

# **QUALIDADE DE VIDA DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA NO TELETRABALHO COMPULSÓRIO: UM ESTUDO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS BRASILEIRAS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado como parte dos requisitos para  
obtenção do grau de Especialização *MBA* em  
Pessoas, Inovação e Resultados.

Aluna: Jayne da Silva Bezerra

Orientadora: Profa. Dra. Maria Júlia  
Pantoja

Brasília – DF

Junho, 2021.

# QUALIDADE DE VIDA DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA NO TELETRABALHO COMPULSÓRIO: UM ESTUDO EM ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS BRASILEIRAS

Aluno: Jayne da Silva Bezerra

Instituição: Escola Nacional de  
Administração Pública – ENAP.

**Palavras chaves:** Qualidade de vida, Teletrabalho compulsório, Pessoa com deficiência.

## Resumo:

As pesquisas com foco na Qualidade de Vida no Teletrabalho – *e*-QVT foram intensificadas no cenário da pandemia, em que as organizações implementaram o teletrabalho, de forma contingencial, como ferramenta estratégica para assegurar a continuidade das atividades laborais e reduzir a propagação do contágio pelo vírus da Covid-19. Dessa forma, os trabalhadores adotaram o teletrabalho compulsório sem planejamento, preparo e suporte tecnológico, inclusive os trabalhadores com deficiência. O objetivo dessa pesquisa foi analisar os níveis de qualidade de vida no teletrabalho compulsório de trabalhadores com deficiência de organizações públicas. Para tanto, a metodologia utilizada integrou as abordagens quantitativa e qualitativa, em um estudo multicase, exploratório e descritivo. Participaram da pesquisa 180 teletrabalhadores com deficiência de 9 organizações públicas brasileiras. Os resultados indicaram que as médias das dimensões de *e*-QVT Compulsório se concentraram nas faixas de avaliação ótima e boa, sendo que os pontos mais críticos recaíram sobre a dimensão da Sobrecarga decorrente do Teletrabalho Compulsório. A pesquisa contribuiu com a temática que é pouco explorada, e forneceu insumos para possíveis melhorias e intervenções de práticas organizacionais.

## INTRODUÇÃO

Com a pandemia da Covid-19, as organizações públicas e privadas precisaram rever suas rotinas e dinâmicas de trabalho para dar continuidade às suas atividades fora de suas dependências físicas. Os trabalhadores precisaram reorganizar sua forma de trabalho, alterar seus espaços físicos, adquirirem ou compartilhar equipamentos e lidar com os aspectos socioemocionais decorrentes do novo cenário (PANDINI; DOS SANTOS, 2020).

Para os trabalhadores com deficiência os desafios são maiores, esse grupo possui um histórico de exclusão e desigualdades, não tendo acesso as mesmas condições de se proteger do contágio do coronavírus, nem o acesso a informações e orientações sobre o isolamento social e a lavagem correta das mãos como as demais pessoas. As orientações, precisam levar em consideração as suas particularidades, recorrentes da própria condição, que dependem em parte de profissionais e serviços de saúde que tenham conhecimento sobre a sua condição, esse grupo tem uma necessidade maior de contato e da presença de um cuidador ou familiares, maior atenção às condições de agravamentos de saúde, como doenças do coração, diabetes, hipertensão arterial e até mesmo dificuldade de comunicação para aqueles que são surdos (REICHENBERGER, 2020; DOS SANTOS ALBUQUERQUE e OLIVEIRA, 2020).

O teletrabalho, trabalho remoto ou *home office* é uma modalidade de trabalho que faz uso de tecnologias e ferramentas digitais, teve seu crescimento em decorrência da pandemia, e vinha sendo adotado em algumas organizações públicas brasileiras desde 2005, sua adoção ocorria de forma voluntária visando melhorar a qualidade de vida dos servidores públicos e o aumento da produtividade (OLIVEIRA; PANTOJA, 2020). Para Ferreira (2011) a qualidade de vida no trabalho – QVT é vista sob duas perspectivas, a da organização e a do trabalhador. Sob a ótica organizacional a QVT é orientada para as vivências de bem-estar no trabalho: a organização, as condições, relações socioprofissionais, o reconhecimento e o crescimento profissional. Por outro lado, sob a

ótica dos trabalhadores a QVT são as experiências, vivências que marcam a história dos trabalhadores no ambiente Laboral.

Estudos da área de QVT no setor público aplicado às pessoas com deficiência - PcD demonstram que há carência do olhar das organizações para a inclusão e a acessibilidade para desenvolver suas atividades nas mesmas condições que os demais colaboradores. Os gestores de recursos humanos enfrentam desafios como a falta de apoio da alta gestão para promover a diversidade, ausência de recursos financeiros, adaptação de ambientes, e principalmente apoio para a superação dos estigmas históricos e preconceitos da sociedade brasileira sobre a PcD (BEZERRA, 2018). A literatura científica aponta que o teletrabalho é uma ferramenta de inclusão das PcD, no entanto, apresenta preocupação de que possa exceder o isolamento social vivenciado por este grupo social, historicamente excluído pela sociedade (BAKER *et al*, 2006).

