



TESIS DOCTORAL

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN
INTERPERSONAL EN PERSONAS CON DEFICIENCIA
INCORPORADAS AL MERCADO LABORAL.**

MARTA ALEXANDRA GONÇALVES NOGUEIRA

Programa de Doctorado: R014 Psicología

2021



TESIS DOCTORAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN PERSONAS CON DEFICIENCIA INCORPORADAS AL MERCADO LABORAL.

MARTA ALEXANDRA GONÇALVES NOGUEIRA

Programa de Doctorado: R014 Psicología

Conformidad de lo/as directores/as:

Fdo. Isabel Cuadrado Gordillo.....Fdo. Célia Maria Adão de Oliveira Aguiar de Sousa

"La conformidad del director/es de la tesis consta en el original en papel de esta Tesis Doctoral."

“Temos o direito de ser iguais quando a nossa diferença nos inferioriza; e temos o direito de ser diferentes quando a nossa igualdade nos descaracteriza. Daí a necessidade de uma igualdade que reconheça as diferenças e de uma diferença que não produza, alimente ou reproduza as desigualdades.”
Boaventura de Souza Santos

*Dedico este trabalho a todas as pessoas com deficiência que fizeram parte da minha história!
Em especial à **Joana Valério Silva Santos**...Estrelas que brilham para toda a eternidade!
A todas as pessoas com deficiência que se veem confrontadas com barreiras no seu dia-a-dia e lutam todos os dias por um lugar na sociedade e pela melhoria das suas condições de vida.*

***“O SONHO DA IGUALDADE SÓ CRESCE NO TERRENO DO RESPEITO PELAS
DIFERENÇAS”***

(Augusto Cury)

AGRADECIMENTOS

"Ninguém escapa ao sonho de voar, de ultrapassar os limites do espaço onde nasceu, de ver novos lugares e novas gentes. Mas saber ver em cada coisa, em cada pessoa, aquele algo que a define como especial, um objecto singular, um amigo, - é fundamental. Navegar é preciso, reconhecer o valor das coisas e das pessoas, é mais preciso ainda."

Antonie de Saint-Exupéry

Agradeço a todos, que de alguma forma contribuíram para a realização desta investigação. A todos, o meu apreço pelo permanente incentivo e compreensão de que esta investigação contribui para a promoção da equidade e inclusão.

Aos participantes nesta investigação, fontes de inspiração e concretização da mesma, que se dispuseram a colaborar para a sua realização, contribuindo para a certeza de que, apesar dos demais desafios que a vida nos coloca, é possível resistir, manter a resiliência, bem como, sustentar a perseverança da gratidão como um sentimento de dever, em detrimento de sentimentos depreciativos em relação à (s) deficiência (s). A minha gratidão pela generosidade da partilha das suas vidas e do tempo que aceitaram passar comigo.

À minha co-orientadora, Professora Doutora Célia Sousa, a quem tenho como profissional de referência pela sua competência e profissionalismo. Um agradecimento especial por todos os ensinamentos, pelo apoio, pela dedicação, pela partilha, pelos desabafos e pela prontidão que sempre demonstrou em colaborar no aperfeiçoamento do meu estudo. Agradeço por ter sido uma constante fonte de motivação e incentivo ao longo deste projeto.

Agradeço à minha orientadora Professora Doutora Isabel Cuadrado Gordillo, por todos os ensinamentos, pela paciência e disponibilidade que me dedicou.

Ao Grupo Auchan Portugal, que se disponibilizou, criando todas as condições necessárias para o desenvolvimento da minha investigação, aos trabalhadores que participaram no estudo e a ele aderiram de uma forma livre e espontânea.

Á Secretária de Estado para a Inclusão das Pessoas com Deficiência, Dra. Ana Sofia Antunes, pelos momentos de partilha e de reflexão, na entrevista que me concedeu.

Agradeço a todos os meus amigos que sempre estiveram presentes, em especial à Cristiana e à Cátia, pelos laços de companheirismo, respeito e amizade construídos neste percurso e por terem acreditado sempre no meu sucesso; e ao Diogo um agradecimento especial pelos ensinamentos, apoio, disponibilidade e amizade...Pessoas que inspiram!

Por último, a minha gratidão aos sempre meus que, por e com amor, aceitaram viver com “menos de mim” e, conformados, foram fazendo também seus os meus adiamentos.

A todos, muito obrigada!

ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS	I
ÍNDICE GERAL	V
ÍNDICE DE TABELAS	XI
SIGLAS E ACRÓNIMOS	XIII
RESUMO.....	XV
RESUMEN	XVI
INTRODUÇÃO	1
1. JUSTIFICAÇÃO	3
2. OBJETIVOS E ESTRUTURA DA INVESTIGAÇÃO	5
CAPÍTULO I:	7
1. DEFICIÊNCIA: CONCEITO E HISTÓRIA	9
1.1. A Pessoa com deficiência.....	9
1.1.1. Enquadramento histórico da deficiência: de 1990 até à atualidade.....	11
1.1.2. Tipos de deficiência.....	13
1.1.3. Estereótipos da deficiência	19
1.2. Os modelos em análise	21
1.2.1. Do modelo médico ao modelo social	21
1.2.2. O modelo biopsicosocial	26
1.3. A sociedade portuguesa face à deficiência (contexto atual)	27
1.3.1. Direitos sociais, civis e políticos	28
1.3.2. Exclusão e inclusão das pessoas com deficiência	29
1.3.3. Políticas sociais de apoio às pessoas com deficiência.....	30
1.3.4. Marcos relevantes na Inclusão Social de Pessoas com Deficiência	31
CAPÍTULO II:.....	33
2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	35
2.1. Inteligência Emocional: Abordagem histórica e concetul.....	35

2.1.1. Conceito – Definição de Inteligência Emocional	35
2.1.2. Evolução do conceito de Inteligência emocional	36
2.2. Modelos Explicativos da Inteligência Emocional	38
2.2.1. Modelo de Mayer e Salovey	40
2.2.2. Modelo de Bar-On	41
2.2.3. Modelo de Goleman	43
2.3. Instrumentos de medida para a Inteligência Emocional.....	44
2.3.1. Teste de Inteligência Emocional de Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) .	45
2.3.2. Inventário de Competências Emocionais (ECI-2).....	45
2.3.3. Inventário do Quociente Emocional (EQ-I)	46
2.3.4. Emotional Intelligence Quotient (EIQ)	47
2.3.5. Self-report of Emotional Intelligence (SREI).....	48
2.4. A Inteligência Emocional como um construto autónomo.....	48
2.4.1. Competências e Aptidões da Inteligência emocional	49
2.4.2. A Inteligência Emocional nas Pessoas com Deficiência.....	50
2.5. A importância da Inteligência Emocional em Contexto Organizacional	51
2.5.1. A Inteligência Emocional nas Pessoas com Deficiência em Contexto Organizacional.....	52
CAPÍTULO III:	55
3. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL.....	57
3.1. Conceito de Comunicação.....	57
3.1.1. Comunicação: o processo	58
3.1.2. Elementos da comunicação	60
3.1.3. Funções da comunicação	60
3.1.4. Modelos da comunicação	62
3.1.5. Barreiras à comunicação: internas e externas.....	63
3.2. As pessoas com deficiência e os processos de comunicação	64
3.3. Os processos de comunicação no contexto organizacional.....	67
3.3.1. A comunicação interna nas organizações	67
3.3.2. Tipologias e canais de comunicação nas organizações	69

3.3.3. O uso das novas tecnologias (comunicação eletrónica)	70
3.4. A Comunicação Interpessoal em Contexto Organizacional.....	71
3.4.1. A importância da Comunicação Interpessoal e os seus princípios fundamentais.....	73
3.4.2. A comunicação interpessoal no local de trabalho	74
3.4.2.1 Comunicação chefia – trabalhador	77
3.4.2.2 A chefia.....	78
3.4.2.3 O trabalhador	79
3.4.2.4 O trabalhador com deficiência.....	80
CAPÍTULO IV:	83
4. AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO ..	85
4.1. O papel da família e da escola na inclusão laboral	85
4.1.1. A família.....	86
4.1.2. A escola	87
4.2. O quadro legislativo	89
4.2.1. Evolução do quadro legislativo nacional.....	90
4.2.2. Evolução do quadro legislativo internacional	92
4.3. A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho	94
4.3.1. Estigma e aceitação	95
4.3.2. A perceção das entidades empregadoras sobre o trabalho da pessoa com deficiência.....	98
4.3.3. Políticas inclusivas para as organizações	102
4.3.4. Medidas e apoios à inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho	104
4.3.5. Dados estatísticos nacionais de empregabilidade das pessoas com deficiência.....	110
CAPÍTULO V:.....	113
5. METODOLOGIA.....	115
5.1. Objetivos da investigação.....	115
5.2. Paradigma da investigação	116

5.3.	Estratégia metodológica	118
5.3.1.	Métodos Mix ou Métodos Mistos.....	119
5.3.2.	Estudo de Caso	121
5.4.	Caraterização do contexto	123
5.5.	Seleção da amostra	125
5.5.1.	Caracterização da amostra	125
5.5.1.1	Amostra (Trabalhadores com deficiência).....	125
5.5.1.2	Amostra (colegas de trabalho dos trabalhadores com deficiência)....	126
5.6.	Técnicas de Recolha de Dados.....	126
5.6.1.	O dilema da validade de triangulação de dados	129
5.6.2.	Entrevista	130
5.6.3.	Questionário	132
5.7.	Tratamento e Análise de Dados	134
5.7.1.	Análise de conteúdo.....	135
5.7.2.	Codificação das respostas.....	137
5.7.3.	Tratamento estatístico.....	138
CAPÍTULO VI:	139
6.	RESULTADOS.....	141
6.1.	Entrevistas	141
6.1.1.	Dados Sociodemográficos	141
6.1.2.	Inteligência Emocional	144
6.1.3.	Comunicação Interpessoal	148
6.1.4.	Inclusão no local de trabalho	150
6.2.	Questionário	154
6.2.1.	Consistência interna.....	155
6.2.2.	Dados Sociodemográficos	156
6.2.3.	Perceção Geral da Contratação da PcD	159
6.2.4.	Inteligência Emocional	160
6.2.5.	Comunicação Interpessoal	161
6.2.6.	Inclusão no local de trabalho	162

6.2.7. Análise Inferencial.....	163
CAPÍTULO VII:.....	171
7. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	173
7.1. Entrevista.....	173
7.1.1. Inteligência Emocional	173
7.1.2. Comunicação Interpessoal	175
7.1.3. Inclusão no local de trabalho	179
7.2. Questionário	185
7.2.1. Perceção Geral da Contratação da PcD	186
7.2.2. Inteligência Emocional	193
7.2.3. Comunicação Interpessoal	195
7.2.4. Inclusão no Local de Trabalho	198
CAPÍTULO VIII	203
8. CONCLUSÕES E FUTURAS LINHAS DE INVESTIGAÇÃO.....	205
8.1. Conclusões	205
8.2. Limitações	208
8.3. Reflexões Finais e Futuras linhas de investigação	209
BIBLIOGRAFIA	215
ANEXOS	269
ANEXO I.....	271
Pedido de autorização ao Grupo Auchan Portugal	273
ANEXO II	275
Consentimento Informado aos Trabalhadores.....	277
ANEXO III.....	279
Guião de Entrevista aos Trabalhadores com Deficiência.....	281
ANEXO IV	285
Questionário aos Colegas de Trabalho dos Trabalhadores com Deficiência	287

ANEXO V	293
Guião de Entrevista ao Diretor de Recursos Humanos do Grupo Auchan.....	295
ANEXO VI.....	297
Entrevista ao Diretor de Recursos Humanos do Grupo Auchan.....	299
ANEXO VII.....	313
Pedido de Entrevista à Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência.....	315
ANEXO VIII	317
Guião de Entrevista à Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência.....	319
ANEXO IX.....	321
Entrevista à Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência.....	323
ANEXO X	335
Tabelas do Tratamento de Dados das Entrevistas aos Trabalhadores com Deficiência.....	337
ANEXO XI.....	341
Entrevistas aos Trabalhadores com Deficiência.....	343
ANEXO XII.....	527
Tabelas do Tratamento do Questionário aos Colegas de Trabalho dos Trabalhadores com Deficiência.....	529

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 6.1. <i>Distribuição das zonas (PcD)</i>	142
Tabela 6.2. <i>Distribuição do tipo de deficiência (PcD)</i>	142
Tabela 6.3. <i>Distribuição das variáveis sociodemográficas (PcD)</i>	142
Tabela 6.4. <i>Distribuição socioprofissional (PcD)</i>	143
Tabela 6.5. <i>Distribuição do sentimento dia-a-dia (PcD)</i>	144
Tabela 6.6. <i>Distribuição da situação laboral que origina uma emoção intensa (PcD)</i>	147
Tabela 6.7. <i>Distribuição da comunicação organizacional (PcD)</i>	149
Tabela 6.8. <i>Distribuição das sugestões de mudança da comunicação na empresa (PcD)</i>	150
Tabela 6.9. <i>Distribuição do posto atual de trabalho (PcD)</i>	152
Tabela 6.10. <i>Distribuição da Inclusão profissional PcD)</i>	153
Tabela 6.11. <i>Coeficiente do Alfa de Cronbach (α)</i>	155
Tabela 6.12. <i>Distribuição das zonas (colegas de trabalho do PcD)</i>	156
Tabela 6.13. <i>Distribuição das variáveis sociodemográficas (colegas de trabalho do PcD)</i>	157
Tabela 6.14. <i>Distribuição socioprofissional (colegas de trabalho do PcD)</i>	158
Tabela 6.15. <i>Distribuição da Percepção Geral da Contratação do PcD</i>	159
Tabela 6.16. <i>Distribuição da Inteligência Emocional</i>	160
Tabela 6.17. <i>Distribuição da Comunicação Interpessoal</i>	161
Tabela 6.18. <i>Distribuição da Inclusão no local de trabalho</i>	162
Tabela 6.19. <i>Coeficiente de correlação de Spearman</i>	163
Tabela 6.20. <i>Teste de comparação- Percepção Geral da Contratação do PcD</i>	164
Tabela 6.21. <i>Teste de comparação- Inteligência Emocional</i>	165
Tabela 6.22. <i>Teste de comparação- Comunicação Interpessoal</i>	166
Tabela 6.23. <i>Teste de comparação- Inclusão no Local de Trabalho</i>	167
Tabela 6.24. <i>Teste de comparação- Inteligência Emocional</i>	168
Tabela 6.25. <i>Teste de comparação- Comunicação Interpessoal</i>	169

SIGLAS E ACRÓNIMOS

ACAPO	Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal
ADA	Lei dos Americanos Portadores de Deficiência
CAA	Comunicação Alternativa ou Aumentativa
CIF	Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde
CDPD	Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência
CT	Código do Trabalho
ECI	Inventário de Competências Emocionais
EIQ	Emotional Intelligence Quotient
EQI	Inventário de Quociente Emocional
IE	Inteligência Emocional
IEFP	Instituto Emprego e Formação Profissional
MEIS	Multifactor Emotional Intelligence Scale
MSCEIT	Teste de Inteligência Emocional de Mayer-Salovey-Caruso
MTSS	Ministério do Emprego e da Segurança Social
ODM	Objetivos de Desenvolvimento do Milénio
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OMS	Organização Mundial de Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
PcD	Pessoa com Deficiência
RSOPT	Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações
SPC	Sistema de Comunicação Alternativa ou Aumentativa
SREI	Self-report of Emotional Intelligence
TcD	Trabalhador com Deficiência

RESUMO

A inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, é um dos grandes pilares da inclusão social (Calhoa, 2017). Para estas pessoas, a inclusão no mercado de trabalho significa que há uma inclusão na sociedade, a oportunidade de desenvolver uma carreira profissional e uma identidade de cariz social, ou seja, é uma forma de afirmação social através da qual procuram ver reconhecida a sua dimensão de cidadãos (Gonçalves & Nogueira, 2012). Infelizmente para as pessoas com deficiência o mercado de trabalho e o local de trabalho foram estruturados para prejudicá-las, levando-as muitas vezes à incapacidade de garantir um emprego significativo, apesar do desejo de fazê-lo (Aaberg, 2012). Sendo assim, foram definidos os seguintes objetivos específicos: conhecer o grau de consciência que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções nas interações diárias no seu local de trabalho; analisar as interações comunicativas das pessoas com deficiência em contexto laboral; e, por fim, verificar em que medida a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência melhorou o processo de inclusão.

Foi utilizada a 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. Participaram no estudo 50 trabalhadores com deficiência e 314 colegas de trabalho das mesmas, funcionários do Grupo Auchan Portugal, que assume um exemplo de boas práticas na área do recrutamento e integração de pessoas com deficiência.

Entre outros, os resultados permitiram verificar que as pessoas com deficiência reconhecem as suas emoções quando interagem com os colegas de trabalho, contudo a maioria disfarça-as quando sente desconforto, acabando por não haver uma comunicação clara a nível organizacional. Além disso, verificou-se que, apesar da maioria das pessoas com deficiência se sentir incluída, sugere uma maior sensibilidade da entidade empregadora, trabalho adaptado e mais acessibilidades no local de trabalho.

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

RESUMEN

La inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral es uno de los principales pilares de la inclusión social (Calhoa, 2017). Para estas personas, la inclusión en el mercado laboral significa que están incluidas en la sociedad, tienen la oportunidad de desarrollar una carrera profesional y una identidad social, es decir, es una forma de afirmación social a través de la cual buscan tener su dimensión como ciudadanos (Gonçalves & Nogueira, 2012). Desgraciadamente, para las personas con discapacidad, el mercado laboral y el lugar de trabajo están estructurados para perjudicarlas, lo que a menudo les impide conseguir un empleo significativo, a pesar de su deseo de hacerlo (Aaberg, 2012). Por lo tanto, se definieron los siguientes objetivos específicos: conocer el grado de conciencia de los trabajadores discapacitados sobre sus emociones en sus interacciones cotidianas en el lugar de trabajo; analizar las interacciones comunicativas de las personas discapacitadas en el lugar de trabajo; y, por último, comprobar en qué medida la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ha mejorado el proceso de inclusión.

Se utilizó la metodología mixta, mediante entrevistas semiestructuradas aplicadas a los trabajadores discapacitados; y la metodología cuantitativa, mediante un cuestionario aplicado a los compañeros de trabajo de los trabajadores discapacitados. En el estudio participaron 50 trabajadores con discapacidad y 314 compañeros de los mismos, empleados del Grupo Auchan Portugal, que es un ejemplo de buenas prácticas en materia de contratación e integración de personas con discapacidad.

Entre otros, los resultados nos permitieron comprobar que las personas con discapacidad reconocen sus emociones cuando interactúan con sus compañeros de trabajo, sin embargo la mayoría las disimulan cuando sienten malestar, y acaba por no haber una comunicación clara a nivel organizativo. Además, comprobamos que, aunque la mayoría de las personas con discapacidad se sienten incluido, sugerimos una mayor sensibilidad por parte del empresario, un trabajo adaptado y más accesibilidad en el lugar de trabajo.

Palabras clave: discapacidad; inclusión; emociones; comunicación; mercado laboral.

INTRODUÇÃO

INTRODUÇÃO

1. JUSTIFICAÇÃO

A deficiência é um fenômeno global que afeta todo o mundo. Não é específica a nenhum país em particular nem a nenhuma religião, cor, idade ou raça. O termo deficiência refere-se às limitações funcionais temporárias e permanentes vivenciadas pelas pessoas em qualquer idade e em qualquer circunstância (Haegele & Hodge, 2016).

A deficiência designa um desafio complexo, dinâmico e multidimensional e pode, de forma significativa, limitar as atividades diárias dos indivíduos assim como a sua capacidade de se integrar ou reintegrar na sociedade (Gai, 2009).

Tendo em consideração o modelo relacional da Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF), a ênfase da deficiência passa a ser compreendida como a relação da pessoa com o contexto ou com as várias áreas do social, situação que leva a que a sociedade desenvolva e estabeleça condições que fomentem a igualdade de oportunidades bem como a total participação e autonomia de todos os indivíduos (Brolan, 2016).

Segundo a CIF, os problemas no funcionamento humano encontram-se divididas em três áreas interligadas: incapacidades, que são problemas na função corporal ou alterações na estrutura corporal; limitações nas atividades, ou seja, dificuldades na execução de tarefas; e as restrições na participação englobam os problemas com o envolvimento em qualquer área da vida (Palmer & Harley, 2012). A deficiência refere-se às atividades encontradas numa ou mais áreas de funcionamento.

A Convenção das Nações Unidas relativamente aos direitos dos indivíduos com deficiência foi adotada no ano de 2006, e enfatiza o dever da sociedade em garantir que as pessoas que apresentem algum tipo de deficiência possam desfrutar de todos os direitos humanos e liberdades essenciais na mesma instância que qualquer outro indivíduo (Brolan, 2016).

A inclusão de trabalhadores com deficiência afigura-se um desafio e também uma oportunidade para as empresas (Gai, 2009). A inclusão, para além de oferecer trabalho tem a possibilidade de contribuir para a vida social do indivíduo com deficiência na medida em que este recebe uma remuneração, que desempenha um papel preponderante no sentimento de pertença e de utilidade.

INTRODUÇÃO

No entanto, existem ainda questões que se levantam quando se aborda o tema da inclusão de pessoas com deficiência no local de trabalho. Questões essas que foram o ponto de partida para o desenvolvimento da presente investigação.

Qual a consciência que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções no local de trabalho?

Como são caracterizadas as interações comunicacionais das pessoas com deficiência em contexto laboral?

A Convenção sobre os direitos das pessoas com deficiência trouxe alguma melhoria para o processo de inclusão dessas pessoas no contexto laboral?

Estas são as questões a que nos propomos responder ao longo da investigação que foi delineada. Para tal, foi seleccionada uma amostra e aplicada uma entrevista bem como um questionário.

INTRODUÇÃO

2. OBJETIVOS E ESTRUTURA DA INVESTIGAÇÃO

Tendo em consideração tudo o que foi mencionado no ponto 1, procurou-se estruturar o presente trabalho em torno de um leque de questões pertinentes.

O objetivo geral da investigação constava em perceber como é que o mercado de trabalho acolhe as pessoas com deficiência, perceber quais as emoções sentidas ao longo da jornada de trabalho e como as gerem e, ainda saber como se processa a comunicação interpessoal nos locais de trabalho.

Primeiro objetivo: Conhecer o grau de consciência que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções nas interações diárias no seu local de trabalho.

1.1. Identificar o conhecimento que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções nas interações diárias com os seus colegas no local de trabalho.

Segundo objetivo: Analisar as interações comunicativas das pessoas com deficiência em contexto laboral/organizacional.

2.1. Perceber quais os meios e ferramentas de comunicação interpessoal mais utilizados no contexto laboral.

Terceiro objetivo: Verificar em que medida a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência melhorou o processo de inclusão.

3.1. Conhecer a atitude das entidades empregadoras perante a legislação.

3.2. Perceber se os trabalhadores com deficiência estão incluídos no local de trabalho.

Desenvolveu-se um trabalho de investigação que foi estruturado tendo em consideração aspetos teóricos, metodológicos e de análise de produto das descrições e interpretações dos dados e das conclusões originadas do estudo realizado.

Nos quatro primeiros capítulos o foco será dado a alguns aspetos de natureza teórico concetual e de enquadramento. O primeiro capítulo é dedicado à concetualização da deficiência: enquadramento histórico do conceito; tipos de deficiência e seus estereótipos e ainda os modelos que servem de base para a compreensão do conceito de deficiência.

O segundo capítulo tem como foco a inteligência emocional. Neste capítulo é apresentada uma abordagem histórica e concetual da inteligência emocional, assim como a sua evolução, os modelos explicativos e os instrumentos de medida para a inteligência emocional.

INTRODUÇÃO

O terceiro capítulo é dedicado à comunicação interpessoal. Aqui apresenta-se uma delimitação do conceito de comunicação, bem como dos seus elementos e as suas funções; os modelos da comunicação; as barreiras à comunicação e os processos de comunicação no contexto organizacional.

O quarto capítulo focaliza-se nas pessoas com deficiência e o mercado de trabalho. Este capítulo debruça-se acerca da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho; o estigma e aceitação; a perceção das entidades empregadoras do trabalho da pessoa com deficiência; as políticas inclusivas nas organizações, etc.

O quinto capítulo é dedicado à metodologia da investigação. Nele abordam-se alguns aspetos gerais de metodologia, o paradigma de investigação e as opções que foram levadas a cabo ao nível de instrumentos de recolha de dados. Aqui será realizada uma breve descrição das técnicas de análise de dados escolhidas. Relativamente a cada instrumento procurar-se-á fundamentar as opções tendo por base a adequação de cada um deles ao tipo de informação disponível.

O sexto capítulo diz respeito à análise de dados bem como a sua interpretação proveniente da informação obtida. Neste capítulo serão também apresentados e descritos os resultados obtidos através de cada um dos instrumentos utilizados na recolha dos dados.

O sétimo capítulo apresenta discussão dos resultados, à luz do que se sabe sobre o tema.

Finalmente, no oitavo capítulo, apresentam-se as conclusões da investigação, onde se tenta relacionar as conclusões com os objetivos traçados, por um lado, e por outro tentar-se-á levantar um leque de questões finais que possam funcionar como pistas para possíveis desenvolvimentos de novos trabalhos de investigação.

CAPÍTULO I:
DEFICIÊNCIA: CONCEITO E HISTÓRIA

1. DEFICIÊNCIA: CONCEITO E HISTÓRIA

1.1. A PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Tradicionalmente, a deficiência tem sido concetualizada como um comprometimento dos atributos físicos ou mentais de um indivíduo (Heller & Arnold, 2010). Nesta situação, é o indivíduo que é incapacitado, impossibilitado de cuidar de si, vítima da sua tragédia pessoal e precisa de apoio e compaixão pela sua infeliz condição (Degener, 2016). Para diminuir essa tragédia pessoal e familiar, o papel da pessoa com deficiência é procurar ser o mais normal e independente possível (Arnold et al., 2012).

A deficiência é um conceito multifacetado e, até ao momento, não existe uma definição única de deficiência que tenha alcançado consenso internacional. Tradicionalmente, a palavra "deficiência" tem sido utilizada como sinónimo de "incapacidade" ou como uma referência a limitações impostas legalmente a direitos e poderes (Fishman & Nickerson, 2014). Consequentemente, é difícil conciliar questões sobre a definição de "deficiência". Além disso, muitas características diferentes são consideradas deficiências. Autismo, cegueira, surdez, depressão, diabetes, epilepsia, paraplegia, HIV e obesidade, entre outras coisas, foram todos classificados como "deficiências" (Bailey et al., 2014). O termo abrange diversas condições e parece haver pouco consenso sobre os estados funcionais ou experimentais das pessoas com essas várias condições para justificar uma conceção comum. Certamente, há pelo menos tanta variação entre as pessoas "deficientes" em relação às suas experiências e estados corporais quanto as que não têm deficiências (Carona et al., 2013). As respostas à deficiência mudaram desde a década de 1970, motivadas, em grande parte, pela auto-organização das pessoas com deficiência e pela crescente tendência de ver a deficiência como uma questão de direitos humanos (Fraser et al., 2010). As pessoas com deficiência têm sido amplamente fornecidas por soluções que as segregam, como instituições residenciais e escolas especiais. As políticas agora mudaram para a inclusão educacional e comunitária, e soluções com foco médico deram lugar a abordagens mais interativas, reconhecendo que as pessoas são incapacitadas por fatores ambientais e pelos seus corpos (Bertelli et al., 2012).

Embora a Convenção das Nações Unidas não defina explicitamente a deficiência, o preâmbulo da sua Convenção declara: a deficiência é um conceito em evolução, e essa deficiência resulta da interação entre pessoas com deficiências e barreiras atitudinais e ambientais que dificultam a participação plena e eficaz na sociedade de uma maneira geral numa base igual à dos outros. O artigo 1º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos

das Pessoas com Deficiência, de 2006, declara que as pessoas com deficiência incluem aquelas que apresentam deficiências físicas, mentais, intelectuais ou sensoriais a longo prazo que, em interação com várias barreiras, podem impedir a sua participação plena e eficaz na sociedade numa base de igualdade com os outros (Organização das Nações Unidas [ONU], 2007).

As pessoas com deficiência enfrentam enormes barreiras para alcançar a vida que muitos consideram certa (Jans et al., 2012). Barreiras são criadas quando a sociedade não leva em consideração as deficiências que outras pessoas têm. As barreiras podem impedir a participação plena e eficaz de uma pessoa com deficiência na sociedade em igualdade de condições com outras pessoas (Henry et al., 2014). As deficiências de uma pessoa podem estar presentes desde o nascimento (congénitas) ou podem ser causadas por doença, trauma ou condição de saúde. Importa enfatizar que cada pessoa com deficiência é única na sua condição (Hartnett et al., 2011). Eles têm motivos diferentes para a sua deficiência, experimentam sintomas diferentes, apresentam limitações diferentes sobre o que eles podem fazer e exigem diferentes tipos de apoio (Kaye et al., 2011).

Podem existir coisas diferentes que causam deficiência. O grau de deficiência varia de pessoa para pessoa. Uma deficiência pode ser (Bailey et al., 2014; Jans et al., 2012):

- parcial, afetando as capacidades de uma pessoa com uma extensão limitada (e.g., uma pessoa que reduziu a mobilidade após um acidente vascular cerebral);
- total (e.g., uma pessoa paralisada após um acidente de carro);
- temporária, que dura por um tempo limitado (e.g., uma pessoa tem mobilidade limitada após uma operação);
- intermitente, ocorrendo em intervalos irregulares. Isto pode ser resultado de uma condição de saúde que flutua com o tempo (e.g., esclerose múltipla);
- permanente, que dura a vida toda e é improvável que melhore com o tempo (e.g., espinha bífida);
- congénita, existente no nascimento (e.g., paralisia cerebral);
- adquirida como resultado de lesão ou doença (e.g., um trauma ou condição de saúde crónica, como a artrite);

A experiência geral da deficiência é diversa, pois designa a combinação de limitações no funcionamento em vários domínios (e.g., caminhar, ver), cada um num espectro, de pouca ou nenhuma deficiência a graves, dentro de um domínio específico ou em vários domínios (Carona et al., 2013). Para cada domínio, o nível de funcionamento de uma pessoa, depende

tanto da capacidade intrínseca do corpo da pessoa, quanto das características do seu ambiente que podem diminuir ou aumentar a capacidade da pessoa de participar da sociedade (Harnett et al., 2011). Como os domínios de funcionamento estão em continuidade, para determinar a prevalência de deficiência, é necessário estabelecer um nível limiar de funcionamento para distinguir entre “pessoas com deficiência” e “pessoas sem deficiência” (Laszlo et al., 2012).

1.1.1. ENQUADRAMENTO HISTÓRICO DA DEFICIÊNCIA: DE 1990 ATÉ À ATUALIDADE

A Declaração de Salamanca, assinada a 10 de junho de 1994, designa uma resolução, das Nações Unidas, que aborda os princípios, política e prática em educação especial. Esta declaração é considerada um marco histórico, na medida em que possibilitou que a escola mudasse e que os indivíduos com deficiência tivessem acesso à educação no mesmo sistema educativo (UNESCO, 1994).

As conferências internacionais e mundiais realizadas pelas Nações Unidas durante os anos 90, após a Década das Pessoas com Deficiência, enfatizaram a necessidade de uma "sociedade para todos", oferecendo, assim, espaço para advogar pela participação de pessoas com deficiência em todas as esferas da sociedade (Nario-Redmond, 2010). As conferências promoveram iniciativas para melhorar os cuidados de saúde, educação, eliminação ou redução da violência e diminuir a taxa de pobreza das pessoas com deficiência, realizando os seus direitos em todos os aspetos da vida social, económica e cultural (Rimmer et al., 2010). A Conferência Mundial de Direitos Humanos, em 1993, assistiu à geração da Declaração e Programa de Ação de Viena, adotada pela Assembleia Geral para promover os direitos humanos de acordo com o escopo em mudança da sociedade (Saunders & Nedelec, 2014). Reconheceu que os direitos e liberdades humanos concedidos a todos os membros da sociedade sem reservas incluem pessoas com deficiência e, por esse motivo, a discriminação contra elas é uma violação dos direitos humanos (Lindsay & Edwards, 2013).

Além disso, a Cimeira Mundial para o Desenvolvimento Social, em 1995, adotou a Declaração de Copenhaga sobre o Desenvolvimento Social, que estipula que os avanços nas dimensões económica, social e ambiental são componentes que se reforçam mutuamente no desenvolvimento sustentável (Nota et al., 2014). A declaração também observou que o desenvolvimento não pode ser realizado na ausência de todos os direitos humanos e sem a participação de todos os grupos e representações da sociedade (Maloni et al., 2010). Embora

CAPÍTULO I- DEFICIÊNCIA: CONCEITO E HISTÓRIA

os principais tratados de direitos humanos fossem universais na sua cobertura, eles não abordaram as barreiras, necessidades e preocupações específicas que as pessoas com deficiência enfrentavam, abrindo caminho para uma convenção internacional sobre deficiência (Shields et al., 2015).

Na quinquagésima sexta sessão da Assembleia Geral, o Governo do México, no seu nível mais alto, propôs uma convenção internacional sobre deficiência a ser considerada pela Assembleia Geral, com base no programa de ação adotado pela Conferência Mundial de Direitos Humanos em Durban (África do Sul) em 2001. As consultas sobre esta proposta envolveram muitas partes novas e tradicionais interessadas no campo da deficiência, criando impulso para uma nova era de “movimento da deficiência” dentro e fora das Nações Unidas. A Assembleia Geral criou o Comitê Ad Hoc em 2001, que foi inicialmente constituído para considerar propostas de uma convenção internacional para defender a dignidade e os direitos das pessoas com deficiência (ONU, 2007).

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPD) foi concebida desde o início como o instrumento para o desenvolvimento inclusivo e para a realização dos direitos humanos universais das pessoas com deficiência. Entrou em vigor em 2008 e estabeleceu dois mecanismos de monitorização: o Comitê dos Direitos das Pessoas com Deficiência e a Conferência dos Estados Partes (Shields et al., 2015). Embora o Comitê faça parte do sistema de monitorização de tratados de direitos humanos das Nações Unidas, a Conferência dos Estados Partes na CDPD é um mecanismo global único, que não possui entidade paralela em outras convenções de direitos humanos (Nota et al., 2014). A Conferência é estabelecida como um fórum único para trocar experiências e novas ideias para a implementação da Convenção e melhorar políticas e programas, com foco em soluções práticas para os obstáculos encontrados por pessoas com deficiência no local. Esta Convenção histórica é realmente um instrumento de referência para garantir o gozo igual de direitos humanos universais e liberdades fundamentais por pessoas com deficiência. Juntamente com outros instrumentos internacionais de direitos humanos e desenvolvimento, fornece uma estrutura abrangente para a formulação de políticas e legislação nacionais, incluindo cooperação internacional, para a construção de uma sociedade inclusiva e para o desenvolvimento (ONU, 2007).

Embora o quadro normativo internacional sobre deficiência tenha sido fortalecido pela Convenção, a comunidade internacional estava a enfrentar uma falta de informações em dados, estatísticas e análises da situação das pessoas com deficiência para integrar a

deficiência nos objetivos de desenvolvimento, incluindo os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) (ONU, 2009). Como resposta a essa necessidade, um relatório principal foi publicado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e pelo Banco Mundial - o Relatório Mundial sobre Deficiência (Henry et al., 2014). O relatório estimou que havia 1 bilhão de pessoas a viver com alguma forma de deficiência em todo o mundo e incluiu uma análise que correlacionou deficiência com pobreza, falta de educação e maior probabilidade de práticas prejudiciais à saúde. Como a comunidade internacional estava a iniciar os seus diálogos para desenvolver uma agenda de desenvolvimento global inclusiva e sustentável, a Assembleia Geral convocou uma Reunião de Alto Nível sobre Deficiência e Desenvolvimento (HLMDD) a ser realizada no nível dos Chefes de Estados e Governos em 2013, sob o tema: “*O caminho a seguir: uma agenda de desenvolvimento inclusiva para deficientes em 2015 e além*” (Aaberg, 2012). Nesta reunião, os Estados Membros adotaram um documento final, enfatizando a importância de considerar devidamente todas as pessoas com deficiência na agenda de desenvolvimento das Nações Unidas pós-2015. O documento final encoraja a comunidade internacional a aproveitar todas as oportunidades para incluir a deficiência como uma questão transversal na agenda global de desenvolvimento. Na reunião, os Estados Membros enfatizaram a necessidade de traduzir esses compromissos internacionais em ações e resultados concretos para as pessoas com deficiência. A comunidade internacional, com base nos resultados do HLMDD, abordou especificamente as interligações entre deficiência e desenvolvimento sustentável no curso das negociações para a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável (DePoy & Gilson, 2015). Destacou ainda a importância de uma agenda de desenvolvimento global que incluía a deficiência e englobou com êxito referências à deficiência no projeto de documento da Agenda. A comunidade internacional continuou a sua revisão e consideração pela inclusão da deficiência nos indicadores para a monitorização e avaliação da Agenda 2030 em 2016 (Levitt, 2017).

1.1.2. TIPOS DE DEFICIÊNCIA

Deficiência significa uma limitação à maneira como uma pessoa é capaz de funcionar (Imrie, 2015). As deficiências podem ser de ordem física, relacionadas com a função do corpo; sensoriais, como visão ou audição; intelectual ou cognitiva, como limitações dos processos de pensamento, memória, raciocínio e capacidade de aprendizagem e relacionada à idade, pois múltiplas deficiências são comuns com a idade avançada (Wilkinson-Meyers et

al., 2010). Em seguida distinguem-se os cinco principais tipos de deficiência: deficiência visual, auditiva, física, intelectual/cognitiva e múltipla (Degener, 2016).

DEFICIÊNCIA VISUAL

Uma deficiência visual é a perda de visão que não pode ser corrigida por refração (óculos ou lentes de contacto). Existem vários distúrbios oculares que podem levar a deficiências visuais (Darling & Heckert, 2010). A deficiência visual também pode ser causada por trauma e distúrbios cerebrais e nervosos, afetando as pessoas de maneira diferente.

A deficiência visual é definida como uma limitação funcional do (s) olho (s) ou sistema visual e pode-se manifestar como acuidade visual reduzida ou sensibilidade ao contraste, perda de campo visual, fotofobia, diplopia, distorção visual, dificuldades de percepção visual ou qualquer combinação dos itens anteriores (Rainey et al., 2016). Essas limitações funcionais podem resultar de causas congénitas (e.g., trauma pré-natal ou pós-natal, anormalidades genéticas ou do desenvolvimento), hereditárias (e.g., retinite pigmentosa ou degeneração macular de Stargardt) ou condições adquiridas (e.g., infecção ou doença ocular, trauma, alterações relacionadas com a idade ou doença sistémica) (Khadka et al., 2012). Uma deficiência visual pode causar incapacidade (s), interferindo significativamente na capacidade de funcionar de forma independente, realizar atividades da vida diária e/ou viajar com segurança pelo ambiente (Maake & Oduntan, 2015). Problemas específicos incluem, entre outros, a perda da capacidade de ler impressões de tamanho padrão, incapacidade ou limitação em relação à direção, dificuldade em executar tarefas relacionadas ao trabalho ou atividades de lazer e/ou incapacidade de reconhecer rostos de pessoas familiares (Bourne et al., 2013). Quando essas deficiências limitam a independência pessoal ou socioeconómica, existe uma deficiência visual. Um comprometimento do sistema visual presente no nascimento, ou a desenvolver-se logo em seguida, pode afetar adversamente o desenvolvimento (Murthy & Johnson, 2012). As crianças com deficiência visual são frequentemente atrasadas no desenvolvimento nas áreas de competências e percepção motora grossa e fina. Para os alunos, a incapacidade de ler impressões em tamanho padrão, olhar para o quadro, a projeção no teto ou o computador ou discriminar cores pode ter um impacto significativo no desenvolvimento educacional (Stevens et al., 2015). Pais, responsáveis e educadores precisam de informações sobre as capacidades visuais do aluno, bem como de como maximizar o uso da visão remanescente e estratégias para modificar o ambiente ou

tarefa para minimizar o efeito incapacitante da deficiência visual no desempenho (Hay-McCutcheon et al., 2017).

DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A audição é a capacidade de perceber o som (Lin, 2011). Uma pessoa que sofre de deficiência auditiva tem dificuldade em perceber ou identificar claramente o som devido a problemas auditivos (Ferguson et al., 2016). A deficiência pode ser unilateral ou bilateral. O termo “deficiência auditiva” é frequentemente utilizado para descrever uma ampla gama de perdas auditivas, incluindo a surdez (Darling & Heckert, 2010). A surdez pode ser vista como uma deficiência auditiva tão grave que um indivíduo não consegue entender o que é dito, mesmo com um aparelho auditivo. Por outro lado, um indivíduo com perda auditiva geralmente pode responder a estímulos auditivos, incluindo a fala (Degener, 2017). A perda auditiva e a surdez afetam indivíduos de todas as idades e pode ocorrer a qualquer momento, desde a infância até à velhice.

As deficiências auditivas são classificadas em termos de gravidade e tipo de deficiência auditiva (Fischer et al., 2014; Hay-McCutcheon et al., 2017). A gravidade da deficiência auditiva é classificada com base no som mínimo que pode ser ouvido com o ouvido melhor. Quanto maior o decibel (dB), mais alto o som:

- Com deficiência auditiva leve, o som mínimo que pode ser ouvido está entre 25 e 40 dB. As pessoas neste nível não conseguem ouvir ruídos suaves e podem ter problemas para acompanhar conversas em ambientes ruidosos.
- Com deficiência auditiva moderada, o som mínimo que pode ser ouvido está entre 40 e 70 dB. As pessoas neste nível não podem ouvir ruídos suaves ou moderadamente altos e podem ter problemas de audição, a menos que usem um aparelho auditivo.
- Com deficiência auditiva grave, o som mínimo que pode ser ouvido está entre 70 e 95 dB. As pessoas neste nível são incapazes de ouvir a maioria dos ruídos e podem confiar na leitura labial e/ou na linguagem de sinais, mesmo com o uso de um aparelho auditivo.
- Com deficiência auditiva profunda, o som mínimo ouvido é de 95 dB ou mais. As pessoas neste nível podem ouvir apenas ruídos muito altos e confiar apenas na leitura labial e/ou na linguagem de sinais. Os aparelhos auditivos não são eficazes.

As perdas auditivas condutoras são causadas por doenças ou obstruções no ouvido externo ou médio (as vias para o som atingir o ouvido interno). As perdas auditivas condutivas geralmente afetam uniformemente todas as frequências auditivas e não resultam em perdas graves. Uma pessoa com perda auditiva condutiva, geralmente é capaz de usar um aparelho auditivo ou pode receber ajuda médica ou cirúrgica. As perdas auditivas neurais sensoriais, resultam de danos nas delicadas células ciliadas sensoriais do ouvido interno ou nos nervos que as suprem. Essas perdas auditivas podem variar de leve a profunda e geralmente afetam a capacidade da pessoa de ouvir determinadas frequências mais do que outras (Bainbridge & Ramachandran, 2014). Assim, mesmo com amplificação para aumentar o nível sonoro, uma pessoa com perda auditiva neuro sensorial pode perceber sons distorcidos, às vezes impossibilitando o uso bem-sucedido de um aparelho auditivo (Lin, 2011). Uma perda auditiva mista, refere-se a uma combinação de perda condutiva e neuro sensorial e significa que ocorre um problema no ouvido externo ou médio e interno. Uma perda auditiva central, resulta de dano ou comprometimento dos nervos ou núcleos do sistema nervoso central, nas vias do cérebro ou no próprio cérebro (Ferguson et al., 2016).

DEFICIÊNCIA MOTORA

A deficiência motora afeta a mobilidade e/ou a capacidade de uma pessoa de usar a parte superior ou inferior do corpo. Este tipo de deficiência significa uma condição física que interfere significativamente em pelo menos uma das principais atividades da vida de um indivíduo (Papasotiriou & Windle, 2012). A deficiência motora inclui perda anatômica ou comprometimento musculoesquelético, neurológico, respiratório ou cardiovascular. As deficiências motoras podem ser congênitas ou adquiridas após o nascimento, como resultado de acidente ou doença. Uma deficiência motora é uma condição física que afeta a mobilidade, a capacidade física, a resistência ou a destreza de uma pessoa. Isto pode incluir lesões cerebrais ou da medula espinhal, esclerose múltipla, paralisia cerebral, distúrbios respiratórios, epilepsia, entre muitas outras (Trute et al., 2011).

Uma deficiência motora diz respeito a qualquer tipo de deficiência ou doença que coloca uma pessoa em desvantagem em comparação com a maioria das outras (Sevak & Khan, 2017). Obviamente, todos nós estamos doentes de vez em quando (e.g., gripe ou dor de garganta) e estamos ausentes da escola ou do trabalho por isso. Contudo, uma deficiência motora tem um efeito mais duradouro na vida daqueles que sofrem com ela. São necessários

esforços especiais para lidar com os problemas causados por uma deficiência motora (Whiting, 2014).

As duas principais categorias de deficiências motoras são: (1) a deficiência musculoesquelética, incluindo perda ou deformidade dos membros, osteogênese imperfeita e distrofia muscular; e a deficiência neuromuscular, incluindo paralisia cerebral, espinha bífida, poliomielite, acidente vascular cerebral, traumatismo craniano e lesão medular (Lelgemann et al., 2012). A deficiência musculoesquelética é definida como a incapacidade de realizar atividades distintas associadas aos movimentos das partes do corpo devido a deformidades mucosas ou ósseas, doenças ou degeneração (Whiting, 2014). A deficiência neuromuscular é definida como a incapacidade de executar movimentos controlados das partes afetadas do corpo devido a doenças, degeneração ou distúrbio do sistema nervoso (Sevak & Khan, 2017).

DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

A deficiência intelectual pode incluir deficiência no desenvolvimento que pode estar relacionada a dificuldades com os processos de pensamento, aprendizagem, comunicação, recuperação de informações e uso adequado das mesmas, julgamentos e solução de problemas (Shree & Shukla, 2016). As crianças com deficiência intelectual podem levar mais tempo para aprender a falar, andar e cuidar das suas necessidades pessoais, como vestir-se ou comer (Ioannis et al., 2017). A deficiência intelectual é uma deficiência que ocorre no período de desenvolvimento da vida (ou seja, antes dos 18 anos) e é caracterizada por um funcionamento intelectual abaixo da média (Shree & Shukla, 2016). A maioria das pessoas com deficiência intelectual nasce com ela.

O termo deficiência intelectual está a ser cada vez mais utilizado em vez de atraso mental (Varughese et al., 2011). A deficiência intelectual é definida como uma condição de desenvolvimento mental interrompido ou incompleto, caracterizado principalmente pelo comprometimento das capacidades manifestadas durante o período de desenvolvimento, que contribuem para o nível geral de inteligência, isto é, cognitivo, linguagem, motor e capacidades sociais (Scior, 2011).

A Associação Americana de Deficiências Intelectuais e do Desenvolvimento (AAIDD) descreve a identificação como caracterizada por limitações significativas, tanto no funcionamento intelectual quanto no comportamento adaptativo, conforme expresso nas

capacidades adaptativas conceituais, sociais e práticas (Scior et al., 2013). Em geral, a deficiência intelectual aplica-se aos mesmos indivíduos que foram previamente diagnosticados com atraso mental em espécie, nível, tipo, duração e necessidade de serviços e suporte. Todo indivíduo que é ou foi elegível para um diagnóstico de atraso mental, é elegível para um diagnóstico de deficiência intelectual (Poon, 2013).

A deficiência intelectual, envolve comprometimentos das capacidades mentais gerais que afetam o funcionamento adaptativo em três domínios ou áreas (Starke, 2011). Esses domínios determinam como um indivíduo lida com as tarefas diárias: o domínio conceitual inclui capacidades em linguagem, leitura, escrita, matemática, raciocínio, conhecimento e memória; o domínio social refere-se à empatia, julgamento social, capacidades de comunicação interpessoal, capacidade de fazer e manter amizades e capacidades semelhantes; o domínio prático centra-se na autogestão em áreas como cuidados pessoais, responsabilidades profissionais, administração de dinheiro, recreação e organização de tarefas escolares e profissionais (Arvidsson et al., 2014); Jansen, 2014). Embora a deficiência intelectual não tenha um requisito de idade específico, os sintomas de um indivíduo devem começar durante o período de desenvolvimento e são diagnosticados com base na gravidade dos défices no funcionamento adaptativo (Kurth et al., 2014). O distúrbio é considerado crónico e frequentemente coocorre com outras condições mentais, como a depressão, a perturbação de défice de atenção/hiperatividade e a perturbação do espectro do autismo (Conroy et al., 2012). A etiologia da deficiência intelectual é heterogénea; lesões, infeções e toxinas tornaram-se causas menos prevalentes devido à melhoria do atendimento pré-natal, enquanto fatores genéticos se tornaram mais proeminentes (Greeff & Nolting, 2013). Nenhuma etiologia específica pode ser encontrada em até 40% dos casos, particularmente em deficiência intelectual leve. Influências ambientais (e.g., desnutrição, privação emocional e social experimentadas) também podem causar ou agravar a deficiência intelectual (Axelsson et al., 2014). A compreensão da etiologia da deficiência intelectual aumenta a possibilidade de tratamento ou prevenção em alguns casos, enquanto pode permitir prever dificuldades específicas em outros (Bennett & Gallagher, 2013).

MULTIDEFICIÊNCIA

De acordo com Pereira (2008, p. 9) as crianças com multideficiência “apresentam acentuadas limitações no domínio cognitivo, associadas a limitações no domínio motor e/ ou no domínio sensorial (visão ou audição)”. Segundo Kamstra, Van Der Putten e Vlaskamp

(2015), pessoas com multideficiências precisam de apoio contínuo e intensivo ao longo dos anos escolares e, geralmente, ao longo da vida. Para alguns, esses apoios podem estar em apenas uma atividade da vida, mas para muitos desses indivíduos, são necessários apoios para acesso e participação na sociedade em geral (Darling & Circo, 2015). Os apoios são necessários, pois a maioria das pessoas com multideficiência requer assistência em muitas áreas adaptativas (Axelsson et al., 2014). Nenhuma definição única cobre todas as condições associadas a multideficiência. As escolas geralmente vinculam as duas áreas (deficiências graves e múltiplas) numa única categoria para os alunos que apresentam as deficiências cognitivas, físicas ou de comunicação mais significativas (Evans et al., 2011). Indivíduos com multideficiências graves podem exibir uma ampla gama de características, dependendo da combinação e gravidade das deficiências e da idade da pessoa (Varsamis & Agalotis, 2011). No entanto, existem alguns traços que eles podem compartilhar, incluindo: fala ou comunicação limitada; dificuldade em mobilidade física básica; tendência a esquecer competências por desuso; problemas em generalizar competências de uma situação para outra; necessidade de apoio nas principais atividades da vida, entre outras (Jansen et al., 2012).

