UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE – UNICENTRO
PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (PPGADM)
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: ESTRATÉGIA, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
LINHA DE PESQUISA: ESTRATÉGIA

LARICE CAROLINA TOLEDO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS COM DEFICIÊNCIA

GUARAPUAVA, PR
2021

LARICE CAROLINA TOLEDO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS COM DEFICIÊNCIA

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre em Administração pelo Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGADM) – Mestrado Profissional em Administração, área de concentração de Estratégia da Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO.

Orientadora: Profa. Dra. Sandra Mara de Andrade

GUARAPUAVA, PR

2021

Catalogação na Publicação
Rede de Bibliotecas da Unicentro

T649q

Toledo, Larice Carolina
Qualidade de vida no trabalho: percepção de servidores públicos municipais com deficiência / Larice Carolina Toledo. – – Guarapuava, 2021.
xiv, 106 f. : il. ; 28 cm

Dissertação (mestrado) - Universidade Estadual do Centro-Oeste, Programa de Pós-Graduação em Administração. Área de Concentração: Estratégia, 2021.

Orientador: Sandra Mara de Andrade
Banca examinadora: Silvio Roberto Stefano, Victor de la Paz Richarte Martinez

Bibliografia

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Pessoa com deficiência. 3. Servidor público municipal. I. Título. II. Programa de Pós-Graduação em Administração.

CDD 658.314

TERMO DE APROVAÇÃO

LARICE CAROLINA TOLEDO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS COM DEFICIÊNCIA

Dissertação aprovada em 13/08/2021 como requisito parcial para obtenção do grau de Mestra no curso de Pós-Graduação em Administração, área de concentração em Estratégia, Inovação e Tecnologia, da Universidade Estadual do Centro-Oeste, pela seguinte banca examinadora:

Orientador:	Prof. Dra.	Sandra Mara de Andrade
	Instituição:	Universidade Estadual do Centro Oeste
	Prof. Dr.	Silvio Roberto Stefano
	Instituição:	Universidade Estadual do Centro Oeste
	Prof. Dr.	Victor de la Paz Richarte Martinez
	Instituição:	ESPM – Escola Superior de Propaganda e Marketing

Guarapuava, 13/08/2021

AGRADECIMENTOS

Dou graças ao Senhor Jesus, Pai das Misericórdias, por mais um projeto ter sido completado em minha vida. Agradeço por ter me concedido força, motivação e sabedoria nos momentos de dificuldades e, principalmente, pela saúde nesses tempos difíceis pelos quais passamos, em meio à pandemia de Covid 19, a qual ainda estamos enfrentando.

Esse foi um dos maiores desafios já vividos, com momentos de solidão e incertezas. Quando temos um projeto que é somente nosso, temos que abdicar de muitas coisas para que possamos concluir com êxito o nosso propósito.

Agradeço, primeiro, às pessoas mais importante da minha vida, meus pais Nilson e Ivete, minha irmã Kamila e meu namorado Rafael, por sempre acreditarem em mim e me apoiarem em meus projetos. Peço desculpas por minhas ausências. Então agradeço também:

À Professora Dra. Sandra Mara de Andrade, minha orientadora, que me auxiliou em todas as dúvidas desse projeto, obrigada por todos os esclarecimentos e incentivos que me permitiram não perder o foco.

Aos colegas e amigos, que, de alguma forma, contribuíram motivando e incentivando-me a não desistir.

A todos os professores do Programa de Pós-graduação em Administração (PPGADM) da UNICENTRO e aos colegas, pelos conhecimentos compartilhados.

Aos professores que contribuíram compartilhando conhecimento na Banca de Qualificação e Defesa: Professora Dra. Juliane Sachser Angnes (Qualificação), Professor Dr. Professor Dr. Silvio Roberto Stefano (Defesa) e Professor Dr. Victor de la Paz Richarte Martinez (Qualificação e Defesa).

À Prefeitura Municipal de Guarapuava, por permitir que esta pesquisa fosse realizada, em especial aos servidores do departamento de Recursos Humanos, que forneceram as informações necessárias.

Aos servidores que aceitaram participar das entrevistas, por contribuírem com meu conhecimento, gerando em mim um sentimento de empatia, que pretendia buscar nesse estudo. Isso me fez criar um olhar mais cuidadoso diante das pessoas que estão em nossa volta, além de me permitir testemunhar a superação de cada um diante de suas limitações.

Muito obrigada a todos!

“Pois d’Ele, por Ele e para Ele são todas as coisas. A Ele seja a glória por toda a eternidade! Amém”. (Romanos, 11: 36).

RESUMO

TOLEDO, L. C. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS COM DEFICIÊNCIA**. 2021. 111 p. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Estadual do Centro-Oeste, Guarapuava, 2021.

Conforme evidenciado por meio de pesquisas, o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para Pessoa com Deficiência (PcD) ainda é pouco explorado no Brasil. Os estudos mais encontrados são em relação a inserção de PcD no mercado de trabalho. Assim é necessário dar mais ênfase ao tema, tendo em vista a necessidade de contribuir para o aproveitamento das capacidades profissionais das PcD. Em virtude disso, este estudo tem como questão norteadora: Como os servidores com deficiência, de uma prefeitura municipal do interior do Estado Paraná, percebem a sua qualidade de vida no trabalho? O modelo utilizado é o Biopsicossocial e Organizacional (BPSO) de Limongi-França (1996). Os temas que embasam o estudo são: deficiência, o trabalho para PcD, inclusão das PcD, QVT, o Setor Público Brasileiro e a QVT com relação à deficiência. A abordagem metodológica se caracteriza como qualitativa descritiva, sendo um estudo de caso. A coleta de dados ocorre, por meio de entrevistas semiestruturadas, bem como do levantamento da pesquisa bibliográfica, que faz parte da composição do referencial teórico apresentado. Para a análise dos dados, utiliza-se análise de conteúdo. Inicialmente, apresenta-se o perfil dos servidores com deficiência, conhecendo assim o público investigado. Descreve-se o que é QVT para os servidores – PcD visual e física. Identificam-se os aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais da QVT. Na dimensão biológica, a maioria dos servidores gostariam de espaços maiores para se sentirem confortáveis no seu ambiente de trabalho; na questão da acessibilidade, as PcD visual relatam que sua limitação não necessita de uma acessibilidade específica, já as PcD física encontram maiores dificuldades. A dimensão que possui maior impacto é a psicológica, pois o preconceito é um dos aspectos que as PcD tiveram que enfrentar, mas atualmente se sentem inclusas e respeitadas no ambiente de trabalho. Na dimensão social, identifica-se que a prefeitura proporciona algumas oportunidades de socialização, lazer e atividades culturais. Na dimensão organizacional, apesar de apresentarem algumas ações, como treinamento e desenvolvimento, os processos de tecnologia ainda precisam ser desenvolvidos e a comunicação aprimorada. Como aspectos positivos da QVT, foram indicados pelos servidores: a estabilidade do serviço público, a remuneração, a relação com os colegas, o pagamento na data predeterminada, o estatuto do servidor e alguns locais de trabalho são acessíveis para as PcD. Os aspectos negativos citados foram: a burocracia, a demora em conseguir material para suas atividades, as mudanças de gestores devido às eleições, o estresse, a cobrança, a ergonomia e a falta de acessibilidade em alguns locais. Os servidores enxergam a prefeitura como um bom lugar para se trabalhar e são os aspectos positivos que fazem chegar a essa conclusão. A abordagem BPSO permite melhorar o entendimento dos problemas organizacionais, analisando as informações apresentadas pelos servidores, com intuito de dar mais visibilidade às PcD.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Pessoa com Deficiência; Servidor Público Municipal.

ABSTRACT

TOLEDO, L. C. **QUALITY OF WORK LIFE: PERCEPTION OF PUBLIC EMPLOYEES WITH DISABILITIES**. 2021. 111 p. Dissertation (master's in business administration) – Graduate Program in Administration at the State University of the Midwest, Guarapuava, 2021.

As evidenced through research, the theme Quality of Work Life (QWL) for People with Disabilities (PwD) is still little explored in Brazil. The most common studies are related to the insertion of PwD in the labor market. Thus, it is necessary to give more attention to the theme, considering the need to contribute to the use of the professional capacities of the PwD. Because of that, this study has as its guiding question: How do public employees with disabilities, from a city hall in the interior of the State of Paraná, perceive their quality of life at work? The model used was the Biopsychosocial and Organizational (BPSO) of Limongi-França (1996). The themes that support the study are disability, work for PwD, inclusion of PwD, QWL, the Brazilian Public Sector and QWL regarding disability. The methodological approach is descriptive qualitative through a case study. Data collection took place, through semi-structured interviews, as well as bibliographic research, which was part of the composition of the theoretical framework presented. For data analysis, contents analysis was used. Initially, the profile of public employees with disabilities is presented, thus getting to know the investigated public. It is described what QWL is for the workers – visual and physical PwD. The biological, psychological, social, and organizational aspects of QWL are identified. In the biological dimension, most of them would like larger spaces to feel comfortable in their work environment; on the issue of accessibility, the visual PwD report that their limitation does not require a specific accessibility, whereas the physical PwD face greater difficulties. The dimension that has the greatest impact is the psychological, as prejudice is one of the aspects that the PwD had to face, but currently they feel included and respected in the work environment. In the social dimension, it is identified that the city government provides some opportunities for socialization, leisure, and cultural activities. In the organizational dimension, despite presenting some actions, such as training and development, technology processes still need to be developed and communication must be improved. As positive aspects of QWL, the following were indicated by the employees: the stability of the public service, salary, the relationship with coworkers, payment on the predetermined date, the servant's statute and some workplaces are accessible to the PwD. The negative aspects mentioned were bureaucracy, delaying in obtaining material for their activities, changes in managers due to elections, stress, demands, ergonomics and lack of accessibility in some places. The employees see the city hall as a good place to work and the positive aspects lead them to this conclusion. The BPSO approach allowed to improve the understanding of organizational problems, analyzing the information presented by the workers, to give more visibility to the PwD.

Key words: Quality of Life at Work; Person with Disabilities; City Public Employees.

RESUMEN

TOLEDO, L. C. **CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO: PERCEPCIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS MUNICIPALES CON DISCAPACIDAD**. 2021. 111 p. Tesis (Maestría en administración de empresas) - Programa de Postgrado en Administración en la Universidad Estatal del Centro-Oeste, Guarapuava, 2021.

Como lo demuestra la investigación, el tema Calidad de Vida em el Trabajo (CVT) para personas con discapacidad (PcD) es todavía poco explorado en Brasil. Los estudios más habituales están relacionados con la inserción de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Por tanto, es necesario dar más énfasis al tema, teniendo en cuenta la necesidad de contribuir al uso de las capacidades profesionales de las personas con discapacidad. En consecuencia, este estudio tiene como pregunta orientadora: ¿Cómo perciben los empleados con discapacidad de una alcaldía del interior del Estado de Paraná su calidad de vida en el trabajo? El modelo utilizado fue el Biopsicosocial y organizacional (BPSO) de Limongi-França (1996). Los temas que sustentan el estudio son: discapacidad, trabajo para personas con discapacidad, inclusión de personas con discapacidad, CVT, Sector Público Brasileño y CVT con respecto a la discapacidad. El enfoque metodológico se caracteriza por ser descriptivo cualitativo, siendo un estudio de caso. La recolección de datos se realizó mediante entrevistas semiestructuradas, así como un relevamiento de la investigación bibliográfica, que fue parte de la composición del marco teórico presentado. Para el análisis de datos se utilizó el análisis de contenido. Inicialmente se presenta el perfil de los trabajadores discapacitados, conociendo así al público investigado. Describe qué es CVT para servidores – PcD visual y físico. Se identifican los aspectos biológicos, psicológicos, sociales y organizativos da CVT. En la dimensión biológica, a la mayoría de los servidores les gustaría espacios más grandes para sentirse cómodos en su entorno de trabajo; En el tema de la accesibilidad, las personas con discapacidad visual informan que su limitación no requiere una accesibilidad específica, mientras que las personas con discapacidad física enfrentan mayores dificultades. La dimensión que mayor impacto tiene es la psicológica, ya que el prejuicio es uno de los aspectos que las PcD tuvieron que afrontar, pero actualmente se sienten incluidas y respetadas en el ámbito laboral. En la dimensión social, se identifica que la ciudad brinda algunas oportunidades para la socialización, el ocio y las actividades culturales. En la dimensión organizacional, apesar de contar con algunas acciones, como la capacitación y el desarrollo, aún es necesario desarrollar procesos tecnológicos y mejorar la comunicación. Como aspectos positivos de la CVT, los empleados señalaron los siguientes: la estabilidad del servicio público, la remuneración, la relación con los compañeros, el pago en la fecha predeterminada, la condición de funcionario y algunos lugares de trabajo accesibles para las personas con discapacidad. Los aspectos negativos mencionados fueron: burocracia, demora en la obtención de material para sus actividades, cambios de gerentes por elecciones, estrés, exigencias, ergonomía y falta de accesibilidad en algunos lugares. Los empleados ven el ayuntamiento como un buen lugar para trabajar y son los aspectos positivos los que llevan a esta conclusión. El enfoque BPSO permitió mejorar la comprensión de los problemas organizacionales, analizando la información presentada por los servidores, con el fin de dar mayor visibilidad a las PcD.

Palabras clave: Calidad de Vida en el Trabajo; Persona con Discapacidad; Empleado Público Municipal.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DC	Definições Constitutivas
DO	Definições Operacionais
MTE	Ministério do Trabalho e Emprego
OMS	Organização Mundial da Saúde
PcD	Pessoas com Deficiência
QV	Qualidade de Vida
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RAIS	Relação Anual de Informações Sociais
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

LISTA DE GRÁFICO

GRÁFICO 1: Dados da Bibliometria 19

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Modelo BPSO para PcD 44
FIGURA 2: Nuvem de palavras 61
FIGURA 3: Processo de codificação e categorização dos dados 62

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: Modelos de QVT 33
QUADRO 2: Indicadores Empresariais da Abordagem BPSO 36
QUADRO 3: Evolução da Administração Pública e Gestão de Pessoas 37
QUADRO 4: Categorias de análise e constructos 48
QUADRO 5: Síntese dos aspectos metodológicos 53
QUADRO 6: Perfil dos entrevistados 54
QUADRO 7: Análise dos constructos da QVT 63
QUADRO 8: Síntese da Dimensão Biológica 68
QUADRO 9: Síntese da Dimensão Psicológica 75
QUADRO 10: Síntese da Dimensão Social 80
QUADRO 11: Síntese da Dimensão Organizacional 86
QUADRO 12: Síntese dos aspectos da QVT dos servidores com deficiência 90

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 15

1.1 OBJETIVOS 17

1.1.1 Objetivo Geral 17

1.1.2 Objetivos Específicos 18

1.2 JUSTIFICATIVA 20

1.3 ESTRUTURA DO DOCUMENTO 18

2. REFERENCIAL TEÓRICO 19

2.1 DEFICIÊNCIA 20

2.1.1 O trabalho para a Pessoa com Deficiência 25

2.1.2 Inclusão das Pessoas com Deficiência 27

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO 31

2.2.1 Setor Público Brasileiro e a QVT 37

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E A DEFICIÊNCIA 41

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS 46

3.1 ABORDAGEM METODOLÓGICA 46

3.2 CATEGORIAS DE ANÁLISE 47

3.3 UNIDADE DE ANÁLISE 49

3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS 50

3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISE DOS DADOS 51

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS 54

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS 54

4.2 A QVT PARA AS PcD 55

4.3 ANÁLISE DA QVT – DIMENSÕES BPSO 62

4.3.1 Dimensão Biológica 64

4.3.2 Dimensão Psicológica 68

4.3.3 Dimensão Social 76

4.3.4 Dimensão Organizacional 80

4.4 ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DA QVT 87

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 92

REFERÊNCIAS 98

APÊNDICES 107

APÊNDICE 1 – LEVANTAMENTO DE ARTIGOS 107

APÊNDICE 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA 109

APÊNDICE 3 – TCLE 110

1. INTRODUÇÃO

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de Pessoas com Deficiência (PcD) ainda é pouco explorado no Brasil. Os estudos mais encontrados são em relação à inserção de PcD no mercado de trabalho. Assim, o propósito desta dissertação é verificar a QVT no setor público visto que as prefeituras municipais do país representam um dos maiores empregadores nas cidades brasileiras.

Há a uma escassez de pesquisas voltadas à QVT das PcD e de pesquisas relacionadas ao Estado do Paraná, realizadas nas prefeituras. Então este estudo contribui para trazer em evidência essa questão. Busca-se, assim, a conscientização e se demostra a importância da preocupação com esses profissionais.

Os dados publicados pela RAIS em outubro de 2020, referentes ao ano de 2019, demostram crescimento no número de empregos formais no Brasil, totalizando 47.554.211. Desse total, 1,1% são representados pelas Pessoas com Deficiência (PcD). Comparado com o último censo realizado, em 2010, pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o total de vínculos empregatícios representou 44.068.355, sendo que 0,7% foram constituídos por PcD, notando-se um aumento de 0,4%.

A inclusão de PcD no mercado de trabalho é um direito garantido pela Lei 8.213 de 1991, mas ainda se verifica pouca aplicabilidade nas organizações. Conforme estudo realizado pelo Instituto Ethos (2016), a taxa de participação de PcD no universo trabalhista, pesquisados nas 500 maiores empresas brasileiras, não é superior a 2%.

Segundo Ross (1993), o trabalho é tido como uma atividade essencial para a vida, tornando o homem parte representativa no todo social, diferenciado de outros seres, pois a execução de um trabalho possibilita superar as necessidades e limitações colocadas pela vida social e humanizar o homem. Assim, tanto a educação como o trabalho são essenciais para o entendimento do processo da emancipação social e política do ser, colaborando para a autoestima, a confiança e o *status* das PcD, pois viabilizam chance de aprendizagem, crescimento, novos conceitos e atitudes, aprimoramento e remuneração (BATISTA, 1997; SÁ *et al*., 2017).

Sabendo da importância do trabalho para o homem e que ele passa a maior parte da sua vida nas organizações, é essencial para os funcionários obter uma QVT, garantindo seu desenvolvimento pessoal e profissional. Para compreender a relação da QVT com as PcD, precisamos entender primeiramente o que é Qualidade de Vida (QV).

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define o conceito de QV como “a percepção do indivíduo quanto a sua inserção na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Esse conceito abrange várias dimensões como: bem-estar físico, mental, espiritual, psicológico e emocional e, ainda, os relacionamentos sociais, como, por exemplo, família e amigos, além da saúde, educação, habitação e outras circunstâncias da vida (WHOQOL, 1995, p. 22).

Os estudos da QVT estão associados à satisfação do indivíduo com a empresa, em relação às condições do ambiente de trabalho e dos cuidados com a saúde (LIMONGI-FRANÇA, 1996) e inclui princípios referentes a recompensas salariais, a oportunidades de crescimento na carreira e a participação do indivíduo em tomadas de decisões organizacionais (BALEGHIZADEH; GORDANI, 2012; ANDRADE, 2017;). Esses pressupostos são englobados na definição da QVT de Walton (1973), que conceitua como atendimento das necessidades e aspirações humanas, fundamentados na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.

No Brasil, muitas práticas estão voltadas para o assistencialismo e os gestores ignoram os fatores da QVT, não sendo compreendidas as demandas pertencentes à satisfação e ao bem-estar do trabalhador, pois a QVT tem um caráter holístico, considerando a dimensão humana, os aspectos biológicos, psicológicos e sociais (LIMONGI-FRANÇA, 2010; RODRIGUES, 2009).

Existem diversos desafios para a área de gestão de pessoas a fim de mostrar o sentido da QVT, voltando-se ao desempenho dos funcionários, às melhorias nas condições de trabalho e à promoção de um ambiente laboral com qualidade, para que se sintam motivados, satisfeitos, comprometidos com suas atividades e com o seu desenvolvimento profissional (ANDRADE, 2017).

A presente pesquisa se insere na preocupação com a QVT do público com deficiência, visto que, segundo Martinez (2008), a admissão de PcD propicia uma mudança de ambiente de trabalho, pois antes eram excluídas pelas organizações que optavam por não as contratar e, assim, não as ter em seu quadro de funcionários. Porém, a partir do Decreto 3.298 de 1999 e Lei 8.213 de 1991, que regem a inclusão de PcD no trabalho, instituiu-se a fiscalização por parte do Ministério do Trabalho, inserindo-se assim esse público no quadro de funcionários das organizações (ETHOS, 2016). Segundo o artigo 93 da Lei 8.213, as empresas com 100 ou mais empregados deverão preencher de 2 a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou PcD habilitadas, na seguinte proporção: até 200 empregados, 2%; de 201 a 500, 3%; de 501 a 1.000, 4%; e, acima de 1.000, 5% (BRASIL, 1991).

A Convenção Internacional sobre os Direitos das PcD foi criada como um instrumento internacional de direitos humanos das Nações Unidas e tem como finalidade proteger os direitos e a dignidade “garantindo condições de igualdade com as demais pessoas, condições justas e favoráveis de trabalho, incluindo iguais oportunidades e igual remuneração por trabalho de igual valor, condições seguras e salubres, além de reparação de injustiças e proteção contra o assédio no trabalho” (CDPD, 2014, p. 178). Dessa maneira, busca-se proporcionar um ambiente em que se possam desenvolver as habilidades pessoais e profissionais das PcD.

É necessário dar mais ênfase ao tema, tendo em vista a necessidade de contribuir para o aproveitamento das capacidades profissionais das PcD. Nesse sentido, este estudo assume uma importância individual (do trabalhador) e coletiva (da organização), visto que busca também abranger questões sociais, políticas e econômicas pertinentes (ANDRADE, 2016).

O estudo foi realizado no município de Guarapuava localizado no centro-sul do estado do Paraná, está no trajeto entre a cidade de Curitiba e Foz do Iguaçu, nas margens da BR 277, principal Rodovia do Mercosul, que liga o Porto de Paranaguá ao Paraguai e à Argentina.

Identificam-se o perfil e a percepção das PcD no setor público municipal, procurando trazer reflexões das práticas organizacionais relacionadas à temática, buscando verificar se acontecem impactos positivos na gestão da QVT e investigando se o Poder Público Municipal executa alguma ação ou, ainda, se precisa implementar em sua gestão programas e ferramentas para proporcionar uma melhor QVT para os servidores.

Considerando a importância da temática QVT de PcD e o fato de suas relações serem pouco exploradas, este estudo surge pela busca da empatia com os trabalhadores, pela garantia de seus direitos, por melhores condições de trabalho e possibilidades de crescimento, visto que, na sociedade, existem diversas barreiras sociais e de acessibilidade para pessoas com deficiência. Assim, estabeleceu-se o problema de pesquisa norteado pela seguinte questão: **Como os servidores com deficiência, de uma prefeitura municipal do interior do Estado do Paraná percebem a sua qualidade vida no trabalho?**

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral

Compreender a percepção da qualidade de vida no trabalho, a partir do ponto de vista de servidores com deficiência, de uma prefeitura municipal do interior do Estado do Paraná.

1.1.2 Objetivos Específicos

Para o alcance do objetivo geral, são necessários os seguintes objetivos específicos:

- Apresentar o perfil dos servidores com deficiência da prefeitura municipal.
- Descrever o que é QVT para os servidores com deficiência da prefeitura municipal.
- Identificar os aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais da QVT dos servidores com deficiência da prefeitura municipal.
- Compreender as ações que impactam positiva e negativamente na QVT dos servidores com deficiência da prefeitura municipal.

1.2 ESTRUTURA DO DOCUMENTO

O estudo foi desenvolvido de forma a apresentar uma estrutura sequencial lógica ao abordar a temática da QVT em relação às PcD, dessa forma, para melhor compreensão do leitor, foi dividido em cinco capítulos:

O primeiro capítulo, a introdução, disserta sobre a contextualização, os objetivos: geral e específicos, e finaliza com a justificativa teórica e prática da pesquisa. Em seguida é apresentado o segundo capítulo, o referencial teórico, que fundamenta a pesquisa com a contextualização da deficiência, a representação do trabalho para PcD, como também a inclusão e legislação brasileira relacionada a esse público. É realizado um levantamento teórico sobre os estudos relacionados à QVT, compreendendo suas origens nas organizações, os principais conceitos, abordagens teóricas, fazendo também uma relação entre a QVT no setor público e a deficiência.

O terceiro capítulo trata da metodologia, que compreende a abordagem, a caracterização do local e os sujeitos participantes da pesquisa, apresentando os instrumentos utilizados, a técnica de coleta de dados e a análise de como os dados são obtidos.

O quarto capítulo apresenta a análise dos resultados, propiciando uma visão completa dos dados obtidos e a discussão com a teoria pesquisada.

No quinto e último capítulo, apresentam-se as considerações finais, a retomada do problema e dos objetivos e as contribuições da pesquisa, colocando-se as limitações e as sugestões de novos estudos.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

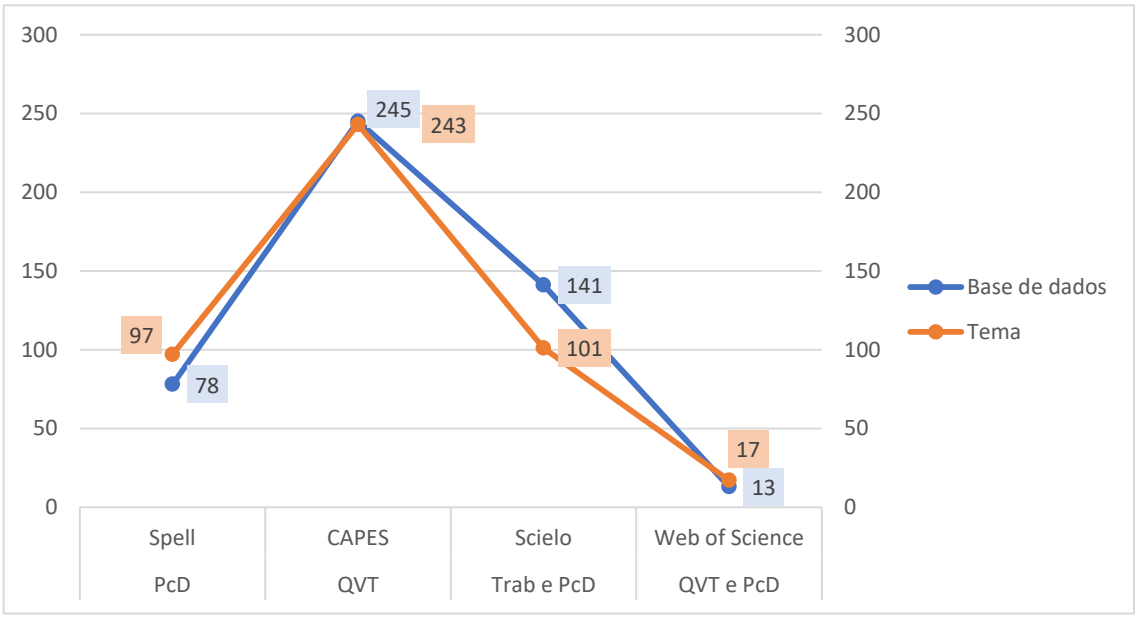
O embasamento teórico se desenvolve a partir das teorias existentes sobre conceitos e abordagens em relação à deficiência, ao trabalho e à inclusão de PcD. Além disso, apresentam-se as definições quanto ao tema QVT, a QVT na área pública, e os aspectos da QVT em relação à deficiência, focando no modelo Biopsicossocial e Organizacional – BPSO (96), destacando os autores e assuntos pertinentes a cada área de estudo.

Inicialmente, é realizada a pesquisa bibliométrica, utilizando-se artigos das bases de dados: *Scientific Eletronic Library Online* (SCIELO); *Scientific Periodicals Eletronic Library* (SPELL); *Web of Science* e Periódicos Capes. São levantados artigos, tanto nacionais quanto internacionais.

No levantamento dos artigos acadêmicos, utilizam-se como critérios de seleção os títulos, palavras-chaves e resumo, sendo os termos pesquisados tanto na língua portuguesa quanto na língua inglesa, as seguintes expressões: "qualidade de vida no trabalho e pessoas com deficiência" e "*quality of life at work and people with disabilities*", limitando-se ao período de 2015 a maio de 2020.

O gráfico 1 apresenta os dados da pesquisa e o quantitativo dos artigos e tema encontrados em cada base de dados.

GRÁFICO 1: Dados da Bibliometria



Fonte: A autora (2020)

Conforme o gráfico 1, quando pesquisados os termos "qualidade de vida no trabalho e pessoas com deficiência" foram encontrados, na base de dados da *Spell*, 78 artigos; na base de

Periódicos Capes, 245; na base de dados *Scielo*, 141; e na base de dados *Web of Science*, 13 artigos.

Após a leitura do título, palavras chaves e resumo, foram separados os temas encontrados nos 458 artigos. No que se refere ao tema central da pesquisa: "qualidade de vida no trabalho e pessoas com deficiência", foram encontrados apenas 17 artigos (Apêndice 1). Analisando os artigos, observa-se que a temática que mais se aproxima do contexto do estudo aborda a inserção das PcD no mercado de trabalho, totalizando 101 artigos. Artigos que englobam somente a QVT é o que mais apresenta estudos, somando 243 artigos. Os artigos relacionados somente à temática PcD são 97.

Com base nesse levantamento, conclui-se a importância de discutir o assunto neste estudo, pois há uma escassez de pesquisas voltadas à qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência. Busca-se, assim, a conscientização e se demostra a importância da preocupação com esses profissionais.

O tópico a seguir procura explicar a contextualização da deficiência e a legislação brasileira relacionada a esse público.

1.3 JUSTIFICATIVA

Por meio de diversas pesquisas, Pastore (2001) verificou que, no Brasil, muitas vezes as empresas são obrigadas a admitir PcD por motivo legal e aproveitam para melhorar o seu *marketing* institucional. Então, são admitidas não somente pela sua competência profissional, mas por se enquadrar a uma circunstância que possibilita serem aceitas, sendo expostas a práticas, como: delegação de atividades simples e repetitivas, com baixo grau de mobilidade; separação em setores específicos; falta de acessibilidade e de adequação das condições de trabalho (CARVALHO-FREITAS, 2007; MARTINEZ, 2008; ABREU; MORAES, 2012).

Para as PcD, o exercício do trabalho ocasiona independência financeira, desperta a sensação de aceitação e de pertencimento, pois, por muitos anos, foram excluídas, tanto por preconceito, como por desconhecimento de suas capacidades em relação a uma característica específica. Dessa forma, as PcD, ao entrar no ambiente profissional, trazem consigo um conjunto de experiências sociais e expectativas que não devem ser ignoradas (CERIGNONI, 2005; MARTINEZ, 2008; LOPES, 2013).

Este estudo pretende dar mais visibilidade às PcD, além de reconhecer seu potencial produtivo e buscar sensibilizar a sociedade diante das adversidades e preconceitos enfrentados por essas pessoas (TEIXEIRA, 2016). Assim, para que não haja discriminação no trabalho, o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) declara que as empresas devem socializar as PcD

com colegas e chefia, dando-lhes orientação e integrando-as, auxiliando-as com treinamentos, manuais e regulamentos da organização, para colaborar no processo de adaptação às rotinas de trabalho (BRASIL, 1999; MARTINEZ, 2008).

A QVT é essencial pelo fato de buscar equilíbrio do trabalho com a vida pessoal, ajudando na produtividade e na satisfação com o trabalho, sendo um fator importante tanto na área pública quanto na privada, pois abrange questões referentes a necessidades físicas, psicológicas e de condições de trabalho, tendo uma visão holística por considerar o indivíduo em todas as suas dimensões (NICOLETI; LAUER, 2007; LIMONGI-FRANÇA, 2009; BASTOS *et al.*, 2011). Na gestão do setor público, por ser rodeada de mudanças, os assuntos que tangem a QVT dos funcionários muitas vezes são esquecidos (ANDRADE, 2017).

Em seus estudos, Limongi-França (2015) coloca que a construção da QVT ocorre quando se percebe a pessoa por completo, partindo de uma visão biopsicossocial, buscando o bem-estar dos funcionários. Assim, a gestão da QVT apresenta diferentes aspectos, além das condições do ambiente de trabalho, a satisfação do empregado para com a empresa e sua saúde física e mental (LIMONGI-FRANÇA, 1996; PAIVA; COUTO, 2008).

