

Research Paper

Os Desafios da Inclusão Laboral das Pessoas com Deficiência

The Challenges of Work Inclusion for People with Disabilities

Marta Alexandra Gonçalves Nogueira*

Célia Maria Adão de Oliveira Aguiar de Sousa**

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo perceber como se dá o processo de inclusão da Pessoa com Deficiência (PcD) na empresa, explorar as suas emoções nas interações diárias no seu local de trabalho, e analisar as interações comunicativas das PcD em contexto laboral, explorando também a perceção dos seus colegas de trabalho.

Foi utilizada a metodologia mista, com recurso à pesquisa qualitativa e quantitativa. Participaram no estudo 50 trabalhadores com deficiência e 314 colegas de trabalho das mesmas, funcionários do Grupo Auchan Portugal. Os resultados permitiram verificar que o orgulho é sentimento mais reportado pela PcD no dia a dia de trabalho, que cerca de metade das PcD não diz ao outro qual a emoção sentida e disfarça o desconforto das emoções sentidas, que a comunicação na empresa é acessível, clara e que a interação entre PcD e responsáveis/colegas é constante e colaborativa.

Em relação aos colegas de trabalho, estes consideram que a contratação destas pessoas contribui para a responsabilidade social da empresa, que existe uma boa comunicação com a PcD, e que a empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da PcD. Apesar da maioria das PcD se sentir integrada, sugere uma maior sensibilidade da entidade empregadora e trabalho adaptado.

Espera-se que esta investigação contribua para o aumento do conhecimento científico e para promover o processo de inclusão das PcD no mercado de trabalho.

Palavras-chave: deficiência; emoções; comunicação; inclusão; trabalho.

*ESECS-IPLeia, Portugal. E-mail: marta.nogueira@ipleiria.pt

**ESECS-IPLeia, CRID, CICS.NOVA, Portugal. E-mail: celia.sousa@ipleiria.pt

ABSTRACT

This paper aims to understand the process of inclusion of PwD in the company, to explore their emotions in their daily interactions in the workplace, and to analyze the communicative interactions of PwD in the work context, also exploring the perception of their co-workers.

Mixed methodology was used, using both qualitative and quantitative research. Fifty PwD workers and 314 PwD co-workers, employees of Auchan Portugal Group, participated in the study. The results showed that pride is the feeling most reported by PwD in their daily work routine; that about half of the PwD do not tell the other which emotion they feel and disguise the discomfort of the emotions they feel; that communication in the company is accessible and clear and that the interaction between PwD and managers/colleagues is constant and collaborative.

Regarding coworkers, they consider that hiring these people contributes to the company's social responsibility, that there is good communication with PwD, and that the company aims at promoting the social inclusion of PwD. Although most PwD feel integrated, it suggests greater sensitivity from the employer and adapted work.

This research is expected to contribute to the increase of scientific knowledge and to promote the process of inclusion of PwD in the labor market.

Keywords: disability; emotions; communication; inclusion; work.

Received on: 2021/06/21

Approved on: 2021/08/25

Evaluated by a double blind review system

1. INTRODUÇÃO

As pessoas com deficiência (PcD) foram desde sempre discriminadas e vítimas de preconceitos relativamente às suas incapacidades ou por serem diferentes do considerado normal nas diferentes culturas e, por conseguinte, sempre experienciaram a exclusão por parte da sociedade. Isto faz com que estas pessoas sofram com bastante frequência de discriminação e exclusão nas mais variadas áreas, incluindo no emprego.

Nesse sentido, a inclusão de PcD no mercado de trabalho é um tema complexo e que vem conquistando espaço no cenário atual (Pinheiro & Dellatorre, 2015).

O conceito da inclusão é visto como o processo da sociedade se adaptar para posteriormente incluir (Sasaki, 1997), constituindo-se como um processo longo e demorado, onde é necessário dar-se uma metamorfose na forma como a sociedade em geral percebe um dado problema. De acordo com Simonelli e Camarotto (2011), podemos identificar quatro fases de forma a entender a relação das PcD e o mercado de trabalho: 1) exclusão- percepção de que as PcD não possuem competências para realizar qualquer tipo de trabalho; 2) segregação- etapa em que as PcD ficam segregadas em instituições onde trabalhavam com remuneração baixa e sem vínculo contratual; 3) integração- nesta etapa as PcD já conseguem ter um vínculo profissional, mas o meio não se adapta às suas necessidades; e 4) inclusão- o contexto deve adaptar-se às necessidades das PcD. Se o contexto não for adequado às necessidades da PcD, não será possível a sua integração e conseqüente inclusão social (Simonelli & Camarotto, 2008).

