos servidores com deficiência, conforme aponta Walton (1973), cabe às organizações prover condições de trabalho que garantam o acesso a direitos fundamentais do ser humano – como a saúde –, permitindo a execução de suas tarefas em ambientes seguros e acessíveis e contribuindo para maiores níveis de QVT.

- Promoção da saúde e acompanhamento psicossocial

No tocante à saúde e ao acompanhamento psicossocial, alguns entrevistados declararam:

Eu só tenho a elogiar, né? [...] Me receberam muito bem [e] me encaminharam [para um tratamento] dentro mesmo da UFV. (E3)

Quando eu precisei, eu fui muito bem atendido [...]. Na medida do possível do que foi me passado, o que eu precisei, eu consegui. Tive um atendimento adequado. (E6)

Eu acho que a gente devia até aproveitar mais, porque fica mais fácil de ir do que você [se] deslocar até a cidade – que não tem estacionamento e é mais complicado. (E7)

Olha, eu gosto muito, viu? Eu já consultei com vários médicos lá, com ortopedista, cardiologista, ginecologista, dentista... Então assim, já passei por vários setores [...]. Assim, nota 10. (E8)

Eu já utilizei, já me beneficieei desses atendimentos e eu gosto muito, eu acho que é [...] um conforto, sabe? Pra gente, servidor, contar com esses serviços. É um suporte muito importante pra gente. (E9)

Ao observar os depoimentos, é possível identificar opiniões favoráveis acerca dos serviços de saúde ofertados pela UFV. Para Monteiro et al. (2011) e Simonelli e Camarotto (2011), as instituições devem promover acompanhamentos que favoreçam o bem-estar físico e psicológico dos servidores com deficiência, e a universidade em questão atua dessa forma.

A respeito das análises ergonômicas do trabalho, E2 relatou:

Cheguei a ver a questão de análise do ambiente de trabalho, devido a minha deficiência, [...] e o rapaz me falou como eles fariam essa análise: pediriam ao departamento para providenciar o que fosse necessário, mas que a fila de espera era grande [...]. Aí eu não fui atrás disso. (E2)

Além de contradizer a EPGP2, no que se refere ao atendimento prioritário informalmente concedido nos atendimentos às PcD, o depoimento acima evidencia certa dificuldade e necessidade de otimizar a prestação geral deste serviço para que todos os servidores, com e sem deficiência, sejam atendidos a contento. Ademais, como elucidado por Ferreira (2015), a análise ergonômica do trabalho pode ser forte aliada para o conhecimento das causas de mal e bem-estar no trabalho, determinantes para a qualidade de vida no trabalho de todos os indivíduos.

Como outra iniciativa voltada à QVT, a entrevistada da PGP apresentou o Projeto SuperAção, que faz parte do Programa de Qualidade de Vida para servidores. Contudo, as atividades físicas promovidas pelo projeto não foram diretamente mencionadas por nenhum servidor com deficiência. Esse fato reforça que, embora a UFV possua medidas visando melhorar a QVT de todos os seus servidores e promova alguns cuidados específicos para aqueles com deficiência – como mencionado pela EPGP2 –, esta atuação não tem sido suficiente para motivar maior envolvimento de tal grupo.

A própria EPGP2 havia pontuado a baixa participação de servidores com deficiência, atribuindo sua ocorrência a uma possível “dificuldade de se encaixar na atividade”. Ocorre que, nesse caso, cabe à própria instituição, reavaliar as condições de execução dessas atividades para que se promova ajustes que possibilitem e atraiam a presença dos servidores com deficiência. Em tal processo, assim como expresso por Monteiro et al. (2011) e Simonelli e Camarotto (2011), faz-se imprescindível ouvir as próprias PcD que, para além das adaptações necessárias, podem sinalizar modalidades esportivas inéditas no projeto.

- Exposição a riscos

Acerca da segurança no ambiente laboral, a quase totalidade dos servidores com deficiência entrevistados – nove deles – declararam não se sentir em risco em seu dia-a-dia de trabalho. Em consonância, duas dessas pessoas descreveram algumas experiências:

Há um tempo atrás, ficava um pouco complicado, assim, porque eu trabalhava no subsolo. Eu tenho um pouco de dificuldade de subir escadas e eu batia [o ponto] lá em cima, no primeiro andar. Aí... em processo eu solicitei, eles atenderam prontamente e mudaram o relógio lá pra baixo, pra eu bater o ponto [...]. Não deixou a desejar nessa situação não. Então, hoje eu não tenho dificuldade nenhuma no trabalho em relação ao meu setor. (E6)

Quando eu cheguei, tinha um degrau que chegava na escola e a chefe resolveu que ia fazer uma rampa. Inclusive, já pensando nos estudantes que viriam [...]. Ela fez o pedido e sofreu um pouquinho de... como é que eu vou dizer... Foi difícil? Foi. Mas a gente conseguiu. Foi explicando... aí a moça [questionou]: “mas ela não usa uma cadeira de rodas?”, e ela [a chefe] respondeu: “mas é um risco!”. Então esses preconceitos sempre têm, mas se você parar e não pedir, nunca vai acontecer. Aí agora tem até banheiro pra deficiente lá. (E7)

Os testemunhos apresentados acima evidenciam o esforço da UFV em propiciar o acesso de alguns servidores com deficiência a ambientes laborais dignos e livres de perigos e ameaças. Para Walton (1973) e Silva e Trein (2012), o fato de a QVT se vincular à carga física e mental de trabalho e à eliminação de riscos ocupacionais, torna indispensável o investimento em ambientes físicos seguros, saudáveis e com boas condições de segurança.

Todavia, tal percepção não se mostra unânime, considerando que duas pessoas com deficiência se percebem expostas a riscos:

Eu estou em um trabalho [...] que exige que eu pegue peso e que tenha contato com materiais químicos. Esporadicamente, mas exige estar em contato, então há um risco. (E1)

Como [onde] eu trabalho tem laboratórios de virologia, de bactérias e outros. Então, apesar de eu não lidar com isso e não colocar a mão nisso no dia-a-dia, de alguma forma eu tenho risco, né? (E3)

Ainda que a maioria dos entrevistados tenha se manifestado de forma positiva acerca desse quesito, os depoimentos supracitados retratam situações específicas às quais dois servidores com deficiência visual estão submetidos e que incorrem em riscos para os mesmos.

Assim, percebe-se mais uma vez a necessidade de conceder espaço para que essas pessoas se manifestem, apontando questões que as tornam vulneráveis e que, diante de reavaliações e adaptações, possam ser solucionadas. Afinal, como exposto por Ferreira (2015), um cenário que coloque em risco a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, compromete a QVT desses indivíduos e os próprios objetivos institucionais.

- Espaços físicos e equipamentos

No que se refere à acessibilidade, muitos entrevistados se declaram minimamente satisfeitos com a postura da instituição:

Então eu [fui alocada] num lugar mais perto das entradas da universidade e trabalho também até às 17h da tarde, pra não ter que andar à noite. (E2)

Eu vejo que a UFV tem se preparado muito para isso na reforma e na construção das novas edificações. (E4)

Quando eu entrei na universidade, acredito que eles procuraram me colocar em locais que tivessem uma acessibilidade melhor, tanto dentro do ambiente de trabalho, quanto o acesso até o local. (E5)

Eu consegui acompanhar essa evolução – quando eu estudei não era tão inclusivo, né? Não tinha rampa, não tinha nada. Então era mais difícil. A acessibilidade melhorou muito nesses trinta anos que eu conheço a UFV [...]. Eles começaram a se situar nessas coisas, colocando banheiros para cadeirantes nos departamentos, elevadores [...] e] faixas elevadas. (E6)

Em consonância com os relatos dos servidores da PGP, os depoimentos das PcD evidenciam certa atenção à acessibilidade por parte da instituição, tanto nas alocações desses indivíduos – como no caso da E2 e do E5, que tiveram suas respectivas deficiências, visual e física, consideradas no processo – quanto nas recentes construções e reformas realizadas nas edificações do *campus*.

Tal postura, ressalta-se, vai ao encontro do exposto por Carvalho-Freitas et al. (2010), Simonelli e Camarotto (2011), Garbin e Cruz (2019) e Santana e Santana (2019), que indicam a realização de diagnósticos para adequação das condições e dos instrumentos de trabalho em

termos de acessibilidade e recursos assistivos, de modo a auxiliar nas tarefas do dia-a-dia e a melhorar os níveis de autonomia das PcD.

No entanto, faz-se indubitável destacar que, mesmo os servidores que consideram a universidade acessível, fazem ressalvas quanto ao nível de dificuldades por eles enfrentadas em função do tipo de deficiência e grau de comprometimento que apresentam:

Pra mim, ainda é mais tranquilo, levando em consideração a minha deficiência. (E1)

Para a minha deficiência sim [é acessível], em termos. (E2)

Às vezes, assim... pra algumas deficiências específicas, talvez possa ter uma carência, né? (E4)

De fato, cada tipo de deficiência demanda ajustes e adaptações específicos das condições e instrumentos de trabalho, como apontado por pesquisas realizadas em diversas organizações (TANAKA, MANZINI, 2005; CARVALHO-FREITAS et al., 2010). Cabe à universidade, então, buscar tornar seus espaços plenamente acessíveis para todos os servidores com deficiência – atuais e futuros.

De outra parte, ainda houve entrevistados que apontassem dificuldades decorrentes de falhas no tocante à acessibilidade institucional e/ou que a avaliassem negativamente:

Eu mesmo, até o corredor – por ter visão monocular –, acabo batendo muito nas coisas [...], porque eu tenho essa dificuldade de noção de espaço. (E1)

No departamento [em que eu trabalho], você tem escada e não tem um elevador, não tem uma rampa. Se você quiser passar com uma cadeira de rodas, vai ter que dar a volta [...], ou seja, uma dificuldade muito grande. (E3)

Algumas vezes, o elevador dava problema. Aí eu tinha que subir e descer de escada e eu achava bem tenso isso. Às vezes subir era até de boa, mas descer era mais tenso, porque também tem toda a questão ergonômica, assim, que gera muito impacto na minha coluna. (E5)

A UFV ainda tem muitos problemas para isso [...]. Por causa da minha condição, eu tenho muito medo, por exemplo, de descer algum degrau [...] e, às vezes, acontecia no prédio principal... A escada linda, né? E você tem que pedir ajuda das pessoas para descer ou subir. Às vezes, também, você chega pra estacionar e tem pessoas na vaga de deficiente. Não é tão respeitado. (E7)

Eu fui trabalhar e não tinha o banheiro adaptado [...]. Aí fizemos um arranjo para que eu pudesse usar, e eu fui usando aquele banheiro daquele jeito, enquanto eu esperava o que eles iam resolver – se ia ser feito uma reforma no banheiro existente ou se seria construído um novo [...]. E demorou 1 ano pra que construíssem o novo banheiro. (E9)

Eu fui uma vez num evento cultural [...] e o elevador não tava [sic] funcionando. Então assim, será que o pessoal da organização não sabia que ele não estava funcionando, ou será que não pensou que teria público pra usá-lo? Aí eu tive que dar uma volta lá atrás. (E9)

Agora ainda tem [acessibilidade] pelo menos na reta [avenida principal da universidade], né? Agora, por exemplo, um cadeirante consegue transitar. [...] Onde eu trabalho] não tem rampa, não tem elevador. Tem muito o que fazer, não só para o cadeirante, mas pra pessoa que possui zero de visão, não tem chão tátil, não tem nada disso não. (E11)

Ainda que o processo evolutivo da UFV, em termos de acessibilidade, seja por muitos reconhecido, os relatos desses cinco entrevistados – dentre os 11 – expõem fragilidades que não podem ser ignoradas e que demandam um planejamento institucional para que a universidade seja mais inclusiva.

No entanto, deve-se considerar as restrições legais quanto a orçamento e licitações, às quais as organizações públicas são submetidas. Como aludem Amorim (2010) e Andrade, Limongi-França e Stefano (2019), essas particularidades afetam a velocidade dos procedimentos de edificação, compras em geral e manutenção, podendo inviabilizar o atendimento a alguma demanda dos servidores. Além disso, Amorim (2010) e Correio, Correio e Barros (2019) apontam que tais características podem, até mesmo, prejudicar a implementação de práticas voltadas à QVT dos servidores.

Assim, uma vez consideradas as limitações de recursos, cabe à universidade ouvir as próprias PcD para eleger prioridades dentre as iniciativas necessárias à promoção de acessibilidade e estabelecer planejamentos futuros.

Já no que tange especificamente aos equipamentos e instrumentos de trabalho, relacionados a tecnologia e recursos assistivos, alguns entrevistados apontaram:

[Preciso que] as letras dos computadores e as imagens sejam maiores [...], mas sempre foi coisa simples de resolver. (E4)

Na parte de tecnologia e equipamentos talvez [a universidade] peca ainda. Igual, por exemplo, eu percebo que a prefeitura já começou a implantar alguns sinais sonoros nos semáforos. Aí eu fico pensando que no *campus* por exemplo, não há isso [...]. Igual o deficiente visual, eu acho que a grande maioria das obras na biblioteca não tem acessibilidade em braile. (E4)

Nesse sentido, a entrevistada EPGP2 já havia sinalizado que a universidade tem adquirido seus equipamentos/mobiliários em atenção ao desenho universal. Contudo, para além dessa iniciativa, nota-se a necessidade de investimento em uma acessibilidade geral, que envolva os diferentes tipos de deficiência e mitigue as barreiras tecnológicas, bem como as

arquitetônicas (SIMONELLI, CAMAROTTO, 2011; PASSERINO, PEREIRA, 2014). Em tal contexto, a instituição pode buscar se antecipar, promovendo adequações necessárias em seus equipamentos e estruturas físicas, antes mesmo da aprovação em concurso de futuros servidores ou do ingresso de novos alunos com deficiência.

Por fim, a participante E9 discorre sobre a promoção à acessibilidade por parte da instituição de ensino:

Eu acho que a gente tá caminhando pra melhorias, sabe? A passos bem lentos, porque é de muito pouco tempo pra cá que a gente começou a perceber, assim, a necessidade desse olhar, sabe? Então, até as pessoas conseguirem ter essa sensibilidade, demorou-se muito tempo. E a partir daí, estabelecer um plano de ação, é outro tempo. Então eu percebo que algumas coisas estão sendo feitas e acho ótimo isso. Já vi muita coisa boa, que não tinha antes. Mas eu percebo muita coisa que falta também. Então, é lento. Essa é a percepção, né? De que a gente tem que estar sempre apontando de alguma forma pra tentar despertar aquele que pode fazer alguma coisa. Porque não adianta muito eu me queixar, se essas queixas não chegarem pra quem de fato pode fazer, entende? Então tem todo um caminho para você sensibilizar e isso não é fácil. (E9)

O referido depoimento resume o exposto ao longo deste tópico, pois aponta o processo evolutivo da UFV em termos de acessibilidade, destacando o paradoxo de sua lentidão *versus* os avanços por ele viabilizados. Assim, nota-se que, além de diversas ações e adequações permanecerem latentes, os responsáveis por planejar e implementar essas iniciativas precisam estar diretamente envolvidos no processo, o que – como aponta Simonelli e Camarotto (2011) e Santana e Santana (2019) – pode ser viabilizado por um intenso trabalho de conscientização/sensibilização.

4.4.3. Carreira

Para além do acolhimento inicial dos servidores com deficiência e da garantia quanto a condições de saúde, segurança e acessibilidade, a gestão das organizações públicas deve voltar sua atenção à construção e consolidação de suas carreiras que, segundo Walton (1973), precisam ser geridas de modo a também viabilizar maior qualidade de vida no trabalho.

Nesse sentido, o autor recomenda que a avaliação da gestão busque mensurar o aproveitamento e o desenvolvimento dos conhecimentos e habilidades dos colaboradores. Assim, deve-se partir do processo de alocação, das condições ofertadas para o aprimoramento

das potencialidades e das possibilidades concedidas para ascensão profissional (WALTON, 1973).

- Lotação, uso das potencialidades e qualificação

Durante as entrevistas, cinco servidores com deficiência declararam estar desempenhando suas atribuições no mesmo local desde o ingresso, ao passo que seis dos entrevistados tiveram experiências em mais de um setor, conforme descreve o quadro 5.

Os enunciados abaixo despertam a atenção para o processo de lotação inicial da universidade. Em tópico anterior, o EPGP1 expôs que a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas estabelece contato com os setores que demandam servidores para identificar suas necessidades e avaliar se elas são compatíveis com as habilidades das pessoas com deficiência que estão ingressando na universidade. Todavia, os referidos relatos evidenciam insatisfações de alguns dos entrevistados com suas lotações.

Percebe-se, assim, que os parâmetros para lotação adotados na UFV estão de acordo com o defendido por Simonelli e Camarotto (2011) – os quais recomendam a realização de estudos anteriores à alocação, envolvendo as necessidades dos setores demandantes de pessoal e as habilidades e potencialidades dos trabalhadores com deficiência. Cabe, neste caso, um cuidado maior para que os procedimentos sejam adequadamente seguidos, de modo a ampliar as chances de êxito nas lotações, propiciando boas e justas condições de trabalho a todos os servidores que se enquadram no segmento de PcD.

Quadro 5 - Trajetória dos servidores com deficiência na UFV

Passou por um único setor	Foi convidado(a) para outro setor	Pediu remoção
Eu estou no mesmo departamento desde que eu entrei (E2)	[A gestão] criou um setor específico e eu fui convidado para assumir [...]. o serviço é praticamente o mesmo, bem parecido com o que eu já fazia, [... mas] tem um pouco mais de responsabilidade. (E4)	Já estou em negociação para ir para [um novo setor]. E vou trocar por conta do que eu faço hoje [...] eu até gosto, mas é um trabalho mais voltado para [outros cargos que exigem menor qualificação]. (E1)
Eu entrei em 2014 no departamento e tô [sic] lá até hoje. (E3)	Olha, eu não estava gostando de trabalhar no setor não, porque eu estava achando que eu não ia ter o que desenvolver. O que eu estava fazendo lá era pouca coisa, que outra pessoa poderia fazer [...]. Eu fiquei um pouco ocioso assim, no início da pandemia [... e] não tava [sic] sendo tão justo, né? Essa	Pedi pra sair, pra ser transferido. (E10)
Eu sempre estive [...] no mesmo órgão. (E6)		Eu fui realmente pra ver como que eram os serviços [...] e me interessou. Mas aí, isso tudo por minha conta: fui e conversei com meu chefe – teve toda uma resistência [pois] ele não aceitou
Eu sempre trabalhei no mesmo setor, né? (E8)		
Eu ingressei onde eu estou até hoje e eu		

Passou por um único setor	Foi convidado(a) para outro setor	Pediu remoção
gosto muito, sabe? (E9)	situação. Aí eu recebi esse convite pra mudar. (E5) Eu comecei lá no departamento por um convite da chefe [...]. Eu tive vários convites! (E7)	que [deixasse] a vaga e que chamasse um servidor novo. Aí consegui uma pessoa pra trocar comigo e apresentei essa pessoa pra ele. Todo empecilho que ele colocava eu tentava resolver. Aí ele fez a entrevista [e aceitou]. (E11)

Fonte: elaborado pela autora.