Dessa maneira, este estudo se propõe destacar os constructos da QVT a partir da percepção de servidores públicos municipais com deficiência. Contribui-se, assim, para que gestores, governos e sociedade em geral busquem propiciar a esses profissionais uma melhor qualidade vida, visto que eles já enfrentam grandes barreiras sociais, cada um conforme sua deficiência. Além de que muitos empregadores desconhecem a capacidade de trabalho desses profissionais.

A QVT é um tema importante, pois não basta contratar, é necessário conceder um ambiente de trabalho saudável, possibilitando o desenvolvimento pessoal e profissional para que essas pessoas se mantenham no mercado (ABREU; MORAES, 2012; GIL, 2002). As pessoas ou grupos não devem ser vistos como objetos a serem geridos, pois a diversidade é intrínseca ao ser humano e suas diferenças devem ser aceitas e celebradas (KNIGHTS; OMANOVI, 2015; TEIXEIRA, 2016).

As ponderações a serem feitas nesta pesquisa têm a intenção de ajudar a compreender a temática da QVT de PcD, devido à escassez de pesquisas relacionadas ao tema, na ótica dos representantes do grupo. No que se refere ao setor público, considerando a importância do trabalho para a identidade e o desenvolvimento das PcD e na obrigatoriedade das organizações em contratar essas pessoas, conforme a Lei 8.213 de 1991, a pesquisa se restringe à investigação dos aspectos que envolvem a QVT de PcD já inseridas no mercado.

2.1 DEFICIÊNCIA

Com o decorrer dos anos, foram usados vários termos para caracterizar a PcD, pois as definições mudavam conforme os valores do contexto sócio-histórico-cultural da época (SASSAKI, 2003). Para Omote (2003), a sociedade determina o que se enquadra como deficiência, pois se a perda não é significativa, não atinge a integridade moral e social da pessoa.

Para o autor, o estudo da deficiência deveria ser no contexto social e não individual, pois a sociedade entende que as dificuldades das PcD acontecem mais em função das suas limitações orgânicas (OMOTE, 2003). As empresas não têm nenhum plano para receber no seu quadro de funcionários o público deficiente. Assim, quando contratam, tentam enquadrá-lo de acordo com a deficiência que possui (TANAKA; MANZINI, 2005).

No Brasil, segundo o Decreto 3.298 de 1999, artigo3°, considera-se:

> I - Deficiência – toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;
> II - Deficiência permanente – aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e
> III - Incapacidade – uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida (BRASIL, 1999).

Uma crítica a esse decreto está na visão reducionista de deficiência, ignorando os fatores sociais que influenciam nas oportunidades de colaboração das PcD e na sua construção social (LOBATO, 2009). O mesmo decreto especifica as pessoas beneficiadas pela lei, no artigo 4º:

> I - Deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;
> II - Deficiência auditiva - perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz;
> III - Deficiência visual - cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60o; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
> IV - Deficiência mental – funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou

> mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: a) comunicação; b) cuidado pessoal; c) habilidades sociais; d) utilização dos recursos da comunidade; e) saúde e segurança; f) habilidades acadêmicas; g) lazer; e h) trabalho;
> V - Deficiência múltipla – associação de duas ou mais deficiências (BRASIL, 2004).

Por meio do decreto, as instituições podem compreender as categorias das deficiências para contratação no mercado de trabalho. Todavia, nem todas as deficiências estão inclusas na lei, como distúrbios de aprendizagem e transtornos mentais, entre outras, não atendendo ainda todos os direitos das PcD (LOBATO, 2009).

Após o Decreto 3.298 de 1999, o Decreto 6.949, de 2009, altera a nomenclatura de "pessoas portadoras de deficiência" para "pessoas com deficiência", conforme a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu protocolo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Aponta-se que a discriminação contra qualquer pessoa, por motivo de deficiência, configura violação da dignidade e do valor inerentes ao ser humano, assegurando a relevância da cooperação internacional para desenvolver melhorias nas condições de vida das PcD em todos os países, sobretudo nos países em desenvolvimento (BRASIL, 2009).

Tanaka e Manzini (2005) apresentam o entendimento sobre a PcD para os responsáveis pela área de recursos humanos, sendo aquela que possui dificuldades tanto de natureza física, intelectual, sensorial, comportamental, psicológica e social. Para eles, as PcD possuem a autoestima baixa e, muitas vezes, quando ocorrem falhas no seu desempenho, colocam como justificativa sua deficiência (TANAKA; MANZINI, 2005).

Nos estudos de Belle e Costa (2018), os gestores alegam que o desenvolvimento do deficiente é diferente, pois possuem dificuldades de aprendizagem para ler e escrever e na realização das tarefas. Dessa maneira, caso possuam insucesso em alguma tarefa do trabalho, a causa incide sobre a PcD e não nas circunstâncias às quais ela foi exposta.

Assim, a incompreensão da deficiência provoca impedimento para proporcionar a melhoria na qualidade de vida. A avaliação e a forma de tratamento dependem da capacidade para reconhecer quem deve ser incluído ao grupo de PcD, pois, muitas vezes, a deficiência não pode ser observada diretamente, mas o funcionário pode possuir alguma restrição ou incapacidade para realizar normalmente atividades essenciais no trabalho (DI NUBILA; BUCHALLA, 2008).

O conceito que se tem sobre o indivíduo com deficiência influencia na interpretação dos empregadores em relação ao tipo de trabalho que vai oferecer. Muitas empresas demonstram não acreditar na competência dos trabalhadores com deficiência e designam a

eles funções mais simples e que demandam pouca qualificação profissional (TANAKA; MANZINI, 2005; MERGEL; CAPPELLOZZA, 2017).

Lobato (2009) apresenta dois modelos utilizados como conceito de deficiência. O primeiro é o modelo médico, que tem a percepção da deficiência como problema do indivíduo, sendo assim, ele próprio necessita ser tratado, curado, ou reabilitado e adequar-se à sociedade, criando, dessa forma, certo antagonismo em mudar seus comportamentos e estruturas para que aconteça a inclusão. O segundo modelo é o social, que diz respeito às dificuldades criadas pela sociedade, gerando desvantagens na prática de papéis sociais (SASSAKI,1997).

É fundamental oferecer oportunidades para as PcD, como acessos aos lugares, serviços e informações, derrubando as barreiras que impedem seu desenvolvimento pessoal e profissional. O preconceito ainda existe na sociedade, sendo algo negativo que as PcD presenciam ao longo de sua história de vida. A sociedade determina que um indivíduo é imperfeito, diferente, estranho, desconhecido e incapaz, caso apresente algum tipo de deficiência (TANAKA; MANZINI, 2005).

Essas situações geram desconhecimento das potencialidades, das necessidades, das expectativas e dos sentimentos das PcD e incompreensão sobre as reais limitações do deficiente. Em relação ao mercado de trabalho, apesar de existir uma porcentagem de vagas para PcD, exigida por lei, proporcionando abertura a novas oportunidades, não são assegurados o seu acesso e a sua permanência no ambiente de trabalho (BELLE; COSTA, 2018).

No setor público, as vagas para PcD são garantidas pela Constituição Federal de 1988. O artigo 37, parágrafo 8°, diz: “A lei reservará percentual dos cargos e empregos públicos para pessoas portadoras de deficiência e definirá os critérios de sua admissão” (BRASIL,1988, p. 26). O percentual somente foi estabelecido em 1990, na Lei 8.112, art. 5º, parágrafo 2°, sendo reservadas até 20% das vagas oferecidas no concurso, tendo direito de se inscrever em cargos compatíveis com a sua deficiência (BRASIL, 1990; TANAKA; MANZINI, 2005). Assim, há a preocupação de que a esfera pública esteja cumprindo seu papel de agente disseminador da inclusão social, conscientizando também a população sobre a importância de promover oportunidades para que as PcD se sintam aceitas na sociedade.

Os gestores de recursos humanos do setor privado argumentam que há dificuldades na contratação, pela falta de qualificação e desempenho de habilidades mais complexas e específicas para a função. Também falta preparo social, surgindo dificuldades para interagir e se relacionar com seus colegas de trabalho. Muitas vezes, sentem-se diferentes e inferiores,

pois enfrentam diversas barreiras de ordem social, funcional e arquitetônica, comprometendo o seu direito fundamental de ir e vir (TANAKA; MANZINI, 2005; RASTEIRO, 2019).

Avaliando o desconhecimento do conceito de deficiência, percebe-se que, a fim de que aconteça a real inclusão das PcD, tanto no trabalho quanto na sociedade em geral, deve-se buscar a empatia, pensar no bem-estar e contribuir para que eles possam desfrutar de oportunidades, igualmente às demais pessoas.

Para o andamento do estudo, o próximo tópico aborda a percepção do trabalho para a pessoa com deficiência.

2.1.1 O trabalho para a Pessoa com Deficiência

O trabalho é definido como uma ação humana, individual ou coletiva, de caráter social, multifacetada e dinâmica e que se diferencia da prática animal por sua natureza reflexiva, consciente, instrumental, estratégica e moral (COUTINHO 2009; NEVES *et al.*, 2018). Assim, o trabalho é algo importante para o homem, pois possibilita interações sociais e suprimento de suas necessidades, contribui para aprendizagem, crescimento, criação de novos conceitos e atitudes. Desde os primórdios das civilizações, o ser humano se utiliza do trabalho para sobreviver (BATISTA, 1997; ROSS, 1993; MEDEIROS, 2017).

Como o indivíduo se relaciona com a sociedade e a qualidade das relações sociais interferem nas suas vivências no meio do trabalho, sendo estas responsáveis pelo seu prazer e pelo seu sofrimento (DEJOURS, 2017). Para o autor, o prazer está ligado ao aspecto do trabalho como fonte de gratificação, uma vez que o empregado se sente valorizado e reconhecido, apresentando um sentimento positivo da importância do seu trabalho, tanto para a organização, quanto para a família e sociedade. Já o sofrimento pode ser observado por consequência de atitudes agressivas, medo de boatos e desconfiança, tarefas penosas, desânimo e desencorajamento, o que faz com que o empregado tenha sentimentos negativos de não reconhecimento do seu trabalho, enfraquecendo seu relacionamento com os colegas, passando ao individualismo (MEDEIROS, 2017).

Todos os indivíduos podem vivenciar as circunstâncias de prazer e sofrimento em seu ambiente de trabalho, citadas por Dejours (2017). Porém, pode-se observar que as PcD no mercado de trabalho possuem ainda mais dificuldades, tanto nas organizações quanto na sociedade em geral (SÁ *et al*., 2017).

Mesmo sendo instituída a lei para inserção das PcD nas empresas, as ofertas de trabalho demoram acontecer e só tomam impulso quando o Ministério Público do Trabalho (MPT) começa a fiscalizar, e as empresas passam, por meio da mídia, a mensagem de que

estão sendo receptivas a essa população. Entretanto, somente a lei não é capaz de mudar a realidade. Necessita-se da eliminação dos obstáculos com a ajuda tanto do indivíduo, quanto da família, sociedade e governo, pois as PcD, assim como as demais, querem trabalhar para levar o sustento as suas famílias, bem como serem integradas na sociedade (TANAKA; MANZINI, 2005).

Do ponto de vista do empregador, os responsáveis pelo setor de recursos humanos apontam algumas dificuldades das PcD em função de características como: a) delas próprias, relacionadas às faltas de escolaridade, de interesse e de preparação profissional e social; b) da empresa, que apresenta condições inadequadas do ambiente físico e social, além da falta de conhecimento sobre a deficiência; c) das instituições especiais, por não possuírem programas adequados de treinamento profissional e social, e também pela falta de contato com as empresas, a fim de conhecer as suas necessidades; d) do governo, de não proporcionar acesso à escola, ao transporte e de não incentivar as empresas a promoverem adaptações ergonômicas e desenvolverem programas de responsabilidade social (TANAKA; MANZINI, 2005).

Também Pruettikomon e Louhapensang (2018) mencionam em sua pesquisa que as PcD possuem algumas dificuldades no trabalho, como: entender as instruções de seus supervisores; trocar informações com seus pares; ficar de mau humor quando não são compreendidas. Porém elas ficam mais atentas ao seu trabalho do que os seus companheiros. Os autores comentam ainda que a maioria do público com deficiência pede demissão por falta de entendimento entre seus colegas, por ter salários mais baixos, se comparados com os demais funcionários, e por obter poucas oportunidades de crescimento, acontecendo isso também no Brasil (BELLE; COSTA, 2018; PRUETTIKOMON; LOUHAPENSANG, 2018).

Observa-se nos estudos a falta de compreensão entre as empresas e os trabalhadores, porém ambas as partes devem se esforçar para criar um ambiente satisfatório, no qual a PcD sinta-se realizada em seu trabalho e tenha oportunidades de desenvolvimento. E que a organização possua um trabalhador que entregue resultados em um ambiente benéfico para todos.

Sá *et al*. (2017) enfatiza que, segundo o MTE, o processo de contratação das PcD deve listar apenas os requisitos que são adequados às realidades e peculiaridades dos profissionais com deficiência, devendo ser realizados da mesma maneira que com os demais, pois, no cotidiano, as empresas buscam encontrar funcionários que possam agregar vantagens à empresa. Assim, o processo não deve ser feito com pressa, apenas para cumprir a lei. É necessário oferecer posições ou atividades definidas, respeitando o profissionalismo dessas

pessoas, que não querem ser objeto de caridade, nem permanecerem excluídas (SCHWARZ; HABER, 2009; SÁ *et al*., 2017).

As empresas devem buscar oferecer um ambiente adequado aos seus funcionários, receptivo às PcD, contendo móveis de escritório para cadeirantes e deficientes visuais, equipamentos de comunicação adequados para quem possui audição prejudicada, pois, de acordo com o tipo de deficiência, os trabalhadores precisam de adaptações para que possam executar suas funções e, assim, melhorar a eficácia do trabalho. Isso mostra que a empresa se importa com o bem-estar de todos os funcionários (PRUETTIKOMON; LOUHAPENSANG, 2018).

Ainda existem o desconhecimento e as convicções errôneas sobre o potencial das PcD, o que dificulta a inserção delas no mercado de trabalho. Dessa forma, deve-se orientar os empresários para que aprendam a trabalhar com a heterogeneidade, debater essa temática, fazer questionamentos e tirar as dúvidas (BELLE; COSTA, 2018).

Para que as PcD se mantenham no mercado de trabalho, é necessário proporcionar meios que as motivem, propiciando treinamentos, mostrando a estrutura e funcionamento da empresa. Que se proporcione a elas oportunidades de desenvolvimento, respeitando suas limitações. E que se promovam planos de carreira, conforme o que já é realizado com os demais funcionários (SÁ *et al*., 2017).

Muitas vezes, as organizações esperam que o empregado já esteja totalmente preparado, eximindo-se do compromisso de promover sua formação. Assim, percebe-se que a perspectiva de possuir mão de obra já qualificada é adotada também com as PcD, os mais habilitados são contratados. Se houvesse uma melhor qualificação das PcD, mais pessoas teriam oportunidade de trabalho (TANAKA, MANZINI; 2005). O direito à profissionalização assume um papel fundamental para socializar as PcD e isso só será possível se superado o preconceito (SÁ *et al*., 2017).

Além das perspectivas pessoais que cada indivíduo possui em relação ao trabalho, para a PcD, ter alguém que acredite no seu potencial e ofereça condições adequadas para trabalhar determina seu o grau de satisfação e o seu bem-estar (BELLE; COSTA, 2018). Essa é uma questão central da abordagem da QVT, que é tratada nesta pesquisa. A seguir são relatados os aspectos relevantes da inclusão das pessoas com deficiência.

2.1.2 Inclusão das Pessoas com Deficiência

Para compreender os aspectos relevantes sobre as PcD, é necessário apresentar a distinção que a sociedade faz, analisando a história desde as premissas culturais de diferentes

épocas, as quais refletem até hoje. Na Idade Antiga e Média, as PcD eram completamente excluídas para a sociedade, não possuíam utilidade no exercício do trabalho, eram julgadas como aleijadas e improdutivas (CAMARGO *et. al*, 2016; FERREIRA, FERREIRA, SAMPAIO, 2018).

Já nos séculos XVI e XVII, ocorreram mudanças na maneira de a sociedade conviver com as PcD. Exemplo foi a segregação em instituições asilares, promovendo ações voltadas meramente por caridade ou assistencialismo. Não se buscava promover a inclusão, tinha-se o intuído de reabilitá-las, mas eram distanciadas do convívio comum (ARANHA, 2001; CAMARGO *et. al*, 2016).

Assim surge o preconceito como uma forma de negação social, pois as diferenças das PcD são vistas como um impedimento ou ausência de algum aspecto comum nas demais pessoas. Considera-se a estrutura física da PcD insuficiente para a sociedade. Esta quer a utilização intensa, provocando o desgaste físico em consequência do trabalho servil. Então buscam-se pessoas fortes, que sejam saudáveis e ativas para o mercado de trabalho (SILVA, 2006).

As mudanças nos processos sociais são rodeadas pela criação de regras e preceitos, pelos quais o indivíduo pode ser "aceito" ou "rejeitado". Essa decisão depende dos requisitos impostos no sistema sociocultural estabelecido em cada comunidade e, assim, fazem com que aconteça constante marginalização e exclusão de diversos grupos, devido a alguns aspectos físicos, intelectuais, culturais, de gênero e etnia. Enfrentam-se diferentes situações de desigualdade e preconceito (REIS; ARAÚJO; GLAT, 2019).

A sociedade idolatra o corpo saudável e, assim, as PcD recordam a vulnerabilidade – o que muitas vezes negamos – remetendo-se à inferioridade, e não se sabe lidar com elas por possuírem um estigma, uma marca, um rótulo que evidencia a deficiência. Assim, quando se caracteriza alguém por um rótulo, o relacionamento passa a ser com este e não com a pessoa, negando-a como indivíduo, passando a ser reconhecida por uma diferença negativa (SILVA, 2006).

As marcas negativas criadas pela sociedade instituem o estigma, termo este atribuído aos "sinais corporais nos quais se procurava evidenciar alguma coisa de extraordinário ou de mau sobre o *status* moral de quem os apresentava" (GOFFMAN, 2008, p.11). Assim surge a exclusão e a marginalização de pessoas e grupos. Quando não se enquadram no padrão definido pela sociedade, acabam vivenciando a discriminação e recebendo tratamento de desprezo, de acordo com a categorização estigmatizada – grupo de PcD, índios, judeus,

negros, homossexuais etc. – conforme os julgamentos que lhe são atribuídos (REIS; ARAÚJO; GLAT, 2019).

No ambiente de trabalho, muitas vezes se intensificam os preconceitos e estigmas com as PcD, ocorrendo a discriminação e a desvalorização do seu potencial, por existir uma deficiência (CAMARGO *et. al*, 2016). Muitas empresas contratam as PcD somente para cumprir a lei e não para proporcionar a inclusão, pois esta está além da simples inserção. O Estado propõe as vagas de emprego agindo como mediador. Então, de forma quantitativa, auxilia o problema da "inserção", porém não contempla elementos que promovem a "inclusão", a qual envolve: relações com menos desigualdade entre os trabalhadores; eliminação de preconceitos; acessibilidade; igualdade nos processos de seleção; promoção à saúde do trabalhador; QVT; permanência no emprego; e desenvolvimento de uma carreira profissional (CAMARGO *et. al*, 2016; FERREIRA; FERREIRA; SAMPAIO, 2018).

Devemos compreender os motivos que levam à criação de barreiras e impedem o acesso das PcD ao mercado de trabalho, bem como os gestores podem colaborar nesse processo de inclusão. Os autores Vaz *et. al*, (2020), em sua pesquisa, evidenciam as principais barreiras a serem eliminadas para que aconteça a real inclusão, sendo: a baixa qualificação das PcD, a falta de acessibilidade e o preconceito.

Nota-se que a barreira da baixa qualificação acontece devido à falta de oportunidades de estudo para as PcD. Assim, os gestores devem buscar suprir essa necessidade com estratégias que promovem, aceitam e valorizam o profissional com deficiência. É preciso, além de oferecer melhores oportunidades de qualificação e empregabilidade, entender suas dificuldades (VAZ *et. al*, 2020). Sendo assim, o papel do gestor é de extrema importância e reflete na sociedade como uma responsabilidade social.

No que diz respeito à acessibilidade, entende-se que é uma peça fundamental para as PcD. Sem ela, fortalece-se a desigualdade de oportunidades. Além disso, a ausência de acessibilidade nas ruas e nas organizações não afetam unicamente as PcD, apesar de elas serem as mais prejudicadas, afeta a sociedade como um todo. Se houvesse maiores investimentos na criação de práticas de diversidade, existiria também maior conscientização da população, dos funcionários e dos colegas de trabalho (VASCONCELOS, 2010).

Em relação ao preconceito, acentua-se que é uma barreira relevante, vista como aspecto principal no processo de inclusão no ambiente organizacional (HAMMES; NUERNBERG, 2015). A pessoa preconceituosa fecha-se em determinadas opiniões, limitando o aprendizado sobre assuntos que possibilitariam examinar suas convicções. Afasta-

se dos demais que põem em perigo seus ideais, agindo com atitude hostil e generalizando informações imprecisas e incompletas (SILVA, 2006).

Os autores Yamatani, Teixeira e McDonough (2015) apresentam uma estratégia utilizada para ampliar a inclusão da PcD, abordando um estudo em uma grande cidade da Pensilvânia (EUA), onde se iniciou um projeto de ligação para a transição de carreira. O empregador do estudo realizado, por décadas, oferece oportunidades de trabalho para PcD. Então selecionam-se jovens com deficiência para participar do projeto, no qual, da escola, são encaminhados para empresas. O projeto fornece treinamento para ajudá-los realizar a transição da escola para o trabalho, sendo acompanhados por um colega de trabalho em suas atividades, até que obtenham o aprendizado e possam exercer com segurança a sua função.

Nesse projeto, são fornecidos serviços de suporte, como treinadores da escola e da comunidade para auxiliar a equipe do empregador. Esses serviços são organizados para enriquecer a cultura de inclusão, facilitando a adaptabilidade para funcionários com deficiência. Para eles, a integração e a assimilação estão entre os fatores mais importantes na determinação do sucesso das PcD no local de trabalho (YAMATANI; TEIXEIRA; MCDONOUGH, 2015).

Para Yamatani, Teixeira e McDonough (2015), esses programas de emprego trazem benefícios tanto para os funcionários quanto para as empresas, demonstrando aumento na satisfação do indivíduo com deficiência, bem como de seus colegas de trabalho. Os jovens com deficiência relatam que o programa os ajuda a amadurecer e ganhar habilidades valiosas, fazendo com que as experiências que adquirem permitam conseguir também outras oportunidades de trabalho (YAMATANI; TEIXEIRA; MCDONOUGH, 2015).

Assim percebemos a importância da criação de projetos que auxiliem a inclusão das PcD nas organizações e, principalmente, a importância do apoio da sociedade. Em conjunto, escolas, famílias e empregadores podem incentivá-los e dar-lhes oportunidades. No estudo realizado na Pensilvânia, também identificamos estratégias de inclusão das PcD nas organizações que os autores Sá *et al* (2017) discutem em sua pesquisa: recrutamento e seleção, socialização e treinamento.

Na primeira estratégia, deve-se pensar qual é a situação das PcD, quais posições são mais adequadas e como será seu processo de recrutamento e seleção, entendendo que as empresas não devem estar à procura de deficiências, mas sim de competências. A socialização é necessária para integrar as PcD – há que se auxiliar os novos funcionários a se familiarizarem com o ambiente, adaptarem-se às suas funções e estabelecerem relacionamento profissional com os colegas de trabalho. No treinamento, desenvolve-se o conhecimento e

aprimoram-se as habilidades dos funcionários, contribuindo para seu crescimento profissional (SÁ *et al*, 2017).

Dessa forma, é necessário quebrar paradigmas. Os gestores, governo e sociedade devem proporcionar conhecimento e aprendizado para todos. Incorporar as PcD nas organizações contribui também para a diminuição do preconceito e proporciona igualdade e emancipação (VAZ *et. al*, 2020). As PcD necessitam ser compreendidas e inclusas nas relações interpessoais, com a sociedade e com o trabalho, pois isso colabora na concepção de um novo tipo de sociedade, trazendo modificações nos ambientes físicos e na mentalidade das pessoas (SASSAKI 2006; CAMARGO *et. al*, 2016).

No tópico a seguir apresenta-se a abordagem da gestão da QVT, seu construto, suas definições e principais enfoques teóricos relacionados ao tema.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O exercício do trabalho ocupa um tempo significativo na vida do homem, pois as pessoas passam a maior parte de suas vidas dentro das organizações e isso é muito importante para os seres humanos. Quando o trabalho é algo prazeroso para o funcionário, este terá maior dedicação nas suas atividades, porém quando o ato de trabalhar se torna apenas uma exigência conflitante com a vida social ou familiar, acaba afetando a qualidade de vida (COUTINHO *et al.*, 2017; MEDEIROS, 2007).

A expressão “qualidade de vida” é empregada tanto para classificar as condições de vida urbana, englobando saneamento básico, transporte, lazer e segurança, quanto para a saúde, em relação a uma vida confortável e à posse de bens materiais, porém existem múltiplas definições, as quais abrangem interesses e expectativas individuais (MEDEIROS, 2017).

A qualidade de vida, também passou a ser analisada na perspectiva do trabalho, retratando as interações do trabalhador com as organizações e a influência sobre sua vida, relacionando as questões pessoais e profissionais. Dessa forma, afirma-se que a satisfação no trabalho não pode ser observada de forma isolada na vida da pessoa, deve-se considerar também a experiência emocional do indivíduo com o seu trabalho (BOM SUCESSO, 2007; MEDEIROS, 2017; MOURA; SOUZA, 2017).

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) foi usada pela primeira vez em 1970, nos Estados Unidos. Desde então foram criados diversos modelos de gestão que ressaltam o tema e as questões referentes à satisfação dos funcionários no trabalho (COUTINHO *et al*., 2017).

Ao longo dos anos, a QVT ganhou vários enfoques: na perspectiva médica, está na ausência de doenças dos empregados, nas condições dos objetos, recursos e procedimentos que estão à disposição dos funcionários, nas ações coletivas e criação de programas de QVT; a perspectiva das organizações dispõe em conceder um ambiente com a possibilidade de desenvolvimento humano, englobando programas orientados ao resgate de talentos, inovação, necessidades humanas, salientando a cultura competitiva, implementando melhorias tanto dentro quanto fora do ambiente de trabalho (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998; LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2009).

Para Kurogi (2008), a QVT é a humanização do trabalho, que busca métodos de organizá-lo, alterando seus aspectos para melhorar o desempenho dos funcionários e ampliar o seu bem-estar e satisfação, atendendo suas necessidades e aumentando, assim, a produtividade organizacional (COUTINHO *et al*., 2017).

Para complementar a definição de QVT, Freitas e Souza, (2009) relatam que esta tem como finalidade promover o bem-estar físico, mental, econômico e social, possibilitando que o trabalhador se sinta respeitado e valorizado, por meio das dimensões físicas, psicossociais e legislativas.

Para entender a evolução da QVT, o quadro 1, a seguir, apresenta os modelos criados pelos autores e suas perspectivas, cada qual trazendo uma definição e a ênfase observada.

QUADRO 1: Modelos de QVT

Autor	Definição	Ênfase
Trist, 1950	Satisfação e bem-estar do indivíduo	Redução dos efeitos negativos do trabalho sobre a saúde física e a satisfação do indivíduo
Walton, 1973	Atendimento das necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa	Humanização e responsabilidade social com foco no poder da empresa
Hackman e Oldham, 1975	Dimensões do trabalho ou da tarefa associadas a estados psicológicos levam a resultados pessoais e do trabalho	Dimensões da tarefa
Davis e Cherns, 1975	Condições e práticas organizacionais interferindo no bem-estar dos indivíduos	Eficiência e adequação organizacionais e competência do trabalhador ao sistema organizacional
Hackman e Suttle, 1977	Satisfação de necessidades pessoais importantes, por meio de suas experiências de trabalho e de vida na organização	Dimensões básica da tarefa
Lippid, 1978	Oportunidade para o indivíduo satisfazer a grande variedade de necessidades pessoais	Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos
Ginzberg *et al*, 1979	Experiências de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semiautônomos	Posto individual de trabalho e processo decisório
Guest, 1979	Processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho	Melhoria da produtividade e eficiência, assim como a autorrealização e autogerenciamento
Westley, 1979	Esforços voltados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas	Pessoas, trabalho e organização
Westher e Davis, 1983	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios	Valorização dos cargos mediante análise de elementos organizacionais, ambientes e comportamentais
Nadler e Lawler, 1983	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho	Visão humanista no ambiente de trabalho
Belanger *et al*, 1983	Filosofia humanista aplicada por meio da introdução de métodos participativos	Mudança e participação com foco sociotécnico
Huse e Cummins, 1985	Preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional	Valorização dos cargos
Moraes *et al*, 1989	Resultante de dimensões básicas da tarefa, capaz de reproduzir determinados estados psicológicos	Dimensões básicas da tarefa
Vieira e Hanshiro, 1990	Aspectos voltados para as condições de trabalho, envolvendo variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais	Humanização do trabalho e amenização dos conflitos entre o capital e o trabalho
Bowditch e Buono, 1992	Satisfação de necessidades pessoais importantes através da sua vivência na organização	Condições de vida e cargos mais satisfatórios

Oliveira, 1995	Excelência da vida que se deseja e se deve ser vivida	Visão humanista
Kanaane, 1995	Interação entre conjunto de fatores individuais e situacionais	Visão holística
Davis e Newstrom, 1996	Condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para seus empregados	Visão humanista no ambiente de trabalho
Fernandes, 1996	Fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional	Bem-estar do trabalhador e produtividade das empresas
Burigo, 1997	Humanização das relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e, principalmente, com a satisfação do trabalhador	Visão humanista no ambiente de trabalho
Bom-Sucesso, 1998	Aspectos culturais nos quais o indivíduo está inserido e a infraestrutura familiar, relações interpessoais, conflitos e autoestima	Visão holística
Albuquerque e Limongi-França, 1998; Limongi-França, 1996; Limongi-França, 2009	Conjunto de ações que envolvem diagnóstico e implantação	Condições de vida e cargos mais satisfatórios. Modelo para gestão de QVT - avalia os fatores (Biológicos; Psicológicos; Sociais; Organizacionais) intervenientes na QVT; bem-estar; competências para GQVT
Goulart e Sampaio, 1998	Intervenção na organização e no processo de trabalho, e não somente o cumprimento de leis ou discussão de direitos dos trabalhadores. Interferência nos processos mentais e nos padrões culturais das organizações, a ponto de transformar a cultura organizacional	Visão holística
Dourado e Carvalho, 2005	Busca da conciliação entre interesses antagônicos de trabalhadores e patrões	Instrumentação de controle dos funcionários
Reddy e Reddy, 2010	Perspectivas emergente em QVT- como técnicas para melhorá-la	Visão humanista - o trabalho é o controle dos funcionários
Medeiros e Oliveira, 2011	Testar o poder de generalização dos modelos existentes na literatura para o serviço	Visão holística - análise de indicadores de QVT

Fonte: Andrade (2016, p. 32-33)

No quadro 1, apresentam-se as diferentes maneiras e ênfases pelas quais a QVT foi construída e aplicada em ambientes de trabalho. Inúmeros estudos e trabalhos já foram publicados além desses e mostram essa multidisciplinaridade envolvendo o assunto. Os autores Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975) são considerados os precursores da abordagem da QVT.

Para Walton (1973), a QVT envolve fatores como: condições de trabalho, uso e desenvolvimento das capacidades, condições físicas, remuneração justa e adequada, chances de crescimento, segurança, fatores higiênicos, constitucionalismo, integração social na empresa e relevância social do trabalho. Assim a gestão da QVT busca o equilíbrio entre o

trabalho e outras esferas da vida, aliado à produtividade (COUTINHO *et al.*, 2017; OLIVEIRA, 2013).