Diante a implementação do teletrabalho de forma contingencial e compulsória como forma de diminuir a propagação do Covid-19, em que não houve o estudo prévio dos impactos e o planejamento das instituições públicas sobre os aspectos de qualidade de vida no teletrabalho dos teletrabalhadores com deficiência, este estudo tem por objetivo analisar os níveis de qualidade de vida no teletrabalho compulsório de trabalhadores com deficiência de organizações públicas. Espera-se que essa pesquisa possa contribuir para a literatura científica e incentivar novas pesquisas no campo da Qualidade de Vida no Teletrabalho de trabalhadores com deficiência, durante e após a pandemia, tendo em vista a possível permanência do teletrabalho nas organizações públicas, uma vez que já foi apontado como agenda de pesquisa pelos estudiosos da área (PANTOJA; ANDRADE; OLIVEIRA, 2020; GEMELLI *et al*. 2021).

Este estudo está dividido em 6 seções, a primeira é composta por essa breve introdução, na segunda parte é apresentado o embasamento teórico da pesquisa. A terceira parte é formada pelos procedimentos metodológicos utilizados para que o objetivo desta pesquisa pudesse ser alcançado. Na quarta seção é apresentado os resultados, na quinta as discussões e por fim são apresentadas as considerações finais sobre este estudo.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### QUALIDADE DE VIDA NO TELETRABALHO COMPULSÓRIO

Nilles, (1997) foi o pioneiro nas pesquisas sobre o teletrabalho e o conceitua como um modelo capaz de reduzir as viagens realizadas pelo trabalhador ao local de trabalho e diminuir os desgastes de poluição ambiental. Outra definição de teletrabalho é proposta pela Organização Internacional do Trabalho – OIT (1996) que conceitua *home work* como o trabalho realizado pelo trabalhador fora do local de trabalho do empregador, de forma remunerada que tenha como resultado um serviço ou um produto especificado pelo empregador, mesmo que este não forneça os equipamentos e materiais para a produção do serviço.

Pantoja, Andrade e Oliveira (2020) asseguram que não há uma definição consolidada sobre a expressão teletrabalho, tampouco sobre teletrabalho compulsório. As autoras realizaram pesquisa sobre a qualidade de vida no teletrabalho e indicadores de saúde mental no contexto da Covid-19, em diferentes organizações públicas e definem o teletrabalho compulsório como modalidade de trabalho flexível, realizado fora do ambiente de trabalho através de ferramentas de tecnologia da informação e comunicação – TICs adotado de maneira imediata e contingencial como alternativa para garantir o isolamento social e a produtividade do trabalhador, em cenários de crises como pandemias. Para as referidas autoras o teletrabalho pode ser definido como um fenômeno multidimensional com características que variam ao longo de cinco dimensões: a) uso de TIC; b) intensidade de competências; c) ambiente intra-organizacional; d) ambiente extra-organizacional; e e) localização. Neste estudo será adotado o conceito de teletrabalho compulsório desenvolvido por Pantoja, Andrade e Oliveira (2020).

A revisão de literatura conduzida por Andrade (2020) sobre os estudos de teletrabalho e qualidade de vida, identificou que os benefícios do teletrabalho são o aumento da produtividade, o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional e os impactos positivos na sustentabilidade no meio ambiente. Tomando como referência os artigos examinados na revisão de literatura, a autora conceitua a qualidade de vida no teletrabalho

como a atividade laboral desenvolvido fora do ambiente físico da instituição, por meio de tecnologias da comunicação e informação, realizada com qualidade, prevalência de emoções e humores positivos, proporcionando a realização pessoal e profissional ao teletrabalhador. Tal conceito engloba diversas dimensões, tais como: a organização do trabalho, a realização remota, a garantia do bem-estar, o respeito às características do indivíduo e proporcionando o desenvolvimento de habilidades e o alcance das metas de vida alinhadas à produtividade organizacional. A autora desenvolveu e validou uma Escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho - *e-QVT*, constituída por cinco fatores: autogestão do trabalho, contexto do teletrabalho, infraestrutura do trabalho, estrutura tecnológica e sobrecarga de trabalho.

Com base no instrumento desenvolvido por Andrade (2020), Pantoja, Andrade e Oliveira (2020), construíram a Escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório, composta por 34 itens divididos em cinco dimensões que influenciam diretamente na qualidade de vida do teletrabalhador, são elas: atividades do teletrabalhador – se diz respeito as habilidades cognitivas e afetivas requeridas para o desempenho do teletrabalho; gestão do teletrabalho – relacionada ao fomento para a realização do teletrabalho compulsório por parte de ações gerenciais; suporte tecnológico - relacionado aos recursos de tecnologia disponíveis para a realização das atividades laborais; condições físicas do trabalho – se refere ao ambiente físico disponível para a execução das atividades laborais que há na residência; sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório – diz respeito ao esforço do teletrabalhador para realizar as atividades.

No que se refere ao trabalhador com deficiência, foco de análise no presente estudo, a Resolução nº 227 de 15 de junho de 2016 do Conselho Nacional da Justiça que regulamenta o teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário especifica que terão prioridade os servidores com deficiência, os que tenham filhos, cônjuge ou dependentes com deficiência. O normativo aponta que o regime de teletrabalho não deve excluir o convívio social e laboral do teletrabalhador, bem como a colaboração, a integração e o direito ao tempo livre.