A multideficiência em crianças ou jovens exige esforços coordenados de múltiplos especialistas (i.e., um de cada área identificada de deficiência) (Houssier & Vibert, 2013). Devido aos efeitos interativos e multiplicativos de múltiplas deficiências, é essencial que os esforços de intervenção e/ou programação sejam concentrados cooperativamente sempre que possível e a intervenção deve ter como objetivo minimizar ou prevenir atrasos no desenvolvimento (Jansen, 2014). Como parece haver um número cada vez maior de bebês e jovens com multideficiências, a abordagem cooperativa da intervenção precoce parece ter o melhor potencial para aumentar o potencial desses alunos (Kamstra et al., 2015; Wilder, & Granlund, 2015).

1.1.3. ESTEREÓTIPOS DA DEFICIÊNCIA

Os direitos humanos são universais e destinam-se a todos, no entanto, as pessoas com deficiência frequentemente são discriminadas com base em atitudes, percepções, mal-entendidos e falta de consciência que prevalecem na sociedade (Kang, 2013). As atitudes sociais são significativas, pois determinam em grande medida até que ponto as necessidades pessoais, sociais, educacionais e psicológicas das pessoas com deficiência serão realizadas (McConkey et al., 2016). As pessoas com deficiência são objeto de considerável

discriminação, especialmente quando se trata de emprego. Muitas empresas não incluem expressamente pessoas com deficiência nas suas políticas de diversidade no local de trabalho e os empregadores continuam a expressar relutância em contratar essas pessoas (Ali et al., 2012).

Comportamentos negativos contra pessoas com deficiência no local de trabalho podem ser explicados por atitudes negativas e crenças estereotipadas em relação a essas pessoas, incluindo a percepção delas como dependentes, incompetentes, sem emprego, passivas e fracas (Cramm et al., 2013). No entanto, também foi demonstrado que as crenças estereotipadas sobre pessoas com deficiência não são necessariamente negativas (Werner et al., 2011). As pessoas com deficiência são regularmente descritas como corajosas, heróicas, trabalhadoras, persistentes, conscienciosas, honestas, morais e amigáveis (Ditchmann et al., 2016). No contexto mais específico da percepção de grupos sociais, Fiske e seus colegas desenvolveram recentemente um modelo sobre o conteúdo de estereótipos (*Stereotype Content Model*). Esse modelo destaca que a descrição de grupos gira em torno de duas dimensões fundamentais: cordialidade e competência (Nelissen et al., 2016). O *Stereotype Content Model* foi objeto de inúmeras verificações empíricas, cobrindo uma ampla variedade de grupos sociais. Esses estudos mostraram que a maioria dos estereótipos é mista: positiva numa das duas dimensões, negativa na outra (Bos et al., 2013). Assim, grupos como asiáticos, empresários ou ricos são considerados competentes, mas desagradáveis, enquanto grupos como idosos, deficientes ou donas de casa são considerados agradáveis, mas não qualificados (Mostert, 2016). O conteúdo misto desses estereótipos foi recentemente interpretado em referência a uma necessidade de justiça social que motiva os indivíduos a considerar que todos têm qualidades e defeitos. Observa-se, então, que uma avaliação negativa numa dimensão será compensada por uma avaliação positiva na outra (Werner & Scior, 2016). Avaliações negativas em relação às pessoas com deficiência em competência podem ajudar a explicar, justificar e manter as desigualdades sociais, na medida em que a incompetência é percebida como uma base válida para a discriminação (Arroyo & Thampoe, 2018). No entanto, atitudes abertamente negativas em relação às pessoas com deficiência são inaceitáveis na nossa sociedade, porque essas pessoas são um grupo fortemente e normativamente protegido (Kang, 2013). Consequentemente, avaliações positivas sobre a cordialidade podem resultar de uma estratégia de sobrecompensação baseada na motivação de parecer sem preconceitos. Se essas avaliações positivas sobre a cordialidade forem deliberadamente apoiadas, elas não se manifestariam ao examinar as avaliações ativadas automaticamente, supostamente fora da

consciência e do controlo intencional (Ali et al., 2012). Mitos e conceitos erróneos sobre deficiência são comuns e essas suposições incorretas são frequentemente desencadeadas pelo medo, falta de entendimento e/ou preconceito (Bos et al., 2013). A promoção de imagens negativas da deficiência é uma forma de discriminação, pois cria barreiras à cidadania plena das pessoas com deficiência (McConkey et al., 2016).

1.2. OS MODELOS EM ANÁLISE

1.2.1. DO MODELO MÉDICO AO MODELO SOCIAL

A deficiência pode ser caracterizada como a falta de capacidade de funcionar de acordo com normas pessoais e/ou outras (Thomas, et al., 2013). De acordo com o designado modelo médico de deficiência, essa falta é causada por um ou mais problemas de saúde; de acordo com este modelo, essa falta é causada por uma ou mais circunstâncias sociais da pessoa com essas deficiências de saúde (Levitt, 2017). Parece comum ver o modelo médico e o modelo social da deficiência como mutuamente exclusivos e conjuntamente exaustivos; esta é a visão de que a deficiência é causada por problemas de saúde ou por circunstâncias sociais, mas não por ambos juntos ou por outros fatores (Arnold et al., 2012; Meyers, 2014).

A deficiência é vista como a preocupação da profissão médica, que categoriza a deficiência e, sempre que possível, procura curar ou melhorar a condição do indivíduo (Haeghele & Hodge, 2016). Da mesma forma, várias outras profissões desenvolveram conhecimentos para entender e tratar a gama de condições reconhecidas como deficiências (Mitra et al., 2013). Sob esse modelo médico de deficiência, que separa os deficientes dos capazes, a premissa básica é que o fundamento da deficiência é a realidade biológica da deficiência no corpo individual (Levitt, 2017).

O modelo médico da deficiência é essencialmente normativo, com base na classificação dos níveis de desvio ou deficiência em comparação com um estado normativo (Anastasiou & Kauffman, 2011). Os princípios centrais do modelo médico da deficiência são que, em primeiro lugar, a "deficiência" de uma pessoa pode ser diagnosticada, curada ou pelo menos reabilitada pela medicina moderna e/ou tecnologia médica e, em segundo lugar, essas intervenções serão fornecidas por profissionais competentes para o efeito (Wilkinson Meyers et al., 2010). Em geral, ao concetualizar a deficiência como um problema de saúde individual, as pessoas com deficiência são socialmente imaginadas e podem imaginar-se como, entre

outras coisas, danificadas, anormais, como pacientes e/ou como objetos dependentes de uma variedade de intervenções médicas ou de reabilitação (Degener, 2016). Enquanto aqueles que veem a deficiência por meio de lentes médicas podem admitir que há consequências sociais infelizes que surgem de ter uma deficiência, dentro desse paradigma, a exclusão social é vista essencialmente como resultado de limitações impostas por 'deficiências' (Meltzer & Kramer, 2016). Como o problema é primariamente médico, a solução tende a ser a cura e/ou a reabilitação, sendo esta última, em alguns casos, a segregação em instituições especiais. Isso é realizado, geralmente, por profissionais de serviços de saúde de um tipo ou de outro, com a intenção de cuidar e proteger a pessoa com deficiência, como no caso da institucionalização, ou para restaurar o 'funcionamento normal' (Arnold et al., 2012).

A crítica da interpretação tradicional da deficiência, que acabou por se transformar no modelo social da deficiência, foi desenvolvida a partir da década de 1970, dentro do movimento da deficiência no Reino Unido (Levitt, 2017). Este modelo ofereceu uma alternativa radical à concepção médica individualizada da deficiência, afirmando que as pessoas com deficiência estavam em desvantagem não por causa das suas deficiências, mas como resultado das limitações impostas a elas por barreiras sociais, culturais, económicas e ambientais (Reindal, 2009). A deficiência, de acordo com esta formulação, não se refere à saúde ou patologia, mas sim à discriminação e à exclusão social. Do ponto de vista do modelo social, a deficiência é uma questão sociopolítica (Putnam, 2005). Por sua vez, isso leva a prioridades e escolhas políticas fundamentalmente diferentes, principalmente em torno da remoção de barreiras incapacitantes, bem como a uma forte ênfase nos direitos humanos e civis (Heller & Arnold, 2010).

Deste modo, a ortodoxia dominante do modelo médico foi desafiada nas últimas décadas pelo desenvolvimento do modelo social da deficiência, que conceitualiza a deficiência como tendo raízes na maneira como a sociedade é construída e não no indivíduo (Anastasiou & Kauffman, 2012). Desenvolvido a partir de uma combinação de teorias académicas, *feedback* da prática de reabilitação e movimento das pessoas com deficiência, o modelo social argumenta que as pessoas com deficiência são oprimidas e excluídas da sociedade, traçando a raiz dessa exclusão para a industrialização da sociedade (Imrie, 2015). Argumentou-se que, antes dessa época, ninguém era percebido como improdutivo, com pessoas com deficiência que poderiam ser incluídas e não excluídas (Mitra, 2006). O desenvolvimento do capitalismo, exigiu órgãos padrão capazes de aderir aos regimes de trabalho exigidos pelas máquinas industriais, de modo a maximizar a produtividade e a eficiência necessárias para proporcionar

a lucratividade que o sistema de mercado capitalista exigia (Mitra et al., 2013). As pessoas com deficiência, vistas como menos produtivas, foram excluídas dos locais de trabalho que pouco consideravam as necessidades das mesmas (Aaberg, 2012). Os teóricos do modelo social argumentam que, como parte desse processo de exclusão, definir e gerir a incapacidade tornou-se a preservação de uma profissão médica paternalista, reforçando o conceito de tragédia pessoal de incapacidade (Palombi, 2012). Sob a sua supervisão, as pessoas com deficiência foram segregadas dos trabalhadores, vistas como necessitadas de cuidados e apoio e percebidas como um fardo para o estado e pela maioria que paga impostos (Vianello & Lanfranchi, 2011).

A industrialização não teve como alvo específico as pessoas com deficiência, mas “varreu” o que havia antes, e na tentativa de empregar a mão-de-obra mais barata, as pessoas com deficiência foram excluídas da força de trabalho (Barnes & Sheldon, 2010). O modelo social rejeita o modelo médico como base para a análise da deficiência. Reconcetualiza a incapacidade não como consequência do comprometimento de um indivíduo, mas como o impacto das barreiras inerentes a uma sociedade construída à volta de uma norma de capacidade física, que no ambiente de trabalho está em torno da norma de um trabalhador ideal (Haegele & Hodge, 2016).

São essas barreiras atitudinais e físicas, ao lado de ambientes físicos e sociais hostis, que são realizadas para descredibilizar as pessoas, não as suas deficiências. Nesse sentido, o modelo social radical procura romper o vínculo entre deficiência e incapacidade, embora isso tenha sido criticado por vários motivos, inclusive por negligenciar a deficiência e por não apreciar a experiência vivida de pessoas com deficiência (Soder, 2009). Embora tenha havido um vigoroso debate sobre a importância relativa das deficiências como parte da deficiência, o elemento comum chave para as várias interações do modelo social tem sido o reconhecimento de que existem barreiras na sociedade que afetam negativamente as pessoas com deficiência, criando, assim, deficiência (Arnold et al., 2012).

A deficiência é, portanto, percebida como resultado de algo errado com a sociedade que precisa de ser resolvido, ao invés de ser o indivíduo que precisa de ser ‘consertado’ (Levitt, 2017). O modelo social ambiciona reformular as pessoas com deficiência, não como vítimas trágicas definidas pelas suas deficiências, mas como vítimas de uma sociedade opressora que não levou em consideração as suas necessidades como pessoas com deficiências (Heller & Arnold, 2010). A sociedade deveria procurar incluir todos os seus membros, com todas as suas diferentes deficiências, como uma obrigação (Meyer & Mok,

2013). O modelo social rejeita a noção de que as pessoas com deficiência devem ser vistas naturalmente como beneficiárias do bem-estar ou da caridade, mas devem ser apoiadas para serem membros produtivos e empregados da sociedade e, portanto, o local de trabalho deve, assim, ser acessível a pessoas com deficiência (Palombi, 2012).

O impacto do modelo social tem sido significativo, assim como o movimento social em volta dos direitos das pessoas com deficiência (Palmer & Harley, 2012). As pessoas com deficiência e os seus aliados expressaram com força as suas exigências por direitos, a fim de poderem perseguir o seu objetivo de vida independente, ao lado do resto da sociedade. Importante para isso é a exigência por apoio: as pessoas com deficiência identificaram que, devido às suas deficiências, precisariam de apoio específico (Anastasiou & Kauffman, 2013). No entanto, a abordagem do modelo social para apoiar é rejeitar a noção de que as pessoas com deficiência precisam de cuidados, exigindo direitos civis para apoiar a fim de viver de forma independente (Levitt, 2017). Ao fazê-lo, as noções tradicionais de cuidado e apoio por meio do estado de bem-estar são desafiadas, sendo argumento que os recursos de bem-estar devem ser utilizados para facilitar que as pessoas com deficiência possam participar plenamente de todos os aspetos da sociedade. O bem-estar pode ser visto como uma abordagem que compensa as pessoas com deficiência pelos efeitos da opressão que experimentam: a acusação é que essa abordagem falha em lidar com a causa raiz da opressão que experimenta (Bingham et al., 2013). De facto, o estado de bem-estar social é visto como apoiando a opressão das pessoas com deficiência, pois entrega o controlo do apoio aos profissionais, colocando-os numa posição de poder e controlo sobre as pessoas com deficiência e as suas vidas (Palmer & Harley, 2012). A exigência por suporte tem muito a ver com exigir uma mudança no controlo do suporte disponível, pois as pessoas com deficiência identificam que, como indivíduos, são os melhores árbitros de que suporte precisam e como devem ser usados (DePoy & Gilson, 2015). Dada a centralidade do emprego no modelo social, segue-se que a exigência também é por acesso ao emprego e os consequentes ganhos económicos que proporcionariam independência e inclusão social para as pessoas com deficiência (Anastasiou & Kauffman, 2013).

De acordo com a análise do modelo social da sociedade, o problema não é que as pessoas com deficiência sejam prejudicadas, mas que o trabalho, como a sociedade, seja projetado sem levar em conta as necessidades das pessoas com deficiência. Isso leva à ideia de que o ônus está nos locais de trabalho para se tornar acessível e de suporte. Segundo a

perspetiva do modelo social, uma vez que a deficiência é reconcetualizada, é necessário reconcetualizar o emprego e o local de trabalho (Meyers, 2014).

Dado que o modelo social coloca as origens da deficiência na industrialização do trabalho e subseqüente exclusão do local de trabalho, segue-se que o que é necessário é uma profunda mudança socioeconómica, incluindo uma reformulação radical do trabalho, em que as atuais forças motrizes da competição, produtividade e lucro devem ser substituídas por um sistema mais humano e não competitivo (Melter & Kramer, 2016). Caso contrário, é necessário aceitar que o problema está nas atitudes incapacitantes dos empregadores, na falha em fornecer locais de trabalho acessíveis e na falta de apoio às pessoas com deficiência no trabalho (Arnold et al., 2012).

No entanto, a solução não passa apenas por criar locais de trabalho para pessoas com deficiência: incluiria também reconhecer que esperar que algumas pessoas com deficiência sejam tão produtivas quanto as pessoas com deficiência ou que trabalhem nas mesmas horas e rotinas é irracional (Imrie, 2015). Isto porque, na perspetiva de Vianello e Lanfranchi (2011), as pessoas com deficiência ainda são visualizadas como sendo menos produtivas do que as pessoas sem deficiência. Qualquer definição do que é (ou não) razoável esperar de pessoas com deficiência não é necessariamente fixa. Quem é aceite como isento da obrigação de trabalhar, devido ao seu status de pessoa com deficiência, depende do estado da economia e de quanto retorno pode ser obtido do trabalho de um indivíduo, em vez de uma definição rígida da sua deficiência real (Reindal, 2009).

O modelo social da deficiência não ignora questões e preocupações relacionadas ao comprometimento e/ou à importância dos tratamentos médicos e terapêuticos. Este modelo reconhece que, em muitos casos, o sofrimento associado aos estilos de vida com deficiência se deve principalmente à falta de serviços médicos e outros (Beaudry et al., 2016). Reconhece-se da mesma forma que, para muitas pessoas, aceitar as consequências da deficiência numa sociedade que desvaloriza pessoas com deficiência e estilos de vida com deficiência é frequentemente uma tragédia pessoal (Degener, 2016). Mas o verdadeiro infortúnio é que a nossa sociedade continua a discriminar, excluir e oprimir pessoas com deficiências vistas e rotuladas como deficientes (Beaudry et al., 2016).

1.2.2. O MODELO BIOPSIKOSOCIAL

O modelo biopsicossocial tenta integrar o modelo médico e o modelo social. Este introduz definições enraizadas na sociologia médica, associadas à visão de que a incapacidade pode ser causada por comprometimento no nível corporal e também por desvantagem social (Papadimitriou, 2017). Essas abordagens estão associadas à CIF, que fornece uma base internacional para a definição/medição em saúde e incapacidade (Evers et al., 2014). Ele sustenta a CDPD e o Relatório Mundial sobre Deficiência (Havelka et al., 2009). A deficiência, de acordo com a classificação da CIF, é um termo genérico para deficiências, limitações de atividades ou restrições de participação (Babadola et al., 2017). A Organização Mundial da Saúde enquadrando o modelo biopsicossocial como um compromisso viável entre os modelos médico e social.

Deficiência é o termo genérico para incapacidades, limitações de atividades e restrições de participação, referindo-se aos aspetos negativos da interação entre um indivíduo (com uma condição de saúde) e aos fatores contextuais desse indivíduo (fatores ambientais e pessoais) (Evers et al., 2014). Desde o início, o modelo biopsicossocial atraiu apoio para a destruição de barreiras desnecessárias entre médicos e pacientes. Whiting (2014) sugeriu que, onde os médicos aplicam o modelo à sua prática quotidiana, os pacientes são tratados com mais sucesso, pois o médico deve considerar a psique do indivíduo, como a vontade de cooperar e as suas normas culturais, se quiser tomar uma decisão informada sobre qual a melhor forma de tratar o paciente. O autor considera que o modelo é mais científico do que a abordagem biomédica da doença e da incapacidade. O modelo é biopsicossocial porque se diz que a deficiência surge da interação de condições individuais com fatores contextuais, pessoais e ambientais (Sevak et al., 2015). Fatores pessoais incluem: idade, sexo, *status* social e experiências de vida; fatores ambientais incluem ambiente natural e construído, tecnologia, suporte e relacionamentos, atitudes e serviços, sistemas e políticas (McLeskey et al., 2012). Assim, a deficiência é relacional (isto é, ocorre na interação entre o indivíduo e o seu contexto); inclui, mas é mais amplo do que "prejuízo", definido como problemas na função do corpo ou alterações na estrutura corporal (Hall et al., 2013).

Tentativas ao nível internacional para colmatar campos de envelhecimento e deficiência estão associadas a essas abordagens (Chan et al., 2010). Babadola et al. (2017) referem-se às abordagens da OMS para a definição no contexto da vida adulta, devido à sua compreensão da deficiência, não como uma característica pessoal, mas como uma relação

entre a capacidade individual e demandas ambientais (ênfase). Eles sugerem que isso ajuda a evitar o funcionamento reduzido, resultando em pensamento, o que ameaça o potencial de participação e contribuição. Assim, o modelo biopsicossocial da CIF é considerado consistente com a estrutura da teoria crítica da deficiência, porque equilibra as contribuições das respostas pessoais às deficiências e barreiras impostas pelo ambiente social (Evers et al., 2014). Assim, definições e percepções interacionais/biopsicossociais de uma perspectiva crítica da deficiência, se incorporadas à pesquisa e prática de pessoas com deficiência, podem ajudar a ir além das abordagens médicas ou individuais (Smith et al., 2013). O modelo biopsicossocial é útil para entender a deficiência em várias dimensões. É difícil entender os efeitos da deficiência limitando as informações de alguém sobre comprometimento ou outras dimensões (King et al., 2014). Compreender os efeitos da deficiência em termos de limitação de mobilidade, redução da participação na vida social e atividades sociais permite ver a pessoa nos níveis psicológico, biológico para realizar a experiência vivida das pessoas com deficiência (Boman et al., 2014).

1.3. A SOCIEDADE PORTUGUESA FACE À DEFICIÊNCIA (CONTEXTO ATUAL)

Quando Portugal entrou na União Europeia, em 1986, teve acesso a apoios substanciais do Fundo Social Europeu com o objetivo de promover iniciativas de oportunidades na formação profissional e emprego (Pinto, 2012). Os Estados Membros tornaram obrigatório a aplicação de Planos Nacionais sobre o Emprego, no entanto, a estratégia de inclusão de pessoas com deficiência apenas teve incidência na sua participação no mercado de trabalho e na luta contra a discriminação nesta mesma área, deixando de parte a inclusão social dos indivíduos com deficiência na sociedade.

No panorama internacional, foi apenas em 2006 que a Assembleia Geral da ONU decidiu, por unanimidade, instituir a designada CDPD. Esta convenção tem como finalidade *“promover e proteger os direitos humanos e as liberdades das pessoas com deficiência em todas as esferas da vida humana”* (CDPD, 2008, p. 70). A Convenção menciona ainda que os Estados devem promover valores como a inclusão, como a título de exemplo, a inclusão na comunidade - *“Direito a viver de forma independente e a ser incluído na comunidade”* (Art. 19º) - e na Educação - *“reconhecem o direito das pessoas com deficiência à educação”* (Art. 24 1.).

Na atualidade, a União Europeia possui uma Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020, sendo o lema o Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras e baseia-se em oito pilares cruciais: acessibilidade, participação cívica, igualdade (combate à discriminação), emprego, educação e formação, proteção social, igualdade de acesso à saúde e promoção dos direitos das pessoas com deficiência. Esta estratégia pretende capacitar as pessoas com deficiência de modo que possam ser integradas plenamente no mercado de trabalho e tem como principais áreas de ação a “*acessibilidade, participação, igualdade, emprego, educação e formação, proteção social, saúde e ação externa*” (Comissão Europeia, 2010, p. 4). Em Portugal, segundo os dados disponibilizados pela Segurança Social em 2017, existe, para as pessoas com deficiência, a prestação social da Bonificação do abono de família para crianças e jovens com deficiência, a prestação social para a inclusão, subsídio por assistência de terceira pessoa e um subsídio de educação especial.

1.3.1.DIREITOS SOCIAIS, CIVIS E POLÍTICOS

A CDPD acarreta com ela a modificação do que deve ser compreendido como panorama de proteção das pessoas com deficiência. Isto uma vez que não diz respeito apenas a uma questão de políticas públicas ou de cuidados de saúde, mas trata-se de uma transfiguração numa questão de direitos humanos e da delimitação de um estatuto jurídico que garanta a plena condição de às pessoas com deficiência, logo que se lhes seja reconhecida igual dignidade. Deste modo, resulta evidente do seu artigo 1.º que estipula o seguinte: “*promover, proteger e garantir o pleno e igual gozo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência e promover o respeito pela sua dignidade inerente*”.

Independentemente deste objetivo, não se deve afirmar que a Convenção conceba novos direitos; esta fortalece e especializa direitos humanos, anteriormente consagrados, em consideração à situação particular da deficiência. Deste modo, abordar a liberdade de escolha da sua residência (artigo 18.º), o direito a viver de forma independente (artigo 19.º), o direito à liberdade de expressão (artigo 21.º), o respeito pela privacidade (artigo 22.º), o respeito pelo domicílio e pela família (artigo 23.º), o direito à educação (artigo 24.º), não é mais do que corroborar e especificar um regulamento de direitos fundamentais à condição humana, estipulados na Declaração Universal dos Direitos do Homem, em 1948, para as pessoas com deficiência.

Na Convenção, reconhecem-se aos indivíduos com deficiência o direito ao reconhecimento perante a lei da sua personalidade jurídica em qualquer lugar. Esta componente de reconhecimento, exige uma compreensão nova de institutos jurídicos clássicos. As capacidades exigidas à pessoa, de modo a ser titular de uma relação jurídica terão de possuir o mesmo nível de exigência global, aceitando meramente discriminações proporcionais em função dos interesses da pessoa a proteger.

1.3.2. EXCLUSÃO E INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Quando a CDPD foi aprovada, ficou claro que a discriminação é categoricamente proibida (art. 5.º), assegurando aos indivíduos com deficiência “igual e eficaz” proteção contra a discriminação por qualquer causa ou fundamento. Com o objetivo de a erradicar, os Estados Parte ficam expressamente obrigados a garantir as medidas essenciais para certificar que sempre que necessário, adaptações razoáveis são levadas a cabo.

Na Convenção, a não-discriminação emerge também como um princípio geral (artigo 3.º), sendo, assim, fundamental guiar a aplicação de todas as restantes normas. O direito à não-discriminação é também reconhecido na Constituição de 1976 e nas suas revisões subsequentes. Sob outra perspetiva, dois instrumentos jurídicos específicos - o Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência (Lei n.º 38/2004 de 18 de agosto) e a Lei que Proíbe e Pune a Discriminação em Razão da Deficiência e da Existência de Risco Agravado de Saúde (Lei n.º 46/2006 de 28 de agosto) - proíbem formas diretas e indiretas de discriminação baseadas na deficiência. Estes certificados mostram propostas de entendimento acerca das desigualdades estruturais experienciadas pelas pessoas com deficiência, em linha com o que determina o Artigo 5.º da CDPD (Igualdade e não discriminação). No entanto, tendo em consideração a atual legislação nacional, o ónus da prova recai sobre o/a queixoso/a, que tem de apresentar provas do cenário vivenciado de discriminação. Ademais, nenhum instrumento jurídico nacional identifica o risco de discriminação múltipla para as mulheres com deficiência ou para as crianças com deficiência, não obstante a sua fragilidade acrescida. Apesar de não se encontrar puramente conectada com cenários de discriminação, a Provedoria de Justiça providencia, desde o ano de 2013, a Linha do Cidadão com Deficiência, linha gratuita que foi criada com a finalidade de prestar apoio a estas pessoas, fornecendo informações acerca dos direitos e apoios a que tem direito.

1.3.3. POLÍTICAS SOCIAIS DE APOIO ÀS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As políticas de emprego dizem respeito a um conjunto de políticas sociais que, aos olhos do Estado Providência, tinham como finalidade garantir o pleno emprego e que são consideradas como um leque de medidas desenvolvidas e estruturadas de forma coerente para alcançar um ou diversos objetivos que podem recair sobre a oferta e procura de emprego. Em Portugal, primeiramente, as medidas vocacionadas para promover a empregabilidade das pessoas com deficiência eram da responsabilidade do Ministério do Emprego e da Segurança Social (MTSS), situação que se alterou com o surgimento do Decreto de Lei nº 247/89. Este decreto estipulou que seria o Instituto Emprego e Formação Profissional (IEFP) responsável em atribuir e fornecer os apoios técnicos e financeiros aos promotores de programas de reabilitação e integração profissional das pessoas com deficiência em mercado aberto ou em sede de emprego protegido (MTSS, 2012). Nesse mesmo decreto foram inseridos alguns apoios que ainda permanecem na atualidade como a adaptação de postos de trabalho, erradicação de barreiras arquitetónicas, compensação por menor produtividade, instalação por conta própria, prémio de integração e de mérito.

O IEFP é um serviço público de emprego nacional criado em 1979 pelo Decreto de Lei nº 519-A2/79, de 29 de dezembro tendo apenas começado a sua atividade em 1985. É constituído por um número de efetivos que à data de 31 de dezembro de 2015 atingiam os 3268 e cuja finalidade essencial se baseia em promover a criação e a qualidade do emprego, com o recurso ao desenvolvimento de políticas ativas para combater o desemprego e exclusão social e criar ações de formação profissional apropriadas às necessidades com o objetivo de modernizar e desenvolver a economia (IEFP, 2016). No que concerne os valores que orientam a estratégia apontam-se o ajustamento direto entre a oferta e a procura de emprego, informar, orientar, qualificar e reabilitar profissionalmente com vista à inserção no mercado de trabalho, promover a inserção profissional dos diferentes públicos através de medidas específicas, particularmente para aqueles com maior risco de exclusão do mercado de trabalho onde se inserem as pessoas com deficiência (IEFP, 2016, p. 10-11).

A primeira medida ativa de emprego desenvolvida em Portugal para as pessoas com deficiência compreendeu o emprego protegido, estando delimitado no Decreto-Lei nº40/83 Artigo 1º como *“toda a atividade útil e remunerada que, integrada no conjunto da atividade económica nacional e beneficiando de medidas especiais de apoio por parte do Estado, visa assegurar a valorização pessoal e profissional das pessoas deficientes”*. O Decreto de Lei nº 290/2009 desenvolveu o programa de emprego Apoio à Qualificação das Pessoas com

Deficiência ou Incapacidade. Neste decreto estipula-se o regime de atribuição de apoios técnicos e financeiros para desenvolver políticas de emprego, políticas de apoio à qualificação das pessoas com deficiência e políticas de integração no mercado de trabalho.

1.3.4. MARCOS RELEVANTES NA INCLUSÃO SOCIAL DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Com a revolução de 25 de abril de 1974 implementou-se um Estado Democrático onde foi aprovada a Constituição da República Portuguesa, no dia 2 de abril de 1976. Nesta constituição foram aprovados os direitos de cidadania, direitos civis e políticos e assistiu-se ainda a um aperfeiçoamento dos direitos sociais (Carolo & Pereirinha, 2010). Os direitos de cidadania das pessoas com deficiência foram particularmente apoiados e distinguidos pela constituição, onde é mencionado no Artigo 71º o seguinte:

1. Os cidadãos com deficiência física ou mental gozam plenamente dos direitos e estão sujeitos aos deveres consignados na Constituição, com ressalva do exercício ou do cumprimento daqueles para os quais se encontrem incapacitados;

2. O Estado obriga-se a realizar uma política nacional de prevenção e de tratamento, reabilitação e integração dos cidadãos portadores de deficiência e de apoio às suas famílias, a desenvolver uma pedagogia que sensibilize a sociedade quanto aos deveres de respeito e solidariedade para com eles e a assumir o encargo da efetiva realização dos seus direitos, sem prejuízo dos direitos e deveres dos pais ou tutores;

3. O Estado apoia as organizações de cidadãos portadores de deficiência.

Importa também salientar a luta do Movimento das Forças Armadas e a sua importância no reconhecimento das responsabilidades do Estado em relação às deficiências e incapacidades criadas pela Guerra Colonial (MTSS, 2012). A conquista de direitos de cidadania apresentou-se como fundamental para as pessoas com deficiência, uma vez que as posiciona num sistema de direitos e de segurança coordenado pelos órgãos do Estado (Barnes, 2012). Destacam-se, como medidas mais relevantes na defesa dos direitos dos cidadãos, a implantação do Serviço Nacional de Saúde, o estabelecimento de um Sistema de Segurança Social unificado, descentralizado e participado (Decreto-lei 513-L/79, 26/12/79), criando-se, deste modo, um Esquema Mínimo de Proteção Social. O presente esquema retrata a deficiência num prisma de necessidades e engloba determinadas medidas como a criação de

CAPÍTULO I- DEFICIÊNCIA: CONCEITO E HISTÓRIA

um subsídio mensal a menores deficientes (Artigo 9º, Decreto-lei 513-L/79, 26/12/79), e abono de família a deficientes (Artigo 17º, Decreto-lei 513-L/79, 26/12/79), pensão social de velhice ou invalidez e um subsídio por frequência de estabelecimentos de educação especial (Artigo 8º, Decreto-lei 27/05/80). No ano de 2006 decorre a aprovação, em Portugal, da Lei de Antidiscriminação das pessoas portadoras de deficiência, assim como o Plano de Ação para a Integração das Pessoas com Deficiência.

A considerar como marco crucial a aprovação da Estratégia Nacional para a deficiência em julho de 2009, quando a CDPD foi ratificada. Aqui, o Estado Português estabeleceu o compromisso de *“promover, proteger e garantir condições de vida dignas das pessoas com deficiências e incapacidades em âmbitos muito concretos, que se traduzem sobretudo em direitos económicos, sociais e culturais”* baseando-se em cinco eixos estratégicos a deficiência e multidiscriminação, justiça e exercício de direitos, autonomia e qualidade de vida e acessibilidade e design para todos (Resolução do Conselho de Ministros nº 97/2010).

Relativamente aos abonos que vigoram até à atualidade, os mais relevantes a mencionar são o abono complementar a crianças e jovens deficientes e o subsídio mensal vitalício para pessoas deficientes com mais de 24 anos, criado em 1980 (Decreto-Lei 170/80, 29/05/80; Decreto Regulamentar 24/87, 03/04/87). Em 2017 foi estabelecida uma nova Prestação Social para a Inclusão que irá assegurar 260€ (duzentos e sessenta euros) mês aos indivíduos com deficiência e que irá suceder o atual subsídio mensal vitalício e pensão social de invalidez.

CAPÍTULO II:
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

2.1. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL: ABORDAGEM HISTÓRICA E CONCEITUAL

2.1.1. CONCEITO – DEFINIÇÃO DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A inteligência emocional (IE) envolve a capacidade de perceber emoções, assimilar pensamentos relacionados à emoção, entender as informações que as emoções podem fornecer ao eu e gerir eficazmente essas mesmas emoções (Clarke, 2010; Mortana et al., 2014; Nordin, 2012). De acordo com esta perspectiva, a IE pode, deste modo, ser conceitualizada como o leque de capacidades mentais que aprimoram o processamento de informações emocionais e cognitivas e, assim, ajudam o indivíduo a resolver problemas e a tomar decisões de caráter mais adaptativo (Devi, 2012; Grehan et al., 2011). A IE é, então, definida como a capacidade de simpatizar, perseverar, controlar impulsos, comunicar claramente, tomar decisões ponderadas, resolver problemas e trabalhar com outras pessoas de uma maneira que conquiste amigos e sucesso (Cherniss, 2010). Essas capacidades permitem que um indivíduo reconheça e regule emoções, desenvolva o autocontrole, estabeleça metas, desenvolva empatia, resolva conflitos e desenvolva as competências necessárias para a liderança e participação eficaz no grupo (Ljungholm, 2014). A IE designa a capacidade de determinar emoções em nós mesmos e tornar-se sensível ao que foi percebido no ambiente e no círculo de pessoas que interagem conosco (Grehan et al., 2011). Também é possível afirmar que a IE diz respeito ao uso do conhecimento emocional para lidar com a situação e tomar planos e decisões com base nas emoções que sentimos (Matthews et al., 2014). Mortana et al. (2014) afirmam que a IE é a capacidade de alguém ter sucesso diante de exigências e pressões ambientais, sendo influenciada pela combinação de capacidades e competências não-cognitivas. Além disso, Salovey e Mayer definiram a IE como a capacidade de entender emoções e, essa compreensão, ajudará o indivíduo a resolver problemas na sua vida (Pope et al., 2012). Então, a IE também é vista como a capacidade de alguém para sentir e mostrar as emoções, entender e propor com essa emoção, assimilar emoções no pensamento e gerir a autoemoção e outras pessoas (O'Boyle et al., 2011). Uma pessoa que possui IE entenderá e expressará o seu próprio sentimento, irá conhecer os sentimentos dos outros, controlar o efeito e usar esses humores e sentimentos para motivar comportamentos apropriados. Goleman (cit in. Koubova & Buchko, 2013) descreve a IE como a capacidade de identificar os nossos próprios sentimentos e os outros, motivar o nosso próprio eu e gerir a emoção em si e depois no relacionamento. Ao desenvolver a IE, os indivíduos podem tornar-se mais produtivos e

bem-sucedidos no que fazem e ajudar os outros a se tornarem mais produtivos e bem-sucedidos (Mayer et al., 2008). O processo e os resultados do desenvolvimento da IE também contêm muitos elementos conhecidos por reduzir o stress - para indivíduos e, portanto, para organizações - moderando conflitos, promovendo a compreensão e os relacionamentos; e promovendo a estabilidade, continuidade e harmonia (Koubova & Buchko, 2013).

2.1.2. EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O campo emergente da IE foi enriquecido pelas contribuições de especialistas de diversas áreas como a psicologia, a gestão de recursos humanos e outras que resultaram numa série de terminologias que incluem inteligência social, inteligências pessoais, inteligência emocional, alfabetização emocional (Grehan et al., 2011).

A IE corresponde a um conceito bastante novo no mundo académico (Rodeiro et al., 2012). Como tal, ainda há muito debate sobre a definição, aplicação e medição deste construto (Nordin, 2012). As tentativas de definir a IE variaram, desde sugerir que reflete um grupo distinto de competências mentais até a uma mistura de traços positivos de personalidade. Além disso, devido à novidade deste conceito, alguns investigadores utilizaram o termo de forma muito ampla, acrescentando essa falta de clareza em relação à IE (Jin, 2010). No entanto, a literatura de psicologia focada neste conceito e o entendimento desta teoria continuam a crescer até à atualidade (Naseem, 2018; Yang et al., 2018).

No campo académico, Gardner é considerado responsável por introduzir a ideia original de uma IE (Batool, 2013). Este autor sugeriu que a inteligência, antes de ser visualizada como consistindo apenas de um fator, é, na verdade, composta por vários fatores independentes uns dos outros (Kashif et al., 2017). A inteligência interpessoal designa a capacidade de perceber e fazer distinções com relação às intenções, motivações e desejos dos outros, enquanto a inteligência intrapessoal envolve os aspetos internos de uma pessoa (Khan et al., 2017; Nordin, 2012). Os investigadores construíram esta ideia com a finalidade de desenvolver o que agora é conhecido como IE.

Os primeiros autores a publicar realmente a frase “inteligência emocional”, foram Salovey e Mayer, na década de 90 (Karimi, 2014). A IE estreou-se em 1995, com a publicação de Daniel Goleman do seu livro *Emotional Intelligence*. Este autor já havia escrito

dois livros, um sobre meditação e outro sobre autoengano, e escrevia uma coluna regular para leitores leigos de psicologia no New York Times. Goleman conhecia o trabalho de Mayer e Salovey e pediu permissão para emprestar o modelo e usar o nome "inteligência emocional" (O' Boyle et al., 2011). Eles definiram IE como a capacidade de monitorizar os sentimentos e emoções de alguém e de outras pessoas, discriminar entre eles e utilizar essas informações para guiar o pensamento de alguém (Kassim et al., 2016). Estes investigadores classificaram a IE em termos de quatro competências principais: perceber a emoção, usar a emoção para facilitar o pensamento, compreender a emoção e gerir a emoção (Yang et al., 2018). Este modelo de competência concetualiza a IE de forma semelhante à inteligência cognitiva. Presume-se que a IE se desenvolva ao longo do tempo, seja correlacionada com medidas de QI e seja mensurável com um teste baseado no desempenho (Khan et al., 2017).

Posteriormente, já no ano de 1997, Mayer e Salovey decidiram rever a sua definição original de IE, uma vez que não incluía o pensamento sobre sentimentos e, com base nela, introduziram a primeira medida de capacidade da IE, a Escala de Inteligência Multifatorial (MEIS), no ano seguinte (Wan et al., 2014). De acordo com Mayer e Salovey, a IE engloba a capacidade de perceber com precisão, avaliar e expressar emoção; a IE diz respeito à capacidade de aceder e/ou gerar sentimentos quando estes facilitam o pensamento (Sony & Mekoth, 2016).

O autor Bar-On postula a IE como uma construção um tanto diferente de Mayer e Salovey. Bar-On descreveu a IE como uma coleção de variáveis não cognitivas que se assemelham a fatores de personalidade (Suliman, 2010; Yang et al., 2018). A sua definição afirma que a IE é o aspeto da inteligência humana que governa a nossa capacidade de reconhecer, entender, controlar e usar emoções na resolução de problemas de natureza pessoal e interpessoal (Rodeiro et al., 2012). O modelo de Bar-On é baseado em 15 componentes concetuais que pertencem a cinco dimensões específicas de inteligência emocional: IE intrapessoal, IE interpessoal, IE, IE de gestão de stress e IE de humor geral (Tett et al., 2012).

Segundo Gardner, Salovey e Mayer, Goleman propôs o Modelo de Competências Emocionais e Sociais (Alavi et al., 2013). Como o modelo de Goleman é um modelo de competência, o autor sugere que a IE pode ser comparada a uma competência profissional (Cote, 2017). Segundo este autor, a IE é algo que pode ser aprendido em qualquer momento da vida (Suliman, 2010). Semelhante ao modelo de Mayer e Salovey, o modelo de Goleman inclui quatro construtos principais: autoconsciência, autogestão, consciência social e gestão de

relacionamentos. Goleman afirma que, na última parte do século XX, quando os psicólogos começaram a reconhecer o papel do sentimento no pensamento, os tópicos de inteligência emocional e inteligência social recuperaram relevância (Lanciano & Curci, 2014). Jung e Yoon (2016) concordam e afirmam que o estudo das emoções na filosofia contemporânea é agora predominante. No entanto, diferentemente de Goleman, que a designa de nova ciência, Zandi (2012) acredita que seja uma disciplina revivida e, Rodeiro et al. (2012) chegam ao ponto de dizer que é a chave para o sucesso. Naseem (2018) observa que a IE é popular, pois é simples e supostamente aprendível. Os livros de Goleman, em particular, utilizam anedotas positivas e histórias de sucesso para expressar os seus argumentos. Não há muito sobre a IE que seja contraintuitivo na medida em que tudo faz sentido, mesmo para as pessoas desinteressadas num exame profundo acerca dos seus problemas pessoais e ou laborais (Khan et al., 2017). Como a IE se concentra nos indivíduos, não exige que as organizações mudem os seus caminhos, logo é bem aceite (Gelaidan et al., 2016; Khalid et al., 2018). Goleman descreve a IE como sendo a capacidade de reconhecer os nossos próprios sentimentos e os dos outros, de nos motivar e de administrar bem as emoções em nós mesmos e nos nossos relacionamentos (Nordin, 2012). O autor considera a IE distinta, mas complementar à inteligência académica, das capacidades puramente cognitivas medidas pelo QI (Masrek et al., 2015). As visões de Goleman sobre a IE, em parte por serem articuladas para o público, muitas vezes iam muito além das evidências empíricas disponíveis (Yang et al., 2018). No entanto, profissionais de várias áreas, como educação, psicologia, recursos humanos e empresas, começaram a incorporar a IE no seu dialeto diário e práticas profissionais (Jin, 2010).

Durante as últimas duas décadas, os avanços no campo da inteligência gradualmente obscureceram a distinção entre cognição e afeto (Kumar et al., 2013; Tsai et al., 2011).

2.2. MODELOS EXPLICATIVOS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

No que concerne à IE, a literatura destaca três modelos muito populares entre investigadores, académicos e diferentes organizações ao nível global (Kashif et al., 2017). O primeiro modelo introduzido por Salovey e Mayer em 1990 concetualiza a inteligência emocional como uma inteligência pura, o que significa que a IE é uma competência cognitiva (Brouzos et al., 2014). O segundo modelo é apresentado por Bar-On, que considera a IE como

uma inteligência mista, que inclui competências cognitivas e aspetos da personalidade, nos quais é dada mais importância sobre como os fatores cognitivos e de personalidade persuadem o bem-estar geral. O terceiro modelo é apresentado por Goleman, que percebe a IE da mesma maneira que o modelo de Bar-On e considera a inteligência emocional como uma inteligência mista que envolve capacidade cognitiva e aspetos de personalidade (Chew et al., 2013). Além disso, Goleman deu mais ênfase a como fatores cognitivos e de personalidade determinam o sucesso no local de trabalho (Wan et al., 2014). Nesse sentido, estes modelos e as suas medidas associadas têm sido utilizados em diferentes pesquisas sobre o tema da IE (Kong et al., 2012; Yang et al., 2018). Os instrumentos de medição desses modelos de IE incluem, respetivamente, o MSCEIT, o ECI-2 e o EQ-I. Esses modelos e ferramentas de medição variam em termos de construção e definição e estratégias de desenvolvimento da IE (Fayombo, 2012):

a) o modelo de Mayer-Salovey, define a inteligência emocional como a capacidade de perceber, entender, gerir e usar emoções para facilitar o pensamento;

b) o modelo Bar-On, descreve a IE como uma secção transversal de competências emocionais e sociais inter-relacionadas, competências e facilitadores que influenciam o comportamento inteligente;

c) o modelo de Goleman, postula a IE como uma ampla gama de competências e capacidades emocionais e sociais que impulsionam o desempenho de gestão (Zandi, 2012).

A teoria, formulada por Salovey e Mayer, enquadra a IE dentro de um "modelo de inteligência" (MacCann et al., 2011). O modelo de Goleman formula a IE em termos de uma "teoria do desempenho". O Bar-On coloca a IE no contexto da teoria da personalidade, especificamente um "modelo de bem-estar". Goleman opina que todos esses modelos de IE partilham um núcleo comum de conceitos básicos (Gelaidan et al., 2016). A IE, no nível mais geral, refere-se às capacidades para reconhecer e regular emoções em nós mesmos e nos outros. De acordo com a perspectiva de Mayer, Salovey e Caruso, o modelo de Goleman e o modelo de Bar-On são considerados modelos mistos, pois contêm uma mistura de capacidades, comportamentos e disposição geral e confundem atributos de personalidade com capacidade mental, enquanto o modelo de Mayer-Salovey é um modelo puro, uma vez que se concentra exclusivamente nas capacidades cognitivas (Cote, 2017).

2.2.1. MODELO DE MAYER E SALOVEY

Antes de apresentar uma definição do construto de inteligência emocional, Mayer e Salovey tiveram o cuidado de distinguir emoções que alteram o pensamento ou o julgamento congruente do humor da inteligência emocional (Yahaya et al., 2012). Salovey e Mayer postularam que muitos investigadores encaravam as emoções como algo que interrompia o pensamento e algo que precisava de ser controlado para que se pense com clareza (Batool, 2013). A outra visão das emoções fala sobre elas como uma resposta organizadora, que ajuda a direcionar a atenção para coisas importantes e também a motivar a ação. Salovey e Mayer afirmaram que consideram as emoções como respostas organizadas, que normalmente surgem em conexão com um evento interno ou externo e que são consideradas positivas ou negativas para o indivíduo (Enriquez et al., 2017). Os autores também afirmaram que veem as emoções como adaptáveis ao indivíduo e, isso pode ajudar a transformar as interações pessoais e sociais numa experiência enriquecedora (Karimi, 2014; Nordin, 2012).

O modelo de Mayer e Salovey especifica que cada indivíduo possui a capacidade de processar e raciocinar sobre emoções. Através das lentes do modelo teórico de Mayer e Salovey, a IE é descrita como uma capacidade intelectual e não uma competência (Zandi, 2012). De modo mais simples, reconhecer as reações emocionais requer alguma forma de inteligência e a IE envolve o pensamento individual sobre os sentimentos, não apenas percebendo e regulando as emoções (O'Boyle et al., 2011). Salovey e Mayer foram os primeiros a utilizar o termo "Inteligência Emocional" na literatura científica (ou revista revisada por pares), para representar a capacidade de lidar com emoções (Lawrence & Deepa, 2013; MacCann et al., 2011). Estes autores basearam-se em evidências relevantes de investigações anteriores sobre inteligência e emoção e apresentaram o primeiro modelo abrangente de IE (Suliman, 2010). Salovey e Mayer inicialmente definiram IE como o subconjunto da inteligência social que envolve a capacidade de monitorizar os sentimentos e emoções de alguém e de outros, discriminar entre eles e usar essas informações para guiar o pensamento e a ação (Kashif et al., 2017). Mais tarde, eles refinaram essa definição como a capacidade de perceber emoções, aceder e gerar emoções para auxiliar pensamentos, entender emoções e conhecimento emocional e regular reflexivamente as emoções, de modo a promover o crescimento emocional e intelectual (Rodeiro et al., 2012). Este modelo é referido na literatura como uma ferramenta baseada em capacidades, sendo diferente de outros modelos de IE que são designados de modelos mistos de IE (Naseem, 2018). O modelo de

CAPÍTULO II- INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

capacidade da IE apresentado por Mayer e Salovey, postulou a IE como uma capacidade cognitiva (Yang et al., 2018). Mayer e Salovey (1997, cit in Cherniss, 2010) postulam que as cinco dimensões da IE são a autoconsciência, a autorregulação, a motivação, a empatia e a gestão de relacionamentos:

1) autoconsciência - ocorre quando o indivíduo sabe o que está a sentir no momento e usa essas preferências para orientar a tomada de decisões, tendo uma avaliação realista das suas próprias competências e um sentido bem fundamentado de autoconfiança;

2) autorregulação - envolve lidar com as nossas emoções para que elas facilitem, em vez de interferir, na tarefa em questão; ter gratificação consciente e tardia, para perseguir objetivos; conseguir recuperar bem do sofrimento e stress emocional;

3) motivação - envolve o uso das preferências mais profundas disponíveis para mover e guiar o indivíduo em direção às metas desejadas, para ajudar na tomada de iniciativa e esforço. A motivação ajuda a melhorar e perseverar diante de contratempos e frustrações;

4) empatia - está relacionada com a perceção do que as outras pessoas estão a sentir, à capacidade de adotar as suas perspetivas e ao cultivo do relacionamento e sintonia com uma ampla diversidade de pessoas;

5) gestão de relacionamentos, manifesta-se no manuseio de emoções nos relacionamentos e na leitura precisa de redes e situações sociais, interagindo sem problemas; e utilizar essas competências para persuadir e liderar, negociar e resolver disputas, para cooperação e trabalho em equipa.

2.2.2. MODELO DE BAR-ON

O segundo modelo de IE é postulado por Bar-On. Trata-se de um modelo misto de inteligência que combina aspetos da personalidade e capacidades cognitivas, sendo composto, principalmente, por cinco escalas e quinze subescalas (Cherniss, 2010). As principais escalas do modelo centram-se em diferentes proporções, isto é, intrapessoal, interpessoal, adaptação, gestão do stress e humor geral (Bangun & Iswari, 2015).

No modelo Bar-On de IE são discutidas escalas e subescalas. Isto exerce influência na gestão de stress intrapessoal, interpessoal, stress, adaptabilidade e humor geral. Na escala

intrapessoal, fala-se de autoestima, que é muito importante para criar autoconfiança e utilizá-la da melhor forma possível, depois a autoconsciência emocional, essencial para tomar as decisões certas na hora certa (Devi, 2012). Em seguida, a assertividade que mostra a agressividade positiva em relação ao trabalho e resulta. Independência e autoatualização são importantes sobre o papel da liberdade para realizar o trabalho, de acordo com os requisitos, dentro dos limites de determinadas autoridades. Na outra escala, a interpessoal, há empatia, responsabilidade social e relacionamento interpessoal (Pope et al., 2012). A gestão de stress exerce grande influência, assim como o controlo do stress da tolerância e do controlo de impulsos. Adaptabilidade significa enfrentar a realidade da situação e, em seguida, fazer o teste e tentar corrigi-lo, reconhecer o problema e resolvê-lo o mais rápido possível. De modo geral, o nível de otimismo e a felicidade são uma grande preocupação aqui, porque oferecem melhores resultados no local de trabalho e na organização (Tett et al., 2012).