Na visão de Hackman e Oldham (1975), os fatores associados à QVT são: a percepção da importância da tarefa que o indivíduo realiza, o significado e a autonomia do trabalho e a necessidade de crescimento do trabalhador. Está, assim, relacionada às questões de satisfação no cargo e motivação interna (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

O tema QVT ganhou notoriedade no Brasil, nos anos 90, principalmente na produção científica das áreas de Administração e Psicologia. Apesar de ser foco de tais profissionais, deve-se buscar envolvimento de outros agentes e setores da organização. A QVT envolve aspectos como: saúde, estilo de vida e ambiente de trabalho; indicadores empresariais; conciliação dos interesses das organizações e dos indivíduos; segurança e higiene no trabalho; fatores críticos de gestão; conflitos decorrentes das relações interpessoais; e saúde mental (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Para o desenvolvimento deste estudo busca-se observar a QVT pela perspectiva de Limongi-França (1996), o que motivou a escolha da autora foi sua ótica, voltada ao ser humano que é visto como um complexo biopsicossocial, o qual é associado aos fatores de bem-estar biológico, psicológico e social, que agem juntamente nesses três níveis, podendo um deles ser mais explícito, mesmo sendo interdependentes, considerando assim as características de cada pessoa. Com esse entendimento, deve-se observar o ser humano como um todo, pois ele demonstra os fatores da sua vida e suas experiências, sendo a visão holística do homem o elo primordial da QVT (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998).

Por meio da visão biopsicossocial, tende-se a trabalhar as competências específicas, sendo elas: a dimensão biológica, que diz respeito às características físicas herdadas ou obtidas a partir do nascimento e que permanecem no decorrer da vida, incluindo o metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas; a dimensão psicológica, que diz respeito às relações afetivas, emocionais e de raciocínio consciente ou inconsciente, que compõem a personalidade de cada pessoa e o seu modo de se posicionar, expressando suas opiniões (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

A dimensão social simboliza as crenças, os valores, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades de que cada um participa. Assim a localização geográfica e o meio ambiente também constituem essa dimensão.

A dimensão organizacional tem como objetivo complementar o modelo do BPSO com os fundamentos do trabalho. Tem relação com o porte da empresa, segmento econômico em que atua, tecnologia, cultura organizacional, relacionamentos, práticas de gestão, valorização

da imagem corporativa e padrões de competitividade (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2009; OLIVEIRA *et al.*, 2015).

O indicador de QVT, BPSO-96, criado por Limongi-França (1996) fundamenta-se nos conceitos de Walton (1975), no Índice de Desenvolvimento Social (IDS) e no Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), com a intenção de abranger tanto a visão da empresa quanto a do empregado. Walton (1975) analisou as necessidades básicas e secundárias do ser humano e das organizações, buscando ultrapassar o limite do trabalho e atingindo o ambiente total da vida do indivíduo (OLIVEIRA *et al*.; 2015; OLIVEIRA; MEDEIROS, 2008).

Assim, a abordagem biopsicossocial permite melhorar o entendimento dos problemas organizacionais analisando as informações apresentados pelos empregados (LIMONGI-FRANÇA, 2015). No quadro 2 podemos identificar as atividades relacionadas às características do modelo BPSO-96, que as organizações podem implantar na sua gestão.

QUADRO 2: Indicadores Empresariais da Abordagem BPSO

CRITÉRIOS	FOCO
Biológico	Semana interna de prevenção de acidentes; Controle de riscos ergonômicos - PPRA; Ambulatório médico; Ginástica Laboral; Refeições; Saúde - PSMO; Comissão CIPA.
Psicológico	Recrutamento e seleção; Avaliação de desempenho; Camaradagem - Clima organizacional; Carreira; Salário; Vida pessoal.
Social	Convênios comerciais; Tempo livre - lazer, filhos; Cesta básica; Previdência privada; Financiamento de cursos.
Organizacional	Imagem; Treinamento e desenvolvimento; Processos de tecnologia; Comitês de decisão; Ausência de burocracia; Rotinas de pessoas.

Fonte: Limongi-França (2007)

Analisando os aspectos da abordagem BPSO-96, observa-se que existe influência e correlação entre eles. Assim, uma ação, dentro ou fora da organização, afeta todas as dimensões, porém em determinados processos tende a impactar apenas uma delas (LIMONGI-FRANÇA, 2009). Dessa forma, permite-se analisar as necessidades do trabalhador e formular estratégias para elaboração da cultura organizacional buscando a satisfação do capital humano da organização (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Brito *et al.* (2015) apresenta, em sua pesquisa, análises estatísticas da QVT, identificando que o fato de os funcionários gostarem da função que exercem aumenta o nível de QVT. Isso está relacionado aos aspectos organizacionais. Porém não gostar de sua função faz com que se obtenha um índice baixo nos aspectos psicológicos. No aspecto social também há influência, quem gosta da sua função apresenta alto índice de QVT, mas quem não gosta atinge nível médio (BRITO *et al.*, 2015).

Dessa maneira, quanto mais os funcionários sentem-se valorizados no trabalho, maior é o índice de QVT nas quatro dimensões do modelo BPSO-96. Assim, a QVT, nas organizações, deve primeiramente atender às necessidades humanas e não somente buscar, como objetivo, o aumento da produtividade e da lucratividade.

O tópico a seguir aborda a QVT no setor público, no qual a pesquisa se desenvolve.

2.2.1 Setor Público Brasileiro e a QVT

Para compreender a administração pública, principalmente a dinâmica da gestão municipal, Zmitrowicz, Biscaro e Marins (2013) destacam a função do Executivo Municipal, que é organizar e prestar os serviços públicos de interesse local, que são de responsabilidade municipal, em relação ao Estado e à União. Os municípios brasileiros possuem o poder de emitir sua própria Lei Orgânica, regulamentos que estabelecem direitos e dão poderes aos municípios, dentro do que foi concedido pela Constituição de 1988 (ZMITROWICZ; BISCARO; MARINS, 2013).

O contexto do serviço público brasileiro é marcado por diferentes modelos de administração, principalmente nas questões relacionadas à gestão de pessoas. No quadro 3, apresentam-se algumas legislações que permitem regulamentar a capacitação dos servidores públicos da administração Pública.

QUADRO 3: Evolução da Administração Pública e Gestão de Pessoas

Período	Principais Características	Implicações para gestão de pessoas
1500 – Revolução de 1930	Administração patrimonialista – não separa o bem público do particular. Transposição do Estado Português para o Brasil	Decreto 15783/1922 – Regulamento Geral de contabilidade Pública, lei geral que normatiza inclusive os Recursos Humanos.
Revolução Varguista (1930-1945)	Criam-se as bases do capitalismo nacional. Cria-se o conselho Federal do Serviço Público. Implanta-se o Dasp – Departamento Administrativo do Serviço Público, o qual assume a função de implantar o modelo weberiano na administração pública brasileira. Disciplina o formato jurídico das autarquias.	Constituição Federal de 1934 – art.168 e 169 - garante acesso aos cargos públicos a todos os cidadãos brasileiros e institui a estabilidade do servidor. Constituição Federal de 1937 – art. 156 – obrigatoriedade de concurso público para ingressos nos cargos.
Período democrático (1945-1964)	COSB – Comissão para a Simplificação da Burocracia. Plano de Metas de JK – introdução do planejamento da Administração Pública.	Fortalecimento da administração indireta, "administração paralela".
Regime militar (1964-1985)	Decreto-lei 200/1967 – lei geral administração pública brasileira, com 215 artigos, procura sintetizar os princípios da reforma administrativa. Instituído o Programa Nacional de Desburocratização.	Multiplicação da administração indireta – contratação sem concurso.

Governo Sarney (1985-1990)	Constituição federal de 1988 – Extensão das regras da administração direta a toda administração indireta. Estabelecimento dos princípios fundamentais da administração pública. Fortalecimento dos instrumentos de Planejamento na administração pública – PPA – LDO e LOA. Moldes das políticas públicas: descentralização e controle social. Fortalecimento dos princípios fundamentais da administração pública.	Determinou a obrigatoriedade de concurso público (administração direta e indireta), ratificou a estabilidade do servidor, tornou obrigatório o RJU – Regime Jurídico Único, garantiu isonomia entre os poderes e cargos "de iguais atribuições", estabeleceu regras para aposentadoria.
Governo Collor (1990-1992)	Reforma na administração pública federal – demissão em massa e extinção de órgãos públicos. Programa Nacional de Desestatização – privatizações.	Tema principal da eleição, o servidor público marajá. Congelamento da remuneração. Dissociação e antagonismo entre a administração pública/servidor. Perda da autoestima e do senso de relevância do trabalho pelo servidor público.
Governo Fernando Henrique Cardoso (1995-2002)	PDRAE – Plano Diretor da Reforma do Aparelho de Estado. Reforma Gerencial – Nova gestão Pública Emenda Constitucional 19/1998.	Eficiência nos serviços prestados. Estabilidade do servidor flexibilizada por insuficiência de desempenho ou por excesso de despesa com pessoal. PGPE – Plano geral de cargos do Poder Executivo.
Governo Lula (2003-2010)	Emenda Constitucional 41/2003. Interrompida política de terceirização. Decreto 5707/2006 – Política de desenvolvimento. Lei 11890/2008 – renumeração. Decretos 6906/2009 e 7203/2010 – combate ao nepotismo.	Reformulou a previdência social do servidor público, aumentando tempo de contribuição e idade mínima. Crescimento do serviço público federal, tanto por concurso como em cargos de confiança. Política e diretrizes para o desenvolvimento de pessoal da administração federal direta, autárquica e fundacional. Remuneração por subsídios para diversos cargos, avaliação individual de desempenho perde relevância. Profissionalização dos cargos de confiança.
Governo Dilma (2011-2016)	Fundação Previdenciária do Servidor Público Federal do Poder Executivo (FUNPRESPEXE), por meio da Lei n. 12618 (2012),	Instituiu o regime da previdência complementar para os servidores públicos federais. Como consequência, a partir de fevereiro de 2013, os servidores que ingressaram no serviço público passaram a ter que contribuir para o fundo quando os valores dos seus provimentos ultrapassassem o teto do Regime Geral da Previdência Social. Os servidores que optassem por não aderir teriam o limite da aposentadoria limitado ao valor máximo da Previdência Social.
Governo Temer (2016-2018)	Sancionada a Lei 13.429, alterando os dispositivos da Lei n. 6.019 de 1974 (Lei do Trabalho Temporário) Altera a Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei n° 5.452/1943, e as Leis n. 6019/1974; 8036/1990 e 8212/1991, a fim de adequar a legislação às novas relações de trabalho (Lei 13.467/2027).	Trata-se de uma modalidade de contratação com permissão para obter acesso à força de trabalho para atender suas necessidades de serviço, não possuindo vínculo empregatício com a tomadora de serviço. O artigo fragiliza a atuação da justiça do trabalho e expões o trabalhador a imensa precariedade pela perda da força da lei mediante a negociação.

Governo Bolsonaro (2019- atual)	Decreto 9.991 de 28 de agosto de 2019 apresenta uma estrutura maior que o Decreto 5.707/2006, que estabeleceu a Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PNDP).	Apresenta uma nova estrutura e conteúdo, a PNDP passou a ser mais normativa, apresentando poucas novidades no que diz respeito à Política de Desenvolvimento de Pessoas (PDP). Apresentando regras para as licenças e afastamento para ações de Desenvolvimento.

Fonte: Andrade (2016, p. 48-49), Lima (2020, p. 8); Pinto e Santos (2017, p 216) e; Chaves e Monteiro (2020. p. 69762-69763)

No quadro 3, podemos observar a evolução da Administração Pública Brasileira, que, ao longo dos anos, passou pelos modelos patrimonialista, burocrático Weberiano e gerencial, sendo que cada momento histórico é marcado pelas características de cada modelo. O regime trabalhista do setor público segue estatutos próprios. Assim, de acordo com a mudança de governantes, os estatutos podem ser modificados, influenciando a política de gestão de pessoas, sendo essa característica diferente da iniciativa privada (ANDRADE, 2016).

Entre os anos de 1934 e 1937, foi instituído o modelo de burocracia Weberiano, que rompeu o patrimonialismo e foi criada uma política de recursos humanos consistente, atingindo algumas conquistas como: concurso público, treinamento de pessoal e criação de hierarquia funcional (KANAANE; FERREIRA; FIEL FILHO, 2010). Com o fim do modelo burocrático, o então novo modelo gerencial contava com um ambiente estável de alta previsibilidade e foi chamado de Nova Gestão Pública (NGP), seu enfoque estava na descentralização, agilidade e controle de resultados (ANDRADE, 2016).

Os autores Nogueira e Santana (2000, p.1) fazem uma crítica à NGP, alegando que "estão mais preocupados com o futuro do emprego, das relações de trabalho e da proteção social nas sociedades modernas do que com o que é ordinariamente entendido como recursos humanos". Assim, percebe-se que a preocupação maior da gestão pública está no equilíbrio fiscal, com o gasto público, deixando de lado a gestão de pessoas.

Conforme a lei, a responsabilidade da administração pública municipal é gerir os gastos públicos, para isso, existe o Plano Plurianual de Investimentos (P.P.I.), que determina diretrizes e metas da administração municipal. Constituem esse plano, as dívidas que necessitam ser pagas, todas as obras que se pretendem construir, todos os programas de educação e saúde que se almejam executar, tendo duração de quatro ou cinco anos, necessitando de serem concluídos até o final do primeiro exercício financeiro do mandato do prefeito (ZMITROWICZ, BISCARO, MARINS, 2013).

Nos municípios, existe a Lei de Diretrizes Orçamentárias (L.D.O.), que estabelece as metas e prioridades da administração municipal para o próximo exercício, metas que já estão no P.P.I., com a finalidade de constatar a natureza do gasto a ser efetuado. Por último, a Lei

Orçamentária Anual (L.O.A) menciona todo o orçamento fiscal do Poder Executivo Municipal, de seus fundos, órgãos e entidades da Administração direta e indireta. (MEIRELLES, 2010).

Dessa maneira, é importante uma gestão que enfatize a eficiência e a eficácia do serviço prestado e que compreenda a abordagem da QVT no setor público de uma forma estratégica. Engloba-se também na sua gestão o bem-estar do servidor e a relação deste com o trabalho, buscando melhorar fatores como: a intensa carga de trabalho; a cobrança e a pressão sobre os funcionários; infraestrutura deficiente, como mobiliários, espaços e instalações inadequadas (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Percebe-se também que, se de uma forma o servidor público tem estabilidade e só pode ser exonerado em um processo de sindicância; por outra, a gestão de pessoas ainda é ineficaz, estando aquém do que se deseja para os funcionários públicos. E isso causa insatisfação, podendo ser notada muitas vezes na ineficiência dos serviços prestados (ANDRADE, 2016). Assim, a QVT no serviço público se torna um meio para que o funcionário se sinta valorizado, pois, apesar de haver algumas atividades referentes à QVT no setor público no Brasil, ainda são pouco desenvolvidas (AMORIM; 2010).

Os gestores apresentam aspectos prejudiciais à implantação de atividades de QVT, tais como: falta de tempo dos servidores para participar; burocracia para realização; carência de pessoal para desenvolver as atividades; desconhecimento dos servidores sobre a QVT; e falta de adesão dos superiores aos programas (COUTINHO *et al.,* 2017; FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Oliveira e Medeiros (2008), em uma pesquisa no setor público, investigaram o entendimento dos servidores em relação à qualidade de vida e estes responderam com as palavras e expressões: “remuneração, saúde, o que tenho hoje, paz e harmonia, lazer, moradia própria, condições de trabalho e meio de transporte”. Percebe-se assim que ainda não há a compreensão exata do tema, sendo importante melhorar o entendimento para que se obtenha eficiência e apresentem-se resultados positivos na gestão de recursos humanos.

Com isso, surge um novo paradigma organizacional, preocupado não somente com a qualidade dos produtos e serviços, mas também com seus funcionários. Observando a parte prática da gestão de pessoas, tanto nas esferas da União quanto Estados e Municípios, sabendo que possuem um regime jurídico único e planos de cargos e salários e em alguns casos planos de carreira, ainda se necessita evoluir na valorização dos servidores (TEIXEIRA; BASSOTTI; SANTOS, 2013).

Segundo Zmitrowicz, Biscaro, Marins (2013), na administração pública existe a morosidade em conseguir recursos, o que dificulta a gestão para dar maior a atenção aos servidores públicos. O crescimento e o desenvolvimento urbano na maior parte dos municípios brasileiros, em espaços curtos de tempo, dificultam a performance do processo de gestão na maioria dos casos (ZMITROWICZ, BISCARO, MARINS, 2013).

Andrade (2016) e Carbone (2000) argumentam que, na esfera pública, alguns aspectos limitantes que dificultam a implementação de atividades de QVT eficientes são: burocratismo, paternalismo, autoritarismo, centralização, levar vantagem no reformismo, verticalização da estrutura hierárquica, centralização do processo decisório, apadrinhamento, descontinuidade administrativa, alto controle da movimentação de pessoal e da distribuição de empregos, cargos e comissões. É um desafio aos gestores de recursos humanos atuar nessa área.

Expostos os fundamentos da qualidade de vida no setor público, o tópico a seguir apresenta a relação da QVT e a deficiência dos trabalhadores.

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E A DEFICIÊNCIA

Conforme abordado, muitos trabalhadores com deficiência não são contratados por não disporem de capacitação necessária para as vagas que o mercado do trabalho exige, devido à carência de instituições de ensino adequadas para educação inclusiva e por possuírem desvantagem quanto a sua limitação para ocupar determinadas funções (COUTINHO *et al.*, 2017).

Assim, para melhorar a qualidade de vida das PcD, é fundamental a colaboração das partes interessadas, incluindo membros da sociedade, organizações privadas e o próprio público com deficiência. Para ajudar na reabilitação, é essencial o desenvolvimento de vários fatores: área ocupacional, educação, medicina, implantação de ferramentas de suporte nos locais de trabalho, provisão de benefícios, educação para melhorar as atitudes das PcD e da sociedade, remoção de obstáculos. Isso com o objetivo de integração na sociedade, concessão ao acesso e direito igual, sem discriminação (PRUETTIKOMON; LOUHAPENSANG, 2018).

A QVT surge para as PcD que estão inseridas no mercado de trabalho como forma de contribuir para que se sintam valorizadas e respeitadas no ambiente de trabalho. Estimula-se assim o alcance de resultados satisfatórios tanto pessoais quanto para a organização em que atuam.

No âmbito do trabalho, ainda existem barreiras para as PcD. Mesmo que nos últimos anos tenham acontecido avanços com a inserção no mercado de trabalho, ainda se observam lacunas no desenvolvimento de programas de emprego, elaboração inadequada de avaliações

laborais, espaços físicos e logísticos excludentes, que prejudicam a QVT das PcD (COURA *et al.*, 2017).

De acordo com Pruettikomon e Louhapensang (2018), na Tailândia foi criado um fundo para PcD, a fim de melhorar a conveniência e a velocidade do sistema social, bem como descentralizar a administração e melhorar o ambiente de trabalho. Todas as organizações devem empregar pelo menos uma PcD para cada 100 funcionários. Caso o número de funcionários não exceda 50 pessoas, pelo menos uma PcD deve ser empregada. Com o não cumprimento da lei, a empresa é obrigada a contribuir para o Fundo de Promoção e Desenvolvimento da Qualidade de Vida das PcD, ou contratar uma empresa que forneça estágios para PcD, ou, ainda, prestar alguma assistência a deficientes ou seus cuidadores, de acordo com a lei das PcD existente no país (PRUETTIKOMON; LOUHAPENSANG, 2018). Verificando a realidade no país estrangeiro, observamos uma possível ação que poderia ser implantada no Brasil.

Na Tailândia, nas empresas de varejo e atacado, as PcD têm maiores oportunidades de seguir carreiras e desenvolver suas capacidades, podendo trabalhar em diversos setores, como administração, limpeza e armazenagem, sendo oferecido um ambiente com instalações seguras, transportes adequados, sinais luminosos para deficientes auditivos e treinamento de socialização para PcD e seus colegas (PRUETTIKOMON; LOUHAPENSANG, 2018).

No Brasil, em um estudo realizado por Coura *et al.* (2017), verifica-se que trabalhadores com deficiência, geralmente, ocupam funções operacionais, dificilmente ocupam cargos mais elevados e possuem poucas oportunidades de mudança de funções. A falta de qualificação e capacitação profissional é a maior barreira para as PcD, dificultando a ascensão profissional. Oferecer a esses trabalhadores programas que possibilitam melhoria no seu cargo contribui para uma melhor QVT, fazendo-os sentirem-se mais valorizados. (COURA *et al.*, 2017).

Em relação à QVT das PcD, o cenário pode ser complicado se as organizações impuserem, aos trabalhadores com deficiência, regras, procedimentos e rotinas que os deixem submissos, com pouca liberdade de ação, não lhes oferecendo oportunidades de crescimento intelectual e pessoal (BARBOSA; MÁXIMO, 2016; MEDEIROS, 2017).

Pruettikomon e Louhapensang (2018) comentam, em sua pesquisa, que as PcD são vistas como um “fardo” e os colegas de trabalho alegam que elas sempre precisam de ajuda, não confiando em si mesmas. Além de usarem sua deficiência para explorar a simpatia do público. Esses comentários fazem com que as PcD se sintam desvalorizadas, perdendo a

credibilidade no mercado de trabalho. Assim, podemos notar que a gestão da QVT é uma ferramenta imprescindível para auxiliar o trabalho e amenizar essas questões.

É fundamental que a gestão olhe o indivíduo como um todo, por meio de uma filosofia humanista, que os trabalhadores necessitam de condições para manifestar sua capacidade de trabalho, precisam de remuneração justa, condições físico-psicológicas favoráveis e benefícios sociais (LIMONGI- FRANÇA, 2009; MEDEIROS, 2017).

A cultura organizacional influencia a QVT para as PcD, principalmente quando acontecem a discriminação e injustiça, pois, muitas vezes, presenciam uma realidade similar também fora do trabalho. Assim, o empregado não tem motivação para continuar trabalhando, tendo dificuldade em entender a importância de sua função, o que afeta a sua entrega, a maneira de tratar as pessoas, as relações com a comunidade, entre outras questões (MEDEIROS, 2017).

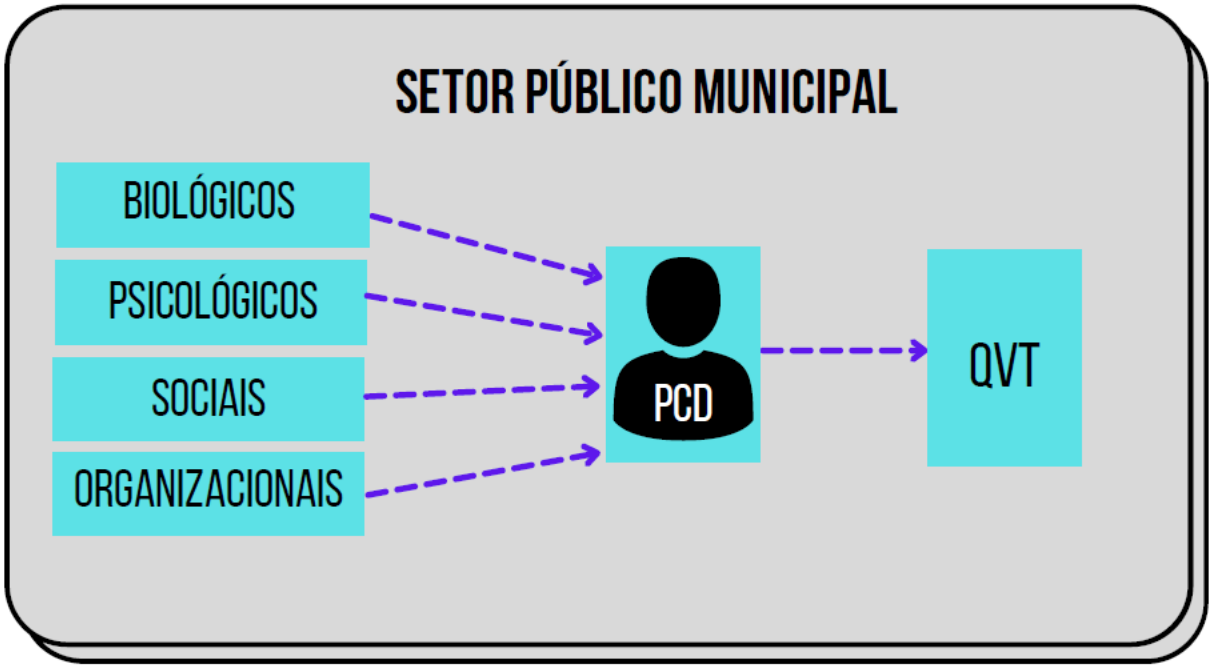
Levering (1995) menciona que existem três tipos de relacionamentos que influenciam a QVT: a confiança, o orgulho e a camaradagem. A confiança é o mais relevante, pois a organização deve ser vista pelos seus funcionários com confiabilidade, tratando todos com equidade, de maneira justa, envolvendo-os em decisões sobre seu trabalho. Os superiores, a fim de conquistarem a credibilidade e o respeito de seus subordinados, devem ser abertos a sugestões, estimulá-los a darem ideias e mostrarem as suas competências (LEVERING, 1995; MEDEIROS, 2017).

É importante também a imagem que a organização faz de seus empregados, que eles sintam orgulho de pertencer a ela. Sentindo-se felizes com a realização do seu trabalho e acreditando que exercer sua função faz alguma diferença para a organização e para a comunidade onde atuam, é significativo para o funcionário, o que gera sua satisfação (LEVERING, 1995; MEDEIROS, 2017).

O terceiro tipo de relacionamento importante para a QVT é a camaradagem, um relacionamento interpessoal, pois o ser humano necessita de compreensão e diversão com seus colegas de trabalho, compartilhando atitudes, crenças, esperanças e valores (BOM SUCESSO, 2007; LEVERING, 1995; MEDEIROS, 2017).

Considerando todos os elementos da QVT já citados, utiliza-se o modelo Biopsicossocial e Organizacional – BPSO (96) como base para compreender a QVT para os servidores com deficiência, tendo como ambiente observado neste estudo o setor público municipal, conforme ilustrado na figura 1:

FIGURA 1: Modelo BPSO para PcD



Fonte: Adaptado de Limongi-França, (2009)

Com base na figura 1, busca-se compreender a QVT das PcD por meio do modelo BPSO. A dimensão biológica, que compreende os aspectos físicos, diz respeito à deficiência que o trabalhador possui, pois abrange o controle dos riscos ambientais, a promoção da saúde e segurança e o atendimento às necessidades físicas em geral, sendo necessários programas que enquadrem o que o trabalhador realmente necessita. (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

A dimensão psicológica, para as PcD, pode estar atrelada à deficiência intelectual do trabalhador. Além disso, envolve os interesses, como a inclusão e o respeito no ambiente de trabalho, as particularidades quanto à personalidade de cada pessoa, a autoestima e o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

No que tange a dimensão social, as PcD, ao longo dos anos, foram sendo deixadas de lado pelas organizações, sendo contratadas somente quando determinado por lei. Assim, possuem uma visão e hábitos próprios do seu grupo (FERREIRA; FERREIRA; SAMPAIO, 2018). Limongi-França (1996) também apresenta características dessa dimensão, sendo as ofertas de benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e a criação de oportunidades de lazer, esporte e cultura.

A dimensão organizacional é relacionada à valorização da imagem corporativa, estrutura organizacional, práticas de gestão e relacionamento da organização com os empregados (LIMONGI-FRANÇA, 1996). Para as PcD, é importante o relacionamento com

seus colegas e superiores e as práticas de gestão, pois isso contribui para o desenvolvimento pessoal e profissional, visto que esse público, muitas vezes, é discriminado e desacreditado.

A qualidade dos relacionamentos interfere na QVT, pois um lugar é visto como excelente para se trabalhar quando os empregados confiam nas pessoas para quem trabalham e isso lhes gera satisfação (COUTINHO *et al.*, 2017).

Para melhorar a QVT do público com deficiência, os gestores devem investir em melhorias e buscar a interação entre as PcD e seus colegas de trabalho, fazendo-os se sentirem parte da equipe, para que tenham participação e efetividade nos processos de trabalho. Devem promover também ações que os valorizem e desenvolvam suas potencialidades, buscando uma comunicação efetiva e aprendizagem (MEDEIROS, 2017).

Os autores Morin (2004) e Sampaio (2012) indicam algumas ações para promover o bem-estar dos trabalhadores nas corporações: propiciar um ambiente de trabalho seguro e saudável; melhorar a jornada de trabalho; salário e benefícios justos; determinar a carga de trabalho, tanto física, quanto mental e emocional; dar aos funcionários propósitos para trabalhar, para que o trabalho seja visto de forma prazerosa; oferecer diretrizes claras, instrumentos eficientes e *feedback* sobre seu desempenho; apoiar o funcionário para resolver os problemas da organização; estimular o trabalho em equipe, para que se gerem relacionamentos positivos; potencializar sua autonomia, concedendo liberdade de escolha no desempenho de sua função, permitindo assim que o trabalhador melhore suas habilidades; reconhecer seus talentos, mostrando seus resultados; propiciar o respeito pelos outros .

Essas questões abordadas necessitam ser de caráter permanente, colocadas como rotina nas organizações, realizando-se acompanhamento e avaliação dos resultados tanto individuais quanto em grupos. E que não sejam apenas de cunho assistencialista. Podem-se promover várias ações, porém muitas organizações ainda não entendem o real significado da QVT e suas vantagens, que permitem melhorar o desempenho dos seus trabalhadores.

A seguir são apresentados os procedimentos metodológicos utilizados no desenvolvimento da pesquisa.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo apresentam-se os procedimentos metodológicos, com a finalidade de atender aos objetivos propostos no estudo. São desenvolvidos da seguinte forma: abordagem metodológica, categoria de análise, unidade de análise, técnica de coleta de dados e técnicas de análise de dados.

3.1 ABORDAGEM METODOLÓGICA

A abordagem metodológica adotada para este estudo se caracteriza como qualitativa descritiva, sendo um estudo de caso. A pesquisa qualitativa envolve a obtenção de dados sobre pessoas, lugares e processos, pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos participantes do ambiente investigado (GODOY, 1995).

Esse gênero de pesquisa parte de proposições individuais para o entendimento dos aspectos dos problemas humanos, respondendo a questões particulares e atuando com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes. Contribui para a interpretação do fenômeno social, sendo possível identificar a percepção do grupo estudado, uma vez que esses são vistos como uma categoria analítica em constante mudança (MINAYO, 2000; CRESWELL, 2010; GODOI, BALSINI, 2010).

A pesquisa qualitativa não se utiliza de técnicas e métodos estatísticos, numéricos. Os dados são coletados por meio de fotografias, vídeos, desenhos e vários tipos de documentos, transcrições de entrevistas e anotações de campo, que é o utilizado neste estudo (GODOY, 1995b).

Esta pesquisa também é definida como descritiva, pois busca expor características de determinada população – os servidores com deficiência da prefeitura municipal – e determinado fenômeno, como os aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais da QVT. Procuram-se estabelecer correlações entre variáveis e definir a natureza que constitui o estudo, por meio das técnicas de coleta de dados, além de compreender a perspectiva dos funcionários públicos em relação ao tema (VERGARA, 2009; COOPER; SCHINDLER, 2011).

Dessa maneira, descreve-se a percepção dos servidores com deficiência, no momento da entrevista. Registram-se anotações, analisa-se, classifica-se e interpreta-se o contexto do ambiente, por meio da análise de conteúdo, buscando demostrar a relação entre as variáveis.

Assim a pesquisa descritiva utilizada neste trabalho tem como função descrever o comportamento dos fenômenos e as características do problema (COLLIS; HUSSEY, 2005).

O caso em estudo trata da QVT dos servidores públicos de uma prefeitura municipal do interior do Estado do Paraná. Esse método de estudo de caso contribui para compreender os fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais e políticos e tem como objetivo investigar variáveis sobre um fenômeno em profundidade, interpretando as situações (SCHRAMM, 1971; STAKE, 2008). Assim, investigamos esse caso na prefeitura municipal, analisando o grupo de PcD.

Smith (1978) explica que o estudo de caso é um sistema delimitado, deve ser visto como um objeto e não como um processo. A partir dessa interpretação, Stake (1995) define os estudos de caso em três tipos: intrínseco, instrumental e coletivo. O estudo de caso intrínseco, chamado também de estudo de caso único, é quando há a intenção de compreender melhor especificamente um caso particular, que possui em si mesmo o interesse da pesquisa. Um estudo de caso é instrumental quando busca fornecer reflexão sobre um assunto, visando proporcionar conhecimento de algo além de compreender um único caso, sendo mais amplo. (KLEIN; COLLA; WALTER, 2021). O estudo de caso é coletivo quando o caso instrumental se estende a vários casos, sendo voltado para a representação de um grupo. São estudados os casos individualmente e selecionadas as características mais significativas, permitindo assim realizar comparações e buscar um conhecimento mais profundo sobre o fenômeno em estudo (LÖBLER; LEHNHART; AVELINO, 2014).