Adicionalmente, Allen, Golden e Shockley (2015) e Mello *et all* (2014), argumentam que o trabalho realizado de forma remota possibilita às PcD que possuem

dificuldade de locomoção a oportunidade de atuação profissional, sem a necessidade de sair de casa, laborando de sua residência com seus equipamentos e estrutura física adaptada. Afirmam os autores que a modalidade do teletrabalho amplia a inclusão das PcD nas organizações e salientam que há poucas pesquisas sobre o tema que abordem essas minorias.

## **PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

Historicamente este grupo passou por um processo de exclusão e invisibilidade da sociedade. A partir da década de 70 esse grupo passou a ser incluído nas pautas sociais, garantia de direitos básicos, convívio social e acesso ao mercado de trabalho (CARVALHO-FREITAS; MARQUES, 2007).

Dados do Censo Demográfico de 2010 produzido pelo IBGE, interpretado pela Nota Técnica nº 01/2018 aponta que há no Brasil 12.748.663 pessoas que se declaram possuir algum tipo de deficiência, o equivalente a 6,7% do total do grupo recenseado, em um total de 190.755.048 (IBGE, 2010). Os entrevistados declararam ao Censo ter “total” ou “grande incapacidade para enxergar, ouvir, andar, ou possuir deficiência intelectual/mental”.

A Organização Mundial da Saúde e o Banco Mundial redigiram em 2011, o Relatório Mundial da Deficiência - RMD, que teve por objetivo colaborar com o fomento da conscientização e iniciativas de políticas entre os envolvidos. O relatório identifica temas que as PcD enfrentam para acessar o mercado de trabalho, e traz recomendações como a implementação de ações afirmativas para empregabilidade e o estímulo de cotas de emprego em organizações públicas e privadas; garantia da progressão na carreira, ocupação de cargos de liderança e gestão (BERTOLUCCI JR; FAGUNDES, 2021).

No Brasil, as pautas vêm se avançando, a Constituição Federal de 1988 nos artigos 6, 24 e 37 trouxe a base para a inclusão da PcD no mercado de trabalho, como forma de ação afirmativa. A Lei 8.112 de 1990, também surge como forma de garantir reserva de vagas em concurso público para PcD.

Merece destaque o Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei 13.146 de 2015 que no artigo 34 assegura a PcD direito ao trabalho de sua livre escolha e aceitação, em ambiente

acessível e inclusivo, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. A legislação também detalha barreiras que impendem a participação social do grupo nos espaços da sociedade, de modo que essas barreiras possam ser combatidas.

Os estudos com foco nas PcD ainda são incipientes, conforme evidenciado no mapeamento de pesquisas científicas publicadas no periódico da ANPAD, no período de 2000 a 2010. Os resultados dessa importante pesquisa, conduzida por Faria e Carvalho (2013) apontaram a insuficiência de estudos sobre as PcD nas organizações, embora esse grupo configure parcela significativa da população brasileira. Os resultados originaram 20 diretrizes acadêmicas para futuras pesquisas no campo.

Mais recentemente, Gemelli *et. all.* (2021) realizaram uma revisão sistemática das publicações científicas sobre PcD no campo da administração, no período de 2010 a 2019, os resultados indicaram que há um predomínio de estudos voltados para a área de gestão de pessoas e relações do trabalho, principalmente para o recrutamento e a seleção de PcD e programas de treinamento ou marketing, dando ênfase nas relações de consumo. A pesquisa aponta a carência de estudos na área de Administração Pública, e de discussões sobre o capacitismo, responsabilidade social e barreiras estruturais. Como agenda de pesquisa o estudo recomenda investigações na ocupação de cargos de gestão; pesquisas sobre o uso das tecnologias e o teletrabalho como meio de inclusão das PcD no mercado de trabalho.

As práticas de recursos humanos na inserção de PcD nas organizações tem sido objeto de pesquisas na atualidade. A pesquisa realizada por Olm e Lizote (2021), por exemplo, contou com a participação de nove entrevistas em três empresas. Os resultados mostraram que a lei de cotas prevalece na inserção de PcD em organizações, no entanto não há práticas inclusivas de recursos humanos voltadas a esse público, propõe-se a criação de parcerias entre as organizações, governo e sociedade, bem como mudanças nos ambientes e práticas laborais.

Acerca de estudos que versem sobre a Qualidade de Vida no Trabalho de PcD, Oliveira (2013) realizou um estudo com o objetivo de analisar a QVT de PcD a partir da relação dos estudos de QVT com os fatores de capacidade profissional em uma instituição de ensino superior. O resultado da pesquisa aponta que as questões sociais desse grupo



percorrem pelo preconceito que muitas das vezes é decorrente da exclusão ou ausência de leis, que impactam na integração e inserção das PcD no mercado de trabalho.

Mais especificamente no setor público, cabe destacar a pesquisa desenvolvida por Bezerra (2018), que investigou a QVT de servidores com deficiência em seis agências reguladoras federais. Os resultados evidenciaram a necessidade de melhoria na estrutura física, nos equipamentos e materiais, bem como maior sensibilização cultural da organização para o acolhimento e a construção de um ambiente de trabalho mais propício às PcD.