Para as PcD, o trabalho tende a fortalecer o seu lugar na sociedade, resultando isso num aumento de autoestima para enfrentarem as barreiras sociais existentes. Vários estudos mostraram que o trabalho na vida da PcD é um motivo de orgulho e de aumento da sua autoestima, sentindo-se reconhecidas e valorizadas por terem um emprego (Souza, 2019; Santos, 2016; Carapinha, 2015). No entanto, estas pessoas enfrentam bastantes obstáculos para ingressar no mercado de trabalho. As PcD são frequentemente alvo de discriminação por parte das empresas que as consideram pessoas que não correspondem aos padrões de trabalho esperados, além de que não possuem as mesmas oportunidades que as outras pessoas, devido à cultura discriminatória das empresas (Vaquerano, 2019). Não raramente, as PcD não têm escolha sobre os locais para trabalharem, isto é, têm poucas opções de emprego disponíveis (Meltzer et al., 2016).

Outro dos obstáculos ao processo de inclusão da PcD no mercado de trabalho, prende-se com a dificuldade de comunicação por parte das chefias/colegas, sendo esta muitas vezes confusa, ambígua e pouco eficiente. Este processo comunicacional inicia-se frequentemente durante o processo de recrutamento, sendo que muitas PcD acabam por perder várias oportunidades devido a não se conseguirem comunicar com as empresas de modo adequado (Loxe et al., 2019). Uma correta comunicação empresarial faz com que a PcD, assim como os demais funcionários, se sintam mais integrados e

consequentemente, promove-se um ambiente organizacional harmonioso entre a equipa, levando a uma maior motivação e produtividade (Caldas, 2017). Mas, não basta apenas uma comunicação adequada entre a PcD e os membros da organização. É igualmente relevante a compreensão das emoções destas pessoas no local de trabalho, isto é, qual o seu grau de consciência e de que forma as gerem no dia-a-dia. Muitas dessas emoções estão relacionadas a sentimentos negativos experienciados pela PcD durante a sua jornada de trabalho, devido a atitudes negativas por parte dos colegas e das chefias, gerando um aumento dos níveis de stress, ansiedade, e dificuldades em permanecer no emprego. Os motivos pelos quais a PcD omite o que sente no local de trabalho dizem respeito ao preconceito, ao desconhecimento sobre a diferença, e à falta de cumprimento da legislação, fazendo com que se sinta desconfortável. Uma grande parte das PcD não tem a possibilidade de expor as suas ideias, emoções e sentimentos no ambiente de trabalho e, aqueles que o fazem, acabam por ser ignorados pelas entidades empregadoras (Sherbin & Kennedy, 2017).

No cômputo geral, predominam nas empresas determinadas práticas e realidades empresariais, tais como: a falta de acessibilidade e de adequação das condições de trabalho (Rueda & Andrade, 2016); delegação às PcD de atividades simples e repetitivas, com baixo grau de mobilidade e de difícil progressão (Carapinha, 2015), a não compreensão do trabalho como importante fator para a melhoria da condição de vida dessas pessoas (Bonaccio, 2019); empresas que contratam apenas com o objetivo de melhorar o seu marketing institucional (Huang & Chen, 2015); e outras apenas pela determinação legal (Freitas et al., 2017).

Nesse contexto, depreende-se que não basta contratar as pessoas com deficiência; é necessário que lhes sejam oferecidos ambientes de trabalho saudáveis e condições para que possam se desenvolver como pessoas e profissionalmente e que lhes permitam permanecer na empresa. Por conseguinte, torna-se necessário um maior conhecimento acerca do seu processo de inclusão, especificamente das suas emoções diárias e do processo comunicacional na empresa. Com isso, o presente trabalho teve como objetivo perceber como se dá o processo de inclusão da PcD na empresa; explorar as suas emoções nas interações diárias no seu local de trabalho; e analisar as interações comunicativas das pessoas com deficiência em contexto laboral, explorando também o lado dos seus colegas de trabalho.

2. METODOLOGIA

Este trabalho foi realizado no Grupo Auchan Portugal, que assume um exemplo de boas práticas na área do recrutamento e integração de PcD.

2.1. Amostra

A amostra foi constituída por 50 PcD, funcionários dos hipermercados do Grupo Auchan de Norte a Sul do país, maioritariamente do sexo masculino (60%) e com idades compreendidas entre os 30 e os 49 anos. Em relação ao tipo de deficiência, cerca de metade dos participantes tinha perturbações do desenvolvimento intelectual (50%); seguindo-se os participantes com deficiência física ou motora (32%); com deficiência visual (10%) e deficiência auditiva (8%). Participaram também neste estudo 314 colegas de trabalho das PcD's, a maioria do sexo feminino (74.4%) e com idades compreendidas entre os 30 e os 49 anos.