Reuven Bar-On fala sobre um conceito que ele denomina de inteligência emocional e social, que o autor acredita ser um nome melhor para a construção da IE (Miao et al., 2017). Bar-On refere-se ao seu modelo como o modelo Bar-On de inteligência emocional-social (Enriquez et al., 2017). Ele desenvolveu um teste chamado Inventário de Quociente Emocional (EQ-i), que desde o início era um instrumento experimental para testar o funcionamento emocional e social de diferentes indivíduos para descobrir o que era um comportamento emocional e socialmente competente (Karimi, 2014). O modelo de IE de Bar-On relaciona-se ao potencial de desempenho e sucesso, em vez de desempenho ou sucesso em si, e é considerado mais orientado ao processo do que orientado a resultados (Bande et al., 2015). Ele concentra-se numa variedade de capacidades emocionais e sociais, incluindo a capacidade de estar ciente, entender e se expressar, a capacidade de entender e se relacionar com os outros, a capacidade de lidar com emoções fortes e a capacidade de adaptar-se à mudança e resolver problemas de natureza social ou pessoal (McCleskey, 2014). O Bar-On supõe que aqueles indivíduos com IE acima da média são geralmente mais bem-sucedidos em atender às exigências e pressões ambientais. Ele também observa que uma deficiência na IE pode significar falta de sucesso e a existência de problemas emocionais (Kong et al., 2012). Bar-On considera que os problemas para lidar com o ambiente são especialmente comuns entre os indivíduos que não possuem as subescalas de testes de realidade, resolução de problemas, tolerância ao stress e controlo de impulsos (Catalina et al., 2012). Em geral, o autor considera que a IE e a inteligência cognitiva contribuem igualmente para a inteligência

geral de uma pessoa, o que oferece uma indicação do potencial de alguém para ter sucesso na vida (Brouzos et al., 2014).

2.2.3. MODELO DE GOLEMAN

Goleman sugere que a sua teoria da IE difere da teoria apresentada por Bar-On, Salovey e Mayer (Grehan et al., 2011). Com base nas competências sociais e emocionais, Goleman deseja, assim, desenvolver uma teoria do desempenho no trabalho. Segundo Goleman, Bar-On pretende desenvolver medidas mais gerais de IE que prevejam bem-estar emocional e adaptação (Clarke, 2010). Já Mayer e Salovey, ambicionam estabelecer a validade e a utilidade da IE como uma nova inteligência (Fayombo, 2012).

Goleman introduziu o modelo de competências de IE, um modelo misto de IE, que se refere à IE como capacidades aprendidas e baseia-se na crença de que todo o indivíduo nasce com algum nível específico de IE e este pode ser aprimorado através de treino hábil (Lawrence & Deepa, 2013). Este autor descreve, para todos os efeitos, uma gama mais ampla de competências e capacidades, que são categorizadas sob os quatro principais elementos: gestão de relacionamentos, consciência social, autogestão e autoconsciência (Rodeiro et al., 2012; Wan et al., 2014). Goleman define IE como identificação e gestão de emoções em si e nos outros, como um compartimento de competências pessoais e sociais que estabelece como gerir em si mesmo e como gerir relacionamentos (Cote, 2017; Suliman, 2010). Essas capacidades envolvem a capacidade de discernir as emoções próprias e de outras pessoas, bem como distinguir e utilizar informações relacionadas à emoção para informar o comportamento (Devi, 2012; Jung & Yoon, 2016).

O modelo de IE de Goleman ofereceu uma estrutura para analisar como o potencial de um indivíduo para dominar as competências de autoconsciência, autogestão, consciência social e gestão de relacionamento ajudam a determinar o sucesso ou fracasso no local de trabalho (Bande et al., 2015). A autoconsciência refere-se à competência de um indivíduo em nomear emoções e estar ciente do impacto emocional e pessoal. A autogestão, refere-se à competência de um indivíduo em gerir tendências comportamentais que resultam da interpretação emocional (Miao et al., 2017). A consciência social, envolve competência para entender o comportamento e os motivos de outras pessoas e desenvolver empatia pelos outros (Karimi, 2014). A gestão de relacionamento, é a capacidade de usar a consciência das

CAPÍTULO II- INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

emoções pessoais e de outras pessoas para gerir interações com sucesso (Chew et al., 2013). As competências pessoais são demonstradas através da autoconsciência e autogestão; as competências sociais são demonstradas por meio da consciencialização social e da gestão de relacionamentos (Bande et al., 2015; Miao et al., 2017).

Goleman inclui um conjunto de competências emocionais dentro de cada construto de IE (McCleskey, 2014). As competências emocionais não são talentos inatos, mas capacidades aprendidas que devem ser trabalhadas e desenvolvidas para alcançar um desempenho excepcional. Goleman postula que os indivíduos nascem com uma IE geral que determina o seu potencial para aprender competências emocionais (Bande et al., 2015). A organização das competências sob os vários construtos não é aleatória; elas aparecem em grupos ou agrupamentos sinérgicos que apoiam e facilitam um ao outro (Zandi, 2012).

O modelo de IE de Goleman é considerado um modelo de competência, inicialmente mais geral, mas focado nas competências de IE que permitem que uma pessoa obtenha sucesso no local de trabalho (Karimi, 2014). Fundamentar a sua teoria especificamente dentro do contexto do desempenho do trabalho, separou o modelo de Goleman do de Bar-On e Mayer e trabalhadores, que se concentram nos resultados educacionais e nos locais de trabalho (Gelaidan et al., 2016). Foi demonstrado que a IE no contexto do trabalho inspira outras pessoas a resolver problemas, cooperar e trabalhar para encontrar maneiras equitativas de desenvolver soluções que beneficiem todos os lados de um conflito (Khalid et al., 2018). Os estudos de Goleman mostraram que os líderes que usam as competências de IE mantêm departamentos com maior produtividade e lealdade (Naseem, 2018; Wan et al., 2014). É mais provável que os trabalhadores deem a tais líderes más notícias, permitam que os problemas sejam resolvidos e que sejam necessárias as mudanças necessárias (Rodeiro et al., 2012; Zandi, 2012).

2.3. INSTRUMENTOS DE MEDIDA PARA A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

De seguida apresentam-se e descrevem-se alguns dos instrumentos utilizados para a medição para a inteligência emocional: o MSCEIT, o ECI-2, o EQ-I, o EIQ, e o SREI.

2.3.1. TESTE DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DE MAYER-SALOVEY-CARUSO (MSCEIT)

O Teste de Inteligência Emocional de Mayer-Salovey-Caruso (MSCEIT) é um teste baseado em competências, projetado para medir os quatro ramos do modelo IE de Mayer e Salovey (Karimi, 2014; Khan et al., 2014). O MSCEIT foi desenvolvido a partir de uma tradição de teste de inteligência, formada pelo emergente entendimento científico das emoções e suas funções e da primeira medida de capacidade publicada especificamente destinada a avaliar a IE, a Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) (Zeidner & Matthews, 2017).

Dos instrumentos existentes para medir a IE, o MSCEIT parece ser o único instrumento que mede este construto, comparando as pontuações do autor referidas com o consenso e a opinião de especialistas que distingue o MSCEIT dos modelos apresentados por outros investigadores (Bande et al., 2015). O MSCEIT é uma ferramenta desenvolvida por Mayer, Salovey e Caruso e é adotada por diferentes investigadores e organizações para medir o nível de IE em indivíduos. Durante o processo de medição da IE através do MSCEIT, os participantes precisam de responder a 141 perguntas que são divididas em quatro conjuntos de tarefas (McCleskey, 2014). Essas diferentes tarefas incluem: identificação dos sentimentos dos entrevistados com base nas suas expressões faciais e emoções de imagens e paisagens; comparação de emoções diferentes com sentimentos diversos; identificação de situações para verificar como ocorre a transição emocional; e ligando certas situações com certas emoções. Por fim, o teste solicita aos participantes que avaliem a eficácia das diferentes ações para chegar a uma conclusão que envolva outros indivíduos e classifiquem a eficácia das ações substitutas em circunstâncias que exijam regulação emocional (Miao et al., 2017).

2.3.2. INVENTÁRIO DE COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS (ECI-2)

O Inventário de Competências Emocionais (ECI) teve origem em trabalhos anteriores de Boyatzis, onde ele havia elaborado um questionário para avaliar a competência com foco em líderes, gerentes e executivos (Muyia, 2010). Cerca de 40% do ECI veio do questionário anterior, conhecido como questionário de autoavaliação (SAQ). Após alguns testes do ECI, os clusters foram alterados e tornaram-se quatro, e os 25 itens tornaram-se em 20 competências que pareciam mais corretas (Kassim et al., 2016).

O Inventário de Competências Emocionais, é um instrumento desenvolvido por Goleman, Boyatzis e McKee com o objetivo de medir o nível de IE. Este inventário é baseado no modelo original de IE de Goleman (Muyia, 2010). No desenvolvimento deste inventário, fontes diferentes como os resultados do estudo sobre competências de gestão, aplicando o Questionário de Auto-Avaliação e outras ferramentas, foram levadas em consideração (Badri-Harun et al., 2016). As ferramentas mais atualizadas para medir o modelo Goleman de IE são o ESCI-3. É composto principalmente por doze competências, divididas em quatro grupos, ou seja, autoconsciência, autogestão, consciência social e competências sociais (Choi et al., 2015). Fazendo uma comparação do ECI-2 com a versão antiga ECI-1, pode-se constatar que a versão 2 do ECI possui significativamente menos componentes que o ECI-1 (72 contra 110) (Karimi, 2014; Muyia, 2010). O ECI-2 exclui duas escalas, isto é, consciência e comunicação, e mescla duas escalas, isto é, trabalho em equipa e construção de vínculos num único componente e adiciona otimismo que não foi incluído no ECI-1 (Dabke, 2016). Ao fazer uma análise aprofundada do ECI com outras ferramentas de medição, ele assemelha-se em certa medida ao modelo de IE de Reuven Bar-On e suas ferramentas de medida correspondentes EQ-I, em que muitas das escalas na ECI-2 parecem medir aspetos de IE, nomeadamente um relacionamento satisfatório e trabalhando de maneiras solidárias com os outros, mas não IE por si só (Houghton et al., 2012).

2.3.3. INVENTÁRIO DO QUOCIENTE EMOCIONAL (EQ-I)

O EQ-I é um instrumento que mede o nível de IE com base no modelo de IE de Bar-On. O EQ-I contém principalmente 133 itens, que são divididos em cinco escalas e 15 subescalas (Ramchunder & Martins, 2014). Em resumo, o EQ-i contém 133 itens na forma de frases curtas e emprega uma escala de resposta de 5 pontos com um formato de resposta textual que varia de "muito raramente ou não é verdade para mim" (1) a "muitas vezes é verdade para mim ou verdadeiro para mim" (5). Uma lista dos itens do inventário, é encontrada no manual técnico do instrumento (Cherniss, 2010). O EQ-i é adequado para indivíduos com 17 anos ou mais e leva aproximadamente 40 minutos para ser concluído. As escalas contêm diferentes aspetos da personalidade intrapessoal e interpessoal. Por exemplo, a escala interpessoal inclui três subescalas, ou seja, consciencialização e compreensão dos sentimentos dos outros; para estabelecer interação gratificante mútua e relacionamento favorável com os outros; e identificando o grupo social e a colaboração com os outros (Badri-

Harun et al., 2016). Em todo o mundo, é conhecida como a primeira ferramenta de medição científica para avaliação da IE e ajuda a entender as fraquezas e os pontos fortes dos indivíduos, social e emocionalmente, da melhor maneira possível (Muyia, 2010). É muito útil no planejamento e na elaboração de estratégias de negócios, pois oferece melhores soluções para resolver o problema nas organizações (Pope et al., 2012; Spear, 2015).

O EQ-i possui um fator de correção integrado que ajusta automaticamente as pontuações da escala com base nas pontuações obtidas em dois dos índices de validade do instrumento (Impressão positiva e Impressão negativa) (Miners et al., 2018). Este é considerado um recurso importante para as medidas de autorrelato, na medida em que reduz os efeitos potencialmente distorcidos do enviesamento de resposta, aumentando assim a precisão dos resultados (Houghton et al., 2012).

O EQ-i foi traduzido para mais de 30 idiomas e dados normativos foram recolhidos em 15 países (Miners et al., 2018). O EQ-i é uma versão adulta, mas com base no modelo de inteligência emocional e social de Bar-On, existem diferentes formas deste teste. Existe uma versão para jovens (EQ-i: YV), uma entrevista semiestruturada (a EQ-Interview) e um instrumento de vários avaliadores (o EQ-360) (Clarke, 2010). Se uma pessoa obtém pontuações médias ou acima da média no EQ-i, isso indica que ela é eficaz nas funções emocionais e sociais e, portanto, é vista como emocional e socialmente inteligente (Devi, 2012). Quando uma pessoa obtém pontuações baixas, em média, isso pode indicar problemas nas funções emocionais e sociais e problemas em lidar com o meio ambiente. As pontuações baixas em determinadas subescalas devem ser uma indicação mais alta de funcionamento problemático; as subescalas importantes são: tolerância ao stress, controlo de impulso, teste de realidade e solução de problemas (Catalina et al., 2012).

2.3.4. EMOTIONAL INTELLIGENCE QUOTIENT (EIQ)

O EIQ é um modelo e correspondente instrumento de medição de IE, formulado por Dulewicz e Higgs, em 1999, sendo que este modelo e medida correspondente é composto por sete dimensões que incluem: consciência, intuição, influência, sensibilidade interpessoal, motivação, resiliência e autoconsciência (Gelaidan et al., 2016). O EIQ é análogo ao modelo de IE de Bar-On e avalia o nível de IE no sentido de incluir o que parece ser um fenómeno baseado em características, isto é, consciência e caracterizar a noção de IE num sentido mais

amplo, incluindo motivação na sua construção. Embora o EIQ tenha semelhança com o modelo Bar-On, este parece ser menos popular entre diferentes investigadores e organizações para medir a IE (Rodeiro et al, 2012). O EIQ consiste em três dimensões que foram divididas em mais pontos para entender o conceito deste modelo. Como na primeira dimensão, há um condutor que leva à motivação e à decisão; na segunda dimensão existem constrangedores que cobrem a área de consciência, integridade e resiliência emocional; e na terceira dimensão, que é sobre facilitadores que mostram o valor da sensibilidade, influência e autoconsciência (Spear, 2015).

2.3.5.SELF-REPORT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE (SREI)

Schutte e trabalhadores (2013) também desenvolveram um instrumento para medir a IE. O SREI consiste em 33 itens que são subdivididos em quatro fatores: otimismo, avaliação de emoções, utilização de emoções e competências sociais (Kassim et al., 2016). Este modelo também é baseado no modelo de IE de Salovey e Mayer, portanto, não avalia certos aspetos da IE nas ferramentas de medição modificadas. O modelo original incorporou uma dimensão designada "uso da emoção para facilitar o desempenho", que se relacionava à capacidade dos indivíduos para empregar as suas emoções, direcionando-as para o desempenho construtivo e pessoal, mas no instrumento revisado isso é renomeado (Ahammed et al., 2011). Essa dimensão propõe-se ao uso da emoção, a fim de direcionar a capacidade de resposta e ampliar o poder de tomada de decisão (Catalina et al., 2012). O modelo modificado também inclui uma dimensão adicional, ou seja, entender as emoções e lidar com a capacidade dos indivíduos de entender como as emoções mudam, conhecer emoções complexas/mistas e o significado das emoções no contexto, etc. Comparando o SREI com outras medidas de IE, parece semelhante ao EIQ e ao EQ-i, de forma a incluir aspetos que parecem influenciar outras construções além da IE, como otimismo e autoeficácia (Drigas & Papoutsi, 2018).

2.4. A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO UM CONSTRUTO AUTÓNOMO

O conceito de IE ganhou consideração na área académica, de diferentes organizações e da sociedade em geral (Devi, 2012). Desde a sua criação, diferentes estudiosos, como Daniel Goleman, Peter Salovey, John Mayer e Reuven Bar-On, realizaram uma pesquisa abrangente sobre o assunto da IE (Grehan et al., 2011). No seu trabalho de investigação, os autores

abordaram o conceito de IE com construto diferente, concetualizaram diferentes modelos de IE, com diferentes ferramentas de medição correspondentes e propuseram várias estratégias para o desenvolvimento da IE (Cherniss, 2010; Clarke, 2010). Esse trabalho académico forneceu uma grande contribuição no desenvolvimento do conceito da IE, mas também deu origem a vários aspetos controversos sobre os quais existem debates entre diferentes académicos e investigadores (Pope et al., 2012). Portanto, analisando as controvérsias existentes sobre IE entre os diferentes estudiosos, é necessária uma pesquisa minuciosa para colmatar a lacuna e fornecer uma plataforma única para alcançar a harmonia teórica na IE e analisar eficazmente os impactos da IE no local de trabalho, na liderança e no trabalho de equipa (Davar & Singh, 2014).

2.4.1. COMPETÊNCIAS E APTIDÕES DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Goleman introduziu o modelo de competências de IE, um modelo misto de que se refere à IE como capacidades aprendidas e baseia-se na crença de que todo o indivíduo nasce com algum nível específico de IE e que pode ser aprimorado (Mortana et al., 2014). O autor descreve uma gama mais ampla de competências, que são categorizadas sob os quatro principais elementos: gestão de relacionamentos, consciência social, autogestão e autoconsciência. Goleman define a IE como identificação e gestão de emoções em si e nos outros, como um compartimento de competências pessoais e sociais que estabelece como gerir a si mesmo e como gerir relacionamentos (Clarke, 2010). Essas competências envolvem a capacidade de discernir as emoções próprias e de outras pessoas, bem como distinguir e utilizar informações relacionadas à emoção para informar o comportamento (Matthews et al., 2014).

Goleman sugeriu quatro competências-chave, incluindo: (1) autoconsciência, que é a capacidade de entender as nossas próprias emoções, limitações e forças; e incluem valores e motivos, autoconsciência emocional, autoavaliação precisa e autoconfiança; (2) autogestão, que é a capacidade de controlar emoções problemáticas e garantir o controlo sobre elas, incluindo autocontrolo, conquista, iniciativa, adaptabilidade e otimismo; (3) consciência social, que é conhecer as emoções e o ponto de vista de outras pessoas, incluindo empatia, consciência organizacional e serviço; (4) gestão de relacionamento (competência social) que envolve a capacidade de gerir relacionamentos com outras pessoas, incluindo liderança inspiradora, desenvolvimento de outras pessoas, influência, comunicação, sendo um

catalisador de mudança, trabalho em equipa, colaboração e gestão de conflitos (Kashif et al., 2017).

O conceito de IE foi amplamente definido e explicado por investigadores e académicos. Os estudiosos de destaque em IE incluem Mayer e Salovey, Bar-on e Goleman (Lawrence & Deepa, 2013). No entanto, é imperativo entender que, apesar desses autores definirem o conceito de IE de maneira diferente, as suas pesquisas não são contraditórias, mas complementares entre si (MacCann, Fogarty, Zeidner & Roberts, 2011). De acordo com Rodeiro et al. (2012), a IE é a capacidade de um indivíduo permanecer motivado, controlar impulsos, regular os humores, adiar a gratificação, gerir e reconhecer sentimentos e simpatizar. Além disso, ele definiu o construto como a capacidade de um indivíduo de reconhecer os seus sentimentos e também o de outros, para que ele se possa motivar e gerir as suas emoções e a dos seus subordinados (Yahaya et al., 2012). O Bar-on definiu EI em termos mais amplos, que envolve capacidades como independência, autoconsciência, empatia, responsabilidade social, relacionamento interpessoal, tolerância ao stress, resolução de problemas, felicidade, controlo de impulso e otimismo (Kong et al., 2012).

2.4.2.A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Ter uma deficiência pode afetar os recursos emocionais, sendo muito comum as pessoas com deficiência desenvolverem certos problemas tais como baixa autoestima, baixa autoconfiança, aumento nos níveis stress e ansiedade, devido às inúmeras barreiras que enfrentam. Como as reações a doenças e a incapacidades crónicas incluem experiências de emoções negativas, estas estão ligadas a uma fraca adaptação psicossocial e ao stress relacionado à incapacidade (Behpajoh et al., 2010). Às vezes, as limitações impostas pelas variáveis atitudinais, socioculturais, económicas e ambientais atuam como barreiras à sua participação na sociedade, as quais podem contribuir ainda mais para a desvantagem nesta população (Diaz & Garcia, 2017). Por conseguinte, estas pessoas correm um maior risco de stress e discriminação. Contudo, nem todos os indivíduos expostos a stressores experimentam efeitos psicológicos negativos (Baurain, et al., 2013). Pelo contrário, alguns podem funcionar melhor do que os seus pares não deficientes. Essa capacidade de contornar as barreiras ambientais e emocionais e se destacar apesar de certas limitações é geralmente chamada de invulnerabilidade ou resiliência, aspeto associado com a IE.

O desenvolvimento da IE junto de pessoas com deficiência – seja ela física ou intelectual – é fundamental, uma vez que é benéfico para que estes indivíduos consigam expressar emoções assim como reconhecer emoções nos outros (Zysberg & Kasler, 2017). A capacidade de comunicar as suas necessidades e, mais importante, atendê-las, aumenta significativamente quando são mais capazes de reconhecer, identificar e falar sobre os seus próprios sentimentos. Sheydaei et al. (2015) conduziram uma investigação cujos resultados demonstraram que o treino em IE melhorou as competências de comunicação dos alunos com deficiência intelectual. Tal descoberta significa que alguém que tem a capacidade de entender as mudanças de humor de outras pessoas pode identificar, controlar e gerir com precisão as suas próprias emoções e as de outras pessoas.

2.5. A IMPORTÂNCIA DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL

Atualmente, a IE constitui-se como uma ferramenta indispensável a todos os profissionais que vivem num cenário cada vez mais globalizado e competitivo. Assim, essas habilidades exigem que o profissional procure controlar as suas emoções e reconheça as de outras pessoas, além de automotivar-se e ter a habilidade de interagir com outros indivíduos, desempenhando, assim, seu trabalho de forma eficiente (Brandão & Câmara, 2017).

Os níveis de IE foram associados a resultados organizacionais, como maior produtividade individual, preservação dos funcionários, eficácia da equipa, comunicação aprimorada, colaboração, lealdade organizacional, uma série de medidas psicológicas e fisiológicas relacionadas ao bem-estar dos funcionários, exaustão reduzida e competências de adaptação positivas (Bande et al., 2015; Kassim et al., 2016). Como resultado, atualmente a IE é considerada uma ferramenta profissional amplamente aceite para contratação, treino, desenvolvimento de liderança e formação de equipas em toda a comunidade empresarial (Cherniss, 2010; Enriquez et al., 2017). As pesquisas mostram que as competências emocionais, bem geridas, podem gerar maior confiança, inovação, satisfação, lealdade e maior envolvimento por parte dos colaboradores, e assim conduzir a um aumento da produtividade (Johnson & Indvik, 1999). Segundo Cherniss e Goleman (2001), a IE advém principalmente das relações interpessoais, e ao mesmo tempo a IE afeta a qualidade dessas relações

Além disso, o conceito de IE pode ser considerado uma ferramenta para aprimorar o estilo de liderança (Pope et al., 2012). Tem-se notado uma preocupação por parte das organizações em todo o mundo em potencializar as competências de liderança para alcançar posições competitivas no mercado e nos negócios, e as emoções da equipa têm sido associadas à sua eficácia e desempenho (Clarke, 2010). Assim sendo, a IE continua a crescer como uma avenida de pesquisa social (Cherniss, 2010; McCleskey, 2014). Ademais, existem evidências crescentes que vinculam a emoção dos funcionários à eficácia e desempenho, e isso novamente encoraja um interesse mais ativo de muitas empresas em aprender o que um maior foco na IE pode trazer em termos de desempenho organizacional geral (Devi, 2012; Karimi, 2014). Uma grande quantidade dos estudos empíricos investigou a relação entre a IE e o desempenho organizacional. Com base em alguma literatura, os resultados de diversos estudos demonstraram uma relação significativa entre a IE e o desempenho no trabalho e concluíram que a IE é um preditor significativo do desempenho para além do efeito da capacidade cognitiva sobre o mesmo (Bar-On et al., 2006; Cobêro et al., 2006; Gondal & Husain, 2013; Lam & Kirby, 2002; Newman et al., 2010; Shahhosseini et al., 2012).

A avaliação do impacto da IE no comportamento dos funcionários pode fortalecer a sua relevância contínua para a compreensão e gestão das emoções da equipa organizacional (Kumar et al., 2013). No entanto, outros investigadores estabeleceram correlações entre IE, estilos de liderança e qualidade de vida no trabalho (Cherniss, 2010; Kassim et al., 2016). Devido à influência da IE em cada aspeto da vida profissional dos indivíduos, os colaboradores emocionalmente inteligentes são considerados como "star performers" (Ganji, 2011 citado por Shahhosseini et al., 2012).

2.5.1.A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL

O sucesso profissional das pessoas com deficiência, assim como de todas as pessoas em geral, depende em grande parte da gestão das emoções (Arandiga, 2009). De acordo com Alkozei et al. (2018), as emoções e sentimentos contêm informações importantes que ajudam os gerentes e os funcionários a terem um melhor desempenho no local de trabalho. No local de trabalho, se os indivíduos desejam atingir as suas metas e objetivos, é imperativo que eles formem relações de trabalho apropriadas com outras pessoas (Naderi, 2012; Yang et al.,

2018). A IE altamente desenvolvida, ajuda os indivíduos a identificar os sentimentos e traços comportamentais de outros (Naseem, 2018; Thory, 2016).

É muito comum as PcD desenvolverem certos problemas tais como baixa autoestima, baixa autoconfiança, aumento nos níveis stress e ansiedade, etc, devido a várias barreiras que enfrentam no processo de inclusão laboral. A IE pode, então, ser um importante aliado nesse processo, pois saber lidar com as próprias emoções é essencial para superar os desafios do dia a dia. Frequentemente, as pessoas com deficiência não têm a oportunidade de expressar as suas emoções num contexto de trabalho e, quando o fazem, acabam por ser ignorados (Coutinho et al., 2017). Muitas destas emoções relacionam-se com sentimentos negativos vividos pelas pessoas com deficiência durante o seu dia-a-dia de trabalho, devido a atitudes de preconceito e estigma por parte colegas e gestores. Tais atitudes acabam por gerar nestas pessoas um aumento dos níveis de ansiedade, stress, dificuldades em permanecer no emprego (Shahin et al., 2020), para além de despedimentos ilegais e incapacidade de demonstrar e pôr em prática as suas competências (Ripat & Woodgate, 2017; Lieketseng & Lorenzo, 2016). No estudo de Pinheiro e Dellatorre (2015) verificou-se que os colegas e chefes tinham sentimentos de pena, fragilidade e inferioridade para com as pessoas com deficiência. Verificou-se também neste estudo que as pessoas com deficiência evitavam pedir qualquer tipo de ajuda aos colegas ou superiores, principalmente devido a sentimentos de vergonha. Além disso, muitos empregadores e colegas de trabalho das pessoas com deficiência, não sabem como lidar com as emoções destes trabalhadores (Zappella, 2015). As razões pelas quais estas pessoas omitem o que sentem no local de trabalho, relacionam-se com o preconceito, a ignorância sobre a diferença, e a falta de cumprimento da legislação, o que faz com que se sintam desconfortáveis (Santos, 2014). No estudo de Sherbin e Kennedy (2017), foi verificado que os funcionários com deficiência que apresentaram as suas ideias, emoções e pontos de vista à organização foram totalmente ignorados.

Posto isto, o estudo da IE das pessoas com deficiência no contexto laboral configura-se como bastante relevante para a melhoria do seu bem-estar, qualidade de vida no trabalho, entre outros aspetos.

CAPÍTULO III:
COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

3. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

3.1. CONCEITO DE COMUNICAÇÃO

A palavra "comunicação" foi derivada da palavra latina *communis* que significa partilhar, logo a comunicação pode, portanto, ser definida como a partilha de informações e ideias com a finalidade de criar entendimento mútuo entre as pessoas (Lunenburg, 2010). De acordo com Nothhaft (2016) a comunicação designa um instrumento utilizado pelos seres humanos na sua interação quotidiana. Essencialmente, a comunicação pode ser compreendida como um processo em que as informações são transmitidas entre o remetente e o destinatário. A troca clara de mensagens entre as duas partes é um sinal de boa comunicação e, para que as informações sejam transferidas com sucesso para outra pessoa, o destinatário precisa de saber como comunicar na era moderna (Barna & Barna, 2012). A comunicação engloba muito mais do que apenas transmitir informações pois envolve dar e receber mensagens e as mensagens podem conter factos, opiniões e ainda emoções. A comunicação pode ser definida como o processo pelo qual as pessoas trocam significados através do uso de um conjunto comum de símbolos (Fenn, 2014).

A comunicação diz, assim, respeito à partilha de informações com um indivíduo ou grupo de pessoas para alcançar um entendimento comum (Huang et al., 2013). O objetivo da comunicação é garantir a compreensão das informações trocadas e esta informação é frequentemente apresentada na forma de mensagens. No entanto, o processo de troca de informações não garante a eficácia da comunicação. Leonard e trabalhadores (2009) identificam quatro elementos básicos do processo de comunicação: o remetente é uma pessoa que cria a ideia e a envia; a mensagem é a informação codificada com símbolos; o canal é um transmissor da informação e o destinatário é a pessoa que recebe e descodifica a mensagem. Assim, durante o processo de troca, o remetente e o destinatário passam por várias etapas. O seu objetivo é transmitir uma mensagem clara e utilizar um canal adequado para enviar informações de uma maneira que os dois lados entendam e compartilhem o significado de uma ideia original (Nikolic et al., 2013). Em todas as etapas do processo de comunicação, Cooren e trabalhadores (2011) alegam que o significado pode ser facilmente perdido e, nesse caso, a comunicação será ineficaz. Essas etapas interdependentes de comunicação são: o nascimento de uma ideia; a codificação e escolha de um canal; o envio e a descodificação.

A importância da ideia deve ser enfatizada e deve ser gerada e estruturada antes que o remetente a expresse. Deste modo, a ideia provavelmente será clara, o que também oferecerá

informações precisas e justas (Fenn, 2014). Isto é de extrema importância e o entendimento ou mal-entendido dessas informações determina o sucesso ou fracasso futuro da conclusão de uma tarefa (Jacobsen et al., 2014). Além disso, a mensagem deve ser adequada e chegar a tempo. Depois de enviar a mensagem, o destinatário recebe-a e descodifica-a. A descodificação é o processo de tradução do envio de símbolos e a interpretação do destinatário (Osakwe, 2009).

Para os seres humanos, a comunicação é fundamental e vital. Ela é fundamental na medida em que a sociedade humana, da primitiva à moderna, se baseia na capacidade do homem de transmitir conhecimento e experiência (Barna & Barna, 2012). É vital, pois a capacidade de se comunicar com os outros é uma das qualidades que melhoram as hipóteses de sobrevivência do homem, enquanto a sua ausência é geralmente considerada uma forma séria de patologia humana. A importância da comunicação no processo social é clara uma vez que a comunicação designa o meio pelo qual uma pessoa se mostra à outra e, por sua vez, é influenciada por ela (Jacobsen et al., 2014; Lunenburg, 2010). A comunicação é a única forma, a base da interação, a essência da sociedade. Uma maneira pessoal de apreciar o valor da comunicação é comparar o que aprendemos com a experiência direta com o que adquirimos através de outros através da comunicação - conversação, palavras impressas, figuras etc. - e perceber que o escopo da nossa própria experiência é inicialmente limitado (Fenn, 2014).

A comunicação desempenha, assim, um papel importante na vida de todos (Men & Stacks, 2014). Um ser humano é um animal social, que não pode viver sem se comunicar ou ser comunicado. Um comunicador eficaz é aquele que comunica a sua mensagem de maneira muito clara e eficaz e obtém sucesso na sua intenção de comunicar a mensagem ao destinatário da mensagem (Cooren et al., 2011). Aqueles que apresentam boas competências de comunicação possuem sete Cs: confiança, compromisso, convicção, coragem, clareza, conteúdo e concisão (Nothhaft, 2016).

3.1.1.COMUNICAÇÃO: O PROCESSO

O conceito de comunicação vem do latim *communicare*, que significa tornar comum, compartilhar, trocar opiniões, associar, conferenciar. O ato de comunicar implica em trocar mensagens, que por sua vez envolve emissão e recebimento de informações. Comunicação é a

provocação de significados comuns entre comunicador e intérprete utilizando signos e símbolos (Pinheiro, 2005).

A faceta do Homem enquanto um ser social com uma preparação moldada para viver num regime comunitário, infere-lhe a capacidade para partilhar opiniões, comportamentos, mas também um conjunto de experiências com o objetivo primacial de manietar e convencer os seus pares a tomarem uma determinada ação ou procedimento específico. Com estas ações, uma complexidade de interações, dentro de um conjunto relacional complexo, transforma o papel da comunicação como fundamental na sua essência da agilização das dinâmicas do ser humano (Gonçalves, 2012).

Estando em permanente contacto, o Homem está sempre numa comunicação constante, mesmo que não se aperceba de tal situação, porque esta se pode materializar de diversas formas, seja através do vestuário, do seu modo de atuar, do tom de voz, de um gesto, um sorriso, linguagem verbal ou não verbal, entre outros. As mais variadas mensagens estão sempre a ser transmitidas pelos seres humanos, pela presença de fenómenos comunicacionais em seu redor, que tanto ocorre com o ser humano no papel de emissor, como no de recetor. Posto isto, a comunicação é um processo contínuo e permanente (Gonçalves, 2012). Tudo, no entanto, está profundamente dependente das modalidades através das quais o Homem comunica, e que materializa um processo interativo, profundamente dependente dos atos de aprendizagem que faz com outros elementos que o circundam na sua lógica quotidiana, transmitindo uma determinada linguagem pela qual estabelecem contacto. O rececionar e o interpretar dessas mensagens e aprendizados, faz com que cada elemento interprete e comunique, de acordo com a sua experiência comunicacional (Gonçalves, 2012).

Todos os atos comunicantes, são veiculados por processos que possuem, no seu núcleo matriz, valores, princípios e atitudes, bem enraizadas, de onde emanam correlações que refletem uma adaptação que o ser humano faz à situação com que se depara no seu quotidiano. Posto isto, a comunicação tem características bem inscritas nas necessidades individuais de cada ser humano, estando sempre relacionado com a sua determinada experiência pessoal, e que entronca a capacidade comunicativa (Gonçalves, 2012).

3.1.2. ELEMENTOS DA COMUNICAÇÃO

O núcleo mais emblemático do ato de comunicar significa, na sua essência, a capacidade de transmitir sentidos, sejam eles casuais ou intencionais, de um ponto de vista para o outro, tendo como linha de ponto uma significância através de outro meio qualquer. Sempre dentro da sua dinâmica distributiva, o ato comunicante pressupõe sempre seis elementos, o emissor, que é o responsável pela emissão da mensagem, através da fala ou da escrita (Monteiro et al., 2012a). Perante a emissão da mensagem, alguém tem que figurar o corpo do recetor, que é quem recebe a mensagem, ou o ouvinte ou o leitor. No seu corpo principal, a mensagem é o texto falado ou escrito, que é enviado pelo emissor ao recetor. A referência da mensagem está encorpada naquilo que a mesma se refere, ou seja, o seu conteúdo sintomático, que depois se materializa num código elaborado pelo sentido visual, sonoro, tátil, olfativo ou gustativo, e que segue pelo canal, o meio de transmissão preferencial da mensagem, com vibrações aérea, no papel e tinta ou no telefone (Monteiro et al., 2012b).

Os elementos no processo de comunicação determinam a qualidade da comunicação. Um problema em qualquer um desses elementos pode reduzir a eficácia da comunicação (Fay & Kline, 2011). Por exemplo, as informações devem ser codificadas numa mensagem que possa ser entendida como o remetente pretendia. A seleção do meio específico para transmitir a mensagem pode ser crítica, porque há muitas opções (Fenn, 2014).

A comunicação é uma ferramenta que possibilita as relações sociais ao longo da existência humana, fluindo, segundo a exigência de cada época. A sua evolução, demanda, às pessoas, comunicarem bem a fim de enfrentar as mais variadas situações, seja qual for sua especificidade. A comunicação é um movimento circular que envolve no mínimo três atores: emissor, mensagem e receptor, isto sugere que comunicar não é apenas um movimento de verbalização do pensamento, seja falado ou escrito. É antes, uma relação de partilhas recíprocas entre pessoas, cujo sentido converter-se-á em mensagem significada (Silva, 2016).

3.1.3. FUNÇÕES DA COMUNICAÇÃO

Uma dada comunicação, tem na sua funcionalidade essencial a determinação que lhe é atribuída pela importância relativa a cada um desses mesmos elementos. Muito em dependência dos elementos que ocupam os papéis tidos como centrais, existem outras funções e funcionalismos a dar à comunicação, e que se entrosam no quotidiano do ser humano. A

função primeira, consigna-se à força emotiva ou expressiva, em que o emissor ocupa o espaço central da comunicação, dado que a mensagem se refere ao próprio emissor, portanto a quem se manifesta, com a expressão de sentimentos e emoções. Desta necessidade de comunicar, urge aparecer a partilha e a troca de vivências e experiências, a par de uma dimensão económica e política muito próprias da vida em sociedade (Ramos, 2013).

Do ponto de vista apelativo, também denominado conativo, outro funcionalismo da comunicação encontra na procura em convencer o visado o seu objetivo primário, procurando sempre influenciá-lo para determinar o comportamento adstrito. Exemplos perclaros desta fase são o imperativo, a forma verbal em que a exortação ou a expressão de uma ordem surge, e o vocativo, que se materializa num apelo ou chamamento ao recetor (Mouzinho, 2020).

A comunicação, como é profundamente adaptável, assimila na sua mensagem a própria centralidade da comunicação, pois organiza-se para produzir um efeito muito estético ou artístico. Denominada poética, estética ou artística, esta funcionalidade da comunicação tem como elemento decisivo é a organização das palavras, voltadas para uma estruturação excelente do texto (Mouzinho, 2020).

Dessarte, a escolha de determinada forma de e essência de conteúdo, advém de uma boa capacidade captativa, também ela sensorial, e que produz o tal efeito estético, utilizando uma linguagem através da sua função poética. Comparativamente, um poeta, ao escolher as suas palavras de forma específica, leva em linha de conta não apenas os seus sentidos, mas também os seus sons, ritmos, imagens e evocações, o que lhe confere todo um ideário idiossincrático forte (Mouzinho, 2020).

Em termos metalinguísticos e referenciais, as funções da comunicação têm no seu centro uma referência ao mundo, como se de um jornal noticioso se tratasse, ou mesmo tendo no seu conteúdo quaisquer textos informativos a respeito da realidade exterior à comunicação. A linguagem volta-se sobre si própria, seja com a referência ao código através do qual a língua da mensagem é elaborada, ou por se referir a si mesma através da tomada nos seus aspetos linguísticos. Finalizando, a última função da linguagem tem uma referência ao canal que a transmite, e por isso se denomina de fática, porque pressupõe uma conexão através de um sistema físico, como o telefone (Temer & Santee, 2011).

3.1.4. MODELOS DA COMUNICAÇÃO

Um dos primeiros modelos da Comunicação é o pré-clássico, que se baseia em Aristóteles e na sua tríade essencial que dispõe em emissor, o conteúdo da mensagem, e, por fim, o recetor dessa mesma comunicação. No modelo aristotélico, o objetivo primacial comunicante consiste no nível de comportamento entre o emissor e o recetor, contribuindo para comunicar que deveriam ser utilizados todos os meios de persuasão para que a influência do recetor fossem de encontro aos objetivos iniciáticos (Monteiro et al., 2012b). Pode, com isto, ser entendido que a simplicidade da comunicação é o seu veio central, devendo o nível de linguagem estar adaptado às consequentes idades, culturas, comportamentos, estrato económico, cultura, entre outras. É daqui que emergem os modelos seguintes, acrescentando-lhe graus de complexidade, mas sempre mantendo que a comunicação é o elemento-chave, e a mensagem a intencionalidade (Gonçalves, 2012).

Outro dos formatos é o Modelo mecanicista, da autoria de dois engenheiros eletrónicos que procederam à elaboração de um modelo em que a comunicação se faz partindo do ponto de observação dos telégrafos. Através de um sinal perceptível, a transmissão seria conducente a uma boa receção materializada no recetor, ao invés de atribuir o papel principal à mensagem. Na sua matriz estão cinco elementos, nomeadamente a fonte, o transmissor, a mensagem, o recetor e o destinatário (Monteiro et al., 2012a).

No modelo de Berlo, a primazia é dada à fidelidade da comunicação, sobretudo porque se centra no que faz aumentar e diminuir essa mesma fidelidade. No momento de obtenção dos resultados, o codificador com alta-fidelidade expressa-se exatamente e fielmente, sendo quatro os elementos constitutivos deste modelo comunicacional: a fonte, a mensagem, o canal e o decodificador. No codificador, os fatores que condicionam a fidelidade são também quatro, nomeadamente as competências de escrita, as atitudes, o nível de conhecimento e o sistema sociocultural circundante, em que o ser humano estabelece as suas comunicações. A relevância da envolvência sociocultural é de subjaz valor por causa de englobar um computo de valores, hábitos culturais, crenças e comportamentos adequados ao grupo cultural onde se encontra, determinando a linguagem que por ele é utilizada, e o conteúdo da mensagem (Gonçalves, 2012: 18-20).

Na fase posterior à Segunda Guerra Mundial, na década de 1950 mais especificamente, o modelo de Lasswell é bem descritivo da eficácia do modelo de comunicação entre os indivíduos (Baptista, 2017). Ao tentar entender a influência eventual

que os processos de propaganda exercem nos leitores, a fase de comunicação tem que dar resposta às questões seguintes: Quem? A quem? O quê? Como? Quais os objetivos?

Enquanto interveniente do processo comunicativo, quem enceta a comunicação diz respeito à figura do emissor, tendo em atenção a mensagem e a sua significação e interpretação, estando os significados do emissor e do recetor em perfeita coincidência. Interpretar imagens é fundamental, porque destas consegue-se entender as emoções e os sentimentos, relacionando-se com a forma como o recetor tem condicionado a forma de efetivar a comunicação entre os intervenientes (Mouzinho, 2020).

A eficácia de uma comunicação, quanto mais se aproxima dos efeitos produzidos dos objetivos inicialmente traçados, focaliza a comunicação centrada no seu sentido mais prático, controlando e avaliando os resultados subsequentes. A eficácia do modelo de comunicação com vista à imagem, arreiga para si uma faceta eclética em que os comportamentos desviantes são, de igual forma, fundamentais dada a quantidade de tempo que o emissor emite a mensagem (Mouzinho, 2020).

3.1.5. BARREIRAS À COMUNICAÇÃO: INTERNAS E EXTERNAS

Os processos comunicantes têm em si, como seria de antever, algumas barreiras, tanto de cariz interno como externo. Nas de caráter externa, salienta-se os fatores que estão externos aos atores que intervêm no processo comunicativo, como por exemplo a distância e a separação espacial, mas também a temperatura e o ruído, aos quais se junta os elementos estruturais e espaciais. Internamente, os fatores pessoais têm o papel central, sendo o caso da utilização da linguagem desadequada um dos casos, a par do próprio estado de saúde de quem está encarregue de emitir e receber as barreiras inerentes a hábitos culturais (Gonçalves, 2012, p 38).

Três são os níveis de problemas no processo comunicativo, especificamente os de cariz técnico ou na precisão de como a mesma é feita, através de mensagens do emissor para o recetor, os de cariz semântico, relacionados com as formas de interpretação do significado tido pelo recetor, e os problemas de influência ou eficácia, sendo estes aglutinados ao que é obtido pelo emissor relativamente aos objetivos, para a resposta desejada dos recetores (Sales, 2010).

3.2. AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E OS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO

Os cidadãos com deficiência visual são seres com profundas necessidades em termos de usufruto de recursos que a sociedade lhe oferece, e as restrições que a sua condição traz para a comunicação obriga a uma adaptação e mutação das formas de interação em significados socialmente construídos, que serão determinantes para todo o desenvolvimento e aprendizagem (Dudas, 2013).

Um sistema como o *Braille*, para a leitura e escrita, representou um avanço fundamental para as pessoas com este tipo de debilidade conseguirem transmitir um pensamento ou comunicação, pois as suas restrições visuais deixaram de restringir o seu direito à informação, à cultura e ao lazer, principalmente porque é, também, um código universal de leitura tátil e de escrita (Silva, 2015).

No momento em que se dá a redução ou a completa ausência da capacidade de ouvir determinados sons, em graus de intensidade diferentes, muito derivado de fatores que afetam a orelha externa, média ou interna, subentende-se que existe uma deficiência auditiva, o que faz com a comunicação oral não possa ser compreendida de forma diáfana (Monteiro, 2016).

Existem diferenças entre a surdez completa e a redução da capacidade de audição, e isso compromete a comunicação, porque o surdo irá apresentar muitas mais limitações na consequente emissão de uma mensagem, do que comparado com o emissor que apenas perdeu uma parte da sua capacidade auditiva. O ouvinte, mesmo que reduzido, consegue comunicar, de forma básica, através da linguagem oral e escrita, sendo que os surdos só o fazem pela esquematização de sinais, na sua maioria (Graciola, 2014).

Todas as populações têm no seu seio uma parte integrante de pessoas com deficiência, sendo este um público potencial para que os mecanismos de comunicação se preocupem e reflitam acerca dos moldes através dos quais essa comunicação possa contribuir para a inclusão social, dado que o sujeito inerente ao processo comunicacional, ainda que barrado pelo fator oral, pode optar pelo recurso a outras formas, como a linguagem através do corpo investido, o chamado corpo falado (Dudas, 2013 p 88-92).

As pessoas com deficiências motoras, quando se encontram inseridas nestas dinâmicas de comunicação, são muitas vezes excluídas do convívio social, atribuindo-se uma importância à língua que faz com a deficiência deva ser reconhecida para que estes atores tenham uma importância perclara. Se, em alguns casos, as deficiências afetam diretamente os

processos cognitivos, noutros não se verifica, como no caso dos idosos em que as dificuldades de locomoção revelam debilidades físicas, mas não são impeditivas da comunicação. No caso da paralisia cerebral, condição não progressiva caracterizada por alterações neurológicas permanentes, pode assistir-se a um comprometimento na parte da fala, dificultando o processo de comunicação; no entanto, a parte intelectual pode não se encontrar comprometida, dependendo do grau da lesão do sistema nervoso central (Graham et al., 2016). A linguagem deve, então, ser ampliada, para contribuir para competências funcionais de pessoas com deficiência, promovendo a vida independente e a inclusão, sendo as tecnologias de apoio utilizadas por indivíduos com deficiência intelectual para efetivar o processo comunicativo. Pela Comunicação Alternativa ou Aumentativa (CAA), concretiza-se o objetivo suplementar ou complementar do aumento das alternativas da comunicação em pessoas com déficits inerentes a estes processos (Souza, 2013 p. 100-103). Formatos físicos como as tabelas/pranchas de comunicação que utilizam simbologia gráfica, letras ou palavras escritas, são constituídas para que o utilizador tenha um objetivo principal de expressar os seus intentos, necessidades e sentimento, sendo-lhe permitida uma interação social de forma autónoma, o que faz suplantar a mera presença ou participação de cariz passivo (Farhat, 2013).

A deficiência intelectual, parcamente entendida na generalidade da sociedade, refere-se a uma discorrência do funcionamento mental significativamente abaixo da média, oriundo do período de desenvolvimento, concomitantemente com limitações associadas a duas ou mais áreas da conduta adaptativa. Em muitos casos não é considerada uma doença, mas um prejuízo das funções cognitivas que acompanham o desenvolvimento do cérebro. A comunicação é claramente afetada por esta lacuna mental, sobretudo porque se associa às áreas das habilidades mais adaptativas como o cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização da comunidade, saúde e segurança, lazer, trabalho e habilitações académicas. Não conseguir compreender a função da escrita como representação da linguagem comunicante, é também característica comum de quem tem deficiência intelectual, e tudo isto serve para prejudicar o indivíduo no estabelecimento das relações com o ambiente e erige barreiras ao convívio no quotidiano (Farhat, 2013). Quando se trata de pessoas com deficiência intelectual, a comunicação faz recurso da CAA para colmatar essas necessidades comunicacionais, sobretudo através da acessibilidade ao computador particularmente idealizado no sentido de ser utilizado por pessoas com esses tipos de privações. A CAA surge, assim, como um apoio para aqueles que apresentam dificuldades no âmbito da comunicação, uma vez que

complementa ou substitui a sua linguagem, tornando-a funcional (Gil et al., 2019). No seu estudo, os autores concluíram que as crianças com dificuldades de comunicação têm oportunidade de desenvolver habilidades comunicativas e de melhorarem a sua qualidade de vida se continuarem a usar o SPC (Sistema de Comunicação Alternativa). Através da utilização do programa informático *Boardmaker*, foram criados diversos símbolos SPC, a fim de se adaptarem dois livros para duas crianças com Perturbações do Espectro do Autismo (PEA), de forma a prestar apoios diferenciados e adequados às necessidades específicas de aprendizagem de cada aluno, potencializando contextos que permitissem potenciar as suas competências comunicativas e de inclusão. Durante a atividade executada, eles puderam verificar que houve mais interação e comunicação das crianças com o livro e com a investigadora, através do seu modo de comunicação preferencial, assumindo um comportamento de participação ativa e não de meros ouvintes (Gil et al., 2019). Segundo Sousa (2012) "*a nossa sociedade está habituada a ver pessoas em cadeiras de rodas, com aparelhos auditivos e com óculos, contudo, não está familiarizada com dispositivos de comunicação. Quando uma pessoa tem dificuldades em comunicar, utiliza um sistema aumentativo de comunicação*".