Adicionalmente, Souza (2017), realizou estudo acerca da QVT de servidores públicos com deficiência do quadro de uma organização do poder legislativo federal, e constatou um número limitado de pesquisas sobre QVT na administração pública que verse sobre a temática das PcD, sugerindo que futuros estudos sejam empreendidos na área.

## **METODOLOGIA**

Este estudo integrou as abordagens quantitativa e qualitativa, e é classificado, de acordo com Vergara (2016) como estudo multicaseos, exploratório e descritivo.

## **AMOSTRA**

Participaram da pesquisa 180 trabalhadores com deficiência de nove instituições públicas brasileiras, de diferentes esferas federal e estadual e dos poderes legislativo, executivo e judiciário. Quanto ao perfil sociodemográfico dos participantes, 89 possui deficiência física, seguida pela deficiência visual com 43 participantes, e a auditiva com 30 participantes, 5 com deficiência mental, 1 intelectual, e 1 múltipla. Doze participantes não declararam qual deficiência possui.

Com relação ao gênero 59% são do gênero masculino e 39% são do gênero feminino, sendo que duas pessoas declararam fazer parte de outro gênero. Dos respondentes 25% afirmaram já ter tido experiência com o teletrabalho, e desses 25%

avaliaram a experiência no contexto da pandemia do COVID-19 como positiva, 21% avaliaram como indiferente e 1% como negativa.

Cerca de 56 participantes afirmam que estão em teletrabalho por se enquadrar no grupo de risco, ser gestante ou lactante e 30 porque possuem crianças em idade escolar ou inferior, que necessitam de assistência devido a suspensão de atividades escolares. Para a realização das atividades laborais no teletrabalho compulsório 162 participantes afirmam não necessitar de dividir equipamentos com outras pessoas, o equivalente a 90% da amostra.

No que se refere ao vínculo com a administração pública, 170 são servidores efetivos. Quanto à escolaridade do cargo ocupante, 128 são de nível superior, seguido por 51 de nível médio.

## **INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

A escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório é composta por 34 itens relativos à qualidade de vida no teletrabalho que foram construídos com base nas 5 dimensões que influenciam diretamente na qualidade de vida do teletrabalhador: atividades do teletrabalhador, gestão do teletrabalho, suporte tecnológico, condições físicas do trabalho e sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório.

A escala possui índices de confiabilidade satisfatórios, conforme apresentado na Tabela 1, a seguir:

Tabela 1: Confiabilidade da Escala de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório

<b>Fatores</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Atividades do Teletrabalhador	0,94
Gestão do Teletrabalho	0,87
Suporte Tecnológico	0,88
Condições Físicas do Trabalho	0,89
Sobrecarga decorrente do Teletrabalho Compulsório	0,70

Fonte: Adaptado de Pantoja, Andrade e Oliveira (2020).

## **PROCEDIMENTO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS**

A adesão à participação dos trabalhadores na pesquisa se deu de forma voluntária, por meio de um formulário eletrônico criado e disponibilizado por meio do Google Forms. O envio do formulário foi feito pelas instituições participantes a todos os trabalhadores, independente do vínculo funcional e, que no momento da pesquisa estavam atuando na modalidade de teletrabalho.

A coleta de dados foi realizada no período de 12 de maio a 12 de junho de 2020, os participantes foram convidados a assinalar no questionário o ponto da escala que melhor representasse sua opinião sobre as afirmativas relacionadas à Qualidade de Vida no Teletrabalho. As questões foram mensuradas com base em uma escala do tipo *Likert* de onze pontos, que variava de 0 = discordância total a 10 = concordância total.

A análise dos dados quantitativos foi feita com o uso do *software IBM SPSS® (Statistical Package for the Social Sciences)* e a análise dos dados qualitativos com o *software wordclouds*

## RESULTADOS

Para classificar os resultados e avaliar o grau de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório de cada item da escala utilizou-se a classificação apresentada na Tabela 2.

Tabela 2: Classificação do resultado descritivo

Média	Classificação
0 - 1,9	Avaliação Péssima
2 - 3,9	Avaliação Ruim
4 - 5,9	Avaliação Mediana
6 - 7,9	Avaliação Boa
8 - 10	Avaliação Ótima

Fonte: Fonte: Pantoja, Andrade e Oliveira (2020).

Inicialmente foram realizadas as análises descritivas dos itens da escala e as médias e desvios padrões são apresentadas na Tabela 3, considerando cada uma das dimensões de e-QVT Compulsório.