2.2. Recolha de dados

No presente estudo optou-se pela metodologia mista, com recurso à entrevista semiestruturada, aplicada aos trabalhadores com deficiência; e na metodologia quantitativa recorreu-se ao questionário, aplicado aos colegas de trabalho dos trabalhadores com deficiência. O guião de entrevista aplicado aos trabalhadores com deficiência era constituído por cinco blocos de questões, sendo que alguns desses blocos continham alíneas (bloco 2, 3 e 5). A parte inicial da entrevista continha a caracterização sociodemográfica do entrevistado (nome, idade, sexo, habilitações literárias, tipologia da deficiência e número de meses/anos de experiência de trabalho). O questionário aplicado aos colegas dos trabalhadores com deficiência, continha respostas fechadas e foi administrado via *Google Forms*. Na parte inicial, este questionário continha os dados sociodemográficos, as habilitações académicas, o estado civil e os dados socioprofissionais – cargo profissional, área de trabalho e local de trabalho. As possibilidades de resposta variavam segundo uma escala de 1 a 5 (1=discordo totalmente; 2=discordo; 3=nem concordo nem discordo; 4=concordo; 5=concordo totalmente). O questionário era constituído por quatro grupos de questões: o primeiro grupo continha 8 perguntas, o segundo 6 perguntas, o terceiro 6 perguntas e o último 7 questões. A entrevista e questionário foram criados de raiz, tendo em conta os objetivos.

O processo de recolha de informação ocorreu no período entre fevereiro de 2018 e março de 2020, com deslocação às várias lojas do país. As entrevistas aos trabalhadores

com deficiência foram realizadas presencialmente em cada hipermercado, mediante agendamento prévio com o responsável de mercado e, com recurso a registo digital, com o consentimento informado de cada trabalhador. Os questionários administrados aos colegas de trabalho da PcD eram logo enviados para serem preenchidos conforme ia realizando a visita às lojas.

2.3. Análise de dados

O tratamento dos dados recolhidos incluiu a análise de conteúdo, a partir de categorias de análise prédefinidas, decorrentes da revisão da literatura e dos objetivos da investigação. Os questionários aplicados foram sujeitos a análise estatística e a análise de conteúdo. Para o tratamento qualitativo dos dados, foi utilizado o *NVivo* 10.1.10., um *software* usado para investigações qualitativas e de métodos mistos (Bringer et al., 2004). Para o tratamento estatístico dos dados, foi utilizado o programa SPSS 24 (*Statistical Package for the Social Sciences*), sendo considerado uma ferramenta extremamente poderosa para manipular e decifrar dados recolhidos através de questionários (Gogoi, 2020).

3. RESULTADOS

3.1. Entrevista à PcD

Os resultados da entrevista realizada à PcD revelaram que o sentimento/emoção que mais caracteriza o dia-a-dia no trabalho da PcD foi o Orgulho, nomeadamente o orgulho em ter um emprego, em ser autónomo e ter a possibilidade de contribuir para a sociedade (cf. Tabela 1).

Tabela 1. Distribuição do sentimento dia-a-dia (PcD)

Sentimento/Emoção que caracteriza o seu dia-a-dia de trabalho		
	n	%
Orgulho	36	72,0
Valorização	3	6,0
Outro	11	22,0

No que se refere à ocorrência de uma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa a maioria dos participantes referiu “Chamarem-no atenção pelo seu trabalho” (32%); a “Indiferença, discriminação e exclusão” (16%) e “Chatear-se com

colega” (16%) (cf. Tabela 2). Podemos verificar isto em alguns excertos das entrevistas: “Chatear-me com colegas. Não lhes consigo responder, para evitar outras situações, conflitos” (Operador de Hipermercado - Def. Física); “Quando são injustos comigo e me tratam com indiferença, em pequenas coisas como convidar alguém para ir beber café e essa pessoa não ir comigo, mas ir com outra colega” (Telefonista - Def. Visual).

Tabela 2. Distribuição da situação laboral que origina uma emoção intensa (PcD)

Situação laboral que origina uma emoção intensa		
	n	%
Qual a situação?		
Chamarem-no/a atenção pelo seu trabalho	16	32,0
Indiferença, discriminação e exclusão	8	16,0
Chatear-se com colegas	8	16,0
Excesso de trabalho	4	8,0
Receber ajuda e carinho dos colegas	4	8,0
Não ser valorizado/a	3	6,0
Interação com os clientes	3	6,0
Trabalho rotineiro	3	6,0
Trabalho não adaptado	1	2,0
O que sente?		
Tristeza	14	28,0
Frustração	7	14,0
Deceção / Desilusão	6	12,0
Stress	5	10,0
Angústia	4	8,0
Alegria	4	8,0
Culpa	3	6,0
Revolta	3	6,0
Felicidade	2	4,0
Mágoa	2	4,0
Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?		
Não	26	52,0
Sim	24	48,0
Diz ao outro qual o comport. que lhe causou o desconforto?		
Não	23	46,0
Sim	27	54,0
Disfarça o desconforto das emoções sentidas?		
Não	21	42,0
Sim	29	58,0

Cerca de metade dos participantes não diz claramente ao outro qual a emoção sentida (52%); e disfarça o desconforto das emoções sentidas (58%), mas diz ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto (54%). Podemos comprovar isto em

alguns excertos: “*Eu por acaso sou uma pessoa daquelas que não gosta muito de confusões. Não digo o que sinto a ninguém*” (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual); “*Não. Fica para mim o que eu sinto*” (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual).