Nesta dissertação utilizamos o estudo de caso intrínseco, que, para esta pesquisa, traz uma compreensão mais exata das condições em que acontece o fenômeno, desenvolvendo um estudo mais minucioso, que busca conhecer o grupo de PcD investigado e perceber os significados, valores e atitudes para entender o fenômeno social (STAKE, 1995; GODOI, BALSINI, 2010).

A abordagem qualitativa para este estudo emprega conhecimento e estratégias de investigação, métodos de coleta e análise de dados, com objetivo de obter informações para uma melhor compreensão do estudo de caso sobre a QVT de servidores com deficiência de uma prefeitura municipal no interior do Estado do Paraná. O item a seguir apresenta a categoria de análise do estudo.

3.2 CATEGORIAS DE ANÁLISE

Como categoria analítica para alcançar os objetivos propostos, são utilizadas as definições constitutivas (DC) e definições operacionais (DO), que configuram um

componente significativo e esclarecedor para a avaliação do rigor na pesquisa. Enquanto a definição constitutiva relaciona-se aos conceitos dos termos e variáveis evidenciados na fundamentação teórica, a definição operacional representa a operacionalização da definição constitutiva e diz respeito à maneira a qual o termo ou variável pode ser caracterizado e analisado (VIEIRA, 2004).

Dessa forma, observamos a QVT do grupo de PcD, servidores de uma prefeitura municipal no interior do Estado do Paraná, pela perspectiva de Limongi-França (1996), na qual o ser humano é visto como um complexo biopsicossocial, sendo associado a fatores de bem-estar biológico, psicológico, social e organizacional.

Para compreender essa perspectiva, são utilizados os dados das entrevistas semiestruturadas e informações fornecidas pela prefeitura. O roteiro da entrevista contempla blocos relacionados às quatro dimensões do modelo BPSO de Limongi-França (1996). Assim, foram descritos os construtos e as principais categorias de análise, que contribuem para entendimento dos resultados da pesquisa, conforme o quadro 4.

QUADRO 4: Categorias de análise e constructos

Categorias	D.C	D.O
Dimensão Biológica	Diz respeito às características físicas herdadas ou obtidas a partir do nascimento e que permanecem no decorrer da vida, incluindo o metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas. (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2009)	Identificar se a prefeitura fornece um espaço que propicie as PcD desenvolverem seu trabalho de acordo com os fatores biológicos de cada uma e se fornece saúde e segurança (questões 16 a 18 do roteiro).
Dimensão Psicológica	Está atrelada às relações afetivas, emocionais e de raciocínio consciente ou inconsciente que compõem a personalidade de cada pessoa e o seu modo de se posicionar expressando suas opiniões. (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2009)	Compreender os temas preconceito, discriminação, inclusão e respeito, tanto dentro quanto fora do ambiente de trabalho dos entrevistados (questões 19 a 22 do roteiro).
Dimensão Social	Simboliza as crenças, os valores, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades de que cada um participa. (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2009)	Analisar o relacionamento com os colegas e as oportunidades de socialização (questões 23 a 26 do roteiro).
Dimensão Organizacional	Tem como objetivo complementar os fundamentos do trabalho; tem relação ao porte da empresa, segmento econômico em que atua, tecnologia, cultura organizacional, relacionamentos, práticas de gestão, valorização da imagem corporativa e padrões de competitividade (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2009)	Avaliar a comunicação no ambiente de trabalho, as oportunidades de treinamento e desenvolvimento profissional, o investimento em melhorias nos processos de trabalho (questões 27 a 30 do roteiro).

Fonte: A autora (2021)

3.3 UNIDADE DE ANÁLISE

A pesquisa realizada com os servidores públicos municipais com deficiência busca analisar seu ponto de vista em relação QVT e conhecer as práticas de QVT existentes em uma prefeitura localizada no interior do Estado do Paraná. O município de Guarapuava, em que se realizou o estudo, possui 167.328 habitantes e a população ocupada soma 76.003 pessoas. O número de pessoas com pelo menos uma deficiência totaliza 36.229 segundo o último censo realizado em 2010 pelo IBGE e publicado no caderno IPARDES (2021).

A escolha do setor público para o estudo justifica-se pelo fato de que as prefeituras representam um dos maiores empregadores nas cidades no Brasil e para verificar se o Poder Público Municipal cumpre o seu papel de agente disseminador de oportunidades para as PcD, conforme determinado pela lei (SANTOS; SANTOS, 2014). O servidor público mencionado nesse estudo é o agente administrativo submetido a regime estatutário, não contratual, de natureza legal, que exerce tanto cargos efetivos como em comissão (ALEXANDRINO, 2008).

A unidade de análise deste estudo consiste em 37 servidores públicos municipais com deficiência. Dados referentes ao mês de maio de 2020, fornecidos por meio de um protocolo apresentado pelo departamento pessoal e divisão de estágios da prefeitura. Existem 4.558 servidores no quadro de funcionários da prefeitura, lotados em 17 secretarias, compreendendo 3898 concursados, 194 em cargos em comissões, 88 contratados em regime da CLT e 378 estagiários (DADOS DA PESQUISA).

O departamento de Recursos Humanos é responsável pela gestão de concursos e elaboração de editais, avaliando o número de vagas destinadas às PcD, em cada concurso. Esse departamento também é encarregado dos processos de seleção, treinamento, qualificação, desenvolvimento de servidores, sindicâncias, processos administrativos e disciplinares, bem como da perícia médica e saúde ocupacional. Por meio da perícia, antes da contratação dos servidores, são realizados exames, nos quais se verifica se o candidato possui deficiência para enquadrá-lo nas vagas para PcD (DADOS DA PESQUISA).

Em relação à quantidade de entrevistas, na pesquisa qualitativa, Minayo (1998, p. 102) destaca que não há preocupação de generalizar, mas de aprofundar a “compreensão de um grupo social”. Assim sendo, o mais relevante é a seleção apropriada, que comtemple “os sujeitos sociais que detêm os atributos que o investigador pretende conhecer” e propicie descobrir a “totalidade de suas dimensões” e não o tamanho da amostra (MINAYO, 1998, p. 102).

Diante dessa afirmação, a escolha dos pesquisados acontece conforme a disponibilidade e interesse dos participantes em contribuir com o estudo, sendo entrevistados 11 servidores. A seguir são apresentadas as técnicas de coletas de dados.

3.4 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados é realizada com múltiplas fontes de evidências, possibilitando assim uma visão ampla sobre a análise do estudo de caso, utilizando dados primários e secundários (STAKE, 2008).

Os dados secundários procedem da pesquisa documental, por meio de informações repassadas pela prefeitura municipal, arquivos disponíveis *on-line* dos órgãos oficiais, análise de leis, decretos, portarias, resoluções e de documentos oficiais, o que possibilita informações necessárias para elaboração do instrumento de coleta de dados (HAIR JÚNIOR *et al*., 2005).

Os dados primários são obtidos no contato com a população pesquisada, por meio de entrevistas semiestruturadas, que é um instrumento importante para a pesquisa (HAIR JÚNIOR *et al*., 2005). Para Godoi e Mattos (2010, p. 302), a entrevista é "um evento de intercâmbio dialógico, que pode promover reformulação metodológica capaz de enriquecer a prática de pesquisa e construir novas situações de conhecimento". As entrevistas semiestruturadas são relevantes fontes de evidência para identificação das ações comportamentais e assuntos humanos, visando a identificar nas respostas dos entrevistados argumentos que venham explanar sobre a problemática da pesquisa, dando liberdade ao entrevistado em responder aos questionamentos sem seguir elementos pré-fixados pelo pesquisador (MINAYO, 2010; STAKE, 2008).

Dessa forma, desenvolve-se o roteiro de entrevista com a intenção de coletar dados suficientes para contribuir na obtenção da resposta do problema da pesquisa. São informações referentes ao perfil pessoal de cada entrevistado e abordam-se questões sobre a percepção do que é QVT para o entrevistado, buscando compreender as dimensões biológicas, psicológicas, social e organizacional. O roteiro da entrevista está apresentado no Apêndice 2. Foram também efetuadas as transcrições das entrevistas, gravadas com aviso prévio dos entrevistados, que assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), disponível no Apêndice 3.

Na abordagem qualitativa, não existem fórmulas para cálculo da amostra, então se busca contatar os 37 (trinta e sete) servidores com deficiência que constam no protocolo fornecido pela prefeitura, convidando-os a participar da pesquisa. Desse total, 11 (onze)

servidores são entrevistados, somando 5:50 h (cinco horas e cinquenta minutos) de entrevista (BARDIN, 2004).

Dessa lista de 37 (trinta e sete) pessoas, 6 (seis) dizem que não são PcD, verificando-se erro no sistema que gerou a listagem. Não se consegue o contato de 14 (quatorze) pessoas, devido ao cadastro dos números de telefone não estar atualizado. 5 (cinco) não têm interesse em participar da pesquisa. E para 1 (um) servidor com deficiência auditiva é enviado o roteiro da entrevista, pois, devido às férias, não houve intérprete de libras, porém não são respondidas todas as questões relacionadas ao tema, sendo insuficientes para realizar a análise, assim, descarta-se do estudo.

A coleta de dados ocorre nos meses de dezembro de 2020 a fevereiro de 2021. Uma entrevista é realizada presencialmente, tomando-se os cuidados devido à situação da pandemia do corona vírus (COVID-19). Por este motivo, os outros dez entrevistados preferem realizar as entrevistas por videochamada. As entrevistas são gravadas e transcritas, formando o arcabouço de dados para análise, conforme a técnica a seguir.

3.5 TÉCNICAS DE ANÁLISE DOS DADOS

Nesta pesquisa, efetua-se a leitura aprofundada, alcançando proximidade com o tema QVT, deficiência e o trabalho para as PcD. Então, elabora-se o instrumento de coleta de dados com base em Limongi-França (1996) e Medeiros (2017), inteirando-se do conteúdo para as entrevistas. Realiza-se a interpretação dos dados obtidos nas entrevistas, as quais estão transcritas no *Microsoft Word*. Extraem-se, assim, as informações relevantes ao estudo, averiguando as unidades do discurso transmitido em palavras ou expressões, referentes ao tema QVT, as quais são codificadas, bem como os elementos expostos nas categorias de análise, conforme mencionado anteriormente.

As entrevistas semiestruturadas que apresentam as opiniões dos entrevistados por meio de uma conversa informal, forneceram subsídios para a realização da análise de conteúdo (HAIR JÚNIOR *et al*., 2005).

A análise de conteúdo utilizada para a realização deste estudo propicia oportunidades de coleta dados e interpretação, produzindo informações significativas. A relevância desta análise constitui-se na busca para interpretações mais assertivas, sem se distanciar dos requisitos atribuídos ao trabalho científico (MINAYO, 2000). Bardin 2016 (p. 44) define a análise de conteúdo como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”.

A confiabilidade da análise está associada ao grau de consistência com que as informações coletadas são codificadas e categorizadas (GODOI; MATTOS, 2010). Essas categorias têm por base o referencial teórico e os objetivos apresentados, tendo como etapas: a pré-análise; exploração do material; tratamento dos dados e interpretação, para a compreensão dos fenômenos obtidos nos materiais empíricos e teóricos, procurando respostas efetivas às questões da pesquisa (BARDIN, 2004).

Na pré-análise é efetuada a leitura, selecionado o material que foi coletado na análise, formado o conjunto de informações dos trabalhadores que serviram de base para a descrição do estudo e preparado o material para responder aos objetivos (BARDIN, 1997).

Na etapa da exploração acontece a codificação e categorização do material. Por meio do processo de codificação dos dados, determina-se a unidade de registro, que é o recorte da pesquisa, que, neste estudo, trata do tema QVT. Assim, a análise do conteúdo busca entender o que está por trás do significado das palavras (BARDIN, 2011). Para a compreensão desses significados que os entrevistados atribuíram às questões e situações relativas ao tema, a coleta de dados primários visa dar preferência ao direcionamento do tema e concentrar-se em tópicos específicos (FLICK, 2009). Após esse processo é realizada a categorização, que é descrita à frente.

O tratamento dos resultados obtidos e a sua interpretação são realizados por meio da inferência, que "apoia-se nos elementos constitutivos do mecanismo clássico da comunicação: por um lado, a mensagem (significação e código) e o seu suporte ou canal; por outro, o emissor e o receptor" (BARDIN 1977, p. 133). Assim, por meio das entrevistas, buscamos as mensagens sobre a QVT dos emissores – no caso, os servidores com deficiência.

Existem diferentes tipos de análises de conteúdo. São elas: análise categorial, de avaliação, de enunciação, de expressão e das relações. Para esta pesquisa é utilizada a análise categorial. Dispõe-se a descobrir os sentidos que constituem uma comunicação, em que a frequência ou a presença do objeto estudado, no caso os elementos que compõem a QVT, expressam algo que será interpretado, ao invés de desempenhar inferências estatísticas como acontece nas pesquisas quantitativas (BARDIN, 1977).

A análise categorial pertence à etapa de tratamento e interpretação. E, no grupo das técnicas dessa análise, a feita por categorias, na prática, é a mais utilizada, "funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias, segundo reagrupamentos analógicos" (BARDIN, 1997, p. 153). Isso significa a possibilidade de elaborar categorias a partir de temas que surgem no estudo, sendo a investigação dos temas eficaz no momento de se aplicar a discursos diretos e simples.

Neste estudo, as categorias são selecionadas no início da pesquisa. Assim são elaboradas questões direcionadoras das discussões, existindo a possibilidade de alterá-las em função da análise. E então é especificado o tema: “Qualidade de Vida no Trabalho”. Primeiro, busca-se verificar como os servidores percebem sua QVT e, posteriormente, é analisada a partir das categorias que são as dimensões, biológica, psicológica, social e organizacional (LIMONGI-FRANÇA, 1996) e, por fim, identificam-se os aspectos positivos e negativos da QVT no ponto de vista dos servidores.

Assim se desenvolve a análise de conteúdo deste estudo, englobando as realizações de explanação, sistematização e expressão do conteúdo de mensagens, com a intenção de desenvolver pressupostos lógicos e justificados a respeito da fonte dessas mensagens, analisando o contexto da prefeitura municipal e quem as emitiu – os servidores com deficiência – e, assim, geram-se os resultados (BARDIN, 2004).

Após a apresentação dos procedimentos metodológicos a serem percorridos nesta pesquisa, apresenta-se uma síntese destes, no quadro 5.

QUADRO 5: Síntese dos aspectos metodológicos

Aspectos metodológicos	**Classificação metodológica da pesquisa**
Abordagem	Qualitativa
Objetivo	Pesquisa descritiva
Método de pesquisa	Estudo de caso
Locus da pesquisa	Prefeitura Municipal de Guarapuava
Pesquisados	Servidores públicos com deficiência
Técnica de coleta de dados	Entrevista com roteiro semi-estruturado, dados primários e secundários
Técnica de análise dos dados	Análise de conteúdo

Fonte: A autora (2021)

O próximo capítulo apresenta a análise e discussão dos resultados deste estudo.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Neste capítulo apresentam-se os resultados da pesquisa que tem como intuito debater e compreender o tema qualidade de vida no trabalho, pela percepção dos servidores com deficiência de uma prefeitura municipal do interior do Paraná. Inicialmente, aborda-se o primeiro objetivo específico desta pesquisa, apresentando o perfil dos servidores. No segundo objetivo específico, descreve-se o que é QVT na percepção dos servidores. Já no terceiro objetivo, identificam-se os aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais da QVT para os servidores, por meio de entrevistas semiestruturadas. Dessa maneira, as suas respostas possibilitam compreender as ações que impactam positivamente e negativamente na QVT dos servidores com deficiência da prefeitura municipal, sendo este o quarto objetivo específico. Em vista disso, tais respostas permitem cumprir o objetivo geral da pesquisa.

O tópico a seguir apresenta o perfil dos entrevistados; em seguida, a QVT para as PcD; a análise da QVT por meio das dimensões BPSO; e aspectos positivos e negativos da QVT.

4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

São entrevistados 11 (onze) servidores com deficiência, que fazem parte do campo organizacional da prefeitura municipal, destacando: gênero, idade, escolaridade, local de trabalho, profissão, tipo de deficiência e tempo de serviço. Para preservar suas identidades, são denominados como entrevistados 1 ao 11, conforme o quadro 6.

QUADRO 6: Perfil dos entrevistados

Nome fictício	Sexo	Idade	Escolaridade	Secretaria	Profissão	Tipo de deficiência	Tempo de serviço
Entrevistado 1	F	53	Pós-graduação	Educação	Professor	Visual	8 anos
Entrevistado 2	F	43	Pós-graduação	Assistência e Des. Social	Psicólogo	Visual	7 anos
Entrevistado 3	M	51	Superior completo	Administração	Técnico em contabilidade	Visual	28 anos
Entrevistado 4	M	46	Superior completo	Educação	Professor	Visual	4,5 anos
Entrevistado 5	F	35	Mestrado	Saúde	Enfermeiro	Visual	1,5 anos
Entrevistado 6	M	45	Superior completo	Saúde	Enfermeiro	Visual	18 anos
Entrevistado 7	F	38	Superior incompleto	Saúde	Assistente adm.	Física	11 anos
Entrevistado 8	F	43	Pós-graduação	Educação	Professor	Física	1 ano e 3 meses
Entrevistado 9	F	53	Ensino médio	Saúde	Oficial adm.	Física	31 anos
Entrevistado 10	M	46	Superior completo	Saúde	Dentista	Física	1,5 anos
Entrevistado 11	F	30	Superior completo	Saúde	Enfermeiro	Física	7 meses

Fonte: A autora (2021)

As entrevistas ocorrem nos meses de dezembro de 2020 a fevereiro de 2021. São entrevistados os servidores com deficiência que aceitam e se disponibilizam a responder às questões relacionadas ao tema. Cada gravação tem uma média de 30 minutos, o que totaliza, aproximadamente, 5:50 h (cinco horas e cinquenta minutos). Do total de entrevistados, 7 (sete) são do sexo feminino e 4 (quatro) do masculino. A maioria possui ensino superior. E os servidores da secretaria da saúde tem maior adesão para participar da pesquisa.

Avaliando o perfil das 11 (onze) pessoas entrevistadas, 3 (três) ocupam algum tipo de cargo de liderança. Os tipos de deficiência encontrados nos servidores entrevistados são a deficiência visual e a física. Para a análise da pesquisa, em algumas questões, são separadas as percepções de cada grupo de PcD. Por meio das entrevistas, identificam-se 6 (seis) servidores que consideram que sua deficiência não atrapalha em nada à execução do seu trabalho nem atividades cotidianas.

Na sequência são apresentadas as análises a partir dos dados coletados.

4.2 A QVT PARA AS PcD

Com o entendimento da QVT pela perspectiva do Limongi-França (1996), busca-se observar os entrevistados como um todo, os fatores da sua vida e suas experiências, com uma visão holística, visto que somos um complexo biopsicossocial (ALBUQUERQUE; LIMONGI-FRANÇA, 1998).

Para analisarmos essa temática, verificam-se os aspectos positivos e negativos da QVT considerados pelos funcionários públicos com deficiência. Eles apontam como positivos a estabilidade do serviço público, remuneração, relação com os colegas, pagamento na data predeterminada, estatuto do servidor e local de trabalho acessível às PcD. Já os aspectos negativos citados por eles são a burocracia, a demora em conseguir material para as atividades, as mudanças de gestores devido às eleições, o estresse, a cobrança, a ergonomia e a falta de acessibilidade. Esses aspectos positivos e negativos e suas percepções sobre a temática estão descritos detalhadamente no decorrer das análises de cada dimensão.

Inicialmente, para compreender a visão do grupo pesquisado, é questionado o que os servidores entendem como qualidade de vida no trabalho:

> Para mim, qualidade de vida é você desempenhar suas funções com satisfação, para que isso te dê um prazer, um bem-estar, que isso não se torne algo cansativo não venha prejudicar sua saúde física, emocional e você consiga atingir o objetivo, no meu caso de atender o outro, que isso consiga chegar até ele de forma positiva (Entrevistado 2).

> Acho que são vários fatores que interferem né, desde os equipamentos que a gente tem, mobiliário, relacionamento humano, vários fatores que influenciam (Entrevistado 3).

> Para mim QVT é você ter uma boa relação interpessoal, é você não ficar exposto a situação de estresse né, é você não ter que ficar submetido a um trabalho que te desgaste fisicamente e emocionalmente, além do necessário, boa convivência, com todo mundo. É bom também ter uma alimentação adequada no trabalho, é tanta coisa né... (Entrevistado 4).

> Eu acho assim que é como você se sente no teu trabalho, o bem-estar, não sei muito bem definir, mas a qualidade de vida eu acredito que seja assim: com tudo que se exige no teu trabalho você tem que se sentir bem onde você está (Entrevistado 8).

Tanto os servidores com a deficiência visual quanto os com a física comentam sobre o bem-estar no trabalho, a sua saúde física e emocional, a qualidade dos relacionamentos com os colegas e as condições do ambiente, para desempenharem seu trabalho de forma satisfatória. Essas percepções podem ser encontradas em relatos de Freitas e Souza (2009), em que a finalidade da QVT é promover o bem-estar físico, mental, econômico e social, possibilitando que o trabalhador se sinta respeitado e valorizado, por meio das dimensões físicas, psicossociais e legislativas. Esses fatores da QVT são definidos pelos servidores de maneira geral, não estando relacionado diretamente à sua deficiência, mas sim às suas necessidades humana na organização.

Verifica-se que os servidores têm a percepção da importância da sua tarefa e preocupação em desempenhá-la de maneira adequada, esse é um dos fatores associados à QVT conforme a visão de Hackman e Oldham (1975).

A partir do entendimento do que é a QVT, os servidores são questionados sobre as dificuldades na realização do seu trabalho, em relação à sua deficiência. As opiniões das PcD visual e física são separadas, pois cada grupo dispõe de uma limitação, sendo necessário o olhar individual de cada grupo. Dessa forma, as pessoas que fazem parte do grupo de PcD visual argumentam:

> Sinto dificuldade, pois enxergo com um olho só e no olho que enxergo eu tenho catarata, [...] eu sinto dificuldade com isso, ainda mais agora quando vou fazer planos de aula, relatórios, principalmente agora com a pandemia que a gente tinha que fazer, digitar e enviar por *e-mail*, [...] no geral para trabalhar com os alunos não, só quando vou escrever alguma coisa no computador (Entrevistado 1).

> [...] eu perdi a visão do olho direito quando eu era criança, adolescente ainda sabe, eu acho que eu me adaptei muito bem [..], mas assim, relacionado a prefeitura eu não tenho dificuldades, porque já estou acostumada com essa minha realidade, sabe. Então não vejo dificuldade, eu sei que eu tenho essas questões, canso mais, eu tenho dor de cabeça. Às vezes fico um pouco tonta sim, mas outra coisa não vejo dificuldade, faço como todos os outros as minhas atividades (Entrevistado 5).

> Sim, na verdade tem, tem muito trabalho, a gente tem que se reinventar e se readaptar no dia a dia, então tem trabalhos, tem alguns tipos de funções, vamos dizer assim, que não são adequadas para PcD visual (Entrevistado 4).

Como pode ser verificado no grupo de PcD visual, cada um apresenta suas limitações. Alguns descrevem menos dificuldades, outros, mais; mas todos procuram se adaptar com a sua limitação e realizar seu trabalho de maneira que se sintam satisfeitos. Das 6 (seis) pessoas entrevistadas que possuem deficiência visual, 4 (quatro) possuem visão monocular e entendem que sua limitação é pequena, buscando se adaptar com o campo de visão do outro olho. Alguns ainda comentam que, com o uso de grau, a deficiência é minimizada, não havendo dificuldade para realizar o seu trabalho.

As PcD física relatam as suas dificuldades, mas o entrevistado 11, que é enfermeira e possui limitação na perna esquerda, relata que não possui tanta dificuldade. Às vezes precisa concentrar sua força na perna direita, tendo que se adaptar em algumas atividades. Outros comentam:

> Eu diria assim que a maioria de pontos não são adequados, sabe, até onde eu trabalho, por exemplo, eu tenho que subir escada, uma questão de acessibilidade mesmo, sabe, como eu te disse a gente ainda está engatinhando nesse sentido que tudo tem que ter acessibilidade para os próprios pacientes, mas também para os funcionários. A maior dificuldade é essa, a questão de acessibilidade mesmo (Entrevistado 7).

> Não, a minha dificuldade maior é no dia a dia na cidade pela falta de acessibilidade e falta de respeito, muitas vezes nem por mal, mas muitas pessoas se esquecem que a vaga para deficiente físico, ela tem aquela prioridade, por conta de não poder estacionar em qualquer lugar, porque tem que abrir a porta, tirar a cadeira de rodas e exige uma vaga maior e muitas vezes as pessoas não respeitam isso [...]. Acredito que não intencionalmente, mas por uma falta de consciência mesmo. E a questão da cidade, por falta de planejamento de urbanismo, porque a prefeitura, todo o gestor público ele sabe que existem deficientes físicos e visuais, o que falta principalmente é essa parte da urbanização (Entrevistado 10).

As PcD física expressam maiores dificuldades, devido às suas características biológicas. Enfrentam obstáculo quanto à acessibilidade no local de trabalho, nas ruas e em ambientes públicos. Muitas vezes, pela falta de compreensão da deficiência por parte das demais pessoas. Sem acessibilidade, a desigualdade é fortalecida. Além disso, se houvesse maior acessibilidade nos ambientes públicos, existiria também maior conscientização da sociedade e colegas de trabalho, pois observariam práticas de diversidade, o que possibilitaria a sensibilização da população (VASCONCELOS, 2010).

Percebemos que as empresas não têm nenhum plano para receber funcionários com deficiência, apenas quando as organizações contratam PcD é que os responsáveis pela

organização vão procurar meios de adaptar essas pessoas no ambiente de trabalho (OMOTE, 2003; TANAKA; MANZINI, 2005).

Quando questionados sobre quem é responsável em promover a QVT, os servidores compreendem tanto a sua responsabilidade quanto a do empregador. Juntos podem fazer com que o ambiente seja favorável para ambas as partes, conforme afirma o entrevistado 2: “Eu acho que parte de mim, eu acho que tenho uma reponsabilidade de estar buscando uma melhor qualidade pra mim e que depende do meu gestor também”. Os entrevistados 8 e 4 também argumentam:

> Eu acho que são as próprias pessoas né, porque o ambiente de trabalho é composto por pessoas. Se é um ambiente tóxico, digamos assim, não vai ter qualidade de vida, você vai só se estressar né e se é um ambiente mais ameno, um ambiente que as pessoas têm empatia, que as pessoas compreendem o trabalho um do outro, que respeitam o outro então isso assim eu acredito que já está dentro da qualidade de vida, porque aí digamos que o trabalho se torna mais leve, porque todo o trabalho tem as suas exigências (Entrevistado 8).

> Eu acredito que é a própria instituição mantenedora, no caso a prefeitura [...], eles poderiam ainda ampliar a QVT por meio de palestras né, de contratação de palestrantes, trazendo esses assuntos de como conviver melhor, por exemplo, alimentação melhor, exercícios físicos, inclusive uma época nós tínhamos, mas agora não tem mais. Nós tínhamos uma moça que ela era, eu acho que ela era formada em educação física e acho que tinha mais algumas formações e ela sempre ia lá para a gente fazer exercícios físicos né [...] só que por conta da demanda de trabalho mesmo, ficou impossível, mas é uma coisa que eu acho que seria de repente saudável e aumentaria a QVT né (Entrevistado 4).

Metade dos servidores entrevistados se coloca como responsável pela sua QVT e comenta sobre a importância do bem-estar físico e emocional e do clima organizacional. Os demais servidores também cobram responsabilidade da prefeitura, em promover orientações e palestras que contribuam para melhoria dos aspectos da QVT, pois esta é uma via de mão dupla, que vai contribuir para o servidor, proporcionando-lhe satisfação, atendendo a suas necessidades, aumentando a produtividade organizacional e melhorando o seu desempenho, refletindo assim na melhora dos processos da prefeitura, que presta serviço para o cidadão (COUTINHO *et al*., 2017).

O entrevistado 3, que atua no departamento pessoal, comenta sobre a responsabilidade da área de Recursos Humanos e aborda as dificuldades do setor público em contribuir para QVT dos servidores. Para uma melhor QVT seria necessária uma equipe multidisciplinar que pudesse orientar todos os servidores, estruturar uma equipe para conseguir fazer treinamentos e que esses treinamentos fossem adequados a cada área de atuação (Entrevistado 3).

Dado o exposto, percebe-se que os servidores que atuam no RH têm a compreensão da importância de proporcionar a QVT para os servidores. Mas, para ter autonomia de

contratação de pessoal a fim de se obter uma equipe que promova atividades de QVT para todos os servidores, exige-se passar por muita burocracia, sendo um processo moroso para se conseguirem recursos (ZMITROWICZ, BISCARO, MARINS, 2013).

Para os servidores que reconhecem ser responsáveis pela QVT, pergunta-se sobre o que eles podem fazer em relação a sua QVT:

> [...] assim, por exemplo, eu atendo crianças vítimas de violência então é um trabalho muito exaustivo, muito sofrido. Eu estava proporcionando por exemplo uma vez por mês a gente fazia um almoço no horário de trabalho ali né, para a gente almoçar todo mundo junto, tínhamos momentos mais relaxantes, mais de proporcionar algo mais descontraído, reuniões semanais para a gente discutir sobre o trabalho, mais momentos para a gente falar mais da gente também. Também estava tendo ginástica laboral no trabalho, agora parou também por conta da pandemia, então essas ações, assim para tentar aliviar um pouquinho e melhorar essa qualidade (Entrevistado 2).

> Então eu estou fazendo, estou tentando me exercitar, fazendo atividade física, pela questão do estresse e dores no corpo, mas pela questão do estresse mental assim, atividade física, a gente faz aqui também (ginástica laboral), agora parou aqui um pouquinho porque a demanda aumentou. Fazíamos grupos aqui dentro do trabalho, de atividades sabe, de conversar, dinâmicas aqui no trabalho, acho isso bem bacana, une a equipe, cada um fala um pouquinho de si, as vezes a gente só vê o lado da gente no trabalho, a gente não vê o lado do colega (Entrevistado 5).

Nessas afirmações em relação aos momentos de descontração que acontecem no ambiente de trabalho, como as reuniões, conversas e dinâmicas para aliviar o estresse e partilhar com os colegas um pouco de si, de suas experiências, percebemos as relações afetivas e emocionais. Dessa forma, há um momento para os servidores expressarem suas opiniões. Esses pontos estão ligados à dimensão psicológica. Pode-se observar também a dimensão biológica, que está na preocupação em realizar a atividade física fora e a ginástica laboral no ambiente de trabalho, conforme Limongi-França (1996).

A dimensão biológica também é abordada pelos entrevistados que fazem parte do grupo de PcD física. O entrevistado 11 comenta sobre o aspecto físico que impacta na sua qualidade de vida e que ele realiza consultas periódicas para tratamento. Assim a dimensão biológica apresenta-se no cuidado com a saúde, pois refere-se às características físicas, em que cada pessoa deve se preocupar com a sua saúde e com o corpo (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

O entrevistado 7 discorre sobre a ergonomia, que não é realidade no seu ambiente de trabalho. Argumenta que não quer ficar esperando para ter um conforto, uma vez que se trata de uma questão de saúde e, para isso, é necessário tomar atitude. Mas, no setor público, não se podem adquirir materiais sem passar por licitação, e o superior não consegue providenciar o solicitado no momento exato. O entrevistado finaliza comentando a importância de conhecer as leis do setor público (ZMITROWICZ, BISCARO, MARINS, 2013).

Para não prejudicar a própria saúde, o servidor optou por comprar a sua cadeira, porém isso não deveria acontecer. O empregador deve oferecer um ambiente de trabalho adequado, minimizando os riscos ergonômicos, os quais constam nos indicadores empresariais de Limongi-França (2007).

Observa-se que os servidores se preocupam com as questões que envolvem as dimensões biológicas e psicológicas para que isso também contribua no trabalho e, assim, percebe-se que esses fatores envolvem o ser humano como um todo, na sua vida cotidiana (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

Após conhecer suas perspectivas sobre a QVT, questiona-se como os servidores imaginam um ótimo ambiente para se trabalhar, a fim de avaliar o que eles pensam que poderia ser melhorado na prefeitura.