Tabela 3: resultado geral e indicadores

<b>Indicador</b>	<b>Média</b>	<b>D. P.</b>
<b>Atividades do teletrabalhador</b>		
1- Consigo ter momentos livres durante a realização do teletrabalho compulsório.	<b>7,35</b>	2,72
3- No teletrabalho compulsório, há menos interrupções durante a execução das atividades.	<b>7,67</b>	2,84
4- Minhas metas de trabalho estão adequadas para execução do teletrabalho compulsório.	<b>8,06</b>	2,48
5- Consigo conciliar minha vida pessoal com a profissional no teletrabalho compulsório.	<b>8,23</b>	2,50
6- Faço o meu trabalho com mais qualidade quando estou em teletrabalho.	<b>8,03</b>	2,52
15- Sinto que o teletrabalho compulsório melhora minhas relações de trabalho.	<b>7,00</b>	
16- Consigo manter uma rotina equilibrada de trabalho, descanso e lazer.	<b>7,92</b>	2,76
17- Consigo manter concentração na realização do teletrabalho compulsório.	<b>8,62</b>	2,14
18- Sou capaz de controlar meu horário quando estou em regime de teletrabalho compulsório.	<b>8,49</b>	2,53
19- Tenho interesse em realizar o teletrabalho após a pandemia.	<b>8,33</b>	2,89
20- Tenho disciplina na execução das atividades.	<b>9,09</b>	1,84
22- Consigo organizar meu trabalho de forma efetiva.	<b>8,90</b>	1,85
34- Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades em regime de teletrabalho	<b>8,73</b>	2,34
<b>Gestão do Teletrabalho</b>		
8- Negocio a programação das minhas tarefas com meu chefe.	<b>7,59</b>	2,99
9- Meu chefe supervisiona sistematicamente minhas metas de trabalho em regime de teletrabalho compulsório.	<b>7,72</b>	2,69
10- Recebo feedback sobre as atividades desempenhadas em teletrabalho compulsório.	<b>7,47</b>	3,20
11- Há qualidade na comunicação entre os membros da equipe.	<b>8,20</b>	2,37
12- As orientações que recebo são suficientes e claras para realização do teletrabalho.	<b>8,31</b>	2,29
14- A cooperação entre os colegas para a execução das atividades é efetiva no teletrabalho compulsório.	<b>8,47</b>	2,30
36- Percebo a valorização do resultado do meu trabalho.	<b>7,66</b>	2,71
<b>Condições Físicas do Teletrabalho</b>		
23- Utilizo móveis adequados para realização do teletrabalho.	<b>7,33</b>	2,85
24- Realizo minhas atividades em um espaço físico apropriado.	<b>7,83</b>	2,70
25- Executo minhas atividades em um local com luminosidade adequada.	<b>8,63</b>	2,15
<b>Suporte Tecnológico</b>		

28- Meu órgão disponibiliza ferramentas confiáveis de acesso remoto que facilitam a busca e troca de informações para o teletrabalho.	<b>8,46</b>	2,05
30- Os sistemas que utilizo garantem que as atividades sejam executadas com segurança.	<b>9,17</b>	1,55
31- No teletrabalho compulsório, a velocidade da rede de internet é satisfatória.	<b>8,36</b>	2,30
32- A conexão com a internet atende as minhas necessidades no teletrabalho compulsório.	<b>8,48</b>	2,20
33- Todos os softwares necessários para o desenvolvimento do meu trabalho são efetivos fora da instituição.	<b>8,08</b>	2,54
35- Meu órgão oferece suporte para minhas atividades de teletrabalho.	<b>8,41</b>	2,20
<b>Sobrecarga decorrente do trabalho compulsório</b>		
2- No teletrabalho compulsório, percebo uma maior cobrança por resultados.	<b>6,48</b>	3,08
7- Avalio que minha carga de trabalho aumentou ao realizar o teletrabalho compulsório.	<b>6,08</b>	3,45
21- O teletrabalho compulsório exige maior comprometimento.	<b>8,33</b>	2,66
37- Com o teletrabalho compulsório, preciso trabalhar mais para ser reconhecido.	<b>5,31</b>	3,47
38- Tenho necessidade de me capacitar para desenvolver competências requeridas ao teletrabalho.	<b>5,29</b>	3,47

Fonte: Elaboração própria

O Fator Atividades do Teletrabalhador apresentou índice de confiabilidade satisfatório ( $\alpha = 0,94$ ) e indicou o entendimento dos trabalhadores sobre as habilidades e atitudes requeridas para realizar as atividades no cenário do teletrabalho compulsório. A média geral neste fator correspondeu a 8,19 ( $DP = 1,86$ ) o que indica uma avaliação positiva por parte dos participantes. Com relação aos indicadores classificados com Avaliação Ótima, destacam-se: a) Tenho disciplina na execução das atividades; b) Consigo organizar meu trabalho de forma efetiva; e c) Sinto-me satisfeito ao realizar as minhas atividades em regime de teletrabalho. Por outro lado, os itens percebidos como pontos de melhoria se referem as relações de trabalho, tempo livre e interrupções frequentes durante a execução de atividades.

Quanto a dimensão Gestão do Teletrabalho, apresenta índice de confiabilidade bom ( $\alpha = 0,87$ ) e refere-se as ações gerenciais e da equipe objetivando o incentivo a realização do teletrabalho compulsório. A média geral desse fator correspondeu a 7,92 ( $DP = 2,06$ ) o que indica uma avaliação boa por parte dos respondentes. Os itens mais bem avaliados foram referentes a comunicação da equipe, as orientações e a colaboração dos colegas para o desempenho das atividades no contexto do teletrabalho compulsório.

O Fator Suporte Tecnológico apresenta média geral de 8,49 (DP = 1,76), refletindo a percepção positiva dos trabalhadores quanto ao uso e a segurança dos sistemas, às ferramentas de acesso remoto, viabilização do uso de softwares fora do ambiente físico da organização, uso de conexão de rede de internet e suporte para a execução das atividades no teletrabalho compulsório.