A despeito das lotações inadequadas, diversas outras circunstâncias – por exemplo, questões pessoais ou de relacionamento – podem também influenciar na satisfação e no bem-estar dos servidores com deficiência, levando-os a solicitar a remoção. Em tal cenário, a universidade deve oferecer um suporte que viabilize o usufruto desse direito – diferente do que se nota pelo relato da E11, constante no quadro 5.

Essas mudanças de setor podem representar o início de novos capítulos na trajetória profissional das PcD, que possibilitem oportunidades de adaptação e, consequentemente, melhores níveis de QVT. Nesse sentido, algumas situações ocorridas com os entrevistados foram apresentadas:

Tô [sic] gostando de trabalhar lá nesse novo setor. E eu já estou trabalhando mesmo, não estou mais à disposição não. Tenho trabalhado bastante! (E5)

Lá, eles fizeram toda uma adaptação, pediram um estacionamento, uma vaga – na época, no [setor anterior] não tinha vaga para deficiente [...]. Eu fui e gostei. E eu gosto muito do que eu faço lá! (E7)

Os enunciados acima denotam descontentamento dos entrevistados E5 e E7 com a lotação inicial em decorrência da subutilização de habilidades e da ausência de acessibilidade em espaços físicos. Ademais, os trechos expressam a satisfação desses indivíduos com a realocação, por sentirem que ela viabilizou o aproveitamento e o desenvolvimento de suas potencialidades – questões defendidas por Walton (1973) em seu modelo. Nota-se, assim, a importância de se promover iniciativas como essas na recepção das PcD, que possam gerar um sentimento de pertença à instituição e contribuir para sua plena inclusão (SIMONELLI; CAMAROTTO, 2011).

Por seu turno, nem todos os entrevistados lidaram com uma (re)alocação que lhes propiciassem tais oportunidades:

Acho que eu poderia estar sendo melhor utilizada [...] porque o trabalho que hoje eu exerço é mais operacional. (E1)

[Minhas potencialidades] são ignoradas completamente! A UFV desmotiva. (E3)

Quanto às atividades internas, acho que eu poderia fazer mais. (E9)

Esses trechos evidenciam que a recepção do servidor com deficiência na UFV depende do órgão/departamento no qual ele é alocado, inexistindo uniformidade nesse processo que, por vezes, incorre no subaproveitamento do potencial de alguns desses indivíduos.

Assim, a universidade deve institucionalizar práticas para o momento da alocação que – com base em Walton (1973) – viabilizem a designação de tarefas adequadas à função exercida pelos servidores com deficiência em todos os seus setores, além de lhes conceder autonomia e incentivar sua qualificação. Ademais, como exposto por Maia e Carvalho-Freitas (2015), também se faz necessário buscar métodos eficazes para gerir as potencialidades das pessoas com deficiência, de modo a favorecer seu desenvolvimento e ascensão profissional.

Já no que se refere à capacitação, cinco entrevistados declararam não ter participado de cursos promovidos pela universidade, enquanto seis tiveram a oportunidade e consideram tais cursos acessíveis, como se percebe a seguir:

Sim [foi acessível e] foi muito bem ministrado. Assim, adquiri muito conhecimento dentro desses cursos, que são feitos por servidores mesmo da UFV, né? Eles que capacitam. Um exemplo, a pessoa trabalha nesse setor e já tem experiência pra tal, e eles ministram esses cursos. (E6)

Teve um curso que eu participei que acontecia no PVA. Então assim... tinha-se o cuidado de deixar restrito ao primeiro piso, né? Que eu tinha um acesso facilitado com a rampa... nem sei se tem elevador lá hoje, mas na época não tinha. Teve uma outra situação em que seria no PVB e aí voltaram pro PVA, porque era mais fácil. Então assim, teve algumas adequações que foram feitas em função da minha presença. Então eu noto que tem sim, às vezes não tem de imediato uma percepção, um cuidado, mas quando isso fica claro, vamos dizer... que tem que ter um arranjo, sabe? Tem essa abertura, [mas] eu tive que me manifestar. (E9)

Os relatos acima permitem inferir que a universidade promove cursos voltados à capacitação de seus servidores e se mostra solícita para viabilizar adequações que se façam necessárias a tornar essas experiências acessíveis para as pessoas com deficiência. Tal postura reflete uma realidade distinta dos achados de Matos e Domingos (2016), de que há falta de investimento do setor público em capacitação de PcD.

Entretanto, certa dose de proatividade por parte da instituição para conhecer seus servidores com deficiência e promover acessibilidade nos cursos antes mesmo deles solicitarem, contribuiria para um sentimento de pertencimento e valorização dos servidores com deficiência, podendo elevar sua autoestima e refletir nos níveis de bem-estar, satisfação (MATOS; DOMINGOS, 2016) e, por conseguinte, de qualidade de vida no trabalho.

Cabe destaque para a proporção de entrevistados que alegou não ter vivido tais experiências de capacitação, o que denota também a necessidade de empenho para realizar uma divulgação de maior alcance que atinja a todos os servidores, com e sem deficiência.

- Oportunidades de progressão

No que concerne às organizações públicas, Amorim (2010), Correio, Correio e Barros (2019) e Pacheco e Ferreira (2020) apontam o surgimento de dificuldades no dia-a-dia de trabalho de seus gestores em decorrência das diversas especificidades e restrições legais em função de seu regime jurídico. Como exemplo, os autores elencam o engessamento das carreiras dos servidores.

No caso dos servidores técnico-administrativos da UFV, as oportunidades de ascensão profissional estão previstas na [Lei n.º 11.091 de 2005](#). Portanto, as progressões em suas carreiras ocorrem por capacitação e por mérito profissional e, incorporadas ao vencimento básico, elevam a remuneração a eles concedida.

Ademais, em seu art. 3º, inciso X, tal legislação prevê a concessão de “oportunidade de acesso às atividades de direção, assessoramento, chefia, coordenação e assistência, respeitadas as normas específicas” (BRASIL, 2005). Sobre a forma como os cargos de chefia e as funções comissionadas são concedidos na UFV, os entrevistados pontuaram:

Acho que o cargo de chefia é nem tanto por mérito, é muito por questão mesmo de relações interpessoais. (E1)

Eu vejo que a UFV não aproveita, né? Tem muito técnico que poderia assumir lideranças dentro da UFV, poderia assumir setores e, inclusive, departamentos. (E2)

Acho que é mais convite. Acho que tem que ter competência também, mas tem muito mais convite do que competência. (E7)

São convites, né? Você, sei lá, se destaca de alguma forma ou até mesmo em função da não aceitação de alguns. Aí vai... é a opção que tem [...]. Ou por mérito mesmo, ou por falta de opção. (E9)

Às vezes, eu vejo em outros lugares que, tipo assim, vai pro cargo de chefia quem tem *network* muito bom, sabe? No nosso [setor] não. Pra assumir chefia

ali, a pessoa tem que saber muito bem, ter muito conhecimento, porque é o dia todo resolvendo problemas. (E11)

Nota-se, assim, uma percepção dos entrevistados com deficiência de que o preenchimento dos cargos de chefia e a concessão das funções gratificadas, ocorre muito em decorrência das relações interpessoais e das redes de contatos estabelecidas pelos servidores.

Tal visão, contudo, não pode ser considerada unânime, uma vez que alguns trechos dos relatos – especificamente de E9 e E11 – apontam a competência como fator determinante para a concessão desses cargos e funções: “você, sei lá, se destaca de alguma forma [... por exemplo] por mérito” e “a pessoa tem que saber muito bem, ter muito conhecimento”.

Pacheco e Ferreira (2020), defendem que as instituições devem desenvolver políticas justas para a nomeação dos cargos em comissão, o que – para Tette, Carvalho-Freitas e Oliveira (2014) – tende a criar um clima de confiança e apoio para as pessoas com deficiência.

Independente da prática adotada para concessão dos cargos de chefia e funções gratificadas, a maioria dos entrevistados (sete) declarou nunca ter ocupado cargos de chefia, sendo que um deles alegou ter recusado o convite, enquanto os outros seis não tiveram, de fato, a oportunidade de ocupá-los. De outra parte, apenas dois servidores com deficiência afirmaram já ter desempenhado tais funções, enquanto outros dois as estão desempenhando no momento.

Em análise adicional, as pessoas que já tiveram a oportunidade de ocupar tais cargos, se manifestaram sobre os motivos que possivelmente os levaram a esse patamar:

Eu acredito que não tinha muito o que fazer, porque as duas pessoas – uma que já era chefe e a outra que iria ficar no lugar da chefe –, engravidaram no mesmo período. Então, as duas entraram de licença maternidade e só sobrou eu no setor. Então, precisava de alguém e acabou caindo no meu colo. (E1)

Nem era por questão de competência da minha parte, era porque não tinha ninguém querendo assumir e eles me chamaram. (E2)

A chefia meio que faz um rodízio. Cada vez que sai de férias, passa pra um. Aí nessa, agora, eu vou pegar e vai ser a primeira vez. (E3)

Embora um dos entrevistados da PGP tenha ressaltado que a inexpressiva ocupação de cargos de chefia por servidores com deficiência não decorra de uma “menor capacidade” (EPGP1), os trechos “não tinha muito o que fazer”, “não tinha ninguém querendo assumir” e “cada vez que sai de férias, passa pra um” – de E1, E2 e E3, respectivamente –, evidenciam certa descrença quanto a um reconhecimento das potencialidades de PcD por parte da gestão.

O referido contexto pode significar a existência de barreiras atitudinais, as quais – como apontado por Lima et al. (2013) e Neves-Silva, Prais e Silveira (2015) – são estimuladas pela incompreensão dos gestores quanto às habilidades, potencialidades e reais limitações das pessoas com deficiência.

Ademais, destaca-se notável impasse acerca de uma possível restrição quanto à concessão de cargos de chefia para essas pessoas:

Uma vez foi dito pra mim que eu não poderia ocupar cargo de chefia, porque eu sou... por eu ser pessoa com deficiência e ter redução de carga horária [...]. Depois eu vim ouvir da boca do próprio Pró-reitor que isso não tinha nada a ver. (E5)

Pelo que eu vi em lei – não sei se eu tô [sic] certo – quem usufrui dessa redução de carga horária não pode ter um cargo de chefia, cargo de confiança. (E6)

Eu descobri que eu tinha direito a redução de carga horária e eu já pedi. Então, aí como é que você vai ser chefe já com a carga horária reduzida? Você vai ter um cargo mais importante, se você nem sempre vai estar presente, né? Já tenho a carga horária reduzida e, vamos dizer, já tô [sic] pensando até mais na minha aposentadoria. (E10)

Como apontado pelo EPGP1 – entrevistado da PGP –, o que acaba dificultando o acesso dos servidores com deficiência aos cargos de chefia é a jornada de trabalho reduzida concedida a alguns deles. Como anteriormente expresso, a própria [Lei n.º 8.112 de 1990](#) abarca a dedicação integral necessária ao ocupante de cargo em comissão. Dessa forma, caso o servidor não possua o benefício da redução da carga horária, ou possa dele abdicar, ele se encontrará em condições de concorrer a tal função.

Destaca-se, ainda, um dos trechos de E10: “já tô [sic] pensando até mais na minha aposentadoria”. Essa fala pode ser considerada emblemática por confirmar o apontado por Garcia (2010), de que a ausência de uma perspectiva de carreira por parte de servidores públicos com deficiência pode levá-los a ter como propósito apenas a conquista de sua aposentadoria.

Ao descortinar dúvidas quanto ao processo de nomeação das chefias e inseguranças dos servidores com deficiência, os trechos expostos nesse tópico corroboram com a conclusão de Garcia (2010) e de Pacheco e Ferreira (2020) quanto à criticidade da ascensão profissional no setor público.

Isto posto, faz-se necessário o estabelecimento de parâmetros mais claros para concessão dos referidos cargos e funções, com a posterior institucionalização e publicização

dessas práticas (FERREIRA, 2015; ANDRADE, LIMONGI-FRANÇA, STEFANO, 2019). Tal iniciativa poderia, como exposto por Beltrão e Brunstein (2012), viabilizar maiores perspectivas para um planejamento de carreira, com impactos positivos na autoestima, no bem-estar e na qualidade de vida no trabalho dos servidores com deficiência.

4.4.4. Aspectos sociais

Abordadas as questões referentes à carreira, se faz necessário explorar aspectos sociais, notadamente o convívio com pares e chefia e o espaço ocupado pelo trabalho na vida pessoal dos servidores com deficiência, os quais – segundo Walton (1973) – também afetam a qualidade de vida no trabalho dos indivíduos.

- Convívio social com chefia imediata e colegas

Muitos dos servidores com deficiência relatam ter um bom convívio tanto com a chefia imediata quanto com seus colegas de trabalho:

Com os meus colegas de trabalho é normal, ambiente totalmente amigável... a gente conversa, brinca, ri... normalmente. (E1)

Com a chefia é muito tranquilo o convívio. (E2)

O pessoal vai pra minha sala pra conversar e eu corro às vezes pra outros setores para conversar também. (E3)

[O chefe] é totalmente compreensivo e aberto a um serviço mais democrático. E os colegas... você não tem um servidor ali que dá problema, porque todos são tranquilos de lidar, sabe? [...] É uma relação muito harmoniosa, de carinho mesmo. (E4)

[O chefe] é muito companheiro. Então, assim, é bem tranquilo. (E11)

A partir dos enunciados, percebe-se que, embora não se tenha identificado práticas institucionalizadas de estímulo à convivência – conforme tópico anterior –, parte dos servidores com deficiência se declaram à vontade no ambiente universitário, seja com seus superiores ou pares. Nesse sentido, Walton (1973) já destacava a importância de um clima diplomático e agradável para o trabalho, apontando a integração social e os relacionamentos interpessoais como fatores fundamentais para uma boa qualidade de vida no trabalho. Em consonância, Carvalho-Freitas et al. (2010) aludem que o convívio diário com outras pessoas e a igualdade de tratamento se fazem importantes para a adaptação na organização, para o

significado atribuído ao trabalho e, conseqüentemente, para a QVT das pessoas com deficiência.

Contudo, os entrevistados não manifestam consenso sobre tal questão:

O ambiente é um pouco pesado, pelo tipo de personalidade de uma das pessoas. Algumas coisas são condizentes a mim e a situações pessoais, então eu procuro me dar bem com as pessoas para o trabalho fluir. (E2)

Eu não posso negar que tem um olhar diferente, sabe? [...] As pessoas não estão preparadas [...]. Existe um clima estranho. As relações [são] mais frias, mais distantes. (E9)

Ainda que as inferências nesse quesito não possam ser taxativas, as referidas formas de tratamento podem estar enraizadas na percepção dos colegas de trabalho e das chefias imediatas das PcD acerca da aptidão dessas pessoas para o trabalho, causando barreiras atitudinais que prejudicam seu convívio social (SIMONELLI, CAMAROTTO, 2011; HAMMES, NUERNBERG, 2015).

Nesse sentido, a instituição deve direcionar esforços para transmitir conhecimento a todos seus servidores a respeito das potencialidades produtivas dos indivíduos com deficiência, mitigando essa barreira na comunicação/informação, e evitando os comportamentos dela decorrentes.

- Equilíbrio entre trabalho e vida pessoal

A respeito do equilíbrio entre vida pessoal e trabalho, foi unânime a percepção de que as funções exercidas pelos servidores com deficiência não prejudicam sua vida extralaboral, principalmente para 4 servidores com deficiência que, por se enquadrarem nos termos da [Lei n.º 8.112 de 1990](#), alegaram cumprir carga horária reduzida:

Eu leio muito... a minha grande paixão são os livros, né? Então hoje eu tenho tempo grande pra ler [...]. Meus pais são mais idosos, e hoje eu consigo dar uma atenção maior pra eles também. (E3)

Nesse sentido, eu não tenho do que reclamar – apesar do fato de eu fazer 20 horas ser um direito meu, por conta de todas as minhas necessidades –, mas eu acho que isso me ajuda muito assim. No sentido de eu conseguir cuidar melhor de mim e ter tempo pra fazer outras coisas. Eu tô [sic] bem satisfeito sim. (E5)

No dia-a-dia – antes da pandemia –, eu fazia meu serviço, cumpria meu horário, vinha pra casa, levava meu filho pra escola, fazia minhas atividades físicas, natação, caminhada, essas coisas. Então, pra isso a UFV, digo por mim, tem me atendido muito bem nessa situação. (E6)

Esses resultados evidenciam o respeito, por parte da instituição, à carga horária estabelecida para cada servidor com deficiência, com uma distribuição de tarefas que, em geral, não demanda o cumprimento de horas extras para sua execução.

Tal postura vai ao encontro do expresso por Walton (1973) – que defende o equilíbrio entre vida pessoal e laboral, com atenção à carga horária exigida, à necessidade de transferências e viagens a trabalho, os quais podem afastar o indivíduo do convívio com sua família, amigos e afiliações locais, prejudicando sua qualidade de vida.

Não obstante, embora todos os servidores tenham apontado o equilíbrio entre a vida pessoal e laboral, cabe aqui destacar algumas falas que denotam a existência de lacunas a serem preenchidas:

Por mais que a UFV toda tenha meu contato telefônico aqui e que surja demandas à noite e fim de semana, mas assim, não é algo que atrapalha. (E4)

Eu não conseguia ver o trabalho ali pra ser feito e não fazer nada, cruzar os braços. Então eu pegava e fazia e [...] chegou ao ponto em que eu fiquei sobrecarregada. (E8)

Para não sobrecarregar o par, a gente acaba tendo que se adaptar. [Mas] eu tô [sic] sobrecarregada e saí de férias porque eu estava esgotada. (E11)

Em que pese as evidências – inicialmente expostas – quanto à postura institucional referente ao cumprimento da jornada de trabalho, os trechos acima sinalizam para casos em que a distribuição das tarefas não se mostra adequada, demandando, inclusive, que o E4 extrapole sua carga horária ao executar atividades em seus períodos de descanso.