Um indivíduo com multideficiência tem que ter em si associadas duas ou mais deficiências, revelando associações que afetam, intensamente, o funcionamento individual e o relacionamento social. Estas lacunas podem ser tanto de ordem sensorial, motora ou mesmo linguística, e podem ter lugar em diversas fases da formação do indivíduo. No caso da surdo cegueira, também apresentada como uma deficiência múltipla, a perda da audição e da visão associam duas debilidades, ainda que em graus díspares, o que obriga a desenvolver formas de comunicação para interação com as pessoas e com o meio ambiente, particularmente adequadas. Para que o processo de comunicação seja facilitado entre pessoas com multideficiência, costuma proceder-se a uma interação intensiva em que não há tarefa nenhuma ou mesmo um foco de resultado, mas antes a interação. Por outro lado, a comunicação co-criativa serve este caso porque enfatiza o relacionamento entre a pessoa com deficiência e o parceiro comunicante. Finalmente, na chamada atividade de arranque e pausa, o ouvinte deixa que a pessoa com deficiência responda ao estímulo que lhe é imprimido e, desta forma, fornece deixas para a atividade adicional (Graciola, 2014).

3.3. OS PROCESSOS DE COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

No seio das organizações, o processo através do qual se transmite informação diretamente relacionada com as relações estabelecidas entre os membros da mesma organização, materializa-se no momento denominado comunicação. Sendo o mecanismo por excelência através do qual se estabelecem os canais de fluidez das mensagens, o processo comunicacional é o fio condutor que através do qual funciona o sistema circulatório em que os líderes, podendo ser gestores ou administradores, promovem os atos de ação organizacional (Moura, 2016).

Tudo isto é estruturado através da informação e colaboração entre os elementos integrantes das organizações, promovendo a motivação e o incentivo ao empenho, desempenhando melhor as diversas ações inerentes às organizações. Da multiplicidade de formas que existem para se efetivar esta mesma comunicação, existe tipologias bem definidas e segmentadas que auxiliam toda a robustez interna (Moura, 2016).

3.3.1. A COMUNICAÇÃO INTERNA NAS ORGANIZAÇÕES

A comunicação interna pode ser definida de várias maneiras diferentes. Por exemplo, Jacobsen e trabalhadores (2014) definem comunicação interna como a troca de informações e ideias dentro de uma organização. Neill e Jiang (2017), no entanto, afirmam que a comunicação interna da comunidade de trabalho compreende todo o fluxo e interação de informações que ocorrem entre diferentes pessoas, grupos e unidades. Os autores enfatizam ainda que o conceito de comunicação interna é amplo, notavelmente mais amplo do que apenas a partilha básica de informações internas. A comunicação interna engloba a troca de informações entre os funcionários da organização e o seu objetivo é atender às necessidades da informação e do destinatário (Huang et al., 2013). Essa troca de informações é fornecida por canais de comunicação interna e relacionamento entre os funcionários da empresa. A estratégia de comunicação interna bem-sucedida é uma ferramenta muito importante para a criação de canais de comunicação interna bem-sucedidos (Hume & Leonard, 2014).

Nikolic e trabalhadores (2013) argumentam que a comunicação interna é uma parte essencial de cada empresa, sendo a sua principal função transferir informações. A comunicação interna não é apenas um processo técnico para distribuir informações para os funcionários, sendo o seu elemento central as pessoas com as suas próprias emoções, atitudes

e relacionamentos. Portanto, a comunicação interna deve ser encarada como algo inspirador, algo que cria envolvimento e um processo mútuo de construção de confiança (Jacobsen et al., 2014). A distribuição de informações não é suficiente, sendo aconselhável reduzir a "distribuição de informações" e aumentar o tempo para trabalhar juntos, demonstrando interesse nos colegas e tarefas de trabalho (Zeffane et al., 2011). A definição de comunicação interna de Omilion-Hodges e Baker (2014) afirma que é um processo entre os gerentes estratégicos de uma organização e os seus stakeholders internos, projetado para promover o compromisso com a organização, um sentido de pertença, consciencialização sobre o seu ambiente em mudança e compreensão dos seus objetivos em constante evolução. Considera-se a comunicação interna a comunicação com as pessoas dentro de uma organização, criando e implementando mudanças de comportamento (Lipiainen et al., 2014).

A eficácia da comunicação interna pode ser medida não apenas pela troca de informações e estudos de satisfação (Mishra et al., 2014). No entanto, a variável mais importante a ser medida é quão bem os gerentes interagem com os seus funcionários, como eles entendem a maneira como os seus funcionários pensam e se sentem, quais são as suas preocupações e sugestões. O elemento central da comunicação interna são as pessoas com as suas próprias emoções, atitudes e relacionamentos (Men & Stacks, 2014). É fundamental que a organização informe os seus funcionários sobre possíveis desenvolvimentos ou mudanças referentes à empresa, para que posteriormente os funcionários possam cumprir todas as obrigações e expectativas de acordo com os valores e a posição da organização, a fim de que as ações da organização e as ações dos funcionários estejam sincronizadas (Nikolic et al., 2013). Em termos de tarefas e funções da comunicação interna, Chong (2007) afirma que uma das tarefas da comunicação interna é ajudar cada funcionário a entender o seu papel na empresa, tomando consciência dos objetivos, valores, normas e princípios da organização, para que os funcionários possam tomar decisões que estejam alinhadas com os interesses corporativos da empresa. A comunicação interna apoia a unidade no caminho para alcançar os objetivos da organização, além de ajudar constantemente a evoluir o ambiente de negócios (White et al., 2010). Deve ser considerada como um aspeto essencial para a organização acelerar o desenvolvimento cultural e a manutenção dos seus valores centrais. A comunicação interna bem-sucedida facilita a consecução dos objetivos de negócios, na medida em que apoia e aprimora a compreensão mútua entre os vários departamentos (Meng & Berger, 2012).

3.3.2. TIPOLOGIAS E CANAIS DE COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

As tipologias através das quais se dividem os formatos comunicativos e os canais comunicantes, agrupam-se, classificam-se e denominam-se em moldes variados, para os quais se pode efetivar uma posterior análise. Destas tipologias, uma primeira subsume as comunicações numa dualidade de formais ou informais, sempre dentro das organizações. As formais têm a característica endémica de se processarem pela própria hierarquia da organização, como se de uma cadeia de comando se tratasse. Inerente a este contexto, as mensagens são enviadas, transmitidas e recebidas com a assunção de um cariz autoritário. Deve realçar-se, contudo, que a maioria das organizações se efetuará de um modo formal, ainda que relativo, pois sublinha-se que a sua antagonista, a informal, tende a ter lugar fora dos canais formais da comunicação (Gonçalves, 2012). A comunicação de tipo informal, dentro da dinâmica das organizações, tem a denominação generalizada de “cacho de uvas”, porque se apresenta com uma elevada aparência do crescimento e desenvolvimento causal em cadeias de segmentos, mas através de uma mirada dos grupos sociais. Apesar de estas redes informais atuarem como o principal meio da transmissão de mensagens no seio organizativo, estas mesmas redes podem ser constitutivas de um perigo para as mesmas, sempre numa lógica que pode estar adstrita à subversão dos princípios e valores que as organizações em causa optam por defender (Monteiro et al., 2012b).

A comunicação organizacional, segundo análise de Kunsch (2003), apresenta diferentes modalidades que permeiam as suas atividades: a comunicação institucional, a comunicação mercadológica a comunicação interna e a comunicação administrativa.

De modo mais simples, poderíamos subdividir a comunicação organizacional em dois subdomínios: A comunicação externa (dirigida aos públicos externos da organização) e a comunicação interna (dirigida aos seus públicos internos). Na primeira, estariam englobadas aquelas que Kunsch (2006) designa como institucional e mercadológica e na segunda estariam as que designa por interna e administrativa. Ressalvando que as organizações são formadas por seres humanos, em vários contextos (social, cultural, político, económico), estas visam atingir os seus objetivos, mediante processos de relação entre os indivíduos. Assim, importa valorizar abordagens interativas da comunicação e não apenas como veículo de transmissão de informações (Devesa, 2016).

Uma comunicação interna eficaz diminui o esforço gasto em conflitos que são frequentemente originados pela falta de informação; aumenta consigo a produtividade através

da capacitação permitindo uma satisfação contínua, que melhora a relação entre os indivíduos e as organizações para construir relacionamentos duradouros poupando-se tempo e dinheiro. Convém, de igual modo, distinguir as dimensões instrumental e estratégica da comunicação enquanto a primeira remete para os instrumentos e ferramentas a serem utilizados no processo de informação e comunicação, a segunda considera a comunicação como fator fundamental e tácito para agregar valor às organizações (Devesa, 2016).

3.3.3. O USO DAS NOVAS TECNOLOGÍAS (COMUNICAÇÃO ELETRÓNICA)

A existência de atividades de comunicação nas organizações e instituições, é algo de consequente relevância, porque sendo anterior ao próprio estabelecimento das organizações, a comunicação constitui uma dimensão que acompanha todo o seu percurso, necessitando delas de permanente partilha de informações, ideias ou pensamentos. Toda a base de atividades de uma empresa ou instituição está na comunicação entre os seres humanos, pois é a noção que preside às organizações (Graciola, 2014).

O momento charneira que revolucionou e transformou a comunicação das organizações foi, sem dúvida, o aparecimento da Internet, porque é representativa de um fator central da nova forma de organização social com alterações substanciais. Daqui nasce um instrumento privilegiado para comunicar com os seus públicos, dado que trouxe múltiplas possibilidades de contacto, e as instituições tiveram que se reestruturar em função desta nova tecnologia (Monteiro et al., 2012a).

As novas tecnologias constituíram-se, pois, como um mecanismo privilegiado porque se exploram novas formas negociais, que promovem um contacto mais pessoal através do direccionamento interativo com os públicos. Em dias hodiernos, a ferramenta essencial para a divulgação, promoção e comercialização de produtos, para o consumidor final, para o desenvolvimento de estratégias de comunicação, marketing e publicidade, fazendo deste espaço uma ferramenta relevante nas práticas comunicacionais das instituições (Marques, 2012).

Entre indivíduos, toda esta comunicação é favorecida porque, hoje em dia, o tecido do quotidiano se faz dessa mesma forma, significando que grande parte das atividades diárias se fazem com o seu auxílio, não parecendo estranho que a procura informativa sobre determinado produto, serviço ou indivíduos, canaliza a obtenção de informação que faz do

conjunto das possibilidades de comunicação implementadas, uma plêiade de ferramentas a ser implementadas de particular relevância (Cardoso et al., 2015).

3.4. A COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL EM CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A comunicação é uma das necessidades básicas das nossas vidas. As pessoas comunicam para satisfazer as suas necessidades: físicas, identidade e bem-estar social. Aqueles que não conseguem comunicar relatam satisfação negativa com a vida, falta de identidade e baixo desenvolvimento de relacionamento (Martin et al., 2010). A comunicação interpessoal é comumente definida como a interação diádica entre pelo menos dois atores humanos que trocam mensagens verbais e não verbais e, assim, criam significado mutuamente (Erozkan, 2013). A comunicação interpessoal significa utilizar mensagens verbais e não verbais para trocar significado e emoções (principalmente na comunicação cara a cara) entre duas ou mais partes (Kumar, 2017). De um modo geral, a comunicação interpessoal é concetualizada como uma troca comunicativa realizada por meio de padrões comportamentais que afetam a reação dos comunicadores participantes. Neste contexto, é importante observar que todas as pessoas comunicam e reagem de maneira diferente durante essa interação comunicativa (Berger, 2005).

A comunicação interpessoal não diz apenas respeito ao que está a ser dito, mas como é dito utilizando o tom de voz, expressões faciais, gestos e linguagem corporal em que pode ser aprendido e aprimorado (Mitchell et al., 2010). As pessoas recebem mensagens através de tais formas de comportamento não verbal, observando sinais de postura, expressão facial e vestuário para formar uma impressão do papel, estado emocional, personalidade ou intenções do outro (Erozkan, 2013). O remetente e o destinatário precisam de interagir entre si, enviando mensagens verbais e não verbais para se compreenderem um ao outro (Kalla, 2005). A mensagem não significa apenas fala ou informação, mas também dicas não verbais e podem transmitir informações adicionais sobre a mensagem verbal e revelar atitudes emocionais subjacentes ao conteúdo da fala (Jacobsen et al., 2014). O feedback consiste em mensagens que o destinatário retorna nas suas reações (Berger, 2005). O destinatário pode responder às dicas exatamente como responderiam à mensagem verbal, indicando ao remetente o sentimento do destinatário em relação à mensagem (Asha & Jyothi, 2013). Frequentemente, mensagens verbais e não verbais contradizem-se e, quando isso acontece, é mais provável que se acredite na mensagem não verbal (Minter, 2010).

CAPÍTULO III- COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

A comunicação interpessoal designa, deste modo, uma interação pessoa a pessoa entre dois ou mais indivíduos que trazem à troca diferentes experiências de vida, níveis variados de competências de comunicação e diversos conjuntos perceptivos em relação à comunicação (Kalla, 2005). Lies (2012) acrescenta que a comunicação entre duas pessoas é a gestão de mensagens com o objetivo de criar significado. O autor destaca o processo de partilha de significados entre os indivíduos que se comunicam como cumprindo a função de satisfação das necessidades interpessoais. Essas necessidades incluem carinho (desejo de expressar e receber amor), inclusão (desejo de estar na companhia de outras pessoas) e controlo (desejo de influenciar os eventos e as pessoas ao nosso redor). Resumindo, a comunicação interpessoal eficaz é aqui definida como o envolvimento intencional e com propósito com outras pessoas que promove um significado compartilhado entre os indivíduos, enquanto cumpre os objetivos individuais e as necessidades interpessoais básicas (Lovett & Jones, 2008).

A comunicação interpessoal compreende uma competência básica da vida que nos permite navegar pelas diferentes situações e experiências que enfrentamos nas nossas vidas (Cooren et al., 2011). Está na própria existência da nossa capacidade de se relacionar com os outros e pode ser o maior fator que determina os tipos de relacionamentos que mantemos ao longo da vida (Barna & Barna, 2012). Apesar das diferenças de raça, cultura e idioma, a comunicação interpessoal verbal e não verbal é uma poderosa força de conexão que une as pessoas e promove uma experiência compartilhada (Jacobsen et al., 2014). Como a comunicação interpessoal está na base do nosso ser e na forma como nos relacionamos no mundo, o processo das nossas conversas quotidianas geralmente ocorre com pouca atenção a "como" o processo acontece (Zeffane et al., 2011). No entanto, existem conversas e trocas interpessoais que ressoam connosco e podem nos deixar a imaginar o que houve com o processo ou a experiência que torna essas conversas diferentes de outras trocas. Interações memoráveis consistem em dois indivíduos que transmitem com precisão a sua própria intenção e experiência, resultando num sentimento de serem entendidos um pelo outro (Nothhaft, 2016).

A comunicação interpessoal é essencial para o bem-estar de um indivíduo. Vercic e trabalhadores (2012) observaram que, sem essa comunicação, quase todas as pessoas tendem a se sentir perdidas e solitárias. Para indivíduos normais e saudáveis, é quase impossível não se comunicar por canais verbais, para verbais e não verbais (Cooren et al., 2011). As competências de comunicação interpessoal são essenciais para transmitir sentimentos,

pensamentos e informações a outras pessoas, e geralmente são a base de como os indivíduos são inicialmente percebidos pelos outros (Lovett & Jones, 2008). A utilização eficaz da comunicação oral fornece um mecanismo pelo qual os valores, intenções e personalidade dos indivíduos são manifestados (Lies, 2012).

3.4.1. A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL E OS SEUS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

A importância deste tipo de comunicação assenta numa relevância muito interessante porque serve para influenciar a forma como todos se comportam, inclusive os outros para conosco. Dessarte, consegue-se determinar como positiva ou negativa essas mesmas relações interpessoais. A assunção de um comportamento é geradora, de forma inata, de novos comportamentos (Fachada, 2010).

O comportamento dos seres humanos, mesmo que não seja uma componente inata e adquirida através de um campo genético, as suas múltiplas vertentes são resultantes de experiências vividas, as quais o Homem tem a aptidão para modificar, devendo mesmo torná-las adaptadas às várias situações e exigências com que a existência desse mesmo humano se vai deparar ao longo dos tempos. Contudo, os outros não se podem modificar na sua gênese, mas poderão sê-lo nos seus modos comportamentais, porque este modo de estar no quotidiano influencia o modo como os outros se comportam consigo mesmo (Gonçalves, 2012).

O diálogo é outro dos elementos desta comunicação interpessoal, porque o autodomínio é afirmativo de uma forma de IE que favorece o bem-estar pessoal e relacionando com os outros. A promoção de entendimentos e confiança mútua serve a harmonização dos desacordos, sendo que a adoção da resolução de conflitos entre pessoas tem neste diálogo o seu elemento base na transmissão de mensagens. A união dos seres humanos é valorizada que têm em comum o respeito pelos outros, abrindo-se a interpretar opiniões e pontos de vista díspares, perante o primado de que ninguém é dono da sabedoria. A comunicação interpessoal não tem, no seu seio, a noção das certezas absolutas e estáticas, pois supõe que só através do diálogo se consegue criar um caminho de condução à sabedoria, fazendo emergir mecânicas e lógicas de conciliação e paz nos relacionamentos entre os seres humanos intervenientes (Monteiro et al., 2012b).

Tornar eficaz um mecanismo como a comunicação interpessoal, resume os intervenientes no processo comunicativo que deve ter, sempre, na sua essência a necessidade

de se adotar uma postura benéfica e profícua, inferindo-lhe um olhar interessado e caloroso, criando diatribes e olhando sempre para o interlocutor. Da mesma forma, os tratamentos materializados nesta comunicação devem pautar-se na correção e abertura de espírito, através de mecânicas de simpatia e adaptação das mensagens a transmitir diretamente ao interlocutor, com o recurso direto a palavras e retórica enleivada de simplicidade e brevidade, e acompanhando-a de gestos (Farhat, 2013).

Concatenado na concentração da própria mensagem que pretende ser transmitida a essência multidisciplinar, esta focalização induz os outros a fazer o mesmo. O comunicador capaz e com boa prosápia e alcance, deverá apresentar-se exatamente como este falante clarificador, com uma habilidade de ser convincente, mas sempre de uma forma oportuna, utilizando desmultiplicações do seu ser para o efetivar, como o tom, a pronúncia, o timbre vocal, a modulação, e mesmo a velocidade a que o discurso é apresentado à generalidade da comunidade alvo (Gonçalves, 2012).

A reformulação das fórmulas de comunicação, têm uma técnica de confirmação das aptidões para compreensão correta e profunda do significado das mensagens, elas muito cravadas com ideias e sentimentos, que se recebe ou envia aos tais interlocutores. Aglutinar todas estas particularidades até aqui demonstradas, infere o núcleo matriz dos princípios fundamentais da comunicação interpessoal, porque se assume uma enorme e primaz importância de que em toda a existência humana o especial relevo está assente nas práticas das próprias organizações e pessoas constituintes. Os permanentes atos comunicacionais emanam de um estabelecimento do contacto sistemático com todos os membros integrantes a terem que procurar interiorizar e viver esses mesmos princípios, de maior forma possível, elevando a capacidade e qualidade de comunicação interpessoal (Gonçalves, 2012 p: 36-38).

3.4.2.A COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL NO LOCAL DE TRABALHO

A comunicação é o elemento mais essencial de qualquer organização, uma vez que a base de cada tarefa e todo o processo é constituída pela comunicação. Mas, devido à natureza complexa e à omnipresença, parece quase impossível traçar linhas claras entre diferentes atos comunicativos (Mackenzie, 2010). Empregadores e empregados, bem como clientes de uma organização em particular que estão a comprar, vender e a trabalhar dentro da organização, estão direta ou indiretamente envolvidos na comunicação no local de trabalho (Edmondson et al., 2009). O conhecimento das ferramentas necessárias para uma comunicação bem-sucedida

no local de trabalho levará a uma influência mais ampla sobre outras pessoas e a um aumento da eficácia na organização (Kang & Sung, 2017).

A comunicação interpessoal é utilizada como um meio de qualquer organização para coordenar a troca de informações e comunicação dentro da organização, a fim de estabelecer uma coordenação eficaz das atividades entre os membros da organização (Heide & Simonsson, 2011). As organizações persuadem a comunicação eficaz para que os membros da organização atinjam objetivos, metas e tenham uma visão clara da organização (Kalla, 2005). Nas organizações, a comunicação é uma parte essencial da estratégia de negócios para motivar os membros da organização e aumentar a satisfação geral na organização, levando ao aumento da carga de trabalho e receita das organizações (King & Lee, 2016).

As competências de comunicação interpessoal relacionadas ao trabalho são definidas como comportamentos aprendidos, orientados para objetivos, que permitem que o trabalhador interaja e funcione eficazmente com grupos e outros indivíduos dentro do contexto social de um determinado local de trabalho (Johansson et al., 2014). O grau de competência em competências de comunicação interpessoal de uma pessoa está diretamente relacionado a resultados positivos no trabalho, como classificações de desempenho no trabalho, satisfação no trabalho e compromisso organizacional (Heide & Simonsson, 2011; 2014). A falta de competência está associada a resultados negativos do trabalho, como a solidão e o isolamento social. As competências de comunicação interpessoal facilitam a obtenção de informações privilegiadas para as normas organizacionais formais e informais organizacionais estabelecidas, estruturas de poder, conjuntos de expectativas e outras contingências (Karanges et al., 2015). Uma vez no local de trabalho, as competências de comunicação interpessoal ajudam a criar redes de apoio empáticas e equipas organizacionais de alto funcionamento (Men, 2014).

A comunicação interpessoal como elemento básico e determinante da comunicação organizacional interna parece negligenciada e a real importância da comunicação interpessoal nas organizações é subestimada (Reed, 2011). Um grande potencial de conflito devido a problemas de comunicação, mal-entendidos e expectativas diferentes surge do facto de as organizações consistirem em pessoas diferentes que comunicam de maneira diferente, apresentando um grande desafio para as interações no local de trabalho (Christensen & Cornelissen, 2011).

CAPÍTULO III- COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

Todos os processos dentro das organizações são baseados no comportamento das pessoas e na comunicação entre elas (King & Lee, 2016). O processo de comunicação é um espelho do comportamento organizacional, começando pelo estilo de gestão e liderança, até aos esforços de trabalho em equipa entre os funcionários (Ruck & Welch, 2012). A tarefa de qualquer gerência da empresa é consciencializar a importância da comunicação interpessoal eficaz na empresa e ter um impacto positivo no desenvolvimento da carreira dos funcionários através da comunicação (Welch, 2013). Dessa forma, podem aumentar a satisfação do funcionário e motivá-lo a ser fiel aos valores comuns da empresa em que trabalham. A comunicação interpessoal eficaz numa organização refere-se a linhas de comunicação bem definidas, transferência suave de informações entre departamentos e funcionários, análise de informações vinculadas à tomada de decisões, comunicação interna dentro da organização, entre outras (Johansen et al., 2012). Portanto, o foco não se encontra nas competências de comunicação de funcionários e gerentes, mas sim na transferência de informações dentro da organização (Kang & Sung, 2017; Men, 2014).

A estratégia de gestão de deficiências no local de trabalho deve ser levada ao conhecimento de todos os funcionários, em linguagem que possa ser facilmente entendida, em cooperação com os representantes dos trabalhadores (Vornholt et al., 2017). As informações gerais devem ser fornecidas a todos os funcionários acerca das deficiências no local de trabalho, juntamente com informações específicas sobre a estratégia da empresa e sobre quaisquer adaptações que possam ser necessárias num ambiente de trabalho e horários de trabalho para permitir que os trabalhadores com deficiências otimizem a sua eficácia (Hagner et al., 2014). Estas informações podem fazer parte da indução geral ao emprego de supervisores e funcionários ou de uma sessão de consciencialização sobre deficiências. Em conjunto, deve ser dada a todos os funcionários a oportunidade de levantar quaisquer dúvidas que possam ter sobre a perspectiva de trabalhar com um colega de trabalho com deficiência (Kulkarni, & Lengnik-Hall, 2011).

Empregadores, organizações de trabalhadores, autoridades competentes e organizações de pessoas com deficiência devem considerar a publicidade colaborativa de estratégias sobre questões de deficiência e informações sobre a implementação dessas políticas (Irvine & Lupart, 2008). Ao promover estratégias para gerir a deficiência no local de trabalho, grupos de empregadores e organizações de empregadores devem considerar o intercâmbio de informações como uma forma de comunicação assim como treino sobre o assunto com agências relevantes do setor público, agências especializadas e outras empresas

(Hagner et al., 2014). Os empregadores também devem atribuir a importância ao conhecimento e “às informações sobre deficiências e a uma comunicação boa e estável com as agências de emprego com deficiência ou com um especialista que possa ser contactado em caso de problemas no local de trabalho” (Kaye et al., 2011, citado por Vornholt et al., 2017, p. 8).

Os empregadores que incluem estratégias favoráveis – tais como uma comunicação aberta - para indivíduos com deficiência no local de trabalho enriquecem e aprimoram os benefícios organizacionais (Erickson et al., 2014). Tais benefícios incluem liderança na diversidade, inovação, aumento do moral geral e capacidade de criar uma rede de recrutamento mais ampla (Hemphill & Kulik, 2016). Existem estratégias favoráveis à deficiência para o local de trabalho. O empregador ou o gerente deve eliminar mitos existentes sobre pessoas com deficiência através de treino organizacional (por exemplo sessões de formação) em todos os níveis. Esta educação permitirá que o pessoal tome decisões informadas sobre o emprego de pessoas com deficiência (Fabian, 2013).

3.4.2.1. COMUNICAÇÃO CHEFIA – TRABALHADOR

A motivação primacial que as chefias podem concretizar face aos seus trabalhadores, subjaz na capacidade de lhes fazer emergir uma maior capacidade de aprendizagem e ação, que culmine no sucesso. Este é um passo em que a comunicação antecipa a aceitação, por um lado, e a aprovação por parte da outra parte (Monteiro et al., 2012a).

Os atos sensoriais de aceitação e aprovação são comunicados ao trabalhador por parte das chefias, sendo que o recetor os entende de uma forma positiva, e as posteriores ações qualitativas tendem a motivar o aluno numa procura cada vez mais alargada de aprovação pelos seus líderes, tendo como base o bom desempenho e o bom comportamento. Dessarte, esta espécie de roda viva cíclica pode, de facto, ser iniciada pelo trabalhador, que comunica ao chefe, pelas práticas de comportamento profícuo, uma imagem iconográfica bem assente, e esta agrada ao supervisor que depois irá demonstrar sentimentos também eles positivos (Monteiro et al., 2012a).

De imediato a comunicação surge enleivada de um reforço na necessidade de continuar a boa prática laboral por parte do trabalhador, sabendo que isso traz benefícios consequentes por parte das lideranças organizacionais. Apesar da complexidade em analisar e concluir que existem eventuais correlações entre as expectativas da organização e o efetivo

resultado do trabalhador, dá-se o caso indicativo de que existe uma força de manter os desempenhos num nível desejável (Gonçalves, 2012).

A influência enorme que toda a experiência comunicativa entre chefia-trabalhador é exercida na maneira como cada um dos atores destas duas posições está ensinada na direta dependência da imagem que se tem da profissão. Com mais facilidade é aceite uma repreensão dos chefes quando os motivos são conhecidos e reconhecidos nessa justeza, como quando a situação é irónica e conduz a uma injustiça, que pode levar à humilhação pública em local de trabalho, e à construção de barreiras que depois serão difíceis de superar (Dudas, 2013). Na análise da situação comunicante entre chefes e trabalhadores, a estrutura é composta por vários indivíduos que, mesmo tendo funções definidas, psicológicas e sociais, compõem uma organização social, considerando que o papel que se espera de um indivíduo é a determinada função da sociedade.

3.4.2.2. A CHEFIA

Uma relação laboral tem que assentar, obrigatoriamente, em duas premissas: o que importa aos trabalhadores é que os chefes, enquanto indivíduos, sejam iguais a si mesmos enquanto superiores hierárquicos; o chefe tem como importância maioritária a sua força de trabalho, ou seja, os recursos humanos materializados nos trabalhadores, enquanto indivíduos, se eles são efetivamente inferiores hierárquicos. Um relacionamento comunicacional construído nesta base, é resultado direto do juízo que o líder efetiva acerca da maneira como percebe os seus trabalhadores. A forma como constrói a sua percepção, tem a habilidade de determinar se a ajuda que lhe presta influencia no molde de relação entre ambos os atores. Existindo um diálogo entre partes, a colaboração materializa-se num sistema de partilha e permutas, o que não é verificável caso as relações se centrem na diferenciação de estatutos, e em casos onde as relações são profundamente hierarquizadas, o que torna o diálogo muito complicado de acontecer (Farhat, 2013).

O trabalhador, ao agir com alguma subtilidade, pode fazer da sua interpretação de comportamentos não verbais dos chefes uma matriz para agilizar novas adaptações de postura, procurando modificar e suprimir as tais grilhetas das relações hierarquizadas, o que pode anular o distanciamento entre chefe-trabalhador, na construção de uma relação mais colaborativa em que a equidade é o patamar onde se estabelece um guia de ajuda aos chefes,

que depois podem ajudar a trabalhar e organizar a não despromoção de estatuto (Gonçalves, 2012).

É profundamente relevante a necessidade de uma disponibilidade, da escuta ativa, do diálogo sincero e franco, mas também dos reforços éticos e de motivação que se podem materializar entre a categoria empática essencial à comunicação interpessoal, em que a primazia é dada ao feedback ou mesmo à retroação dos membros que intervêm nesta dinâmica, que são promotoras da prevenção e intervenção dos locais de trabalho (Gonçalves, 2012).

3.4.2.3. O TRABALHADOR

A comunicação estabelecida pelo trabalhador, tem a faceta particular de se destacar dos moldes de comunicação ecléticos, dado que traz no seu realce uma ação preventiva face às chefias, através de um envolvimento maioritário e empenho no local de trabalho. A edificação de uma realidade empática possibilita que exista a colocação de um elemento no lugar do outro, e vice-versa, levando o chefe e o trabalhador a aceitarem-se e a compreenderem sentimentos mútuos, desbravando de forma progressiva as referências que valorizam e conhecem melhor a atividade profissional (Mouzinho, 2020).

O chefe, na sua ação de líder carismático e transformacional, deve ser muito acoplado de uma positividade, dado que o exercício deste tipo de liderança serve também para comunicar aos alunos uma atitude positiva, a partir das suas altas expectativas. Isto faz com o que o trabalhador induza em si um grau de maior confiança, crescendo exponencialmente as suas incidências de autoestima, e o conseqüente desempenho produtivo e de relacionamento interpessoal em palco laboral (Mouzinho, 2020).

Mesmo no campo dos afetos, a própria disponibilidade do trabalhador, a sua capacidade de acolheitar e acolher novas essências formativas, robustece a tal aura de positividade que é representativa de um comprometimento em relação ao trabalho em que está inserido, porque o desenvolvimento de personalidade dos trabalhadores tem que ver com o formato como os mesmos se identificam na junção do juízo que é feito de si mesmo, em relação direta com o que é percecionado que o que os demais parceiros fazem de si (Gonçalves, 2012 p 62-65).

O facto de, em casos de rigidez hierárquica, os chefes exerçarem uma política autoritária, competente, séria, benevolente, incompetente, irresponsável, simpática, racional ou de afabilidade, faz com que exerçarem uma marca profunda no trabalhador, o que cria graus de importância em relação à atitude de modelagem das chefias que, tendo os trabalhadores que concretizar os seus deveres laborais, movem-se e relacionam-se dentro desse local de trabalho. Desrespeitar o espaço de trabalho é visto, também como um ataque ofensivo à comunicação entre o chefe e o trabalhador, e um desrespeito para com este último (Monteiro, 2012b).

3.4.2.4. O TRABALHADOR COM DEFICIÊNCIA

O trabalhador com deficiência (TcD) tem que ser analisado de um ponto de vista muito particular, sobretudo porque se tem que dar a compreensão de diversos métodos comunicacionais que devem estar presentes em todos os espaços para criar uma lógica de convivência e inclusão, elementos de indispensável assiduidade na construção de uma sociedade inclusiva (Kulkarni, & Lengnik-Hall, 2011).

A comunicação humana, ao ser o processo que recorre a elementos simbólicos para que sejam desenvolvidas habilidade de relacionamento interpessoal, os trabalhadores com deficiência devem ser potenciados para serem envolvidos no processo em que a comunicação os envolve e abarque, mesmo aqueles que não são possuidores de fala ou escrita funcional. Posto isto, é profundamente importante que sejam desenvolvidos eventos integrantes destes atores menos capacitados nas suas posses hábeis, pois, olhando de forma independente para a sua condição, torna-se esta a única maneira de que sejam exercidos todos os direitos de forma quase integral, e adequada à condição de cada elemento (Dudas, 2013).

Entrosar estas pessoas na comunicação interpessoal de uma organização laboral pode ser feito, por exemplo, através do recurso à áudio descrição, pois este passo amplifica o entendimento das pessoas com deficiências no campo da visão, sendo este integrado em particularidades como labores culturais conectados ao espetáculo, aos media, às exposições, televisão, óperas e concertos musicais; desfiles; ao mundo do turismo, com visitas e passeios; na realidade da prática desportiva, em jogos e competições devidamente adaptadas, entre outros. Um dos campos específicos para promover a inclusão da pessoa com deficiência no mundo do trabalho organizativo é a realidade académica, possibilitando que aceda a proferir

palestras, seminários, congressos, aulas, história, ou técnicas científicas, através de meios de informação sonora (Graciola, 2014).

Este recurso a mecanismos de audiodescrição possibilitam a mutação do visual em verbal, o que expande uma panóplia de possibilidades para o trabalho em setores culturais, mas também o acesso fundamental à informação. Assim, torna-se essencial no contributo para a inclusão social, cultural e, sobretudo, profissional, porque alinha realidades responsáveis pela área de eventos que relevam a importância do sistema comunicativo. A acessibilidade deste tipo de adaptação faz-se não só a pessoas com deficiência visual, mas também, e sobretudo, a trabalhadores com um défice intelectual (Monteiro, 2012a).

Em profissões como aquela que adstringem uma responsabilidade inata na divulgação de produtos, serviços e ideias juntos de um público específico, o recurso às chamadas *closed caption* ou legendas ocultas, proporcionam o acesso a pessoas com deficiência auditiva a uma realidade de informação oral traduzida em especificação letrada. A veiculação de métodos deste viés, torna consciente a necessidade de ampliar a acessibilidade comunicacional e que deve incluir a obediência a normas e legislação, sem engar a diferença na procura de soluções, respeitando sempre os distanciamentos que são constitutivos do ser humano (Monteiro, 2012a).

Deste modo, os processos de intervenção que estabelecem comunicações interpessoais em trabalhadores com deficiência, servem um alcance de meios para que a comunicação e a troca de informação ocorram de uma forma clarificada de inserção e Inclusão social dos indivíduos em causa. No quotidiano, a Inclusão profissional e social exige modificações e transformações para que se concretize a adaptação ideal, e as pessoas com deficiência não sejam eliminadas pela sua incapacidade física ou intelectual em proceder a métodos de comunicação capazes de fazer passar a mensagem de forma esclarecida, mas antes que sejam criadas condições nesses meios comunicacionais para que hajam mais formas de acessibilidade (Fachada, 2010).

Os processos de construção sociais são assentes no respeito pela diversidade, firmando-se no movimento pela procura da inclusão social, e tudo isto é paradigma em que a sociedade construída para todo é uma crença generalizada, transformando o palco público num cenário de acolhimento dos cidadãos. Assim, as mutações na acessibilidade comunicacional num TcD dependem das transformações que cabem aos comunicadores em afastar estigmas face às pessoas com deficiência, mas também na elaboração de instrumentos

CAPÍTULO III- COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

necessários para que as mesmas se sintam integradas profissional e socialmente, valorizando a diversidade humana (Fachada, 2010).

CAPÍTULO IV:

**AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O
MERCADO DE TRABALHO**

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

4. AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

4.1. O PAPEL DA FAMÍLIA E DA ESCOLA NA INCLUSÃO LABORAL

Os indivíduos com deficiência não designam um grupo homogêneo, uma vez que podem apresentar uma deficiência motora, uma deficiência sensorial, intelectual, etc. (Nevala et al., 2015). Eles podem ter uma deficiência desde o nascimento, ou terem-na adquirido na infância, adolescência ou mais tarde na vida (Kang, 2013). A deficiência pode ter pouco impacto sobre a sua capacidade de trabalhar e participar da sociedade, ou pode ter um grande impacto, exigindo considerável apoio e assistência (Jones, 2011). Em todo o mundo, as pessoas com deficiência estão a participar e a contribuir no mundo do trabalho em todos os níveis (Chan et al., 2010). No entanto, muitas pessoas com deficiência que desejam trabalhar não têm oportunidade devido a inúmeras barreiras, sendo crucial desde sempre o apoio da família, assim como uma educação inclusiva que prepare o sujeito para o mundo laboral (Fraser et al., 2011).

A escola e a família influenciam as escolhas das crianças ao nível do percurso profissional e carreira que pretendam seguir (Kang, 2013). À medida que as crianças crescem e se desenvolvem, geralmente são confrontadas com a necessidade de fazer escolhas importantes na vida, incluindo decisões acerca do seu futuro educacional e ocupacional (Devine et al., 2010). As escolhas e aspirações não surgem do nada, sendo influenciadas por uma variedade de fatores como o contexto familiar em que estão inseridas e o estabelecimento de ensino. Axelsson et al. (2013) argumentam que a capacidade dos jovens de explorar, considerar e fazer escolhas de carreira é significativamente influenciada pelos limites familiares, relacionamentos e interdependências emocionais. As crianças e jovens nem sempre querem – ou podem – tomar todas as decisões sozinhas, tenham ou não algum tipo de deficiência. Frequentemente, no contexto da assistência social, da saúde e do percurso académico em particular, as crianças querem e precisam do apoio de adultos na tomada de decisões, mais comumente dos seus pais ou responsáveis (Evans et al., 2011). Investigações recentes demonstraram que crianças e jovens com deficiência, em particular, requerem o apoio dos seus pais na tomada de decisões (Axelsson et al., 2013; Jansen, 2014).

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

A participação de crianças e jovens com deficiência nas decisões sobre saúde e assistência social, é multifacetada e muito influenciada pela disponibilidade (ou não) de recursos; pelas ações e atitudes dos pais; pelas práticas e atitudes dos profissionais; pelo fornecimento de informações; e pela preparação adequada para a tomada de decisões e apoio contínuo (Evans et al., 2011). Os pais também exercem um papel fundamental a desempenhar, garantindo que crianças e jovens com deficiência possam aceder aos serviços de que precisam e respeitando a capacidade crescente dos seus filhos de tomar decisões por si mesmos (Axelsson et al., 2013; Jansen, 2014). A participação promove maior competência e confiança e, isso por si só, aumenta os níveis de maior participação (Devine et al., 2010).

4.1.1.A FAMÍLIA

A família é considerada como uma das estruturas sociais mais influentes da sociedade, tendo, assim, a capacidade de moldar as aspirações educacionais bem como as escolhas de carreira das crianças ao longo da sua vida (Trute et al., 2011). As crianças e jovens com deficiência podem não ser socializados como os seus pares ou irmãos sem deficiência, devido à influência do pensamento do modelo médico (Devine et al., 2010; Jansen, 2014). Tal pensamento deixou muitas famílias sem saber o que esperar das crianças com deficiência, excluindo-as de muitos padrões importantes de socialização e processos sociais. Os seus relacionamentos com pais e irmãos, bem como as estruturas familiares moldam as suas aspirações e escolhas, tanto a nível da educação como ao nível do emprego (Murray et al., 2013). As famílias influenciam os interesses relacionados à carreira de crianças e jovens de diversas maneiras, uma vez que são os primeiros a comunicar conhecimentos, representações e atitudes em relação ao trabalho e a moldar as preferências das crianças por determinadas carreiras (Chuaqui et al., 2017). Sonhos de pais e cuidadores, bem-sucedidos ou não, delineam as escolhas de carreira dos seus filhos (Devine et al., 2011). A família fornece experiências valiosas de aprendizagem através dos seus próprios modelos, e também por apoiar ou não apoiar atividades que auxiliam os jovens a explorar uma opção profissional de interesse (Burke et al., 2012). Os pais exercem uma grande influência no desenvolvimento da carreira dos seus filhos e na tomada de decisões sobre o percurso profissional (Murray et al., 2013). Os pais querem que os seus filhos encontrem felicidade e sucesso na vida, e um

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

fator que influencia a felicidade e o sucesso é a escolha da carreira (Arnold et al., 2012). A literatura também indica que, quando os alunos se sentem apoiados e amados pelos seus pais, têm mais confiança na sua própria capacidade de pesquisar carreiras e escolher uma profissão que seja interessante e emocionante (Burke et al., 2012; Devine et al., 2010). Isto é importante, pois os estudos mostram que os adolescentes que se sentem competentes em relação à tomada de decisão na carreira, tendem a fazer escolhas de carreira mais satisfatórias na vida posteriormente (Jansen, 2014). Os pais influenciam o nível de educação que os filhos alcançam, bem como o conhecimento que eles possuem sobre o trabalho e diferentes ocupações; as crenças e atitudes que eles têm para trabalhar; e a motivação que eles têm para ter sucesso nas diferentes esferas da vida. A maior parte é aprendida inconscientemente - crianças e adolescentes absorvem as atitudes e expectativas dos seus pais à medida que crescem (Devine et al., 2010; Evans et al., 2011).

Pode afirmar-se que as atitudes dos pais, em relação às aspirações educacionais e ocupacionais dos seus filhos com deficiência podem ser influenciadas pela perspectiva médica da deficiência, que atribui o problema ao indivíduo e caracteriza crianças com deficiência por narrativas de dependência, vulnerabilidade e exclusão (Trute et al., 2011). Como o problema é percebido como sendo do indivíduo e não da sociedade, os pais tendem a se concentrar em como encaixar o filho em estruturas sociais, como educação ou mercado de trabalho, em vez de adaptar estruturas para atender às escolhas dos seus filhos (Russell, 2003). Como Burke et al. (2012) argumentam, qualquer expectativa preconcebida que os pais possam ter dos seus filhos com deficiência, tende a ser medida de acordo com o nível de comprometimento da criança e influenciada pelas implicações de criar uma criança com deficiência num mundo predominantemente sem deficiência. Isto pode ser mais visível nas famílias monoparentais ou de baixo rendimento do que nas famílias de classe média, pois nem sempre têm os recursos financeiros ou tempo extra para investir nelas (Arnold et al., 2012; Jansen, 2014).

4.1.2.A ESCOLA

A escola é o lugar onde se aprende a ser cidadão, onde se aprende a enfrentar conflitos a partir do diálogo e da resolução direta e pacífica dos mesmos. Nesse sentido, certas práticas ocorridas em contexto escolar, podem funcionar como inclusoras, como

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

por exemplo as competências sociais e o clima de sala de aula (Fernández-Antelo & Cuadrado-Gordillo, 2011). No que concerne às pessoas com deficiência, as oportunidades de educação limitadas, são o maior obstáculo para uma inclusão laboral bem-sucedida (Graham & Jahnukainen, 2011). As perspectivas de emprego para trabalhadores com deficiência são limitadas por barreiras iniciais que podem ter enfrentado quando eram crianças e jovens adultos na aquisição de uma boa educação básica, treino de competências vocacionais ou ensino superior (Obiakor et al., 2012). Os serviços de inclusão profissional são inexistentes ou encontrados apenas em centros urbanos. Mesmo onde são oferecidos, muitas vezes são subfinanciados e ineficazes na preparação de pessoas com deficiência para o trabalho (Singal et al., 2015). Graham e Jahnukainen (2011), observaram que os efeitos combinados dos estereótipos de gênero e deficiência acompanham as mulheres com deficiência nos papéis femininos mais tradicionais. Como resultado, é improvável que as mulheres com deficiência tenham oportunidades educacionais que lhes permitam aceder a cargos profissionais altamente valorizados e bem remunerados. Uma vez que a educação afeta diretamente o progresso do indivíduo na carreira, é importante identificar e desmontar todos os obstáculos dentro do campo da educação, a fim de garantir que as pessoas com deficiência tenham acesso igual ao mercado de trabalho como as suas contrapartes saudáveis (Trani et al., 2012). O acesso à educação por parte das crianças com deficiência é um bom investimento, uma vez que uma boa educação reduz os custos de assistência social bem como a dependência futura; reduz a dependência atual e liberta outros membros da família das responsabilidades de cuidar, permitindo-lhes aumentar o emprego ou outras atividades produtivas; aumenta a produtividade potencial das crianças e a criação de riqueza, que por sua vez ajudará a aliviar a pobreza (Anastasiou & Kauffman, 2012). Uma das rotas de saída da pobreza é identificada como a educação formal, especialmente porque melhora a qualidade do trabalho, mas devido à discriminação e estigma, as hipóteses de aceder a uma educação e emprego são muito restritas para as pessoas com deficiências (McLesley et al., 2014). Isto significa que indivíduos pobres com deficiência irão continuar pobres, assim como os seus filhos (Singal & Muthukrishna, 2014).

Desde que a Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU foi lançada em 1948, existe uma legislação sobre a educação de todas as crianças. A CDPD, que entrou em vigor em 2008 possui 145 signatários. O artigo 24 da Convenção é sobre educação e inclui o seguinte:

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

“pessoas com deficiência não são excluídas do sistema geral de educação com base na deficiência e crianças com deficiência não são excluídas do ensino primário gratuito e obrigatório, ou do ensino secundário, com base na deficiência; as pessoas com deficiência podem ter acesso a uma educação primária e secundária inclusiva, de qualidade e gratuita, em igualdade de condições com as outras comunidades nas quais vivem”.

Esta convenção enfatiza a inclusão de crianças com deficiência que visa especificamente aquelas que estão matriculadas na escola, mas excluídas da aprendizagem; aquelas que não estão matriculadas na escola, mas que poderiam participar se as escolas fossem mais flexíveis nas suas respostas; grupos relativamente pequenos de crianças com deficiências graves que podem exigir alguma forma de suporte adicional. A educação inclusiva tem como objetivo reduzir a discriminação, permitindo que crianças com e sem deficiência possam crescer juntas. A educação fornece às crianças com deficiência competências para que se tornem modelos positivos e para que possam ingressar no mercado de trabalho, ajudando, deste modo, a diminuir ou mesmo evitar a pobreza.

4.2. O QUADRO LEGISLATIVO

As pessoas com deficiência são consideradas há muito tempo como recetoras passivas de ajuda, muitas vezes reduzidas às suas necessidades de saúde relacionadas a deficiências (Cross et al., 2011). Uma abordagem baseada na defesa dos direitos humanos, implica que todas as pessoas são sujeitos ativos com reivindicações legais e que as pessoas com deficiência precisam de participar de todas as esferas da sociedade em igualdade de condições com os seus pares não deficientes (Scior, 2016). De acordo com a abordagem do desenvolvimento baseada em direitos humanos, conforme definida pela ONU, a cooperação para o desenvolvimento contribui para o desenvolvimento da capacidade de "portadores de deveres", ou seja, Estados e instituições que atuam com autoridade delegada, para cumprir as suas obrigações (Werner, 2016). Durante este processo, os seguintes princípios básicos de direitos humanos devem ser aplicados: igualdade e não discriminação; participação e *empowerment*; transparência e responsabilidade. A cooperação para o desenvolvimento necessita de abordar as múltiplas barreiras à inclusão de pessoas com deficiência (Kaletta et al., 2012). Como

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

essas barreiras podem ser encontradas em todos os setores e em todos os níveis, uma abordagem baseada na defesa dos direitos humanos é relevante para programas em diversos setores (Schur et al., 2014).

4.2.1. EVOLUÇÃO DO QUADRO LEGISLATIVO NACIONAL

Incluir o indivíduo com deficiências ou incapacidade no mercado de trabalho, é nos dias de hoje compreendido como um aspeto fulcral para a inclusão social, independência económica e decorrente valorização e realização pessoal destas pessoas. Em Portugal, as medidas ativas de emprego destinadas aos indivíduos com deficiência são da competência do IEFP, sendo que esta instituição trabalha em rede com um leque de centros de reabilitação profissional. Como uma das primeiras iniciativas legislativas em Portugal no que concerne o apoio ao emprego das pessoas com deficiência ou incapacidade destaca-se o Decreto-Lei n.º 40/83, de 25 de janeiro que afirma que:

“a Constituição da República consagra como obrigação do Estado a realização de uma política nacional de prevenção e tratamento, reabilitação e integração social dos deficientes, devendo, pois, ser-lhes assegurado o exercício efetivo dos direitos reconhecidos e atribuídos aos cidadãos em geral, nomeadamente o direito ao trabalho. Este decreto, que estabeleceu o modelo do emprego protegido, enfatizava os problemas colocados em obter e manter um emprego por parte das pessoas com deficiência ou incapacidade psíquica ou física. Tais obstáculos experienciados não lhes permitiam competir num mercado de emprego aberto.”

Segundo o Decreto-Lei n.º 40/83, o emprego protegido tem como finalidade proporcionar aos deficientes que possuam capacidade média de trabalho igual ou superior a um terço da capacidade normal exigida a um trabalhador não deficiente no mesmo posto de trabalho a correspondente valorização pessoal e profissional, facilitando a sua transferência para um emprego normal, quando tal lhes for assegurado convenientemente. Os deficientes em regime de emprego protegido consideram-se trabalhadores para todos os efeitos, sendo-lhes reconhecidos, em princípio, os direitos, deveres e garantias inerentes aos trabalhadores em regime normal de trabalho, com algumas especificidades próprias decorrentes da sua situação de deficiência. Entende-se por emprego protegido toda a atividade útil e remunerada que, integrada no conjunto da atividade económica nacional e beneficiando de medidas especiais de apoio por parte do

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

Estado, visa assegurar a valorização pessoal e profissional das pessoas deficientes, facilitando a sua passagem, quando possível, para um emprego não protegido.

Importa ainda mencionar uma iniciativa legislativa fundamental ao nível da promoção do emprego concretizou-se com a apresentação do Decreto-Lei nº 247/89, de 5 de agosto, documento que na esfera das responsabilidades do Ministério do Emprego e da Segurança Social, veio estabelecer os apoios e incentivos ao emprego das pessoas com deficiência ou incapacidade, estipulando os assuntos bem como as condições da atribuição do apoio técnico e financeiro e conferindo a competência neste assunto ao IEFP. A Lei de Bases Gerais do Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência de 2004, fortalece a relevância do emprego e do trabalho no que concerne a inclusão social dos indivíduos com deficiência ou incapacidade, evidenciando a obrigação do Estado no fomento e efetivação de medidas que beneficiam esse objetivo. Compete ao Estado adotar medidas específicas necessárias para assegurar o direito de acesso ao emprego, ao trabalho, à orientação, formação, habilitação e reabilitação profissionais e a adequação das condições de trabalho da pessoa com deficiência [...] o Estado deve fomentar e apoiar o recurso ao autoemprego, teletrabalho, trabalho a tempo parcial e no domicílio (Artigo 26.º, Lei n.º 38/2004).