Com relação ao Fator Condições Físicas do Teletrabalho, diz respeito às condições físicas disponíveis para a realização da atividade laboral no teletrabalho compulsório, garantindo condições de saúde e bem-estar do trabalho adequadas e sem acidentes. A média geral do fator foi de 7,93 (DP = 2,33), sendo que o item mais bem avaliado foi a iluminação adequada para a realização do trabalho, e os mais negativos se referem ao mobiliário e ao espaço físico para a realização do teletrabalho compulsório.

Acerca do Fator Sobrecarga Decorrente do Teletrabalho, a pontuação é apresentada inversa às demais escalas, desse modo, a área de percepção de menor qualidade de vida no teletrabalho compulsório se concentra nas pontuações maiores. Observa-se que a média geral desse fator foi de 6,30 (DP = 2,20). Os indicadores que obtiveram uma avaliação mediana por parte dos teletrabalhadores foram: a) necessidade de buscar capacitação para desenvolver habilidades e competências para desempenhar as atividades laborais em decorrência do cenário do teletrabalho compulsório – média 5,29 (DP = 2,47); b) necessidade de trabalhar mais para ser reconhecido pelas atividades desempenhadas – média 5,31 (DP = 3,47); c) aumento da carga horária de trabalho em virtude do teletrabalho compulsório – média 6,08 (DP = 3,45); d) aumento da cobrança por resultados – média 6,48 (DP = 3,08); O item que foi mais negativamente avaliado foi a exigência de maior comprometimento para a execução das atividades – média 8,33 (DP = 2,66). Percebe-se que os trabalhadores apontam que houve um aumento na carga horária de trabalho e cobrança por mais resultados no cenário do teletrabalho compulsório.

Em suma, os resultados descritos mostram que as médias da maioria dos fatores de *e-QVT* Compulsório encontram-se predominantemente nas faixas de avaliação ótima e boa, com predomínio no suporte tecnológico e nas atividades do teletrabalhador. Contudo no fator Sobrecarga decorrente do teletrabalho compulsório, as médias dos itens estão classificadas nas faixas mais críticas de *e-QVT* Compulsório e podem se configurar

ao longo do tempo em fontes de mal-estar e colocar em risco a saúde e bem-estar das PcD.

## RESULTADO DAS MÉDIAS COMPATIVAS DAS VÁRIAVEIS SÓCIO-DEMOGRÁFICAS

Para calcular a diferença significativa entre as médias foi utilizado análises de teste t independentes. Quanto a comparação das variâncias das médias, considera-se estatisticamente significativo quando o valor do sig foi inferior a 0,05. Assim, fez-se a análises das variáveis sociodemográficas de gênero e escolaridade. Apontando diferença entre as médias nos níveis de qualidade de vida no teletrabalho compulsório de trabalhadores com deficiência.

Quando ao Gênero foram calculados as médias e os desvios padrões dos grupos Feminino, com o total de 71 pessoas com deficiência e Masculino com 107 pessoas com deficiência, foi feita a comparação entre as médias dos grupos. Os resultados são apresentados na Tabela 4:

Tabela 4: Indicadores de médias comparativas de variáveis de Gênero

Indicadores	Feminino		Masculino	
	Média	D.P.	Média	D.P.
<b>Gestão do Teletrabalho</b>				
36- Percebo a valorização do resultado do meu trabalho.	<b>8,31</b>	2,182	<b>7,32</b>	2,867

Fonte: Elaboração própria

O item 36: percebo a valorização do resultado do meu trabalho, pertencente ao Fator Gestão do Teletrabalho demonstrou diferença estatística, sendo que as pessoas do sexo feminino com a média 8,31 (DP = 2,182) apresentam média superior às do sexo masculino com a média 7,32 (DP = 2,867). Com base nos indicadores, pode-se inferir que as mulheres se sentem mais valorizadas que os homens.

Com relação a escolaridade, foram calculados as médias e os desvios padrões de todos os grupos apresentados (Nível Fundamental, Nível Médio, Nível Superior, Especialização, Mestrado e Doutorado). Posteriormente, foi feita a comparação entre as médias dos grupos de pessoas que possuem nível superior, total de 85 (47%), com os que possuíam especialização, total de 67 teletrabalhadores (37% da amostra), os resultados são apresentados na Tabela 5:

Tabela 5: Indicadores de médias comparativas de variáveis de escolaridade

Indicadores	Nível Superior		Especialização	
	Média	D.P.	Média	D.P.
<b>Gestão do Teletrabalho</b>				
11- Há qualidade na comunicação entre os membros da equipe.	<b>7,78</b>	2,705	<b>8,81</b>	1,760
12- As orientações que recebo são suficientes e claras para realização do teletrabalho.	<b>7,96</b>	2,538	<b>8,79</b>	1,638
14- A cooperação entre os colegas para a execução das atividades é efetiva no teletrabalho compulsório.	<b>8,15</b>	2,621	<b>8,90</b>	1,625
36- Percebo a valorização do resultado do meu trabalho.	<b>7,51</b>	3,096	<b>7,87</b>	2,022
<b>Condições Físicas do Teletrabalho</b>				
25- Executo minhas atividades em um local com luminosidade adequada.	<b>8,60</b>	2,156	<b>9,07</b>	1,197
<b>Suporte Tecnológico</b>				
30- Os sistemas que utilizo garantem que as atividades sejam executadas com segurança.	<b>9,08</b>	1,740	<b>9,43</b>	0,802