Tais situações comprometem a QVT desses servidores, ao se esbarrar nas seguintes categorias propostas por Walton (1973): “condições de trabalho” e “trabalho e o espaço total de vida”, as quais se referem ao número de horas trabalhadas, à quantidade de trabalho executado em um turno e à estabilidade dos horários de trabalho.

Em se tratando de PcD, ainda há que se considerar a realização de tratamentos de saúde e acompanhamentos médicos que possam ocupar parte de sua rotina, reduzindo ainda mais o tempo disponível para a vida extralaboral. Tal realidade ampara a previsão legal para sua redução de jornada e justifica a necessidade de garantir esse direito, o qual viabiliza melhores níveis de QVT aos servidores com deficiência.

4.5. PONTOS FORTES E FRACOS NA PERSPECTIVA DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA

No decorrer das interlocuções, os próprios entrevistados pontuaram questões que consideram forças e fraquezas da forma como a gestão tem conduzido iniciativas na universidade voltadas à QVT dos servidores com deficiência. Primeiramente, explora-se a visão dos servidores da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas, conforme se expõe no quadro 6:

Quadro 6 - Perspectiva dos servidores da PGP

Pontos fortes	Pontos fracos
• Recepção e acolhimento • Projeto SuperAção • Suporte em ergonomia	• Ausência de planejamento para lotação de PcD • Pouca divulgação das atividades promovidas • Pouco contato com os servidores com deficiência • Dependência dos setores onde os servidores estão lotados, para resolutividade das questões ergonômicas

Fonte: elaborado pela autora.

Como se depreende do quadro acima, os entrevistados da PGP veem vantagens na forma como as fases de **recepção e acolhimento** de PcD são conduzidas na universidade. A esse respeito, o EPGP1 declara:

A gente sempre tenta ter um cuidado maior quando esse tipo de servidor entra, para alocá-lo realmente em um setor que se adeque melhor à sua necessidade, né? E onde ele consiga desenvolver suas habilidades, para não se sentir frustrado. Então, assim, a gente tem esse cuidado. (EPGP1)

Entretanto, o próprio entrevistado aponta lacuna existente em um processo que, inclusive, deveria preceder o momento do ingresso dos servidores com deficiência – **ausência de planejamento para a lotação de PcD**:

A gente não tem essa medida antes [...], não tem um planejamento... Imaginar que pode acontecer aquilo, ter esse pré. [... Ou seja,] a gente tem esse cuidado, mas depende de o candidato pedir [as adaptações]. (EPGP1)

Em tópico anterior, já havia sido exposto um trecho do depoimento de E9 que evidencia ser essa também a percepção de quem possui deficiência: “a gente tem que estar sempre apontando de alguma forma pra tentar despertar aquele que pode fazer alguma coisa”. Tais questões evidenciam a necessidade de um planejamento para lotação das PcD paralelo aos

procedimentos de recepção e acolhimento, possibilitando, assim, alocações mais acertadas que marquem de forma positiva o ingresso desses servidores na UFV.

Outro ponto considerado forte, pelos entrevistados da PGP, é o **projeto de qualidade de vida – SuperAção**, que incentiva a prática de atividade física ao oferecer modalidades completas em termos de estímulo muscular, de capacidade funcional e interatividade. Como destaca a EPGP2, esse programa envolve todos os servidores da instituição e aqueles com deficiência estão “totalmente aptos a participar”, pois há fácil acesso aos locais das atividades, além de uma boa conduta do professor – que, embora não esteja à disposição para atendimento exclusivo de PcD, tem uma orientação para atuar com o devido cuidado.

Nada obstante, a **divulgação do projeto e de suas atividades** é considerada uma fraqueza, pois – de acordo com a EPGP2 – “o projeto foi iniciado em 2006, e a gente ainda vê pessoas que não o conhecem”. Nesse sentido, dois servidores com deficiência realmente haviam apontado em seus depoimentos:

Eu não quero ser injusto com a instituição, porque tem um monte de coisa na UFV que existe e que, às vezes, a gente não sabe, né? Mas eu desconheço [iniciativa de QVT]. (E3)

Me pergunta qual é um programa lá da divisão [DSS]... Se tem algum voltado para servidor? Não conheço [...]. O pessoal às vezes precisa mais de atenção e de se sentir valorizado, né? Mas eu não vejo nada disso não, eu posso estar sendo um pouco alienada, mas não tenho recebido nada no meu e-mail que fale de um projeto da PGP. (E11)

Os trechos acima reforçam a necessidade de uma divulgação mais ampla do projeto SuperAção que, embora conte com uma boa equipe e esteja bem estruturado, necessita ser conhecido por toda a comunidade para motivar sua participação.

O **contato com os servidores com deficiência** foi também apontado como ponto fraco, uma vez que muitos destes servidores não procuram o setor, levantando dúvidas dos entrevistados da PGP sobre os reais motivos para tal distanciamento. Em paralelo, ao reconhecer essa fraqueza, a Pró-reitoria tenta traçar estratégias para viabilizar um contato e, consequentemente, um suporte maior:

Alguns [servidores com deficiência] nos buscam e outros ainda não sabem que a gente existe. Isso é uma incógnita que a gente faz todo dia [...]: vocês não estão nos buscando porque estão bem? Ou porque vocês não sabem que nós estamos aqui para ajudar? São muitas barreiras que precisam ser superadas e filtrar isso é complexo. A gente tem feito isso em equipe e [...] nas reuniões a gente discute as melhores formas de abordar, de se aproximar, de manter o canal aberto. (EPGP2)

Partindo também do ponto fraco anteriormente exposto – divulgação do SuperAção –, nota-se que, embora a instituição esteja atenta e buscando uma aproximação, talvez seja necessário que o setor se reinvente quanto à comunicação para criar e/ou fortalecer sua relação com esse grupo de servidores.

Versando ainda sobre os pontos fortes e fracos, o **suporte em ergonomia** (ponto forte) foi dubiamente apontado, uma vez que permite uma identificação de problemas ergonômicos, com a realização de estudos e emissão de laudos técnicos, mas apresenta, ao mesmo tempo, uma dificuldade de resolatividade, por **depender dos setores de lotação dos servidores** (ponto fraco):

A gente ainda sente que incomoda por mostrar algumas coisas, né? [...] A gente aponta, estuda e adapta o que dá para adaptar, mas tem coisas que precisam de mudanças maiores. (EPGP2)

Dessa forma, percebe-se que, mesmo que o setor conte com o suporte de uma equipe qualificada para realizar tais atendimentos, a participação de outras instâncias se faz premente para que os problemas voltados à ergonomia dos servidores com deficiência possam, de fato, ser solucionados. Dito isto, o envolvimento de outros setores pode ser viabilizado desde que suas chefias tenham a devida compreensão da importância e dos impactos de uma atenção aos aspectos ergonômicos do trabalho.

Paralelamente, faz-se imprescindível atentar também para a perspectiva das próprias pessoas com deficiência. Nesse sentido, o quadro 7 traz luz a questões da gestão universitária consideradas positivas pelas PcD, bem como a fragilidades existentes no cuidado destinado pela UFV aos servidores com deficiência:

Quadro 7 - Perspectiva dos servidores com deficiência

Pontos fortes	Pontos fracos
• Plano de saúde • Assistência médica e psicossocial • Creche para filhos dos servidores • Acessibilidade • Ambiente agradável • Possibilidade de redução de jornada	• Falhas de acessibilidade • Falta de políticas institucionais voltadas para os servidores com deficiência • Falta de suporte e disponibilização de informações e orientações para PcD

Fonte: elaborado pela autora.

No que diz respeito aos pontos fortes, inicialmente os entrevistados com deficiência fizeram alusão a questões institucionais que representam diferenciais da UFV perante outras instituições de ensino superior, como a disponibilização de **plano de saúde** para os servidores

da universidade – o, antes mencionado, Agros –, além da prestação de serviços de **assistência médica e psicossocial**, realizados na Divisão de Saúde e na Divisão Psicossocial – ambas vinculadas à Pró-Reitoria de Assuntos Comunitários – e a oferta de **creche para os filhos dos servidores**, promovida pela Unidade de Educação Infantil, composta pelos laboratórios de Desenvolvimento Infantil e de Desenvolvimento Humano.

Embora tais serviços não sejam voltados exclusivamente para PcD, cabe apontá-los em função de sua contribuição para a qualidade de vida dos servidores com deficiência, como se depreende do trecho abaixo:

Eu posso ter acompanhamento médico para meus tratamentos e [o acesso] é mais fácil aqui na UFV, do que na cidade [...]. A creche é muito superior às da cidade, o que faz com que a gente possa proporcionar [também] à nossa família uma qualidade de vida melhor... para os filhos, para todos. (E7)

No tocante à **acessibilidade**, não há consenso entre os entrevistados a esse respeito, considerando que alguns a consideram ponto forte – como os trechos elencados abaixo –, enquanto outros indicam falhas que, em suas percepções, a caracterizam como ponto fraco.

A acessibilidade hoje em dia tem melhorado, no meu ponto de vista. As faixas elevadas que eles estão construindo, os edifícios com mais acessibilidade, nessa parte estrutural. (E6)

O espaço físico mesmo, se você olhar, tudo na UFV é muito acessível e de qualidade. (E7)

Já os servidores com deficiência que possuem uma visão negativa sobre a acessibilidade, apontaram algumas falhas e lentidão no reconhecimento da necessidade de adaptações e, por consequência, na própria execução desses ajustes:

Mas nunca que um gestor da UFV, ou via e-mail ou [...] chegou em mim “você, como portador de deficiência, está precisando de alguma coisa? Você precisa de alguma adaptação? Um computador mais alto ou mais baixo? Um suporte?” Nunca! (E3)

Muitas coisas eles já fizeram né? Por exemplo, buscar me lotar num local que fosse mais acessível. Mas, talvez, o ideal é que todos os lugares fossem acessíveis, para não ter que definir pra [sic] onde o servidor com deficiência vai, porque aquele lugar é acessível. Ou seja, a pessoa foi escolhida pra ir pra um lugar onde tem acessibilidade, mas não necessariamente no lugar onde ela vai desenvolver melhor as habilidades dela. (E5)

Como exemplo de espaços que demandam atenção, eles mencionam a acessibilidade nos alojamentos, os elevadores – que nem sempre estão funcionando – e os espaços onde são

realizados os eventos universitários – como as festividades de formatura. Sobre o local onde ocorre o tradicional churrasco de formatura, E9 destaca:

Aquele lugar é incrível, mas ele não é acessível nenhum pouco. Você pode estar lá como um convidado, ou pode estar como um pai, uma mãe, uma avó, um irmão e até um formando, sabe? Então, eu percebo que falta um olhar pra essas questões que são pontuais e que acontecem todo ano, às vezes até mais de uma vez por ano. (E9)

A servidora E9 ainda ressalta que o tratamento dessas questões representa uma “forma de incluir e de receber bem”, mas que “ninguém parece ter noção de que isso acontece”. Assim, para que situações constrangedoras sejam evitadas, os relatos precisam chegar ao conhecimento da administração universitária.

Os entrevistados ainda apontam, como ponto fraco da universidade, a **falta de políticas institucionais** especificamente **voltadas para os servidores com deficiência**. Eles alegam desconhecer iniciativas institucionalizadas que os amparem e sinalizam para uma falta de planejamento que, a propósito, também se interliga à acessibilidade:

Essa questão de ter vagas, é só o cumprimento de uma legislação, né? Os espaços não estão adequados, até porque cada necessidade é uma. E aí, depois que essa pessoa chega, é que você vai ver como atender a necessidade dela. É assim que funciona. (E9)

Não tem nada muito... que vem de cima, uma coisa que a UFV inteira trabalha. Vai muito do setor onde você está, né? Todo esse relacionamento, todas essas questões, vai muito de setor para setor. (E10)

As falas de E9 e E10 evidenciam a ausência de políticas institucionais voltadas para a recepção, o acolhimento e o acompanhamento dos servidores com deficiência. Nesse sentido, o EPGP1 também abordou tal questão ao afirmar que, “apesar do cuidado ser só na hora que acontece”, a Pró-reitoria se mobiliza para atender as necessidades desses indivíduos.

Assim, embora a relação de pontos fortes dos entrevistados da PGP inclua a recepção e acolhimento, percebe-se uma atuação mais pontual e sob demanda por parte da Pró-reitoria, o que viabiliza um atendimento personalizado para necessidades específicas, mas deixa lacunas no tocante à acessibilidade geral e à inclusão de PcD:

Não há espaços que atendam a qualquer situação, acessíveis pra todo mundo [...]. E quando você fala de comportamento, ninguém tá preparado também, sabe? E ninguém tem que saber lidar, mas se você abre vaga, você está sujeito a receber. E se você for receber... como é que vai ser? (E9)

Percebe-se, assim, um despreparo da universidade para receber os servidores com deficiência. Gugel (2006) já havia destacado que a Administração Pública, por vezes, não está devidamente preparada para receber os indivíduos com deficiência em seus quadros. No entanto, tal cenário acaba suavizado por meio de uma atuação que, embora atenda efetivamente questões individuais, deve ser institucionalizada para possibilitar maior qualidade de vida no trabalho a todos os servidores com deficiência.

Como exposto em tópico anterior, a maioria dos servidores com deficiência aprecia o convívio com suas chefias e equipes de trabalho. De igual modo, o **ambiente** laboral é por eles apontado como **agradável**, representando outro ponto forte da instituição:

O ambiente de trabalho é um ambiente alegre, um ambiente de jovens, um ambiente de pessoas em busca de conhecimento. (E7)

Outra questão positivamente avaliada pelos servidores com deficiência consiste na já mencionada **possibilidade de redução de jornada** que – como expresso anteriormente – se apoia na prerrogativa concedida a esses indivíduos pela [Lei Federal nº. 8.112 de 1990](#). Tal direito lhes permite ter mais tempo para destinar a seus tratamentos médicos sem, contudo, comprometer o lazer e a convivência com a família e os amigos, o que – segundo Walton (1973) – contribui diretamente para uma boa QVT.

Por outro lado, a **falta de suporte e disponibilização de informações e orientações para PcD** é apontada como ponto fraco por vários entrevistados, que consideram a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas “muito distante dos servidores” (E11) – questão também pontuada pelos entrevistados da PGP como fraqueza. Na percepção das PcD, há lentidão e, por vezes, omissão no repasse de informações e orientações sobre seus direitos como pessoas com deficiência, e sobre seus deveres enquanto servidores:

Quem tem que cuidar da sua carreira, é você mesmo, mas enquanto gestão de pessoas, o setor não dá um norte. (E2)

Nesse sentido, uma atuação mais ativa junto a tais indivíduos, com o fornecimento de informações de seu interesse enquanto servidores da universidade e pessoas com deficiência, tende a contribuir também para o fortalecimento da relação entre a PGP e esses servidores.

Isto posto, todos os participantes elencaram iniciativas que, promovidas pela instituição, acreditam ter potencial para dirimir os pontos fracos e maximizar os pontos fortes da gestão no tocante a ações voltadas às PcD, tendendo a impactar positivamente a QVT desses servidores.

4.6. SUGESTÕES DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA PARA MELHORAR A QVT DAS PcD

Como apontado por E9, ao mesmo tempo em que é possível “perceber os ganhos e o tanto de gente que pode se beneficiar [como servidor com deficiência desta universidade], não se pode fechar os olhos também para as falhas [institucionais]”. Nesse sentido, os entrevistados tiveram a oportunidade de elencar ações que consideram suficientes para o aprimoramento da gestão no tocante às iniciativas voltadas a este grupo específico de servidores, conforme exposto no quadro 8.

Quadro 8 – Iniciativas para melhorar a QVT dos servidores com deficiência

Sugestão	Descrição	Quem sugeriu
Criar comissão multidisciplinar	Criação de uma equipe com profissionais de diversas áreas – composta, por exemplo, por engenheiros, arquitetos, assistentes sociais, dentre outros –, que possa cuidar especificamente dos servidores com deficiência, tratando questões que perpassem toda a trajetória das PcD na universidade, de modo a permitir sua plena inclusão.	Servidores da PGP e servidores com deficiência
Realizar uma busca ativa dos servidores com deficiência	Estar mais presente e mais em contato com as PcD para que elas percebam a PGP como parte de sua rede de apoio	Servidores da PGP
Ouvir mais as demandas das PcD	Abertura, por parte da gestão, para uma compreensão acerca das rotinas e vivências das PcD, de modo a viabilizar melhores condições de acessibilidade e maior qualidade de vida a esse grupo.	Servidores com deficiência
Orientar e fornecer informações às PcD sobre seus direitos	Realização de um trabalho de divulgação que abarque questões legais relacionadas às PcD, direitos e deveres desse grupo, além das iniciativas de QVT promovidas pela universidade.	Servidores com deficiência
Realizar visitas profissionais e avaliações periódicas das condições de trabalho	Promover iniciativas institucionais que possibilitem a avaliação das condições de trabalho e a execução das adaptações necessárias, com o apoio – por exemplo – da aplicação periódica de formulários que permitam identificar especificidades dos servidores com deficiência e dos setores onde eles se encontram lotados.	Servidores com deficiência
Promover campanhas educativas	Organização de campanhas informativas e de sensibilização/conscientização relacionadas à deficiência que envolvam toda comunidade universitária.	Servidores da PGP e servidores com deficiência
Fomentar o ensino de Libras	Incentivar a aprendizagem da “língua oficial das pessoas surdas” entre todos os servidores.	Servidores da PGP

Sugestão	Descrição	Quem sugeriu
Ampliar a divulgação das iniciativas	Levar as ações institucionais ao conhecimento dos servidores com deficiência, com divulgação mais ampla dos setores que prestam atendimento a tais servidores, bem como dos serviços por eles ofertados, buscando outros meios de divulgação não tão explorados (como rádio e cartazes), e com atenção especial para que tais conteúdos sejam acessíveis a todos.	Servidores da PGP

Fonte: elaborado pela autora.