Em 2015, o Decreto-Lei n.º 108/2015, foi aprovado, de 17 de Junho, que definiu o Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiências e Incapacidades. Este programa integra diversas modalidades de apoio destinadas às pessoas com deficiência e incapacidade que apresentam dificuldades no acesso, manutenção e progressão no emprego. As medidas e modalidades de apoio que constituem este programa, são as seguintes: apoio à qualificação, medida que consiste no desenvolvimento de ações de formação inicial e contínua com vista a dotar as pessoas com deficiência e incapacidade de conhecimentos e competências necessárias à obtenção de uma qualificação que lhes permita exercer uma atividade no mercado de trabalho, manter o emprego e progredir profissionalmente de forma sustentada; e apoio à integração, manutenção e reintegração no mercado de trabalho, medida que compreende um conjunto de apoios facilitadores da integração, manutenção e reintegração dos seus destinatários no mercado de trabalho. Esta última medida integra, ainda, modalidades de informação, avaliação e orientação para a qualificação e para o

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

emprego; apoio à colocação; acompanhamento pós-colocação; e adaptação de postos de trabalho e eliminação de barreiras arquitetônicas (Decreto-Lei n. °108/2015).

4.2.2. EVOLUÇÃO DO QUADRO LEGISLATIVO INTERNACIONAL

O emprego de pessoas com deficiência tem sido uma preocupação política e económica crítica internacional desde o início da década de 90. No artigo 27º, a CDPD “*reconhece o direito das pessoas com deficiência de trabalhar, em igualdade de condições com os outros; isso inclui a oportunidade de ganhar a vida com trabalho escolhido livremente ou aceite num mercado de trabalho e ambiente de trabalho aberto*”, inclusivo e acessível a pessoas com deficiência. Além disso, a CDPD proíbe todos os tipos de discriminação no emprego, incentiva o acesso à formação profissional, apoia oportunidades de autoemprego e exige acomodações razoáveis no local de trabalho, entre outras disposições. Este conjunto de obrigações legais deve ser implementado por meio de várias políticas e planos de ação locais dos governos. Em termos de implementação, a política de deficiência é tradicionalmente fornecida por instituições especializadas e, mais recentemente, por meio da reabilitação baseada na comunidade. Há também uma tendência crescente em direção à oferta principal nos serviços públicos para facilitar a inclusão social (Lang, 2009).

Ao nível do quadro legislativo internacional, destacam-se, a título de exemplo, o caso dos Estados Unidos da América e do Reino Unido. Em julho de 1990, os Estados Unidos aprovaram a Lei dos Americanos Portadores de Deficiência (ADA), que designa uma lei de direitos civis que garante proteção legal e melhora a acessibilidade física a escolas, espaços públicos e outros edifícios (Dawson, 2015). Isto abriu o caminho para fornecer acomodações no local de trabalho para os funcionários com deficiência e tornou-se uma das principais exportações dos Estados Unidos. Desde 2000, inspirado pela ADA, 181 países aprovaram leis de direitos civis sobre deficiência (Lang, 2009). O Reino Unido aprovou a Lei de Discriminação para Deficientes em 1995. A lei é uma lei de direitos civis que forçou o governo a acabar com a discriminação estatal e comercial contra pessoas com deficiência. Em 2010, a lei foi substituída pela Lei da Igualdade (exceto na Irlanda do Norte), que exige que os empregadores façam ajustes razoáveis para que as pessoas com deficiência não sejam prejudicadas. No entanto, os governos do Reino Unido preferem a governança por meio de persuasão e educação do que por

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

legislação e recompensas monetárias. As cotas foram abolidas por serem consideradas como uma intervenção no mercado de trabalho, resultando num vácuo de políticas sem sanções contra empregadores não conformes (Szmukler et al., 2013).

A CDPD e o seu Protocolo Opcional foi adotado em 13 de dezembro de 2006 na sede das Nações Unidas em Nova Iorque (Dawson, 2015). A CDPD promove, protege e garante o gozo pleno e igual de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais de todas as pessoas com deficiência, além de promover o respeito à dignidade inerente (Szmukler et al., 2013). Em 2013 a Assembleia Geral da ONU convocou uma reunião de alto nível sobre deficiência e desenvolvimento no nível dos chefes de Estado e de governo. Nesta reunião, os Estados-Membros adotaram um documento final, enfatizando a importância de integrar/incluir a deficiência no desenvolvimento global e dando a devida consideração no quadro de desenvolvimento. O documento final “encoraja a comunidade internacional a aproveitar todas as oportunidades para incluir a deficiência como uma questão transversal na agenda global de desenvolvimento” e a necessidade de traduzir esses compromissos internacionais em ações e resultados concretos para pessoas com deficiência também foi enfatizada pelos Estados Membros na reunião.

Durante a Conferência das Nações Unidas sobre Desenvolvimento Sustentável (Rio + 20), em 2012, os Estados Membros concordaram em lançar um processo para desenvolver um conjunto de metas de desenvolvimento sustentável com vista a suceder aos Objetivos de Desenvolvimento do Milénio (Weber, 2017). Estes objetivos devem abordar as três dimensões do desenvolvimento sustentável (ambiental, económico e social) e devem ser coerentes e integrados à agenda de desenvolvimento global das Nações Unidas para além de 2015. A deficiência é referenciada especificamente nestes objetivos e, em particular, em áreas relacionadas à educação, crescimento e emprego, desigualdade, bem como a recolha e monitorização de dados. Destaca-se o objetivo 4 que estipula uma Educação inclusiva e equitativa de qualidade e a promoção de oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos concentra-se na eliminação das disparidades de género na educação e na garantia de acesso igual a todos os níveis de educação e treino profissional para os vulneráveis, incluindo pessoas com deficiência.

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

Além disso, a proposta pede a construção e a atualização de instalações educacionais sensíveis à criança, à deficiência e ao gênero, além de proporcionar ambientes de aprendizagem seguros, não violentos, inclusivos e eficazes para todos. O objetivo 8 pretende fomentar o crescimento econômico inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todos, sendo que a comunidade internacional visa alcançar emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas as mulheres e homens, incluindo pessoas com deficiência.

4.3. A INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO

O emprego é considerado como uma ocupação central na vida da maioria dos adultos, proporcionando vários benefícios para os envolvidos (Kang, 2013). O emprego permite que uma pessoa se apoie financeiramente, construa valor próprio e satisfação à medida que as suas competências e talentos são utilizados, e promove sentimentos de inclusão como um membro útil da sociedade, fornecendo significado e propósito (Jans et al., 2012). O emprego como ocupação central também pode proporcionar à pessoa a capacidade de exercer controlo sobre as suas aspirações, principalmente se as oportunidades de emprego forem favoráveis (Jones, 2011). Infelizmente para as pessoas com deficiência, o mercado de trabalho e o local de trabalho foram estruturados para prejudicar esses indivíduos, muitas vezes levando-os à incapacidade de garantir um emprego significativo, apesar do desejo de fazê-lo (Aaberg, 2012). Por fim, às pessoas com deficiência foi negada uma forma de controlo sobre as suas próprias vidas, sendo incapazes de aceder aos benefícios do emprego devido a certas formas de discriminação (Chan et al., 2010).

Ao considerar as experiências gerais das pessoas com deficiência em volta do emprego, há um forte sentimento de que a maneira como elas são vistas pelos outros é essencial para as suas experiências (Brohan et al., 2012). Claramente, os seus relatos são vistos através das lentes das suas próprias perceções e não se pode simplesmente presumir que isso representa a realidade objetiva. No entanto, parece óbvio que as suas experiências destacam uma série de expectativas dos empregadores, com um forte tema negativo (Kang, 2013). Mas o cenário é misto, oferecendo algumas evidências do potencial para diferentes resultados, que alguns trabalhadores com deficiência vinculam

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

à maneira como os seus empregadores os veem (Aromaa et al., 2011; Jans et al., 2012). Dentro disso, existem alguns temas emergentes, incluindo o de uma preocupação dentro de outros de que as pessoas com deficiência devem estar de alguma forma 'genuinamente' desativadas (Échevin, 2013). Há também evidências de que os empregadores tendem a esperar que as pessoas com deficiência sigam as normas de trabalho (Hogan et al., 2012; Jones, 2011). Estes parecem indicadores de uma sensação de desconforto no tratamento diferenciado de trabalhadores com deficiência, em comparação com outros funcionários (Dovidio et al., 2011; Furuoka et al., 2011).

4.3.1. ESTIGMA E ACEITAÇÃO

O estigma, ou uma percepção sobre um indivíduo com base em características desfavoráveis, pode afetar negativamente os indivíduos e a sociedade como um todo (Frost, 2011). Grupos estigmatizados de indivíduos compartilham traços ou características comuns (Ditchmann, et al, 2016). Seja como for, indivíduos com deficiência motora podem ser estigmatizados devido a características externas, como anormalidades físicas ou equipamentos de assistência necessários para o suporte diário (Scior, 2016). Indivíduos com deficiência intelectual, podem ser estigmatizados devido ao seu nível de inteligência e défices nas competências funcionais adaptativas (Werner, 2016). Embora os grupos como um todo enfrentem estigma, os membros desses grupos geralmente sentem-se isolados (Werner & Scior, 2016). Quando indivíduos estigmatizados internalizam essas atitudes e crenças negativas, eles podem ser afetados de várias maneiras. Uma dessas maneiras, é a diminuição da autoestima ou a maneira como um indivíduo se vê (McConkey et al., 2016). A aura de indesejabilidade que o estigma cria afeta várias interações e situações, tornando provável que afete o comportamento de contratação (Bos et al., 2013). As propriedades do estigma, como o preconceito e estereotipagem, podem levar a ações discriminatórias contra populações estigmatizadas. Essas cognições, emoções e comportamentos podem afetar a contratação ou não de um indivíduo (Cross et al., 2011; Scior, 2016). Se um indivíduo com deficiência intelectual não foi contratado para um emprego devido à percepção negativa da sua deficiência, este é um exemplo de ação discriminatória (Mostert, 2016). Os estereótipos compreendidos pela sociedade levam a essa percepção negativa. Livingston e Boyd (2010) argumentaram que, embora as atitudes em relação à

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

deficiência tenham evoluído ao longo do tempo, ainda há evidências de que as pessoas com deficiência são estigmatizadas e sofrem discriminação. Os autores enfatizaram que quando alguns empregadores consideram um candidato ou funcionário com um histórico de deficiência, pode haver preconceito consciente ou inconsciente ativado contra o trabalhador. Embora tenha sido dada muita atenção à discriminação relacionada à raça, religião e gênero, pouco foi dado à discriminação por deficiência, especialmente no local de trabalho (Bos et al., 2013; Scior, 2016). As pessoas com deficiência geralmente têm dificuldades em exercer os seus direitos sociais, políticos e económicos fundamentais (Aromaa et al., 2011).

De um modo geral, as pessoas com deficiência são prejudicadas no mercado de trabalho (Kang, 2013). A literatura examinou de que modo disparidades incorporadas, como idade, deficiência, gênero e etnia, criam padrões de discriminação no mercado de trabalho (Cross et al., 2011; Scior, 2016). Werner (2016) define incorporação como redes de conexão e atividade económica de uma pessoa na vida social. A situação física e social de uma pessoa, afeta a acessibilidade aos recursos de trabalho por meio de desigualdades embutidas (Jammaers et al., 2016). A Inclusão está sempre em vigor e, portanto, o acesso ao emprego por causa das relações entre as pessoas com deficiência e as que não têm, é sempre baseada na localização. As diferenças incorporadas refletem valores culturais, expectativas e normas e acesso estrutural às perspectivas, incluindo empregos.

Grande parte da discriminação encontrada por pessoas com deficiência deve-se a estigmas mantidos por pessoas sem deficiência. Num estudo desenvolvido por Bos et al. (2013), observaram que indivíduos com deficiência podem ser vistos como tendo menos a contribuir no local de trabalho. McConkey et al. (2016), chamaram a atenção para o facto de que pontos de vista discriminatórios podem levar funcionários e empregadores a supor que indivíduos com deficiência não têm muito valor como empregados. Com esse tipo de percepção abundante, não é de admirar que as pessoas com deficiência encontrem tantos problemas relacionados à discriminação, tanto no local de trabalho como em outras áreas da vida (Chan et al., 2010; Cross et al., 2011; Jammaers et al., 2016). Estas atitudes e percepções sociais negativas, podem constituir uma das principais barreiras ao emprego de indivíduos com deficiência (Ditchman et al., 2016; Scior, 2016). Aromaa et al. (2011) explicam que o termo 'deficiência' e os seus estigmas associados se desenvolveram num nível estrutural e cultural. Mais especificamente, num

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

nível estrutural, a sociedade passou a associar deficiências à incapacidade de trabalhar; no nível cultural, essa suposta incapacidade de trabalhar ou de participar da força de trabalho está ligada à falta de valor como indivíduo. Isso deve-se ao facto de que a sociedade considera o emprego como a chave para a associação social, com a suposição de que os funcionários com deficiência têm um valor menos produtivo (Bos et al., 2013; Werner, 2016). Essas visões sociais agem como uma espécie de “profecia auto realizável”, com indivíduos com deficiência que ganham salários mais baixos e experienciam altas taxas de desemprego (Mostert, 2016; Scior, 2016).

Earnshaw e Quinn (2012), num estudo relacionado ao emprego que considerou a relação entre aceitação e tipo de deficiência, definiram aceitação especificamente em termos da atitude de um funcionário em relação a um colega de trabalho que tem uma deficiência e julgamentos sobre esse colega (com relação à contratação, promoção e retenção). Numa revisão de literatura sobre fatores que afetam a aceitação de funcionários com deficiência, Baldwin e Chloe (2014) reconheceram essa variedade de interpretações e afirmam que o termo 'aceitação' nunca foi claramente definido quando se trata da aceitação de funcionários com deficiência no trabalho.

A socialização numa cultura no local de trabalho sinaliza aos funcionários que eles são considerados membros valorizados e a inclusão e, aceitação na cultura de um local de trabalho é uma fonte de satisfação no trabalho para os trabalhadores (Fabian, 2013). Para trabalhadores com deficiência, o grau em que um indivíduo se encaixa na cultura social do seu local de trabalho é um ingrediente-chave no sucesso no emprego desse indivíduo (Erickson et al., 2014). Os elementos da cultura do local de trabalho, também indicam oportunidades específicas para a inclusão e aceitação de funcionários com deficiência nos ambientes de trabalho (Heymann et al., 2014). Não existem muitas investigações sobre a cultura no local de trabalho e funcionários com deficiência. Em dois estudos exploratórios, Jammaers et al. (2016) analisaram a aceitação de indivíduos com deficiência intelectual no emprego. Os autores relataram que os trabalhadores com deficiência, tendiam a ser menos totalmente incluídos nas culturas do local de trabalho em relação aos trabalhadores sem deficiência e que a inclusão e a aceitação, tendiam a ser maiores nos locais de trabalho com culturas mais fortes. Noutro estudo de indivíduos com deficiências, Jans et al. (2012) estudaram a cultura do local de trabalho como uma das condições de contacto para funcionários com deficiências e descobriram que os funcionários que caracterizavam como culturas organizacionais positivas, tinham

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

maior probabilidade de interagir socialmente com colegas de trabalho, e esses colegas de trabalho aceitavam mais os funcionários com deficiência.

4.3.2.A PERCEÇÃO DAS ENTIDADES EMPREGADORAS SOBRE O TRABALHO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

O emprego tem sido relatado como importante para muitos adultos, pois fornece apoio social e financeiro (Santuzzi & Waltz, 2016). Algumas das contribuições que o emprego oferece aos indivíduos são ambientes sociais, realização, crescimento pessoal e incentivo a atividades significativas (Vedeler & Schreuer, 2011). O mesmo foi citado como verdadeiro para indivíduos com deficiência (Kulkarni & Kote, 2014). Baixas taxas de emprego para indivíduos com deficiência, significam que eles não são capazes de aceder à mesma quantidade de oportunidades sociais ou financeiras que estão disponíveis para adultos empregados (Szmukler et al., 2013). Embora existam muitas pessoas com deficiência que não estão empregadas, algumas conseguiram garantir emprego. Geralmente, esses indivíduos recebem salários baixos, com pouca ou nenhuma oportunidade de serem promovidos para uma posição diferente ou para trabalhar em *full time* (Moody et al., 2016). Além disso, indivíduos empregados com deficiência geralmente não recebem os mesmos benefícios que empregados sem deficiência. Apesar da constante evolução na legislação acerca da diversidade no local de trabalho, as pessoas com deficiência ainda não têm o mesmo acesso às oportunidades de trabalho que os seus colegas sem deficiência (Copeland et al., 2013; Zappella, 2015). Foi demonstrado em investigações que muitos empregadores sustentam pontos de vista sinceros, porém pouco fundamentados, sobre as competências relacionadas ao trabalho das pessoas com deficiência e essas visões negativas são frequentemente resultado de preocupações inter-relacionadas que permeiam todo o ciclo de emprego (Dawson, 2015; Elraz, 2018). Indivíduos com deficiência apresentam taxas de desemprego significativamente mais altas quando comparadas aos seus pares sem deficiência (Snyder et al., 2010; Vedeler, 2014). A preocupação mais comum entre os empregadores é a crença de que as pessoas com deficiência não conseguem fazer o trabalho e, portanto, são percebidas como "*contratações de risco*" (Andersson et al., 2015; Dawson, 2015).

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

No que concerne à percepção das entidades empregadoras acerca do trabalho da pessoa com deficiência motora, a literatura aponta como barreiras apresentadas pelas organizações as barreiras físicas, atitudinais e organizacionais (Lyons et al., 2016; Moody et al., 2016). As barreiras físicas que afetam as pessoas com deficiência no trabalho surgem na forma de obstruções que dificultam o movimento no local de trabalho; por outras palavras, o problema diz respeito à falta de acesso devido a um planeamento insuficiente (Jetha et al., 2016; Kaye et al., 2011). As barreiras físicas também podem incluir a falta de ferramentas ou equipamentos adequados, bem como ajustes razoáveis - essas barreiras cimentam o medo na mente de pessoas empregadas com deficiência e de desempregados que procuram trabalho (Baldrige et al., 2017). Alguns empregadores expressaram preocupação com os custos potenciais para a organização de empregar alguém com deficiência. Isto está diretamente relacionado a fazer acomodações razoáveis para uma pessoa com deficiência, como uma maneira de melhor capacitá-la a desempenhar as suas funções (Copeland et al., 2010). Kulkarni e Gopakumar (2014) indicam que, particularmente em pequenas organizações, existe o medo do custo de ajustes para melhor equipar alguém que apresente uma deficiência motora. As barreiras atitudinais podem ser descritas como atitudes negativas que os trabalhadores com deficiência experienciam através das pessoas ao seu redor, incluindo empregadores e colegas de trabalho (Fraser et al., 2011). Um número de autores relatou as atitudes dos empregadores como um dos principais desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência - empregadores e colegas de trabalho tendem a criar barreiras maiores do que qualquer barreira física (Gustafsson et al., 2014; Konrad et al., 2013; Von Schrader et al., 2014). Saunders e Nedelec (2014) argumentam que, apesar da legislação antidiscriminação e dos sistemas de apoio governamental, as pessoas com deficiência permanecem em desvantagem em termos de emprego. Araten-Bergman (2016) atribui como responsável as atitudes discriminatórias dos empregadores e funcionários e, sugere que a racionalidade da equipa sobre a deficiência e trabalho é conflitante. Por um lado, o autor descobriu que as pessoas encaram o trabalho como competitivo, tanto ao nível organizacional quanto ao nível individual. Por outro lado, embora os trabalhadores pareçam geralmente simpatizantes com a ideia de ter pessoas com deficiência no seu local de trabalho, eles apresentam ansiedade em relação à realidade. As pessoas racionalizam este modo de pensar concetualizando trabalhadores com deficiência como diferentes das pessoas sem deficiência. O impulso competitivo

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

que existe hoje em dia, bem como as percepções do que é justo, exigem que as pessoas com deficiência se "encaixem" no trabalho e não sejam tratadas de maneira diferente (Bem-Moshe & Magana, 2014). As barreiras organizacionais referem-se à forma como as pessoas com deficiência são vistas por uma organização, ou seja, por meio das políticas de cultura e emprego da empresa (Huang & Chen, 2015). O cenário ideal para os trabalhadores com deficiência é garantir o conhecimento de que eles estão a entrar num ambiente com uma cultura aberta e a vontade de realizar os ajustes necessários, de modo a permitir melhor que essa pessoa cumpra os seus deveres (Dawson, 2015). Além disso, Lauer e Houtenville (2017) sugerem que as barreiras organizacionais são experimentadas indiretamente e frequentemente sem o conhecimento daqueles que são afetados por elas. Isso pode incluir os procedimentos de recrutamento, avaliação e promoção de uma empresa e tais procedimentos podem aplicar critérios irrelevantes ao trabalho ou permitir que decisões sejam tomadas com base em suposições e não em factos, discriminando, portanto, uma pessoa ou um grupo (Jasper & Waldhart, 2012).

Alguns autores sugerem uma maneira diferente de encarar a deficiência e o local de trabalho e consideram a noção de correção política em termos de deficiência (Jetha et al., 2016; Zappella, 2015). Na maioria dos casos, a sociedade tentará evitar formas de expressão ou ações que possam excluir ou insultar alguém com deficiência (Foster & Wass, 2012). No entanto, existem alguns que argumentam que a correção política pode ser levada longe demais às vezes (Werner, 2016). Kulkarni e Kote (2014) argumentam o medo por parte dos empregadores, de dizer ou fazer a coisa errada. Da mesma forma, Mitra e Kruse (2016) relataram que muitas vezes os supervisores se sentem desconfortáveis ao disciplinar ou avaliar funcionários com deficiência e esse medo está embutido na mente de alguns, de ser acusado ou rotulado como discriminatório.

A literatura indica várias razões para os empregadores preferirem não enfrentar pessoas com deficiência; entre eles, podemos citar que estes percebem as pessoas com deficiência como menos talentosas, os funcionários exigem maior supervisão, os trabalhadores menos capazes de se acostumar com o trabalho e aumentam os prémios de seguro de saúde (Copeland et al., 2010; Elraz, 2018). Ademais, persiste ainda o sentimento entre a sociedade em geral e não apenas os empregadores, de que as pessoas com deficiência são fracas, dependentes e menos capazes, um sentimento que permeia a sociedade pela maneira como os empregadores tendem a ver pessoas com deficiência (Andersson et al., 2015; Fraser et al., 2011; Huang & Chen, 2015).

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

A literatura refere que a discriminação contra pessoas com deficiência no local trabalho também aparece em subgrupos de pessoas com deficiência (Jetha et al., 2016). Por outras palavras, os empregadores tendem a discriminar as pessoas com deficiência de acordo com a sua deficiência específica. Por exemplo, um estudo desenvolvido por Santuzzi et al. (2014) avaliou até que ponto a visibilidade de uma deficiência e deficiências neurológicas afetavam as hipóteses de emprego dessa pessoa. Os autores descobriram que os candidatos com uma deficiência visível que também era neurológica, eram recusados com mais frequência; enquanto que se a deficiência fosse apenas visível ou neurológica, os candidatos eram recusados com menos frequência. No entanto, onde a deficiência não era visível ou não era neurológica, os candidatos eram aceites com muito mais frequência. Lyons et al. (2016) examinaram a influência do tipo de deficiência nas hipóteses de um candidato receber um emprego, e relataram que os empregadores tendem a preferir candidatos com deficiência motora a aqueles que apresentam uma deficiência intelectual.

Uma análise das barreiras ao emprego de pessoas com deficiência sensorial – mais especificamente visual - demonstra invariavelmente as atitudes negativas dos empregadores como uma preocupação crítica (Wolffe & Candela, 2002). Embora a preocupação seja reconhecida, é raro encontrar trabalhadores de reabilitação com o tempo e a experiência necessários para orientar os empregadores, num esforço para afetar uma mudança positiva nas suas atitudes (Elraz, 2018). No entanto, empregadores com experiências positivas na contratação e promoção de trabalhadores com deficiência visual, podem efetivamente ajudar outros empregadores que estão a considerar contratar candidatos a emprego com deficiência visual, de modo a se sentirem confortáveis. Investigações revelaram que pessoas com deficiência psíquica e deficiência intelectual estão entre as mais estigmatizadas de todos os grupos sociais, principalmente no local de trabalho (Brohan et al., 2012). As entidades empregadoras consideram as pessoas com deficiência psíquica potencialmente violentas e imprevisíveis (Elraz, 2018). Consequentemente, as pessoas com problemas mentais são temidas e há um desejo claro de limitar a interação social. Enquanto as pessoas com deficiência intelectual são frequentemente vistas como mais benignas e menos temerosas do que aquelas com deficiência psíquica, são menos frequentemente percebidas como estáveis, o que preocupa os empregadores (Szmukler et al., 2013).

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

4.3.3. POLÍTIICAS INCLUSIVAS PARA AS ORGANIZAÇÕES

Atualmente, as organizações encaram a diversidade na força de trabalho como algo que se estende além das leis antidiscriminação (Kaletta et al., 2012). A diversidade no local de trabalho é vista como um meio para as organizações manterem uma vantagem competitiva no mercado de trabalho global, concentrando-se na inclusão e no desempenho (Schur et al., 2014). As organizações começaram a reconhecer que a diversidade resulta em benefícios económicos quando as iniciativas são alinhadas com os seus planos estratégicos, metas e valores fundamentais. Mais do que nunca, as empresas estão focadas no desenvolvimento de uma força de trabalho diversificada, no entanto, a deficiência é um grupo minoritário muitas vezes esquecido (Avery et al., 2012). Uma em cada cinco pessoas adquirem uma deficiência durante a vida, e os indivíduos com deficiência são uma importante fonte de talento inexplorado devido ao estigma social de que não podem ou não querem trabalhar (Nevala et al., 2015). Inclusão é sentir que uma pessoa pertence a uma organização e idealmente, os funcionários devem sentir que "pertencem" e ao mesmo tempo serem valorizados pelas suas características e perspetivas únicas (Bualar, 2015). Contudo, os funcionários com deficiência tendem a ficar menos satisfeitos com a organização e com o clima no local de trabalho e, também percebem menos oportunidades de progresso do que os colegas sem deficiência (Schur et al., 2014). Essas percepções, bem como as percepções de não-incapacidade da inclusão da incapacidade no local de trabalho, podem influenciar bastante as taxas de representação e divulgação entre as pessoas com deficiência (Fabian, 2013; Gold et al., 2012).

Um dos fatores mais importantes para determinar se se deve ou não divulgar uma deficiência, é o apoio do gerente ou supervisor do funcionário (Bualar, 2015). De facto, a maioria das pessoas divulga ao gerente, portanto, é imperativo que os gerentes sejam treinados em questões de deficiência (Henry et al., 2014). O treino geral de consciencialização sobre a deficiência, ajuda a diminuir estereótipos e julgamentos sobre indivíduos com deficiência e também pode oferecer sugestões concretas para interagir com esta população (Sabat et al., 2014). Embora os empregadores devam treinar supervisores e funcionários de maneira mais geral sobre deficiência, os gerentes também devem conhecer as possíveis consequências legais e pessoais de tratar as

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

peças com deficiência como membros menos valorizados de um local de trabalho (Avery et al., 2012; Kaletta et al., 2012).

Nas organizações de natureza inclusiva, existem ambientes de justiça, respeito, igualdade, dignidade e autonomia (Ekberg et al., 2016). Esses princípios promovidos diariamente, tornam-se parte natural de como a organização faz negócios. Por outro lado, Darling e Heckert (2010) afirmaram que criar culturas de trabalho inclusivas não é uma tarefa fácil para as organizações. Os autores explicaram que existem barreiras inerentes às organizações ao lidar com os princípios da inclusão e sugerem quatro estágios transformacionais essenciais (fases) para a construção de uma cultura de inclusão. Essas fases incluem aumentar a consciencialização, criar entendimento e incentivar a reflexão; desenvolver uma visão de inclusão; repensar os principais conceitos e princípios de gestão; e adaptar sistemas e processos. Uma cultura inclusiva para pessoas com deficiência, geralmente fornece resultados positivos para a satisfação e produtividade geral dos funcionários entre trabalhadores com e sem deficiência (Heymann et al., 2014). Destacam-se, de seguida, considerações práticas apontadas na literatura com a finalidade de analisar as próprias políticas e práticas: fazer esforços conjuntos para aumentar o número de pessoas com deficiência empregadas em todos os cargos - profissional, administrativo, técnico, administrativo e outras categorias; promover indivíduos com deficiência e de alto desempenho para cargos de liderança em toda a empresa; as acomodações podem beneficiar a todos; estabelecer uma política universal para flexibilidade do local de trabalho de todos os funcionários, com e sem deficiência, incluindo opções de teletrabalho, se apropriado; projeto universal - estruturas, espaços, serviços, comunicações e recursos acessíveis a uma variedade de pessoas com e sem deficiência, sem necessidade de modificação ou acomodação (Hyland & Rutigliano, 2013; Nevala et al., 2015; Sabat et al., 2014).

Como parte da construção de uma cultura inclusiva, é importante que as organizações definam visões claras que estejam alinhadas com a missão e os valores fundamentais da organização maior (Fabian, 2013). Essa visão deve ser o catalisador da mudança, que fornece um modelo mental comum e uma imagem clara dos objetivos futuros desejados da organização (Darling & Heckert, 2010). Visões claras em organizações inclusivas devem incorporar vários fatores-chave, como a criação de ambientes de trabalho respeitosos e livres de assédio, independentemente de sexo, género, raça, status na organização, etc (Avery et al., 2012). As organizações devem

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

igualmente proporcionar igualdade de oportunidades, de forma a todos os funcionários serem considerados para promoções e reconhecimentos; fornecer maneiras de mostrar apreciação das contribuições dos indivíduos; e fornecer distribuições de carga de trabalho justas, equitativas e equilibradas para todos os funcionários (Schur et al., 2014).

As competências de inclusão incluem a capacidade de mostrar respeito e reconhecimento pelos outros, mostrar apreço por diferentes vozes, incentivar a comunicação aberta e franca, cultivar processos participativos de tomada de decisão e resolução de problemas, mostrar integridade e avançar no raciocínio moral e usar estilos de liderança cooperativa (Nevala et al., 2015). Essas competências desempenham um papel crítico na criação de diversas culturas de inclusão, porque ajudam a cultivar e sensibilizar gerentes, funcionários e outros membros da organização para as competências eficazes necessárias, a fim de trabalhar e entender outras pessoas que possam ser diferentes (Gold et al., 2012).

4.3.4. MEDIDAS E APOIOS À INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NO MERCADO DE TRABALHO

De início, em Portugal, as medidas dirigidas para a promoção da empregabilidade das pessoas com deficiência encontravam-se sobre a responsabilidade do MTSS facto que vária a mudar com o Decreto de Lei nº 247/89, onde houve uma delegação para o IEFP da responsabilidade na atribuição de apoios técnicos e financeiros a conceder aos promotores de programas de reabilitação e integração profissional das pessoas com deficiência em mercado aberto ou em sede de emprego protegido (MTSS, 2012). Nesse mesmo decreto foram introduzidos alguns apoios que ainda perduram como a adaptação de postos de trabalho, eliminação de barreiras arquitetónicas, compensação por menor produtividade, instalação por conta própria prémio de integração e de mérito.

A primeira medida ativa de emprego existente a nível nacional direcionada para as pessoas com deficiência consistiu no emprego protegido, encontrando-se definido no Decreto-Lei nº40/83 Artigo 1º como sendo “*toda a atividade útil e remunerada que, integrada no conjunto da atividade económica nacional e beneficiando de medidas especiais de apoio por parte do Estado, visa assegurar a valorização pessoal e*

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

profissional das pessoas deficientes, facilitando a sua passagem, quando possível, para um emprego não protegido”, esta medida existiu numa tentativa de fazer a cumprir a CRP na qual é definida como obrigação do Estado assegurar às pessoas com deficiência “*o exercício efetivo dos direitos reconhecidos e atribuídos aos cidadãos em geral, nomeadamente o direito ao trabalho*”, segundo o IIEFP previa-se que em 2016 fossem abrangidas cerca de 154 pessoas.

Simultaneamente a Portugal, outros países Europeus como a Alemanha desenvolveram empresas de trabalho protegido nas quais existe um investimento na formação prática e uma oferta progressiva de cinco tipos de trabalho conforme o nível de desenvolvimento individual abrangendo cem mil beneficiários (Torre & Fenger, 2014 citado por Martins, 2017). Os diferentes tipos de trabalho são compostos pelo trabalho protegido em empresa de trabalho protegido, trabalho local (o trabalho é realizado em grupos supervisionados fora da empresa de emprego protegido em áreas ocupacionais como jardinagem ou limpezas), destacamento grupal (o trabalho passa a ser realizado em grupo numa empresa normal onde a supervisão é prestada pelas empresas de trabalho protegido), destacamento individual (o trabalho é realizado pelo indivíduo e a supervisão é inexistente mas mantem o contacto com empresa de trabalho protegido como consultores), emprego apoiado (estabelece-se um contrato entre o indivíduo e um empregador regular onde o Estado subsidia parte do salário) (Torre & Fenger, 2014 citado por Martins, 2017). Resumidamente, o esforço do Estado Português nas medidas de inclusão das pessoas com deficiência e incapacidade no mercado de trabalho pode ser verificado na oferta do IIEFP onde o valor de referência para a maioria dos apoios é o Indexante de Apoios Sociais (IAS) com valor unitário de 421,32€.

As diversas medidas existentes encontram-se presentes para consulta no Site e Relatórios do IIEFP (IIEFP, 2016) onde consta a sua descrição, pessoas abrangidas e custo total por medida e que consistem nomeadamente em:

i) adaptação de postos de trabalho e remoção de barreiras arquitetónicas- medida que consiste na atribuição de apoios financeiros às entidades empregadoras para a adaptação do equipamento e/ou posto de trabalho para a eliminação de obstáculos físicos;

ii) apoio à colocação e acompanhamento pós-colocação- medida destinada aos Centros de Recursos que providenciam mediação entre as pessoas com deficiência e

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

incapacidades e empregadores, apoiam na procura ativa de emprego, na criação do próprio emprego e na manutenção e progressão na carreira através de condições de acessibilidade, adaptação do posto de trabalho e de apoio à reorganização do processo produtivo no início da sua atividade;

iii) Contrato Emprego-Inserção e Contrato Emprego-Inserção+ para as pessoas com deficiência e incapacidade – prevê que a pessoa com deficiência ou incapacidade exerça uma atividade socialmente útil durante um período máximo de 12 meses, para desenvolver competências pessoais e profissionais que facilitem a sua transição, quando possível, para o mercado de trabalho;

iv) Emprego Apoiado em Mercado Aberto – desenvolvimento de uma atividade profissional por pessoas com deficiência e incapacidade e capacidade de trabalho reduzida em postos de trabalho em regime de emprego apoiado, sob condições especiais e com a possibilidade de apoios do Estado á criação de um ou mais postos de trabalho neste regime;

v) Emprego Protegido – exercício de atividades nas áreas de produção ou prestação de serviços existentes, que pode incluir estágio em posto de trabalho com uma duração não superior a 9 meses;

vi) Estágios Inserção para as pessoas com deficiência e incapacidade – modalidade de emprego apoiado, que consiste num estágio de duração de 12 meses, destinados a apoiar a integração ou reintegração no mercado de trabalho, desempregadas ou à procura de primeiro emprego através de uma formação prática em contexto de trabalho;

vii) Formação Artes e Ofícios – medida de intervenção no âmbito do Programa de Programação das Artes e Ofícios, que consiste na formação em contexto de trabalho através de estágios com a duração de 12 meses, em atividades que constem do relatório de atividades artesanais;

viii) Formação para Pessoas com Deficiência Incapacidade – medida que consiste em promover ações que visem a aquisição e o desenvolvimento de competências profissionais orientadas para o exercício de uma atividade no mercado de trabalho, tendo em vista potenciar a empregabilidade das pessoas com deficiência e incapacidade com uma duração entre 2 e 5 anos para cursos de formação profissional inicial ou de 400h para cursos de formação profissional continua (IEFP, 2017).

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

ix) Informação, Avaliação e Orientação para a qualificação no emprego das pessoas com deficiência e incapacidade – medida que providencia aos destinatários através de formações a oportunidade de tomarem uma escolha informada relativamente ao seu percurso profissional através da identificação das etapas e dos meios mais adequados ao incremento do seu nível de empregabilidade e à inserção no mercado de trabalho incluindo informação sobre os produtos de apoio adaptações do posto de trabalho, eliminação das barreiras arquitetónicas (IEFP, 2017).

x) Sistema de Atribuição de Produtos de Apoio – Medida de apoio financeiro prestado às pessoas com deficiência e incapacidade na aquisição, reparação ou adaptação de produtos, dispositivos, equipamentos ou sistemas técnicos de produção especializada ou aquisição de produtos disponíveis nos mercados destinados a prevenir, compensar, atenuar ou neutralizar limitações na atividade ou nas restrições da participação que condicionem o acesso e manutenção no emprego e progressão na carreira (IEFP, 2017).

De ressaltar a Lei n.º 4/2019, de 10 de janeiro que veio estabelecer o sistema de quotas de emprego para pessoas com deficiência, com um grau de incapacidade igual ou superior a 60 %, visando a sua contratação por entidades empregadoras do setor privado, bem como por organismos do sector público que não sejam abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 29/2001, de 3 de fevereiro. Encontram-se aqui abrangidas as médias empresas ou outras entidades empregadoras de direito privado, com um número de trabalhadores entre 75 e 249; grandes empresas ou outras entidades empregadoras de direito privado, com 250 ou mais trabalhadores; e entidades do setor público não abrangidas pelo Decreto-Lei n.º 29/2001, de 3 de fevereiro, que empreguem 75 ou mais trabalhadores e que para o efeito são equiparadas a empresas. Entre 1 de janeiro de 2020 e até à data a partir da qual o cumprimento da quota é obrigatório, as entidades empregadoras devem garantir que, pelo menos, 1% das admissões (contratos de trabalho anualmente celebrados) são efetuados com pessoas com deficiência. (IEFP, 2020).

As medidas de emprego e formação implementadas pelo IEFP pretendem responder eficazmente ao problema global de exclusão do mercado de trabalho que afeta este grupo populacional a nível nacional.

No que concerne às vantagens da contratação de pessoas com deficiência, a Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações (RSOPT, 2018),

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

elaborou um documento sobre como estas pessoas são importantes para as empresas, assim como sobre o enquadramento legal, apoios, organizações que apoiam a integração desta população e testemunhos de boas práticas. As empresas têm as seguintes vantagens com a contratação de pessoas com deficiência (RSOPT, 2018):

i) possibilidade de obtenção de apoios financeiros- redução da taxa contributiva em sede de Segurança Social e de apoios no âmbito do incentivo direto à contratação, seguros de acidentes de trabalho, e no que concerne à adaptação de postos de trabalho e eliminação de barreiras arquitetónicas;

ii) promoção da imagem pública da empresa- a contratação e integração de pessoas com deficiência, no âmbito de uma política de igualdade de oportunidades e benefícios das empresas, onde estão plasmados os valores da inclusão e da diversidade, melhora a perceção da sociedade sobre a imagem e reputação das mesmas;

iii) menor propensão para acidentes de trabalho- os funcionários portadores de deficiência são, geralmente, mais atentos e preocupados com questões de segurança, fazendo com que a propensão para acidentes de trabalho seja menor;

iv) melhoria do clima organizacional, da criatividade e da produtividade- a contratação de pessoas com deficiência é um meio de potenciar uma cultura inclusiva dentro de uma organização e de melhorar o clima organizacional, a criatividade, a produtividade e a capacidade da empresa na resolução de problemas e na inovação, tendo em conta as interações estabelecidas entre funcionários com características e competências diversificadas.

v) promoção da diversidade e contribuição para o desenvolvimento sustentável da empresa- possibilita o enriquecimento e a aprendizagem dos funcionários, através do conhecimento mútuo e da mobilização das diferenças e semelhanças de cada pessoa para o benefício da empresa. Contribui de igual forma para uma mudança social positiva e para o desenvolvimento sustentável da empresa.

A Agenda 2030 - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) irá promover até 2030, a inclusão social das pessoas com deficiência, conforme previsto nos ODS 8- Trabalho Digno e Crescimento Económico e ODS 10- Reduzir as Desigualdades (RSOPT, 2018).

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

No âmbito da legislação laboral, o Código do Trabalho (CT), aprovado pela Lei nº 7/2009 de 12 de fevereiro, salvaguarda ainda o princípio da não-discriminação no emprego de pessoas com deficiência, garantindo a qualquer trabalhador ou candidato a emprego o direito de não ser direta ou indiretamente discriminado com base em características pessoais, incluindo a deficiência, a capacidade reduzida de trabalho ou doença crónica. Ressalva-se, ainda, que o CT contempla uma medida de ação positiva, onde se prevê a aplicação de medidas de duração limitada que visem beneficiar um grupo discriminado, ajudando a corrigir situações de desigualdade, bem como a especificação de que os trabalhadores com deficiência são titulares dos mesmos direitos e deveres do que os demais, sendo a violação desses direitos considerada uma contraordenação muito grave. As empresas devem proporcionar a todas as pessoas trabalhadoras com capacidade de trabalho reduzida condições de trabalho adequadas, nomeadamente através de oportunidades de formação e de desenvolvimento profissional, a par de “adaptações razoáveis” do local de trabalho, adaptações essas que devem ser apoiadas pelo Estado (RSOPT, 2018).

A inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho tem vindo a ser promovida e apoiada por um conjunto de organizações que, acima de tudo, visam respeitar e apoiar o pleno exercício dos seus direitos. São estas organizações de direito público ou de direito privado sem fins lucrativos, que assumem diferentes naturezas jurídicas e possuem uma larga experiência na área da reabilitação profissional de pessoas com deficiência (e.g., Centros de Recursos, Interlocutores Locais para as Medidas de Reabilitação Profissional, Gabinetes de Inserção Profissional inclusivos, Projetos e iniciativas na área do Emprego/Formação/Reabilitação Profissional) (IEFP, s/d). Estas organizações têm como funções as seguintes:

- i) identificar potenciais fontes de financiamento e de apoio à contratação de pessoas com deficiência;
- ii) disponibilizar formação a gerentes, gestores, trabalhadores envolvidos no processo de recrutamento e aos demais trabalhadores das empresas;
- iii) identificar potenciais modificações e ajustes que sejam necessários e adequados à inclusão de pessoas com deficiência, de modo a garantir o exercício de um trabalho digno, seguro e produtivo;
- iv) acompanhar a pós-colocação de pessoas com deficiência;

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

v) divulgar e implementar boas práticas;

vii) melhorar a compreensão das organizações sobre os direitos das pessoas com deficiência e as formas como os podem respeitar e apoiar;

viii) divulgar os benefícios/vantagens da integração de pessoas com deficiência no desempenho e sustentabilidade das empresas.

4.3.5.DADOS ESTATÍSTICOS NACIONAIS DE EMPREGABILIDADE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Os dados recolhidos através do Inquérito Europeu às Condições de Vida e Rendimento (EU-SILC, 2014), analisados segundo a Rede Europeia de Académicos na Área da Deficiência – ANED -, demonstram que a população com deficiência, em Portugal, possui taxas de atividade acima da média da população com deficiência nos restantes países da União Europeia. As taxas de atividade mais baixas entre as pessoas com deficiência, em Portugal, encontram-se nas faixas etárias dos 16-24 anos (39,5%) e dos 55-64 anos (45,9%). A análise das tendências de atividade, separadas de acordo com o sexo e com a deficiência indica que as menores taxas de atividade, em Portugal, são frequentemente encontradas entre as mulheres com deficiência, seguidas dos homens com deficiência, mulheres sem deficiência e, por fim, homens sem deficiência. Os dados respeitantes à taxa de emprego, desagregada por sexo e por tipo de deficiência revelam que, tanto em Portugal, como na média dos países da União Europeia, esta é superior para indivíduos sem deficiência do que para pessoas com deficiência, alcançando o valor mais baixo entre as pessoas com deficiências graves.

De acordo com o Inquérito Europeu às Condições de Vida e Rendimentos-EU-SILC, relativos à taxa de atividade das pessoas com deficiência em Portugal, em 2018, 71,8% desta população estava a trabalhar ou disponível para trabalhar superando assim a taxa média europeia que se situava nos 62,4%. Este indicador sugere ainda que em Portugal os homens com deficiência estavam numa situação ligeiramente mais favorável (73,5%) do que as mulheres com deficiência (70,5%). Apesar de, em Portugal, nos últimos anos se ter vindo a verificar uma evolução positiva neste indicador, importa ressaltar que em 2018 a taxa de atividade nas pessoas sem deficiência continuava a ser bastante superior (86,9%) à das pessoas com deficiência (71,8%). No entanto, entre

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

2016 e 2019, a evolução da taxa de atividade foi mais acentuada no grupo das pessoas com deficiência do que no das pessoas sem deficiência. Ainda de acordo com a mesma fonte, os dados relativos à taxa de emprego mostram que, em 2018, 58,4% dos portugueses com deficiência estavam a trabalhar, valor este acima da média registada nos países da União Europeia: 50,8%. Porém, as pessoas com deficiência grave foram as que registaram uma menor taxa de emprego, tanto em Portugal (42,9%), como nos países da UE (28,7%) (Observatório da Deficiência e Direitos Humanos, 2020).

Em relação aos dados relativos ao desemprego registado, monitorizados pelo IEFP mostram que, em 2019, 4,2% (n=12 027) das pessoas inscritas como desempregadas tinham deficiência, verificando-se uma descida de 1% face a 2018. Todavia, é importante ressaltar que a redução do número total de desempregados inscritos foi muito mais expressiva na população em geral, tendo reduzido 9%. Embora, até 2019, a tendência global tenha sido de diminuição do número de desempregados inscritos (total e com deficiência), após análise da percentagem de pessoas com deficiência inscritas como desempregadas verifica-se um aumento em termos percentuais: em 2016, 2,9% dos desempregados inscritos tinha deficiência, enquanto em 2019 era de 4,2%. Estes dados sugerem uma maior procura por parte das pessoas com deficiência dos serviços de emprego do IEFP, mas também apontam para uma situação de maior dificuldade enfrentada por estas pessoas no acesso ao mercado de trabalho (IEFP, 2020). Esta tendência positiva, que se vinha registando desde 2016, inverte-se quando integramos na análise dados relativos ao primeiro semestre de 2020- se por um lado, o desemprego registado entre pessoas com deficiência registava um abrandamento desde 2016, assinalando em 2019 uma redução de 1% face a 2018, por outro lado, no primeiro semestre de 2020 verificou-se um crescimento de 10% face aos dados globais de 2019. Estes dados evidenciam de forma bastante clara os impactos negativos da pandemia provocada pela Covid-19 no emprego das pessoas com deficiência (IEFP, 2020). De mencionar que em 2019, 53,2% (n=6395) das pessoas com deficiência registadas como desempregadas eram homens e 46,8% (n=5632) mulheres.

Em relação ao perfil destas pessoas, em 2019, a maioria (88,1%) eram adultos com mais de 25 anos, estavam à procura de um novo emprego (83%) e encontravam-se desempregadas há mais de 12 meses (53,7%). Relativamente às habilitações das pessoas com deficiência inscritas como desempregadas no IEFP, verificou-se em 2019 que 26% tinha o 3º ciclo (n=3123), 24% (n=2881) o ensino secundário, 17,8% (n=2137) o 2º

CAPÍTULO IV – AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E O MERCADO DE TRABALHO

ciclo, 16,5% (n = 1981) o 1º ciclo, 9,7% (n = 1162) escolaridade inferior ao primeiro ciclo do ensino básico, e 6,2% (n = 743) o ensino superior (IEFP, 2020). Os dados disponibilizados relativamente às colocações mostram que, em 2019, 13,1% (n = 1577) das pessoas com deficiência que estavam inscritas no IEFP como desempregadas deram entrada no mercado de trabalho, representando uma subida bastante ténue face a 2018 (n = 1564). Porém, tendo em conta os dados relativos ao primeiro semestre de 2020, verificou-se uma queda abrupta nas colocações de pessoas com deficiência: apenas 492 colocações, representando 3,7% do total de inscritos no mesmo período (IEFP, 2020).

CAPÍTULO V:
METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

5. METODOLOGIA

Qualquer investigação assenta em determinados pressupostos filosóficos subjacentes acerca do que constitui uma investigação 'válida' (Giddings, 2006). Para conduzir e avaliar qualquer investigação, é importante saber quais são essas suposições (Thomas, 2011). Este capítulo discute os pressupostos filosóficos e também as estratégias metodológicas que sustentam este estudo. Além disso, o capítulo discute as metodologias utilizadas no estudo, incluindo estratégias, instrumentos e métodos de recolha e análise de dados, ao mesmo tempo que explica as etapas e processos envolvidos no estudo.

5.1. OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO

O objetivo de qualquer investigação é descobrir respostas a perguntas por meio da aplicação de procedimentos (Doody & Bailey, 2016). O principal objetivo da investigação é, assim, explorar a inteligência emocional, a comunicação interpessoal e a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Nesta investigação, teceram-se os seguintes objetivos específicos:

1. Conhecer o grau de consciência que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções nas interações diárias no seu local de trabalho.

- 1.1. Identificar o conhecimento que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções nas interações diárias com os seus colegas no local de trabalho.

2. Analisar as interações comunicativas das pessoas com deficiência em contexto laboral/organizacional.

- 2.1. Perceber quais os meios e ferramentas de comunicação interpessoal mais utilizados no contexto laboral.

3. Verificar em que medida a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência melhorou o processo de inclusão.

- 3.1. Conhecer a atitude das entidades empregadoras perante a legislação.

- 3.2. Perceber se os trabalhadores com deficiência estão incluídos no local de trabalho.

5.2. PARADIGMA DA INVESTIGAÇÃO

Os paradigmas, que assumem conceitos e pressupostos gerais, são descrições teóricas que podem ser usadas para explicar fenómenos sociais (Glogowska, 2011). A escolha de uma teoria permite determinar os meios, em qual abordagem, o fenómeno será estudado e, em última instância, explicado. O objetivo da investigação é, de facto, explicar um fenómeno, o que, portanto, levará a colocá-lo em relação a outra coisa (Brooke, 2013).

A construção do quadro teórico combina um conjunto de teorias numa perspetiva multidisciplinar com o objetivo de estabelecer hipóteses e delimitar um quadro de análise dos dados relevantes (Ghiara, 2019; Scotland, 2012). O referencial teórico é uma referência ao longo da investigação; amplo e flexível, este inclui um vasto conhecimento do assunto de estudo e indicadores interpretativos, descrevendo relações pressupostas entre conceitos (Denscombe, 2008).