Fonte: Elaboração própria

Nos Fatores Gestão do Teletrabalho, Condições Físicas do Teletrabalho e Suporte Tecnológico há significância estatística nas médias dos itens, apresentando também significância no resultado de comparação das médias. Assim, pode-se inferir que as pessoas com deficiência que possuem especialização apresentam médias maiores nestes itens quando comparadas às pessoas com deficiência que possuem nível superior, ou seja, elas apresentam melhor nível de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório que o outro grupo.







De modo geral, os resultados da pesquisa mostram que as médias dos fatores se concentram nas faixas de avaliação ótima e boa, evidenciando a predominância da percepção de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório nas referidas dimensões: Suporte Tecnológicos, Atividades do Teletrabalho, Gestão do Trabalho e Condições Físicas do Teletrabalho. Não obstante, a dimensão Sobrecarga decorrente do Teletrabalho Compulsório aparece de forma mais crítica.

Gemelli *et al* (2021) caracteriza as barreiras na comunicação e na informação como comportamentos ou atitudes que impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e informações através de sistemas de informação e comunicação. Os resultados da pesquisa demonstram que o nível de satisfação dos teletrabalhadores com deficiência estão elevados, as questões relacionadas ao suporte tecnológico apresentam maior índice de satisfação. A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência aponta algumas barreiras que afetam a participação social da pessoa, e o exercício de seus direitos, dentre eles se destaca as barreiras de comunicação e informação. Allen, Golden e Shockley (2015) e Mello *et all* (2014) apontam que a modalidade do teletrabalho favorece ao trabalhador que possui alguma dificuldade de locomover trabalhar em sua casa com estrutura física e equipamentos adaptados para as suas condições.

Na dimensão Atividades do Teletrabalho, os itens que foram percebidos de forma menos satisfatória foram as relações de trabalho, tempo livre e interrupções durante a execução de atividades. Estudos de Baker *et al* (2006) apresenta preocupação sobre o isolamento social desse grupo, historicamente excluído da sociedade. A Resolução nº 227 de 2016 do Conselho Nacional da Justiça frisa a importância das PcD que laboram na modalidade teletrabalho conviverem socialmente, colaborarem, integrarem e terem direito ao tempo livre. As Condições físicas de trabalho apontam o mobiliário e o espaço físico para a realização do teletrabalho compulsório como os índices mais negativos, que requer uma acentuada atenção dos gestores, na medida em que começa a colocar em risco a qualidade de vida no teletrabalhadores com deficiência.

Na categoria Sobrecarga em Decorrência do Teletrabalho Compulsório a maioria dos itens se concentra na faixa boa, no entanto merece atenção dos gestores o aumento na carga horária de trabalho e cobrança por mais resultados no cenário do teletrabalho

compulsório, a um grupo que é mais vulnerável a discriminação em virtude da deficiência – capacitismo, nas relações trabalhistas (Mello *et al*, 2014; Gemelli *et al* (2021).

## CONCLUSÃO

O objetivo desse estudo foi analisar os níveis de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório de trabalhadores com deficiência de organizações públicas. Os resultados encontrados demonstram níveis bom e ótimo de predominância de Qualidade de Vida no Teletrabalho Compulsório de Trabalhadores com Deficiência.

Os pontos mais críticos estão relacionados à dimensão da Sobrecarga decorrente do Teletrabalho Compulsório. Sugere-se como para a melhoria de práticas organizacionais o aumento da convivência e contato dos gestores com esse grupo, de modo a averiguar suas condições e necessidades físicas e laborais, além de promover o sentimento de inclusão e pertencimento à organização, combatendo os estigmas históricos e de exclusão da sociedade. Sugere-se também a realização de ações de capacitação que leve em consideração as particularidades do trabalhador com deficiência, contatando-o com antecedência de modo a conhecer as necessidades e promover a acessibilidade como o uso de tecnologias assistidas, legendas, janelas de libras, audiodescrição, infraestrutura física adequada, dentre outros.

Como potencial agenda de pesquisa, propõe a investigação sobre o capacitismo dentro das organizações públicas e privadas, principalmente nas relações com chefia e liderança, o incentivo e a ocupação de cargos de gestão e liderança, bem como a ocupação de cargos operacionais dentro das organizações públicas. Por fim, a exploração de estudos que versem a temática de qualidade de vida no teletrabalho e uso de tecnologias dentro das organizações em contextos de desafios durante a após a pandemia.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALLEN, Tammy D.; GOLDEN, Timothy D.; SHOCKLEY, Kristen M. How effective is telecommuting? Assessing the status of our scientific findings. **Psychological Science in the Public Interest**, v. 16, n. 2, p. 40-68, 2015.

ANDRADE, Laize Lopes Soares de. Desenvolvimento de um instrumento de medida de qualidade de vida no teletrabalho. 2020.