Uma vez expostas as sugestões dos entrevistados da PGP e dos servidores com deficiência, importa traçar um paralelo entre elas. Nesse sentido, os dois grupos de entrevistados apontam fraquezas relacionadas à lotação de PcD, bem como à escassez de políticas institucionais voltadas a esse grupo. Considerando a necessidade de práticas organizacionais que viabilizem um clima de confiança e apoio para as pessoas com deficiência (TETTE; CARVALHO-FREITAS; OLIVEIRA, 2014), torna-se evidente a necessidade de um planejamento voltado para o ingresso desses indivíduos e para a criação de políticas claras que perpassem suas trajetórias na instituição.

Ademais, o distanciamento entre a PGP e as PcD e a consequente ausência de orientação e propagação de informações também foram questões pontuadas por ambos os grupos de entrevistados. Essa convergência evidencia a necessidade de um esforço institucional para que os servidores com deficiência percebam a PGP como parte de sua rede de apoio e possam recorrer a ela, quando preciso, para ter suas necessidades atendidas. Além disso, o fortalecimento dessa relação pode viabilizar a promoção de ações mais acertadas por parte da gestão de pessoas da UFV, afinal – como exposto por Pacheco e Ferreira (2020) –, a construção de políticas nas organizações públicas deve sempre se embasar na percepção daqueles a quem elas se direcionam, para que melhorias na QVT possam ser viabilizadas.

De outra parte, observa-se que os pontos destacados de forma unilateral refletem as vivências de cada grupo e estão, muitas vezes, atrelados às particularidades de sua atuação na universidade. Como exemplo, tem-se os servidores da PGP ressaltando como pontos fortes as iniciativas implementadas pelo próprio setor e por eles muito conhecidas – como o projeto SuperAção e o trabalho de suporte em ergonomia.

A maioria dos servidores com deficiência, por sua vez, enfoca aspectos mais próximos de suas realidades, como a possibilidade de redução de jornada e a acessibilidade – que podem não ter apresentado consenso sobre simbolizar ponto forte ou fraco, em função das particularidades atinentes ao tipo de deficiência e grau de comprometimento de cada PcD.

Contudo, cabe ressaltar que, mesmo partindo de perspectivas distintas, as sugestões apontadas pelos dois grupos convergem em diversos pontos, a saber: na formação de uma equipe que trabalhe especificamente com os servidores com deficiência; na busca por aproximação entre esses servidores e a PGP; na divulgação das iniciativas promovidas e de informações úteis às PcD; e na promoção de campanhas informativas e de conscientização sobre a deficiência.

O entendimento dessas confluências e divergências permite uma noção mais abrangente da realidade institucional e viabiliza o instrumental necessário para gerar reflexões e, porventura, possibilitar o aprimoramento das iniciativas de gestão de pessoas voltadas aos servidores com deficiência.

5. RECOMENDAÇÕES

Considerando as teorias que referenciaram a pesquisa e a análise dos depoimentos de todos os participantes – incluindo as sugestões dos entrevistados – é possível elencar ações com potencial para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos com deficiência da Universidade Federal de Viçosa, conforme se apresenta no quadro 9.

Quadro 9 - Recomendações decorrentes do estudo

1. Promoção de capacitação para os profissionais de gestão de pessoas
2. Alimentação e atualização do cadastro de servidores com deficiência
3. Criação de uma comissão/comitê com equipe multiprofissional para acompanhar as PcD
4. Estabelecimento de parceria com a UPI
5. Busca dos servidores com deficiência ativos e realização de diagnóstico de necessidades
6. Criação de um plano de acessibilidade para o curto prazo, com a definição de prioridades que envolvam a percepção dos atuais servidores com deficiência
7. Promoção de campanhas informativas sobre deficiência e de conscientização/sensibilização
8. Atualização do Manual das Chefias e promoção de treinamento para elas e para as equipes de trabalho das PcD
9. Atenção às normas técnicas para investir na acessibilidade dos futuros certames
10. Realização de estudos para definir a alocação das PcD aprovadas em concurso
11. Estabelecimento de parâmetros para a recepção e o acolhimento de PcD
12. Elaboração de um planejamento para acessibilidade no médio e longo prazo
13. Estabelecimento de parâmetros mais claros para a concessão de cargos de chefia
14. Investimento no programa de QVT para servidores, buscando torná-lo mais inclusivo para as PcD
15. Divulgação mais intensa do programa de QVT e dos serviços ofertados pela DSS
16. Avaliação contínua do programa de QVT e demais serviços
17. Desenvolvimento de um canal de escuta que viabilize uma instituição cada vez mais acessível e inclusiva

Fonte: elaborado pela autora.

Assim, sugere-se como 1ª ação, que a instituição busque **promover capacitação para os servidores que atuam na área de gestão de pessoas**. Afinal, como expõe Garbin e Cruz (2019), esses profissionais necessitam ser capacitados para trabalhar em parceria com a alta administração, tanto no planejamento institucional quanto na implementação de políticas voltadas para as PcD e na preparação do ambiente para a chegada desses indivíduos, contribuindo para um melhor convívio com eles.

Como medida número 2, faz-se necessário que a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas **alimente e mantenha atualizado seu cadastro de servidores com deficiência**, incluindo os servidores que possam ter adquirido alguma deficiência no decorrer de sua carreira na instituição. Esse controle tende a possibilitar o acompanhamento das trajetórias das PcD na

universidade, além de facilitar tanto a realização de ações individualizadas e/ou voltadas para este grupo quanto a inclusão das PcD em ações voltadas ao público em geral.

Em um terceiro momento e seguindo também sugestões apontadas pelos dois grupos de entrevistados, recomenda-se a **criação de comissão** com uma equipe multiprofissional que fique responsável por defender os interesses dos servidores com deficiência e auxiliar, inclusive, na operacionalização das demais recomendações. Cabe ainda destacar a importância de incluir pessoas com deficiência na aludida comissão, de modo a viabilizar a representatividade do grupo e a contribuição a partir de suas perspectivas e vivências.

É sugerido como ação 4 que a PGP **estabeleça parceria com a Unidade de Políticas Inclusivas**, de modo a criar uma relação de cooperação entre a UPI e a comissão acima abordada. Tal colaboração propiciaria uma troca de experiências no que se refere à deficiência e ao atendimento das demandas de alunos e servidores que se enquadram no segmento de PcD, tendendo a possibilitar a criação de políticas que – pensadas sob o prisma da deficiência – possam ser úteis a ambos os grupos. Além disso, se faz possível a atuação conjunta em determinadas situações e, até mesmo, a cessão de equipamentos com tecnologia assistiva entre esses núcleos.

A instituição deve, ainda, **buscar os servidores com deficiência ativos para realizar um diagnóstico** que permita conhecer as necessidades de alteração dos postos de trabalho e adequações de lotação e/ou infraestrutura, entre outras que facilitem suas tarefas cotidianas (SIMONELLI, CAMAROTTO, 2011; SANTANA, SANTANA, 2019).

De forma complementar, deve-se **elaborar um plano de ação para o curto prazo**, que envolva a definição de prioridades em termos de realocações dos servidores e de reformas, adequações e aquisições de recursos assistivos, considerando as demandas apresentadas pelas próprias PcD na fase de diagnóstico. Considerando ainda as restrições orçamentárias e a escassez de recursos que acometem o setor público, algumas iniciativas podem ser inviáveis em determinado momento, demandando mudanças de postos para que os servidores com deficiência tenham QVT no setor em que estiverem.

Paralelamente às medidas anteriores, a universidade deve **promover campanhas informativas e de conscientização/sensibilização**, que promovam a desconstrução de preconceitos e estigmas, reduzindo barreiras de comunicação e atitudinais e possibilitando melhorias no ambiente laboral ao estimular a convivência com os atuais e futuros servidores com deficiência (GARBIN; CRUZ, 2019). Para otimizar a aplicação de recursos, tais iniciativas podem ser promovidas também em conjunto com a Unidade de Políticas Inclusivas,

considerando que esse trabalho gera reflexos positivos para toda a comunidade universitária – de alunos a servidores. Ademais, a Diretoria de Comunicação Institucional pode ser acionada para atuar nas frentes de divulgação, valendo-se de sua expertise jornalística e dos canais por ela gerenciados – como o site institucional, as redes sociais oficiais e o boletim informativo “UFV em Rede” enviado diariamente aos públicos da universidade.

Também em caráter simultâneo, se faz necessária a **atualização do Manual das Chefias e a promoção de treinamento para elas e para as equipes de trabalho das PcD**. Como apontado por Garbin e Cruz (2019), tais iniciativas devem abordar tanto aspectos técnicos quanto questões comportamentais, de modo a preparar os gestores e demais servidores para lidar cotidianamente com essas pessoas em um clima de receptividade e respeito. A exemplo das atividades promovidas no atual contexto pandêmico, tais treinamentos podem ser realizados a partir de plataformas on-line.

No tocante à realização dos concursos, a universidade deve **se atentar às normas técnicas para investir na acessibilidade dos futuros certames**, de modo a assegurar às PcD o acesso aos espaços definidos para aplicação das provas, bem como às tecnologias assistivas que a instituição precisa dispor, como provas em formato digital ou impressas em braile, dentre outras.

Ademais, a PGP deve **realizar estudos para definir a alocação das PcD aprovadas** antes mesmo de sua posse. Essa definição visa aproveitar adequadamente suas habilidades e propiciar condições para o desenvolvimento de suas potencialidades. Afinal, como apontado por Walton (1973) e percebido também nas análises da pesquisa, as lotações acertadas impactam positivamente o bem-estar e a QVT dos servidores.

Ainda sobre o momento de ingresso, recomenda-se – com base em Tette, Carvalho-Freitas e Oliveira (2014) – que a PGP **estabeleça parâmetros para a recepção e o acolhimento de PcD**, investindo em práticas acessíveis aos diferentes tipos de deficiência e que favoreçam um clima de confiança e apoio para esses servidores – como, por exemplo, um seminário de ambientação. Esse estágio demanda uma atenção especial para o repasse de informações sobre os direitos e deveres específicos desse grupo, que possibilite seu planejamento de carreira – como as regulamentações voltadas à redução da jornada, à (im)possibilidade de exercer cargos de chefia e às condições para aposentadoria.

Como 10ª ação, sugere-se a **elaboração de um planejamento para o médio e longo prazo** para realização de obras visando à acessibilidade e para aquisição dos equipamentos de tecnologia assistiva. Tal programação também deve incluir as adaptações necessárias em toda

infraestrutura existente, que envolvam os critérios técnicos do desenho universal e possibilitem o atendimento das necessidades de todos os tipos de deficiência (GARBIN; CRUZ, 2019). Esta ação tende a viabilizar uma organização temporal que minimize os impactos da morosidade do setor público – apontada por Andrade, Limongi-França e Stefano (2019) – e também a suplantiar as barreiras arquitetônicas e tecnológicas, promovendo melhores condições de trabalho.

Outra ação sugerida consiste na **criação e divulgação de parâmetros mais claros para a concessão de cargos de chefia**, além das normas legais que regulam essa ação. Com base em Pacheco e Ferreira (2020), faz-se importante o estabelecimento de critérios justos que – contrariando os achados de Garcia (2010) sobre o setor público – possibilitem oportunidades de crescimento no trabalho para todos os servidores, incluindo as PcD.

Como ação 12, recomenda-se que a universidade **repense o programa de qualidade de vida para servidores e busque meios de torná-lo mais inclusivo para as PcD**. Cabe analisar a possibilidade de outras fontes de investimento/financiamento das atividades promovidas, de modo que a programação ultrapasse os limites de um projeto de extensão, sendo ampliado e tendo todo seu potencial explorado. Importa, também, buscar junto aos servidores com deficiência, as adaptações ou novas atividades que os atendam.

Uma vez reestruturado e fortalecido o **programa de QVT**, a instituição deve **trabalhar ativamente em sua divulgação**, revisando os canais e formas de comunicação até então adotados e aproveitando a oportunidade para também veicular **a relação de serviços ofertados pela DSS**, bem como outras ações voltadas aos servidores com deficiência que a UFV venha a implementar.

Como penúltima ação, sugere-se a **promoção de uma avaliação contínua tanto do programa de QVT quanto das demais ações**. Como exposto por Klein, Pereira e Lemos (2019), um programa de qualidade de vida no trabalho deve ser avaliado de forma ininterrupta para que os erros possam ser corrigidos e melhorias sejam constantemente realizadas.

Finalmente, recomenda-se que a instituição **ouça sempre as PcD, tornando-as interlocutoras ativas no processo de viabilizar uma instituição amplamente acessível e inclusiva, que lhes proporcione maiores índices de QVT**. Como destacado por Pacheco e Ferreira (2020), a construção de políticas nas organizações públicas que se baseiam na percepção de seus servidores parece viabilizar melhorias em sua qualidade de vida no trabalho.

Importa frisar que as sugestões elencadas neste tópico foram embasadas na relação entre os depoimentos coletados durante a pesquisa e a teoria que fundamentou as análises,

inexistindo, assim, o intuito de julgar a gestão atual ou as passadas. Assim, o foco do estudo consistiu em levantar informações que pudessem auxiliar a administração universitária, contribuindo para o aprimoramento da política de acessibilidade e inclusão e, conseqüentemente, para a melhoria da QVT dos servidores com deficiência.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa buscou compreender como servidores técnico-administrativos com deficiência percebem a qualidade de vida no contexto laboral do *campus* sede de uma instituição de ensino superior, e como esta poderia promover melhorias na QVT de tais servidores.

Com base nos resultados obtidos, percebeu-se que embora a UFV atenda aos requisitos legais no que tange à inserção de pessoas com deficiência em seu quadro de servidores e esteja desenvolvendo um olhar sensível para as particularidades dessas pessoas, ainda há um caminho a ser percorrido para que elas obtenham maior qualidade de vida no trabalho.

Considerando os critérios de Walton, as PcD entrevistadas manifestaram orgulho em compor o quadro de servidores da universidade e consideraram relevante o serviço por ela prestado, avaliando também de forma positiva o espaço que as funções exercidas ocupam em suas vidas, permitindo-lhes usufruir de momentos de lazer e convívio com seu círculo social.

Todavia, as falas dos servidores com deficiência deixam transparecer uma variante que remete mais à esperança e às possibilidades de inclusão em razão de a administração universitária promover arranjos perante as diversas situações que surgem, do que a uma efetiva inclusão. Nesse sentido, ressalta-se que os próprios servidores ligados às práticas de gestão de pessoas mencionaram certo receio de que algumas dessas manobras de urgência não resultassem nos efeitos desejados.

Além disso, sendo diretos sobre as fraquezas da gestão no que se refere à QVT, os entrevistados com deficiência apontaram a necessidade de adaptações e melhorias nas condições de trabalho – principalmente em termos de acessibilidade em espaços físicos e equipamentos – que acabaram por desencadear processos traumáticos de admissão.

Para eles, a realização de campanhas informativas se faz necessária para que se diminua a resistência, por parte das chefias, em receber PcD em seus setores e para que, uma vez admitidos nesses locais, eles tenham uma recepção adequada e possam ser, de fato, incluídos, com condições de somar às suas equipes de trabalho.

Outro ponto destacado remete à gestão da carreira, a qual também carece de uma atenção institucional para viabilizar (re)alocações acertadas que possibilitem o aproveitamento e desenvolvimento das potencialidades dos servidores com deficiência, garantindo-lhes, inclusive, o direito de assumirem posições de destaque.

Cabe, assim, pontuar que os resultados deste estudo evidenciaram a existência de barreiras arquitetônicas, tecnológicas, de comunicação/informação e atitudinais, que devem ser mitigadas por meio de iniciativas promovidas pela universidade.

Nesse sentido, recomenda-se como possíveis ações: promoção de capacitação para os profissionais de gestão de pessoas da UFV e para as chefias e equipes de trabalho de PcD; realização de campanhas informativas e de conscientização/sensibilização para toda comunidade universitária; alimentação e atualização do cadastro de servidores com deficiência; criação de uma comissão multiprofissional para trabalhar questões relacionadas à deficiência, que ofereça suporte às PcD que compõem o quadro de servidores, atuando em parceria com a UPI; e busca pelos servidores com deficiência ativos para diagnosticar suas necessidades e criar um plano de acessibilidade para o curto prazo – com a definição de prioridades que envolvam a percepção desses indivíduos.

Outras medidas cabíveis consistem na realização de estudos para definir a alocação das PcD aprovadas em concurso e no estabelecimento de parâmetros para recepção e acolhimento desses novos servidores. Por último, ainda se recomenda: a elaboração de um planejamento para acessibilidade também no médio e longo prazo; o estabelecimento de parâmetros mais claros para a concessão de cargos de chefia; o investimento no programa de QVT para servidores e na sua divulgação e avaliação contínua; e um trabalho constante para tornar a UFV cada vez mais acessível e inclusiva.

As contribuições deste estudo caminham entre teoria e prática, uma vez que ele engloba um resgate histórico sobre deficiência e sua relação com o trabalho especialmente no âmbito das organizações públicas, mas também traz luz a realidades vivenciadas por servidores com deficiência seguidas por sugestões para a resolutividade das principais questões e dificuldades por eles apontadas. Assim, partindo da escuta das próprias PcD, melhorias podem ser vislumbradas para suas rotinas de trabalho, que tendem a contribuir com o clima organizacional, gerando reflexos positivos para toda comunidade universitária.

Apesar de todos os achados do estudo, sua condução contou com limitações, dentre as quais se destaca a impossibilidade de acesso a um cadastro institucional completo dos servidores com deficiência – que permitiria identificar todo universo da pesquisa e, porventura, ampliar o número de participantes. O total de entrevistados também foi limitado pelas negativas de alguns servidores com deficiência convidados a participar – os quais ora alegaram indisponibilidade, ora declararam indisposição em tratar tal tema –, além de alguns

silenciamentos aos convites, cuja motivação, embora desconhecida, pode também ter suas raízes no desconforto em falar sobre a deficiência.

Para estudos futuros que envolvam PcD, sugere-se a realização de pesquisas que abarquem os outros *campi* da UFV e que incluam docentes e alunos com deficiência, possibilitando uma análise geral de acessibilidade e inclusão na universidade. Outra possibilidade consiste em acrescentar as chefias imediatas e/ou as famílias dessas pessoas no universo de análise, permitindo uma investigação mais abrangente do tema.