Brooke (2013) define um paradigma como um grupo integrado de conceitos substantivos, variáveis e problemas anexados com as abordagens metodológicas e ferramentas correspondentes. Segundo ele, o termo paradigma refere-se a uma cultura de investigação com um conjunto de crenças, valores e pressupostos que uma comunidade de investigadores tem em comum no que diz respeito à natureza e à condução do estudo. Um paradigma, portanto, implica um padrão, estrutura ou sistema de ideias, valores e suposições científicas e académicas (Fadhel, 2002). Um paradigma pode ser definido como um núcleo de visão de mundo para o processo de investigação em todas as áreas (Morgan, 2007). É principalmente um conjunto de crenças básicas que definem a natureza do mundo e o lugar que um indivíduo ocupa no mundo e também orienta a sua ação (Dieronitou, 2014). Os métodos de investigação estão alicerçados nas tradições filosóficas de uma disciplina que se origina do paradigma vigente, definido como um conjunto básico de crenças que orienta a ação (Biddle & Schafft, 2015). O paradigma filosófico do investigador influencia fortemente os métodos escolhidos para abordar as questões de investigação (Bunnis & Kelly, 2010).

Na investigação são considerados quatro paradigmas científicos distintos: o Paradigma Positivista, o Paradigma Pós-Positivista, a Teoria Crítica e o Paradigma Construtivista (Ghiara, 2019). No presente estudo seguiu-se o paradigma pós-positivista uma vez que enquanto investigadora assumi uma postura ontológica; compreendo que há uma realidade a ser investigada e que esta é real, apesar de que esta realidade só pode ser entendida e vista de uma forma imperfeita e, assim, somente, aproximada.

O pós-positivismo é uma extensão do positivismo, uma vez que representa o pensamento após o positivismo, desafiando a noção tradicional da verdade absoluta e objetiva do conhecimento nas ciências sociais (Scotland, 2012). Ghiara (2019) defende a visão do pós-positivismo de que, na realidade, não é possível obter compreensão apenas por meio da medição. As abordagens pós-positivistas mostram uma abertura muito maior para diferentes abordagens metodológicas e, muitas vezes, incluem métodos qualitativos, bem como quantitativos. Isso permite o desenvolvimento de estratégias alternativas de investigação para encontrar informações de maneiras improváveis e criativas (Brooke, 2013). Além disso, neste paradigma os investigadores normalmente acreditam em múltiplas perspectivas dos participantes ao invés de uma única realidade.

O positivismo afirma que existe uma realidade objetiva a ser estudada, capturada e compreendida, enquanto os pós-positivistas argumentam que a realidade nunca pode ser totalmente apreendida, apenas aproximada (Dieronitou, 2014). De acordo com Bunnis e Kelly (2010) o pós-positivismo depende de vários métodos para capturar o máximo possível da realidade. Ao mesmo tempo, a ênfase é colocada na descoberta e verificação de teorias. O investigador pós-positivista focaliza-se na compreensão do estudo à medida que ele evolui durante a investigação. A investigação começa com uma área de estudo; uma pergunta e uma hipótese são colocadas antes de iniciar o estudo (Antwi & Hamza, 2015). Os defensores da investigação pós-positivística argumentam que a investigação, mesmo a científica, é frequentemente um produto de práticas localizadas historicamente. O pós-positivismo reflete uma desconfiança de verdades absolutas fundamentais; seguir o método correto não pode mais garantir resultados verdadeiros (Morgan, 2007). Em vez de apenas uma verdade, existem muitas. A verdade depende fundamentalmente da linguagem e é um fenómeno construído socialmente. Tal postura distorce a realidade sobre a qual o positivismo é construído (Ghiara, 2019).

O pós-positivismo fornece ao investigador medidas mais subjetivas para a recolha de informações (Biddle & Schafft, 2015). O grau de honestidade do investigador pode ser um problema neste tipo de investigação. A pesquisa pós-positivista oferece ao cientista social a capacidade de realizar pesquisas em pequena escala utilizando metodologias muito criativas (Glogowska, 2010). Assim, um método misto de utilização foi utilizado na presente investigação. Foram utilizadas entrevistas e questionários para recolher os dados para a presente investigação.

5.3. ESTRATÉGIA METODOLÓGICA

O método de investigação designa uma estratégia de investigação, que vai dos pressupostos subjacentes à conceção do estudo e recolha de dados (Gelo et al., 2008). Embora existam outras distinções nos modos de investigação, a classificação mais comum dos métodos é em qualitativa e quantitativa. Num nível, qualitativo e quantitativo referem-se a distinções sobre a natureza do conhecimento: como alguém entende o mundo e o propósito final da investigação (Castillo-Page et al., 2012). Noutro nível de discurso, os termos referem-se a métodos de investigação, ou seja, a forma como os dados são recolhidos e analisados, o tipo de generalizações e representações derivadas dos dados (Turner, 2010). Os métodos de investigação quantitativa foram originalmente desenvolvidos nas ciências naturais para estudar fenómenos naturais. Os métodos de investigação qualitativa foram desenvolvidos nas ciências sociais para permitir aos investigadores estudar fenómenos sociais e culturais (Gelo et al., 2008).

Nos estudos qualitativos, o investigador é considerado o principal instrumento de recolha e análise de dados (Castillo-Page et al., 2012). O investigador envolve a situação, dá sentido às múltiplas interpretações, pois múltiplas realidades existem em qualquer contexto, enquanto o investigador e os participantes constroem as suas próprias realidades (Drobot, 2012). Ele esforça-se para recolher dados de uma maneira não interferente, tentando assim estudar situações do mundo real à medida que elas se desenvolvem naturalmente, sem restrições ou condições pré-determinadas que controlam o estudo ou os seus resultados (Gentles et al., 2015).

A pesquisa qualitativa é uma investigação sistemática sobre a natureza ou qualidades de comportamentos de grupos sociais complexos, empregando abordagens interpretativas e naturalistas (Castillo-Page et al., 2012). O estudo qualitativo presta-se a uma descrição narrativa densa dos comportamentos do grupo no ambiente natural do grupo. Tenta ser não manipulativo e leva em consideração as visões imperturbáveis dos participantes, visto que o propósito geralmente é objetivar a objetividade (Drobot, 2012). A investigação qualitativa é mais apropriada quando o investigador deseja familiarizar-se mais com o fenómeno de interesse, obter uma compreensão profunda de como as pessoas pensam sobre um tópico e descrever em grande detalhe as perspetivas dos participantes do estudo (Gopaldas, 2016; Turner, 2010).

A investigação quantitativa faz uso de questionários e experimentos para recolher dados que são revisados e tabulados em números, o que permite que os dados sejam caracterizados por meio de análises estatísticas (Gelo et al., 2008; Williams, 2011). Investigadores quantitativos medem variáveis numa amostra de sujeitos e expressam a relação entre as variáveis utilizando estatísticas de efeito, como correlações, frequências relativas ou diferenças entre as médias; o seu foco é, em grande medida, o teste da teoria (Sukamolson, 2007; Williams, 2011).

5.3.1. MÉTODOS MIX OU MÉTODOS MISTOS

Durante a última década, vários investigadores sociais definiram e utilizaram metodologias mistas para explorar e examinar fenómenos complexos (Bryman, 2006). Uma abordagem metodológica é qualificada como mista quando o investigador combina dados e métodos quantitativos e qualitativos no mesmo estudo (Giddings, 2006). A escolha deste método misto foi, portanto, ditada pelos objetivos desta tese, bem como pela possibilidade de melhor compreender o problema de investigação graças à obtenção de dados diferentes, mas complementares (Sale et al., 2002).

Nascidos de uma ideologia pragmática, os métodos mistos designam uma ferramenta usada pelos investigadores para maximizar o melhor dos mundos qualitativo e quantitativo ao responder às questões que norteiam as suas investigações (Bryman, 2007). Tais projetos permitem ao investigador compensar as fraquezas de uma metodologia com as vantagens da outra (Hanson et al., 2005). Evidências corroboradas de fontes múltiplas e várias metodologias (qualitativas e quantitativas) aumenta a força e a credibilidade do estudo (Greene, 2005).

As avaliações com métodos mistos procuram integrar as disciplinas das ciências sociais em abordagens principalmente quantitativas ou qualitativas da teoria e da recolha, análise e interpretação de dados. O seu objetivo é fortalecer a credibilidade dos dados, a validade das conclusões e recomendações, ampliar e aprofundar a compreensão dos processos que levam aos resultados e como estes são afetados pelo contexto (Bryman, 2006). Para qualquer avaliador ou investigador que utiliza métodos mistos, um dos desafios é planear, conduzir e relatar de forma simples e clara quais são as estratégias de análise de métodos mistos específicas empregadas e as suas combinações (Sale et al., 2002).

De acordo com Giddings (2006), os métodos mistos satisfazem três condições: 1) pelo menos um método qualitativo e um método quantitativo são combinados; 2) cada método é usado rigorosamente em relação aos critérios geralmente aceites no campo de investigação invocado; e 3) a combinação de métodos é realizada, no mínimo, por uma estimativa em métodos mistos (planeada ou emergente) e uma integração das fases, resultados e dados qualitativos e quantitativos. Além disso, os métodos qualitativos e quantitativos podem ser combinados no nível de recolha de dados (instrumentação mista), revisão da literatura (revisão mista) e interpretação científica (epistemologia, ontologia, teleologia e metodologia) por membros da equipa de investigação.

Sandelowski (2001) descreve três diferenças principais na ênfase qualitativa e quantitativa, observando uma distinção entre: explicação e compreensão como o propósito da investigação; o papel pessoal e impessoal do investigador; e conhecimento descoberto e conhecimento construído. Outra grande diferença entre os dois é que a investigação qualitativa é indutiva e a quantitativa é dedutiva. Na investigação qualitativa, uma hipótese não é necessária para iniciar a pesquisa; emprega a análise de dados indutiva para fornecer uma melhor compreensão da interação de “influências mutuamente modeladoras” e para explicar as realidades e experiências de interação do investigador e do participante (Symon et al., 2006). Permite que um projeto evolua ao invés de ter um projeto completo no início do estudo, porque é difícil, senão impossível, prever o resultado das interações devido às diversas perspetivas e sistemas de valores do investigador e participantes, e a sua influência sobre a interpretação da realidade e o resultado do estudo. No entanto, toda a metodologia quantitativa requer uma hipótese antes que o estudo possa começar (Greene, 2005).

Em geral, existem cinco fundamentos ou propósitos principais para optar por uma abordagem de métodos mistos: triangulação, (e.g., tentar corroborar e convergir resultados de diferentes projetos e métodos de investigação do mesmo fenómeno); complementaridade, (e.g., tentar melhorar, ilustrar, elaborar e esclarecer os resultados de um método com os resultados de outro método); iniciação (e.g., descobrir contradições e paradoxos, que levam à revisão da questão de investigação); desenvolvimento (e.g., aplicação dos resultados de um método para ajudar a informar outro método); e expansão, (e.g., tentar expandir o alcance e a amplitude de uma investigação por meio da utilização de vários métodos para investigar diferentes componentes) (Borkan, 2004; Bryman, 2006; O’Cathain et al., 2007). Além disso, a abordagem de métodos mistos pode explicar um conjunto mais amplo e extenso de questões de investigação (Ivankova et al., 2006). A utilização da abordagem de métodos mistos pode

aprimorar a investigação e a compreensão dos dados, que podem ser ignorados durante a utilização de uma única abordagem (Brazier et al., 2018).

No presente estudo optou-se pela metodologia mista, com recurso à pesquisa qualitativa e quantitativa. Na metodologia qualitativa recorreu-se à entrevista semiestruturada e na metodologia quantitativa recorreu-se ao questionário. Foram entrevistados trabalhadores com deficiência e foi aplicado um questionário aos colegas de trabalho dos trabalhadores com deficiência.

5.3.2. ESTUDO DE CASO

Nas ciências sociais, os estudos de caso têm sido aplicados com sucesso em vários tipos de investigações (Thomas, 2011). O método é projetado para descobrir fundamentalmente as questões de 'como' e 'por que' de um sistema que está a ser examinado para obter uma visão bastante holística de um problema social complexo e as suas condições contextuais (Baskarada, 2014). Por meio de estudos de caso, é possível descobrir fenómenos na camada participante de análise (Easton, 2010). Portanto, eles visam explorar fenómenos desconhecidos para preparar o terreno para investigações futuras, em vez de testes de teoria (Yazan, 2015). Os estudos de caso são análises de múltiplas perspetivas, o que significa que o investigador considera não apenas a voz e a perspetiva dos atores, mas também todos os grupos relevantes de atores e a interação entre eles (Rowley, 2002).

A estratégia de investigação de estudo de caso também fornece uma excelente estrutura metodológica para a realização de estudos de investigação com métodos mistos nas ciências sociais (Easton, 2010). Como uma estratégia baseada em evidências, o método do estudo de caso fornece ao investigador um conjunto comprovado de procedimentos para investigar um tópico empírico dentro de um cenário naturalístico. Starman (2013) também sugere que o método de estudo de caso é apropriado quando uma pergunta de 'como' ou 'por que' é feita sobre um conjunto contemporâneo de eventos, sobre os quais o investigador tem pouco ou nenhum controlo. A investigação de estudo de caso visa explorar e descrever um ambiente com o objetivo de promover a sua compreensão (Thomas, 2011). A investigação de estudo de caso origina-se da antropologia cultural em que o local de pesquisa é considerado como o 'campo' e o investigador, muitas vezes, como um observador participante, reúne e analisa dados deste local ao longo de um período de tempo (Beverland & Lindgreen, 2010).

O primeiro passo importante para possibilitar um estudo de caso abrangente é a definição de uma questão de investigação clara e dos construtos importantes utilizados nessa questão. A segunda etapa é a seleção de uma população para a realização dos estudos de caso. Segue-se a seleção dos instrumentos utilizados nos estudos de caso. Um ponto importante é que a recolha de dados deve-se sobrepor à análise de dados, o que significa que as duas etapas devem ser realizadas no mesmo período (Baskarada, 2014). Ao longo dos estudos de caso, o investigador deve fazer anotações de campo, permitindo-lhe lembrar impressões importantes da investigação de campo durante a análise dos dados (Yazan, 2015). Os detalhes que podem ser incluídos em estudos de caso permitem o relato de complexas interações ou eventos dinâmicos e desdobráveis, relações humanas e outros fatores em situações únicas. Isto alinha-se com as ideias básicas da teoria da complexidade (Cruzes et al., 2015). A profundidade dos detalhes personalizados e contextuais reunidos nos estudos de caso permitem a análise das complexidades dos relacionamentos, contexto, competências, experiências e crenças de cada um dos participantes do estudo de caso. Os proponentes da teoria da complexidade argumentam que o todo não pode ser analisado examinando as partes isoladamente; portanto, o estudo de caso é um método lógico para explorar a teoria da complexidade (Rowley, 2002). Os estudos de caso podem penetrar em situações de maneiras que nem sempre são acessíveis por meio da análise numérica (Elman et al., 2016). A metodologia de investigação é um estudo de caso interpretativo fundamentado na teoria da complexidade em que o investigador coloca todos os dados, decisões e abordagens metodológicas através de uma lente de filtragem que é moldada por experiências e crenças pessoais (Easton, 2010).

O estudo de caso pode ser desenvolvido de várias maneiras: recolher junto aos atores as situações que representam um problema para eles; a experiência do formador, resultante de projetos realizados com o mesmo perfil dos atores; serviços de consultoria metodológica; uma grelha de observação enviada previamente aos formandos para identificar o que lhes é problemático; testemunhos do público em geral sobre a sua vida quotidiana; materiais recolhidos dos formadores na sequência de estágios realizados pelos seus alunos, entre outros (Baxter & Jack, 2008; Starman, 2013). O estudo de caso pode ser submetido a um referente familiarizado com o público, para verificar a adequação do caso ao público. O caso deve apresentar: a situação a ser estudada, os problemas que levanta, os atores da situação e o evento que está na origem do problema (se houver) (Woodside & Wilson, 2003). Em suma, o estudo de caso visa, em situações complexas, responder às questões “Como” e “Porquê” a partir de exemplos concretos, escolhidos criteriosamente de acordo com os objetivos da

avaliação (Flyvbjerg, 2011). Ademais, esta ferramenta fornece informações empíricas e, portanto, muitas vezes mais credíveis, em situações onde faltam informações básicas (Beverland & Lindgreen, 2010).

De acordo com as tipologias de estudo de caso, este trabalho ajusta-se ao desenho de um estudo de caso coletivo centrado no conceito da deficiência e do tipo descritivo.

5.4. CARATERIZAÇÃO DO CONTEXTO

O presente estudo, foi realizado no Grupo Auchan Portugal, que assume um exemplo de boas práticas na área do recrutamento e inclusão de pessoas com deficiência.

O grupo francês Auchan marcou o mercado português com importantes inovações dentro do setor do retalho, sendo considerado o primeiro grupo de distribuição moderna em Portugal. A marca emprega cerca de 8000 trabalhadores e assume a gestão da cadeia de hipermercados Jumbo e os supermercados Pão de Açúcar em Portugal, detendo uma área total de 211 107 m² (compreendida por hipermercados Jumbo, supermercados Jumbo Pão de Açúcar, supermercados Pão de Açúcar e lojas de proximidade My Auchan). Para além dos supermercados e hipermercados, a Auchan, detém 300 lojas box (lojas especializadas em informática), 27 gasolinhas, 25 espaços saúde e bem-estar, nove óticas Jumbo, um Quiosque parafarmácia e uma loja Jumbo natureza. A marca ocupa o terceiro lugar do ranking nacional em termos de volume de vendas. Todavia, no panorama mundial é o décimo maior grupo de distribuição (Auchan, 2019).

Organização das lojas por Zonas de Vida:

- ZV Norte (Vila Real; Guimarães; Famalicão; Santo Tirso);
- ZV Grande Porto (Gondomar; Maia; Canidelo; Gaia; Matosinhos);
- ZV Beira Litoral (Figueira da Foz; Coimbra; Eiras; Aveiro);
- ZV Beira Interior (Castelo Branco; Viseu; Guarda);
- ZV Lisboa Norte (Torres Vedras; Campera; Caldas da Rainha; Alverca);
- ZV Lisboa Central (Amadora; Amoreiras; Alfragide);
- ZV Lisboa Litoral (Cascais; Sintra; Paço de Arcos)
- ZV Margem Sul do Tejo (Almada; Setúbal; Évora; Coina);
- ZV Algarve (Faro; Faro Mercado; Portimão; Lagoa; Olhão).

O Grupo Auchan tem vindo a privilegiar algumas iniciativas no âmbito da inclusão de pessoas com deficiência, assim como ao nível do desenvolvimento de serviços específicos de apoio aos clientes com deficiência, tais como a rotulagem de produtos de marca específica utilizando *braille* e a criação de um serviço especial de Acompanhamento nas Compras (Grace, 2005).

Em finais de 2004, o Grupo já contava com 26 trabalhadores com deficiência, e com 5 estagiários, integrados. Das várias iniciativas no âmbito da inclusão de pessoas com deficiência, pode-se destacar a Loja de Faro que contou com um projeto de inclusão inovadora a inclusão de pessoas com deficiência visual, e que lhe valeu a atribuição do Prémio de Excelência pela Inclusão de pessoas com deficiência em 2003. O desenvolvimento deste projeto contou com a parceria da Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal (ACAPO) e do Centro de Emprego do IEFP de Faro e, consistiu na Inclusão de 4 pessoas com deficiência visual no “balcão de informação ao cliente”, cabendo a estes trabalhadores a função de orientar os clientes no hipermercado, localização dos produtos, informação sobre preços entre outras (Grace, 2005).

Para o Grupo Auchan, a inclusão de pessoas com deficiência configura-se como uma oportunidade para firmar o seu posicionamento como empresa socialmente responsável, constituindo-se como um processo com benefícios para todos os envolvidos, especialmente para esta população pois a sua vida ganha um novo sentido (Grace, 2005). De acordo com a entrevista dada pelo Diretor de Recursos Humanos (RH) do Grupo, foi por volta de 2001 que apareceu pela primeira vez na empresa a preocupação com a diversidade dos trabalhadores. Começou-se a perceber que haviam trabalhadores excelentes em termos de desempenho e de produtividade, que aportavam muito valor, mas que não possuíam as condições necessárias para evoluírem em termos de progressão de carreira. Começaram então a pensar na questão da igualdade de género, colocando mulheres em cargos tradicionalmente ocupados por homens, na questão da diversidade étnica e cultural e, também, na deficiência. O objetivo principal do Grupo com a inclusão das pessoas com deficiência foi o de conseguir fazer que estas pessoas fossem tão produtivas (ou mais) que as pessoas sem deficiência, colocando-as a realizar funções que a sociedade esperava que não conseguissem desempenhar devido aos estigmas, por exemplo, no caso das pessoas cegas havia o estigma de que só poderiam ser telefonistas e, assim, no projeto de Faro estas pessoas foram colocadas no atendimento presencial ao cliente. O Grupo Auchan, desde sempre, procurou parcerias com várias entidades (e.g. IEFP) de forma a entender as necessidades da pessoa com deficiência. Para além dos benefícios da

responsabilidade social, a inclusão destas pessoas trouxe vários benefícios para a organização, incluindo a melhoria do clima laboral. Como tal, há mais de 15 anos o Grupo integra de forma estruturada pessoas com deficiência, sendo esta uma prática da sua política de Recursos Humanos.

5.5. SELEÇÃO DA AMOSTRA

Quando um problema é colocado, o investigador deve questionar a população relevante para responder à sua pergunta de investigação (Majid, 2018). É importante não confundir a pergunta de investigação com as perguntas que serão feitas no questionário. A fim de direcionar a população, o investigador pode perguntar-se se isso pode fornecer informações e se é necessário que eles sejam informados para responder (Asiamah et al., 2017). Tudo depende do que o investigador procura investigar.

A amostragem pode ser delimitada como o processo de seleção de unidades (e.g., pessoas, organizações) de uma população de interesse para que, ao estudar a amostra, se possa generalizar os resultados de volta para a população da qual foram escolhidos (Taherdoost, 2016). Assim, é possível utilizar técnicas de amostragem para selecionar um grupo menor - ou amostra - da população que representará estatisticamente toda a população. Uma amostra designa uma proporção ou subconjunto de um grupo maior denominado de população. Uma boa amostra é uma versão em miniatura da população da qual faz parte - exatamente como ela, só que menor (Etikan et al., 2016).

A amostra da presente investigação foi composta por 50 trabalhadores com deficiência e 314 colegas de trabalho dos trabalhadores com deficiência. Em seguida, são caracterizadas as duas amostras utilizadas no presente estudo.

5.5.1. CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

De seguida, será realizada detalhadamente a descrição da amostra deste estudo.

5.5.1.1. AMOSTRA (TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA)

A amostra total foi constituída por 50 participantes, trabalhadores com deficiência, cerca de metade estavam localizados na zona sul de Portugal (50%). A sua distribuição foi

realizada por 9 zonas sendo a sua distribuição relativamente homogénea, com a maioria na zona ZV Grande Porto (22%), e na ZV Zona Lisboa Central (14%).

No que se refere ao tipo de deficiência, cerca de metade dos participantes tinham Deficiência Intelectual (50%); seguindo-se os participantes com Deficiência Motora (32%); com Deficiência Visual (10%) e Deficiência Auditiva (8%).

Relativamente à distribuição das variáveis sociodemográficas, a maioria dos participantes era do sexo masculino (60%), tinha entre 40-49 anos (46%) e entre os 30-39 anos (28%), tinha o Ensino secundário (46%), e o 3º Ciclo do ensino básico (38%); e eram solteiros (72%). Nas variáveis socioprofissionais, a maioria dos participantes eram operadores de hipermercado (56%), na área dos produtos de grande consumo (30%) e produtos frescos (20%); trabalhavam há mais de 10 anos, e o emprego atual não era o 1º (58%).

5.5.1.2. AMOSTRA (COLEGAS DE TRABALHO DOS TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA)

A amostra total foi constituída por 314 participantes, (colegas de trabalho dos trabalhadores com deficiência), estando a maioria localizados na zona sul de Portugal (57,3%). A sua distribuição foi realizada por 9 zonas, sendo a maioria da zona ZV Grande Porto (17,2%); ZV Norte (13,7%); ZV Zona Lisboa Central (15%); e ZV Zona Lisboa Litoral (14,6%)

Relativamente à distribuição das variáveis sociodemográficas dos (colegas de trabalho da PcD), a maioria dos participantes era do sexo feminino (74,5%), tinha entre 30-39 anos (38,2%) e entre os 40-49 anos (37,9%), tinha o Ensino Secundário (67,2%), e era Casado/ União de facto (60,2%).

Relativamente às variáveis socioprofissionais dos (colegas de trabalho da PcD), a maioria dos participantes eram trabalhadores (85%), na área PGC - Produtos de Grande Consumo (28,3%) e nos PF - Produtos Frescos (19,7%).

5.6. TÉCNICAS DE RECOLHA DE DADOS

Os dados são informações recolhidas durante a realização da investigação (Beverland & Lindgreen, 2010). Para obter dados confiáveis, o investigador precisa de recorrer a algumas

técnicas para recolher esses dados. A técnica de recolha de dados é uma etapa importante da investigação, porque o seu objetivo é obter os dados (Drobot, 2012).

Após a recolha dos dados, o investigador analisa os dados (Gentles et al., 2015). A análise de dados na pesquisa qualitativa é um processo de categorização, descrição e síntese (Scotland, 2012). A redução de dados é necessária para a descrição e interpretação do fenómeno em estudo (Greene, 2005). Em suma, a análise de dados é um processo sistemático para analisar os dados que foram recolhidos.

De um modo geral, as etapas da análise dos dados são: o investigador recolhe os dados por meio de entrevista e questionário (Gentles et al., 2015). Em seguida, o investigador seleciona, identifica e foca os dados referindo-se à formulação do problema de investigação. Depois de selecionar os dados, o investigador exhibe esses dados em boas frases. Após a exibição dos dados, a conclusão é retirada. Além disso, para obter validade dos dados, a entrevista é suportada por questionário (Symon et al., 2006). Esses questionários são analisados por meio de estatísticas descritivas, onde as contagens de frequência são tabuladas e convertidas em percentagens (Williams, 2011).

No presente estudo, como técnica de recolha de dados, escolheu-se a entrevista semiestruturada com questões de resposta aberta e fechada bem como o questionário com questões de resposta fechada.

A recolha de dados ocorreu de forma presencial, entre fevereiro de 2018 e março de 2020, com deslocação às várias lojas do país. Após o envio de e-mail com pedido de autorização ([Anexo I](#)), recebemos resposta positiva à realização do estudo e, mais tarde, um e-mail por parte do Grupo Auchan a solicitar uma reunião de modo a conhecerem melhor o âmbito da investigação. Posteriormente, foi realizada uma reunião com a Técnica de Responsabilidade Social, responsável por acompanhar todo o processo a quem foi enviada a informação sobre a síntese dessa mesma reunião com a metodologia e a solicitar os dados para poder delinear a investigação. Em outubro de 2018 deu-se o início do agendamento da realização das entrevistas em loja e, no mês seguinte, foi realizada a primeira entrevista na loja de Vila Real. Em fevereiro de 2020, foi realizada a última entrevista ao TcD. No mês seguinte, foi enviado um último e-mail a solicitar o preenchimento dos questionários por parte dos trabalhadores sem deficiência. Os questionários eram logo enviados para serem preenchidos conforme a investigadora ia realizando a visita às lojas.

Convém mencionar que durante este processo de recolha de dados, as respostas por parte da Técnica que acompanhava o processo, não eram céleres, o que atrasou muito os agendamentos das entrevistas. Além disso, o facto de os entrevistados terem horários rotativos, também foram um entrave a nível de tempo. Outro fator ainda que atrasou em muito a recolha de dados, foi a transição do nome do grupo (de Jumbo para Auchan) que estava a ocorrer na época pois as lojas foram agrupadas em ZV e, conseqüentemente, os responsáveis de mercado foram mudados de loja, o que levou a ter de remarcar novamente as entrevistas com o chefe atual.

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 ([Anexo II](#)). No caso das entrevistas a pessoas cegas, a investigadora fez a sua descrição. Nas entrevistas aos trabalhadores com deficiência intelectual, nomeadamente aqueles com Síndrome de Down, a linguagem teve que ser adaptada de forma que compreendessem adequadamente as perguntas. No caso das entrevistas aos trabalhadores surdos, recorreremos à escrita. De referir que a maioria dos trabalhadores com deficiência da amostra, foram incluídos com recurso a entidades, iniciando a sua atividade profissional como estagiários para somente mais tarde serem contratados como trabalhadores.

A entrevista ([Anexo III](#)) e questionário ([Anexo IV](#)) foram criados de raiz, tendo em conta os objetivos estipulados. De mencionar que nos anexos das entrevistas não constam os dados sociodemográficos dos trabalhadores, de modo a garantir o seu anonimato e também por causa do RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados), uma vez que tais dados poderiam levar à identificação dos mesmos. Foi ocultada da transcrição das entrevistas as histórias de vida contadas pelos trabalhadores com deficiência e a gestão de emoções por parte da investigadora. Para além das entrevistas aos trabalhadores com deficiência, também foi realizada uma entrevista ao Diretor de Recursos Humanos do Grupo Auchan ([Anexo V](#) e [VI](#)) e à Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência, Dra. Ana Sofia Antunes ([Anexo VII](#), [VIII](#) e [IX](#)). Na entrevista ao Diretor de Recursos Humanos, apesar de termos um guião elaborado, não foi possível segui-lo rigorosamente uma vez que o entrevistado tomou a liberdade de falar de alguns assuntos que fugiam um pouco ao âmbito das questões colocadas.

5.6.1. O DILEMA DA VALIDADE DE TRIANGULAÇÃO DE DADOS

A triangulação é um projeto de investigação que combina métodos qualitativos e quantitativos para reunir dados para uma interpretação geral que examina uma variedade de fatores diferentes (Kern, 2016). O termo "triangulação" vem dos três níveis simultâneos de teste em muitos estudos de triangulação: primeiro o nível qualitativo (como entrevista e observação), depois um nível quantitativo (como uma pesquisa e análise estatística dos dados de resultado) e, em seguida, uma análise quantitativa que incorpora os resultados dos outros dois testes (Turner, Cardinal & Burton, 2017). A triangulação visa fortalecer as interpretações e melhorar as decisões com base nas evidências disponíveis. A triangulação não infere causalidade, mas oferece uma explicação ou interpretação racional dos dados em mãos (Carter et al., 2014).

Fielding (2012) afirma que a triangulação pode ser definida como o uso de dois ou mais métodos de recolha de dados no estudo de algum aspeto do comportamento humano. Assim, a técnica de triangulação significa que o investigador utiliza duas ou mais técnicas na recolha de dados para obter validade.

Ao combinar vários observadores, teorias, métodos e materiais empíricos, os investigadores podem esperar superar a fraqueza ou preconceitos intrínsecos e os problemas que vêm de estudos de método único, observador único e teoria única (Gibson, 2017). Frequentemente, o objetivo da triangulação em contextos específicos é obter a confirmação dos resultados por meio da convergência de diferentes perspetivas (Turner et al., 2017). O ponto em que as perspetivas convergem é visto como uma representação da realidade (Gorissen et al., 2013).

No entanto, a triangulação possui alguns pontos fracos que merecem ser nomeados. Primeiramente, a replicação torna-se dificultada uma vez que a metodologia qualitativa é problemática neste ponto, particularmente por ter a sua conceção crucial subordinada à visão do mundo do investigador (Lloyd, 2011). Além do mais, é fundamental ter atenção para que ela não seja usada com o objetivo de legitimar uma metodologia dominante ou a favorita do investigador (Manganelli et al., 2014).

O mesmo se verifica com as técnicas de recolha e análise de dados. Uma metodologia ou uma técnica pode, obviamente, ser mais forte ou mais apropriada ao fenómeno que está a ser estudado, no entanto, este deve ser criteriosamente fundamentado e explicado. Senão, a finalidade da triangulação sofrerá uma subversão. Parte-se da premissa de que, se a

investigação não estiver claramente focada teórica ou praticamente, não produzirá um resultado satisfatório. Existem argumentos de que cada método deve ser representado separadamente de forma significativa (Almajali & Dahalin, 2011). As desvantagens incluem ainda a falta de uma metodologia uniforme para a aplicação da triangulação (Gorissen et al., 2013). Aqueles que usam a triangulação frequentemente deixam de explicar as suas técnicas de forma adequada e utilizam métodos variados para combinar resultados (Heale & Forbes, 2013).

Na presente investigação, a recolha de dados foi efetuada com base no uso de dois instrumentos: entrevistas e questionários, porquanto o uso destas técnicas permite uma triangulação de dados e o confronto dos mesmos, o que nos garante a fiabilidade e objetividade das diferentes interpretações.

5.6.2. ENTREVISTA

Como técnica de recolha de dados, no que concerne à entrevista, existem três tipos: a estruturada, semiestruturada e a não estruturada. Na presente investigação optou-se pela entrevista semiestruturada. Foram realizadas entrevistas aos 50 trabalhadores com deficiência, conduzidas pela investigadora. Entrevistou-se ainda Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência, Dra Ana Sofia Antunes e o Diretor de Recursos Humanos do Grupo Auchan. O guião de entrevista elaborado para os trabalhadores com deficiência era constituído por cinco blocos de questões, sendo que alguns desses blocos de questões continham alíneas (bloco 2, 3 e 5). A parte inicial da entrevista continha a caracterização sociodemográfica do entrevistado (nome, idade, género, habilitações literárias, tipologia da deficiência e número de meses/anos de experiência de trabalho). Antes do início da entrevista, foi pedido aos trabalhadores para assinarem uma declaração de consentimento informado, onde confirmaram a participação de livre vontade no presente estudo.

ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Numa entrevista semiestruturada o objetivo é descobrir o estado de espírito do interlocutor por meio das perguntas feitas (Mann, 2011). Este deve, portanto, ter liberdade de expressão, mesmo que não aborde os temas do guião da entrevista na ordem pré-definida pelo investigador (Jacob & Furgerson, 2012). Isso exige que o investigador conheça perfeitamente o guião antes de realizar a entrevista, para poder refletir sobre os comentários do interlocutor,

explorar em profundidade as suas ideias, mas também o não dito e o conteúdo implícito do assunto (Chenail, 2011). Além disso, o investigador deve observar a neutralidade na sua atitude verbal e não verbal durante a entrevista para não influenciar o interlocutor e promover a sua espontaneidade. A entrevista deve ser feita em pé de igualdade; assim, o investigador deve ser capaz de aceitar o facto de que as ideias do interlocutor são diferentes das suas e do que ele esperava ouvir (Cassell, 2005).

A entrevista semiestruturada permite que o discurso dos entrevistados seja centrado em temas definidos previamente e registados num guião de entrevista (Greenefield et al., 2007). Ao contrário da entrevista estruturada, a entrevista semiestruturada não envolve a fala do entrevistado em questões pré-definidas, ou num quadro fechado. Ele deixa-lhe a oportunidade de desenvolver e orientar as suas falas, os diferentes temas a serem integrados ao fio discursivo do entrevistado (Byrne, 2001). A entrevista semiestruturada recolhe informações de diferentes tipos: factos e verificação de factos, opiniões e pontos de vista, análises, propostas, reações às primeiras hipóteses e conclusões dos avaliadores (Barbour, 2005; Greenefield et al., 2007). É uma técnica que pode, portanto, ser utilizada em qualquer etapa do processo de avaliação: para estabelecer uma teoria sobre o programa avaliado, identificar problemas, necessidades e melhorias necessárias (Bolderston, 2012; Meho, 2006).

A entrevista semiestruturada é organizada dentro de um quadro estrito (o entrevistador conhece os pontos específicos que deseja abordar) que mantém um princípio de liberdade de expressão (a investigação ocorre num clima de confiança e flexibilidade) (Mann, 2011). Na entrevista semiestruturada, com o objetivo de obter um determinado número de respostas, pode ser necessário reenquadrar educadamente o interlocutor caso ele se desvie muito do assunto (Guest et al., 2006). O guião da entrevista é a ferramenta de lembrete por meio da qual o entrevistador tem listado todos os temas que deseja abordar, possivelmente na forma de perguntas abertas (Cassell, 2005). O guião cobre os tópicos gerais a serem cobertos, questões gerais, subquestões mais precisas, vias de recuperação e exemplos de respostas esperadas. Cada tópico deve corresponder a um conhecimento específico ou objetivo de compreensão (Chenail, 2011). O guião não deve ser rígido, por outras palavras, a ordem dos tópicos a serem abordados não importa, desde que todos sejam abordados no final. Novamente, se o respondente concordar, uma gravação e uma transcrição serão muito úteis para a análise (Byrne, 2001).

Este tipo de entrevista permite, assim, complementar os resultados obtidos por um questionário quantitativo, proporcionando uma maior riqueza e precisão nas informações

recolhidas, graças, em especial, ao poder evocativo das citações e às possibilidades de estímulo e interação na comunicação entre entrevistado e entrevistador (Greenefield et al., 2007; Mann, 2011). Sem poder quantificar precisamente em que proporções determinado juízo ou modo de viver e de apropriação algo, a entrevista muitas vezes revela a existência de discursos e representações profundamente enraizados nas mentes dos entrevistados e que raramente conseguem se expressar por meio de um questionário (Cassell, 2005; Elmir et al., 2011).

A entrevista semiestruturada continha dados sociodemográficos e socioprofissionais, tais como a idade, o gênero, cargo que desempenha, habilitações literárias, o tipo de deficiência, nº de meses/anos de experiência de trabalho, e se aquele era o seu 1º emprego. Para avaliação da Inteligência Emocional, o guião de entrevista continha duas perguntas, sendo que uma divide-se em sub perguntas de resposta aberta. Alguns exemplos de uma dessas questões são “*Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa? Qual situação? O que sente?*”. A Comunicação Interpessoal foi avaliada a partir de uma questão geral dividida em quatro sub questões de resposta aberta. Alguns exemplos são: “*A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas? A forma de comunicação é acessível (facilitada)? Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?*”; e de uma segunda questão; “*Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?*”. A Inclusão no Local de Trabalho foi avaliada através de seis questões de resposta aberta. Um exemplo é: “*De que forma ingressou?*”.

5.6.3. QUESTIONÁRIO

O questionário é uma ferramenta metodológica composta por um conjunto de questões articuladas de forma estruturada e pode ser apresentado em papel ou via eletrónica (Green et al., 2015). Pode ser administrado diretamente por meio de um investigador (pessoalmente ou por telefone) ou indiretamente (enviado pelo correio ou autoadministrado) (Aastrup & Halldorson, 2013).

Para analisar um questionário, o investigador deve colocar o questionário no seu contexto (descrição da investigação); deve descrever a sua forma e conteúdo; deve verificar a sua relevância e a importância das escolhas feitas quanto à sua forma, conteúdo e modo de administração e propor uma melhoria, se necessário (Tourangeau & Jan, 2007).

A construção de um questionário permite traduzir os indicadores (operacionalização) em questões e formulá-los de forma adequada (Baran, 2010). A técnica de recolha de dados por meio de um questionário tem como objetivo testar as hipóteses da investigação, verificando as correlações sugeridas (Aastrup & Halldorson, 2013). A formulação das perguntas é, portanto, uma etapa crucial na investigação. Por se tratar de agregar e comparar as respostas, o questionário deve possuir uma forma padronizada, e as respostas algumas vezes serão pré-codificadas (Tourangeau & Jan, 2007). Pode ser importante preparar previamente a grelha de análise do questionário, de forma a verificar se cada questão corresponde de facto a um ou mais indicadores determinados (Baran, 2010).

A formulação das perguntas é fundamental; de facto, é necessário garantir que a linguagem seja adaptada à do entrevistado e que as perguntas sejam inequívocas (Hussein, 2009). Cada pergunta deve ser totalmente compreendida e suficientemente concreta. É aconselhável favorecer um vocabulário simples e inequívoco, para evitar fórmulas gramaticais pouco claras (e.g., a negação dupla), forçar-se a apresentar uma ideia por pergunta e, finalmente, fazer perguntas neutras (sem risco de sugestões induzidas) (Green et al., 2015; Tourangeau & Jan, 2007).

A pergunta aberta ou fechada é uma escolha difícil: o investigador pode acabar numa situação em que precisa de fazer escolhas distintas entre perguntas abertas ou fechadas (Taherdoost, 2016). O tipo de pergunta deve ser escolhido com cuidado, pois define o tom e a importância de fazer a pergunta em primeiro lugar. Se o questionário exigir que os respondentes elaborem as suas ideias, uma pergunta aberta é a melhor escolha (Check & Schutt, 2012). Se o investigador deseja uma resposta específica, perguntas fechadas devem ser a escolha principal (Baran, 2010). A chave para fazer perguntas fechadas é criar dados que sejam fáceis de analisar e identificar tendências (Tourangeau & Jan, 2007). As perguntas fechadas podem oferecer duas respostas possíveis (sim/não) ou uma amostra maior (nunca - às vezes - frequentemente - sempre) (Ponto, 2015). Às vezes, será uma questão de estabelecer classificações ou preferências entre as respostas possíveis. Além disso, pode haver apenas uma escolha ou várias respostas ("Circule as três mais relevantes para você"). Em ambos os casos, é muito importante que todas as possibilidades sejam representadas (Baran, 2010; Taherdoost, 2016). As perguntas devem ser feitas partindo do geral para o específico. Na verdade, perguntas muito específicas podem influenciar a maneira como a pergunta geral é percebida e, assim, enviesar os resultados (Check & Schutt, 2012).

No que concerne às vantagens da utilização do questionário destacam-se as seguintes: os dados recolhidos são padronizados e, portanto, fáceis de analisar; os dados podem ser recolhidos rapidamente a partir de um grande número de entrevistados; é possível comparar os resultados com investigações semelhantes utilizadas noutras instituições; os entrevistados podem responder anonimamente, o que pode produzir respostas mais honestas; e por último, uma pessoa pode administrar todo o processo se tiver as competências necessárias (Green et al., 2015; Ponto, 2015).

Na presente investigação optou-se por um questionário com respostas fechadas aos colegas de trabalho das pessoas com deficiência, aplicado por *googleforms*. O questionário continha, na parte inicial, os dados sociodemográficos, habilitações académicas, estado civil e os dados socioprofissionais – cargo profissional, área de trabalho e local de trabalho. As possibilidades de resposta eram 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.

Alguns exemplos destas questões são os seguintes: “*A Pessoa com Deficiência (PcD) tem menor produtividade*”; “*Quando a Pessoa com Deficiência (PcD) fala acerca de um acontecimento importante na sua vida, sou sensível aos seus sentimentos e emoções*”; “*De uma forma geral existe uma boa comunicação com a Pessoa com Deficiência (PcD)*”; “*A empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da Pessoa com Deficiência (PcD)*”. De ressaltar que o questionário foi testado por profissionais, a fim de verificar a sua validade de construto, isto é, será que ele pergunta exatamente aquilo que pretendemos que ele pergunte?

5.7. TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados é um processo de trazer ordem, estrutura e significado à massa de dados recolhidos (Leech et al., 2010). É descrito como confuso, ambíguo e demorado, mas também como um processo criativo e fascinante. Em termos gerais - embora não ocorra de forma linear - é a atividade de dar sentido, interpretar e teorizar dados que significa uma procura por afirmações gerais entre categorias de dados (Amerson, 2011). Portanto, pode-se inferir que a análise de dados requer algum tipo ou forma de lógica aplicada à investigação. A esse respeito, Azorin et al. (2010) postulam claramente que a análise e interpretação dos dados representam a aplicação da lógica dedutiva e indutiva à investigação. Sharma (2018)

outro lado, afirma que a abordagem interpretativa, que envolve a dedução dos dados obtidos, depende mais da sensação de ser um participante da ação em estudo, que faz parte da investigação qualitativa. Muitas vezes, os investigadores contam com a sua experiência em ambientes específicos para serem capazes de ler as informações fornecidas pelos sujeitos envolvidos no estudo (Leech et al., 2010).

Dibley (2011) afirma que a palavra dados aponta para informações que são recolhidas de forma sistemática e organizadas e registadas para permitir ao leitor interpretar as informações corretamente. Dessa forma, os dados não são recolhidos de maneira aleatória, mas em resposta a algumas perguntas que o investigador deseja responder. Wilson (2014) relata a essência da captura de dados quando acrescentam que os dados não são dados fixos, mas estão abertos à reconfiguração e, portanto, a formas alternativas de ver, encontrando respostas para as questões que se deseja responder. Os dois métodos implicados na análise de dados são o método qualitativo e o quantitativo (Wilson, 2014).

Tal como acontece com os métodos qualitativos para análise de dados, o objetivo de conduzir um estudo quantitativo é produzir descobertas, mas enquanto os métodos qualitativos utilizam palavras (conceitos, termos, símbolos, etc.) para construir uma estrutura para comunicar a essência do que os dados revelam, procedimentos e técnicas são utilizados para analisar os dados numericamente, denominados de métodos quantitativos (Bryman, 2006; Dibley, 2011). De uma forma geral, independentemente do método (qualitativo ou quantitativo), o objetivo da realização de um estudo é produzir descobertas e, para isso, os dados devem ser analisados para transformar dados em descobertas (Sharma, 2018; Wilson, 2014).

5.7.1. ANÁLISE DE CONTEÚDO

As entrevistas dão origem a análises de conteúdo que se apresentam de várias formas (Moretti et al., 2011). As fontes de informação estão na escolha dos termos utilizados pelo interlocutor, na sua frequência e modo de disposição, na construção do "discurso" e no seu desenvolvimento (Burla et al., 2008). O conhecimento obtido com ele pode ter como alvo o próprio interlocutor (e.g., para explicar uma ideologia) ou o contexto no qual um discurso é construído (e.g., para explicar um processo de socialização) (Guthrie et al., 2004).

Os métodos de análise de conteúdo baseiam-se em técnicas bastante precisas, como o cálculo das frequências relativas dos termos utilizados, visando processar metodicamente o

conteúdo das entrevistas e evitar que o investigador recorra aos seus próprios referenciais de pensamento na interpretação (Graneheim & Lundman, 2004). Este ponto é relativamente difícil: é importante lembrar que se trata menos de prestar atenção ao conteúdo explícito de um discurso, do que ao seu modo de organização. As técnicas propostas visam combinar a preocupação com o rigor e a profundidade e são particularmente adequadas para a investigação em ciências sociais (Holdford, 2008).

De acordo com Neuendorf (2011) a análise de conteúdo é um sistema formal para fazer algo que todos nós fazemos informalmente com bastante frequência - tirar conclusões de observações de conteúdo. A história da análise de conteúdo moderna remonta à Segunda Guerra Mundial, quando investigadores realizaram estudos nos quais contavam palavras para verificar a autenticidade do documento e usavam a análise de conteúdo para determinar mudanças na concentração de tropas na Europa ocupada (Rourke & Anderson, 2004). O uso mais notável da análise de conteúdo começou na década de 1950, quando os investigadores começaram a usá-la como uma ferramenta para a análise de jornais e rádio. De acordo com Moretti et al. (2011) ao realizar uma análise de conteúdo, os investigadores quantificam e analisam a presença, os significados e as relações de palavras e conceitos, em seguida, fazem inferências sobre as mensagens dentro dos textos, o (s) escritor (es), o público e até mesmo a cultura e tempo do qual estes fazem parte. A análise de conteúdo é uma ajuda sistemática, objetiva e quantitativa na capacidade dos investigadores de realizar uma análise de conteúdo com competência e eficácia (Graneheim & Lundman, 2004; Moretti et al., 2011).

Segundo Vaismoradi et al. (2013) a análise de conteúdo como um método de estudar e analisar a comunicação de maneira sistemática, objetiva e quantitativa com o propósito de medir variáveis. Holdford (2008) definiu a análise de conteúdo como uma técnica de investigação para fazer inferência replicável e válida do texto (ou outro assunto significativo) para o contexto do seu uso.

White e Marsh (2006) distinguiram quatro pontos fortes da análise de conteúdo. Em primeiro lugar, é discreta; em segundo lugar, pode lidar com matéria não estruturada; terceiro, é sensível ao contexto e, portanto, pode processar dados simbólicos; e quarto, pode lidar com grandes volumes de dados. Hsieh e Shannon (2005) identificaram quatro objetivos de análise de conteúdo: descrever o conteúdo da comunicação, testar hipóteses de características da mensagem, avaliar a imagem de grupos específicos na sociedade e estabelecer um ponto de partida para estudos de efeitos de media.

A primeira etapa de um estudo analítico de conteúdo diz respeito a formular questões ou hipóteses de investigação (Vaismoradi et al., 2013). Uma questão de investigação ou hipótese bem formulada pode evitar exercícios inúteis na recolha de dados. A segunda etapa passa por definir a população com base nos interesses do estudo e selecionar uma amostra apropriada. Muitos métodos podem ser utilizados para amostrar a população. Neuendorf (2011) no entanto, apontou que criar amostras representativas para análise de conteúdo é muito mais complexo do que criar amostras para experiências psicológicas ou investigações de consumo, uma vez que os conteúdos da comunicação podem ser compreendidos em diferentes níveis - nível de palavras, frases, parágrafos, entre outros. O terceiro passo diz respeito a definir uma unidade que pode representar as informações para análise. A definição da operação da unidade de análise deve ser clara e completa, facilitando a observação dos codificadores (White & Marsh, 2006). A quarta etapa é desenvolver uma categoria pela qual as mensagens possam ser classificadas de maneira válida e confiável. Uma boa categoria deve ser mutuamente exclusiva, exaustiva e confiável (Burla et al., 2008). A quinta etapa é treinar os codificadores para codificar a amostra seguindo a categoria e verificar a confiabilidade entre os codificadores - o grau de concordância entre os codificadores. A etapa final é analisar os dados recolhidos e tirar conclusões. A escolha de quais ferramentas dependerá do tipo de dados recolhidos e do objetivo do estudo (Moretti et al., 2011).

5.7.2. CODIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS

Para a realização deste estudo, foi utilizado um software de processamento de dados qualitativo: NVivo 10.1.10. O NVivo é um programa de software usado para investigações qualitativas e de métodos mistos (Bringer et al., 2004). Especificamente, é utilizado para a análise de texto não estruturado, áudio, vídeo e dados de imagem, incluindo (mas não se limitando a) entrevistas, pesquisas e artigos de jornal (Johnston, 2006). Este software permite recolher e analisar o conteúdo das transcrições, mantendo uma visão global e ordenada dos códigos assim obtidos. Isso permite a classificação em subcategorias e categorias (Bringer et al., 2006).

A codificação inicial dos dados é, obviamente, de responsabilidade do investigador. Além disso, o software permite uma análise aprofundada da matriz dos dados (Humble, 2012). O NVivo apresenta ainda a capacidade de reprodução de arquivos de áudio e vídeo, para que as entrevistas possam ser facilmente transcritas no software e capacidade de capturar dados de media social do Facebook, Twitter e LinkedIn utilizando o plug-in do navegador

NCapture (Johnston, 2006). Importa citações do EndNote, Mendeley, Zotero ou outro software de gestão bibliográfico, sendo ótimo para revisões de literatura. A interface do utilizador e análise de texto disponíveis em inglês, francês, alemão, espanhol, português, japonês e chinês simplificado (Bergin, 2011).