Para o entrevistado 1, um ótimo ambiente para se trabalhar é um lugar que promove a saúde dos funcionários. Ele relata a dificuldade de conseguir realizar uma cirurgia de visão, devido à burocracia do sistema público, há morosidade e os servidores devem esperar juntamente com toda a comunidade local para realização de procedimentos de saúde. Não há plano de saúde particular na prefeitura, como acontece nas empresas privadas. Nessa questão, as organizações públicas não podem atuar. Conforme a Lei Orgânica do município (1990, p. 36), Art.157, "a saúde é direito de todos e dever do Poder Público [...] o acesso é universal e igualitário nas ações e serviços para a sua promoção, proteção e recuperação". Assim, sempre que necessário, os servidores devem utilizar a própria estrutura do município, a secretaria e os postos de saúde, segundo o entrevistado 3, que atua no departamento pessoal.

Os demais servidores mencionam a importância do trabalho em equipe e o clima organizacional:

> Ótimo ambiente, eu penso que é aquele ambiente de cooperação né, aonde cada um se doa, um ambiente onde cada um não queira só fazer a sua atividade [...] eu acho que o ambiente do trabalho tem que ser aquele ambiente de solidariedade né, um tem que ser solidário com o outro (Entrevistado 4).

> Eu penso que em qualquer situação sempre vai ter algumas coisas que não vão estar de acordo, mas assim partindo do começo, de você fazer o que você gosta aí já se torna bem mais leve. Se dar bem com os colegas, resolver quando tem algum conflito, ou algo assim que está em desacordo, acho que já tem que de pronto conversar e tentar organizar para que isso não aumente, não pulverize acho que é essa questão, uma relação de respeito, de união, assim, acho que acaba ficando um ótimo lugar (Entrevistado 2).

As questões mais relevantes para os servidores são o trabalho em equipe, estar em um ambiente de cooperação e o clima organizacional, uma vez que avaliam o comportamento humano dentro das organizações. Em um ambiente harmonioso se desempenha o trabalho

com satisfação e as PcD se sentem inclusas e respeitadas no local onde atuam (MENEZES; GOMES, 2010).

Para o entrevistado 6, um ótimo ambiente para se trabalhar é: “um ambiente salubre, que forneça condições para que o empregado atue naquilo que a empresa está solicitando dele”. Já o entrevistado 3, que tem função de liderança no departamento pessoal, escuta comentários dos demais servidores mencionando outros aspectos, como: a questão de isonomia salarial, que, na sua visão é um fator que interfere muito; também a questão de treinamentos; adequação das salas, *layout*, móveis e a parte ergonômica.

Dessa forma, observamos a dimensão psicológica nos fatores do ambiente que os servidores julgam como ótimo para se trabalhar: cooperativo, com trabalho em equipe e com um salário adequado. E se verificam fatores da dimensão biológica: treinamento, adequação do *layout* das salas e mobiliário (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Para exemplificar a percepção dos servidores com deficiência em relação à sua QVT, a figura 2 abaixo apresenta as palavras mais utilizadas nas falas dos entrevistados.

FIGURA 2: Nuvem de palavras

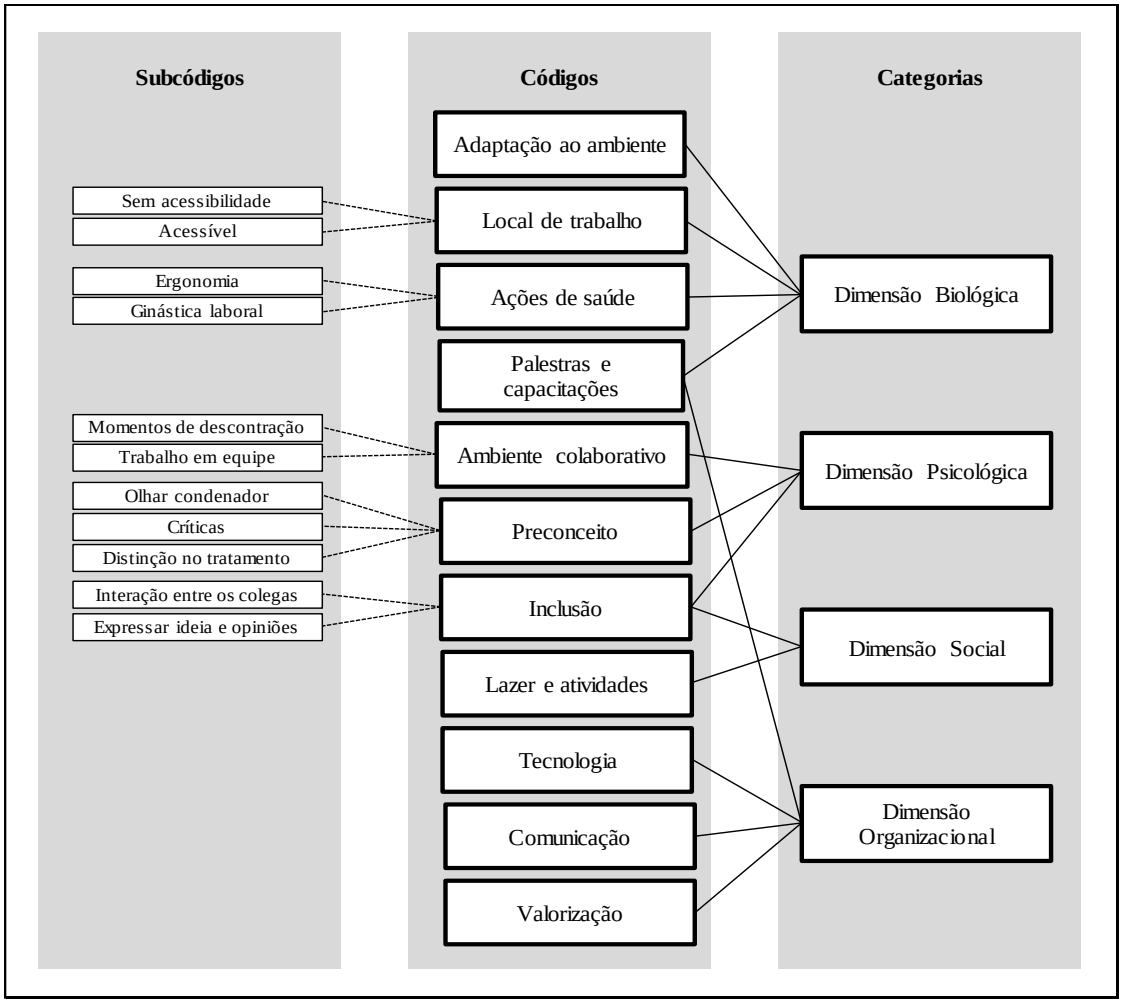
Fonte: A autora (2021)

Observam-se, na figura 2, as palavras que se referem às dimensões biológica e psicológica, que são mais evidentes que as demais dimensões, conforme já relatado anteriormente. Essa é a percepção dos trabalhadores com deficiência da prefeitura em estudo. A partir daqui, abordam-se as quatro dimensões do estudo de Limongi-França (1996) de forma específica com questões relacionadas a cada uma das dimensões, no que compreende a QVT das PcD.

4.3 ANÁLISE DA QVT – DIMENSÕES BPSO

Ao analisar as quatro dimensões da abordagem BPSO de Limongi-França (1996), é realizada a codificação e a categorização, a partir das transcrições das entrevistas realizadas com os funcionários públicos com deficiência e documentos da prefeitura. Na codificação, encontram-se nos textos palavras e expressões que apresentavam similaridades e frequências, e verifica-se a importância delas para a interpretação das quatro dimensões da QVT. (BARDIN, 1977). A figura 3 apresenta o processo de codificação e categorização utilizado nessa pesquisa.

FIGURA 3: Processo de codificação e categorização dos dados



Fonte: A autora (2021)

Na figura 3 apresentam-se as categorias que se referem às dimensões da abordagem BPSO. Em cada categoria se analisam aspectos correspondentes a cada dimensão. Na coleta de dados e no processo de análise são identificadas palavras e expressões, as quais são definidas como códigos ligados às categorias, alguns deles apresentam subcódigos, que exemplificam o item encontrado na categoria.

No estudo, identificam-se também as definições constitutivas (DC), que conceituam cada uma das dimensões evidenciadas na fundamentação teórica. Após essa identificação, realizam-se as definições operacionais (DO), ou seja, a operacionalização da definição constitutiva, caracterizando e analisando as quatro dimensões, conforme o quadro 7 abaixo:

QUADRO 7: Análise dos constructos da QVT

Categorias	D.C	PRINCIPAIS RESULTADOS
Dimensão Biológica	Diz respeito às características físicas herdadas ou obtidas a partir do nascimento e que permanecem no decorrer da vida, incluindo o metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas. (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2009)	A maioria os servidores gostaria de espaços maiores para se sentirem confortáveis no seu ambiente de trabalho; Na questão da acessibilidade as PcD visual relatam que sua limitação não necessita de uma acessibilidade específica, já as PcD física encontram maiores dificuldades; Em relação a promoção de palestras e eventos que promovam a saúde e a prevenção de acidentes no trabalho, não há atividades diretamente para os servidores com deficiência, mas para todos servidores são oferecidos algumas atividades de saúde.
Dimensão Psicológica	Está atrelada às relações afetivas, emocionais e de raciocínio consciente ou inconsciente que compõem a personalidade de cada pessoa e o seu modo de se posicionar expressando suas opiniões. (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2009)	Investigamos sobre o preconceito e a discriminação, atualmente no ambiente de trabalho os servidores não sentem mais o preconceito, mas passaram por diferentes situações desde sua admissão. Os servidores se sentem inclusos e respeitados no ambiente de trabalho, apesar de terem passado por situações desagradáveis. Alguns servidores estão satisfeitos com o salário e outros acham que pode melhorar. Para cada um, o salário tem uma representatividade de autonomia e conquista por passar em um concurso público.
Dimensão Social	Simboliza as crenças, os valores, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades de que cada um participa. (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2009)	Identificamos que a prefeitura proporciona aos servidores algumas oportunidades de socialização, lazer e atividades culturais. Os servidores têm acesso a aulas de yoga e pilates, comemoram datas festivas; de maneira geral há interação entre os colegas de trabalho, realizam encontros e confraternizações fora do ambiente de trabalho, há um bom relacionamento também com seus superiores. Possuem oportunidade de expressar suas ideias e opiniões, sentem-se acolhidos e respeitados; com o decorrer das entrevistas percebe-se que alguns servidores levam trabalho para casa, afetando o seu tempo livre.
Dimensão Organizacional	Tem como objetivo complementar os fundamentos do trabalho, tem relação ao porte da empresa, segmento econômico em que atua, tecnologia, cultura organizacional, relacionamentos, práticas de gestão, valorização da imagem corporativa e padrões de competitividade (LIMONGI-FRANÇA, 1996; LIMONGI-FRANÇA, 2009)	Investigamos se a prefeitura possui políticas e práticas de socialização da PcD. Constatamos que existe, porém para atender a população, não existem programas para os servidores com deficiência; A prefeitura fornece capacitações voltadas à área de atuação do servidor, não possui treinamento e desenvolvimento específicos para os servidores com deficiência; verificamos a evolução tecnológica que ocorre ao longo dos anos e é implantada para melhorar os processos de trabalho; em relação à comunicação, em alguns locais é considerada boa e outros precisam ter mais eficácia; os servidores se sentem valorizados por meio de: plano de cargos e salários, elogios e prêmios de reconhecimento.

Fonte: A autora (2021)

O quadro 7 apresenta de forma resumida cada dimensão a partir do ponto de vista dos funcionários com deficiência da prefeitura. Na sequência identificam-se os aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais da QVT, de maneira específica, com questões relacionadas a cada uma das dimensões, buscando responder ao terceiro objetivo específico.

4.3.1 Dimensão Biológica

A dimensão biológica está relacionada às características físicas herdadas ou obtidas a partir do nascimento e que permanecem no decorrer da vida, conforme o estudo de Limongi-França (1996). Essa dimensão trata dos aspectos físicos, abrangendo o controle dos riscos ambientais, a promoção da saúde e segurança e o atendimento às necessidades físicas em geral (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Nessa categoria delimitam-se os códigos analisados, sendo: adaptação ao ambiente de trabalho; palestras e capacitações; local de trabalho, que tem como subcódigo, os locais sem acessibilidade e os locais que são acessíveis as PcD; ações de saúde, também divididas em dois subcódigos, a ergonomia e a ginástica laboral. A partir desses códigos, a seguir, realiza-se a análise dessa dimensão.

Os servidores apresentam suas limitações em relação às suas características biológicas. Alguns possuem mais e outros menos dificuldades, porém procuram se adaptar para realizar seu trabalho de maneira que eles se sintam satisfeitos. Quando discorrem sobre suas dificuldades na realização do trabalho, colocam também em evidência o assunto da acessibilidade, que é tratado à frente.

Constata-se a preocupação dos servidores em realizar atividades físicas fora do ambiente de trabalho, como também a ginástica laboral e a compreensão dos riscos ergonômicos, buscando prevenir a sua saúde. Para eles, um ótimo ambiente para se trabalhar deve disponibilizar: treinamento, mobiliário e *layout* das salas adequados. Esses fatores pertencem a dimensão biológica (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Relembrados os fatores levantados no início da pesquisa, questiona-se se a prefeitura fornece um espaço físico adequado para trabalhar. Os entrevistados que fazem parte do grupo de PcD visual apresentam respostas parecidas. O entrevistado 1 comenta que é adequado, a visão monocular não o impede de exercer seu trabalho e realizar seu serviço.

Em relação ao local de trabalho, no geral, não somente pela questão da deficiência, tanto os servidores com deficiência visual quanto física comentam:

> Eu acredito que seja razoável, claro que a gente sempre quer mais, a gente pensa, se tivesse uma sala para ginástica [...] a ampliação dos espaços né, de repente podia ser ampliado para os funcionários fazerem alguma atividade física. Eu particularmente não tenho dificuldade (quanto a deficiência), porque eu me adaptei bastante ao meu trabalho, mas os espaços públicos eles não têm acessibilidade como deveria ocorrer, como piso tátil. Na verdade, o desenho universal para que torne o ambiente acessível ao maior número de pessoas, ele tinha que ser construído, já tinha que estar na planta da edificação quando ela foi projetada né, como nossa unidade, é uma unidade antiga que foi inaugurada se não me engano lá em 92, então já está chegando aos 30 anos, então na época a questão de acessibilidade não era muito falada. Aí gente se adapta, a gente busca, né (Entrevistado 4).

> Agora a gente tá num espaço físico bom, no começo, nós éramos muitas pessoas num ambiente pequeno, mas precisa de mudanças ainda, então, por exemplo, a gente tá num local aqui que a gente depende das salas e que é muito quente, com o calor não consegue se concentrar, prejudica, se sente mal. [...], mas o ambiente melhorou bastante, banheiro melhorou bastante, a estrutura, mas ainda tem muita coisa pra melhorar (Entrevistado 5).

Percebe-se que a maioria dos servidores gostariam de ter acesso a espaços maiores para se sentirem confortáveis. Devido à questão dos gastos públicos de cada gestão, ainda não aconteceram adequações em todas as estruturas municipais (ZMITROWICZ, BISCARO, MARINS, 2013). Os prédios antigos da prefeitura ainda são inadequados, mas as estruturas construídas mais recentes já estão adaptadas para atender as PcD, conforme observação *in loco* no local de trabalho do entrevistado 10, e comentário dele, que descreve o seu espaço de trabalho como totalmente adequado.

Alguns servidores, no questionamento anterior, já levantam o assunto da acessibilidade. Então pergunta-se a todos como é a acessibilidade na prefeitura e nos ambientes em que participam. Para os entrevistados do grupo de PcD visual, sua limitação não necessita de uma acessibilidade específica, mas comentam sobre a situação do seu ambiente de trabalho para demais PcD. Verifica-se que dos 6 (seis) entrevistados do grupo de PcD visual, 4 (quatro) declaram que o local de trabalho é acessível e 2 (dois) que não é. Observam-se as afirmações a seguir:

> Aqui no nosso ambiente não, porque até a gente tem um cadeirante que vem aqui, faz plantão aqui conosco e eu tive que adaptar a escala de trabalho para ele, porque ele não pode subir no andar de cima sabe, então não tem. Pros outros tipos de deficiência não tem acessibilidade, tem pessoas paraplégicas que usam cadeira não tem acessibilidade, a gente os colegas de trabalho têm que tentar minimizar isso sabe (Entrevistado 5).

> Então, a acessibilidade como deveria ocorrer não, mas para mim não é o problema, porque eu me viro bem né, eu não tenho problema nenhum de locomoção. Inclusive o ambiente de trabalho eu conheço de cor e salteado, todas as salas, talvez pelo fato de eu já ter enxergado né. A pessoa totalmente cega ela não sabe muitas vezes como é que um prédio, a pessoa que nasceu totalmente cega né. [...] as vezes parece que o pessoal esquece que eu não enxergo né, de tanto que eu me viro bem, assim, ando por toda a parte sem maiores problemas. Mas a acessibilidade que seria o ideal não tem, no caso (Entrevistado 4).

Para os entrevistados com deficiência física, observam-se maiores dificuldades em relação à acessibilidade. Dos 5 (cinco) entrevistados, para 2 (dois), os locais de trabalho são acessíveis e 3 (três) relatam a falta de acessibilidade. Os 2 (dois) entrevistados que falam que o local do trabalho é acessível comentam que o prédio da secretaria a que pertencem fica em outro espaço, o qual não é acessível. Quando necessitam estar presentes nesse local, sentem dificuldades:

> [...] o prédio da secretaria de saúde tem escada, eu acho que precisaria repensar isso e quando eu vou lá na secretaria de saúde o pessoal tem que me atender lá embaixo, eu tenho que pedir para as pessoas descerem, mas tudo bem, sem problemas, mas eu acho que todo o ambiente público deveria ter acessibilidade, mas não tem, inclusive a secretaria de saúde, que é da saúde, pense. (Entrevistado 10).

Observa-se, ainda, serem necessárias melhorias nos ambientes do setor público, pois alguns ambientes são mais acessíveis devido ao uso da população em geral. Uma professora entrevistada diz que as escolas possuem rampa de acesso para inclusão dos alunos. Conforme os servidores relatam, alguns postos de saúde e outros locais públicos construídos recentemente já foram planejados para atender as PcD, mas os prédios antigos não possuem acessibilidade.

Outro assunto relativo à administração pública observado pelos entrevistados, são os locais públicos, como as calçadas que são impróprias para as PcD, e alguns parques que precisam ser melhorados quanto à acessibilidade.

Relembra-se o estudo de Pruettikomon e Louhapensang (2018), mostrando que na Tailândia há inclusão e existe uma maior preocupação com as PcD no mercado de trabalho. As empresas proporcionam mobiliários para cada tipo de deficiência, como equipamento de comunicação para pessoas que possuem audição prejudicada. Assim, percebe-se o quanto essas ações precisam ser difundidas no Brasil.

Conforme a crítica apontada pelos autores Ferreira, Ferreira e Sampaio (2018) e Camargo *et. al*, (2016), o setor público que propõe vagas de emprego age como mediador e, de forma quantitativa, auxilia o problema da "inserção". Porém, deve também promover a "inclusão" na forma de acessibilidade e de promoção à saúde. Dessa forma, foi questionado aos servidores se a gestão da prefeitura promove palestras e eventos que tratam sobre a saúde e a prevenção de acidentes no trabalho, e se eles já participaram de alguma ação nesse sentido.

Dos 11 (onze) entrevistados, 5 (cinco) relatam sobre ações que promovem a saúde e 6 (seis) não têm conhecimento da existência delas. As ações descritas são: *lives* sobre saúde mental, palestras sobre acidente de trabalho e qualidade de vida, palestras com médico,

ginástica laboral e aulas de pilates. Os servidores comentam que essas ações acontecem eventualmente, não existem orientações periódicas.

O entrevistado 2 relata que, na secretaria em que trabalha, houve uma brigada de incêndio, mas, devido à pandemia, não está atuando. A secretaria realizava encontros com toda equipe, promovendo capacitações, trocas de conhecimento e atividades de lazer.

O entrevistado 6 comenta sobre a Lei Complementar nº 120, de 18 de março de 2020 – Estatuto dos Servidores Públicos Municipais, artigo 87 (GUARAPUAVA, 2020a), prevendo que os servidores que trabalham em operações ou locais considerados insalubres podem solicitar uma junta médica a fim de serem readaptados para uma outra função.

Analisando as informações, verificam-se no *site* da prefeitura, no portal do servidor, cursos e treinamentos disponíveis para os servidores acessarem de forma *online*. Também encontram-se no *site* informações sobre o funcionamentos das aulas citadas nas entrevistas pelos servidores. Relata-se que o projeto promovido pela prefeitura tem como objetivo oferecer aulas de pilates e treinamento funcional para os servidores públicos municipais. E também aulas de capoeira, *jiu-jitsu, taekwondo* e espaço para meditação para toda a comunidade, dos quais os servidores podem participar (GUARAPUAVA, 2020b).

Pelos servidores que não sabem sobre essas ações, percebe-se que alguns locais de extensão da prefeitura municipal estão mais orientados sobre as atividades que ela desenvolve, mas, para outros, ainda faltam informações. Assim, é importante que o gestor de cada secretaria incentive os servidores que estão subordinados a ele, comentando sobre as atividades do município, para que todos os servidores tenham oportunidades de participar. Evidencia-se que, muitas vezes, no decorrer do exercício do trabalho, as informações não chegam.

O entrevistado 3 relata que se tentou estruturar uma equipe de promoção de saúde e segurança. Foi criada uma divisão de medicina do trabalho, mas ainda é necessário agregar profissionais. Comenta que existe uma psicóloga e uma assistente social que atendem os servidores, mas que não existe nenhuma atividade específica para os servidores com deficiência. Evidenciada a fala do entrevistado, encontram-se no *site* da prefeitura, no portal do servidor, informações sobre o serviço especializado em engenharia de segurança e medicina do trabalho. Apresentam-se também sua missão, visão e valores, além de arquivos em documento PDF e o laudo técnico das condições do ambiente de trabalho de cada secretaria municipal.

Apresentando essa dimensão, na perpectiva dos funcionários públicos, um dos entrevistados sugere a parceria entre a secretaria da saúde e as demais secretarias, buscando

assim um funcionamento contínuo da promoção da saúde e a prevenção de acidentes dos servidores da prefeitura. O quadro 8 a seguir apresenta a síntense da dimensão biológica apresentada na pesquisa.

QUADRO 8*:* Síntese da Dimensão Biológica

Dimensão Biológica	
Dimensão Biológica	**Aspectos Negativos**
Locais de trabalho acessíveis para maioria dos entrevistados	Faltam espaços físicos maiores para conforto dos servidores
Brigada de incêndio	Para maioria do grupo de PcD fisíca, o local de trabalho não é acessível (escadas)
Escolas possuem rampa de acesso	Para as PcD visual não possui piso tátil nos ambientes
Ginástica laboral	Prédios antigos da prefeitura são inadequados
Lives sobre saúde mental, palestras sobre acidente de trabalho e qualidade de vida	Calçadas impróprias para as PcD
Servidores que atuam em operações ou locais insalubres podem solicitar uma junta médica a fim de serem readaptados para outra função	Falta de ergonomia
Aulas de pilates, capoeira, *jiu-jitsu*, *taekwondo* e meditação	
Divisão de medicina do trabalho conta com atendimento de uma psicóloga e assistente social	

Fonte: A autora (2021)

Observamos no quadro 8, os aspectos positivos e negativos da dimensão biológica. Após a observação, analisa-se a dimensão psicológica da QVT dos servidores públicos com deficiência que trabalham na prefeitura municipal.

4.3.2 Dimensão Psicológica

Conforme descrito na literatura de Limongi-França (2009), a dimensão psicológica corresponde à personalidade de cada pessoa, envolve os interesses particularidades, autoestima e o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais, além do sentimento de estar sendo valorizado (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Nessa categoria, apresentam-se expressões como "ambiente colaborativo", sendo este um código utilizado nessa análise. Participam desses códigos, os subcódigos “momentos de descontração” e “trabalho em equipe”. Na palavra "preconceito", selecionada também como código, percebem-se expressões como “olhar condenador”, “críticas” e “distinção no tratamento”, que entendemos como subcódigos. No código inclusão podem-se observar, os

subcódigos, “interação entre os colegas” e “expressar ideia e opiniões”. Compreendendo o processo de codificação dessa categoria, passamos a análise completa dessa dimensão.

Os momentos de descontração que acontecem no ambiente de trabalho, como reuniões, conversas e dinâmicas para aliviar o estresse e partilhar com os colegas um pouco de si, de suas experiências, são citados pelos servidores, quando questionados sobre o que eles fazem em relação a sua QVT, sendo essas características da dimensão psicológica (Limongi-França, 1996).

Nos aspectos sugeridos por eles sobre um ótimo ambiente para se trabalhar, obtém-se como resposta: um ambiente cooperativo, trabalho em equipe e salário adequado. Estes fazem parte, também, da dimensão psicológica (Limongi-França, 1996).

Buscando-se maiores informações sobre a dimensão psicológica da QVT dos servidores com deficiência, questiona-se os entrevistados se já sofreram algum preconceito ou discriminação, tanto dentro quanto fora do seu ambiente de trabalho, se eles poderiam compartilhar alguma experiência.

Os servidores com deficiência visual relatam casos semelhantes, porque, segundo eles, a deficiência visual não é tão aparente, não possui estigma e a sociedade não percebe como deficiência. Dos 6 (seis) entrevistados desse grupo, 5 (cinco) passaram por casos parecidos sentido-se incomodados:

> No meu local de trabalho não. Em relação a minha pessoa não. Já sofri em relação ao concurso [...]. Eu já ouvi colegas falando assim, se não fosse pela cota, tinha fulano que não entrava, sabe. Esse é um tipo de discriminação e nós que temos deficiência, no meu caso que é a visual, eu tenho que me inscrever como deficiente porque quando a gente vai assumir o concurso fazemos todos os exames e fazemos o de visão também, se caso eu não fazer como deficiente eu não passo no exame de acuidade visual, por isso a gente se inscreve [...]. Mas assim lá no meu local de trabalho com meus colegas, isso não acontece (Entrevistado 1).

> Não, eu nunca tive esse problema até porque hoje o que que acontece a grande maioria nem sabe, né. Todo mundo vê que eu uso óculos, mas nem sabe o tamanho que é a deficiência, sabe. E como eu te falei eu não sinto que isso aí, me limite então, eu me considero quase normal. Essa deficiência não transparece para os outros (Entrevistado 3).

Pelos relatos, percebe-se que as PcD visual se consideram com uma pequena limitação, observam que os colegas de trabalho e as pessoas no seu convívio não as enxergam como uma PcD e nem as tratam de maneira diferente. Porém, como notado pelo entrevistado 1, recebem críticas discriminatórias de pessoas de fora do ambiente de trabalho, quanto à sua capacidade. O entrevistado 2 também cita uma situação parecida, quando necessitou comprovar sua deficiência, pois fizeram uma denúncia de que ele havia assumido um concurso como PcD, mas não tinha deficiência. Ele relata que foi uma situação

constrangedora, assim apresentou novamente toda a documentação comprovando sua deficiência.

Outro assunto levantado no grupo de PcD visual é a dificuldade em assumir sua limitação. O entrevistado 5 relata sobre a falta de informações sobre os tipos de deficiência considerados por lei, pois trabalhou 5 anos e meio em um outro local e nunca foi considerado como PcD. Ele mesmo não sabia que era, porém quando foi morar em outro Estado e participou de um processo seletivo, foi orientado sobre essa questão. Comenta que no início foi um choque, pois tinha certo preconceito consigo mesmo, então foi ler e procurar mais informações, para poder realizar o concurso. Expõe que muitos colegas ainda não sabem sobre sua limitação visual.

Pelo relato do servidor, percebe-se que muitas vezes não há compreensão da deficiência. Existe falta de conhecimento em reconhecer quem deve ser incluído ao grupo de PcD, pois muitas vezes a deficiência não pode ser observada imediatamente, somente a própria pessoa sabe da sua limitação (DI NUBILA; BUCHALLA, 2008).

Ainda sobre o preconceito, o entrevistado 4, que perdeu totalmente a visão, narra um episódio no seu ambiente de trabalho após ter assumido o concurso municipal. Uma colega de trabalho comentou com os demais que ele não deveria ficar lá, que ele deveria ir pra uma instituição de educação especial ou em uma área como uma biblioteca, que aquele ambiente não era para ele, que ele não seria bem-vindo. Indaga-se ao servidor sobre sua reação a respeito desse comentário:

> Ah eu achei um absurdo, mas por outro lado eu também fiquei assim consolado, porque as pessoas que vieram me falar, ficaram contra ela e a favor de mim, ficaram achando que ela estava errada, tanto é que posteriormente eu comecei a ter mais funções. Ela teve aquele preconceito, o preconceito no sentido real da palavra, que é você conceituar antes de conhecer ainda, foi bem no começo da minha ida para lá né. [...]. Então eles pensavam que eu ia só tirar o lugar de alguém que poderia trabalhar mais, poderia ser mais útil e tal. Porque cada unidade tem um número exato de servidores, não bem exato, mas tem um número de educadores que é proporcional ao número de crianças [...]. Daí essa mulher ficou chateada, porque pensou assim, a prefeitura não vai mandar outra pessoa, porque no quadro de funcionários conta como completo sendo que o (Entrevistado 4) não vai ajudar, não vai ser útil nas salas né, só que quando o tempo, as semanas, os meses começaram a passar eu comecei a entrar nas salas né e comecei a ajudar né, da melhor forma então, hoje já não tem esse preconceito lá. Não que eu possa visualizar, que possa identificar (Entrevistado 4).

Por meio da história do servidor percebe-se como a sociedade ainda é preconceituosa quando enxerga um estigma no outro, fazendo com que a PcD se sinta inferior como ser humano, por ter uma limitação, julgando mesmo antes de conhecer a capacidade de exercer o seu trabalho. Confirma-se o estudo de Camargo *et. al*, (2016), no qual, muitas vezes, no

ambiente de trabalho, intensificam-se os preconceitos e estigmas das PcD, ocorrendo a discriminação e a desvalorização do potencial da pessoa.

Acontece uma dinâmica entre as dimenções da abordagem BPSO, existindo influência e correlação entre elas, constata-se nesse estudo que apesar do preconceito sofrido pelos servidores, na dimensão social, observa-se que atualmente no ambiente de trabalho estes são inclusos e respeitados, sendo um aspecto positivo nas duas dimensões, pois se superou o preconceito. (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

O entrevistado 4 também aborda a questão do preconceito e discriminação fora do ambiente de trabalho, alegando que isso é coisa quase cotidiana, quem é deficiente visual é visto como uma pessoa diferente, muitos os intitulam como "coitadinhos". Menciona que quando tem oportunidade de falar sobre o assunto, ele alerta sobre o preconceito e enfatiza a importância de começar a mudar a sociedade. Expõe também uma crítica às PcD que não estão nos ambientes, como transportes públicos e nas vias públicas, assim não são vistas pela comunidade, "quando alguém vê o cego andando de bengala, eles se assustam porque não é comum, [...] a gente tem que ser notado pela sociedade e quando a gente tem oportunidade de falar de nós mesmos, a gente tem que falar, explicar né".

O relato do servidor é profundamente relevante para alertar-nos, para que a sociedade possa ouvir a mensagem que as PcD querem passar, de que são capazes e muitas vezes não têm o devido apoio. Por isso é necessário oferecer oportunidades, como acessos aos lugares, serviços e informações, derrubando as barreiras que impedem seu desenvolvimento pessoal e profissional. Com a sua deficiência, o servidor cita, como exemplo, que as pessoas com perda total de visão não são vistas nas ruas, mas de que devem ser vistas, para mostrar a sua capacidade, pois o preconceito ainda é existente na sociedade, sendo um efeito negativo que as PcD presenciam ao longo de sua história de vida (TANAKA; MANZINI, 2005).

O preconceito com as PcD física é mais aparente, pois estas apresentam estigmas e a sociedade passa a olhá-las de uma maneira que retrata a discriminação e distinção no tratamento. De maneira geral, os 5 (cinco) entrevistados afirmam que, atualmente, no seu trabalho, não existe preconceito e expõem suas experiências fora do trabalho e em seus antigos empregos.