Em se tratando especificamente da qualidade de vida no trabalho, os estudiosos da área podem investigar a QVT de outros grupos minoritários que compõem o quadro de servidores da instituição – como as mulheres, pessoas negras, as LGBTQIA+, entre outras –, considerando as especificidades de suas vivências e os impactos das iniciativas institucionais em suas rotinas de trabalho.

Destaca-se, ainda, a viabilidade de promover estudos comparativos ao replicar as investigações realizadas por essa pesquisa em outras Instituições de Ensino Superior, de modo a evidenciar posturas e práticas implementadas em outros contextos, que possam ser adaptadas para a realidade da UFV.

Por fim, considerando os 30 anos completos desde a promulgação da Lei de Cotas, durante os quais o movimento global rumo à inclusão das pessoas com deficiência na sociedade ganhou crescente destaque, há a perspectiva de que, cada vez mais, esses indivíduos se qualifiquem e, num movimento em cadeia, passem a ocupar os espaços que lhes são de direito. Assim, embora atualmente a proporção de servidores com deficiência seja pequena em relação ao número total de servidores do *campus* sede da universidade, ressalta-se a tendência de que esse quantitativo aumente com o passar do tempo.

Dito isto, este estudo pode representar um instrumento para que a UFV – enquanto instituição de formação com grande responsabilidade social – vá além do discurso inclusivo e se prepare adequadamente para receber e incluir as PcD, propiciando-lhes condições justas e favoráveis para uma boa qualidade de vida no trabalho.

REFERÊNCIAS

- ALFENAS, R. A. S.; RUIZ, V. M. Um Panorama de Estudos Sobre Qualidade de Vida no Trabalho na Administração Pública Brasileira no Período de 2007 a 2013. **Revista Organizações em Contexto**, v. 11, n. 22, p. 143-167, 2015. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/38664/um-panorama-de-estudos-sobre-qualidade-de-vida-no-trabalho-na-administracao-publica-brasileira-no-periodo-de-2007-a-2013>. Acesso em: 09 out. 2020.
- ALMEIDA, M. A. B.; GUTIERREZ, G. L. Qualidade de vida: discussões contemporâneas. In: VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L.; MONTEIRO, M. I. (Orgs.) **Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI**. Campinas: Ipes, p. 151-160, 2010.
- AMORIM, T. G. F. N. Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos? **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 9, n. 1, p. 35-48, 2010. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/5211/qualidade-de-vida-no-trabalho--preocupacao-tambem-para-servidores-publicos-/i/pt-br>. Acesso em: 08 out. 2020.
- ANDRADE, L. B. L.; LAAT, E. F.; STEFANO, S. R. Qualidade de Vida no Trabalho e Comprometimento com a Carreira de Diretores de Escolas Públicas. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 17, n. 1, p. 54-83, 2018. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/48994/qualidade-de-vida-no-trabalho-e-comprometimento-com-a-carreira-de-diretores-de-escolas-publicas->. Acesso em: 11 out. 2020.
- ANDRADE, S. M.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; STEFANO, S. R. Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho e Justiça Organizacional: Um Estudo com Servidores Públicos Municipal. **Revista Capital Científico - Eletrônica**, v. 17, n. 3, p. 93-108, 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/53980/dimensoes-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-e-justica-organizacional--um-estudo-com-servidores-publicos-municipal>. Acesso em: 12 out. 2020.
- ARANHA, M. S. F. Integração Social do Deficiente: Análise Conceitual e Metodológica. **Temas em Psicologia**, Ribeirão Preto, SP: Sociedade Brasileira de Psicologia, n. 2, p. 63-70, 1995. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v3n2/v3n2a08.pdf>. Acesso em: 14 set. 2020.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BELTRÃO, D. C.; BRUNSTEIN, J. Reconhecimento e construção da competência da pessoa com deficiência na organização em debate. **Rev. Adm. (São Paulo)**, São Paulo, v. 47, n. 1, p. 07-21, 2012. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-21072012000100002&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 12 ago. 2020.
- BODENHAUSEN, G. V. Diversity in the person, diversity in the group: challenges of identity complexity for social perception and social interaction. **European Journal of Social Psychology**, v. 40, n. 1, p. 1-16, 2009. Available in: <https://doi.org/10.1002/ejsp.647>. Access in: 03 may 2021.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília, DF: 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 29 nov. 2019.

_____. **Lei n.º 7.853, de 24 de outubro de 1989.** Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social e dá outras providências. Brasília, DF: 1989. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm. Acesso em: 15 ago. 2020.

_____. **Lei n.º 8.112 de 11 de dezembro de 1990.** Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília, DF: 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm. Acesso em: 29 nov. 2019.

_____. **Lei n.º 8.213 de 24 de julho de 1991.** Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. Brasília, DF: 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 29 nov. 2019.

_____. **Lei n.º 10.098 de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Brasília, DF, 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 29 nov. 2019.

_____. **Lei n.º 11.091 de 12 de janeiro de 2005.** Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação. Brasília, DF, 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20042006/2005/lei/l11091.htm. Acesso em: 17 nov. 2020.

_____. **Lei n.º 13.146 de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF, 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 29 nov. 2019.

_____. **Decreto-Lei n.º 5.895 de 20 de outubro de 1943.** Autoriza o aproveitamento de indivíduos de capacidade reduzida. Brasília, DF, 1943. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-5895-20-outubro-1943-415866-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 29 nov. 2019.

_____. **Decreto n.º 3.298, de 20 de dezembro de 1999.** Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e consolida as normas de proteção. Brasília, DF, 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm. Acesso em: 29 nov. 2019.

_____. **Decreto n.º 4.228, de 13 de maio de 2002.** Institui, no âmbito da Administração Pública Federal, o Programa Nacional de Ações Afirmativas e dá outras providências. Brasília, DF: 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4228.htm. Acesso em: 16 ago. 2020.

CAMPANA, D. P. **Desenvolvimento e Avaliação de Projeto em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT):** indicadores de produtividade e saúde nas organizações. 2011. 188p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), EESC/USP, São Carlos, 2011. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18157/tde-21102011-115330/pt-br.php>. Acesso em: 12 out. 2020.

CARVALHO, K. M. Os desafios da inclusão da pessoa com deficiência no ambiente de trabalho. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. **Trabalho e pessoas com deficiência:** pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico (p. 43-54). Curitiba: Juruá, 2009.

CARVALHO-FREITAS, M. N. **A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras:** um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. 2007. Tese (Doutorado em Administração), Faculdade de Ciências Econômicas - FACE/UFMG, Belo Horizonte - MG, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1843/CSPO-72UKVU>. Acesso em: 03 mai. 2021.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 13 n. especial, p. 121-138, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1415-65552009000500009>. Acesso em: 03 mai. 2021.

CARVALHO-FREITAS, M. N. et al. Socialização Organizacional de pessoas com deficiência. **Revista de Administração de Empresas**, v. 50, n. 3, p. 264-275, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902010000300003>. Acesso em: 03 mai. 2021.

CASARIN, H. C. S. **Pesquisa científica:** da teoria à prática [livro eletrônico]. Curitiba: InterSaberes, 2012.

CAVALCANTE, R. M. F.; PONTES, K. V.; BANDEIRA, A. A.; ROCHA, A. L. Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho: uma revisão bibliográfica. **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia**, vol.12, n.40, p.21-31, 2018. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/882>. Acesso em: 06 out. 2020.

CAVEDON, N. R. A qualidade de vida no trabalho na área da Segurança Pública: uma perspectiva diacrônica das percepções olfativas e suas implicações na saúde dos servidores. **Organizações & Sociedade**, v. 21, n. 68, p. 875-892, 2014. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/28878/a-qualidade-de-vida-no-trabalho-na-area-da-seguranca-publica--uma-perspectiva-diacronica-das-percepcoes-olfativas-e-suas-implicacoes-na-saude-dos-servidores/i/pt-br>. Acesso em: 08 out. 2020.

CORREIO, E. N. A.; CORREIO, L. G.; BARROS, A. D. M. Análise da Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública de Ensino. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 3, p. 315-331, 2019. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/54826/-analise-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-em-uma-instituicao-publica-de-ensino>. Acesso em: 11 out. 2020.

CUNHA, M. D. **As vozes de servidores com deficiência: uma análise da inclusão em universidades públicas**. 2019. Tese (Doutorado em Educação Escolar), Faculdade de Ciências e Letras – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” /UNESP, Araraquara - SP, 204 f., 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/183434>. Acesso em: 19 jun. 2021.

DUTRA, F. C. M. S. et al. Oportunidades no mercado de trabalho: análise das vagas de emprego disponíveis para pessoas com deficiência. **Cad. Bras. Ter. Ocup.**, São Carlos, v. 28, n. 1, p. 147-163, mar. 2020. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2526-89102020000100147&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 26 jul. 2020.

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

FERNANDES, D. F. B. Políticas Públicas de RH e a QVT de Servidores Públicos: Um Caso em Pernambuco. **RAUnP - Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar**, v. 9, n. 2, p. 21-33, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/47281/relacionamento-bancario-e-renegociacao-dos-contratos-de-credito-sem-garantia->. Acesso em: 08 out. 2020.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 319-327, set. 2009. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-37722009000300005&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 12 out. 2020.

FERREIRA, M. C. Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 40, n. 131, p. 18-29, jun. 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0303-76572015000100018&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 12 out. 2020.

FILHO, A. P. S.; BARBOSA, J. C. O potencial de um estudo piloto na pesquisa qualitativa. **Revista Eletrônica de Educação**, v. 13, n. 3, p. 1135-1155, set./dez. 2019. Disponível em: <http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/2697>. Acesso em: 14 nov. 2020.

FREITAS, M. E. Contexto, Políticas Públicas e Práticas Empresariais no Tratamento da Diversidade no Brasil. **RIGS – Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, v.4, n.3, p. 87-135, 2015. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/rigs/article/view/13362>. Acesso em: 30 out. 2019.

GARBIN, A. C.; CRUZ, M. T. S. Desafios da gestão da diversidade da pessoa com deficiência. In: **Gestão de pessoas: práticas de gestão da diversidade nas organizações** / organização de Juliana Camilo, Ivelise Fortim, Pedro Aguerre, São Paulo - SP: Editora Senac São Paulo, p. 127-144, 2019.

GARCIA, E. O. P.O conteúdo significativo da Qualidade de Vida no Trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v.

1, n. 1, p. 76-94, 2010. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/31223/-o-conteudo-significativo-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-para-funcionarios-publicos-de-uma-secretaria-de-saude>. Acesso em: 10 out. 2020.

GARCIA, V. G. Panorama da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho no Brasil. **Rev. Trabalho, Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, p. 165-187, 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1981-77462014000100010&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 10 ago. 2020.

GALVÃO, M. F. G.; LEMOS, A. H. C.; CAVAZOTTE, F. S. C. N. Revisando o *Mainstream*: o significado do trabalho para as pessoas com deficiência adquirida. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, São Paulo, v. 19, s.p., 2018. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1678-69712018001000604&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 12 ago. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo, v. 5, n. 61, p. 16-17, 2002.

GIMENES, G. F. Usos e significados da qualidade de vida nos discursos contemporâneos de saúde. Rio de Janeiro: **Trabalho, Educação e Saúde**, v.11, n.2, p. 291-318. 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/tes/v11n2/a03v11n2.pdf>. Acesso em: 08 out. 2020.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa tipos fundamentais. **RAE, Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, mai./jun. 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/rae/v35n3/a04v35n3.pdf>. Acesso em: 17 nov. 2020.

GOMES, S. et al. A gestão da diversidade em pequenas e médias empresas europeias. **Respons&Ability**, Coimbra, 2008. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/332083531_A_GESTAO_DA_DIVERSIDADE_E_M_PEQUENAS_E_MEDIAS_EMPRESAS_EUROPEIAS. Acesso em: 09 set. 2020.

GUGEL, M. A. **Pessoas com Deficiência e o Direito ao Concurso Público**. Florianópolis, SC: Obra Jurídica, 2006.

HAMMES, I. C.; NUERNBERG, A. H. A Inclusão de Pessoas com Deficiência no Contexto do Trabalho em Florianópolis: Relato de Experiência no Sistema Nacional de Emprego. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 768-780, set. 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-98932015000300768&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 26 jul. 2020.

HEINSKI, R.M.M.S. Um estudo sobre a inclusão da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho. XXVIII Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração. 2004. Curitiba. **Anais...** Curitiba, 2004.

HOFFMANN, C.; TRAVERSO, L. D.; ZANINI, R. R. Contexto de trabalho das pessoas com deficiência no serviço público federal: contribuições do inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 21, n. 4, p. 707-718, 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2014000400004. Acesso em: 12 ago. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Censo Demográfico 2010**. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/>. Acesso em: 16 ago. 2020.

KLEIN, L. L.; PEREIRA, B. A. D.; LEMOS, R. B.; BELTRAME, G. Qualidade de vida no serviço público: uma avaliação em uma instituição de ensino superior. **REAd, Revista eletrôn. adm. (Porto Alegre)**, Porto Alegre, v. 23, n. spe, p. 317-344, dez. 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/47339/qualidade-de-vida-no-servico-publico--uma-avaliacao-em-uma-instituicao-de-ensino-superior>. Acesso em: 10 out. 2020.

KLEIN, L. L.; PEREIRA, B. A. D.; LEMOS, R. B. Qualidade de vida no trabalho: parâmetros e avaliação no serviço público. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, São Paulo-SP, v. 20, n. 3, p. 1-35, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/ram/v20n3/pt_1678-6971-ram-20-03-eRAMG190134.pdf. Acesso em: 18 ago. 2020.

LANCILLOTTI, S. S. P. **Deficiência e trabalho: redimensionando o singular no contexto universal**. Campinas, SP: Autores Associados, 2003.

LANNA JÚNIOR, M C M (Comp.). **História do Movimento Político das Pessoas com Deficiência no Brasil**. – Brasília, DF: Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2010. 473p.: il. 28X24 cm.

LEME, M. E. S. **Deficiência e o mundo do trabalho: discursos e contradições**. Campinas, SP: Editora Autores Associados, 2015.

LIMA, M. P. et al. O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. **RAM, Rev. Adm. Mackenzie**, São Paulo-SP, v. 14, n. 2, p. 42-68, 2013. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-69712013000200003&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 ago. 2020.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000**. 1996, 296p. Tese (Doutorado em Administração) FEAUSP, São Paulo - SP, 1996. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses-/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/pt-br.php>. Acesso em: 08 out. 2020.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARELLANO, E. B. Qualidade de vida no trabalho. In: FLEURY, M. T. L. et al. (Orgs.) **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

LORENZO, S. M.; SILVA, N. R. Contratação de Pessoas com Deficiência nas Empresas na Perspectiva dos Profissionais de Recursos Humanos. **Rev. bras. educ. espec.**, Marília, v. 23, n. 3, p. 345-360, set. 2017. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-65382017000300345&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 26 jul. 2020.

MACCALI, N. et. al. As práticas de recursos humanos para a gestão da diversidade: a inclusão de deficientes intelectuais em uma federação pública no Brasil. **Rev. Adm. Mackenzie - RAM**, São Paulo-SP, v. 16, n. 2, p. 157-187, mar./abr. 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1678-69712015000200157&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 03 mai. 2021.

MAIA, A. M. C.; CARVALHO-FREITAS, M. N. O trabalhador com deficiência na organização: um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho. **Revista Eletrônica de Administração – REAd**, Porto Alegre-RS, v. 82, n. 3, p. 689-718, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-2311.0722014.54834>. Acesso em: 05 mai. 2021.

MAIA, K. L. S.; ARAÚJO, R. M.; ALLOUFA, J. M. L. Qualidade de vida no trabalho sob a ótica de servidores públicos: um estudo de caso em uma empresa pública federal. **Revista Ciências Administrativas**, v. 18, n. 2, p. 437-484, 2012. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/38423/qualidade-de-vida-no-trabalho-sob-a-otica-de-servidores-publicos--um-estudo-de-caso-em-uma-empresa-publica-federal->. Acesso em: 08 out. 2020.

MANHÃES, V. S. Breve análise da legislação das políticas públicas de empregabilidade para pessoas com deficiência. **Cadernos Gestão Pública e Cidadania**, São Paulo/SP, v. 15, n. 57, p. 254-262, 2010. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/2784/breve-analise-da-legislacao-das-politicas-publicas-de-empregabilidade-para-pessoas-com-deficiencia>. Acesso em: 25 out. 2019.

MARQUES, D. S.; MOREIRA, T. P.; LIMA, T. C. B. Um Olhar sobre a Experiência de Inclusão de Pessoas com Deficiência que Trabalham em uma Universidade Pública. **Revista Economia & Gestão**, v. 17, n. 48, p. 119-140, 2017. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5752/P.1984-6606.2017v17n48p119-140>. Acesso em: 15 jun. 2021.

MARTINEZ, V. P. R. **Gestão da diversidade e pessoas com deficiência**: percepção dos gestores e empregados sobre os impactos da lei de cotas. 2008, 211p. Dissertação (Mestrado em Administração), Universidade de São Paulo - USP, São Paulo-SP, 2008. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/D.12.2008.tde-04092008-165226>. Acesso em: 03 mai. 2021.

MARTINS, D. A. Considerações sobre a qualidade de vida no trabalho e o estresse ocupacional. In: VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L.; MONTEIRO, M. I. (Orgs.) **Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI**. Campinas: Ipes, p. 131-140, 2010.

MATOS, N.; DOMINGOS, M. de L. C. Inclusão e adaptação de pessoas com deficiência (PcD) no setor público. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 12., 2016, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: CNEG, 2016. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_038.pdf. Acesso em: 03 mai. 2021.

MILHOME, J. C.; ROWE, D. E. O. Qualidade de vida no trabalho: análise da produção científica entre 2006 e 2015. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 17, n. 3, p. 499-519, 2016. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/44724/-qualidade-de-vida-no-trabalho--analise-da-producao-cientifica-entre-2006-e-2015->. Acesso em: 16 set. 2020.

MONTEIRO, L. G. et al. Responsabilidade social empresarial: inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. **Rev. bras. educ. espec.**, Marília, v. 17, n. 3, p. 459-480, dez. 2011. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-65382011000300008&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 26 jul. 2020.

NEVES-SILVA, P.; PRAIS, F. G.; SILVEIRA, A. M. Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil: cenário e perspectiva. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 8, p. 2549-2558, ago. 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232015000802549&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 26 jul. 2020.