No que se refere à satisfação das necessidades e expectativas do participante em relação à comunicação organizacional, a maioria considera a comunicação organizacional acessível (78%); não consideram os canais de comunicação confuso (86%); revelam que foi transmitido de forma clara os valores e visão da organização (90%); que existe uma interação constante e colaborativa com o responsável (86%); e com os colegas (88%) (cf. Tabela 3). Podemos comprovar isto através de alguns excertos das entrevistas: “*Ao início como tinha vergonha não era fácil, não sabia como iam reagir comigo. Mas agora é fácil*” (Assistente Administrativa - Def. Física); “*O que usamos é o telefone, depois ou vamos lá abaixo, ou vamos às pessoas. Não me causa confusão, para mim está bom.*” (Assistente Administrativa - Def. Física).

Tabela 3. Distribuição da comunicação organizacional (PcD)

	A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas			
	Sim		Não	
	n	%	n	%
A forma de comunicação é acessível (facilitada)?	39	78,0	11	22,0
Os canais de comunicação internos causam confusão?	7	14,0	43	86,0
Foi transmitido de forma clara os valores, visão... da organização?	45	90,0	5	10,0
Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável?	43	86,0	7	14,0
Há uma interação constante e colaborativa entre si e os seus colegas?	44	88,0	6	12,0

Quanto à distribuição das sugestões de mudança da comunicação na empresa, aproximadamente metade dos participantes não mudaria nada (48%); seguindo-se os participantes que sugeriram “Mais trato humano e menos tecnológico” (16%); Existir

um profissional c/ sensibilidade para comunicar c/ PcD's (12%); “Mudar as mentalidades dos superiores” (10%); “Adaptar a comunicação a todos” (8%); e “Realizar reuniões semanais de equipa” (6%) (cf. Tabela 4). Podemos verificar isto em alguns excertos das entrevistas realizadas: “*Uma vez por semana, reunir a equipa do departamento toda, colocar questões, dar novas ideias, falar daquilo que está menos bem. Mais parte humana.*” (Operador de Caixa- Def. Motora); “*Não mudava nada na comunicação*” (Assistente Administrativo- Def. Intelectual); “*Acho que não mudava assim grande coisa porque de comunicação é sempre a mesma coisa, sempre igual.*” (Operador de Hipermercado- Def. Intelectual); “*É assim, não mudava nada porque acho que, aquilo que eu me apercebo há comunicação, é aquilo que eu disse cada colaborador que chega há comunicação, os incentivos diários. Acho que a comunicação é suficiente a que há.*” (Operador de Caixa- Def. Física).

Tabela 4. Distribuição das sugestões de mudança da comunicação na empresa (PcD)

Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?	n	%
Nada	24	48,0
Mais trato humano e menos tecnológico	8	16,0
Existir um profissional c/ sensibilidade para comunicar c/ PcD's	6	12,0
Mudar as mentalidades dos superiores	5	10,0
Adaptar a comunicação a todos	4	8,0
Realizar reuniões semanais de equipa	3	6,0

No que concerne à distribuição do posto atual de trabalho, a maioria dos participantes ingressou com recurso a entidades (76%), sente-se integrado (88%); a orientação foi realizada verbalmente (100%); frequentaram formação profissional (96%); e não foi realizada nenhuma adaptação específica (90%) (cf. Tabela 5). Podemos comprovar isto através de algumas partes das entrevistas: “*Sim (sinto-me integrado), pelos colegas e por todos. Como lhe disse, sinto-me bem aqui dentro.*” (Operador de Caixa- Def. Intelectual); “*Estou bem integrado com os meus colegas, discuto o que tenho a discutir, falo o que tenho para falar e eles também falam comigo quando têm que ralar também ralham comigo e eu também ralho com eles. Eles neste momento não me vêem como um inválido, vêem com um deficiente mas não vêem com inválido.*” (Telefonista- Def. Visual); “*Sim, mesmo a nível de colegas, não existe aquela coisa de eu ser diferente, nós*

estamos ali na cantina e estamos na galhofa. Para além destes amigos tenho ainda amigos com quem estou fora daqui. Não tenho qualquer tipo de discriminação. Sinto-me integrada no geral...”(Operador de Hipermercado- Def. Intelectual).