O Entrevistado 11 expõe sua história de superação: "[...] a gente sempre escuta né, como que você vai fazer as coisas se você é 'manca'. Uma vez eu fui ajudar uma senhora e ela disse que ela não queria que eu ajudasse, porque eu estava mancando, eu estava sem meu suporte da perna, ela disse que estava machucada como que eu ia ajudar ela". A servidora explicou à senhora sobre a deficiência e ela pediu desculpas. A servidora diz que sempre

superou o preconceito, conta que para estudar e realizar estágio da faculdade se deslocava de uma cidade para outra e as pessoas a criticavam por ter escolhido como profissão a enfermagem, duvidando da sua capacidade, mas ela não se abalou e conseguiu se formar e atuar na área.

Acompanhado os relatos, compreende-se que o grupo de PcD, ao longo da sua história de vida, foi discriminado. Devido à sua limitação mais visível, ocorre a marginalização, uma vez que não se enquadram no padrão definido pela sociedade. O indivíduo acaba experienciando a discriminação, sendo tratado com desprezo e recebendo julgamento devido à sua limitação (REIS; ARAÚJO; GLAT, 2019).

O entrevistado 8 relata que as pessoas olham com outro olhar qualquer PcD que aparece na rua. Compartilha uma experiência: “antes eu trabalhava em mercado, eu trabalhava no caixa e aí enquanto eu estava sentada eu não tinha problema, mas quando eu me levantava pra alguma coisa, o olhar das pessoas era condenador”. A servidora se manifesta sobre esse acontecimento dizendo que nunca se sentiu afetada.

O entrevistado 9, que recebe críticas dos seus colegas de trabalho em relação a algumas atividades em que é necessário se deslocar, relata que tentam limitá-lo, mas que ele consegue realizar as atividades. Diz que não leva a sério as críticas e tenta levar na brincadeira e, às vezes, faz de conta que não ouve. Fora do trabalho afirma que sofre bastante preconceito e percebe olhares de discriminação nos ambientes e cita uma crítica que recebeu: “como que pode, você não é normal, você desse jeito aí consegue as coisas”. O servidor comenta: “sou carne, sou osso também, preconceitos assim bobos que machucam, mas eu ignoro”.

Conforme relato, o entrevistado recebeu críticas até por buscar um crescimento pessoal. Faz-se aqui um paralelo ao estudo de Rasteiro (2019) quando os gestores de recursos humanos elucidam que há dificuldades na contratação de PcD pela falta de desempenho de habilidades. Porém nessa narrativa percebe-se a disposição do servidor em realizar as tarefas sociais e, mesmo assim, é discriminado, apontando o preconceito existente no meio social.

O Entrevistado 10 relata um episódio que aconteceu no seu ambiente de trabalho, o qual o levou a pedir transferência:

> Sempre existe um preconceito muitas vezes velado né e direto também, já passei por preconceito na unidade de saúde que eu trabalhava anteriormente, inclusive eu pedi para sair de lá justamente porque a minha coordenadora foi preconceituosa comigo, sabe. Aí eu já não me senti bem naquele ambiente de trabalho, aí eu pedi transferência e aqui eu fui muito bem acolhido, sabe. Acho que a colega talvez não por mal, mas a colega não compreende ainda a dificuldade do deficiente físico. Então eu estacionava meu carro bem próximo à entrada da unidade de saúde por conta da chuva, porque lá tem uma cobertura e quando estava chovendo eu tinha que estacionar porque até eu descer a minha cadeira de rodas, eu me molhava todo, então

> eu estacionava com uma parte do carro debaixo da cobertura para eu conseguir sair e entrar dentro da unidade de saúde sem me encharcar. Daí ela brigou comigo por conta de eu estacionar naquele lugar, eu expliquei, mas ela não foi compreensível. E outras coisas menores, que eu sujava a unidade de saúde com a minha cadeira de rodas, mas não tinha como eu limpar o pneu para entrar, as pessoas passam o pé no tapete, e olha que eu dava umas voltinhas assim onde estava seco para ver se a sujeira ficava, eu ainda pedia desculpa para a pessoa que limpava. Não tinha como eu andar, eu preciso entrar com a cadeira de rodas no meu ambiente de trabalho (Entrevistado 10).

Nesse relato do servidor, percebe-se o quanto a sociedade ainda precisa ter empatia com as demais pessoas. Questiona-se como o servidor se sentiu nessa situação: “Ah, chorei, fiquei muito triste, abalado, aí busquei meu coordenador da área da saúde, não coordenador do posto que foi o que cometeu esses episódios horríveis, aí ele prontamente ele me transferiu pra outra unidade de saúde”.

O preconceito ainda é existente na sociedade, muitas vezes, acredita-se que o tema não precisa ser abordado porque a sociedade já está conscientizada, mas a realidade não é essa. O preconceito ainda faz parte do ser humano, que tem um olhar de julgamento e não presta solidariedade ao outro, sendo um impacto negativo que as PcD enfrentam. As pessoas determinam que um indivíduo é imperfeito, diferente e incapaz, caso apresente algum tipo de deficiência (TANAKA; MANZINI, 2005). Conforme o entrevistado, cada vez mais as PcD buscam ser mais independentes, porém a sociedade ainda acha que o deficiente é incapaz de fazer as coisas por ele mesmo.

Com o preconceito evidente no local de trabalho, o papel do gestor é muito importante. Vaz *et. al*, (2020) afirma que os gestores devem buscar estratégias de forma a propiciar a aceitação e valorização do profissional com deficiência e entender as dificuldades por ele sofridas. Observa-se a atitude positiva do superior da área na qual o entrevistado atua, transferindo-o para outra unidade, sendo este novo ambiente, um lugar onde o servidor se sente acolhido e feliz por fazer parte da equipe e pode desenvolver seu trabalho de maneira satisfatória.

Nas explanações sobre o preconceito, podemos perceber os dois modelos utilizados como conceito de deficiência, conforme apresentados por Lobato (2009). O modelo médico, que tem a percepção da deficiência como problema do indivíduo, necessitando ele próprio ser tratado, curado, ou reabilitado e adequar-se à sociedade. Um exemplo está no relato em que a senhora aponta que a servidora está machucada e precisa de ajuda. O segundo modelo, que é o social, tem relação com as dificuldades criadas pela sociedade, gerando desvantagens na prática de papéis sociais (SASSAKI,1997). Percebemos esse conceito no relato do

entrevistado 10, que sofreu preconceito por parte de sua cordenadora que não quis compreender sua limitação.

De maneira geral, os servidores relatam um sentimento de inclusão e respeito no ambiente de trabalho, apesar do preconceito que sofreram quando iniciaram. A partir das entrevistas constata-se que, no momento atual, após a adaptação e também mudança de local de trabalho, os servidores que passaram por essas situações sentem-se inclusos e percebem que os colegas enxergam que eles são capazes de exercer sua função (Entrevistado 4).

Selecionam-se alguns relatos que demostram essa inclusão sentida por eles: “Eu me sinto respeitada, eu sou tratada como os outros, discriminação no meu local de trabalho não tem” (Entrevistado 1). Outro servidor demonstra o seu sentimento: “eu não me vejo diferente assim e eles não me tratam diferente por eu ter a deficiência, o problema na perna” (Entrevistado 8).

Alguns entrevistados exercem cargo de liderança e julgam que isso contribui para a inclusão: “É uma coisa meio complicada de você mensurar por que eu me sinto inclusa, mas não sei se advém de eu ser chefe, não sei se as pessoas me respeitam por quem eu sou ou pela hierarquia, entende” (Entrevistado 7). Apesar de o entrevistado ter essa sensação, é importante o seu cargo de liderança, para que as pessoas vejam que a deficiência não é um fator limitante para o exercício do trabalho e do crescimento profissional (SÁ *et al*., 2017).

Ainda sobre essa questão, o entrevistado 4 aborda a importância das PcD se sentirem inclusas e o seu sentimento no ambiente de trabalho:

> Sim, muito bem acolhido, não me sinto frustrado, porque muitas vezes ela (PcD) fica frustrada por ela estar num lugar que ela não consegue desenvolver nada né, a pessoa fica constrangida [...] Eu me sinto mais incluso, porque eu faço lá o que quase todo mundo faz. Chego pra trabalhar todo dia, saio a mesma hora que todo mundo sai, convivo com todo mundo, a gente faz brincadeira entre nós, eu tenho uma convivência excelente assim, sabe (Entrevistado 4).

O sentimento de inclusão e respeito é importante, pois dessa forma os servidores podem exercer sua função de maneira satisfatória, tanto para a sua realização pessoal quanto para o empregador, que é a prefeitura municipal e, consequentemente, para a população. Mesmo que ainda haja diversas barreiras de ordem social e arquitetônica, interagir com o grupo de trabalho e se relacionar com seus colegas é de extrema importância para as PcD (RASTEIRO, 2019; TANAKA; MANZINI, 2005).

Com o decorrer das entrevistas surge mais um aspecto dessa dimensão a ser discutido, o salário. Os servidores opinam se consideram o salário que recebem adequado ao trabalho realizado. O entrevistado 2 argumenta que um dos motivos para participar do concurso foi o

salário e a carga horária, comparando com seu antigo trabalho em uma empresa privada, sendo uma vantagem para o servidor. Outros argumentam o seguinte:

> É meio relativo sabe, eu acho que para alguns cargos está um pouco abaixo. Até por causa de algumas estruturações e por causa de algumas imposições legais. O município tem uma limitação para gastar com pessoal, por isso digo que alguns cargos estão um pouco defasados sabe, não no geral, mas para alguns sim (Entrevistado 3).

> Poderia ser melhor, acho que ninguém está satisfeito o salário né, acho que poderia melhorar um pouco mais (Entrevistado 10).

Esse assunto sempre tem divisão de opiniões, alguns estão satisfeitos e outros acham que pode melhorar. Para cada indivíduo o salário tem uma representatividade de autonomia e conquista por passar em um concurso público, além de que para as PcD o exercício do trabalho ocasiona independência financeira (LOPES, 2013).

Os autores Pruettikomon e Louhapensang (2018) comentam em seu estudo que um dos principais motivos da maioria das PcD pedirem demissão é por receberem salários mais baixos, comparados com os demais funcionários. Esse, porém, não é um problema no setor público, pois o salário é pago de acordo com edital de cada função, não se faz distinção, o que é um aspecto relevante, pois não se pode fazer discriminação nesse sentindo. Dessa maneira, apresentar salários justos, apesar da diferença entre o setor público e privado, é uma das ações para promover o bem-estar dos trabalhadores (MORIN, 2004; SAMPAIO, 2012).

A seguir apresenta-se no quadro 9 a síntense da dimensão psicológica observada no decorrer do estudo.

QUADRO 9: Síntese da Dimensão Psicológica

Dimensão Psicológica	
Aspectos positivos	**Aspectos Negativos**
Atitude positiva do superior em transferir o servidor para outra unidade, quando sofreu preconceito no local que estava trabalhando	Falta preparo de alguns gestores em receber os servidores com deficiência na sua equipe
Sentimento de inclusão e respeito no ambiente de trabalho, apesar do preconceito que sofreram quando iniciaram.	Situações de preconceito e discriminação empregos anteriores e fora do trabalho
Momentos de descontração, como reuniões, conversas e dinâmicas para aliviar o estresse e partilhar com os colegas um pouco de si, de suas experiências	Resistência dos colegas no início do trabalho, distinção no tratamento com olhares de indiferença
Salário adequado com as funções	Críticas em relação à capacidade dos servidores, por entrarem na vaga de PcD e não concorrer de maneira geral, sendo o direito delas
Servidores se sentem orgulhosos com sua trajetória profissional apesar de suas limitações, superando preconceitos e dificuldades	PcD física sofrem maior preconceito por apresentarem um estigma

Conhecimento da importância de falar sobre a deficiência e orientar as pessoas das suas capacidades, alertando sobre o preconceito e enfatizando a mudança da sociedade	Falta de conhecimento em reconhecer quem deve ser incluído ao grupo de PcD, pois muitas vezes a deficiência não pode ser observada, exemplo as PcD visual

Fonte: A autora (2021)

Os aspectos positivos e negativos da dimensão psicológica, são pontuados no quadro 9. Analisando essa dimensão, percebe-se que ela provoca um forte impacto na QVT dos servidores com deficiência.

Constata-se que apesar de atualmente as PcD não sofrerem preconceito e discriminação, nos ambientes de trabalho, quando iniciaram, necessitaram mostrar sua capacidade para as demais pessoas acreditarem no seu potencial, faltando assim preparo, principalmente nos gestores, no acolhimento e inclusão, entendendo as limitações da PcD, e reconhecimento da capacidade profissional dos servidores. Após essa observação, analisa-se a dimensão social da QVT.

4.3.3 Dimensão Social

Essa dimensão diz respeito à atribuição dos grupos e comunidade de que cada pessoa participa, os valores, as crenças, a família, o trabalho, a localização geográfica e o meio ambiente. Nesse aspecto, o empregador apresenta características para os funcionários como ofertas de benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criação de oportunidades de lazer, esporte e cultura (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

Na codificação dessa categoria, utiliza-se a expressão inclusão, como um código. Além de estar na categoria da dimensão psicológica, também faz parte da social. Por meio da inclusão acontece a interação com os colegas, ocorrendo a socialização das PcD, que as permite expressar ideia e opiniões, sendo estas expressões dois subcódigos. O lazer e atividades culturais também representam um código dessa categoria, sendo debatidos na sequência.

Procurando verificar se acontece a socialização das PcD, questiona-se se a prefeitura municipal proporciona aos servidores alguma oportunidade de socialização, lazer e atividades culturais e se eles participam.

Dos 11 (onze) entrevistados, 3 (três) afirmam que existe algum tipo de atividade. Conforme foi mencionado nos aspectos biológios pelo entrevistado 2, na sua equipe de trabalho são realizados encontros que promovem a capacitação e trocas de conhecimento e momentos de lazer. O entrevistado também participa de aulas de pilates e yoga, que são atividades fornecidas pela prefeitura.

Os entrevistados 3 e 8 comentam que no dia do servidor público é realizada uma gincana entre os servidores com atividades esportivas e que, em comemoração ao Dia do Professor, a secretaria de educação promove um jantar.

Conforme relatado na dimensão biológica, há o projeto implantado pela prefeitura, com diversas aulas de atividades físicas, em que todos os servidores podem participar. Essa ação também propicia a socialização entre os funcionários públicos. E para as PcD é essencial para integrá-las nos ambientes. Em relação às confraternizações citadas pelos entrevistados, evidenciamos uma notícia no *site* da prefeitura, que a secretaria de saúde promove atividades em comemoração ao mês da Enfermagem. Nesse dia acontecem palestras voltadas à saúde mental e brincadeiras, sorteio de brindes e dia da beleza (GUARAPUAVA, 2019). Abordando essa informação, relembramos que a maioria dos servidores com deficiência que aceitaram participar da pesquisa atua na secretária da saúde.

Apesar desses relatos sobre as ações de socialização, lazer e atividades, os outros 8 (oito) servidores entrevistados não têm conhecimento das atividades que a prefeitura fornece: "Não participo, se tem eu não sei, talvez tenha alguma secretaria que tenha, mas dentro da nossa ali eu não sei" (Entrevistado 9). Igualmente o entrevistado 1 afirma não participar e não saber sobre essas atividades "De lazer, assim, eu não participo de nenhum, nem sei se tem". Outro ainda comenta "[...] eu não participei de nenhum evento assim não, socialização não, só realmente eventos profissionais" (Entrevistado 10).

Dessa forma, apesar de a prefeitura promover atividades que auxiliam na dimensão social da QVT, é necessário buscar maior integração desses servidores que não têm conhecimento dessas ações, fazendo com que eles tenham também maior interesse em buscar o que a prefeitura oferece para os funcionários. Buscar outros meios de divulgar informações no seu local de trabalho é uma opção. Assim eles podem participar, fazendo com que se socializem com mais pessoas que trabalham na prefeitura, além dos seus colegas de trabalho, e integrando-os com toda a organização (MARTINEZ, 2008).

No que se refere à interação com seus colegas fora do ambiente de trabalho, o relacionamento com o gestor e demais servidores, todos os entrevistados dão uma resposta positiva, afirmando que existe uma relação de respeito e conversas descontraídas em um ambiente tranquilo. Os entrevistados 3 e 4 comentam que geralmente realizam confraternizações no final de ano, no dia do funcionário público, no dia da diretora, quando é aniversário de algum servidor e, também, em comemorações como festa junina.

O entrevistado 4 também comenta: “com os colegas mais próximos do trabalho a gente tem uma relação muito boa, às vezes sai pra tomar alguma coisa, comer alguma coisa, sabe, é uma relação muito boa”.

Nota-se que há interação entre os servidores e seus colegas de trabalho, o que é uma questão muito importante para as PcD se sentirem inclusas e trabalharem num ambiente de respeito. O entrevistado 10, que sofreu preconceito no antigo local de trabalho, fala com entusiasmo da atual equipe de trabalho:

> Sempre se inicia o convívio profissional e nós acabamos se tornando amigos, sempre tem aquele convívio fora do trabalho né, socialização fora do trabalho. O relacionamento com o gestor é muito positivo, é uma troca de conhecimento, auxílio mútuo, equipe bastante coesa, bastante integrada aqui nessa unidade. Sim, havia confraternização, agora, por conta da pandemia, não, mas antes da pandemia sim, sempre tem comemorações. Na hora do almoço a gente cantava parabéns, às vezes alguém estava fazendo aniversário, agora vai os parabéns pelos grupos do WhatsApp (Entrevistado 10).

Observa-se que o trabalho é um elemento importante para o homem, possibilita interações sociais, contribui para aprendizagem e crescimento pessoal. E, principalmente para as PcD, o sentimento de fazer parte do grupo no convívio com os colegas de trabalho é fundamental (MEDEIROS, 2017; RASTEIRO,2019; ROSS, 1993).

Conforme Dejours (2017), a forma como o indivíduo se relaciona com a sociedade e a qualidade das relações interfere nas suas vivências no trabalho, assim as relações sociais são responsáveis pelo prazer e pelo sofrimento. Estar em um ambiente em que se sintam acolhidos favorece o sentimento de prazer, que está relacionado à gratificação do servidor. O servidor sente-se valorizado e reconhecido, manifestando um sentimento positivo quanto à importância do seu trabalho para a sua organização, para a família e para a sociedade. (MEDEIROS, 2017).

É questionado se os servidores têm oportunidade de expressar suas ideias e opiniões sobre alguma atividade que realizam. Constata-se que todos são ouvidos e expõem seu ponto de vista em relação ao seu trabalho.

Para o entrevistado 3, estar em um cargo de gestão facilita expressar suas opiniões e comenta que, mesmo antes de exercer o cargo, sempre teve autonomia. O entrevistado 8 relata que uma das atribuições do seu trabalho é orientar os pais e os professores, então, consequentemente, tem que expor as suas ideias. Na sua função também trabalha em conjunto com os demais colegas, havendo troca de ideias.

A equipe do entrevistado 10 realiza reuniões semanais, permitindo assim que sejam discutidas as opiniões de todos os servidores em relação às melhorias, questões em que a

equipe precisa avançar, os problemas, as dificuldades e os anseios da comunidade. Cada um expressa seu ponto de vista.

Percebe-se assim que as pessoas, estando em um ambiente em que se sintam acolhidas e respeitadas, conseguem manisfetar suas opiniões, sem receio de julgamentos. Essa questão para o público deficiente é de suma importância, pois, por muito tempo, foi sendo deixado de lado pelas organizações, sendo contratados somente quando determinado por lei (FERREIRA; FERREIRA; SAMPAIO, 2018).

Pelas entrevistas, constata-se que os servidores se sentem inclusos nos grupos de trabalho, percebendo-se que houve um progresso, mesmo que ainda exista o preconceito velado nos ambientes de trabalho e fora deles. Conforme mencionado pelos servidores, eles atuando no mercado de trabalho e na área pública, impulsionam as demais PcD a se encorajarem e buscarem estar mais próximas da sociedade e se inserirem no mercado de trabalho e participarem do convívio social (VAZ *et. al*, 2020).

Com o decorrer das entrevistas, levanta-se o assunto se os servidores levam trabalho para casa. Essa questão afeta o tempo livre dos servidores e relaciona-se com a dimensão social da QVT, que busca equilíbrio entre o trabalho e outras esferas da vida das pessoas (COUTINHO et al., 2017; OLIVEIRA, 2013). Obtêm-se as seguintes respostas:

> Geralmente trago, no final do mês a gente traz, até porque eu te falei, na situação que nós tivemos que diminuir a quantidade de servidores por causa da pandemia. Em alguns cargos está sobrecarregado, sabe (Entrevistado 03).
>
> Assim, o tempo todo a gente está no celular, respondendo, tirando dúvidas, respondendo alguma coisa, orientando alguém, porque o nosso setor é um setor que não para né, ele é 24 horas, então direto a gente está respondendo alguém, orientando alguém, as vezes eu mexo em escala em casa também (Entrevistado 5).
>
> Sempre, nunca para fim de semana, dia de semana, noite e dia. Quando a gente trabalha com saúde não tem, é 24 horas (Entrevistado 7).
>
> Todo o professor leva trabalho para casa [...] na verdade o ideal era não trazer trabalho para a casa porque em casa você tem outras atribuições, você tem família você tem a própria casa, você quer descanso, só que a gente não consegue dar conta. Como eu te falei de toda a parte burocrática, atender aluno, atender pais, atender professor, você tem que fazer plano de aula, tem que fazer além de dar aula, você tem os planos, então não consegue dar conta só na escola (Entrevistado 8).

Para os 4 (quatro) servidores que levam trabalho para casa, questiona-se se isso afeta a sua qualidade de vida e eles afirmam: “afeta com certeza, afeta principalmente a questão familiar né, que às vezes não entendem, não gostam muito. Num momento que você está ali para descansar, desestressar, você está ali mexendo com coisa do trabalho” (Entrevistado 5). Outro servidor comenta sobre a vida social e lazer fora do trabalho: “Com certeza você fica

mais estressado, por que o tempo seria, sei lá pra seu lazer, assistir um filme, fazer uma caminhada, fazer outra coisa" (Entrevistado 8).

A QVT abrange questões referentes a necessidades físicas, psicológicas e de condições de trabalho, considerando o indivíduo em todas as suas dimensões (LIMONGI-FRANÇA, 2009). Dessa forma, pessoas que levam trabalho para casa por diversos motivos, incluindo trabalhar em áreas que necessitem de maior dedicação, por ser um serviço essencial, precisam ser mais bem amparadas por seus gestores, buscando equilíbrio do trabalho com a vida pessoal, auxiliando tanto na sua produtividade quanto na sua satisfação com o trabalho, para que isso não prejudique o servidor (BASTOS *et al.*, 2011; NICOLETI; LAUER, 2007).

Após o detalhamente da dimensão social, a seguir apresenta-se no quadro 10 a síntense dessa dimensão.

QUADRO 10: Síntese da Dimensão Social

Dimensão Social	
Aspectos positivos	**Aspectos Negativos**
Interação entre os colegas, trabalho em equipe, oportunidade de expressar ideia e opiniões no seu ambiente de trabalho	Levar trabalho para casa afeta o tempo de lazer dos servidores
Oferta de aulas de pilates, *yoga*, capoeira, *jiu-jitsu*, *taekwondo* e meditação, possibilitando a socialização entre os demais colegas	Divulgação das ações de socialização, lazer e atividades fornecidas pela prefeitura, pois a maioria dos servidores entrevistados não tem conhecimento das atividades
É realizadas gincanas no dia do servidor público com atividades esportivas, comemoração como Dia do Professor, a secretaria de educação promove jantares.	
Confraternizações entre os colegas de trabalho no final de ano, aniversários de algum servidor, também, comemorações como festa junina	
Encontros pós-expediente com os colegas de trabalho	
As PcD que exercem um cargo de gestão é um aspecto relevante para que sejam vistas e demonstrados a sua capacidade profissional, não diferenciado das demais pessoas	

Fonte: A autora (2021)

Identificando os fatores da dimensão social, no quadro 10 verifica-se que os aspectos positivos se sobressaem aos negativos, percebendo a socializaão das PcD que trabalham na prefeitura municipal. A seguir averiguamos a quarta dimensão da QVT, a organizacional.

4.3.4 Dimensão Organizacional

Conforme abordado na teoria, esse aspecto tem ligação com o porte da empresa, a cultura organizacional, os relacionamentos, as práticas de gestão, a valorização da imagem

corporativa, a competitividade e o segmento em que atua. Há alguns indicadores usados para analisar essa vertente: treinamento e desenvolvimento; processos de tecnologia; comitês de decisão; ausência de burocracia; e rotinas de pessoas (LIMONGI-FRANÇA, 2007; LIMONGI-FRANÇA, 2009; OLIVEIRA *et al.*, 2015).

A obrigação do Executivo Municipal é organizar e prestar os serviços públicos de interesse local e se preocupar com os servidores que atendem diretamente à população. Sabendo disso, buscar meios para diminuir os empecilhos favorece o andamento do trabalho para os servidores, em conformidade com a Lei Orgânica do município (ANTUNES, 2015; ZMITROWICZ; BISCARO; MARINS, 2013).

Na análise dessa categoria, utilizam-se, na codificação, as palavras: palestras e capacitações, tecnologia, comunicação e valorização. Esses códigos resumem o assunto que é tratado nessa dimensão, trazendo os aspectos relativos à gestão da organização, o que especificamos a seguir.

Na dimensão organizacional questiona-se se a prefeitura possui políticas e práticas de socialização da PcD, constatando-se que, para os servidores, não existem progamas. O entrevistado 2 relata que na secretaria em que ele atua existe o conselho de PcD, que é bem atuante, porém esse conselho atende as PcD da comunidade e não possui trabalhos voltados as PcD que trabalham na prefeitura.

É perguntado para o entrevistado 8, que é professor e trabalha com alunos com deficiência, se, na sua opinião, é interessante a prefeitura fornecer alguma atividade voltada para o servidor, pois ele possui uma visão ampla sobre o tema, devido à sua formação. Ele argumenta que poderiam existir ações, mas que isso deveria ser realizado com prudência, para não tratar a PcD de forma diferente das outras, mas, sim, promover inclusão e fortalecimento. O servidor afirma que as PcD "também são capazes, poderiam ser realizadas atividades para incentivar outras PcD, aí seria válido, pois muitas vezes essas pessoas têm a autoestima muito baixa".

Conforme evidenciado no comentário do servidor e nos estudos de Tanaka e Manzini (2005), as PcD possuem a autoestima baixa e o trabalho é uma ferramenta relevante, pois a sua execução possibilita superar as necessidades e limitações colocadas pela vida social (ROSS, 1993). É preciso cuidado ao tratar as questões de inclusão das PcD. É necessário dar apoio aos servidores, mas também saber que eles são capazes de realizar seu trabalho, mesmo com suas limitações (BATISTA, 1997; SÁ *et al*., 2017).

Em relação ao oferecimento de oportunidades de treinamento e desenvolvimento profissional aos servidores e se, ao menos, já participaram, apenas um servidor relata que

nunca participou, os demais comentam que a prefeitura fornece constantes capacitações voltadas para a sua área de atuação.

Os entrevistados 5 e 10, que trabalham na área da saúde, comentam que frequentemente são realizados treinamentos, eventos, palestras, cursos de aperfeiçoamento e orientações. Os cursos são gratuitos e, agora, devido à pandemia, estão sendo realizados *online*. Podem ser consultados, no *site* da prefeitura, no portal do servidor, cursos e treinamentos sobre diversos temas.

Os entrevistados 1, 4 e 8, que atuam na secretaria da educação, relatam que os cursos fornecidos são para atender ao aluno, não sendo realizados cursos voltados diretamente para o desenvolvimento pessoal. Também comentam que os cursos acontecem regularmente, são cursos de qualidade que auxiliam bastante no trabalho. Para o entrevistado 2, é "muito importante para gente toda a capacitação, pois agrega conhecimento".

Identifica-se que a prefeitura tem a preocupação com o aprimoramento dos servidores, promovendo formações na área em que o servidor atua (VAZ *et. al*, 2020). Na Lei Complementar nº 120/2020 (GUARAPUAVA, 2020a), encontra-se o Art. 61, que discorre sobre o apoio na realização de cursos e treinamentos dos servidores. O entrevistado 2 também explica como funciona o processo, caso o servidor tenha interesse em realizar cursos externos, além dos cursos que são promovidos diretamente pela prefeitura:

> Se for algo favorável para o desempenho no trabalho, tem que fundamentar e encaminhar. Tem o conselho da assistência que vai estar vendo se dá para usar o recurso para investir, sabe é como eu te falei por ser público tem essas burocracias, mas eu acho válido essas burocracias, pois é o dinheiro público, mas aí acaba ficando mais difícil, mas tem essa possibilidade sim, sendo aprovado pelo conselho de assistência tem sim. Tanto é que as vezes tem as capacitações fora, a gente é encaminhado para fazer, então tem sim. Mas tem que ter essa previsão antes para passar por esse processo, de liberação de verba e orçamento (Entrevistado 2).

Conforme mencionado, cada secretaria do município responde por suas atividades, depende de os superiores orientarem quanto a essa possibilidade de realizar cursos, além dos que já são fornecidos pela prefeitura. Somente a entrevistado 2 comenta sobre essa possibilidade, os demais não têm esse conhecimento.

O entrevistado 3 comenta sobre convênios entre instituições educacionais e a prefeitura, possibilitando que os servidores possam realizar algum curso do seu interesse: "Não tem, acho que teve umas procuras de algumas instituições esses tempos, mas pelo que eu saiba não foi firmado convênio com nenhuma, pra ter esses benefícios pros servidores". Caso existissem esses convênios, seria uma forma também de auxiliar os servidores no seu crescimento pessoal e profissional, pois poderiam escolher o curso de seu interesse.

Os entrevistados, em geral, informam que não há cursos que sejam voltados especificamente aos servidores com deficiência. Todavia, foi implementado um curso de Libras (Língua Brasileira de Sinais), os servidores que tivessem interesse poderiam participar, conforme comenta o entrevistado 3:

> Até os dois últimos anos teve alguns que achei interessante apesar de não ter participado. Teve um curso na área de deficiência, tem um professor que ele é instrutor de libras sabe, ele deu alguns cursos e o pessoal que participou ficou bem empolgado, sabe. Mas assim são poucos os cursos que a gente tem. Tem mais na área de educação, na área de saúde que são mais específicas, mas assim no geral para os demais servidores são bem poucos os cursos (Entrevistado 3).

No *site* da prefeitura encontra-se a notícia sobre a conclusão do curso de Libras. Para a secretária de Administração, a proposta do curso surgiu pensando no desenvolvimento pessoal dos servidores e na acessibilidade da comunidade surda, tanto dos funcionários como da comunidade atendida (GUARAPUAVA, 2019b). É importante a sociedade se preparar para atender aos diferentes tipos de limitações. O curso de libras, apesar de ser apenas uma atividade, abre portas para que aconteça uma maior integração. Pois é necessário proporcionar meios que motivem os servidores, como treinamentos e oportunidades de desenvolvimento, principalmente para que o grupo de PcD se mantenha no mercado de trabalho (SÁ *et al*., 2017).

Quanto à implantação de alguma melhoria no processo de trabalho e novas tecnologias no seu ambiente, os servidores abordam poucas coisas que contribuem com a pesquisa. Falam de maneira geral na evolução tecnológica que ocorreu ao longo dos anos e foi implantada para melhorar os processos de trabalho.

O entrevistado 1, da área da educação, comenta que agora tem computador disponível nas salas de aula e nas salas dos professores, para utilizarem em pesquisas de atividades. Também há impressora e *wi-fi* para usar no celular.

O entrevistado 6 expõe que “com o passar do tempo foi colocado novas máquinas, máquinas diferentes para desenvolver melhor o trabalho, né [...]. Somente as máquinas mesmo”.

Os entrevistados 10 e 11, da área da saúde, comentam que a tecnologia que eles possuem é suficiente para o trabalho desenvolvido, utilizam prontuários eletrônicos para os pacientes e os equipamentos são de qualidade. Já o entrevistado 8 comenta sobre a dificuldade durante a pandemia:

> Na verdade, assim, para nós (novas) tecnologias eu acho que não, do que já tinha na escola, a escola fornece internet e só. E aí digamos assim, a tecnologia utilizada para a gente trabalhar nesse período de quarentena é nossa, o computador que você precisou para trabalhar no ano de 2020 é da gente, é do professor. Todos usavam o

> particular, tem na escola, mas é da escola, tem o laboratório de informática, mas daí e dá escola, por exemplo, você vai fazer um vídeo lá tem aqueles computadores antigos, nem câmera tem (Entrevistado 8).