NUNES, D.; ARAÚJO, M. R. M.; MARQUES, E. C. Influência da Socialização Organizacional sobre o Comprometimento Organizacional: um estudo de caso na Polícia Militar de Sergipe. **Administração Pública e Gestão Social**, [S. l.], v. 12, n. 4, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/7984>. Acesso em: 17 mai. 2021.

OIT – ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Convenção n.º 159**: reabilitação profissional e emprego de pessoas deficientes. 1983a. Disponível em: https://www.ilo.org/brasilia/convencoes/WCMS_236165/lang--pt/index.htm. Acesso em: 24 set. 2020.

_____. **Recomendação n.º 168**: reabilitação profissional e o emprego de pessoas portadoras de deficiência. 1983b. Disponível em: <http://www.faders.rs.gov.br/legislacao/6/43#:~:text=Ao%20planejar%20e%20prestar%20servi%C3%A7os,destinados%20aos%20trabalhadores%20em%20geral>. Acesso em: 24 set. 2020.

OLIVEIRA, D.C. Análise de Conteúdo Temático-Categorial: Uma proposta de sistematização. **Rev. Enferm. UERJ**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 4, p. 569-76, 2008. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-512081>. Acesso em: 17 fev. 2021.

OLIVEIRA, M. S. O direito ao trabalho por parte das pessoas com deficiência no serviço público. **Revista de Direito Administrativo e Gestão Pública**, Minas Gerais, v. 1, n. 2, p. 193-216, 2015. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/rdagp/article/view/-201/0>. Acesso em: 10 ago. 2020.

OMS – ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD. **Promoción de la salud**. Glosario. Genebra: OMS, 1998. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO_HPR_HEP_98.1_spa.pdf?sequence=1. Acesso em: 09 out. 2020.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/direitoshumanos/declaracao/>. Acesso em: 09 ago. 2020.

_____. **Relatório De Desenvolvimento Humano: além do rendimento, além das médias, além do presente: desigualdades no desenvolvimento humano no século XXI**. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento. Nova Iorque, EUA: AGS, RR Donnelley, 2019. Disponível em: <https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/presscenter/articles/2019/pnud-apresenta-relatorio-de-desenvolvimento-humano-2019-com-dado.html>. Acesso em: 10 out. 2020.

PACHECO, V. A.; FERREIRA, M. C. Bem-estar e mal-estar no trabalho: representações de empregados em empresa de capital aberto. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília, v. 36, e3651, 2020.

Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722020000100600&lang=pt. Acesso em: 12 out. 2020.

PAIVA, K. C. M; AVELAR, V. L. L. M. Qualidade de Vida no Trabalho em uma Central de Regulação Médica de um Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). **Rev. O&S**, Salvador - BA, v. 18, n. 57, p. 303-321, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1984-92302011000200006>. Acesso em: 05 mai. 2021.

PASSERINO, L. M.; PEREIRA, A. C. C. Educação, inclusão e trabalho: um debate necessário. **Educ. Real.**, Porto Alegre, v. 39, n. 3, p. 831-846, set. 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S2175-62362014000300011&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 13 ago. 2020.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Revisão Literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um debate necessário. In: VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L.; MONTEIRO, M. I. (Orgs.) **Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI**. Campinas: Ipes, p. 197-206, 2010.

RAIS – RELAÇÃO ANUAL DE INFORMAÇÕES SOCIAIS. (2018) **Dados Nacionais 2018**. Ministério da Economia. Disponível em: <http://pdet.mte.gov.br/images/rais2018-nacionais/3-sumario.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2020.

SANTANA, P. J. C.; SANTANA, I. F. C. A Inclusão de pessoas com deficiência no serviço público: avanços e desafios. **Moitará - Revista de Serviço Social**, v. 1, n. 3, p. 99-117, 2019. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/mrss/article/view/5637>. Acesso em: 20 set. 2020.

SANTOS, M. P. Perspectiva histórica do movimento integracionista na Europa. **Revista Brasileira de Educação Especial**, São Carlos, v. 2, n. 3, p. 21-29, 1995. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/277035309_Perspectiva_historica_do_movimento_integracionista_na_Europa#:~:text=Segundo%20Santos%20\(1995\)%20%2C%20o,campo%20da%20reabilita%C3%A7%C3%A3o.%20...](https://www.researchgate.net/publication/277035309_Perspectiva_historica_do_movimento_integracionista_na_Europa#:~:text=Segundo%20Santos%20(1995)%20%2C%20o,campo%20da%20reabilita%C3%A7%C3%A3o.%20...) Acesso em: 18 set. 2020.

SANTOS, M. S. M.; LIMA, T. C. B.; FERRAZ, S. F. S. Além da acessibilidade: desafios da socialização organizacional de pessoas com deficiência em uma Instituição Federal de Ensino Superior. **Revista Economia & Gestão**, v. 19, n. 54, p. 58-76, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.5752/P.1984-6606.2019v19n54p58-76>. Acesso em: 15 jun. 2021.

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

SEIDL, E. M. F.; ZANNON, C. M. L. C. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. Rio de Janeiro: **Cadernos de Saúde Pública**, v.20, n.2, p. 580-588. 2004. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-311X2004000200027&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 08 out. 2020.

SILVA, O. M. **A epopeia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje**. São Paulo, SP: CEDAS, 1987.

SILVA, T. T. R. Considerações sobre os aspectos relacionados à promoção à saúde e bem estar no local de trabalho nos últimos 20 anos. In: VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L.; MONTEIRO, M. I. (Orgs.) **Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI**. Campinas: Ipes, p. 179-185, 2010.

SILVA, L. S.; TREIN, F. A. Comprometimento e qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo entre bibliotecários do setor público. **Gestão e Desenvolvimento**, v. 9, n. 1, p. 61-71, 2012. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/57289/-comprometimento-e-qualidade-de-vida-no-trabalho--um-estudo-comparativo-entre-bibliotecarios-do-setor-publico>. Acesso em: 12 out. 2020.

SIMONELLI, A. P.; CAMAROTTO, J. A. Análise de atividades para a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: uma proposta de modelo. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 18, n. 1, p. 13-26, 2011. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2011000100002&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 10 ago. 2020.

SIMONELLI, A. P.; FILHO, J. M. J. Análise da inclusão de pessoas com deficiência no trabalho após 25 anos da lei de cotas: uma revisão da literatura. **Cad. Bras. Ter. Ocup.**, São Carlos – SP, 25 (4). p. 855-867, 2017. Disponível em: <http://www.cadernosdeterapiaocupacional.ufscar.br/index.php/cadernos/article/viewFile/1842/920>. Acesso em: 27 jul. 2020.

SIMONELLI, A. P. et al. Enquadramento da temática da inclusão de pessoas com deficiência no trabalho em Jornal de grande circulação do estado do Paraná de 1991 a 2016. **Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional**, v. 28, n. 2, p. 452-466, 2020. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2526-89102020000200452. Acesso em: 12 ago. 2020.

SOUSA, E. S.; BÚRIGO, C. C. D. Política de inserção de servidores com deficiência na universidade: o olhar dos gestores. **Navus - Revista de Gestão e Tecnologia**, v. 9, n. 3, p. 156-172, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.22279/navus.2019.v9n3.p156-172.850>. Acesso em: 15 jun. 2021.

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. 2, p. 273-294, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbee/a/bMvGzshsPbhKky4nFksmKmR/?lang=pt>. Acesso em: 09 mai. 2021.

TEIXEIRA, G. S. et al. Qualidade de vida no trabalho e estresse ocupacional da enfermagem em unidade de promoção de atendimento. **Texto contexto - enfermagem**, Florianópolis, v. 28, e20180298, 2019. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0104-07072019000100399&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 12 out. 2020.

TETTE, R. P. G.; CARVALHO-FREITAS, M. N.; OLIVEIRA, M. S. Relações entre significado do trabalho e percepção de suporte para pessoas com deficiência em organizações brasileiras. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal, v. 19, n. 3, p. 217-226, set. 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2014000300007. Acesso em: 27 jul. 2020.

TIMOSSI, L. S. et al. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista da Educação Física/UEM**, Maringá, v. 20, n. 3, p. 395-405, 2009. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/251067169_Adaptacao_do_-_modelo_de_Walton_para_avaliacao_da_Qualidade_de_Vida_no_Trabalho. Acesso em: 17 set. 2020.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

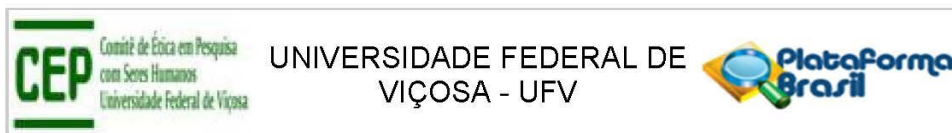
VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

VILAS BOAS, A. A.; MORIN, E. M. Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho para Professores de Instituições Públicas de Ensino Superior: uma Comparação entre Brasil e Canadá. **Contextus - Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, v. 14, n. 2, pág. 170-198, 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/contextus/article/view/32270>. Acesso em: 06 out. 2020.

_____. Qualidade de vida no trabalho: um modelo sistêmico de análise. **Revista Administração em Diálogo - RAD**, v. 19, n. 2, p. 62-90, 2017. Disponível em: <http://www.spell.org.br/documentos/ver/45626/qualidade-de-vida-no-trabalho--um-modelo-sistemico-de-analise/i/pt-br>. Acesso em: 06 out. 2020.

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

ANEXO A – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEP)



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Diversidade no serviço público: a percepção de servidores técnico-administrativos com deficiência quanto à qualidade de vida no trabalho

Pesquisador: SIMONE MARTINS

Área Temática:

Versão: 2

CAAE: 40313920.6.0000.5153

Instituição Proponente: Fundação Universidade federal de Viçosa

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 4.500.346

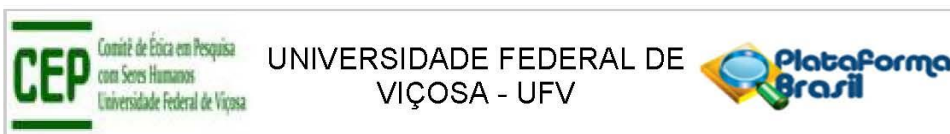
Apresentação do Projeto:

O presente protocolo foi enquadrado como pertencente às Grandes Áreas 6. Ciências Sociais Aplicadas 7. Ciências Humanas.

As informações elencadas nos campos “Apresentação do Projeto”, “Objetivo da Pesquisa” e “Avaliação dos Riscos e Benefícios” foram retiradas do arquivo Informações Básicas da Pesquisa (PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1666893) e/ou do Projeto Detalhado:

1. INTRODUÇÃO: A transversal e complexa definição da diversidade envolve as diferenças entre os indivíduos e tem suscitado intensos debates nas sociedades contemporâneas. Em função da notoriedade do tema, mecanismos sociais e jurídicos passaram a ser consolidados e culturalmente apropriados visando promover os direitos de diversos grupos, dentre os quais figuram as pessoas com deficiência. Historicamente, tais pessoas vivenciaram uma realidade de exclusão dos meios sociais, mas sua inserção nos mais diversos âmbitos passou a ser gradualmente considerada e defendida, inclusive no mercado de trabalho. Ocorre que, embora seja indubitável o reconhecimento dos direitos desses sujeitos mediante a criação dos instrumentos normativos, não se pode afirmar que esses indivíduos, ao serem admitidos nas instituições e organizações públicas, obtêm o devido acompanhamento e atenção de modo a alcançar uma inclusão plena. Neste cenário, torna-se necessário investigar as condições de vida no ambiente laboral, as quais

Endereço: Universidade Federal de Viçosa, Avenida PH Rolfs s/n, Edifício Arthur Bernardes
Bairro: Campus Universitário **CEP:** 36.570-977
UF: MG **Município:** VICOSA
Telefone: (31)3612-2316 **E-mail:** cep@ufv.br



Continuação do Parecer: 4.500.346

estão contempladas no estudo da qualidade de vida no trabalho.

2. HIPÓTESE: Não se aplica.

3. METODOLOGIA: realização de estudo piloto e entrevistas semiestruturadas por meio do processo de saturação; para a análise, será utilizada a técnica de análise do discurso.

4. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO/EXCLUSÃO: serão ouvidos servidores do setor de gestão de pessoas e servidores técnico-administrativos com deficiência - todos lotados no campus sede da universidade (UFV).

Objetivo da Pesquisa:

De acordo com os pesquisadores,

Objetivo primário: Busca-se compreender como servidores técnico-administrativos com deficiência percebem a qualidade de vida no trabalho (QVT) no contexto laboral do campus sede de uma instituição de ensino superior e como esta poderia promover melhorias na QVT de tais servidores.

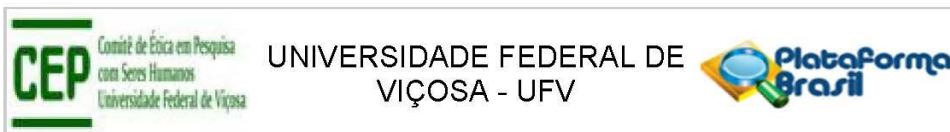
Objetivo secundário: Objetiva-se especificamente:

- a) auscultar o discurso institucional sobre a promoção da QVT;
- b) perceber a significação do trabalho e da integração social viabilizada por ele para os servidores técnico-administrativos com deficiência;
- c) constatar a percepção desses servidores sobre as condições de trabalho, de segurança e de acessibilidade oferecidas pela instituição em seu campus sede;
- d) identificar se há, na visão desses sujeitos, aproveitamento e oportunidades para potencialização de suas capacidades laborais; e
- e) identificar ações que, promovidas pela instituição, possam impactar de forma positiva a QVT destes indivíduos.

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Os pesquisadores apresentam no formulário online da Plataforma os seguintes Riscos: Os riscos inerentes à participação, note-se, também foram objeto de ponderação, especialmente no que tange à possibilidade de cansaço, constrangimento ou qualquer tipo de desconforto por parte dos entrevistados. Assim, no intuito de evitar que tais situações se concretizem, haverá a iniciativa de

Endereço: Universidade Federal de Viçosa, Avenida PH Rolfs s/n, Edifício Arthur Bernardes
Bairro: Campus Universitário **CEP:** 36.570-977
UF: MG **Município:** VICOSA
Telefone: (31)3612-2316 **E-mail:** cep@ufv.br



Continuação do Parecer: 4.500.346

estudo piloto, que poderá promover o refinamento da pesquisa quanto a aspectos metodológicos, operacionais e éticos. Ainda nesse sentido, será informado inicialmente aos participantes da pesquisa – e inclusive reiterado durante o processo – seu direito de pedir informações adicionais sobre o projeto, de declinar de responder a qualquer questionamento e, até mesmo, de cessar a entrevista sem comunicado prévio, se assim o desejarem.

e os seguintes Benefícios: O estudo poderá contribuir com a produção de conhecimento no campo da administração pública, sobretudo nas áreas de gestão de pessoas e qualidade de vida no trabalho. Além disso, como os resultados detectados estarão à disposição da instituição, eles poderão gerar ganhos ambivalentes no âmbito do objeto de estudo pois, além do potencial subsídio para o aprimoramento do processo de inserção e gestão de pessoas com deficiência na instituição, o cotidiano e a QVT dos sujeitos com deficiência que nela atuam podem ser positivamente afetados. Por fim, no que tange a representatividade, o trabalho junto a esse segmento busca trazer à tona singularidades humanas muitas vezes coibidas ou encobertas no contexto laboral, de forma a permitir uma maior compreensão dessas realidades e, eventualmente, gerar reflexões sobre o caminho a ser percorrido para alcance dos ideais de justiça social.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

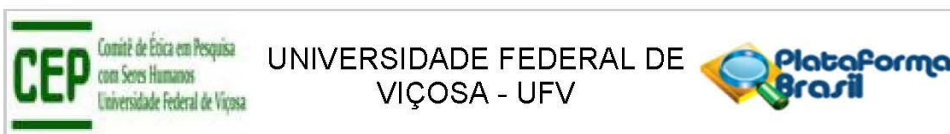
Os pesquisadores propõem estudo unicêntrico, no país e exploratório por meio de entrevistas semiestruturadas on-line, do tipo qualitativo, conforme descrito em “Metodologia” no campo “Apresentação do Projeto” acima. O número de participantes está estimado em 20. O orçamento total é de R\$ 0,00, com a informação de que não se aplica. O projeto piloto se iniciará em 02/2021, as entrevistas em 02/2021 e o término está programado para 07/2021. Houve pendência respondida em 12/2020 (PB_PARECER_CONSUBSTANCIADO_CEP_4466600).

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Os pesquisadores acostaram no formulário online para avaliação do centro coparticipante:

1. TCLE;
2. Roteiro de entrevistas;
3. Cronograma com compromisso explícito de iniciar a pesquisa após a aprovação do sistema CEP/Conep;
4. Projeto de pesquisa – mestrado;
5. Folha de rosto;
6. Autorização da Pró-reitoria de Gestão de Pessoas da UFV;

Endereço: Universidade Federal de Viçosa, Avenida PH Rolfs s/n, Edifício Arthur Bernardes
Bairro: Campus Universitário **CEP:** 36.570-977
UF: MG **Município:** VICOSA
Telefone: (31)3612-2316 **E-mail:** cep@ufv.br



Continuação do Parecer: 4.500.346

7. Solicitação de celeridade ao CEP/UFV.

Recomendações:

Quando da coleta de dados, o TCLE deve ser elaborado em duas vias, rubricado em todas as suas páginas e assinado, ao seu término, pelo convidado a participar da pesquisa ou responsável legal, bem como pelo pesquisador responsável, ou pessoa(s) por ele delegada(s), devendo todas as assinaturas constar na mesma folha.

Não é necessário apresentar os TCLEs assinados ao CEP/UFV. Uma via deve ser mantida em arquivo pelo pesquisador e a outra é do participante da pesquisa.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Aprovado

Considerações Finais a critério do CEP:

Ao término da pesquisa é necessário apresentar, via notificação, o Relatório Final (modelo disponível no site www.cep.ufv.br). Após ser emitido o Parecer Consubstanciado de aprovação do Relatório Final, deve ser encaminhado, via notificação, o Comunicado de Término dos Estudos para encerramento de todo o protocolo na Plataforma Brasil.