Tabela 5. Distribuição do posto atual de trabalho (PcD)

Posto atual de trabalho		
	n	%
De que forma ingressou?		
Candidatura Própria	12	24,0
Recurso a Entidades	38	76,0
Sente-se integrado?		
Não	6	12,0
Sim	44	88,0
Como lhe foi passada a orientação?		
Verbal	50	100,0
Frequentou formação profissional?		
Não	2	4,0
Sim	48	96,0
Foi feita alguma adaptação específica?		
Não	45	90,0
Sim	5	10,0

Relativamente à distribuição da questão “O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inserção profissional do cidadão com deficiência”, a maioria dos participantes referiu “Mais oportunidades de emprego” (52%); seguindo-se “Maior sensibilidade por parte das entidades empregadoras” (42%); e “Trabalho adaptado à pessoa e à sua deficiência” (40%) (cf. Tabela 6). Podemos comprovar isto através de alguns excertos de entrevistas:

“Deviam ajudá-las mais (as pessoas com deficiência). Podiam ajudar bastante essas pessoas que precisam, dar-lhes emprego. Se tivesse uma empresa contratava sim, ajudava, tentava ajudar dependendo da capacidade da pessoa, mas tentava ajudar no que fosse preciso.” (Operador de Hipermercado- Def. Intelectual).

“É como eu digo às vezes os colegas podiam-me tentar ajudar mais, comunicar, às vezes eu falo e ainda são arrogantes, falam de uma maneira para as pessoas. Não são comunicativos pessoalmente. Falam muito pelos telemóveis e esquecem-se, deixam de lado quem não tem telemóvel. Eu falo com educação, eu tento ser educado para os meus colegas assim como quero que eles sejam educados para mim” (Operador de

Hipermercado- Def. Intelectual).

Tabela 6. Distribuição da inserção profissional (PcD)

O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inserção profissional do cidadão com deficiência?	Sim		Não	
	n	%	n	%
	Mais oportunidades de emprego	26	52,0	24
Maior sensibilidade por parte das entidades empregadoras	21	42,0	29	58,0
Trabalho adaptado à pessoa e à sua deficiência	20	40,0	30	60,0
Mudança de mentalidades (sociedade)	10	20,0	40	80,0
Fiscalização/verificação por parte do Estado, se as leis são cumpridas	10	20,0	40	80,0
Acessibilidades no local de trabalho	11	22,0	39	78,0
Acompanhamento e formação na integração ao mercado de trabalho	6	12,0	44	88,0
Promoção de políticas/mecanismos que facilitem a integração	4	8,0	46	92,0
Incentivos às empresas para a contratação	5	10,0	45	90,0

3.2. Questionário aos colegas de trabalho da PcD

A determinação da fidelidade do questionário foi verificada utilizando o método de consistência interna. O Alfa de Cronbach deve ser superior a 0,70 sugerido por Pestana & Gageiro (2008), que nos indicam fidelidade, correlação e homogeneidade dos itens, o que nos permite um grau de confiança e exatidão dos mesmos valores ao longo do tempo. A consistência das dimensões em estudo foi razoável pois o seu Alfa de Cronbach encontra-se entre 0,70 e 0,80, exceto na dimensão "Comunicação Interpessoal" cujo coeficiente foi fraco ($\alpha=0.608$), mas situa-se próximo do valor aceitável.

Da análise do questionário, os resultados mostraram que a maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (92,7%) que a contratação da PcD contribui para a responsabilidade social da empresa. A maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (66,5%) em "*Reconheço facilmente as emoções da PcD através do seu comportamento e expressões faciais*". A maioria dos colegas de trabalho da PcD

concordou (83,4%) que de uma forma geral existe uma boa comunicação com a PcD. A maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (82,8%) que a empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da PcD

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados da entrevista realizada à PcD indicaram que a emoção que mais caracteriza o dia-a-dia no trabalho da PcD é o Orgulho, nomeadamente o orgulho em ter um emprego, em ser autónomo e ter a possibilidade de contribuir para a sociedade. Também no estudo de Souza (2019) que teve como objetivo avaliar as emoções de pessoas com deficiência intelectual durante o trabalho, o sentimento mais frequentemente reportado foi o orgulho, relacionado à dignidade de terem um emprego. As situações que habitualmente geram uma emoção intensa em contexto laboral foram “Chamarem-no atenção pelo seu trabalho”; a “Indiferença, discriminação e exclusão”, originando um sentimento de tristeza e frustração. Resultados semelhantes foram encontrados por Lindsay et al. (2017) que verificaram que uma reação negativa por parte dos colegas de trabalho de PcD (discriminação) levou a que estes tivessem experiências e sentimentos negativos, como o aumento dos níveis de ansiedade, stress e dificuldades em permanecer no emprego.

