

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



Resumo

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 trabalho por ela desempenhado, 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 universidade, 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 com 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 do *campus* sede da universidade que possuem deficiência.



Descrição da situação problema



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 dessas pessoas. 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 tempo para dedicar ao lazer e ao convívio com seu círculo social.

Contudo, os servidores com deficiência consideram alguns aspectos da gestão universitária desfavoráveis para o alcance de maiores níveis de QVT e apontam a necessidade de adaptações e melhorias nas condições de trabalho – principalmente em termos de acessibilidade em espaços físicos e equipamentos. Para eles, a gestão da carreira também carece de uma atenção institucional, que 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.

Análise/diagnóstico da situação problema



6

O estudo que originou este relatório foi baseado em dados coletados por meio de entrevistas com representantes da PGP e com servidores com deficiência lotados no campus sede da instituição.

Os servidores elencam alguns pontos fortes da gestão universitária com potencial de favorecer a QVT de servidores com deficiência - a saber: plano de saúde, assistência médica e psicossocial, ambiente agradável e possibilidade de redução de jornada.

Todavia, alguns aspectos relacionados às rotinas e procedimentos estabelecidos pela universidade, bem como a ausência de institucionalização de determinadas práticas podem ser vistos como prejudiciais à qualidade de vida no trabalho das PcD:

Admissão

A PGP dedica certo cuidado às PcD durante a realização do certame, buscando eleger locais com acessibilidade para realização das provas e fornecendo suporte ao disponibilizar, por exemplo, cadernos de provas ampliados e pessoas para ler seu conteúdo e/ou para transcrevê-lo. Não obstante, a instituição carece de alguns recursos assistivos para atender as necessidades de todos os candidatos com deficiência – como é o caso da impressora em braile.

Assim, faz-se necessário melhor preparo por parte do setor para se antever a adaptações e suportes que venham a ser solicitados por futuros candidatos com deficiência para o momento das provas, de modo que eles possam concorrer às vagas disponibilizadas em condições mais equânimes.

Há insatisfações por parte dos servidores com deficiência quanto aos locais escolhidos nos processos de (re)alocação. 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.”

Para os processos de remoção também se identificou ausência de suporte a esses servidores e de procedimentos bem definidos.

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).

Lotação e remoção

Análise/diagnóstico da situação problema

7

Treinamento para chefia e equipe

A UFV não oferece treinamento e capacitação para os servidores em geral que convivem (e possam vir a conviver) com pessoas com deficiência.

Como iniciativa pontual e relativa à preparação das lideranças, a PGP disponibiliza em seu portal o Manual de Orientação às Chefias, de 2006, elaborado com o objetivo de facilitar o acesso e entendimento de conceitos, informações e procedimentos internos atrelados às rotinas dos gestores. Por seu turno, tal documento não aborda questões relacionadas aos servidores com deficiência, senão em um único parágrafo a respeito do procedimento de readaptação – voltado para pessoas com deficiências adquiridas ao longo da carreira.

Assim, faz-se necessário o investimento em treinamentos sistematizados, que envolvam questões técnicas e comportamentais e oportunizem um bom desenvolvimento da equipe – incluindo os profissionais de gestão de pessoas – e, também, na divulgação da política organizacional e de seus valores culturais. Dessa forma, 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).

Recepção e acolhimento

Embora os servidores com deficiência recém-nomeados normalmente sejam acompanhados em seu primeiro dia de exercício, não há uma prática institucionalizada para o momento do ingresso na UFV. Inclusive, a falta de sistematização envolvendo o repasse de informações e esclarecimentos gera insegurança nesses servidores. Como exemplos, temos as dúvidas relativas à possibilidade de ocupar cargo de chefia e os direitos à redução de carga horária e aposentadoria.

Tem-se, assim, que a recepção depende do órgão/departamento no qual a PcD é alocada, inexistindo uniformidade no processo que, por vezes, incorre no subaproveitamento do potencial de alguns desses indivíduos.

“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.”

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, por parte da UFV, para realizar uma divulgação de maior alcance que atinja os servidores com deficiência, além de assegurar a acessibilidade de tais cursos.

Análise/diagnóstico da situação problema



8

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.

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 já existentes 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.

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).

Análise/diagnóstico da situação problema

9

Estímulo à boa convivência

A UFV não conta com 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 pessoas com deficiência. Tal constatação ratifica, de certo modo, o resultado apontado por Carvalho-Freitas (2007) – de que há carência de práticas relativas à sensibilização nas organizações.

Serviços da DSS

Embora informalmente as pessoas com deficiência tenham prioridade nos atendimentos do setor, não há uma política exclusiva voltada para esses indivíduos.

Há, também, relatos que 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 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 mudanças a serem implementadas.

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

Durante a realização do estudo, alguns aspectos, adiante expostos, foram apontados pelos próprios servidores como forças e fraquezas da forma como a gestão tem conduzido iniciativas na universidade voltadas à QVT das pessoas com deficiência.

10

	Servidores da PGP	Servidores com deficiência
	• Ausência de planejamento para lotação de PcD • Divulgação das atividades promovidas • Contato com os servidores com deficiência • Dependência de outros setores para resolutividade das questões ergonômicas	• Falhas de acessibilidade • Falta de políticas institucionais • Falta de informações e orientações para PcD

Isto posto,

a universidade pode promover iniciativas visando dirimir os pontos fracos e maximizar os pontos fortes da gestão no tocante às ações voltadas às PcD, tendendo a impactar positivamente a QVT desses servidores.



Recomendações de intervenção



11

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.

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

Promover treinamento para as chefias e 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.



**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**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.





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

15

Discente:

Dayse Leticia Pereira Amâncio

dayse.amancio@ufv.br ✉

Orientador:

Diego da Costa Mendes

diego@ufv.br ✉

Coorientadores:

Simone Martins

simmone.martins@gmail.com ✉

Odemir Vieira Baêta

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 - PROFIAP/UFV.

Referências

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 Management Review*, v. 15, n. 1, pp. 11-21, 1973.