Projeto aprovado autorizando o início da coleta de dados com os seres humanos a partir da data de emissão deste parecer.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BASICAS_DO_PROJETO_1666893.pdf	19/12/2020 09:38:54		Aceito
Folha de Rosto	FolhaDeRosto_PlataformaBrasil_modificada.pdf	19/12/2020 09:38:42	DAYSE LETICIA PEREIRA AMANCIO	Aceito
Outros	Carta_Resposta_as_Pendencias.pdf	17/12/2020 12:26:42	DAYSE LETICIA PEREIRA AMANCIO	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_pesquisa_modificado.pdf	17/12/2020 12:24:24	DAYSE LETICIA PEREIRA AMANCIO	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de	Termo_de_Consentimento_Livre_e_Escelido_modificado.pdf	17/12/2020 12:22:15	DAYSE LETICIA PEREIRA AMANCIO	Aceito

Endereço: Universidade Federal de Viçosa, Avenida PH Rolfs s/n, Edifício Arthur Bernardes
Bairro: Campus Universitário **CEP:** 36.570-977
UF: MG **Município:** VICOSA
Telefone: (31)3612-2316 **E-mail:** cep@ufv.br



UNIVERSIDADE FEDERAL DE
VIÇOSA - UFV



Continuação do Parecer: 4.500.346

Ausência	Termo_de_Consentimento_Livre_e_Escelido_modificado.pdf	17/12/2020 12:22:15	DAYSE LETICIA PEREIRA AMANCIO	Aceito
Cronograma	Cronograma_modificado.pdf	17/12/2020 12:21:41	DAYSE LETICIA PEREIRA AMANCIO	Aceito
Solicitação Assinada pelo Pesquisador Responsável	Solicitacao_de_celeridade.pdf	19/11/2020 15:55:44	DAYSE LETICIA PEREIRA AMANCIO	Aceito
Outros	Roteiro_de_entrevistas.pdf	19/11/2020 15:55:22	DAYSE LETICIA PEREIRA AMANCIO	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Autorizacao_da_instituicao.pdf	19/11/2020 15:44:28	DAYSE LETICIA PEREIRA AMANCIO	Aceito

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

VICOSA, 15 de Janeiro de 2021

Assinado por:
LUIZ ISMAEL PEREIRA
(Coordenador(a))

Endereço: Universidade Federal de Viçosa, Avenida PH Rolfs s/n, Edifício Arthur Bernardes
Bairro: Campus Universitário **CEP:** 36.570-977
UF: MG **Município:** VICOSA
Telefone: (31)3612-2316 **E-mail:** cep@ufv.br

ANEXO B – Autorização da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DE VIÇOSA
PRÓ-REITORIA DE GESTÃO DE PESSOAS

Campus Universitário - Viçosa, MG - 36570-000 – Telefone: (31) 3612-2200 - E-mail: pgp@ufv.br

AUTORIZAÇÃO

Eu, **Luiz Antônio Abrantes**, na qualidade de responsável pela **Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas**, declaro que tenho conhecimento da realização da pesquisa intitulada **DIVERSIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO: A PERCEPÇÃO DE SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS QUANTO À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**, a ser conduzida sob a responsabilidade da discente do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional – PROFIAP/UFV, **Dayse Leticia Pereira Amâncio**.

Na oportunidade, declaro que a Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas pode colaborar com informações e apoio necessários à realização da referida pesquisa, observada a legislação pertinente.

E destaco, ainda, que esta autorização só é válida no caso de haver parecer favorável do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Viçosa para a referida pesquisa.

Viçosa, 05 de novembro de 2020.

Luiz Antônio Abrantes
Pró-reitor de Gestão de Pessoas

APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr.(a) está sendo convidado(a) a participar como voluntário(a) da pesquisa: **“Qualidade de vida no serviço público: a percepção de servidores técnico-administrativos com deficiência”**. Neste estudo, busca-se compreender **como os servidores técnico-administrativos com deficiência percebem a qualidade de vida em seu trabalho e como a instituição poderia promover melhorias nas rotinas destes servidores**.

Para permitir uma maior compreensão de tal realidade, o trabalho seguirá uma abordagem qualitativa e descritiva, utilizando-se da técnica de entrevista com roteiro semiestruturado como meio para obtenção de dados. Assim, **a sua colaboração consistirá em participar de uma entrevista que terá duração média de 30 (trinta) minutos e ocorrerá por meio virtual**, em razão das determinações de reclusão e distanciamento social decorrentes da pandemia da Covid-19. Ressalta-se que sua participação é voluntária e que a recusa não acarretará qualquer penalidade.

No momento inicial do diálogo, será solicitada a sua permissão para gravação da videochamada, que facilitará a posterior transcrição e análise dos dados e lhe será também facultado permanecer ou não com a câmera ligada. Ao final do estudo, os dados obtidos ficarão arquivados sob os cuidados do pesquisador responsável por um período de 5 (cinco) anos a contar do término da pesquisa, após o quê serão devidamente descartados.

Como riscos inerentes à pesquisa tem-se a possibilidade de cansaço, constrangimento, ou algum tipo de desconforto para responder a determinados questionamentos. Para minimizar tal risco, a pesquisadora responsável pela condução das entrevistas receberá treinamento quanto à abordagem a ser utilizada. Lhe será também concedida a oportunidade para retirar suas dúvidas, além de poder recusar-se a falar sobre qualquer questão ou, ainda, desistir de participar sem necessidade de comunicado prévio.

Cabe destacar que os resultados do estudo estarão à sua disposição e serão apresentados à instituição, podendo eventualmente, subsidiar a criação e o aperfeiçoamento de práticas administrativas que envolvam segurança, bem-estar, acessibilidade e outras questões que impactem diretamente em sua qualidade de vida e promovam melhorias em seu ambiente de trabalho.

Cumprido, ainda, esclarecer que o Sr.(a) não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira em decorrência da participação. Apesar disso, diante de eventuais danos, identificados e comprovados, o Sr.(a) tem assegurado o direito à indenização.

Os pesquisadores tratarão a sua identidade com padrões profissionais de sigilo e confidencialidade, atendendo à legislação brasileira, em especial, à Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. Assim, **o(a) Sr.(a) não será identificado(a) em qualquer publicação que possa resultar deste estudo** e as informações que conceder serão utilizadas somente para fins acadêmicos e científicos.

Considerando novamente as medidas de saúde e segurança, em razão da pandemia da Covid-19, este termo será enviado por correio eletrônico. Para sinalizar o consentimento, **o(a) Sr. (a) deve responder ao e-mail declarando estar de acordo**. Na sequência, será impressa e arquivada, em Viçosa-MG, uma via do termo em conjunto com o e-mail de aceite do participante. E é indicado ao participante manter sob seu domínio uma cópia do termo recebido eletronicamente, em via impressa ou digital.

Consentimento Livre e Esclarecido:

Ao responder o e-mail pelo qual recebo este Termo de Consentimento, declaro que fui informado(a) dos objetivos da pesquisa “**Qualidade de vida no serviço público: a percepção de servidores técnico-administrativos com deficiência**” de maneira clara e detalhada. Sei que a qualquer momento poderei solicitar informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar. Declaro que concordo em participar que li este termo na íntegra e que me foi dada a oportunidade de esclarecer quaisquer dúvidas.

Nome do Pesquisador Responsável: Diego Costa Mendes

Endereço: Departamento de Administração e Contabilidade (DAD), Av. Peter Henry Rolfs, s/n, *Campus* Universitário, Universidade Federal de Viçosa – UFV, Viçosa-MG, CEP 36570-900.

Telefone: (31) 3612-7017

E-mail: diego@ufv.br

Em caso de discordância ou irregularidades sob o aspecto ético desta pesquisa, você poderá consultar:

CEP/UFV – Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos

Universidade Federal de Viçosa

Edifício Arthur Bernardes, piso inferior

Av. PH Rolfs, s/n – *Campus* Universitário

Cep: 36570-900 Viçosa/MG

Telefone: (31)3612-2316

E-mail: cep@ufv.br

www.cep.ufv.br

Viçosa, ____ de _____ de 202__

Diego Costa Mendes

Professor Adjunto

Departamento de Administração e Contabilidade - DAD

Universidade Federal de Viçosa - UFV

APÊNDICE B – Roteiro da entrevista para servidor da DDP/PGP

1. O que você entende por Qualidade de Vida no Trabalho?
2. Quais ações de promoção da QVT a Pró-reitoria desenvolve? Há ações específicas para pessoas com deficiência? (Quais?)
3. Quais resultados você percebe dessas ações?
4. Há um setor/núcleo/comitê responsável por planejar e garantir a implementação de ações voltadas para pessoas com deficiência? Se sim, algum dos membros é PcD?
5. Como ocorre a alocação dos candidatos com deficiência aprovados em concursos para servidores técnico-administrativos?
6. Há processo particular de acolhimento aos novos servidores com deficiência? Como se dá/dão?
7. Quais as principais alegações para os pedidos de remoção interna de servidores com deficiência?
8. Como a instituição lida com as solicitações de remoção interna?
9. A PGP promove campanhas e/ou capacitações voltadas para a inclusão de pessoas com deficiência para as chefias e equipes?
10. Como a PGP atua frente às necessidades específicas de capacitação dos servidores com deficiência?
11. De que forma a PGP atua para fomentar um ambiente inclusivo e promover o convívio social desses servidores?
12. Há intervenção da PGP em processos ligados à acessibilidade em espaços físicos e a promoção de equipamentos/tecnologias assistivas no *campus*? Como se dá?
13. Com relação à concessão de cargos de chefia, tem alguma restrição para servidores com deficiência? Como esse processo funciona?
14. Ocorre adaptação nos cursos de capacitação oferecidos para tais servidores? Se sim, como?
15. Para você, quais são os pontos fortes das práticas de QVT voltadas às PcD adotadas na universidade? E os pontos fracos?
16. Quais iniciativas você acredita que a instituição poderia desenvolver para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos servidores com deficiência?
17. Há algo mais que você julgue importante abordar sobre QVT que não tenhamos tratado?

APÊNDICE C – Roteiro da entrevista para servidor da DSS/PGP

1. Qual função você ocupa na DSS atualmente?
2. Quais tipos de profissionais compõem a equipe?
3. O que você entende por Qualidade de Vida no Trabalho?
4. Quais ações de promoção da QVT a Pró-reitoria desenvolve? Há ações específicas para pessoas com deficiência? (Quais?)
5. Quais resultados você percebe dessas ações?
6. Há um setor/núcleo/comitê responsável por planejar e garantir a implementação de ações voltadas para pessoas com deficiência? Se sim, algum dos membros é PcD?
7. No que se refere à saúde e acompanhamento psicossocial, como se dá o acompanhamento dos servidores com deficiência?
8. Com relação aos pedidos de afastamento, vocês têm registro de algum que tenha sido originado por conta da deficiência?
9. Para você, quais são os pontos fortes das práticas de QVT voltadas às PcD adotadas na universidade? E os pontos fracos?
10. Quais iniciativas você acredita que a instituição poderia desenvolver para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos servidores com deficiência?
11. Há algo mais que você julgue importante abordar sobre QVT que não tenhamos tratado?

APÊNDICE D – Roteiro da entrevista para servidores com deficiência

Identificação:

Gênero: () M () F	Idade: _____	Escolaridade: _____
Cargo: _____	Ano de ingresso na UFV: _____	
Forma de ingresso: () Concurso () CLT	Ingresso por cotas: () S () N	

1. Para você, qual o significado do trabalho? O que significa para você ser um servidor da UFV?
2. Como foi seu ingresso na instituição? Você se sentiu bem recebido?
3. Conte um pouco de sua trajetória na universidade.
4. Você sente que suas capacidades de trabalho são desenvolvidas na/pela universidade? Por quê?
5. Como você vê a concessão de cargos de chefia? Você já teve a oportunidade de ocupar algum?
6. Você já realizou cursos de capacitação promovidos pela universidade? Se sim, você os considera acessíveis?
7. O que você entende por Qualidade de Vida no Trabalho?
8. Você se sente exposto a riscos em seu ambiente de trabalho? Quais e por quê?
9. Você possui insatisfação(ões) relacionada(s) ao trabalho? Quais?
10. Como você avalia a acessibilidade dos espaços físicos na universidade? Ela dispõe de tecnologia e equipamentos adequados?
11. Como você avalia as condições e oportunidades de trabalho oferecidas pela universidade?
12. Você percebe a universidade atuando para melhorar a convivência dos servidores? Se sim, de que forma?
13. Como é o convívio com sua chefia imediata? E com as outras pessoas do seu ambiente de trabalho?
14. O trabalho te permite ter tempo para ficar com a família e realizar atividades de lazer?
15. Como você avalia o serviço de saúde e atendimento psicossocial da universidade?
16. Para você, quais são os pontos fortes das práticas de QVT adotadas pela universidade? E os pontos fracos?
17. Quais iniciativas você acredita que a instituição poderia desenvolver para melhorar a qualidade de vida no trabalho dos servidores com deficiência?
18. Há algo mais que você julgue importante abordar sobre QVT que não tenhamos tratado?

APÊNDICE E – Relatório técnico



2021

Viçosa - MG

**A QUALIDADE DE VIDA NO
SERVIÇO PÚBLICO A
PARTIR DA PERCEPÇÃO DE
SERVIDORES TÉCNICO-
ADMINISTRATIVOS COM
DEFICIÊNCIA**



Resumo

2

O presente relatório técnico é fruto de estudo conduzido na Universidade Federal de Viçosa (UFV), o qual buscou compreender a percepção dos servidores com deficiência sobre sua qualidade de vida no trabalho (QVT). Por meio da referida investigação, constatou-se que esses agentes públicos percebem uma evolução no processo de inclusão na universidade, manifestam orgulho em compor seu quadro de servidores e consideram relevante o serviço por ela prestado, além de avaliarem positivamente o equilíbrio propiciado entre sua vida laboral e extralaboral. No entanto, ainda se fazem necessárias ações para que os servidores com deficiência percebam maiores níveis de QVT, principalmente nos procedimentos relacionados ao ingresso e ambientação na instituição, à acessibilidade de seus espaços físicos e à própria construção da carreira de pessoas com deficiência na UFV. Tais achados fundamentaram a elaboração deste relatório, o qual propõe ações a serem promovidas pela instituição, tendo potencial para impactar de forma positiva a QVT dos atuais e futuros servidores com deficiência, a exemplo de: promoção de capacitação para profissionais de gestão de pessoas e para chefias e equipes de trabalho das PcD; realização de campanhas informativas e de conscientização/sensibilização sobre deficiência; criação de uma comissão multiprofissional que trabalhe questões voltadas à deficiência e ofereça suporte às PcD que integram o quadro de servidores da universidade; realização de estudos para definir a (re)alocação desses servidores; elaboração de um planejamento para acessibilidade que atenda as necessidades desse grupo a curto, médio e longo prazo; e investimento para que o programa de QVT para servidores promova maior inclusão das PcD, sendo, também, melhor divulgado e continuamente avaliado.

Instituição/setor

O Relatório Técnico foi desenvolvido na Universidade Federal de Viçosa – UFV/Campus Viçosa, envolvendo especificamente as Divisões de Desenvolvimento de Pessoal (DDP) e de Segurança, Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida (DSS), ambas vinculadas à Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PGP).

3

Público-alvo da iniciativa

Servidores técnico-administrativos com deficiência lotados no *campus* sede da universidade.





Descrição da situação problema

4

Inspirada pelo reconhecimento global da importância da inclusão profissional das pessoas com deficiência e também em atenção ao imposto pelo ordenamento jurídico brasileiro, a UFV destina, em seus editais de concurso, percentual de vagas a PcD.

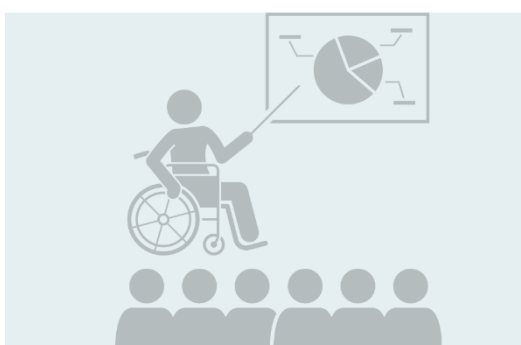
De acordo com o portal de dados institucionais, a universidade possui atualmente 1.734 servidores técnico-administrativos em seu campus sede, dentre os quais 20 são pessoas com deficiência - segundo apuração realizada pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas. Tais servidores estão distribuídos entre os diversos setores e ocupam, em sua maioria, os cargos de auxiliar e de assistente em administração.

Cabe destacar que a UFV atende aos requisitos legais no que tange à inserção de PcD em seu quadro de pessoal e, de acordo com os próprios servidores com deficiência, vem desenvolvendo um olhar sensível para as particularidades desses indivíduos. Ressalta-se, ainda, que os entrevistados que possuem deficiência manifestam orgulho em compor a equipe de servidores da universidade e consideram relevante o trabalho por ela desempenhado, avaliando também de forma positiva o espaço que as funções exercidas ocupam em suas vidas, permitindo-lhes usufruir de momentos de lazer e convívio com seu círculo social.

Contudo, os servidores com deficiência consideram alguns aspectos da gestão universitária desfavoráveis à QVT e apontam a necessidade de adaptações e melhorias nas condições de trabalho – notadamente em termos de acessibilidade em espaços físicos e equipamentos. Para eles, a gestão da carreira também carece de maior atenção institucional, que, dentre outras medidas, viabilize (re)alocações acertadas para o aproveitamento e desenvolvimento de suas potencialidades.

Objetivo

Propor ações que, promovidas pela instituição, possam impactar de forma positiva a qualidade de vida no trabalho dos servidores que possuem deficiência.

5

Análise/diagnóstico da situação problema

6

Como pontos fortes da gestão universitária, capazes de favorecer a QVT de servidores com deficiência, verificou-se: plano de saúde, assistência médica e psicossocial, ambiente agradável e possibilidade de redução da jornada.

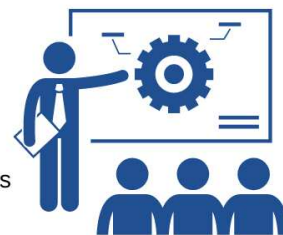
Nada obstante, alguns aspectos relacionados às rotinas e procedimentos estabelecidos pela universidade, bem como a ausência de institucionalização para determinadas práticas, foram considerados prejudiciais à qualidade de vida no trabalho de PcD:

O estudo que originou este relatório foi baseado em dados coletados por meio de entrevistas realizadas com representantes da PGP e com servidores que possuem deficiência, lotados no campus sede da instituição.