Os resultados mostraram que a maioria dos PcD não diz claramente ao outro qual a emoção sentida e disfarça o desconforto das emoções sentidas. Estes resultados vão de encontro aos de Coutinho et al. (2017) que verificou que os funcionários com deficiência muitas vezes não têm oportunidade de expressar suas opiniões e emoções. Estas pessoas acabam por ser discriminadas pelos empregadores, assim como pelos colegas, por causa de conceitos erróneos sobre as suas capacidades, reforçando uma visão preconceituosa acerca delas e impedindo que expressem abertamente as suas opiniões e emoções (Coutinho et al., 2017). Também Sherbin e Kennedy (2017) concluíram que grande parte dos trabalhadores com deficiência não têm a possibilidade de expor as suas ideias, emoções, e sentimentos no ambiente de trabalho e, aqueles que o fazem, acabam por ser ignorados pelas entidades empregadoras.

Quanto à comunicação organizacional, as PcD consideram-na acessível; não consideraram os canais de comunicação confusos. A maioria dos participantes considera ainda que foi transmitido de forma clara os valores e visão da organização; que existe uma interação constante e colaborativa com o responsável e com os colegas. De acordo

com os achados de alguns estudos, as empresas que prestaram suporte individual aos seus funcionários com deficiência, transmitindo-lhes de forma clara e objetiva os valores e a visão da organização e ajudando-os na integração no ambiente laboral, apresentaram uma maior permanência desses indivíduos no emprego (Ripat & Woodgate, 2017; Scott et al., 2015).

Relativamente ao seu atual posto de trabalho a maioria dos participantes ingressou com recurso a entidades; sente-se integrado; frequentaram formação profissional e não foi realizada nenhuma adaptação específica. Relativamente a este último resultado, vários estudos mostraram que uma das maiores barreiras sentidas pela PcD no trabalho diz respeito ao facto de as empresas não terem feito adaptações específicas, o que provocou uma integração mais difícil (Andrade et al., 2017; Rueda & Andrade, 2016; Kim et al., 2020).

Quanto ao que gostariam de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inserção profissional da PcD, a maioria nomeou “Mais oportunidades de emprego”, seguindo-se uma “Maior sensibilidade por parte das entidades empregadoras” e o “Trabalho adaptado à pessoa e à sua deficiência”. Também no estudo de Quinn et al. (2016), os participantes com deficiência reportaram que o seu acesso ao emprego foi impactado pelas ineficiências percebidas, encontrando-se por isso limitados no que diz respeito às oportunidades laborais. Por sua vez, no estudo de Guerra et al. (2016), 88,7% das PcD referiu ser susceptível à rejeição/discriminação por parte das empresas, alertando para uma maior sensibilidade por parte do tecido empresarial.

Da análise do questionário, os resultados mostraram que a maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (92,7%) que a contratação da PcD contribui para a responsabilidade social da empresa. Também no estudo de Freitas et al. (2017), foi verificado que a contratação de PcD não se relaciona com os ganhos económicos ou de produtividade, e sim àqueles relativos à melhoria da imagem da organização face à sociedade, que passa a visualizá-la sob uma perspetiva mais otimista, como uma organização inclusiva. De modo semelhante, no estudo de Huang e Chen (2015), os empregadores e colegas de trabalho viam o emprego de PcD's como uma abordagem nobre para cumprir obrigações sociais, como algo significativo que pode ajudar diretamente essas pessoas a ter uma vida produtiva e a proporcionar-lhes um meio de cuidar financeiramente das suas famílias.

A maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (66,5%) em “Reconheço

facilmente as emoções da PcD através do seu comportamento e expressões faciais”.

A maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (83,4%) que de uma forma geral existe uma boa comunicação com a PcD. Estes resultados vão de encontro aos de Kitis et al. (2017), que mostraram que o funcionário com deficiência é visto pelos seus colegas como comunicativo, sociável, honesto, sincero e pontual no trabalho; e aos de Sartika e Devita (2020) que mostraram que a PcD não tem problemas em se relacionar com os outros no trabalho, havendo uma boa comunicação entre todos.

Por fim, a maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (82,8%) que a empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da PcD. Também no estudo de Silva et al. (2018) foi verificado que todas as empresas procuraram contratar funcionários com deficiência não para cumprirem apenas as cotas estabelecidas por lei, mas sim para potenciar a inclusão.