O propósito da QVT é atuar na melhoria das condições de vida no trabalho, e os recursos tecnológicos têm a função de facilitar os processos organizacionais (LEITE; FERREIRA; MENDES, 2009). Apesar de algumas melhorias implantadas na prefeitura, ainda é necessário progredir, para que os servidores possam trabalhar com qualidade, contribuindo também em melhorias para população do município.

No que tange ao assunto da comunicação, é questionado aos servidores como se dá essa questão no ambiente em que atuam. As opiniões ficam divididas, 4 (quatro) servidores acham que ainda deve melhorar e 7 (sete) servidores retratam a comunicação de forma positiva no setor em que atuam.

Para o entrevistado 1, que trabalha em dois locais, há um destes em que, às vezes, a comunicação chega mais tarde ou nem chega, fica-se sabendo das informações por outras pessoas. O entrevistado 3 relata que a comunicação é um pouco demorada, estão começando a utilizar um novo sistema de informação, que está sendo implantado e os servidores ainda estão em treinamento, salientando que deve melhorar, mas que ainda está deficitário.

Apesar de a opinião do entrevistado 3 ser de que, mesmo com o sistema de informações, a comunicação está demorada, o entrevistado 2 aborda os benefícios desse sistema: “implantaram o sistema ‘ONDOC’, aí está sendo bem bacana assim, para enviar documentos, memorando, circular, ofícios, então você tem contato com todos os setores, então fica tudo muito rápido e prático”.

O entrevistado 4 considera a comunicação boa, expondo que sempre há alguém para escutar e orientar. No setor onde atua, segundo o entrevistado 9, as informações geralmente chegam de maneira imediata, não demoram e ele sempre recebe um retorno rápido. O entrevistado 8 comenta que hoje em dia há comunicação por meio dos grupos no *WhatsApp* ou por *e-mail*.

Entre os fatores chaves para a QVT está a comunicação, bem como o relacionamento chefe-subordinado e demais colegas, que contribuem para a organização do trabalho (SAMPAIO, 2012). Percebe-se que, na prefeitura, as informações ainda precisam ter mais eficácia, uma vez que cada secretaria tem suas particularidades e a mesma informação não chega para todos. Deveria ser adotado um padrão para que pudessem receber informações rapidamente e no momento correto.

A política de comunicação interna é um meio que propicia alavancagem das ações de QVT. É importante o desenvolvimento de canais de comunicação para integração dos servidores, difundindo informações que possibilitem um clima organizacional alinhado com princípios da QVT (LEITE; FERREIRA; MENDES, 2009).

Com o decorrer das entrevistas, apresenta-se a questão da valorização do servidor, que colabora com a motivação do funcionário. O entrevistado 3 explana que existe o plano de cargos e salários, descrito na Lei Complementar nº 120/2020 (GUARAPUAVA, 2020a), que dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos do Município. Esclarece que os servidores que realizam graduação, pós-graduação, mestrado, entre outras formações, podem receber um aumento de salário. Na opinião do servidor, isso é um grande estímulo e a questão salarial é o que mais incide na motivação. Constata-se que, antes dessa lei, também havia outras que asseguravam o plano de cargos, carreiras e vencimentos dos servidores do município, sendo a nº Lei nº 2516/2016 (GUARAPUAVA, 2016) e a Lei nº 2786/ 2018 (GUARAPUAVA, 2018).

O entrevistado 4 sente-se valorizado ganhando elogios. Fala com orgulho que, em 2019, ganhou um prêmio porque desenvolveu um trabalho, sentido, assim, o reconhecimento no desenvolvimento da sua função. Para o entrevistado 7, a valorização está nas melhorias que acontecem com o passar dos anos: “essa parte da tecnologia né, até pouco tempo atrás era a idade da pedra, era tudo papel, papel, papel, hoje em dia já se diminuiu, vamos dizer que 60% de papel, a coisa é mais digital”.

O entrevistado 5 expõe sua opinião sobre uma forma de valorizar o servidor e sugere:

> Depende muito assim sabe, eu acho que deveria ter outras atividades, outras maneiras de avaliar os servidores porque a gente sabe que tem servidor e servidor, tem servidor que falta no trabalho, que não cumpre horário, que sai, e tem aqueles que fazem certinho, que tão ali o horário certo, fazem as coisas corretas, na melhor forma e às vezes não tem muita diferenciação não. Eu acho que deveria ter uma forma diferente de avaliar, até como forma de diferenciação. Alguma forma dessas pessoas serem valorizadas assim, porque com o tempo as pessoas acabam perdendo o incentivo assim, não tem nenhum tipo de valorização, acabam perdendo o ânimo, a vontade de trabalhar.

Todos mencionam ações que contribuem para valorização, porém nas entrevistas percebemos que 3 (três) servidores não estão satisfeitos somente com essas ações, acreditam que poderiam ser melhoradas (Entrevistados 5, 6 e 9).

A valorização do profissional é essencial para QVT (VAZ *et. al*, 2020). Os servidores mencionam que o plano de cargos e salários, melhorias que ajudem a desenvolver seu trabalho, receber elogios e ganhar prêmios os faz se sentirem valorizados. Conforme o entrevistado 5 relatou, deve-se procurar uma outra forma de avaliação, pois a valorização é

importante, sendo que o servidor público é um elo entre a gestão pública e a população, e é direito de ele ter uma merecida valorização e reconhecimento tanto por parte da administração pública como também pela sociedade (ANTUNES, 2015).

Descrita a dimensão organizacional da QVT dos servidores, no quadro 11 apresenta-se a síntense da dimensão, para melhor vizualização.

QUADRO 11: Síntese da Dimensão Organizacional

Dimensão Organizacional	
Aspectos positivos	**Aspectos Negativos**
Frequentemente são realizados treinamentos, eventos, palestras, cursos de aperfeiçoamento e orientações. Os cursos são gratuitos	Não existem políticas e práticas de socialização para servidores com deficiência
Curso de Libras (Língua Brasileira de Sinais), promovendo oportunidade de inclusão para os atendimentos pela prefeitura e servidores	Não possui convênios entre instituições educacionais
Com a evolução tecnológica, na área da saúde foi implantado prontuários eletrônicos para os pacientes e mudanças de equipamentos de qualidade	Não há cursos que sejam voltados especificamente aos servidores com deficiência.
Na área da educação, existe computadores disponível nas salas de aula e nas salas dos professores. Também há impressora e *wi-fi* para utilizar no celular	Poucas melhorias no processo de trabalho em relação a novas tecnologias.
Servidores retratam a comunicação de forma positiva no setor onde atuam	Professores utilizam seus computadores particulares para preparar aulas, a escola fornece internet. Nas escolas, tem o laboratório de informática, mas com computadores antigos, não possui câmera utilizada para gravar aulas
Implantaram o sistema para enviar documentos, memorando, circular, ofícios, com maior rapidez e praticidade	A comunicação chega mais tarde ou nem chega em alguns locais
Valorização do servidor por meio de plano de cargos e salários, prêmio de reconhecimento pelo trabalho desenvolvido e por buscar melhorias para servidores desempenharem suas funções	Avaliação dos servidores existe servidores que faltam no trabalho, que não cumpre horário, encontrar uma forma de avaliar melhor

Fonte: A autora (2021)

Conforme o quadro 11, nessa última dimensão, avaliamos os fundamentos do trabalho. Verificam-se, nessa dimensão, os aspectos positivos organizacionais, observando melhorias que surgiram ao longos dos anos, principalmente pela evolução tecnológica.

Apesar dessas melhorias, ainda há aspectos a melhorar em se tratantando das PcD. Criar políticas de socialização é importante para difundir a inclusão e o sentimento de pertença no seu ambiente de trabalho. Assim salientamos a importância do gestor público em proporcionar estratégias que promovem a valorizam do profissional com deficiência e os motivar a participar dessas ações (VAZ *et. al*, 2020). Em relação aos demais aspectos organizacionais, isto é necessário para todos os funcionários, não somente para os servidores com deficiência: o treinamento e o desenvolvimento. São sugeridos convênios com

instituições de ensino para que os servidores possam buscar cursos de seu interesse. Os processos de tecnologia, conforme evidenciando em alguns locais, ainda é preciso melhorar equipamentos de trabalho e buscar maior eficácia na comunicação. Sobre a valorização, conforme apontado por um entrevistado, poderia existir uma forma de avaliar individualmente o comprometimento de cada funcionário público.

Após as observações da dimensão organizacional, analisam-se os aspectos positivos e negativos da QVT apontados pelos servidores com deficiência do município.

4.4 ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DA QVT

Buscando responder ao quarto objetivo específico e compreendendo as ações que impactam positivamente e negativamente na QVT dos servidores com deficiência da prefeitura municipal, é solicitado para os entrevistados descreverem a QVT no seu ambiente de trabalho. Inicialmente abordam-se os aspectos positivos.

Para o entrevistado 2, o lado positivo é a estabilidade, a conquista desse trabalho e a relação com os colegas de trabalho, que é construtiva. O entrevistado 4 menciona aspectos semelhantes, como ambiente de trabalho agradável, confiança e respeito entre os colegas e o acesso aos superiores. É citada, pelo entrevistado 7, a implantação do novo estatuto identificando os direitos e deveres dos servidores, pois o estatuto garante direitos iguais para todos.

Já para o entrevistado 10, os aspectos positivos estão: na acessibilidade – por ser cadeirante, há banheiros acessíveis – no estacionamento e no apoio de sua equipe. A questão da possibilidade de dividir e escolher a data das férias e o pagamento do salário na data predeterminada são pontos relevantes para o Entrevistado 5.

Conhecer a visão dos servidores sobre os aspectos positivos que promovem a QVT e os motivam é importante, pois, conforme afirma Kurogi (2008), a QVT é a humanização do trabalho e compreender a perspectiva dos servidores propicia que o empregador possa buscar meios para aprimorar o desempenho dos funcionários. Proporcionar o bem-estar e satisfação do trabalhador é uma vantagem para o empregador, pois contribui para o aumento da produtividade organizacional e, no caso do setor público, contribui para o atendimento das necessidades da população (COUTINHO *et al*., 2017).

Nota-se como um aspecto positivo o fato de metade dos entrevistados reconhecerem como sua a responsabilidade de buscar uma melhor QVT, procurando contribuir nos relacionamentos entre os colegas de trabalho, preocupando-se com a saúde e o bem-estar,

realizando atividades físicas e promovendo momentos de descontração entre a equipe, proporcionando assim um clima organizacional agradável.

Outro aspecto positivo encontrado nesse estudo foi o posicionamento dos servidores em relação a orientar a sociedade sobre sua limitação. O entrevistado 4 comenta que, sempre que possível, fala sobre a sua deficiência visual, explica sobre como atualmente os recursos podem ser úteis "como, por exemplo, o computador, ele tem os programas de leitura de tela, comando de voz, ele traduz tudo que está na tela em voz, é só você saber os comandos e você pode trabalhar como qualquer outra pessoa com informática, principalmente os *sites* públicos, eles são acessíveis". O servidor expõe que, devido às suas limitações, há atividades que as PcD não podem fazer, mas, por outro lado, há bastante coisas para as quais possuem capacidade. Às vezes fica-se limitado em uma ou outra coisa, e isso é normal, mas as PcD precisam ser vistas.

Em relação aos aspectos negativos da QVT, o entrevistado 5 coloca como ponto negativo as situações de estresse, devido à sua profissão na área da saúde. O entrevistado 4, da área de educação, também expõe que existem situações de estresse no trabalho e que muitas vezes podem ser evitadas. Para o entrevistado 9, a falta de acessibilidade no seu local de trabalho é algo negativo. Segundo o entrevistado 7, o atraso nas questões da QVT, comparando com outras instituições, é um fator negativo. Argumenta que, se forem ofertadas melhorias na ergonomia para os funcionários, os atestados e o sofrimento do próprio servidor podem diminuir.

A ergonomia é um aspecto importante, principalmente para as PcD, pois durante a jornada de trabalho os funcionários podem acostumar-se com posturas erradas, demandando esforços musculares, causando situações de risco. A ergonomia tem como propósito principal a saúde, segurança e satisfação do trabalhador. Ambientes de trabalho bem projetados são seguros para a saúde dos funcionários e produtivos para a empresa; já os ambientes maus projetados fazem com que ocorra afastamento de trabalhadores e baixo desempenho (SILVA *et al.*, 2014)

Além dos relatos anteriores, separamos a opinião do entrevistado 4 sobre os aspectos negativos na QVT dos servidores da prefeitura:

> Assim, o que eu vejo que o servidor público acaba prejudicado, mais na parte burocrática, porque eu já trabalhei no serviço privado e agora no público eu consigo ver bem a diferença. No privado se você precisa de algum material alguma coisa, o teu gestor compra né, dá um jeito; e no público tem toda aquela parte burocrática de esperar, para o procedimento ser feito ou não. Isso acaba prejudicando um pouco, porque às vezes precisa de um material tem que ter todo um processo mais moroso, né. E na questão de quando muda o gestor, é uma questão que acaba mexendo na

> qualidade, fica aquela ansiedade, poxa agora vai mudar, como que vai ser, já estava acostumada com aquele gestor, de repente vem outro. Até essa pessoa pegar o conhecimento, entendimento do teu trabalho, às vezes acaba mudando a gente ou os colegas, então isso é algo que acaba mexendo com a qualidade por conta de sair do conforto, para ter uma mudança. Agora recente a gente está passando por isso e a gente percebe, não só por mim é algo que percebo nos colegas também, como que vai ser, mudou tudo, mas é algo de adaptação as mudanças (Entrevistado 2).

Nota-se que os fatores da burocracia, a demora em conseguir material para as atividades, as mudanças de gestores devido às eleições, o estresse, a cobrança, a ergonomia e a falta de acessibilidade são os fatores negativos que mais impactam na QVT dos servidores. Esses aspectos apontados pelos entrevistados refletem para todos os servidores, não são fatores negativos somente para os servidores com deficiência, mas envolve o setor público brasileiro, sendo isso apresentado no estudo de Ferreira, Alves e Tostes (2009), quando afirmam que no setor público devem-se aprimorar os fatores como: cobrança e pressão, a infraestrutura, espaços e instalações. Assim, pode-se comprovar que, na gestão pública do Brasil, os mesmos aspectos são deficitários para a maioria dos servidores públicos do país.

O entrevistado 3, que está em um cargo de gestão, salienta sobre a importância de os servidores conhecerem melhor a organização em que trabalham. Destaca como aspecto negativo a questão do treinamento e de acolhimento de servidores novos. Comenta que antes isso era realizado, porém atualmente não, sendo um aspecto que considera deficitário. Nesse treinamento, era explicado sobre o regime de contratação e realizadas palestras para que o concursado conhecesse como é o serviço público.

Percebe-se a relevância dos servidores conhecerem como funciona a gestão pública e sentirem-se acolhidos no ambiente que escolheram para trabalhar. Esse acolhimento, principalmente para os servidores com deficiência, é fundamental, pois, muitas vezes, no decorrer da vida, não obtiveram uma boa receptividade nos ambientes em que participavam. Mostrar a estrutura e funcionamento da empresa é significativo, pois muitas vezes as organizações esperam que o empregado já esteja totalmente preparado (SÁ *et al*., 2017; TANAKA; MANZINI, 2005).

Nota-se que os aspectos negativos apontados pelos servidores partem da dificuldade que a gestão pública possui em atender ao servidor, em todos os seus locais de trabalho.

Após os entrevistados apresentarem suas percepções, é questionado se eles enxergam a prefeitura como um bom lugar para se trabalhar. E os aspectos positivos mencionados acima foram os fatores relatados por eles, como: estabilidade, salário, ser concursado, a satisfação com a sua profissão e a conquista desse trabalho.

A percepção que os servidores possuem do seu local de trabalho é relevante. Conforme a fala do entrevistado 9: “O que a gente faz com amor a gente gosta”, percebe-se que os funcionários se sentem orgulhosos e realizados com o seu trabalho, acreditando que exercer sua função faz a diferença para a organização e para a comunidade (LEVERING, 1995; MEDEIROS, 2017).

Descrevendo de forma geral os aspectos encontrados, no quadro 12 encontra-se um resumo apontando os aspectos positivos e negativos da QVT dos funcionários com deficiência da prefeitura municipal em estudo.

QUADRO 12: Síntese dos aspectos da QVT dos servidores com deficiência

Aspectos da QVT dos servidores com deficiência	
Aspectos positivos	**Aspectos Negativos**
Estabilidade no trabalho e satisfação em conquistar esse trabalho	Situações de estresse e cobrança, principalmente das áreas da saúde e educação
Relacionamento com os colegas de trabalho e superiores, com um trabalho agradável, confiança e respeito	Alguns locais de trabalho não possuem acessibilidade
Implantação do estatuto do servidor público identificando os direitos e deveres	Falta de ergonomia
A questão da possibilidade de dividir e escolher a data das férias e o pagamento do salário na data predeterminada são pontos relevantes para o Entrevistado 5.	Burocracia – demora em conseguir material para as atividades – mudanças de gestores devido às eleições, sendo necessário trocas de pessoal
Alguns locais de trabalho com acessibilidade – banheiros – estacionamento – apoio da equipe.	Atualmente não está sendo realizado treinamentos de acolhimento para os servidores novos, sendo importante para estes conhecerem o regime de contratação e como é o serviço público
As PcD reconhecerem sua a responsabilidade de buscar uma melhor QVT	
Posicionamento dos servidores em relação a orientar a sociedade sobre sua limitação.	

Fonte: A autora (2021)

Caracterizando os aspectos positivos e negativos da QVT das PcD que trabalham na prefeitura, no quadro 12, busca-se mostrar como é o setor público municpal brasileiro. Observa-se tanto a QVT de maneira geral para os servidores, quanto para o público investigado, que são os servidores com deficiência.

Dessa maneira, este estudo tem o intuito de dar mais visibilidade às PcD, além de reconhecer seu potencial produtivo. Conforme mencionado pelos servidores, ter conquistado esse trabalho é um aspecto positivo para eles, que os faz buscar também o desenvolvimento. Esse é o objetivo da abordagem biopsicossocial, permitindo melhorar o entendimento dos problemas organizacionais, após analisar as informações apresentados pelos empregados (LIMONGI-FRANÇA, 2015).

Observa-se nessa pesquisa que a QVT dos servidores com deficiência da prefeitura, de maneira geral, é satisfatória, existindo insatisfação em algumas ações em cada dimensão, que, se aprimoradas, irão contribuir para o alcance de resultados tanto pessoais do funcionário quanto para a organização.

Também se observa a dificuldade de atuação do gestor público, visto que na administração pública existe a morosidade em conseguir recursos. Assim, conforme abordado, não se pode atender os servidores de imediato quando necessitam de um local adequado para trabalhar ou mobiliário que não prejudique sua saúde. E essas limitações atrasam o setor público na busca pelo desenvolvimento da QVT dos funcionários (ZMITROWICZ, BISCARO, MARINS, 2013).

Finaliza-se, assim, este capítulo da apresentação e análise dos dados da pesquisa. No próximo, apresentam-se as considerações finais, destacando as conclusões, contribuições do estudo, limitações da pesquisa e oportunidades de estudos futuros.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação tem como objetivo geral compreender a percepção da qualidade de vida no trabalho a partir do ponto de vista de servidores com deficiência de uma prefeitura municipal do interior do Estado Paraná. Para isso utiliza-se o modelo Biopsicossocial e Organizacional – BPSO de Limongi-França (1996).

Para cumprir o objetivo geral delineiam-se os objetivos específicos. Inicialmente apresenta-se o perfil dos servidores com deficiência da prefeitura: gênero, idade, escolaridade, local de trabalho, profissão, tipo de deficiência e tempo de serviço. Conhece-se assim o público investigado.

No segundo objetivo específico descreve-se o que é QVT para os servidores com deficiência da prefeitura municipal. Para os entrevistados, que são PcD visual e física, a QVT está ligada ao bem-estar no trabalho, à sua saúde física e emocional, à qualidade dos relacionamentos com os colegas e às condições do ambiente para desempenharem seu trabalho de forma satisfatória. O entendimento dos servidores confirma os relatos de Freitas e Souza (2009), em que a finalidade da QVT é promover o bem-estar físico, mental, econômico e social, possibilitando que o trabalhador se sinta respeitado e valorizado, por meio das dimensões físicas, psicossociais e legislativas.

Na percepção dos servidores sobre a QVT, encontram-se as dimensões: biológica, no cuidado com a saúde, na realização de atividades físicas fora e também na ginástica laboral no ambiente de trabalho – o que se refere às características físicas, devendo cada pessoa preocupar-se com a sua saúde (LIMONGI-FRANÇA, 1996); psicológica, nos momentos de descontração que acontecem no ambiente de trabalho, como as reuniões, conversas e dinâmicas para aliviarem o estresse e partilhar com os colegas suas experiências – são relações afetivas, emocionais e, dessa forma, há um momento para os servidores expressarem suas opiniões (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

No terceiro objetivo específico identificam-se os aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais da QVT desses funcionários com deficiência da prefeitura municipal.

Na dimensão biológica, percebe-se que a maioria dos funcionários gostaria de espaços maiores para se sentirem confortáveis no seu ambiente de trabalho. Na questão da acessibilidade nos locais em que os servidores participam, as PcD visual relatam que sua limitação não necessita de uma acessibilidade específica, já as PcD física encontram maiores dificuldades.

Sugere-se, nesse aspecto, adaptar a estrutura, para atender a todas as PcD, apesar de sabermos (como evidenciado) a questão de que, na administração pública, existe a morosidade em conseguir recursos, o que torna difícil, para a gestão, dar maior atenção aos seus funcionários (ZMITROWICZ, BISCARO, MARINS, 2013).

Ainda na dimensão biológica, verifica-se se que a prefeitura promove palestras e eventos que promovem a saúde e a prevenção de acidentes no trabalho. Evidencia-se a realização de atividades como ginástica laboral, aulas de pilates, palestras e *lives* com temas como saúde mental e outras. Sugere-se à prefeitura propiciar atividades diretamente para os servidores com deficiência, com temas que os motivem a buscar o crescimento profissional, pois, conforme abordado no referencial teórico, muitas vezes as PcD têm a autoestima baixa (TANAKA; MANZINI, 2005).

Percebe-se que, em alguns locais de extensão da prefeitura municipal, ainda faltam informações sobre o que a prefeitura realiza e, assim, os servidores não participam de algumas atividades. Nessa questão, sugere-se que os gestores motivem a equipe a participar, pois observam-se divulgações de ações no *site* da prefeitura, mas a comunicação não está sendo eficaz. Então, contar com gestor é fundamental.

Sugere-se também, por um dos entrevistados, apresentando essa dimensão, a parceria entre a secretaria da saúde e as demais secretarias, buscando assim um funcionamento contínuo da promoção da saúde e a prevenção de acidentes dos servidores da prefeitura.

Na dimensão psicológica, investiga-se o preconceito e discriminação. Atualmente, no ambiente de trabalho, os servidores não os sentem mais, mas passaram por situações desagradáveis desde a sua admissão na prefeitura. As PcD visual, por sua limitação não ser tão aparente e por não possuírem estigmas, não são vistas como deficientes, porém sentem-se incomodadas com o julgamento, tendo que comprovar sua deficiência. As PcD física, por apresentarem um estigma, a sociedade passa a olhá-las de uma maneira que retrata a discriminação e a distinção no tratamento.

Nesse aspecto, sugere-se à prefeitura preparar melhor os gestores para receber as PcD no ambiente de trabalho e conscientizar a equipe como todo, na questão da inclusão. Apesar das dificuldades, atualmente, os servidores se sentem inclusos e respeitados no ambiente de trabalho, sentindo-se realizados por participarem da sua equipe de trabalho. Em alguns locais, ainda se necessita promoverem ações de inclusão, principalmente quando a PcD assume o concurso, é “novato” na equipe, não conhecendo o novo ambiente de trabalho .

Outro aspecto psicológico apresentado foi o salário, que faz parte do indicador empresarial da abordagem biopsicossocial e organizacional (LIMONGI-FRANÇA, 2007). Esse assunto divide opiniões, pois alguns estão satisfeitos e outros acham que pode melhorar. Para cada indivíduo o salário tem uma representatividade de autonomia e conquista.

Na dimensão social investiga-se se prefeitura proporciona aos servidores alguma oportunidade de socialização, lazer e atividades culturais. Identifica-se que os servidores têm acesso a aulas de yoga e pilates. Também realizam comemorações, como Dia do Funcionário Público, e há atividades esportivas. A secretaria da educação promove jantar do dia dos professores. Outra secretaria do município promove, para sua equipe, um encontro para troca de conhecimento, capacitação e também lazer, voltada para a qualidade de vida, trabalhando vários temas.

Apesar de a prefeitura promover essas atividades, verifica-se que alguns servidores não têm conhecimento dessas ações. Recomenda-se, assim, melhorar a divulgação para que todos os trabalhadores possam ter a oportunidade de participar.

Existe interação entre os funcionários com deficiência e os colegas, pois realizam encontros e confraternizações fora do ambiente de trabalho. Também há um bom relacionamento com os superiores, o que é uma questão muito importante para as PcD se sentirem inclusas e terem um ambiente de respeito para poder exercer seu trabalho.

Os entrevistados têm oportunidade de expressar suas ideias e opiniões, sentem-se acolhidos e respeitados. Estando em um ambiente favorável, as pessoas conseguem manisfetar suas opiniões sem receio de julgamentos e essa questão para o público deficiente é de suma importância, pois, por muito tempo, o grupo de PcD foi sendo deixado de lado pelas organizações (FERREIRA; FERREIRA; SAMPAIO, 2018).

Nas entrevistas, percebe-se que alguns servidores levam trabalho para casa. Essa questão afeta o tempo livre e relaciona-se com a dimensão social da QVT, que busca equilíbrio entre o trabalho e outras esferas da vida das pessoas (COUTINHO *et al.*, 2017; OLIVEIRA, 2013). Assim, sugere-se que a prefeitura, juntamente com os servidores, realize discussões para encontrar uma maneira de auxiliar os funcionários que necessitam levar trabalho para casa. Conforme evidenciado, as áreas em que isso acontece são da saúde e da educação.

Observa-se que o trabalho é um elemento importante para o homem, possibilita interações sociais, contribui para aprendizagem e crescimento pessoal e, principalmente, para as PcD, o sentimento de fazer parte do grupo no convívio com os colegas de trabalho é fundamental (MEDEIROS, 2017; RASTEIRO,2019; ROSS, 1993).

Na análise da dimensão organizacional, investiga-se se a prefeitura possui políticas e práticas de socialização da PcD. Constata-se que existe um conselho que atende à população do município, mas não existem programas específicos para os servidores com deficiência. Assim, uma sugestão aos gestores da prefeitura, é impulsionar as secretarias que atendem as PcD do município a promoverem atividades com os funcionários públicos com deficiência, não os diferenciando dos demais servidores, mas sim incentivando no exercício do trabalho.

A prefeitura oferece oportunidades de treinamento e capacitação profissional voltadas à área de atuação do servidor. Mas não fornece capacitações específicas para os trabalhadores com deficiência. Recomenda-se à prefeitura buscar convênios com instituições de ensino, para que os servidores possam buscar cursos de seu interesse, contribuindo assim também com seu desenvolvimento pessoal.

Quanto à implantação de melhorias no processo de trabalho e novas tecnologias, de maneira geral, vemos a evolução tecnológica que ocorreu ao longo dos anos e foi implantada para melhorar os processos de trabalho em vários locais. Porém, sugere-se ainda a troca de equipamentos em alguns locais que ainda apresentam dificuldades nessa questão tecnológica. Como abordado na pesquisa, as escolas demandam de computadores novos que atendam às necessidades dos professores.

No que diz respeito à comunicação, percebe-se que, na prefeitura, as informações ainda precisam ter mais eficácia, uma vez que cada secretaria do município tem suas particularidades e a mesma informação não chega para todos. Recomenda-se aos gestores adotar um padrão para que os servidores possam receber informações rapidamente e no momento certo.

Ainda na dimensão organizacional, apresenta-se a questão da valorização do servidor, para o qual isso é essencial na QVT (VAZ *et. al*, 2020). Os trabalhadores mencionam que se sentem valorizados por meio do plano de cargos e salários, por receberem elogios e por ganharem prêmios. A valorização do funcionário público é importante, pois ele é um elo entre a gestão pública e a população. E é seu direito ter a merecida valorização e reconhecimento, tanto por parte da administração pública como também pela sociedade (ANTUNES, 2015).

Para contribuir nesse aspecto da valorização do servidor, sugere-se ainda, por um dos entrevistados, que sejam criadas outras maneiras de avaliação dos funcionários públicos, avaliando individualmente o comprometimento de cada um, para que estes se motivem a desempenharem sua função eficientemente, pois, por trabalharem no setor público e

possuírem estabilidade, em alguns casos, há ineficiência dos serviços prestados e falta de comprometimento (ANDRADE, 2016).

Ao cumprir o terceiro objetivo específico, identifica-se que a dimensão que possui maior impacto aos servidores com deficiência é a psicológica, sendo o preconceito um dos aspectos que as PcD mais enfrentam do decorrer de sua história de vida.

Analisando individualmente cada dimensão, verificam-se, no quarto e último objetivos específicos, os apontamentos dos aspectos positivos da QVT. Estes são indicados pelos servidores com deficiência como: estabilidade do serviço público, remuneração, relação com os colegas, pagamento na data predeterminada, estatuto do servidor e local de trabalho acessível às PcD.

Verifica-se que os fatores da burocracia, a demora em conseguir material para as atividades, as mudanças de gestores devido às eleições, o estresse, a cobrança, a ergonomia e a falta de acessibilidade são os fatores negativos que mais impactam na QVT dos servidores.

Após os entrevistados apresentarem suas percepções, questiona-se se os funcionários públicos enxergam a prefeitura como um bom lugar para se trabalhar. E os aspectos positivos são os fatores considerados por eles: estabilidade, salário, ser concursado, a satisfação com a sua profissão e a conquista desse trabalho.

Para a academia, esta pesquisa busca contribuir na literatura acerca da qualidade de vida no trabalho das pessoas com deficiência, sabendo que ainda existem poucos estudos, nos últimos anos, relacionados aos temas QVT e PcD. Dessa forma, procura-se desenvolver um referencial teórico que dê suporte a essa problemática, buscando aproximação dos temas, com intuito de consolidar as discussões que envolvem também o setor público, que é um dos maiores empregadores nas cidades no Brasil (SANTOS; SANTOS, 2014).

Este estudo também contribui para dar mais visibilidade às PcD. Trazer esse assunto é relevante para disseminar a inclusão, mostrar o potencial e a importância do trabalho para as PcD – sendo considerado, por elas próprias, um aspecto positivo ter conseguido uma vaga.
Como contribuição prática para as organizações, incluindo o âmbito público municipal a qual se realizou a pesquisa, o estudo permite que estas possam conhecer melhor as PcD e a importância da QVT, utilizando a abordagem BPSO, permitindo melhorar o entendimento dos problemas organizacionais e analisando as informações apresentadas pelos empregados (LIMONGI-FRANÇA, 2015).

Um aspecto considerado como limitante no desenvolvimento desta pesquisa é que, devido à pandemia, não se pode realizar observações nos locais de trabalho dos entrevistados, averiguando a estrutura em relação à acessibilidade para as PcD.

Como sugestão de estudos futuros, indica-se que sejam realizadas pesquisas da QVT das PcD em empresas privadas, fazendo uma comparação entre os setores. E no setor público municipal de outras cidades do Paraná, realizando assim uma avaliação de como estão atuando as prefeituras no Estado. Sugere-se também verificar em estudos futuros a QVT no setor estadual e federal, para avaliar a diferenças dos setores e quais os pontos que devem ser melhorados.

REFERÊNCIAS

ABREU, M. V. D.; MORAES, L. F. R. D. M. **Qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência: um estudo.** Revista Eletrônica de Gestão Organizacional, v. 10, n. 1, p. 84 - 104, jan./abr. 2012.

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n.2, p.40-51, abr./jun. 1998.

AMORIM, T. G. F. N. Qualidade de vida do trabalho: preocupação também para servidores públicos. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**. Campo Largo, v. 9, n. 1, p. 35-48, mai. 2010.