5.7.3. TRATAMENTO ESTATÍSTICO

O SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) foi o programa escolhido para o tratamento estatístico por causa da sua popularidade nos círculos académicos e empresariais, tornando-o o software mais utilizado do seu tipo (Gogoi, 2020).

O SPSS possibilita muitos tipos diferentes de análises, transformações de dados e formas de output (Chen, 2010). Graças à sua ênfase na análise de dados estatísticos, o SPSS é considerado uma ferramenta extremamente poderosa para manipular e decifrar dados recolhidos através de questionários. O SPSS é um software revolucionário utilizado principalmente por investigadores para os ajudarem a processar dados críticos em etapas simples (Gogoi, 2020). Trabalhar com dados é um processo complexo e demorado, mas este software pode manipular e operar informações facilmente com a ajuda de algumas técnicas (Ursachi et al., 2015). Essas técnicas são utilizadas para analisar, transformar e produzir um padrão característico entre diferentes variáveis de dados. Além disso, o *output* pode ser obtido por meio de representação gráfica para que o utilizador compreenda facilmente o resultado (Gogoi, 2020).

CAPÍTULO VI:
RESULTADOS

6. RESULTADOS

Seguidamente, serão apresentados os resultados das entrevistas aos trabalhadores com deficiência e dos questionários aos trabalhadores sem deficiência, colegas de trabalho.

6.1. ENTREVISTAS

6.1.1. DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Tal como mencionado atrás, a amostra total foi constituída por 50 participantes, (trabalhadores com deficiência), cerca de metade estavam localizados na zona sul de Portugal (50%). A sua distribuição foi realizada por 9 zonas (cf. Tabela 6.1) sendo a sua distribuição relativamente homogénea, com a maioria na zona ZV Grande Porto (22%), e na ZV Zona Lisboa Central (14%).

Tabela 6.1. Distribuição das zonas (PcD)

		n	%
Zona Geográfica	ZV Norte	17	34,0
	ZV Centro	8	16,0
	ZV Sul	25	50,0
		50	100,0
ZV Norte	(Vila Real; Guimarães; Famalicão; Santo Tirso)	6	12,0
ZV Grande Porto	(Gondomar; Maia; Canidelo; Gaia; Matosinhos)	11	22,0
ZV Beira Litoral	(Figueira da Foz; Coimbra; Eiras; Aveiro)	6	12,0
ZV Beira Interior	(Castelo Branco; Viseu; Guarda)	2	4,0
ZV Lisboa Norte	(T.Vedras; Campera; Caldas Rainha; Alverca)	3	6,0
ZV Lisboa Central	(Amadora; Amoreiras; Alfragide)	7	14,0
ZV Lisboa Litoral	(Cascais; Sintra; Paço de Arcos)	6	12,0
ZV Margem Sul Tejo	(Almada; Setúbal; Évora; Coia)	5	10,0
ZV Algarve	(Faro; Faro Mercado; Portimão; Lagoa; Olhão)	4	8,0

No que se refere ao tipo de deficiência (cf. Tabela 6.2) cerca de metade dos participantes tinham Deficiência Intelectual (50%); seguindo-se os participantes com Deficiência Motora (32%); com Deficiência Visual (10%) e Deficiência Auditiva (8%). As tabelas em Excel relativas às entrevistas podem ser encontradas no [Anexo X](#).

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Tabela 6.2. *Distribuição do tipo de deficiência (PcD)*

	n	%
Tipo de Deficiência		
Intelectual	25	50,0
Motora	16	32,0
Visual	5	10,0
Auditiva	4	8,0

Relativamente à distribuição das variáveis sociodemográficas (cf. Tabela 6.3) a maioria dos participantes era do sexo masculino (60%), tinha entre 40-49 anos (46%) e entre os 30-39 anos (28%), tinha o Ensino secundário (46%), e o 3º Ciclo do ensino básico (38%); e eram solteiros (72%).

Tabela 6.3. *Distribuição das variáveis sociodemográficas (PcD)*

	n	%
Género		
Masculino	30	60,0
Feminino	20	40,0
Idade		
20-29 anos	9	18,0
30-39 anos	14	28,0
40-49 anos	23	46,0
> 50 anos	4	8,0
Habilitações Literárias		
1º Ciclo do Ensino Básico	3	6,0
2º Ciclo do Ensino Básico	4	8,0
3º Ciclo do Ensino Básico	19	38,0
Ensino Secundário	23	46,0
Ensino Superior	1	2,0
Estado Civil		
Solteiro	36	72,0
Casado / União de Facto	13	26,0
Divorciado	1	2,0

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Relativamente às variáveis socioprofissionais (cf. Tabela 6.4) a maioria dos participantes eram operadores de hipermercado (56%), na área dos produtos de grande consumo (30%) e produtos frescos (20%); trabalhavam há mais de 10 anos, e o emprego atual não era o 1º emprego (58%).

Tabela 6.4. *Distribuição socioprofissional (PcD)*

	n	%
Cargo que desempenha		
Operador de hipermercado	28	56,0
Operador de Caixa	6	12,0
Operador de hipermercado (ajuda)	5	10,0
Telefonista/ Rececionista	5	10,0
Administrativo/a	2	4,0
Assistente Administrativo/a	2	4,0
Assistente de SBE	1	2,0
Vendedor	1	2,0
Área de Trabalho		
PGC-Produtos Grande Consumo	15	30,0
PF - Produtos Frescos	10	20,0
Serviços Administrativos	8	16,0
Frente de Loja	8	16,0
Têxtil	3	6,0
Equipamento Tecnológico	3	6,0
Lazer / Exterior	2	4,0
NSBE - Nutrição, Saúde e Bem-I	1	2,0
Anos de trabalho		
1-2 anos	6	12,0
2-5 anos	2	4,0
5-10 anos	11	22,0
>10 anos	31	62,0
É o seu 1º emprego?		
Não	29	58,0
Sim	21	42,0

6.1.2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Sentimento / emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho

Relativamente ao sentimento / emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho (cf. Tabela 6.5) a maioria dos participantes mencionou o Orgulho (72%); Outro Sentimento (22%); e a Valorização (6%). Conforme podemos constatar através de alguns excertos das entrevistas ([Anexo XI](#)).

E10: “*Sinto orgulho em mim, por todos os sacrifícios que faço para conseguir trabalhar e ganhar o meu dinheiro*” (Operadora de Caixa - Def. Motora);

E12: “*Sinto orgulho em trabalhar aqui e no que faço*” (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E15: “*Orgulho, porque consegui, digamos, realizar parte de um sonho que vem de lá detrás, de miúdo, trabalhar em padaria*” (Operador de Hipermercado- Def. Intelectual);

E17: “*Valorização, pois tenho colegas que agradecem o trabalho que faço. Aqui nós fomos nos conhecendo, além de colegas somos todos amigos e as pessoas compreendem a minha situação*” (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E38: “*Satisfação. Eu gosto de trabalhar cá, sinto-me satisfeito com isso. Sinto-me feliz por ter o meu próprio emprego, dar o meu melhor, fazer o melhor possível e colaborar sempre. É bom ganhar o meu dinheiro*” (Operador de hipermercado Ajudante - Def. Intelectual).

Tabela 6.5. 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

Situações em contexto laboral que geram uma emoção intensa

No que se refere à ocorrência de uma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa (cf. Tabela 6.6) a maioria dos participantes referiu “Chamarem-no atenção pelo seu trabalho” (32%); a “Indiferença, discriminação e exclusão” (16%) e “Chatear-se com colega” (16%). Podemos verificar isto em alguns excertos das entrevistas ([Anexo XI](#)):

E15: *“Meterem-se no meu trabalho para me chamarem à atenção de certas coisas e ao mesmo tempo darem-me ordens”* (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E17: *“Vejo que os meus colegas não estão felizes porque as pessoas que deviam resolver os problemas, não resolvem e o ambiente fica pesado. Quero ajudá-los e às vezes em vez de ajudar só atrapalho, sinto que eles estariam melhor sem mim”* (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E18: *“Chatear-me com colegas. Não lhes consigo responder, para evitar outras situações, conflitos”* (Operador de Hipermercado - Def. Física);

E20: *“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).

Esta situação produz um sentimento de Tristeza (28%), Frustração (14%) e Deceção (12%):

E21: *“Quando me dizem que me engano, sinto-me magoada. Às vezes pergunto: “sou fraca colega?”* (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E22: *“Sinto-me frustrado, inútil, chateado”* (Operador de Hipermercado - Def. Física);

E25: *“Quando chamam a atenção eu fico um bocado irritada, sinto-me frustrada”* (Operador de Hipermercado - Def. Auditiva);

E32: *“Fico triste. Qualquer coisa que me corra mal mudo logo de cara, em vez de ter aquela cara mais sorridente fico logo mais um bocado mais em baixo, mais abatido”* (Operador de Hipermercado Ajudante - Def. Intelectual).

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

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%). De acordo com alguns excertos das entrevistas ([Anexo XI](#)):

E30: *“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);

E36: *“Não. Fica para mim o que eu sinto”* (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E37: *“Não. Consigo lidar depois com a pessoa, mas lido mal. Não falo para a pessoa como falava antes”* (Administrativa - Def. Motora);

E39: *“Eu quando não gosto digo logo na cara da pessoa, se gostar ótimo se não gostar olha peço desculpa. Eu digo. Não gosto de guardar”* (Operador de Hipermercado - Def. Motora).

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Tabela 6.6. 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

6.1.3. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

A comunicação organizacional satisfaz as necessidades e expectativas

No que se refere à satisfação das necessidades e expectativas do participante em relação à comunicação organizacional (cf. Tabela 6.7) a maioria dos participantes 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%). Podemos comprovar isto através de alguns excertos das entrevistas ([Anexo XI](#)):

E37: *“Ao início como tinha vergonha não era fácil, não sabia como iam reagir comigo. Mas agora é fácil. 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. Motora);

E39: *“É acessível a todos. Por exemplo tudo o que tivermos para fazer falamos (...). Se não comunicamos com o nosso chefe. Ele transmite também. A comunicação está boa e principalmente as dúvidas, tira-se logo, o que eu não souber pergunto, pego no telefone o que não souber ligo para ele, com os colegas sim nesse aspeto é cinco estrelas”* (Operador de Hipermercado - Def. Motora);

E3: *Sim. Todos os dias não. Nem sempre estou com o meu chefe. Mas quando venho normalmente, no final do meu turno venho falar com a chefe e digo consegui fazer isto, ou tive dificuldade a fazer sito. Ela é cinco estrelas. Os colegas também são cinco estrelas, explicam-me em produtos que eu tenha dificuldade. Tudo certinho direitinho”* (Operador de Hipermercado – Def. Intelectual);

E39: *“Há. Nunca senti assim falta de ajuda. Quando preciso vou ter com eles e eles estão sempre disponíveis para ajudar, em qualquer assunto ou qualquer ocasião que precise eles estão sempre lá disponíveis. Os meus colegas também. Todas as secções por quais passei sempre houve interajuda dos colegas. Sempre senti que havia interajuda”* (Operador de Hipermercado - Def. Motora);

E23: *“Sim, sim deram-me a conhecer a empresa. Deram-me a conhecer um pouco de tudo, o espaço físico, os valores. Deram-me a conhecer isso no dia a dia”* (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual).

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Tabela 6.7. *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 (cf. Tabela 6.8) 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%).

Como podemos verificar em alguns excertos das entrevistas realizadas ([Anexo XI](#)):

E5: “*Sim mudava, pedia que existisse mais trato humano e menos tecnológico*” (Operador de Caixa - Def. Motora);

E23: “*Podiam ter aqui na empresa assim uma pessoa como a senhora, para comunicar, falar connosco, assuntos que não falamos no dia-a-dia e que por vezes se acumulam dentro de nós*” (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E40: “*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);

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

E41: “*Não mudava nada na comunicação*” (Assistente Administrativo - Def. Intelectual);

E42: “*Acho que não mudava assim grande coisa porque de comunicação é sempre a mesma coisa, sempre igual*” (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E45: “*É assim não mudava nada porque acho que, aquilo que eu me apercebo há comunicação, é aquilo que eu disse cada trabalhador que chega há comunicação, os incentivos diários. Acho que a comunicação é suficiente a que há*” (Operador de Caixa - Def. Motora);

E33: “*Adaptava a comunicação a todos...porque ou põe cartazes, ou põe desenhos, ou falam nas comunidades, e nem todos temos acesso*” (Telefonista – Def. Visual).

Tabela 6.8. 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

6.1.4. INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

No que concerne à distribuição do posto atual de trabalho (cf. Tabela 6.9) a maioria dos participantes ingressou com recurso a entidades (76%), sente-se incluído/integrado (88%); a orientação foi realizada verbalmente (100%); frequentaram formação profissional (96%); e não foi realizada nenhuma adaptação específica (90%). Podemos comprovar isto através de algumas partes das entrevistas ([Anexo XI](#)):

E16: “*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);

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

E46: “*Sim (sinto-me integrado), pelos colegas e por todos. Como lhe disse, sinto-me bem aqui dentro*” (Operador de Caixa - Def. Intelectual);

E47: “*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);

E7: “*Sim, sim. E tivemos formação. Tive imensas formações no início. Eu quando entrei, antes da loja abrir estagiei na loja de (...), tivemos lá todas as formações e depois é que viemos aqui para (...). Nós tivemos as formações, depois quando começamos a trabalhar sim tivemos objetivos de produtividade, cartão Jumbo, várias coisas*” (Administrativo/a - Def. Motora);

E43: “*Não. Não a secretária é uma secretária normal, a cadeira andei a pedir durante dezasseis anos. Este ano veio uma cadeira que não é bem a cadeira que eu devia ter, mas é melhor que a outra que eu tinha. Sim, mas andei a pedir uma cadeira durante dezasseis anos. Sim, mas a cadeira não tenho apoio para os pés, entretanto um colega da manutenção fez ali um apoiozito*” (Telefonista - Def. Motora).

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Tabela 6.9. 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 incluído/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 inclusão profissional do cidadão com deficiência**” (cf. Tabela 6.10) 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%). As restantes sugestões foram sugeridas por cerca de $\leq 20\%$ dos participantes. Podemos comprovar isto através de alguns excertos de entrevistas ([Anexo XI](#)):

E11: “*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. 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);

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

E12: “O Estado deve andar em cima deles, das empresas, para as empresas poderem integrar as pessoas num emprego e ajudarem mais essas pessoas. O Estado deve vigiá-los. O Estado deve ver o que as empresas fazem, o que não fazem, ver as leis que eles fazem, se fogem às leis. Essas pessoas não conseguem arranjar trabalho sozinhas, estão sempre em casa, nem sabem o que é um currículo, há muitas empresas que não querem essas pessoas” (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E14: “Deixa-me cá ver o que é que eu fazia. Mais oportunidades de emprego por parte do Estado e das Empresas. O país deve abrir mais portas. Por acaso aqui é muito difícil para pessoas com menos mobilidade. Ainda por cima aqui o nosso elevador às vezes está avariado” (Operador de Hipermercado - Def. Intelectual);

E9: “Eu não tenho muito a dizer, mas por exemplo, a minha colega que está em cadeira rodas, para vir aqui ao primeiro andar não conseguia por causa de ter de subir as escadas. Lá puseram um elevador...tem de haver acessos e adaptações do trabalho à deficiência da pessoa” (Administrativo - Def. Motora).

Tabela 6.10. Distribuição da Inclusão profissional (PcD)

O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inclusão 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

6.2. QUESTIONÁRIO

Para a apresentação dos dados recorreu-se ao uso de tabelas e gráficos, com os dados estatísticos antecidos de análise. As tabelas em Excel do questionário encontram-se no [Anexo XII](#).

A análise dos dados foi realizada através de estatística descritiva e inferencial, utilizando-se o software SPSS-24.0 (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Para realização da análise descritiva foram utilizados diversos parâmetros para a distribuição das variáveis, nomeadamente a frequência, percentagem, média e desvio-padrão.

Para realização da análise inferencial e tendo em consideração o cumprimento dos critérios necessários para a realização de testes paramétricos, e após realizado o teste de normalidade de Kolmogorov Smirnov, cuja Hipótese Nula (H_0) é que os dados estão normalmente distribuídos, e dado que o resultado do p value foi ($p < 0,05$) para as variáveis em estudo, rejeitamos a Hipótese Nula (H_0) e assumimos que a amostra não segue uma distribuição normal. Nesse sentido, foram utilizados testes não-paramétricos.

Para comparar as variáveis em estudo em função do cargo profissional foi aplicado o teste de *Mann-Withney* que é o teste não-paramétrico adequado para comparar as funções de distribuição de uma variável pelo menos ordinal medida em duas amostras independentes (Marôco, 2014).

Para comparar as variáveis em estudo entre o estado civil foi aplicado o teste de *Kruskall-Wallis* é o teste não-paramétrico apropriado para comparar as distribuições de duas ou mais variáveis pelo menos ordinais observadas em duas ou mais amostras independentes (Marôco, 2014).

Para correlacionar as variáveis em estudo e as habilitações académicas foi utilizado o coeficiente de correlação de *Spearman* que é uma medida de associação não paramétrica entre duas variáveis pelo menos ordinais. Este coeficiente é obtido através da substituição dos valores das observações pelas respetivas ordens. As medidas de associação quantificam a intensidade e a direção da associação entre duas variáveis (Marôco, 2014).

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

6.2.1. CONSISTÊNCIA INTERNA

A determinação da fidelidade 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 (cf. Tabela 6.11) 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.

Tabela 6.11. Coeficiente do Alfa de Cronbach (α)

	Nr. Itens	Alpha de Cronbach
Percepção Geral da Contratação da (Pcd)	8	0,726
Inteligência Emocional	6	0,800
Comunicação Interpessoal	6	0,608
Inclusão no Local de Trabalho	7	0,737

Valores do Coeficiente Alfa de Cronbach (α)

Alfa de Cronbach (α)	Consistência Interna
1,00 - 0,90	Muito boa
0,80 - 0,90	Boa
0,70 - 0,80	Razoável
0,60 - 0,70	Fraca
$\leq 0,60$	Inadmissível

Fonte: Pestana & Gageiro (2008)

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

6.2.2.DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

A amostra total foi constituída por 314 participantes, (colegas de trabalho da PcD), estando a maioria localizados na zona sul de Portugal (57,3%). A sua distribuição foi realizada por 9 zonas (cf. Tabela 6.12) sendo a maioria da zona ZV Grande Porto (17,2%); ZV Norte (13,7%); ZV Zona Lisboa Central (15%); e ZV Zona Lisboa Litoral (14,6%);

Tabela 6.12. Distribuição das zonas dos (colegas de trabalho da PcD)

		n	%
Zona Geográfica	ZV Norte	97	30,9
	ZV Centro	37	11,8
	ZV Sul	180	57,3
		314	100,0
ZV Norte	(Vila Real; Guimarães; Famalicão; Santo Tirso)	43	13,7
ZV Grande Porto	(Gondomar; Maia; Canidelo; Gaia; Matosinhos)	54	17,2
ZV Beira Litoral	(Figueira da Foz; Coimbra; Eiras; Aveiro)	24	7,6
ZV Beira Interior	(Castelo Branco; Viseu; Guarda)	13	4,1
ZV Lisboa Norte	(T.Vedras; Campera; Caldas Rainha; Alverca)	28	8,9
ZV Lisboa Central	(Amadora; Amoreiras; Alfragide)	47	15,0
ZV Lisboa Litoral	(Cascais; Sintra; Paço de Arcos)	46	14,6
ZV Margem Sul Tejo	(Almada; Setúbal; Évora; Coina)	31	9,9
ZV Algarve	(Faro; Faro Mercado; Portimão; Lagoa; Olhão)	28	8,9

Nota. n- Amostra; %- Percentagem

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Relativamente à distribuição das variáveis sociodemográficas dos (colegas de trabalho da PcD) (cf. Tabela 6.13) a maioria dos participantes era do sexo feminino (74,5%), tinha entre 30-39 anos (38,2%) e entre os 40-49 anos (37,9%), tinha o Ensino Secundário (67,2%), e era Casado / União de facto (60,2%).

Tabela 6.13. *Distribuição das variáveis sociodemográficas (colegas de trabalho da PcD)*

	n	%
Género		
Masculino	80	25,5
Feminino	234	74,5
Idade		
20-29 anos	33	10,5
30-39 anos	120	38,2
40-49 anos	119	37,9
> 50 anos	42	13,4
Habilitações Literárias		
Ensino Básico	22	7,0
Ensino Secundário	211	67,2
Ensino Superior	81	25,8
Estado Civil		
Solteiro	92	29,3
Casado / União de Facto	189	60,2
Divorciado	31	9,9
<i>Omisso</i>	2	-

Nota. n- Amostra; %- Percentagem.

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Relativamente às variáveis socioprofissionais dos (colegas de trabalho da PcD) (cf. Tabela 6.14) a maioria dos participantes eram Trabalhadores (85%), na área PGC - Produtos de Grande Consumo (28,3%) e nos PF - Produtos Frescos (19,7%).

Tabela 6.14. *Distribuição socioprofissional (colegas de trabalho da PcD)*

	n	%
Cargo que desempenha		
Chefia/Responsável	47	15,0
Trabalhador	267	85,0
Área de Trabalho		
Frente de Loja	56	17,8
Têxtil	21	6,7
Equipamento Tecnológico	15	4,8
Lazer / Exterior	13	4,1
PGC - Produtos de Grande Consumo	89	28,3
PF - Produtos Frescos	62	19,7
NSBE - Nutrição, Saúde e Bem-Estar	5	1,6
Serviços Administrativos	53	16,9

Nota. n- Amostra; %- Percentagem.

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

6.2.3. PERCEÇÃO GERAL DA CONTRATAÇÃO DA PCD

Conforme podemos verificar na Tabela 6.15, A maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (92,7%) que a contratação da PcD contribui para a responsabilidade social da empresa.

Tabela 6.15. Distribuição da Percepção Geral da Contratação da (PcD)

I - PERCEÇÃO GERAL DA CONTRATAÇÃO DA (PcD)							
	média	dp	1	2	3	4	5
			%				
A contratação da (PcD) contribui para a responsabilidade social da empresa	4,52	0,7	0,3	—	7,0	33,1	59,6
A (PcD) tem mais dificuldade em compreender ou desempenhar uma tarefa	2,85	1,2	15,6	21,3	33,1	22,0	8,0
A (PcD) tem menor produtividade	2,71	1,2	17,8	24,5	34,1	16,2	7,3
A (PcD) destaca-se pela dedicação ao trabalho	3,72	0,9	2,2	5,1	32,8	37,9	22,0
Consigno ver o lado positivo de ter uma (PcD) no local de trabalho	4,20	0,8	1,0	0,96	18,8	35,7	43,6
Contratar uma (PcD) melhora a imagem da organização junto aos clientes	4,03	0,9	0,6	2,55	26,8	33,8	36,3
Contratar uma (PcD) melhora a imagem da organização junto aos trabalhadores	4,04	0,9	1,0	2,55	24,2	36,3	36,0
A (PcD) pode desempenhar adequadamente as funções desde que tenha as condições de trab. adequadas	4,27	0,8	¾	3,18	13,4	36,6	46,8

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

6.2.4. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

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”, conforme verificado na Tabela 6.16.

Tabela 6.16. Distribuição da Inteligência Emocional

II - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL							
	média	dp	1	2	3	4	5
			%				
Reconheço facilmente as emoções da (PcD) através do seu comportamento e expressões faciais	3,80	0,9	1,0	7,6	24,8	43,6	22,9
Estou consciente das mensagens não-verbais (gestos, expressões faciais, tom de voz, etc.) que transmito à (PcD)	3,91	0,8	0,3	2,5	25,8	48,4	22,9
Ajudo a (PcD) a sentir-se melhor quando está desmotivada (triste)	4,19	0,8	1,0	1,3	12,4	48,1	37,3
acontecimento importante na sua vida, sou sensível aos seus sentimentos e emoções	4,34	0,7	—	1,0	9,9	43,0	46,2
Gosto de partilhar as minhas emoções com a (PcD)	3,63	1,0	4,5	5,7	34,1	33,8	22,0
Reconheço e compreendo as limitações da Pessoa com Deficiência (PcD)	4,32	0,7	0,6	0,3	11,5	41,4	46,2

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

6.2.5. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

Conforme mostra a Tabela 6.17, a maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (83,4%) que de uma forma geral existe uma boa comunicação com a PcD.

Tabela 6.17. Distribuição da Comunicação Interpessoal

III - COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL								
	média	dp	1	2	3	4	5	%
De uma forma geral existe uma boa comunicação com a (PcD)	4,20	0,7	—	1,6	15,0	45,2	38,2	
A (PcD) é mais comunicativa do que as demais	3,14	0,9	4,5	15,9	48,7	22,6	8,3	
A (PcD) costuma ter problemas no relacionamento com os colegas	2,27	1,1	29,9	28,3	28,3	11,1	2,2	
A (PcD) pode adoptar atitudes/comportamentos inadequados na organização	2,42	1,1	23,9	27,1	33,8	13,4	1,9	
A (PcD) tem contacto/interação com os diferentes trabalhadores /departamentos	4,06	0,9	1,3	2,5	20,1	41,4	34,7	
A convivência com a (PcD) melhora o clima da organização	3,66	0,8	1,6	2,2	42,0	36,6	17,5	

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

6.2.6. INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

A maioria dos colegas de trabalho da PcD concordou (82,8%) que a empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da PcD (Tabela 6.18).

Tabela 6.18. *Distribuição da Inclusão no local de trabalho*

IV - INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO							
	média	dp	1	2	3	4	5
			%				
A empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da (PcD)	4,24	0,8	0,3	1,0	15,9	40,4	42,4
A empresa encontra-se preparada estruturalmente para receber uma (PcD)	3,67	1,1	5,4	6,4	27,4	37,6	23,2
Realizaram as adaptações necessárias para receber a (PcD) (ex. construir rampas, mudança de salas, etc...)	3,44	1,2	8,3	9,2	35,0	25,5	22,0
Recebeu formação/informação que o preparasse para trabalhar c/ uma (PcD)	2,40	1,2	29,3	26,1	27,1	10,2	7,3
Todos os colegas de trabalho aceitaram bem a (PcD)	4,02	0,9	1,0	5,4	22,0	34,4	37,3
A (PcD) está bem integrada no ambiente organizacional	4,08	0,8	0,6	2,2	20,1	42,7	34,4
Concorda com a legislação que obriga as empresas com 75 ou mais trabalhadores a contratar uma (PcD)	4,31	0,9	1,9	2,9	13,1	26,4	55,7

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

6.2.7. ANÁLISE INFERENCIAL

Para efeitos de análise inferencial das variáveis em estudo em função das variáveis sociodemográficas e socioprofissionais, foram realizados testes de hipóteses, pelo que apresentamos apenas os resultados que se revelaram estatisticamente significativos.

Habilitações Académicas dos colegas da ((PcD)

Da correlação entre as variáveis em estudo e as habilitações académicas dos colegas de trabalho da PcD (cf. Tabela 6.19) existem correlações estatisticamente significativas.

As Habilitações Académicas estão correlacionadas negativamente com:

— **Inteligência Emocional** “Estou consciente das mensagens não-verbais que transmito à (PcD)” ($r = -,127^*$)

— **Inteligência Emocional** “Ajudo a (PcD) a sentir-se melhor quando está desmotivada (triste)” ($r = -,189^{**}$)

— **Comunicação interpessoal** “A Pessoa com Deficiência (PcD) é mais comunicativa do que as demais” ($r = -,183^{**}$)

Tabela 6.19. Coeficiente de correlação de Spearman

	Habilitações Académicas
II - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL	
Estou consciente das mensagens não-verbais (gestos, expressões faciais, tom de voz, etc.) que transmito à (PcD)	$-,127^*$
Ajudo a (PcD) a sentir-se melhor quando está desmotivada (triste)	$-,189^{**}$
III - COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL	
A Pessoa com Deficiência (PcD) é mais comunicativa do que as demais	$-,183^{**}$

*. A correlação é significativa no nível 0,05 (bilateral).

**.. A correlação é significativa no nível 0,01 (bilateral).

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Da comparação das afirmações da “Percepção Geral da Contratação da (PcD)” (cf. Tabela 6.20) existem diferenças estatisticamente significativas, nomeadamente:

Cujo grau de concordância foi superior na Zona NORTE

— A (PcD) tem mais dificuldade em compreender ou desempenhar uma tarefa (p=0,005)

— A (PcD) tem menor produtividade (p=0,008)

Cujo grau de concordância foi superior na Zona CENTRO

— Contratar uma (PcD) melhora a imagem da organização junto aos clientes (p=0,039)

Cujo grau de concordância foi superior na Zona SUL

— A contratação da (PcD) contribui para a responsabilidade social da empresa (p=0,006)

— Consigo ver o lado positivo de ter uma (PcD) no local de trabalho (p=0,007)

— A (PcD) pode desempenhar adequadamente as funções desde que tenha as condições de trabalho adequadas (p=0,000).

Tabela 6.20. *Teste de comparação- Percepção Geral da Contratação da PcD*

I - PERCEÇÃO GERAL DA CONTRATAÇÃO DA (PcD)							
	Norte (n=97)		Centro (n=37)		Sul (n=180)		<i>p</i>
	média	dp	média	dp	média	dp	
A contratação da (PcD) contribui para a responsabilidade social da empresa	4,31	0,8	4,57	0,6	4,62	0,5	0,006
A (PcD) tem mais dificuldade em compreender ou desempenhar uma tarefa	3,15	1,1	2,97	1,1	2,67	1,2	0,005
A (PcD) tem menor produtividade	2,97	1,1	2,89	1,3	2,53	1,1	0,008
Consigo ver o lado positivo de ter uma (PcD) no local de trabalho	3,97	0,9	4,30	0,7	4,31	0,8	0,007
Contratar uma (PcD) melhora a imagem da organização junto aos clientes	3,86	0,8	4,14	0,9	4,09	0,9	0,039
A (PcD) pode desempenhar adequadamente as funções desde que tenha as condições de trab. adequadas	4,00	0,8	4,24	0,9	4,42	0,7	0,000

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Da comparação das afirmações da “Inteligência Emocional” entre a zona geográfica de trabalho (cf. Tabela 6.21) existem diferenças estatisticamente significativas, nomeadamente:

Cujo grau de concordância foi superior na Zona CENTRO

— Gosto de partilhar as minhas emoções com a (PcD) ($p=0,050$)

Tabela 6.21. *Teste de comparação- Inteligência Emocional*

II - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL								
	Norte (n=97)		Centro (n=37)		Sul (n=180)		<i>p</i>	
	média	dp	média	dp	média	dp		
Gosto de partilhar as minhas emoções com a (PcD)	1,03	3,4	1,17	3,8	0,98	0,1	0,050	

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

Da comparação das afirmações da “Comunicação Interpessoal” entre a zona geográfica de trabalho (cf. Tabela 6.22) existem diferenças estatisticamente significativas, nomeadamente:

Cujo grau de concordância foi superior na Zona NORTE

— A (PcD) costuma ter problemas no relacionamento com os colegas ($p=0,008$)

— A (PcD) pode adoptar atitudes/comport. inadequados na organização ($p=0,021$)

Cujo grau de concordância foi superior na Zona CENTRO

— De uma forma geral existe uma boa comunicação com a (PcD) ($p=0,002$)

— A (PcD) é mais comunicativa do que as demais ($p=0,008$)

— A (PcD) tem contacto/interação com os diferentes trabalhadores /depart. ($p=0,001$)

— A convivência com a (PcD) melhora o clima da organização ($p=0,018$).

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Tabela 6.22. *Teste de comparação- Comunicação Interpessoal*

III - COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL							
	Norte (n=97)		Centro (n=37)		Sul (n=180)		<i>p</i>
	média	dp	média	dp	média	dp	
De uma forma geral existe uma boa comunicação com a (PcD)	3,98	0,8	4,32	0,7	4,29	0,7	0,002
A (PcD) é mais comunicativa do que as demais	2,92	1,0	3,27	0,9	3,24	0,9	0,008
A (PcD) costuma ter problemas no relacionamento com os colegas	2,56	1,1	2,05	1,0	2,17	1,0	0,008
A (PcD) pode adoptar atitudes/comport. inadequados na organização	2,67	1,0	2,41	1,1	2,29	1,0	0,021
A (PcD) tem contacto/interação com os diferentes trabalhadores /departamentos	3,86	0,8	4,41	0,7	4,09	0,9	0,001
A convivência com a (PcD) melhora o clima da organização	3,45	0,9	3,78	0,9	3,75	0,8	0,018

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Da comparação das afirmações da “Inclusão no local de trabalho” entre a zona geográfica de trabalho (cf. Tabela 6.23) existem diferenças estatisticamente significativas, nomeadamente:

Cujo grau de concordância foi superior na Zona CENTRO

- A empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da (PcD) ($p=0,008$)
- A empresa encontra-se preparada estruturalmente para receber uma (PcD) ($p=0,021$)
- A (PcD) está bem integrada no ambiente organizacional ($p=0,008$)

Cujo grau de concordância foi superior na Zona SUL

- Concorda com a legislação que obriga as empresas com 75 ou mais trabalhadores a contratar uma (PcD) ($p=0,038$)

Tabela 6.23. Teste de comparação- Inclusão no Local de Trabalho

IV - INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO							
	Norte (n=97)		Centro (n=37)		Sul (n=180)		<i>p</i>
	média	dp	média	dp	média	dp	
A empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da (PcD)	4,12	0,7	4,49	0,7	4,24	0,8	0,029
A empresa encontra-se preparada estruturalmente para receber uma (PcD)	3,34	1,1	4,14	1,0	3,75	1,0	0,000
A (PcD) está bem integrada no ambiente organizacional	3,85	0,8	4,38	0,9	4,14	0,8	0,000
Concorda com a legislação que obriga as empresas com 75 ou mais trabalhadores a contratar uma (PcD)	4,16	0,9	4,32	1,1	4,39	0,9	0,038

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Da comparação das afirmações da “Inteligência Emocional” entre o cargo profissional (cf. Tabela 6.24) existem diferenças estatisticamente significativas, nomeadamente:

Cujo grau de concordância foi superior no grupo de trabalhadores

— Reconheço facilmente as emoções da (PcD) através do seu comportamento e expressões faciais ($p=0,017$);

— Ajudo a (PcD) a sentir-se melhor quando está desmotivada (triste) ($p=0,052$).

Tabela 6.24. *Teste de comparação- Inteligência Emocional*

II - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL						
	Chefia / Responsável (n=47)		Trabalhador (n=37)		<i>p</i>	
	média	dp	média	dp		
Reconheço facilmente as emoções da (PcD) através do seu comportamento e expressões faciais	3,53	0,9	3,85	0,9	0,017	
Ajudo a (PcD) a sentir-se melhor quando está desmotivada (triste)	4,02	0,7	4,22	0,8	0,052	

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

CAPÍTULO VI – RESULTADOS

Da comparação das afirmações da “Comunicação Interpessoal” entre o cargo profissional (cf. Tabela 6.25) existem diferenças estatisticamente significativas, nomeadamente:

Cujo grau de concordância foi superior no grupo de trabalhadores

- A (PcD) é mais comunicativa do que as demais (p=0,003)
- A (PcD) costuma ter problemas no relacionamento com os colegas (p=0,012)
- A (PcD) pode adotar atitudes/comport. inadequados na organização (p=0,026)

Tabela 6.25. *Teste de comparação- Comunicação Interpessoal*

III - COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL					
	Chefia / Responsável (n=47)		Trabalhador (n=37)		<i>p</i>
	média	dp	média	dp	
A (PcD) é mais comunicativa do que as demais	2,79	0,7	3,21	1,0	0,003
A (PcD) costuma ter problemas no relacionamento com os colegas	1,91	0,9	2,34	1,1	0,012
A (PcD) pode adoptar atitudes/comport. inadequados na organização	2,11	0,9	2,48	1,1	0,026

(1=Discordo totalmente | 2=Discordo | 3=Nem concordo, nem discordo | 4=Concordo | 5=Concordo Totalmente)

CAPÍTULO VII:
ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

7. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De seguida apresenta-se a análise e discussão dos resultados encontrados, nomeadamente nos que dizem respeito à PcD.

7.1. ENTREVISTA

Os resultados da entrevista realizada à PcD indicaram que o Sentimento / 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.

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; sendo que a maioria não diz claramente ao outro qual a emoção sentida e disfarça o desconforto das emoções sentidas; dizem ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto.

Quanto à comunicação organizacional: 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.

Relativamente ao seu atual posto de trabalho a maioria dos participantes ingressou com recurso a entidades; sente-se incluído/integrado; frequentaram formação profissional e não foi realizada nenhuma adaptação específica

Quanto ao que gostariam de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão 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”.

7.1.1. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Situações em contexto laboral que habitualmente geram uma emoção intensa

No que se refere à ocorrência de situações que habitualmente originam uma emoção mais intensa, a maioria dos participantes referiu “Chamarem-no atenção pelo seu trabalho”; a “Indiferença, discriminação e exclusão”; e “Chatear-se com colega”. Shahin, et al. (2020)

realizaram um estudo de revisão de literatura de 11.515 artigos publicados entre 1995 e 2018, concluíram que os jovens adultos com deficiência sentiram frequentemente preconceito e estigma por parte dos seus empregadores e colegas de trabalho durante o dia-a-dia, e principalmente durante a fase de recrutamento. Por exemplo, eles geralmente eram contratados para desempenhar funções menos qualificadas, uma vez que os seus empregadores não acreditavam nas suas competências.

Também Roessler et al. (2012) *cit in* Shahin et al., (2020), verificaram que muitos empregadores tinham ideias negativas pré-concebidas sobre as capacidades funcionais de pessoas com deficiência física, as quais tinham um impacto negativo na contratação e Inclusão destes indivíduos. Os autores verificaram que a percepção negativa e a discriminação no trabalho, levaram a taxas mais elevadas de demissões ilegais de jovens adultos com epilepsia em comparação com os seus colegas. De um modo geral, empregadores acessíveis com sensibilidade às necessidades do funcionário com deficiência, criaram experiências e sentimentos positivos no trabalho, o que levou a uma maior satisfação e permanência no trabalho (Ripat & Woodgate, 2017).

Sentimento originado pela ocorrência de situações em contexto laboral que habitualmente geram uma emoção intensa

Os nossos resultados indicaram que a ocorrência de situações em contexto laboral que habitualmente geraram uma emoção intensa que produziu um sentimento de Tristeza, Frustração e Deceção. De Beer et al. (2014) citado em Shahin et al., (2020), verificaram que a reação dos colegas de trabalho a esta população durante o dia-a-dia no trabalho era na sua maioria negativa. Essa atitude negativa, que geralmente decorre da falta de conhecimentos, levou a experiências e a sentimentos negativos para o funcionário com deficiência, ou seja, ao aumento dos níveis de ansiedade, stress e dificuldades em permanecer no emprego Lindsay et al. (2017). Por outras palavras, esse preconceito criou obstáculos nas competências dos jovens adultos para ingressar no mercado de trabalho ou a avançar na carreira. Os estereótipos associados a esta população, tais como a sua incapacidade de trabalhar, a necessidade de acomodações caras ou a relutância em serem proativos, faz com que estes indivíduos sintam ansiedade e stress no dia-a-dia no trabalho e, faz também com que sejam impedidos de demonstrar e pôr em prática as suas competências. Isto é evidente em vários tipos de deficiência: física, mental e sensorial (Ripat et al., 2017; Lieketseng, 2016).

Relativamente ao seu sentimento, originado pela ocorrência de situações em contexto laboral que geraram uma emoção intensa

- Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Cerca de metade dos participantes não diz claramente ao outro qual a emoção sentida; disfarça o desconforto das emoções sentidas. No estudo realizado por Coutinho et al. (2017) que avaliou a qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência física, constataram que os funcionários com deficiências muitas vezes não têm oportunidade de expressar suas opiniões e emoções. Sherbin e Kennedy (2017) concluíram que 75% dos trabalhadores com deficiência que afirmaram ter ideias válidas para o mercado, 48% referiram que as suas ideias foram ignoradas. Grande parte dos deficientes físicos 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 (Sherbin & Kennedy, 2017).

- Diz ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Os nossos resultados indicam que a maioria dos participantes PcD diz ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto. Santos (2014) avaliou a discriminação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, onde detetou comportamentos por parte das entidades empregadoras que traduziam discriminação, nem sempre diretamente imputável à pessoa que está a recrutar, nem a quem está à frente de uma empresa. A atitude da própria pessoa com deficiência nem sempre contribuiu para evitar situações de discriminação, uma vez que ocultavam o que sentiam, não dizendo ao outro os comportamentos que lhe causavam desconforto.

7.1.2. COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

A comunicação organizacional satisfaz as necessidades e expectativas

No que se refere às questões da satisfação das necessidades e expectativas do participante em relação à comunicação organizacional:

- A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

A maioria dos participantes considerou a comunicação organizacional acessível. Meléndez-Labrador (2016) analisou a comunicação interna em empresas na Colômbia que contrataram pessoas com deficiência auditiva (e.g., Carrefour e MacDonald's), em que os

funcionários com deficiência auditiva iniciam o processo de relacionamento com os ouvintes a partir da escrita no papel, os quais são transformados na sua própria língua gestual colombiana. Em ambas as empresas, os chefes e os colegas dos funcionários com deficiência auditiva recebiam formação para entenderem a língua gestual colombiana e agirem como intérpretes quando necessário (Meléndez-Labrador, 2016).

- Os canais de comunicação são confusos?

A maioria dos participantes não considerou os canais de comunicação confusos. Borges et al. (2020) realizaram um estudo que teve como objetivo abordar a temática da inclusão de pessoas surdas no mercado de trabalho, onde investigaram se a maior dificuldade dos surdos no mercado de trabalho estava relacionada com a comunicação, sendo que estes relataram que sim, que a comunicação através de sinais era quase nula, o que lhes causava muita confusão, uma vez que não havia ninguém dentro da empresa que conhecesse ou utilizasse a língua de sinais para se comunicar. Referiram que havia pessoas que tentavam a comunicação com eles através da escrita, a pensar que iriam entender, o que não acontecia, já que os surdos têm a sua própria língua. A rotina na empresa, segundo os participantes, muitas vezes tornava-se difícil, já que não havia ninguém na empresa para interpretar o que eles falavam. Por vez, havia a intervenção de terceiros ou familiares (i.e., presencialmente ou via telemóvel) para facilitar a comunicação e conseguir haver diálogo. Araújo (2015) cit in Borges et al. (2020) defende que, no caso da surdez muitas vezes ficam implícitas as necessidades da pessoa, sendo importante nesse caso que o empregador esteja ciente do universo da surdez e da sua capacidade de comunicação.

Por sua vez, os resultados do estudo de Caldas (2017) sobre a comunicação empresarial numa empresa especializada em sorvetes no Brasil, foram diferentes dos encontrados nos estudos acima mencionados. O autor verificou que a forma de comunicação entre funcionários e proprietários era facilitada pela utilização do sistema linguístico de Libras (e.g., Língua Gestual Brasileira). Perante esta comunicação direta, os funcionários sentiam-se mais motivados e diminuía a falha de comunicação entre a equipa. Caldas (2017) concluiu então que o ambiente comunicacional (e.g., Língua Gestual Brasileira), entre o proprietário e os funcionários surdos, pode promover um ambiente organizacional harmonioso entre a equipa, propiciando um ambiente agradável e amistoso entre todos os membros. A nível da comunicação externa, isto é, entre funcionários e clientes, a comunicação também se encontrava facilitada, sendo realizada através de gestos, mímica e pela escrita em língua portuguesa. De forma a minimizar a barreira de comunicação no atendimento, a empresa

disponibilizava um bloco de notas para que os clientes não fluentes em libras escrevessem aquilo que não conseguissem compreender.

Os valores e visão da organização foram transmitidos de forma clara?

A maioria dos participantes revelou que os valores e visão da organização foram transmitidos de forma clara. No estudo de Roessler et al. (2017), os locais de trabalho em que os funcionários com deficiência não receberam feedback construtivo, em que as suas competências e contribuições não foram reconhecidas ou valorizadas pela organização e onde não estiveram envolvidos nos processos de tomada de decisões, reduziram substancialmente as oportunidades de progressão na carreira. As empresas que forneceram suporte individual aos seus funcionários, transmitindo-lhes de forma clara e objetiva os valores e a visão da organização e ajudando-os na Inclusão no ambiente laboral, apresentaram uma maior permanência desses indivíduos no emprego (Ripat & Woodgate, 2017; Scott et al., 2015). O suporte e o acompanhamento contínuo juntamente com a descrição clara acerca dos cargos desempenhados e das expectativas por parte dos empregadores, ajudaram os jovens com deficiência a permanecerem no seu emprego e a progredirem na carreira.

Existe interação constante e colaborativa com o responsável?

A maioria dos participantes considerou que existe uma interação constante e colaborativa com o responsável. Shahin et al., (2020) no seu estudo de uma revisão da literatura, verificaram que relativamente ao apoio da parte dos chefes, estes apareceram como os principais facilitadores no trabalho. O envolvimento ou comprometimento organizacional apareceu como um fator facilitador em ambientes inclusivos, nos quais a interação entre colegas é promovida (Toldrá & Santos, 2013 *cit in* Shahin et al., 2020). Algumas das estratégias que as empresas utilizaram para apoiar a Inclusão de jovens adultos com deficiência, incluíram em criar relacionamentos sociais estimulando colegas e supervisores a convidarem ativamente os funcionários para socializar durante as pausas (Shahin et al., 2020). Os estilos de gestão na organização desempenharam um papel nas experiências de trabalho desta população. Gestores acessíveis que criaram ambientes de trabalho inclusivos e justos, bem como aqueles que construíram relacionamentos e criaram um forte sentido de trabalho em equipa, facilitaram a adaptação de pessoas com deficiência de desenvolvimento no local de trabalho (Shahin et al., 2020).

Os gerentes que tiveram contacto direto com os seus funcionários facilitaram a adaptação ao emprego de jovens adultos com deficiência (Scott et al., 2015 cit in Shahin et al., 2020). Os jovens adultos com deficiência, eram mais felizes em locais de trabalho onde eram tratados com igualdade e nos quais sentiram que as suas competências e opiniões eram valorizadas pelos gerentes (Shahin et al., 2020).

Existe interação constante e colaborativa com os colegas?

A maioria dos participantes considerou que existe uma interação constante e colaborativa com os colegas. Uma revisão sistemática de Beer et al. (2014) *cit in* Shahin (2020) mostrou que a ajuda dos colegas de trabalho é um dos principais fatores de emprego para jovens adultos com dislexia. A participação em atividades sociais relacionadas com o trabalho, tais como almoçar e participar em reuniões com outros funcionários, assim como o desenvolvimento de relações interpessoais com os colegas que se expandiram para além do local de trabalho, são fatores que aumentaram a probabilidade de os funcionários com deficiência intelectual manterem o seu trabalho (Shahin et al., 2020). No estudo de Galles e Mengden (2016) os entrevistados, quando questionados em relação ao relacionamento com os colegas dentro da organização, a maioria respondeu que tinha uma boa relação com os mesmos, havendo respeito mútuo, interação e cooperação constante. Silva et al. (2018), avaliaram aspetos relacionados à inclusão no trabalho de pessoas com deficiência intelectual, a partir de relatos de experiências. Tanto o ambiente físico como o ambiente social, foram descritos como satisfatórios na maior parte dos relatos. Galles e Mengden (2016) realizaram um estudo com a finalidade de investigar como as pessoas com deficiência percebem as relações sociais onde concluíram que a maioria tinha uma boa relação com os mesmos, havendo respeito mútuo, interação e cooperação constante.

Sugestões de mudança da comunicação na empresa

Quanto às sugestões de mudança da comunicação na empresa aproximadamente metade dos participantes não mudaria nada; seguindo-se os participantes que sugeriram “Mais trato humano e menos tecnológico”; Existir um profissional c/ sensibilidade para comunicar c/ PcD's; “Mudar as mentalidades dos superiores”; “Adaptar a comunicação a todos”; e “Realizar reuniões semanais de equipa”.

7.1.3. INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

Atual posto de trabalho: De que forma ingressou?

No nosso estudo a maioria dos participantes ingressou com recurso a entidades. Fialho et al. (2017) avaliaram como as empresas planeiam a contratação de pessoas com deficiência, onde identificaram que a admissão foi feita sem planeamento adequado para enquadrar o candidato com as necessidades da empresa. Os autores constataram que os indivíduos eram selecionados para que uma legislação fosse cumprida e a empresa não fosse autuada pelos órgãos fiscalizadores. No estudo de Lindsay et al (2017), jovens adultos deficientes relataram que as agências de trabalho os ajudaram na questão dos pedidos de emprego, contudo não os ajudaram em relação à procura de emprego adaptada. Guimarães et al. (2017) concluíram que a forma de ingresso das pessoas com deficiência e a utilização de meios de divulgação das vagas oferecidas, mais utilizadas foram: o rádio, os jornais, a televisão e a internet. A utilização do rádio, dos jornais e da televisão implicam um maior investimento financeiro, o que demonstrou um esforço feito pela empresa na procura da inclusão de pessoas com deficiência.

Atual posto de trabalho: Sente-se incluído (a) /integrado (a)?

Os resultados indicam que a maioria dos participantes se sentia incluído/integrado. Perlin et al. (2016) estudou a perceção dos trabalhadores com deficiência em relação ao processo de integração onde, os entrevistados consideraram que se adaptaram sem problemas, que se sentiram perfeitamente integrados e que o processo de avaliação foi normal e tranquilo. Andrade et al. (2017) realizaram um estudo que teve como objetivo avaliar a integração de pessoas cegas no mercado de trabalho em Portugal, onde todos os entrevistados afirmaram que esta era positiva, apesar de considerarem que um dos fatores responsáveis por tal situação é o fato de ainda haver falta de informação por parte dos empregadores acerca dessa temática.

Atual posto de trabalho: Como lhe foi passada a orientação? (Verbal, outra)

Todos os entrevistados referiram que a orientação para a realização do seu trabalho, foi realizada verbalmente. De acordo com o estudo de Meléndez-Labrador (2016), com pessoas com deficiência auditiva, como forma de transmissão de informação/orientação, o Carrefour dispunha dos seguintes recursos internos: blog; painéis informativos de aniversários, datas importantes, ofertas da loja, frases de funcionários; uma *newsletter*, que é enviada todas as sextas-feiras por e-mail com informações sobre as contratações nas regiões;

uma revista audiovisual mensal com interpretação em língua de sinais colombiana; vídeos institucionais com legendas ou língua de sinais colombiana. Em relação ao MacDonal'd's, este dispunha dos seguintes recursos: correio eletrônico como canal entre a sede principal e os gerentes para reportar notícias sobre os recursos humanos; uma revista semestral onde os trabalhadores podem encontrar informação sobre a abertura de restaurantes, formação e atividades de bem-estar, bem como comunicações dos gestores; murais com informações sobre formações, eventos, novas contratações, marketing e promoções; um *website* onde os funcionários podem reivindicar os pontos que ganharam por desempenho.