5. CONCLUSÕES

A partir dos resultados encontrados conclui-se que o orgulho é sentimento mais reportado pela PcD no dia a dia de trabalho; que uma das situações que provoca uma emoção mais intensa na PcD diz respeito maioritariamente ao facto de a chamarem à atenção pelo seu trabalho. Cerca de metade dos participantes não diz ao outro qual a emoção sentida e disfarça o desconforto das emoções sentidas. Em relação à comunicação organizacional, os resultados permitiram concluir que esta é acessível, clara e que os valores e visão da organização foram transmitidos de forma transparente. Em relação à comunicação com os colegas e responsáveis, os participantes consideraram que era constante e colaborativa. No que concerne às sugestões de mudança na comunicação da empresa, aproximadamente metade reportou que não mudaria nada. Os restantes sugeriram mais trato humano em detrimento do tecnológico, a existência de um profissional com sensibilidade para comunicar com PcD, adaptar a comunicação a todos e, por fim, realizar reuniões semanais com a equipa. Foi possível concluir também que a grande maioria dos participantes sente-se integrada na organização. No entanto, a grande maioria considera que não foi feita nenhuma adaptação específica de trabalho. No que concerne às sugestões de modificação de forma a proporcionar uma maior inserção profissional da PcD, a maioria reportou a questão das oportunidades de emprego.

Este trabalho possibilitou ainda conhecer a perceção dos colegas da PcD, concluindo

que estes consideram que a contratação destas pessoas contribui para a responsabilidade social da empresa; que existe uma boa comunicação com a PcD; e que a empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da PcD. Este trabalho contribuiu para o aprofundamento processo de inclusão das PcD no mercado de trabalho, assim como das suas emoções, da comunicação organizacional e da percepção dos colegas de trabalho sobre esta população, oferecendo-nos luzes sobre o que pode ser melhorado neste âmbito.

A principal limitação deste estudo está relacionada com o fator temporal, na medida em que foi imposto um prazo limite para a elaboração do mesmo. Outra limitação relaciona-se com o tamanho reduzido da amostra das entrevistas realizadas à PcD enquanto trabalhador. Além disso, o facto de a maioria dos trabalhadores com deficiência ter na sua maioria mais de 10 anos de trabalho na empresa, pode ter feito com que apresentassem um cenário mais positivo do que o real. Em novas investigações seria interessante contemplar uma amostra mais significativa, diferentes contextos de trabalho, assim como trabalhadores com vários tipos de vínculo contratual.

REFERÊNCIAS

- Andrade, A., Silva, I. & Veloso, A. (2017). Integração profissional de pessoas com deficiência visual: Das práticas organizacionais às atitudes individuais. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 17(2), 80-88. <https://doi.org/10.17652/rpot/2017.2.1268>.
- Bonaccio, S., Connelly, C., Gellatly, I., Jetha, A. & Ginis, K. (2019). The Participation of People with Disabilities in the Workplace Across the Employment Cycle: Employer Concerns and Research Evidence. *Journal of Business and Psychology*, 35, 135–158. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9602-5> J.
- Bringer, J., Johnston, L. & Brackenridge, C. (2004). *Maximising transparency in a doctoral thesis: The complexities of writing about the use of QSR*NVIVO within a grounded theory study*. *Qualitative Research*, 4, 247–265. <https://doi.org/10.1177/1468794104044434>.
- Caldas, M. (2017). *Comunicação empresarial em um empreendimento administrado por surdo: relato de experiência* (Dissertação de mestrado). Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia. <https://portal.ifba.edu.br> .
- Carapinha, M. (2015). *Trabalho para Todos – A integração profissional das Pessoas com Deficiência no mercado de trabalho* (Dissertação de mestrado). Escola de Sociologia e Políticas Públicas, Instituto Universitário de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10071/10814>.
- Coutinho, B., França, I., Coura, A., Medeiros, K. & Aragão, J. (2017). Qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência física. *Trabalho, Educação e Saúde*, 15 (2),

561-573. <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00061>.

Freitas, C., Pereira, J., Honório, L. & Silva, W. (2017). A inserção de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: uma reflexão à luz da responsabilidade social empresarial. *Economia & Gestão*, 17 (48), 98-118.

Gogoi, P. (2020). Application of SPSS Programme in the Field of Social Science Research. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(5), 2424-2427. <https://doi.org/10.35940/ijrte.D9260.018520>.

Guerra, P., Ramos, C., Subía, A., Carvajal, V. & Borja, S. (2016). Inclusión de personas con discapacidad en el medio laboral. *Revista Científica y Tecnológica*, 3 (2), 8-14. <https://doi.org/10.26423/rctu.v3i2.145>.

Huang, I. & Chen, R. (2015). Employing People With Disabilities in the Taiwanese Workplace: Employers' Perceptions and Considerations. *International Rehabilitation Counseling Research*, 59(1) 43–54. <https://doi.org/10.1177/0034355214558938>.

Kim, E.J., Kim, I. & Kim, M.J. (2020). The Impact of Workplace Disability Facilities on Job Retention Wishes among People with Physical Disabilities in South Korea. *Sustainability*, 12, 2-13. <https://doi.org/10.3390/su12187489>.

Kitis, A., Eraslan, U., Koc, V., Giresun, F. & Usta, H. (2017) Investigation of Disability Level, Leisure Satisfaction, and Quality of Life in Disabled Employees. *Social Work in Public Health*, 32(2), 94-101. <https://doi.org/10.1080/19371918.2016.1188748>.