BAKER, PAUL MA; MOON, NATHAN W; WARD, ANDREW C. Exclusão Virtual e Teletrabalho: Barreiras e Oportunidades da Política de Acomodação no Local de Trabalho Tecnocêntrico. 1 de janeiro de 2006: 421 - 430.

BRASIL, **Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990**. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais, 1990.

BRASIL, **Lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

BRASIL, **Nota Técnica nº 01/2018 de 31 de Julho de 2018**, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística que dispõe sobre a releitura dos dados de pessoas com deficiência no Censo 2010 à luz das recomendações do Grupo Washington, 2018.

BRASIL, **Resolução nº 227 de 15 de junho de 2016**, do Conselho Nacional da Justiça regulamenta o teletrabalho no âmbito do Poder Judiciário.

BERTOLUCCI JR, Luiz; FAGUNDES, Ruth Gabriela Marques. Montanha acima: a difícil escalada das pessoas com deficiência na busca pelo trabalho formal e decente. **TRABALHO DO FUTURO OU FUTURO DO TRABALHO?** p. 30, 2021.

BEZERRA, Jayne da Silva. Qualidade de vida no trabalho de servidores públicos com deficiência em seis agências reguladoras federais brasileiras. 2018.



CARVALHO-FREITAS, Maria Nivalda de; MARQUES, Antônio Luiz. A diversidade através da história: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. **Organizações & Sociedade**, v. 14, n. 41, p. 59-78, 2007.

DOS SANTOS, Cátia Brito; ALBUQUERQUE, Magali Alves; OLIVEIRA, Luciana Souza. O cuidado à saúde da pessoa com deficiência e o Coronavírus. *Revista Fontes Documentais*, v. 3, p. 66-74, 2020.

DE FARIA, Marina Dias; DOS SANTOS, José Luis Felício. Diretrizes para pesquisas com foco em pessoas com deficiência: um estudo bibliométrico em administração. *Revista Ciências Administrativas*, v. 19, n. 1, 2013.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. Paralelo 15, 2017.

GEMELLI, Catia Eli; LOPES, Gabriel Pereira; BELTRAME, Bianca Spode; FRAGA, Aline Mendonça. Uma década de (in)visibilidades: revisão sistemática das publicações sobre Pessoas com Deficiência na Administração. Rio de Janeiro 20 e 21 de maio de 2021. Congresso de Administração, Sociedade e Inovação – CASI.

MELLO, Álvaro Augusto Araújo et al. Teletrabalho como fator de inclusão social e digital em empresas de call center/contact center. **no. de relatório**, v. 7, n. 3, 2014.

NILLES, Jack M. **Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores**. Futura, 1997.

OLIVEIRA, Elisângela de Castro Freitas. *Qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência*. 2013.

OLIVEIRA, Míriam Aparecida Mesquita; PANTOJA, Maria Júlia. Desafios e Perspectivas do Teletrabalho nas Organizações: Cenário da Produção Nacional e Agenda de Pesquisa. **Revista Ciências Administrativas**, v. 26, n. 3, 2020.

OLM, Jaqueline Werner; LIZOTE, Suzete Antonieta. *Gestão da Diversidade e Práticas de Recursos Humanos nas Organizações para a Inserção de Pessoas com Deficiência* Rio



de Janeiro 20 e 21 de maio de 2021. Congresso de Administração, Sociedade e Inovação – CASI.

OPAS - Organização Pan-Americana da Saúde e OMS, Organização Mundial da Saúde Considerações sobre pessoas com deficiência durante o surto de COVID-19, Abril, 2020. OPAS(W)/NMH/MH/COVID-19/20-0009.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Home Work Convention No. 177. 20 jun. 1996. Disponível em: [http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:3 12322](http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:3 12322).

PANDINI, Lunara Stollmeier; DOS SANTOS PEREIRA, Eliana. O TELETRABALHO NO CONTEXTO DE PANDEMIA DE COVID-19: A PERCEPÇÃO DE SERVIDORES PÚBLICOS DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO E MPU. **Caderno De Administração**, v. 28, n. 2, p. 55-81, 2020.

PANTOJA, Maria Júlia; ANDRADE, Laize Lopes Soares; OLIVEIRA, Míriam Aparecida Mesquita. QUALIDADE DE VIDA NO TELETRABALHO COMPULSÓRIO: PERCEPÇÕES DE TRABALHADORES DE UMA ORGANIZAÇÃO PÚBLICA BRASILEIRA. **Revista da UI\_IPSantarém-Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém**, v. 8, n. 4, p. 80-94, 2020.

REICHENBERGER, Veronika et al. O desafio da inclusão de pessoas com deficiência na estratégia de enfrentamento à pandemia de COVID-19 no Brasil. 2020.

Relatório mundial sobre a deficiência / World Health Organization, The World Bank; tradução Lexicus Serviços Lingüísticos. - São Paulo: SEDPcD, 2012. 334 p.

SOUZA, Juliana Werneck de." É poder contribuir, fazer a diferença e ser respeitado nas minhas limitações: qualidade de vida no trabalho de servidores públicos com deficiência em questão. 2017.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 16. ed. São Paulo: Atlas, 2016.