ANDRADE, S. M. **Qualidade de vida no trabalho: proposta de um modelo integrador do BPSO com Justiça organizacional para o bem-estar de servidores públicos.** Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – FIA-USP. São Paulo, 2016.

ANDRADE, L. B. L. **Qualidade de vida no trabalho e o comprometimento com a carreira: a percepção dos diretores de escolas da rede pública estadual do Paraná.** Dissertação de Mestrado. Unicentro. Guarapuava, 2017.

ALEXANDRINO, M. **Curso de Direito Descomplicado**. 16. Ed. São Paulo: Método, 2008.

ANTUNES, F. F. **A valorização do servidor público.** Manancial Repositório Digital da UFSM. Santa Catarina, 2015.

ARANHA, M. S. F. **Paradigma da relação da sociedade com as pessoas com deficiência.** Revista do Ministério Público do Trabalho, Brasília-DF, v. 11, n. 21, p. 160-173. 2001.

BASTOS, R.S.G.; HORA, H.R.M.; SOUZA; F.R.; COSTA, H.G. **Qualidade de vida no trabalho no serviço público: um estudo de caso no INSS/Campos**. *In:* **ENFE Pro. III** Encontro Fluminense de Engenharia de Produção. CEFET/UVA. Rio de Janeiro, 2011.

BARBOSA, S. C.; MÁXIMO, T. A. C. O. (Orgs). **O que o trabalho provoca? Estudos sobre as repercussões do trabalho na saúde dos trabalhadores**. Campina Grande: EDUEPB, 2016.

BATISTA, C.; BORGES, M. R.; BRANDÃO, T. MADER, G.; ALCÂNTARA, M. H.; SAMPAIO, D.; SASSAKI, R. **Educação profissional e colocação no trabalho: uma nova proposta de trabalho junto à pessoa portadora de deficiência**. Brasília: Federação Nacional das APAEs. v. 1, p. 101, 1997.

BALEGHIZADEH, S.; GORDANI, Y. Motivation and Quality of Work Life among Secondary School EFL Teachers. **Australian Journal of Teacher Education**. v. 37, n. 7, jul. 2012.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1997.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2004.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. 3ª reimpressão da 1ª edição. Lisboa: Edições 70, 2016.

BELLE, H. B. M.; COSTA, H. S. S. Deficiência: a luta de séculos pela inclusão social e cidadania. **Revista de Direito Brasileira**. São Paulo, v. 21, n° 8, p. 108-125, set./dez. 2018.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm#:~:text=I%20%2D%20construir%20uma%20sociedade%20livre,quaisquer%20outras%20formas%20de%20discrimina%C3%A7%C3%A3o>. Acesso em 15 mai. 2020.

BRASIL. **Lei n° 8.112**, de 11 de dezembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8112cons.htm>. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.213,** de 24 de julho de 1991. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm>. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 3.298**, de 20 de dezembro de 1999. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm.> Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 5.296**, de 2 de dezembro de 2004. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em: 15 mar. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 6.949**, de 25 de agosto de 2009. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm>.. Acesso em 13 ago. 2020.

BOM SUCESSO, E. P. **Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Qualitymark, 2007.

BRITO, L.B.; OBREGON, S. L.; SILVA, A. H.; LOPES, L. F. D. Adaptação do modelo BPSO-96 de qualidade de vida no trabalho a profissionais do gênero feminino. **Saber Humano, Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti**. ISSN 2446-6298, v. 5, n. 7, p. 89-105, jul./dez. 2015.

CAMARGO, M. L.; FEIJÓ, M. R.; PINTO, P. M. D.; MICHELIN, G. S.; MORMANNO, C.; SOUSA, G. S. P.; GOULART JÚNIOR, E.; CAMPOS, D. C.; FERRARI, H. C.; DOTA, F. P.; CRUZ, J. P.; GIUNTA, M. B.; GOTTI, L. L. C.; PAULINO, N. S. **Pessoas com Deficiência e Mercado de Trabalho: Desafios à Inclusão e Superação da mera Inserção.** 7° Congresso Brasileiro de Extensão Universitária. Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP. 07 a 09 de setembro de 2016.

CARBONE, P. P. Cultura organizacional no setor público brasileiro: Desenvolvendo uma metodologia de gerenciamento da cultura. *In*: **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, v. 34, n. 2, p. 133-144, mar./abr. 2000.

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

CERIGNONI, F. N. **Deficiência: uma questão política?** São Paulo: Paulus, 2005.

CHAVES, A. B. P; MONTEIRO, L. C. M. Restruturação Produtiva e Terceirização: mudanças legais e serviço público no Brasil. **Brazilian Journal of Development**. Curitiba, v. 6, n.9, p. 69 752, 69765, sep.2020.

COLLIS, J.; HUSSEY, R. **Pesquisa em administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (versão comentada). Protocolo Facultativo. Decreto Legislativo nº 186/2008. Decreto nº 6.949/2009. 3ª edição. Brasília, 2014. Disponível em: <http://www.uepb.edu.br/download/ebooks/Conven%C3%A7%C3%A3o%20sobre%20os%0Direitos%20das%20Pessoas%20com%20Defici%C3%AAncia%20%20Novos%20Coment%C3%A1rios.pdf>. Acesso em: 20 de mar. 2020.

COOPER, D.R.; SCHINDLER, P.S. **Métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2011.

COURA, A. S. FRANÇA, I. S. X.; SILVA, K. O. SALES, S. S.; MEDEIROS, K. K. A. S.; ARAGÃO, J. S. Fatores sociodemográficos associados à qualidade de vida no trabalho de adultos com deficiência física. **Rev Bras Med Trab**. Universidade Estadual da Paraíba – UEPB). Campina Grande, v.15, p. 229-35, 2017.

COUTINHO, M. C. Sentidos do trabalho contemporâneo: as trajetórias identitárias como estratégia de investigação. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**. v. 12, n. 2, p. 189-202, 2009.

COUTINHO B. G.; FRANÇA, I. S. X.; COURA, A. S.; MEDEIROS, K. K. A. S.; ARAGÃO, J. S. Qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência física. **Trab. Educ. Saúde**. Rio de Janeiro, v. 15 n. 2, p. 561-573, mai./ago. 2017

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 3.ed. Porto Alegre: Artmed/Bookman, 2010.

DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho: casos clínicos**. Editora Dublinense, 2017.

DI NUBILA; H. B. V.; BUCHALLA, C. M. O papel das Classificações da OMS - CID e CIF nas definições de deficiência e incapacidade. **Revista Brasileira de Epidemiologia**. São Paulo, v.11, p. 324-35, 2008.

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, jul./set. 2009.

FERREIRA. V. S.; FERREIRA, V.; SAMPAIO, T. S. Empregabilidade de Pessoas com Deficiência: Avanços e Desafios. **Anais**. 10º Salão Internacional de Ensino, Pesquisa e Extensão – SIEPE. Universidade Federal do Pampa. Santana do Livramento, 6 a 8 de novembro de 2018.

FLICK, Uwe. **Desenho da pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRASER, M.T.D.; GONDIM, S.G. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa**. Revista Paideia**. Ribeirão Preto, v. 14, n. 28, p. 139-152, 2004.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R.G. B. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**. Niterói, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009.

GODOI, C. K.; BALSINI, C. P. V. **A pesquisa qualitativa nos estudos organizacionais brasileiros: uma análise bibliométrica**. *In*: SILVA, A. B.; GODOI, C. K.; BANDEIRA-

DEMELO, R. (orgs). **Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais**: paradigmas, estratégias e métodos. 2. ed. São Paulo, p. 89-113, 2010.

GODOI, C. K.; MATTOS, P. L. C. L. **Entrevista qualitativa: instrumento de pesquisa e evento dialógico**. *In*: GODOI, C. K; BANDEIRA-DE-MELO, R.; SILVA, A. B. (orgs.) Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos. São Paulo: Saraiva, p. 301-323, 2010.

GODOY, A. S. **A pesquisa qualitativa e sua utilização em administração de empresas.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 35, n. 4, p.65-71, jul./ago. 1995a.

GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995b.

GOFFMAN, E. **Estigma: nota sobre a manipulação da identidade deteriorada.** 4.ed, Rio de Janeiro: LTC, 2008.

GIL, M. (coord.) **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiências.** São Paulo: Instituto Ethos. 2002.

GUARAPUAVA. **Lei Orgânica Do Município De Guarapuava**. Estado do Paraná. 1990. Disponível em: http://www.pmg.pr.gov.br/legislacao/lom.pdf. Acesso em 15 mar. 2021.

GUARAPUAVA. **Lei nº 2516**. Disponível em: <https://www.guarapuava.pr.gov.br/wp-content/uploads/2017/06/lei-2516-plano-servidores-quadro-geral.pdf>. Acesso em 28 jun. 2021.

GUARAPUAVA. **Lei nº 2786**, de 1º fevereiro de 2018. Disponível em: <http://www.pmg.pr.gov.br/legislacao/arquivos/2018/lei2786-alteralei2516 criacargosnoplanodecargoscarreirasevencimentosdosservidoresdomunicipio.pdf>. Acesso em 28 jun. 2021.

GUARAPUAVA. Prefeitura Municipal. **Secretária de saúde promove confraternização de encerramento do mês da enfermagem**. 29 jun. 2019. Disponível em: <https://www.guarapuava.pr.gov.br/noticias/secretaria-de-saude-promove-confraternizacao-de-encerramento-do-mes-da-enfermagem/>. Acesso em 28 jun. 2021.

GUARAPUAVA. Prefeitura Municipal. **Servidores públicos concluem cursos de libras em nível intermediário**. 04 dez. 2019. Disponível em: <https://www.guarapuava.pr.gov.br/noticias/servidores-publicos-concluem-curso-de-libras-em-nivel-intermediario/>. Acesso em 28 jun. 2021.

GUARAPUAVA. **Lei Complementar nº 120**, de 18 de março de 2020. Disponível em: http://www.pmg.pr.gov.br/legislacao/arquivos/2020/leicomplementar120regimejuridicoservidorespublicosdeguarapuava.pdf>. Acesso em 15 mar. 2021.

GUARAPUAVA. Prefeitura Municipal. **Projeto da secretaria de administração promovem atividades físicas para servidores e comunidade**. 31 jan. de 2020. Disponível em: <https://www.guarapuava.pr.gov.br/noticias/projetos-da-secretaria-de-administracao-promovem-atividades-fisicas-para-servidores-e-comunidade/>. Acesso em 15 jun. 2021.

GUARAPUAVA. Prefeitura Municipal. **Portal do servidor. SESMT**. Disponível em: <https://www.guarapuava.pr.gov.br/servicos/portal-servidor/sesmt/>. Acesso em 28 jun. 2021.

GUARAPUAVA. Prefeitura Municipal. **Cursos e treinamentos**. Disponível em: <https://www.guarapuava.pr.gov.br/servicos/portal-servidor/cursos-e-treinamentos/>. Acesso em 28 jun. 2021.

HACKMAN, H. R.; OLDHAM, G. R. **Development of the job diagnostic survey. In**: **Journal of Applied Psychology**. v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HAIR, JR. J.F.; BABIN, B.; MONEY, A.H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

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. **Psicologia, Ciência e Profissão**. Brasília, v. 35, n. 3, p. 768-780, 2015.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **IBGE Cidades**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/guarapuava/panorama>. Acesso em: 15 mar. 2020.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2010). **Censo demográfico 2010**. População residente por tipo de deficiência permanente. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9662-censo-demografico-2010.html?edicao=9749&t=destaques>. Acesso em: 15 mar. 2020.

INSTITUTO ETHOS. **Perfil social, racial e de gênero das 500 maiores empresas do Brasil e suas ações afirmativas. Instituto Ethos e Banco Interamericano de Desenvolvimento**. São Paulo, maio de 2016. Disponível em: <http://www.onumulheres.org.br/wpcontent/uploads/2016/04/Perfil_social_racial_genero_500empresas.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2020.

IPARDES, Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social. **Caderno Estatístico de Guarapuava, julho, 2021**. Disponível em: <http://www.ipardes.gov.br/cadernos/MontaCadPdf1.php?Municipio=85000&btOk=ok> Acesso em: 15 de jul. 2021.

KANAANE, R.; FERREIRA, M. G.; FIEL FILHO, A. **Gestão Pública: planejamento, processos, sistemas de informação e pessoas**. São Paulo: Atlas, 2010.

KLEIN, S. B.; COLLA, P. E. B.; WALTER, S. A. O caso da abordagem de Estudos de Casos: elementos, convergências e divergências entre Yin, Eisenhardt e Stake. **Revista Administração em Diálogo** - RAD V.23, n. 1, jan/fev/mar/abr, 2021.

KNIGHTS, D.; OMANOVI, V. **Rethinking Diversity in Organizations and Society**. In: 131 BENDL, R. et al. The Oxford Handbook of Diversity in Organizations. Oxford: Oxford University Press, p. 83-108, 2015.

LEITE, J. V.; FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Mudando a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**. v.9, 2, p. 109-123. jul-dez, 2009.

LEVERING, R. Confiança e cooperação: o lucro gerado por um excelente lugar para se trabalhar. **Revista de Administração de Empresas**. v. 35, n. 4, p. 14-20, 1995.

LIMA, M.C.V. A evolução da Gestão de Pessoas na Administração Pública. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano 05, Ed. 08, Vol. 11, p. 119-131. Agosto de 2020.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. Tese de Doutorado. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo – FEA-USP. São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Práticas de Recursos Humanos: conceitos ferramentas e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2ª ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. A abordagem biopsicossocial e organizacional BPSO de QVT. *In:* TAVEIRA, I. M. R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C.; FERREIRA, M. C. (Org.). Qualidade de vida no trabalho: estudos e metodologias Brasileiras. Editora CRV: Saber Humano, ISSN 2446-6298, v. 5, n. 7, p. 89-105, jul./dez. 2015. **Saber Humano – Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti**. Curitiba, 2015.

LOBATO, B. C. **Pessoas com deficiência no mercado de trabalho: implicações da Lei de cotas**. Dissertação de Mestrado. UFSCar. São Carlos, 2009.

LÖBLER, M. L.; LEHNHART, E. R. AVELINO, A. F. A. Como estão sendo conduzidos os Estudos De Caso? Uma Reflexão Sobre os Trabalhos Publicados na Área de Administração. **EnANPAD. XXXVIII**. Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro. 13 a 17 de setembro 2014.

LOPES, S. M. **Qualidade de vida e satisfação no trabalho: percepção das pessoas com deficiência inclusas no mercado de trabalho**. Dissertação de Mestrado. Universidade Presbiteriana Mackenzie. São Paulo, 2013.

MARTINEZ, V. L. P. R. **Gestão da Diversidade e pessoas com deficiência: Percepção dos gestores e empregados sobre os impactos da lei de cotas**. Dissertação Mestrado. Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade – FEA-USP. São Paulo, 2008.

MEDEIROS, J. P. **Qualidade de vida no trabalho da Emater-RN: validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal, 2007.

MEDEIROS, J. P. **O entendimento de servidores públicos como base para ações de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho implantado em um governo de estado**. Cadernos da escola do legislativo. v. 19, p. 69-93, jul./dez. 2017.

MEIRELLES, H. L. **Direito Administrativo Brasileiro.** São Paulo, Malheiros Editores, 2010.

MENEZES, I. G.; GOMES, A. C. P. **Clima organizacional: uma revisão histórica do construto**. Psicologia em Revista. Belo Horizonte. v. 16, n. 1, p. 158-179, abr. 2010.

MERGEL; J. C.; CAPPELLOZZA, A. Estudo dos fatores antecedentes da atitude face aos bens de luxo: uma análise entre grupos de pessoas portadoras de deficiência física e pessoas sem deficiência. **Revista de Administração da UNIMEP**. v.15, n.1, p. 214. jan./abr. 2017.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 5. ed. São Paulo: Hucitec-Abrasco, 1998.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7. ed. São Paulo: Hucitec, 2000.

MORIN, E. **The meaning of work in modern times**. 2004. Disponível em: https://uiamaket.files.wordpress.com/2015/03/estelle-2004-the-meaning-of-work-in-modern-times-pdf.pdf. Acesso em: 20 jun. 2020.

MOURA, PF. F. F.; SOUZA, F. M. A. Qualidade de vida no trabalho: autorrealização humana e motivação. **Revista Eletrônica Cosmopolita em Ação**. v. 3, n. 2, p. 13, 2017.

MOZZATO, A. R.; GRZYBOVSKI, D. Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da Administração: potencial e desafios. **Revista de Administração Contemporânea**. v. 15, n. 4, p. 731-747, 2011.

NEVES. D. R.; NASCIMENTO, R. P; FELIX JR., M. S.; SILVA, F. A.; ANDRADE, R. O. B. Sentido e significado do trabalho: uma análise dos artigos publicados em periódicos associados à *Scientific Periodicals Electronic Library*. **Cad. EBAPE.BR**. Rio de Janeiro, v. 16, nº 2, abr./jun. 2018.

NICOLETI, G. G.; LAUER, M. F. Qualidade de vida no trabalho do departamento de estacionamento regulamentado - área azul da empresa Seterb. **Revista Interdisciplinar Científica Aplicada. Blumenau**. v. 1, n. 4, p. 01-20, Sem II., 2007.

NOGUEIRA, R. N.; SANTANA, J. P. Gestão de recursos humanos e reformas do setor público: tendências e pressupostos de uma nova abordagem, documento elaborado sob encomenda do programa de desenvolvimento de recursos humanos da organização Pan-Americana da Saúde, In: **Workshop ou Global Health Worforce Strategy**. Annecy: Organização Mundial da Saúde, dez. 2000.

OLIVEIRA, E. C. F. **Qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2013.

OLIVEIRA, J. A.; MEDEIROS, J. P. Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): elementos para uma Síntese. **Interface - Revista do Centro de Ciências Sociais Aplicadas**. v. 5, n. 1, art. 8, p. 123-139, 2008.

OLIVEIRA, R.R.; SILVA, I.B.; CASTRO, D. S. P.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. Qualidade de vida no trabalho (QVT): Um estudo com professores dos institutos federais. **HOLOS**. Ano 31, v. 6, p. 432, 2015

OMOTE, S. Algumas tendências (ou modismos?) recentes em Educação Especial e a Revista Brasileira de Educação Especial. **Revista Brasileira de educação Especial**. Marília, v.9, n.1, p.25- 38, 2003.

PAIVA, K. C.M.; COUTO, J.H. Qualidade de vida e estresse gerencial "pós-choque de gestão": o caso da Copasa-MG. **Revista de Administração Pública-RAP**, v. 42, n. 6, p. 1189-1211, 2008.

PASTORE, J. **A evolução do trabalho humano: leitura em relações do trabalho**. São Paulo: LTr, 2001.

PINTO, J. F; SANTOS, L. T. Administração Pública Brasileira no Século XXI - Caminhamos para Alguma Reforma? **Administração Pública e Gestão Social**. v. 9, n. 3. Universidade Federal de Viçosa, 2017.

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARAPUAVA. Disponível em: <https://www.guarapuava.pr.gov.br/administracao-direta/administracao/> acesso em 20 abr. 2020.

PRUETTIKOMON, S.; LOUHAPENSANG, C. A Study and Development of Workplace Facilities and Working Environment to Increase the Work Efficiency of Persons with Disabilities: A Case Study of Major Retail and Wholesale Companies in Bangkok. **Hindawi The Scientific World Journal**. Article ID 3142010, p. 12, 2018.

RASTEIRO. D. A cidade educadora, uma estratégia para a inclusão das pessoas com deficiência um futuro desejável e um processo de mudança em curso. **ÁGORA**. v. 6, nº11, p. 129-154, 2019.

REIS, J. G.; ARAÚJO, S. M; GLAT, R. Autopercepção de pessoas com deficiência intelectual sobre deficiência, estigma e preconceito. **Revista Educação Especial**. v. 32, Santa Maria. 2019.

Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) 2019**. Sumário Executivo**. Disponível em: <http://pdet.mte.gov.br/images/RAIS/2019/2-Sum%C3%A1rio_Executivo_RAIS_2019.pdf. Acesso em: 15 nov. 2020.

ROCHA, M. S. O **Processo de Inclusão na Percepção do Docente do Ensino Regular e Especia**l. Monografia apresentada como conclusão do curso de Pós-graduação em Educação Especial – Área de Deficiência Mental, Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2000.

RODRIGUES, M. V. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

ROSS, P. R. **A categoria do trabalho como pressuposto histórico-social do homem não-visual**. Dissertação Mestrado em Educação, UFPR. Curitiba. 1993.

SÁ, M. A. D.; OLIVEIRA, M. I. M.; DIASA, S. M. R. C.; BARBOSA, M. L. A. Human Resources practices and inclusion of people with disabilities in the hotel industry of Belém, Brazil: a multiple case study. **Revista de Gestão**. v. 24, n. 1, p. 13-23, 2017.

SAMPAIO, J. R. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Rev. Psicol. Organ. Trab**. Florianópolis, v. 12, n. 1, abr. 2012.

SANTOS, K. G. B.; SANTOS, C. E. R. Dependência municipal das transferências do fundo de participação dos municípios: uma análise para os municípios do Sul da Bahia entre 2008 e 2012. *In*: **Anais**. IV Encontro do Economista & IV Encontro de Egressos. Universidade Estadual de Santa Cruz – UESC. Ilhéus, Bahia, outubro, 2014.

SASSAKI, R. K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

SASSAKI, R. K. **Como chamar as pessoas que têm deficiência**? *In:* SASSAKI, R. K. Vida independente: história, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos. Reabilitação, emprego e terminologia. São Paulo: RNR, p. 12-16, 2003.

SASSAKI, R.K. **Inclusão: Construindo uma sociedade para todos** - 7ª Edição. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SCHRAMM, W. **Notes on case studies of instructional media projects**. Working paper for the academy for educational development. Washington, dec. 1971.

SCHWARZ, A.; HABER, J. **Cotas: como vencer os desafios do contrato de pessoas com deficiência**. São Paulo. 2009.

SILVA, L. M. O estranhamento causado pela deficiência: preconceito e experiência. Universidade do Estado da Bahia, Programa de Pós-Graduação Educação e Contemporaneidade. **Revista Brasileira de Educação**. v. 11 n. 33 set./dez. 2006.

SILVA, G. G; MATTOZO, T. R; MERINO, E. A. D; BATISTA, V. J. Análise Ergonômica do Posto de Trabalho de uma Oficina de Órteses e Próteses para Reabilitação de Pessoas com Deficiência. **DAPesquisa,** v.9, n.12, p 01 - 19, dezembro 2014.

SMITH, L. M. An Evolving Logic of Participant Observation, Educational Ethnography, and Other Case Studies. **Review of Research in Education**. v 6 (1), p. 316-377. 1978.

STAKE, R. E. **The art of case study research**. Califórnia, USA: Sage. 1995.

STAKE, R. E. **Qualitative case studies.** In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), Strategies of qualitative inquiry. Thousand Oaks.CA, US: Sag Publications, p. 119-149, 2008.

TANAKA, E. D. O.; MANZINI E. J. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? **Rev. Bras. Ed. Esp**. Marília, v.11, n.2, p.273-294, mai./ago. 2005.

TEIXEIRA, F. D. **Deficiência no trato da deficiência: as experiências laborais de servidores públicos**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Uberlândia. Uberlândia. 2016.

TEIXEIRA, H. J.; BASSOTTI, I. M.; SANTOS, T. S. **Contribuições para a gestão de pessoas na administração pública**. São Paulo: FEA/USP, 2013.

THE WOLQOL GROUP. The World Health Organization Quality of Life Assessment: position paper from the World Helth Organization. In: **Social Science & Medice**. v. 41. p. 1403-1410, 1995.

TORRES, M. D. F. **Fundamentos da administração pública brasileira**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

ZMITROWICZ, W., BISCARO, C., MARINS, K.R.C.C. **A Organização Administrativa do Município e o Orçamento Municipal.** Texto Técnico da Escola Politécnica da USP. Departamento de Engenharia de Construção Civil. n.02, São Paulo, 2013.

VASCONCELOS, F. D. O trabalhador com deficiência e as práticas de inclusão no mercado de trabalho de Salvador, Bahia. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**. São Paulo, v. 35, n. 121, p. 41-52, 2010.

VAZ, G. A; SIQUEIRA, L. F; LEMOS, M; SILVA, R. A; IEIRI, T. N; SANTOS, E. J. As barreiras enfrentadas e o papel do gestor na inclusão de pessoas com deficiência (PCD) no ambiente organizacional. **Revista Multidebates**. v.4, n.2 Palmas-TO, junho de 2020.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

VIEIRA, M. M. F. **Pesquisa qualitativa em administração**. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

WALTON, R. E. Quality of wordking life: whats is this? In: **Management Review**. Cambrigde: Sloan, v. 15, n. 1, 1973.

YAMATANI, H.; TEIXEIRA, S.; MCDONOUGH, K. Employing People with Disabilities: A Preliminary Assessment of a Start-Up Initiative. **Journal of Human Behavior in the Social Environment**. v. 25, p. 830‑842. 2015.

APÊNDICES

APÊNDICE 1 – LEVANTAMENTO DE ARTIGOS

TÍTULO	AUTOR	PERIÓDICO	REVISTA	ANO
Linking public housing, employment, and disability benefits for working-age people with disabilities	BRUCKERA; SCALLY	CAPES	Housing and Society	2015
Pathways to Employment and Quality of Life for Apprenticeship and Traineeship Graduates with Disabilities	COCKS *et al.*	CAPES	International Journal of Disability, Development and Education	2015
Work as treatment? The effectiveness of re-employment programmes for unemployed persons with severe mental health problems on health and quality of life: a systematic review and meta-analysis	VAN RIJN *et al.*	CAPES	National Library of Medicine	2015
Impact of Employment and Age on Quality of Life of Individuals with Disabilities: A Multilevel Analysis	YOUNG-NA RA; WON HO KIM	CAPES	Rehabilitation Counseling Bulletin	2016
Analysis of Community Participation Levels of Individuals Who Are Physically Disabled and Working in Industrial Environments	TONAK; KITIS; ZENCIR	CAPES	Social Work in Public Health	2016
Fatores sociodemográficos associados à qualidade de vida no trabalho de adultos com deficiência física	COURA *et al.*	CAPES	Rev Bras Med Trab	2017
Qualidade de Vida no Trabalho de Pessoas com Deficiência Física	COUTINHO *et al.*	CAPES/SCIELO	Trab. Educ. Saúde	2017
Quality of life of people with disabilities in Bosnia and Herzegovina – is there a moderating effect of the health status?	MEMISEVIC *et al.*	CAPES	Scandinavian Journal of Disability Research	2017
A Study and Development of Workplace Facilities and Working Environment to Increase the Work Efficiency of Persons with Disabilities: A Case Study of Major Retail and Wholesale Companies in Bangkok	PRUETTIKOMON; LOUHAPENSANG	CAPES	Hindawi The Scientific World Journal	2018
Job Satisfaction, Quality of Work Life and Work Motivation in Employees with IntellectualDisability: A Systematic Review	Kocman; Weber	CAPES	Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities	2018
Education, Work, and Motherhood in Low- and Middle-Income Countries: A Review of Equality Challenges and Opportunities for Women with Disabilities	TEFERA, *et al.*	CAPES	Social Inclusion	2018
Examining Quality of Life for People with Disabilities Who Were Once Homeless	CHAN	CAPES	Journal of Rehabilitation	2018
Quality of life, work ability, and facial deformities	REIS *et al.*	CAPES	Rev Bras Med Trab	2018

Effects of an ergonomic program on the quality of life and work performance of university staff with physical disabilities: A clinical trial with three-month follow-up	ALMEIDA *et al.*	CAPES / WEB OF SCIENCE	Disability and Health Journal	2019
Gesundheitsbezogene Lebensqualität von Beschäftigten in Werkstätten für Menschen mit Behinderung: soziale und behinderungsspezifische Unterschiede	RATHMANN *et al.*	WEB OF SCIENCE	Prävention und Gesundheitsförderung	2019
Pessoa com Deficiência (PcD): a realidade observada no ambiente organizacional	SANTOS *et al.*	CAPES	Revista FOCO	2019
Predicting policy performance: Can the Work and Health Programme work for chronically ill or disabled people?	BENSTEAD	CAPES	Critical Social Policy	2019

Fonte: A autora (2021)

APÊNDICE 2 – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Roteiro de Entrevista – Servidores com deficiência	
Blocos	**Perguntas**
PARTE I	
Perfil dos entrevistados	1. Sexo?
	2. Idade?
	3. Escolaridade?
	4. Estado Civil?
	5. Qual é a sua profissão?
	6. Departamento que atua?
	7. Há quanto tempo trabalha na prefeitura municipal? Já trabalhou em outra instituição? Por quanto tempo?
	8. Qual tipo de deficiência possui?
PARTE II	
Percepção Ampla da QVT	9. O que é a Qualidade de Vida no Trabalho para você?
	10. Encontrou dificuldades na realização do seu trabalho, em relação a sua deficiência?
	11. Quem é responsável em promover QVT?
	12. O que você poderia fazer em relação a sua QVT?
	13. Como você imagina um ótimo ambiente para se trabalhar?
	14. Como você descreve a QVT na prefeitura? Quais os aspectos positivos e negativos?
	15. Você enxerga a prefeitura como um bom lugar para se trabalhar?
Dimensão Biológica	16. A prefeitura fornece um espaço físico adequado para você trabalhar?
	17. Você possui acessibilidade na prefeitura e nos ambientes que participa?
	18. A prefeitura promove palestras e eventos que promovam a saúde e a prevenção de acidentes no trabalho? Quais? Você participa?
Dimensão Psicológica	19. Você já sofreu algum preconceito e discriminação, tanto dentro quanto fora do seu ambiente de trabalho? Tem alguma situação que possa contar?
	20. Você se sente incluso e respeitado no ambiente de trabalho? E fora dele?
	21. O salário que recebe é adequado ao trabalho realizado?
Dimensão Social	22. A prefeitura proporciona aos servidores alguma oportunidade de socialização, lazer e atividades culturais? Você participa?
	23. Existe alguma interação entre você e seus colegas de trabalho fora do ambiente da prefeitura? Como é o relacionamento com seus colegas, gestor e demais servidores?
	24. No seu departamento, você tem oportunidade de expressar suas ideias e opiniões sobre alguma atividade que realiza?
	25. Você leva trabalho para casa?
Dimensão Organizacional	26. A prefeitura possui políticas e práticas de socialização da PcD?
	27. A prefeitura oferece oportunidades de treinamento e desenvolvimento profissional (cursos, seminários, palestras, formações etc.)? Já participou de algum? Como foi? Em sua opinião essas atividades atendem as especificidades das PcD?
	28. Já foram implantadas alguma melhoria no processo de trabalho e novas tecnologias no seu ambiente de trabalho, quais? De alguma forma isso atendeu o grupo de PcD?
	29. Como é a comunicação do seu ambiente de trabalho?
	30. Você se sente valorizado no seu trabalho?

Fonte: Elaborado pela autora (2021) com base em Limongi-França (1996) e Medeiros (2017)

APÊNDICE 3 – TCLE

UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO – PPGADM
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE

Eu_____, RG nº_____, estou sendo convidado (a) a participar de um estudo intitulado: **Qualidade de vida no trabalho: percepção de servidores públicos municipais com deficiência.** Sei que para o avanço da pesquisa a participação de voluntários é de fundamental importância. Caso aceite participar desta pesquisa, eu responderei a uma entrevista elaborada pelos pesquisadores. Estou ciente de que minha privacidade será respeitada, meu nome e qualquer outro dado confidencial serão mantidos em sigilo. A elaboração final dos dados será feita de maneira codificada, respeitando a ética da confessionalidade. Estou ciente de que posso me recusar a participar do estudo ou retirar meu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar, nem sofrer qualquer dano. Os pesquisadores envolvidos com o referido projeto são: Prof. Dr. Sandra Mara de Andrade (orientadora) e Larice Carolina Toledo (acadêmica), com quem poderei manter contato pelo telefone (42) 98407-8181. Estão garantidas todas as informações que eu queira saber antes, durante e depois do estudo. Li, portanto, este Termo, fui orientado (a) quanto ao teor da pesquisa acima mencionada e compreendi a natureza e o objetivo do estudo para o qual fui convidado a participar. Concordo, voluntariamente em participar desta pesquisa, sabendo que não receberei nem pagarei nenhum valor econômico por minha participação.

_____, _____ de _____ de 202_.

_____

Assinatura do Participante

_____

Assinatura da Pesquisadora