Lindsay, S., McPherson, A. & Maxwell, J. (2017). Perspectives of School-Work Transitions among Youth with Spina Bífida, Their Parents and Health Care Providers. *Disability and Rehabilitation*, 39, 641–652. <https://doi.org/10.3109/09638288.2016.1153161>.

Loxe, E., Bergamo, F., Fernandes, J. & Silva, W. (2019). A inclusão do surdo no mercado de trabalho formal. *Revista Formadores- Vivências e Estudos*, 12(1), 52-68.

Meltzer, A., Bates, S., Robinson, S., Kayess, R. Fisher, K.R. & Katz, I. (2016). *What do people with intellectual disability think about their jobs and the support they receive at work? A comparative study of three employment support models: Final report* (SPRC Report 16/16). Sydney: Social Policy Research Centre, UNSW Australia.

Pinheiro, I. & Dellatorre, R. (2015). Desafios da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: Um estudo sobre a percepção dos envolvidos. *Perspectiva*, 39 (148), 95-109.

Pestana, M. H. & Gageiro, J. N., (2008). *Análise de dados para Ciências Sociais: complementaridade do SPSS*. Edições Sílabo.

Quinn, M., Hunter, C., Sumanta Ray, S., Quadir, M., Sen, K. & Cumming, R. (2016). The Double Burden: Barriers and Facilitators to Socioeconomic Inclusion for Women with Disability in Bangladesh. *Disability, CBR & Inclusive Development*, 27 (2), 128-149. <https://doi.org/10.5463/dcid.v27i2.474>.

Ripat, J. & Woodgate, R. (2017). The Importance of Assistive Technology in the Productivity Pursuits of Young Adults with Disabilities. *Work*, 57, 455–468. <https://doi.org/10.3233/WOR-172580>.

Rueda, P. & Andrade L. (2016). La inclusión laboral de personas con discapacidad: Un estudio etnográfico en cinco comunidades autónomas en España. *Archivos de Medicina*, 16 (2), 279-289. <https://doi.org/10.30554/archmed.16.2.1720.2016>.

Santos, J. (2016). *Sentidos do trabalho para pessoas com deficiência adquirida reinseridas no mercado de trabalho* (Dissertação de mestrado). Universidade Federal de

- São João del-Rei, Minas Gerais. <https://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/incluir/JOELMA%20SANTOS.pdf>.
- Sartika, D. & Devita, A. (2020). Employing people with disabilities: are they competent and performed? *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 21(1), 43-56. <http://Journal.feb.unpad.ac.id/index.php/jbm>.
- Scott, M., Falkmer, M., Girdler, S. & Falkmer, T. (2015). Viewpoints on Factors for Successful Employment for Adults with Autism Spectrum Disorder. *Plos One*, 10, 1–15. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0139281>.
- Sassaki, R. K. (1997). *Inclusão: construindo uma sociedade para todos*. WVA.
- Sherbin, L. & Kennedy, J. (2017). *The Case for Improving Work for People with Disabilities Goes Way Beyond Compliance*. *Harvard Business Review*. Retirado de: The Case for Improving Work for People with Disabilities Goes Way Beyond Compliance (hbr.org).
- Simonelli, A. & Camarotto, J. (2008). Industrial task analysis approach as a tool for inclusion of peoples whit special needs in the work market. *Occupational Therapy International*, 15, 150-164. <http://doi.org/10.1002/oti.249>.
- Simonelli, A. & Camarotto, J. (2011). Análise de atividades para a inclusão de pessoas com deficiência no trabalho: uma proposta de modelo. *Gestão & Produção*, 18 (1), 13-26. <http://doi.org/10.1590/S0104-530X2011000100002>.
- Silva, E., Rolim, F., Santos, R., Silva, M., Melo, W., Santos, L., Neto, J. & Santana, D. (2018). A acessibilidade e a inclusão da pessoa com deficiência nas empresas de Cajazeiras - PB. *Informativo Técnico do Semiárido*, 12 (1), 1-9. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22749.15844>.
- Souza, F. (2019). *Compensação e emoções de pessoas com deficiência intelectual em posições valorizadas socialmente* (Dissertação de mestrado). Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/35288>.
- Vaquerano, J. R. (2019). Incorporación de personas con discapacidad al mercado laboral en la ciudad de San Miguel. *Ciencia, Cultura y Sociedad*, 4 (2), 24-32. <https://doi.org/10.5377/ccs.v4i2.6671>.

How to cite this article:

Nogueira, M. A. G. & Aguiar de Sousa, C. M. A. O. (2021). Os desafios da inclusão laboral das pessoas com deficiência, *International Journal of Marketing, Communication and New Media. Special Issue on Qualitative Research in Marketing and Communication*, August 2021, 7-23.