Treinamento para chefia e equipe

A UFV não oferece treinamento e capacitação para que os servidores em geral possam melhor compreender as questões relacionadas ao ambiente laboral das pessoas com deficiência. Como iniciativa pontual e relativa à preparação das lideranças, a PGP disponibiliza em seu portal o Manual de Orientação às Chefias, elaborado em 2006, com o objetivo de facilitar o acesso e entendimento de conceitos, informações e procedimentos internos atrelados às rotinas dos gestores. Contudo, o aludido documento não faz menção aos servidores com deficiência, salvo em um único parágrafo a respeito do procedimento de readaptação – voltado para pessoas cujas deficiências sejam adquiridas ao longo da carreira.

Importa destacar a necessidade de que as instituições invistam em treinamentos sistematizados, que envolvam questões técnicas e comportamentais e oportunizem um bom desenvolvimento da equipe – incluindo os profissionais de gestão de pessoas. Também faz-se imprescindível divulgar a política organizacional e os valores culturais. Assim, os membros poderão ser envolvidos, de modo a alterar percepções equivocadas sobre as potencialidades das PcD e reduzir barreiras atitudinais existentes (LIMA et al., 2013; NEVES-SILVA et al., 2015; GARBIN, CRUZ, 2019).



Análise/diagnóstico da situação problema

7

Acessibilidade

No que se refere à acessibilidade dos espaços físicos, a universidade tem investido na construção de edificações acessíveis e na realização de obras em suas vias comuns. No entanto, por se tratar de um *campus* antigo, algumas estruturas não contemplam questões vigentes de acessibilidade, como banheiros adaptados, elevadores, rampas de acesso, corrimãos, portas e vãos com espaçamento mínimo exigido e vagas prioritárias de estacionamento em locais acessíveis. Tal panorama afeta a rotina laboral, tanto dos servidores com deficiência lotados em setores com obras ainda em andamento ou aguardando execução quanto daqueles que precisam se dirigir a esses locais. Destaca-se, ainda, a indisponibilidade de equipamentos e recursos com tecnologia assistiva a serem utilizados no processo de admissão dos servidores com deficiência, bem como em seu dia-a-dia de trabalho – como impressora em braile, sinais sonoros, pisos e placas de sinalização táteis, dentre outros.

Cabe ressaltar que cada tipo de deficiência demanda ajustes e adaptações específicos das condições e instrumentos de trabalho - como apontado por pesquisas realizadas em diversas organizações (TANAKA, MANZINI, 2005; CARVALHO-FREITAS et al., 2010).



Admissão

A PGP tem empreendido certos cuidados para com as PcD na realização dos concursos, elegendo locais com acessibilidade para aplicação dos exames e disponibilizando cadernos de provas ampliados, bem como assistência para leitura de seu conteúdo e/ou transcrição, dentre outros. Não obstante, a instituição ainda carece de outros recursos assistivos - a exemplo de impressora em braile - que possibilitem atender as necessidades de todos os candidatos com deficiência. Deste modo, o setor necessita estar preparado para fornecer, durante a realização das provas, adaptações e suportes que venham a ser solicitados por candidatos com deficiência, possibilitando condições mais equânimes para que eles possam concorrer às vagas disponibilizadas nos editais.



8

Análise/diagnóstico da situação problema

Recepção e acolhimento

Embora os servidores com deficiência recém-nomeados normalmente recebam acompanhamento de servidores da PGP em seu primeiro dia de exercício, não há uma prática institucionalizada para o momento do ingresso na UFV. A propósito, a ausência de sistematização no repasse de informações e esclarecimentos, acaba gerando dúvidas e insegurança nesses servidores. Nesse sentido, os entrevistados que possuem deficiência apresentaram diversos questionamentos relacionados, por exemplo, aos direitos à redução de carga horária e aposentadoria de PcD e à possibilidade desses trabalhadores ocuparem cargos de chefia.

Tem-se, assim, que a recepção depende do órgão/departamento no qual o indivíduo é alocado, inexistindo uniformidade no processo que, por vezes, incorre no subaproveitamento do potencial de alguns desses servidores.

“Falou que não tinha lugar para mim lá e que não estava preparado para me receber.”

“Em termos do trabalho e da apresentação do trabalho, eu fui extremamente mal recebido.”

“Tem a vaga, mas as pessoas não estão preparadas.”



Lotação e remoção

Alguns servidores com deficiência apresentam insatisfações quanto aos locais escolhidos nos processos de (re)alocação, evidenciando a ausência de suporte aos servidores na condução dos processos de remoção. Assim, ainda que a Pró-Reitoria estabeleça contato com os setores demandantes, visando identificar suas necessidades e a qualificação desejada, muitas vezes a lotação não viabiliza o aproveitamento das habilidades e potencialidades das PcD.

“Acho que eu poderia estar sendo melhor utilizada.”

“[Minhas potencialidades] são ignoradas completamente!”

“Acho que eu poderia fazer mais.”



Ademais, em função da possibilidade de serem solicitadas adaptações – como a redução de carga horária, dentre outras – algumas chefias acabam declinando de receber servidores que possuem deficiência. Tal fato vai ao encontro do exposto por Carvalho-Freitas (2009), de que há resistência por parte de muitos gestores em receber essas pessoas em seus setores, e traz luz ao despreparo muitas vezes presente, reforçando a necessidade da conscientização/sensibilização da equipe para que se minimize as barreiras na comunicação/informação – apontadas por Simonelli e Camarotto (2011) e Hammes e Nuernberg (2015).

Análise/diagnóstico da situação problema

9

Distribuição de tarefas

A distribuição de tarefas para os servidores com deficiência também demanda atenção, vez que alguns relatos evidenciam sobrecarga de trabalho com demanda, inclusive, para que um deles extrapole sua carga horária ao executar atividades em seus períodos de descanso.

“Por mais que a UFV toda tenha meu contato telefônico aqui e que surja demandas à noite e fim de semana.”

“Chegou ao ponto em que eu fiquei sobrecarregada.”

“Saí de férias porque eu estava esgotada.”



Tais situações comprometem a QVT desses servidores, ao se esbarrar nas seguintes categorias propostas por Walton (1973): “condições de trabalho” e “trabalho e o espaço total de vida”, as quais se referem ao número de horas trabalhadas, à quantidade de trabalho executado em um turno e à estabilidade dos horários de trabalho.

Em se tratando de PcD, ainda há que se considerar a realização de tratamentos de saúde e acompanhamentos médicos que possam ocupar parte de sua rotina, reduzindo ainda mais o tempo disponível para a vida extralaboral. Tal realidade ampara a previsão legal para sua redução de jornada e justifica a necessidade de garantir esse direito, o qual viabiliza melhores níveis de QVT aos servidores com deficiência.

Treinamento para PcD

Em que pese a promoção de cursos – das mais diversas temáticas – voltados à capacitação dos servidores para os trabalhos desempenhados, cabe destaque à expressiva proporção de PcD que alegou não ter vivenciado tais experiências. Nota-se, assim, a necessidade de empenho institucional para realizar uma divulgação de maior alcance, que atinja os servidores com deficiência, além de assegurar a acessibilidade de tais cursos.



10

Análise/diagnóstico da situação problema

Estímulo à boa convivência

Constatou-se que a UFV carece de iniciativas e práticas institucionalizadas voltadas ao estímulo de uma boa convivência entre os servidores com deficiência e os demais.

“Eu não vi nenhuma solução que pudesse melhorar os conflitos internos na universidade.”

“Os servidores não têm uma relação.”

“Eu não posso negar que tem um olhar diferente, sabe?”

“Existe um clima estranho. O ambiente é um pouco pesado.”

Nesse sentido, também não se identificou a promoção de campanhas informativas e de conscientização direcionadas aos servidores, que envolvam a inclusão de PcD. Tal constatação ratifica, de certo modo, o resultado apontado por Carvalho-Freitas (2007) – de que há carência nas organizações de práticas relativas à sensibilização acerca da deficiência.

Serviços da DSS

Embora os atendimentos às pessoas com deficiência sejam informalmente priorizados na Divisão de Segurança, Saúde Ocupacional e Qualidade de Vida (DSS), não há uma política exclusiva voltada para esses indivíduos.

Alguns relatos também evidenciam certa dificuldade dos servidores com deficiência na obtenção de atendimento relacionado a análises ergonômicas do trabalho, além do desconhecimento quanto às atividades físicas promovidas pelo projeto SuperAção – as quais demandam maior divulgação.

Ademais, considerando todas as iniciativas já promovidas pela universidade – que também envolvem o acompanhamento psicossocial –, há espaço para o investimento em uma avaliação mais abrangente e que possa, sobretudo, inspirar a adoção de novas práticas relacionadas à QVT. Por último, cabe ressaltar a necessidade de se envolver as PcD nesse processo, de modo que elas sejam ouvidas e contribuam para a implementação de mudanças.



Em suma,

faz-se imprescindível que as organizações preparem social e tecnicamente as PcD para a atividade produtiva, com a concomitante adequação do ambiente laboral e o posterior fornecimento tanto de oportunidades de crescimento quanto de acompanhamento psicossocial, para que esses indivíduos se desenvolvam profissionalmente (SIMONELLI; CAMAROTTO, 2011). Todo esse suporte em termos das condições laborais é, também, apontado por Walton (1973) como determinante para se viabilizar bons níveis de qualidade de vida no trabalho aos indivíduos.

Análise/diagnóstico da situação problema

11

Durante a realização do estudo, alguns aspectos - adiante expostos - foram apontados pelos próprios servidores como fraquezas da gestão e da condução de iniciativas institucionais voltadas à QVT das pessoas com deficiência.

	Servidores da PGP	Servidores com deficiência
	• Ausência de planejamento para lotação de PcD • Pouca divulgação das atividades promovidas • Pouco contato com os servidores que possuem deficiência • Dependem dos setores onde os servidores estão lotados para resolutividade das questões ergonômicas	• Falhas de acessibilidade • Falta de políticas institucionais voltadas para os servidores com deficiência • Falta de suporte e disponibilização de informações e orientações para PcD

Como se depreende do quadro acima,

os entrevistados apontam lacunas existentes em processos que perpassam toda a trajetória das PcD na universidade, envolvendo desde as etapas que antecedem seu ingresso, até as fases de recepção, acolhimento e acompanhamento desses indivíduos no ambiente laboral.



Recomendações de intervenção



12

Olhando para o futuro, algumas ações possuem potencial para melhorar a QVT dos servidores técnico-administrativos com deficiência da Universidade Federal de Viçosa:

Importa frisar que as recomendações elencadas neste tópico foram embasadas na relação entre os depoimentos coletados durante a pesquisa e a teoria que fundamentou as análises, inexistindo, assim, o intuito de julgar a gestão atual ou as passadas.



01

Promover capacitação para os servidores que atuam na gestão de pessoas:

Os servidores da PGP devem ser capacitados para planejar e implementar políticas voltadas para as PcD, e também para preparar o ambiente para a chegada desses indivíduos, contribuindo para um melhor convívio com eles.



02

Alimentar e manter atualizado o cadastro de servidores com deficiência:

O controle tende a possibilitar o acompanhamento das trajetórias das PcD na universidade, além de facilitar a realização de ações individualizadas e/ou voltadas para este grupo e sua inclusão em ações voltadas ao público em geral.



03

Criar comissão com equipe multiprofissional para acompanhar as PcD:

A comissão deve atuar na defesa dos interesses dos servidores com deficiência e auxiliar na operacionalização das demais recomendações. Faz-se importante incluir pessoas com deficiência nesta comissão, de modo a viabilizar a representatividade do grupo e a contribuição a partir de suas perspectivas e vivências.



04

Estabelecer parceria com a Unidade de Políticas Inclusivas - UPI:

Tal cooperação tende a possibilitar troca de experiências e a criação de políticas que – pensadas sob o prisma da deficiência – possam ser úteis a servidores e alunos. Se faz ainda possível a atuação conjunta em determinadas situações, e, até mesmo, a cessão de equipamentos com tecnologia assistiva entre esses núcleos.



05

Realizar um diagnóstico com os servidores com deficiência ativos:

Essa ação permitirá conhecer as necessidades de alteração dos postos de trabalho e adequações de lotação e/ou infraestrutura, entre outras que facilitem as tarefas cotidianas dos servidores com deficiência.

06

Elaborar um plano de ação para o curto prazo:

Considerar, além das restrições orçamentárias, as demandas apresentadas pelas próprias PcD na fase de diagnóstico para definir prioridades quanto à realização de reformas, adequações e aquisições de recursos assistivos. Avaliar, também, a necessidade/viabilidade de realocações.

13

07

Promover campanhas informativas e de conscientização/sensibilização:

Tais iniciativas podem ser promovidas em conjunto com a UPI e com o suporte da Diretoria de Comunicação Institucional - DCI, utilizando canais de divulgação institucionais e estratégias jornalísticas para alcance de toda comunidade universitária.

08

Atualizar o Manual das Chefias e promover treinamento para elas e para as equipes de trabalho das PcD:

Abordar aspectos técnicos e questões comportamentais, de modo a preparar os gestores e demais servidores para lidar cotidianamente com essas pessoas em um clima de receptividade e respeito. Pode-se utilizar de plataformas on-line ao promover essas atividades.

09

Se atentar às normas técnicas para investir na acessibilidade dos futuros certames:

Assegurar às PcD o acesso aos espaços definidos para aplicação das provas, bem como às tecnologias assistivas que a instituição precisa dispor, como provas em formato digital ou impressas em braile, dentre outras.

10

Realizar estudos para definir a alocação das PcD aprovadas:

Essa ação, que deve anteceder a posse, precisa mirar o aproveitamento das habilidades e fornecer condições para o desenvolvimento das potencialidades, gerando lotações acertadas que possam impactar positivamente o bem-estar e a QVT dos servidores.



14



11

Estabelecer parâmetros para a recepção e o acolhimento de PcD:

Investir em práticas acessíveis aos diferentes tipos de deficiência; promover seminários de ambientação; repassar informações sobre os direitos e deveres específicos das PcD, possibilitando seu planejamento de carreira.



12

Elaborar um planejamento para o médio e longo prazo:

Programar a realização de obras visando a acessibilidade em toda infraestrutura existente no *campus*, envolvendo critérios técnicos do desenho universal e possibilitando o atendimento das necessidades de todos os tipos de deficiência.



13

Criar (e divulgar) parâmetros mais claros para a concessão de cargos de chefia:

Estabelecer critérios justos que possibilitem oportunidades de crescimento no trabalho para todos os servidores, incluindo os que possuem deficiência e atuar, inclusive, na divulgação das normas legais que regulam a concessão de chefia.



14

Investir no programa de qualidade de vida para servidores, buscando torná-lo mais inclusivo para as PcD:

Buscar outras fontes de investimento/ financiamento das atividades promovidas pelo SuperAção, que ampliem e explorem todo seu potencial. Buscar também junto aos servidores com deficiência, as adaptações ou novas atividades que os atendam.



15

Trabalhar ativamente na divulgação do Programa de QVT:

Revisar os canais e formas de comunicação até então adotados e aproveitar a oportunidade para também veicular a relação de serviços ofertados pela DSS, bem como outras ações voltadas aos servidores com deficiência que a UFV venha a implementar.



16

Promover avaliação contínua do programa de QVT e das demais ações:

Avaliar de forma ininterrupta para que erros possam ser corrigidos e melhorias sejam constantemente realizadas.





15

 17

Criar um canal de escuta, tornando as PcD interlocutoras ativas no processo de viabilizar uma UFV amplamente acessível e inclusiva:

Construir políticas com base na percepção dos servidores com deficiência para viabilizar maiores índices de qualidade de vida no trabalho.



Responsáveis

Contatos

16

Discente:

Dayse Leticia Pereira Amâncio

dayse.amancio@ufv.br ✉

Orientador:

Diego da Costa Mendes

diego@ufv.br ✉

Coorientadores:

Simone Martins

Odemir Vieira Baêta

simmone.martins@gmail.com ✉

odemirbaeta@ufv.br ✉

DATA DA REALIZAÇÃO DO RELATÓRIO:

O PRESENTE RELATÓRIO TÉCNICO FOI FINALIZADO EM JUNHO DE 2021.

ESTE DOCUMENTO É RESULTANTE DO PROJETO DE PESQUISA "A QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO A PARTIR DA PERCEÇÃO DE SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS COM DEFICIÊNCIA", APRESENTADO AO PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM REDE NACIONAL - PROFAD/UFV.

Referências

17

CARVALHO-FREITAS, M. N. A inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras: um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. 2007. Tese (Doutorado em Administração), Faculdade de Ciências Econômicas – FACE/UFMG, Belo Horizonte – MG, 2007.

CARVALHO-FREITAS, M. N. Inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência: um estudo de caso. *Revista de Administração Contemporânea*, v. 13 n. especial, pp. 121-138, 2009.

CARVALHO-FREITAS, M. N. et al. Socialização Organizacional de pessoas com deficiência. *Revista de Administração de Empresas*, v. 50, n. 3, pp. 264-275, 2010.

GARBIN, A. C.; CRUZ, M. T. S. Desafios da gestão da diversidade da pessoa com deficiência. In: *Gestão de pessoas: práticas de gestão da diversidade nas organizações / organização de Juliana Camilo, Ivelise Fortim, Pedro Aguerre*, São Paulo – SP: Editora Senac São Paulo, pp. 127-144, 2019.

HAMMES, I. C.; NUERNBERG, A. H. A Inclusão de Pessoas com Deficiência no Contexto do Trabalho em Florianópolis: Relato de Experiência no Sistema Nacional de Emprego. *Psicol. cienc. prof.*, Brasília, v. 35, n. 3, p. 768-780, set. 2015.

LIMA, M. P. et al. O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. *RAM, Rev. Adm. Mackenzie*, São Paulo-SP, v. 14, n. 2, pp. 42-68, 2013.

NEVES-SILVA, P.; PRAIS, F. G.; SILVEIRA, A. M. Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil: cenário e perspectiva. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro, v. 20, n. 8, p. 2549-2558, ago. 2015.

SIMONELLI, A. P.; CAMAROTTO, J. A. Análise de atividades para a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: uma proposta de modelo. *Gest. Prod.*, São Carlos, v. 18, n. 1, pp. 13-26, 2011.

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. 2, pp. 273-294, 2005.

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