Atual posto de trabalho: Frequentou formação profissional?

Quase a totalidade dos participantes frequentaram formação profissional. Peñafiel et al. (2017) desenvolveram um estudo sobre a integração laboral de pessoas com deficiência intelectual a partir da experiência na fundação Asindown, em de Valência (Espanha); todos os entrevistados reportaram que foram preparados de acordo com a construção de um perfil profissional adequado às suas características pessoais. Da mesma forma, foram informados, orientados, formados e apoiados para que o desempenho das suas funções no ambiente de trabalho fosse correto e dotado da maior autonomia possível. Essa formação foi composta por aspetos teóricos e práticos. Para além da multiplicidade de exemplos práticos e de tarefas, todos os alunos realizaram estágios em empresas antes de começarem a trabalhar. As organizações que promovem a conscientização sobre a deficiência e que forneceram formação aos funcionários, aumentaram a probabilidade de criar um trabalho envolvente para esta população (Roessler et al., 2017). Ainda noutro estudo realizado por Redig e Glat (2017), os resultados evidenciaram que a frequência de formação em contexto de trabalho no caso de funcionários com deficiência física, fez com que os mesmos tivessem um melhor desempenho e maior produtividade na empresa, contribuindo para uma maior inclusão e diminuição de preconceitos.

Atual posto de trabalho: Foi feita alguma adaptação específica?

A maioria dos nossos participantes referiu que não foi realizada nenhuma adaptação específica. Carvalho (2016) avaliou a satisfação no trabalho de pessoas com deficiência no estado de Minas Gerais, Brasil, em 87 pessoas com deficiência física e/ou sensorial, e revelou que a maioria dos participantes declarou estar satisfeita com as adequações das instalações (e.g., casas de banho, elevadores, sinalização sonora, entre outros) e com as modificações dos

equipamentos para facilitação do trabalho (e.g., computadores adaptados, altura dos móveis, e). Também no estudo de Perlin et al. (2016), os entrevistados reportaram que foram adotadas diversas medidas por parte da empresa, tais como adaptação no parque fabril e casas de banho, vagas para deficientes no estacionamento e aquisição de software para cegos utilizarem computadores. Por sua vez, no estudo realizado por Andrade et al. (2017), o qual teve como intuito avaliar a integração de pessoas cegas no mercado de trabalho, a maioria dos participantes referiu não terem sido feitas adaptações em relação aos computadores, sendo que uma das maiores dificuldades reportadas na execução das funções prendeu-se com o acesso ao sistema informático da empresa, uma vez que os funcionários têm que utilizar o seu próprio computador pessoal.

Inclusão profissional da PcD

No que se refere à questão **“O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inclusão profissional do cidadão com deficiência?”**, foram nomeadas 9 sugestões, podendo ser escolhida mais do que uma opção. As sugestões que foram mais referidas por parte dos nossos entrevistados, foram as seguintes: “Mais oportunidades de emprego”; uma “Maior sensibilidade por parte das entidades empregadoras”; um “Trabalho adaptado à pessoa e à sua deficiência”; e “Acessibilidades no local de trabalho”. As restantes sugestões foram sugeridas por $\leq 20\%$ dos participantes.

Sugestão da PcD: “Mais oportunidades de emprego”

Vaquerano (2019) realizou um estudo em 100 pessoas com deficiência, que teve como finalidade avaliar a incorporação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho numa cidade da América Central, cujos resultados, indicaram que 70% das pessoas com deficiência que se encontravam a trabalhar revelou ter experienciado discriminação por parte das empresas, uma vez que estas as consideraram pessoas que não correspondem aos padrões de trabalho esperados. Além disso, os participantes reportaram que não possuem as mesmas oportunidades que as outras pessoas e que a cultura prevalente nas empresas é discriminatória.

Meltzer et al. (2016) no seu estudo sobre os tipos de apoio ao emprego existentes para pessoas com deficiência intelectual na Austrália, numa amostra de 50 pessoas com deficiência intelectual que trabalhavam em Sydney e Northern Rivers, conclui que alguns participantes relataram que não tiveram escolha sobre os locais para trabalharem, isto é, tinham poucas

opções de emprego disponíveis. Os autores alertam para a necessidade de mais oportunidades de emprego disponíveis para esta população.

Sugestão da PcD: “Maior sensibilidade por parte das entidades empregadoras”

Velarde-Talleri et al. (2018), realizaram um estudo que teve como objetivo avaliar a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho do Peru, numa amostra de 188 gerentes e chefes dos recursos humanos de empresas da cidade metropolitana de Lima. Os autores concluíram que tanto as empresas que contratam pessoas com deficiência como aquelas que as excluem, consideraram a sua contratação como desfavorável para a organização. Tal facto chama a atenção para uma maior sensibilidade por parte das entidades empregadoras em relação à contratação e integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. De acordo Hobold et al. (2018), o número de deficientes físicos e mentais no mercado de trabalho tem vindo a crescer, porém não se sabe ao certo se estes números continuaram a crescer, se o aumento destes profissionais é apenas pela legislação em vigor que determina que uma organização deva contratar esses profissionais, ou se a população caminha para uma sociedade mais inclusiva. Freitas et al. (2017) destacou o facto de que o processo de inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho distancia-se da responsabilidade social, resumindo-se ao cumprimento de uma legislação específica, isto é, a inclusão do deficiente por parte da empresa em estudo deveu-se apenas ao cumprimento da legislação vigente e não devido a valores como sensibilidade, sustentabilidade, qualidade e excelência, os quais deveriam orientar a administração empresarial.

Sugestão da PcD: Trabalho adaptado à pessoa e à sua deficiência

Pupiales-Rueda e Córdoba-Andrade (2016) efetuaram um estudo que visou descrever e compreender os pontos fortes, medos, perceções e barreiras presentes no processo de inclusão laboral de pessoas com deficiência, em cinco comunidades autónomas de Espanha. A amostra foi composta por 161 pessoas das quais 80 pertenciam ao grupo de pessoas com deficiência, 70 empresários e 11 formadores laborais. A maior parte dos entrevistados (78%) mencionou que as principais barreiras correspondiam às infraestruturas, nomeadamente aos móveis em geral, às mesas de trabalho, à localização das fechaduras das portas e à falta de acessibilidade nas casas de banho. Em relação ao ambiente arquitetónico, verificaram que 60% dos móveis das empresas não se encontravam adaptados às necessidades das pessoas

com deficiência, a acessibilidade encontrava-se limitada, 85% das plataformas não possuíam rampas de acesso para pessoas com mobilidade reduzida e 60% não tinha elevador.

Outro estudo mais recente (Kim et al., 2020) teve como objetivo avaliar o impacto das instalações para deficientes no local de trabalho na permanência no emprego. A amostra foi constituída por 1023 trabalhadores com deficiência física da Coreia do Sul. Os resultados mostraram que pouco mais de metade dos entrevistados (55%), considerava que o seu local de trabalho não possuía as instalações adequadas. Os resultados mostraram também que os trabalhadores cujos locais de trabalho possuíam mais instalações para deficientes, estavam mais propensos a perceber os mesmos como seguros e apresentavam uma maior satisfação no trabalho, estando mais suscetíveis a desejar manter os seus empregos atuais em comparação com aqueles cujos locais de trabalho ofereciam menos instalações. Contudo, os autores verificaram que muitos locais de trabalho na Coreia não possuíam ainda instalações adequadas para deficientes físicos.

No estudo de Quinn et al. (2016), os participantes reportaram também que uma das barreiras à inclusão laboral de pessoas deficientes era a falta de transporte inclusivo, assim como os problemas de acessibilidade física. A maioria dos participantes deste estudo relatou dificuldade no acesso a locais públicos, devido à inacessibilidade de transporte e nos edifícios públicos (Quinn et al., 2016).

Sugestão da PcD: Acessibilidades no local de trabalho

Ruiz et al. (2019) realizaram uma pesquisa que teve como objetivo avaliar o grau de inserção laboral de pessoas com deficiência física em 397 empresas turísticas da cidade de Loja (Equador). Nesse estudo, a maioria dos participantes (82%) respondeu que não possuía serviços ou acessos para funcionários com deficiência. Guimarães et al. (2017), no seu estudo sobre a inclusão de pessoas com deficiência numa empresa da área agroindustrial, constataram que as condições de acessibilidade para esta população não se encontravam totalmente garantidas. Os resultados apontaram que as pessoas com deficiência reconheciam como principais barreiras a falta de capacitação relacionadas à acessibilidade e a falta de estruturas adequadas. Em relação às barreiras arquitetónicas dos edifícios públicos e privados, os participantes referiram que de um modo geral nem todos estão preparados, sendo que somente os edifícios mais modernos é que possuem condições de atender as suas necessidades (Guimarães et al., 2017).

Sugestão da PcD: Mudança de mentalidades (sociedade)

Gaspar (2019), efetuou um estudo que teve como objetivo avaliar a percepção dos empregadores com deficiência sobre a inclusão no mercado de trabalho, e concluiu que todos eles concordaram que existiam ainda muitos preconceitos e obstáculos a serem ultrapassados, nomeadamente no que diz respeito à produtividade e competências destas pessoas. Guerra et al. (2016) realizou um estudo que teve como finalidade avaliar a inclusão de pessoas com deficiência no meio laboral. A amostra utilizada foi composta por 150 pessoas, entre elas estudantes e profissionais da cidade de Quito (Equador). Os autores observaram que 88,7% dos participantes respondeu que eram suscetíveis à rejeição/discriminação por parte das empresas.

Sugestão da PcD: Fiscalização/verificação por parte do Estado, se as leis são cumpridas

No estudo realizado por Carvalho-Freitas (2016) acerca da satisfação no trabalho de pessoas com deficiência, a maioria dos entrevistados relatou estar satisfeita com os direitos estabelecidos na lei e a sua liberdade para reivindicá-los, havendo fiscalização por parte do estado em relação ao cumprimento das mesmas. Já no estudo de Carapinha (2015), os participantes reportaram que as medidas necessitavam de maior fiscalização, uma vez que se verificaram falhas no seu cumprimento e alertaram para o facto de as empresas desconhecerem a realidade das pessoas com deficiência no local de trabalho, havendo alguma discriminação e preconceito. De igual modo no estudo de Mendes e Pavarini (2016), os funcionários com deficiência alegaram desconhecer a Lei de Cotas. Também Borges et al. (2020) no âmbito do seu estudo sobre a inclusão de surdos no mercado de trabalho, realizaram uma visita ao Ministério do Trabalho com o intuito de averiguarem se havia alguma fiscalização por parte desta entidade em relação à inclusão de pessoas com deficiência nas empresas. A resposta que obtiveram foi a de que esse órgão não realiza nenhum tipo de fiscalização com esse propósito.

Sugestão da PcD: Promoção de políticas/mecanismos que facilitem a Inclusão

Conde e Sainz (2017), no estudo que realizaram sobre a inserção laboral de pessoas com deficiência em Espanha, verificaram que estas não se encontram totalmente integradas no mercado de trabalho. Concluíram também que estas pessoas possuíam taxas de atividade mais

baixas, taxas de desemprego mais altas e salários mais baixos que os outros trabalhadores. Como tal, os autores sugeriram que as empresas consideradas socialmente responsáveis desenvolvam políticas de discriminação positiva, assim como outras que contribuam para aumentar o emprego e o salário neste grupo. Por sua vez, os resultados do estudo de Rueda e Andrade (2016) demonstraram que a maioria dos participantes (75%) concordava que embora existissem políticas orientadas para estimular as empresas a contratar pessoas com deficiência, quer na Espanha como na Europa, estas apresentavam resistência à inclusão laboral desta população. Os participantes referiram também que antes de contratá-los, as empresas recebem a tarefa de verificar a capacidade de trabalho do candidato com deficiência.

De acordo com o estudo de Prates (2019) em Portugal, as políticas de inclusão existentes têm contribuído para a integração das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, mas não para uma integração efetiva e sim momentânea. A autora referiu ainda que os peritos e profissionais da área transmitiram sentimentos positivos em relação à evolução que tem existido nessas políticas, embora defendam que há muito a fazer e o que tem sido feito tem demorado muito tempo (Prates, 2019).

Sugestão da PcD: “Incentivos às empresas para a contratação”

Na pesquisa de Carapinha (2015), a maioria dos trabalhadores deficientes relatou que os apoios e incentivos à contratação de pessoas com deficiência são limitados, uma vez que quando termina o prazo estipulado para a receção dos benefícios, origina-se, por vezes, o despedimento dos trabalhadores. Os prazos de candidatura às medidas de apoio e ao tempo que decorre entre a candidatura e a realização do contrato, são fatores inibidores para a contratação de trabalhadores (Carapinha, 2015).

7.2. QUESTIONÁRIO

Relativamente à avaliação das quatro dimensões em estudo, por parte dos colegas de trabalho da PcD, nomeadamente, *a Perceção Geral da Contratação; a Inteligência Emocional; a Comunicação Interpessoal; e a Inclusão no local de trabalho*; os resultados indicaram que a maioria concordou ou concordou totalmente com os itens das quatro dimensões, o que sugere uma pontuação positiva com os temas em estudo.

CAPÍTULO VII – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Salientamos que na dimensão *Percepção Geral da Contratação* o item “*A contratação da PcD contribui para a responsabilidade social da empresa*” foi o que obteve um maior grau de concordância da quase totalidade dos participantes (92,7%); e nos seguintes dois itens, apesar de em média nem concordaram, nem discordam, uma parte concordou ou concordou totalmente com “*A PcD tem mais dificuldade em compreender ou desempenhar uma tarefa*” (30%); e “*A PcD tem menor produtividade*” (23,6%).

Salientamos que na dimensão *Inteligência Emocional* o item “*Gosto de partilhar as minhas emoções com a PcD*” apenas pouco mais de metade concordou ou concordou totalmente com este facto (55,7%).

Salientamos que na dimensão *Comunicação Interpessoal* o item “*A PcD não adopta atitudes / comportamentos inadequados na organização*” cerca de metade dos colegas de trabalho da PcD discordou ou discordou totalmente com este facto (51%) e não concordaram, nem discordaram (33,8%); e no item “*A convivência com a PcD melhora o clima da organização*” parte dos participantes não concordou nem discordou com este facto (42%).

Na dimensão *Inclusão no Local de Trabalho*, a maioria dos participantes (82,8% colegas de trabalho da PcD), concordou ou concordou totalmente que a empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da PcD.

7.2.1. PERCEÇÃO GERAL DA CONTRATAÇÃO DA PCD

A contratação da PcD contribui para a responsabilidade social da empresa

Em média, os participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram totalmente que a contratação da PcD contribui para a responsabilidade social da empresa. No estudo de Estevam et al. (2020) que teve a finalidade de investigar a inclusão de PcD's no trabalho, em São Paulo (Brasil), metade da amostra relatou que a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho é uma questão de responsabilidade social e que todos têm que cuidar para que esta prática seja cumprida; 25% dos entrevistados respondeu que esta é uma questão de responsabilidade mista entre sociedade civil e poder público; 16,6% relatou que esta é uma questão de responsabilidade do Estado; e apenas 8,3% reportou que não tinha nenhum posicionamento acerca do tema. Também Freitas et al. (2017) concluíram 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. Assim, a empresa em estudo

demonstrou ter um grande interesse em contribuir para a responsabilidade social através da contratação deste grupo de pessoas, em detrimento de outros ganhos que possam advir dessa mesma contratação. Noutra pesquisa realizada por Huang e Chen (2015) que teve o objetivo de explorar as experiências dos empregadores com a contratação a longo prazo de pessoas com deficiência na Tailândia, foi verificado que as empresas em estudo tinham uma grande preocupação em contribuir para a responsabilidade social. Os empregadores 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 (Huang & Chen, 2015).

A PcD tem mais dificuldade em compreender ou desempenhar uma tarefa

Em média, os participantes (colegas de trabalho da PcD), nem concordaram nem discordaram com o facto de a PcD ter mais dificuldade em compreender ou desempenhar uma tarefa; contudo, uma parte concordou ou concordou totalmente com esse facto (30%). Resultados diferentes foram verificados por Ang (2017) ao explorar os desafios e os benefícios relativamente à contratação de pessoas com deficiência, sob a perspetiva dos gestores de doze empresas japonesas; tendo concluído que dos vinte gestores entrevistados, dezoito manifestaram perceções negativas sobre a contratação de pessoas com deficiência, uma vez que consideraram que estes tinham dificuldades em executar o seu trabalho. Também Scott et al. (2017) avaliaram as vantagens e as desvantagens da contratação de pessoas diagnosticadas com autismo sob a perspectiva dos empregadores e dos funcionários de 250 organizações Australianas, sendo que as respostas obtidas pelos empregadores indicaram que estes funcionários têm um desempenho acima da média no que concerne à atenção aos detalhes, à ética e à qualidade do trabalho. Contudo, eles apresentaram um desempenho abaixo da média no que diz respeito à flexibilidade e ao cumprimento de instruções. Os resultados para a conclusão de tarefas de trabalho com prazo revelaram um padrão interessante: os funcionários com autismo são mais propensos a desempenhar este tipo de tarefas tanto acima como abaixo dos níveis padrão (Scott et al., 2017).

A PcD tem menor produtividade

Em média, os participantes (colegas de trabalho da PcD), nem concordaram nem discordam com o facto de a PcD ter menor produtividade; contudo, uma parte concordou ou

CAPÍTULO VII – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

concordou totalmente com esse facto (23,5%). No estudo de Ferreira e Rais (2016) que visou analisar a relação entre uma maior participação de pessoas com deficiência nos quadros funcionais de empresas brasileiras e a produtividade como indicador de desempenho, foram verificadas inúmeras críticas por parte das empresas em relação à contratação de pessoas com deficiência, sendo que uma delas era a de que as PcD's são profissionais improdutivo; ou seja, o ponto de vista de alguns gestores ainda é limitado acerca do desempenho e das oportunidades que a pessoa com deficiência pode ter. Também o estudo de Manaia (2015) com o objetivo de analisar a inclusão de jovens com deficiência no mundo do trabalho, revelou que, no decorrer dos tempos, os indivíduos com deficiência foram excluídos da área laboral, tendo em vista que o meio social compreendia que, devido às circunstâncias físicas, sensoriais e/ou mentais, esses indivíduos precisariam de assistência e não eram capazes de produzir. Por sua vez, os resultados encontrados no estudo de Silva et al. (2018) sobre a acessibilidade e a inclusão da pessoa com deficiência em empresas no município de Cajazeiras (Brasil), mostraram que a maioria dos gestores (90%), apesar de considerar este grupo como pessoas com limitações, viam-nas também com potencial para desempenharem um bom trabalho, conseguindo ser bastante produtivas. Noutro estudo de Camargo et al. (2016), os resultados mostraram que as pessoas com deficiência podem ser muito produtivas. Os entrevistados eram os responsáveis pela área de recursos humanos e formação, com tempo de empresa considerável e vasta experiência ao que se diz respeito à inclusão de pessoas com deficiência. De acordo com o relatado por estes, as pessoas com deficiência são capazes de realizar muitas tarefas, contribuindo para a produtividade da empresa. Também para Rojkin (2015), as pessoas com deficiência contribuem positivamente para o desenvolvimento da empresa porque “humanizam o trabalho ao mesmo tempo que proporcionam um melhor ambiente de trabalho, visto que tendem a focar nos problemas reais, deixando de lado os triviais, servindo de exemplo para seus colegas de trabalho” (Forcada & Cora, p 88). Além disso, de acordo com López e Seco (2005) citado em Analuisa-Zumba et al. (2020), este grupo de pessoas valoriza mais o emprego e são mais produtivos e comprometidos com as funções que lhes são confiadas. Por sua vez, Pupiales e Córdoba (2016) no seu estudo em cinco comunidades autónomas de Espanha que realizam a inclusão laboral de pessoas com deficiência, verificaram que 55% dos empregadores têm preferência por funcionários com deficiência sensorial para realizarem tarefas de digitação, uma vez que estes desenvolvem altos níveis de concentração e também por causa da velocidade com que digitam no computador. Zappella (2015) avaliou as atitudes dos empregadores sobre a contratação de trabalhadores com dificuldades intelectuais, em 30 empregadores de empresas de pequeno e

médio porte do Norte da Itália. Os resultados mostraram que as atitudes em relação à PcD são influenciadas por três fatores: as características da PcD, o processo de seleção e as opiniões dos colegas. No que diz respeito ao processo de seleção, o autor verificou que eles parecem mais dispostos a contratar trabalhadores com deficiência física do que intelectual. Por outro lado, quem já havia contratado trabalhadores com deficiência intelectual, relatou que eles podem ser tão produtivos e confiáveis quanto os seus colegas sem deficiência.

A PcD destaca-se pela dedicação ao trabalho

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordam com o facto de a PcD se destacar pela dedicação ao trabalho, e a maioria (59,9%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Leopoldino e Coelho (2017), na sua revisão da literatura, abordando as políticas públicas e o processo de inclusão de pessoas dentro da Perturbação do Espectro Autista, revelaram que o perfil do profissional autista destaca-se por apresentar menor taxa de atrasos e demoras nas pausas do trabalho, perdendo menos tempo em conversas com colegas de trabalho, e a maioria o foco para realizar atividades e a dificuldade para interagir com as demais pessoas levam estes profissionais a se dispersarem menos com conversas ou chamadas telefónicas pessoais; e pelo gosto em completar tarefas. De acordo com a revisão sistemática da literatura entre os anos 2015 a 2020 de Vasconcelos e Maranhão (2020), quando a pessoa com deficiência se sente feliz no que concerne a fatores associados à qualidade de vida no trabalho, ela tende a possuir níveis mais altos de comprometimento organizacional. Analuiza-Zumba et al. (2020) na sua pesquisa sobre a inserção laboral de pessoas com deficiência com representantes do setor empresarial da Província del Oro (Equador), constataram que este grupo era visto pelos empregadores como mais entusiasta, mais empenhado e competitivo nas tarefas atribuídas, sendo a sua contratação uma mais-valia para as organizações.

Consigo ver o lado positivo de ter uma PcD no local de trabalho

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordam com o facto de conseguirem ver o lado positivo de ter uma PcD no local de trabalho, e a maioria (79,3%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. González-González et al. (2017) realizaram um estudo com o objetivo de analisar as variáveis que podem influenciar a contratação de pessoas com algum tipo de deficiência, assim como conhecer as diferentes opiniões e expectativas que têm. O estudo foi realizado em Tenerife com uma amostra de docentes de alunos com NEE (Necessidades Educativas Especiais). Além disso, contou com a

CAPÍTULO VII – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

colaboração de 22 executivos de empresas de vários setores. No que diz respeito às empresas, e em relação ao item “opinião das empresas sobre a inserção laboral das pessoas com deficiência”, verificaram que 59% dos gestores estavam dispostos a ter uma PcD a trabalhar, no entanto 72% considerou que não havia igualdade de oportunidades no processo de contratação e, 63% considerou que o ambiente de trabalho poderia ser afetado negativamente por uma PcD. Além disso, houve uma concordância quanto à ideia de que as pessoas com deficiência física afetam mais negativamente a empresa do que as pessoas com deficiência sensorial. Por outro lado, 80% dos gestores considerou que as pessoas com deficiência sensorial podem desempenhar normalmente as funções no trabalho, o que não acontece com as pessoas com deficiência física. Também Lorenzo e Silva (2020) num estudo de profissionais responsáveis pelo recrutamento e seleção dos candidatos nas suas empresas, cerca de metade dos participantes apontou fatores positivos para a empresa com a contratação dos trabalhadores com deficiência, enquanto os outros 50% indicaram que há vantagens para a pessoa. Contudo, a maioria (92%) sinalizou o surgimento de diligências para a empresa, como a requisição de ações diferenciadas para adequar o meio, como um fator desfavorável à contratação das PCD's. No estudo de Bree et al. (2018) em 158 empregadores da Arménia concluíram que os colegas de trabalho, clientes e supervisores possuíam uma visão negativa sobre a entrada de pessoas com deficiência na empresa. No entanto, os empregadores consideraram que as pessoas com deficiência têm o direito de trabalhar, caso as suas capacidades lhes permitam. Porém, os altos custos associados ao emprego de pessoas com deficiência e a falta de acessibilidade dentro das instalações, são fatores que fazem com que não contratem este grupo de pessoas. De forma semelhante, Moghazy e Sheriff (2017) no seu estudo em 240 agentes de turismo no Egipto, os resultados revelaram que uma das barreiras para a não contratação de PcD está relacionada com os custos associados à mesma. No entanto, a principal barreira que afeta diretamente a contratação deste grupo de pessoas é a apreciação negativa por parte dos empregadores. Também um estudo aos profissionais de recursos humanos de 12 empresas do setor alimentar de São Paulo (Brasil) de Lorenzo (2016), revelou que uma imagem negativa das pessoas com deficiência, com foco na deficiência e nas suas limitações, em detrimento das competências e potencialidades. Não obstante, os resultados indicaram também falta de competências adequadas por parte dos profissionais de recursos humanos para a contratação destes funcionários, devido às dificuldades com o conceito de inclusão. Também Beer et al. (2014), verificaram que a reação dos colegas de trabalho a esta população foi na sua maioria negativa, decorrendo da falta de conhecimento, levou a experiências negativas para o funcionário tanto na fase de

recrutamento, como durante a jornada de trabalho, criando obstáculos nas competências das PcD's para ingressar no mercado de trabalho e em avançar na carreira. Nota et al. (2013), num estudo realizado com 80 proprietários de empresas que atuam no ramo da indústria de metalurgia italiana, evidenciou que as atitudes dos participantes foram mais negativas em relação a pessoas com perturbações psicológicas do que com as pessoas com deficiência auditiva e síndrome de Down, especialmente em termos sociais e de aceitabilidade. Segundo os autores, das três incapacidades avaliadas, as perturbações mentais são menos conhecidas e compreendidas em comparação às restantes, o que pode explicar essa visão mais negativa.

Contratar uma PcD melhora a imagem da organização junto aos clientes

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que contratar uma PcD melhora a imagem da organização junto aos clientes, e a maioria (70,1%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. De acordo com o estudo de Leopoldino e Coelho (2017), as empresas beneficiam com a contratação deste grupo, nomeadamente no que concerne à melhoria da imagem perante os clientes, para além de todos os outros benefícios tais como o acesso a incentivos governamentais, a possibilidade de cumprir requisitos legais como cotas para deficientes, e a utilização do potencial dos autistas para atividades específicas. Também os resultados do estudo de Hahn et al. (2018), foram semelhantes. a inserção de pessoas com deficiência traz inúmeros benefícios entre eles sociais. No que concerne à imagem, as empresas beneficiam-se grandemente com ganhos de imagem com a contratação de pessoas deficientes. Também Miranda e Souza (2020) concluíram que a inclusão da PcD nas empresas é capaz de atrair novos tipos de consumidores, além de promover uma reabilitação social e psicológica, já que o sentimento de produtividade contribui para melhorar a qualidade de vida profissional. John et al. (2017), avaliaram os fatores que influenciam o emprego das pessoas com deficiência em empresas da área das IT numa região metropolitana da Índia, em 147 empregadores, sendo que nas suas empresas apenas contratavam deficientes físicos. Alguns dos benefícios relatados pelos empregadores sobre a contratação de PcD's foram que eles são indivíduos altamente motivados e, ao empregarem pessoas com necessidades especiais, acabam por ter uma gama mais ampla de candidatos a vagas de emprego com competências e perspetivas diversificadas. Além disso, de acordo com os mesmos, a inclusão de PcD's melhora a imagem da organização e traz benefícios ao ambiente organizacional. Loste (2017) enumera uma série de vantagens para a empresa com a contratação de PcD entre as quais se destaca a imagem da empresa: empresas inclusivas passam uma imagem de compromisso para os grupos de interesse (clientes,

funcionários, investidores, acionistas, empresa em geral), o que representa um importante benefício intangível para o valor de uma organização.

Contratar uma PcD melhora a imagem da organização junto aos trabalhadores

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que contratar uma PcD melhora a imagem da organização junto aos trabalhadores, e a maioria (72,3%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Scott et al. (2017) avaliaram as vantagens e as desvantagens da contratação de pessoas diagnosticadas com autismo sob a perspectiva dos empregadores e dos funcionários de 250 organizações australianas. De acordo com os dados obtidos deste estudo, a contratação de pessoas com autismo ou outro tipo de incapacidade, melhora a imagem da empresa junto aos funcionários, tendo um impacto muito positivo e promovendo uma cultura de inclusão. Os funcionários com autismo também contribuem positivamente para a empresa com novas e diferentes capacidades. Além disso, melhoram o ambiente de trabalho de um modo geral. Alguns dos impactos menos positivos acerca da inclusão de pessoas com autismo, prendeu-se com a necessidade de acompanhamento e supervisão contínuos, com a falha de comunicação com os demais funcionários e com os conflitos no local de trabalho resultantes da falta de conhecimento específico sobre o espectro do autismo por parte dos colegas. Apesar desses fatores menos positivos, nenhum empregador indicou que contratar uma pessoa com autismo gerasse queda na produtividade.

A PcD pode desempenhar adequadamente as funções desde que tenha as condições de trabalho adequadas

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que a PcD pode desempenhar adequadamente as funções desde que tenha as condições de trabalho adequadas, e a maioria (83,4%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Sartika e Devita (2020) realizaram um estudo em 64 funcionários com deficiência visual e auditiva, cujos resultados mostraram que as competências de trabalho das PcD's, nomeadamente as competências intelectuais, emocionais e sociais, eram boas, o que sugere que estas pessoas podem perfeitamente desempenhar as funções desde que reúnam as condições adequadas para tal. Os resultados deste estudo são inversamente proporcionais ao estigma negativo da PcD que foi discutido por Niyu (2017) citado em Sartika e Devita (2020), o qual sugeriu que existe um estereótipo na sociedade em que estas pessoas são retratadas negativamente e vistas como menos competentes para trabalhar. Os autores sugerem que os empregadores não devem

hesitar em contratar PcD's, já que o estigma de que eles não possuem competências para trabalhar adequadamente e que possuem baixo desempenho, não foi comprovado neste estudo. No estudo com empregadores de indivíduos com deficiência auditiva em KwaZulu-Natal, Nishita e Nasim (2020), mostraram que apenas 43% das empresas possuía condições adequadas para receber a PcD, enquanto 83% reportou que as preocupações com a segurança e as dificuldades de comunicação contribuíam para as baixas taxas de emprego dos PcD. As conclusões desta pesquisa sugerem que a falta de familiaridade com a deficiência e a legislação associada pode manifestar-se em estereótipos errôneos de que os PcD não desempenham bem as suas funções e que são incapazes de trabalhar de forma autónoma; porém, ao terem as condições de trabalho adequadas, tais como intérpretes de linguagem de sinais e oficinas de sensibilização, os empregadores conseguiram integrar com sucesso os PcD. Uma pesquisa de exploração dos processos através dos quais os ambientes espaciais incapacitam os funcionários com deficiência física e sensorial na Bélgica de Laer et al. (2020) concluíram que espaços inadequados impedem a produtividade, ao fazerem com que o desempenho de tarefas específicas se tornem mais difíceis, além de gerarem perda de tempo; espaços inadequados impedem a inclusão social, uma vez que causam dificuldades na participação do PcD em atividades sociais, o que pode levar a uma menor interação entre profissionais com deficiência e sem deficiência. Também Ré e Rodrigues (2019) num estudo em 37 alunos de Pós-Graduação da UNITAU, que trabalham com PcD's, ficou evidente, nos dados levantados, que a percepção das pessoas sem deficiência, que prevalece sobre as pessoas com deficiência é a de que deveriam se manter segregadas, porém também foram relatadas a necessidade de adaptações e de sensibilização para melhor as receber nas empresas, no que diz respeito à acessibilidade física, concluindo que a inclusão da PcD ocorrerá com êxito nas organizações, desde que haja uma preparação efetiva do ambiente e das pessoas.

7.2.2. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

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

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que reconhecem facilmente as emoções da PcD através do seu comportamento e expressões faciais, e a maioria (66,5%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. No que se refere à afirmação “Reconheço facilmente as emoções da PcD através do seu comportamento

e expressões faciais”, não foram encontrados estudos que avaliassem especificamente o reconhecimento das emoções da PcD e expressões faciais no trabalho.

Estou consciente das mensagens não-verbais (gestos, expressões faciais, tom de voz, etc.) que transmito à PcD

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que estão conscientes das mensagens não-verbais (e.g., gestos, expressões faciais, tom de voz, entre outros) que transmitem à PcD, e a maioria (71,3%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Vásquez (2019) num estudo em 20 trabalhadores (colegas de trabalho dos PcD’s, chefes e gerentes de recursos humanos) de uma organização de retalho em Lima, Peru, concluiu que, para alguns chefes as PcD’s são tratadas como pessoas muito frágeis e sensíveis, por isso têm cuidado na forma como se expressam (verbalmente ou não) perante estes.

Ajudo a PcD a sentir-se melhor quando está desmotivada (triste)

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que ajudam a PcD a sentir-se melhor quando está desmotivada (triste), e a maioria (85,4%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Vásquez (2019) verificou que o discurso sobre a inclusão laboral de PcD’s é maioritariamente positivo; existe uma relação de igualdade na qual as PcD’s são vistas como iguais; existe uma relação de companheirismo (e.g., compartilham sentimentos, apoiam-se quando estão desmotivados ou tristes, contam anedotas, entre outros).

Quando a PcD fala acerca de um acontecimento importante na sua vida, sou sensível aos seus sentimentos e emoções

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que quando a PcD fala acerca de um acontecimento importante na sua vida, é sensível aos seus sentimentos e emoções, e a maioria (89.2%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Mik-Meyer (2016) explorou o relacionamento entre funcionários sem deficiência e funcionários com paralisia cerebral, através de entrevistas e de observação em 13 empresas dinamarquesas. Através dos dados obtidos, o autor constatou que uns dos principais comportamentos dos colegas com as PcD’s foram o de sobreproteção e de ajuda, ja que todos tinham bastante cuidado e eram muito delicados a lidar no dia-a-dia com estas pessoas, estando sempre atentos aos seus sentimentos e emoções. Vásquez (2019) verificou que o

discurso sobre a inclusão laboral de PcD's é maioritariamente positivo; existe uma relação de igualdade na qual as PcD's são vistas como iguais; existe uma relação de companheirismo (e.g., compartilham sentimentos, apoiam-se quando estão desmotivados ou tristes, contam anedotas, entre outros).

Reconheço e compreendo as limitações da Pessoa com Deficiência

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que reconhecem e compreendem as limitações da Pessoa com Deficiência, e a maioria (87,6%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Vásquez (2019), verificou que os trabalhadores que trabalhavam com PcD's estavam conscientes das suas limitações e, inclusive, ajudavam-nos sempre que podiam. De acordo com o discurso dos entrevistados, os PcD's precisam de apoio constante, e muitas vezes têm que ser ensinados. Para o autor, isto corresponde a uma visão hierárquica onde se pode inferir que os trabalhadores têm a percepção que os PcD's são dependentes, pouco competentes e mais lentos.

7.2.3.COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

De uma forma geral existe uma boa comunicação com a PcD

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que de uma forma geral existe uma boa comunicação com a PcD, e a maioria (83,4%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Kitis et al. (2017) numa amostra de 30 colegas de trabalho que trabalham em diferentes locais com funcionários com deficiência intelectual, concluíram que o funcionário com deficiência intelectual é visto como comunicativo, sociável, honesto, sincero e pontual no trabalho. Adicionalmente, os colegas sugeriram que os funcionários com deficiência intelectual podem desempenhar melhor as suas funções se tiverem apoio e supervisão de especialistas. Sartika e Devita (2020) no seu estudo com 64 funcionários cegos e surdos. Quanto às “competências de relacionamento interpessoal com os outros”, mostraram que as PcD's não têm problemas em se relacionar com os outros no trabalho. Scott et al. (2017) avaliaram as vantagens e as desvantagens da contratação de pessoas diagnosticadas com autismo sob a perspectiva dos empregadores e dos funcionários de 250 organizações Australianas. A nível da comunicação, mais de 50% dos funcionários referiram que se relacionavam amistosamente com as pessoas com autismo; em contrapartida, cerca de um quinto relatou problemas na comunicação com este grupo de pessoas, indicando que estas tinham dificuldades em interagir e comunicar. De acordo com os mesmos, as

conversas eram exclusivamente relacionadas ao trabalho e/ou estavam restritas a cumprimentos diários entre os colegas de trabalho. Já os empregadores, por sua vez, referiram que a sua interação com os funcionários com autismo era relativamente limitada.

A PcD é mais comunicativa do que as demais

De uma forma geral os participantes (colegas de trabalho da PcD), nem concordaram nem discordaram que a PcD é mais comunicativa do que as demais, e a maioria (83,4%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Não foram encontrados estudos que inferissem que a população PcD seja mais comunicativa que a população sem deficiência.

A PcD costuma ter problemas no relacionamento com os colegas

Os participantes (colegas de trabalho da PcD), discordaram que a PcD costuma ter problemas no relacionamento com os colegas, contudo, nem concordaram nem discordaram (28,3%), e concordou ou concordou totalmente com esse facto (13,3%). De acordo com as entrevistas realizadas a gestores, no estudo de Silva et al. (2016) sobre os desafios para a inclusão de pessoas com deficiência (PcD's) em organizações do ramo da construção civil, algumas PcD's adquirem na organização um sentido de arrogância ao acreditarem que, por as empresas serem obrigadas a contratá-las, estas estão impedidas de demiti-las. Tal situação, pode fazer com se originem problemas no relacionamento com os colegas e chefes no trabalho. Segundo Heera e Devi (2016) sobre as percepções dos empregadores em relação às PcD's, os empregadores costumam preocupar-se com o impacto que o baixo desempenho da PcD possa ter sobre os outros trabalhadores e sobre a sua capacidade para cumprir regras dentro da organização, o que pode gerar problemas no relacionamento entre os membros da equipa. Alguns gerentes têm receio que os PcD's possam impactar negativamente o ambiente de trabalho e criar problemas com os colegas, atrapalhando o funcionamento da equipa, ou mesmo que fiquem ressentidos por terem que trabalhar mais para compensar a suposta baixa produtividade da PcD (Gaunt & Lengnick-Hall, 2014; Kosny et al., 2013).

A PcD pode adotar atitudes/ comportamentos inadequados na organização

Pouco mais de metade dos (colegas de trabalho da PcD), discordaram ou discordaram totalmente que a PcD pode adotar atitudes/ comportamentos inadequados na organização (51%); contudo, uma parte (33,8%) nem concordam nem discordam com este facto. No estudo de Zappella (2015), os empregadores reportaram que sentiam receio que os funcionários com deficiência intelectual fossem perigosos e agredissem os colegas de

trabalho. Outra das preocupações manifestadas pelos empregadores foi a de administrar as reações emocionais do PcD. Eles referiram que nem sempre entendem os motivos das reações emocionais dos PcD's e, portanto, não sabem lidar com elas. De acordo com os mesmos, algumas das reações emocionais dos PcD's são exageradas e, a seu ver, nem sempre se justificam. Referiram ainda que quando não entendem quais as razões para essas reações, é difícil saberem o que fazer, o que acaba por ser preocupante. Quando os empregadores não sabem como lidar com as emoções dos funcionários, eles também lutam para controlar as suas próprias emoções, o que para eles é muito complicado. Henaó (2016) avaliou o efeito de um programa de inclusão de jovens com deficiência cognitiva no clima organizacional de um hipermercado na Colômbia, com base na percepção de colegas, chefes e beneficiários do programa. Quando questionou os participantes sobre a dificuldade em trabalharem com PcD's, 68% respondeu não ter tido qualquer dificuldade; os restantes (32%), responderam que já sentiram algum incômodo durante o trabalho com PcD's, pois estes têm determinados problemas de comportamento e já tiveram atitudes inadequadas na organização.

A PcD tem contacto/interação com os diferentes trabalhadores/ departamentos

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que a PcD tem contacto/interação com os diferentes trabalhadores/departamentos, e a maioria (76,1%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Barbra e Mutswanga (2014) numa comunidade do Zimbábue, seleccionou 30 participantes para o estudo: 10 empregadores, 10 colegas de trabalho e 10 funcionários com deficiência, cujas principais conclusões deste estudo foram que os funcionários com deficiência sofriam discriminação no local de trabalho, ficando isolados e sendo excluídos de várias funções. Alguns participantes referiram que não gostavam de trabalhar com PcD's e que preferiam não ter contacto com eles, o que faz com que os mesmos não tenham contacto com os diferentes trabalhadores/departamentos. No estudo de Nota et al. (2013), sobre as atitudes dos empregadores em relação à inclusão de PcD's, os dados recolhidos indicaram que os empregadores interagiam muito pouco com este grupo de pessoas, e quando o faziam não era de forma direta, mas sim através de intermediários. Essa situação faz com que os empregadores não tenham oportunidade de avaliar mais de perto os PcD's, o que pode ter consequências na sua avaliação e também na contratação de mais pessoas nesta condição.

A convivência com a PcD melhora o clima da organização

Pouco mais de metade dos nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que a convivência com a PcD melhora o clima da organização, e a maioria (54,1%) concordou ou concordou totalmente com esse facto, contudo (42%) nem concordam nem discordaram com este facto. Felizardo et al. (2016) acerca do impacto da contratação de PcD intelectual no clima organizacional, em 68 trabalhadores e seis gestores/tutores da empresa. Nos resultados, observaram que a inclusão de PcD intelectual na organização gera ganhos positivos tanto para vida pessoal quanto para a profissional. De um modo geral, a presença das PcD intelectual no ambiente organizacional gera ganhos positivos para o clima da organização. Ficou claro que a maioria dos trabalhadores (89%) reconheceu esse facto, sendo que 65% do total concordaram totalmente com a melhoria do clima organizacional e os benefícios que essa contratação trouxe à empresa; apenas 4% discordaram que tenha havido melhora no clima da organização. Ressalta-se que depois de algum tempo de convivência, os preconceitos que tinham anteriormente sobre a PcD, como por exemplo acharem que seria incapaz de fazer parte da equipa de trabalho, acabaram por ser diminuídos. Além disso, constatou-se com os resultados que o clima se tornou mais descontraído e leve com a presença de PcD, além de este influenciar as pessoas a serem mais compreensivas e pacientes com todos que convivem. Também Lanzo (2018) acerca dos processos de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência, verificou igualmente que as empresas consideravam este indivíduo como elementos valiosos na organização, pois criam um ambiente de trabalho melhor e a sua integração faz com que as pessoas ao seu redor percebam o que são capazes de fazer, eliminando estigmas desnecessários.

7.2.4. INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

A empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da PcD

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que a empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da PcD, e a maioria (82.8%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. No estudo de Silva et al. (2018) sobre a acessibilidade e a inclusão da pessoa com deficiência em empresas no município de Cajazeiras (Brasil), em relação à preocupação da empresa em contratar funcionários deficientes, 50% dos entrevistados afirmou que a empresa procura sempre pessoas qualificadas independentemente das limitações, o que revelou ser um ponto positivo uma vez que daí se depreende que as empresas têm uma preocupação com a qualidade do serviço

oferecido por esses funcionários; 22% considerou que empresas incluem pessoas deficientes, uma vez que têm uma preocupação com a responsabilidade social, o que também pode ser um ponto positivo se for agregado à procura por pessoas qualificadas. Também Carvalho-Freitas e Maia (2015) demonstraram que as empresas possuem uma disposição positiva para trabalhar com PcDs, promovendo a sua inclusão social na organização.

A empresa encontra-se preparada estruturalmente para receber uma PcD

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que a empresa se encontra preparada estruturalmente para receber uma PcD, e a maioria (60,8%) concordou ou concordou totalmente com esse facto, contudo (27,4%) nem concordam nem discordam com este facto. Barbosa (2016) acerca da análise dos blogs com a temática deficiência retratam a mobilidade urbana para pessoas com deficiência no Brasil. Para tal, a autora realizou uma pesquisa qualitativa e exploratória, cujos resultados mostraram que a maioria das empresas enfrentavam dificuldades na contratação de pessoas com deficiência, tendo em conta que uma das primeiras mudanças a serem realizadas é na infraestrutura da organização, já que muitas organizações não são acessíveis a pessoas com deficiência. Os resultados do estudo acima citado corroboram os do estudo de Milanovic-Dobrota (2018), em 117 empregadores do setor privado e público da Bósnia, que conclui que as principais barreiras na contratação de pessoas com deficiência intelectual consistem na falta de experiência profissional deste grupo, na falta de incentivos para contratá-los e na necessidade de adaptação física do ambiente de trabalho. Lorenzo (2016) acerca das características do processo de contratação de pessoas com deficiência no mercado formal de trabalho em empresas do setor alimentar, verificou que não foram realizadas adaptações, sendo que as condições físicas de trabalho dos PcD's não eram favoráveis. Também Al Fardan e Morris (2019) sobre a identificação dos desafios e benefícios da contratação de pessoas com necessidades especiais no setor da hotelaria em Dubai, concluíram que os hotéis em Dubai não possuem condições de acessibilidade adequadas, quer para receber clientes com deficiência física, como para receber funcionários com essa condição.

Realizaram as adaptações necessárias para receber a PcD (e.g., construir rampas, mudança de salas)

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que realizaram as adaptações necessárias para receber a PcD, e a maioria aproximadamente metade (47,5%) concordou ou concordou totalmente com esse facto, contudo (35%) nem

concordam nem discordam com este facto. No estudo de Silva et al. (2018) sobre a acessibilidade e a inclusão da pessoa com deficiência em empresas no município de Cajazeiras (Brasil), 64% dos funcionários afirmou que as empresas possuem um grau de qualificação bom para atender as necessidades dos trabalhadores com deficiência; 22% considerou que as empresas têm um grau de qualificação regular e 14% considerou que as empresas têm um grau de qualificação muito bom. Por grau de qualificação entende-se a acessibilidade, a facilitação de locomoção dos trabalhadores (e.g., rampas, casas de banho adequadas, estacionamento próprio, entre outros), os quais facilitam a adaptação dos PcD's ao ambiente de trabalho.

Recebeu formação/informação que o preparasse para trabalhar c/ uma PcD

Em média os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), discordou com o facto de terem recebido formação/informação que o preparasse para trabalhar c/ uma PcD, e a maioria aproximadamente metade (55,4%) discordou ou discordou totalmente com esse facto. Carreras e Moreno (2011) avaliaram as perspetivas de um grupo de supervisores acerca das experiências com funcionários com deficiência intelectual, cujos resultados mostraram que a maioria dos supervisores que trabalhavam com pessoas com deficiência intelectual, não recebeu formação adequada para tal, tanto fora da empresa como dentro. A maioria afirmou, também, que necessitava de maior conhecimento sobre a deficiência no geral. Do mesmo modo, no estudo de Felizardo et al. (2016) sobre os fatores presentes no processo de inclusão de pessoas com deficiência numa empresa do ramo industrial, todos os gestores entrevistados indicaram que não receberam qualquer formação ou informação que os preparasse para trabalhar com PcD. Numa pesquisa sobre as perceções de gestores sobre os processos de inclusão de PcD numa organização agrícola, verificou-se que não existia um acompanhamento do indivíduo após a contratação. Além disso, os gestores e colegas de trabalho não recebiam qualquer tipo de formação ou sensibilização para trabalhar com este tipo de população. De acordo com os autores, esta prática por parte da organização pode ser um grande obstáculo para a inclusão dos PcD no ambiente de trabalho, pois os colegas podem não estar preparados para formá-los adequadamente ou até mesmo não estar dispostos a fazê-lo. Além disso, a perceção do encarregado pode não corresponder à dos demais trabalhadores, o que pode levar a uma falsa ideia de aceitação (Rosa et al., 2019). Também González e Ballestas (2017) estudaram a inclusão laboral de pessoas com deficiência física no setor de *call center* numa amostra de 25 funcionários, cujos resultados revelaram que 52% dos participantes recebeu formação adequada para trabalhar com pessoas com deficiência, o que

demonstrou ser um fator facilitador da inclusão laboral. Nicholas et al. (2019), no seu estudo sobre as percepções dos empregadores sobre a contratação de indivíduos com autismo, verificaram que aqueles que participaram num programa de formação para trabalhar com este tipo de população, tiveram uma atitude muito mais positiva em relação à inclusão; nomeadamente o aumento da produtividade no local de trabalho, um maior reconhecimento das contribuições dos indivíduos com autismo, melhor qualidade de trabalho e uma maior abertura à contratação deste grupo de pessoas. No estudo de Estevam et al. (2020), sobre a inclusão de PcD's no trabalho, os dados obtidos revelaram uma lacuna na preparação dos funcionários para o convívio de pessoas com deficiência. De acordo com os autores, tal facto configura-se como uma barreira para a inclusão destas pessoas no ambiente de trabalho.

Todos os colegas de trabalho aceitaram bem a PcD

Os participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram que todos os colegas de trabalho aceitaram bem a PcD, e a maioria (71,7%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Silva et al. (2018), num estudo desenvolvido sobre a acessibilidade e a inclusão da pessoa com deficiência em empresas no município de Cajazeiras (Brasil), concluíram que a maioria dos gestores entrevistados (80%) reportaram que não houve dificuldade de adaptação por parte dos outros funcionários, sendo que todos aceitaram bem a pessoa com deficiência. Ababneh (2016), com recurso a uma amostra de 198 funcionários com deficiência, analisou as atitudes em relação à acessibilidade das instalações de trabalho, ao tratamento de outros funcionários e às condições de trabalho do setor público na Jordânia. Os resultados evidenciaram que as PcD's possuíam um nível relativamente moderado de satisfação com a acessibilidade das instalações, estando satisfeitas com o tratamento recebido por parte dos seus superiores e colegas, e com as condições de trabalho no geral. Os resultados também demonstraram que os participantes do sexo feminino e com pós-graduação, possuíam um alto nível de satisfação com o tratamento recebido por parte dos colegas de trabalho. Não obstante, 55% dos participantes foram contratados por motivos humanitários, em comparação com os 45% que foram contratados com base nas suas qualificações académicas e mérito.

A PcD está bem incluída/integrada no ambiente organizacional

Os participantes do presente estudo (colegas de trabalho da PcD), concordaram que a PcD está bem integrada no ambiente organizacional, e a maioria aproximadamente metade (77,1%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. Também no estudo de Silva et al. (2018), a maioria dos gestores entrevistados (60%) afirmou que os funcionários com

deficiência não sofreram dificuldades de adaptação. Para além disso, 86% dos funcionários com deficiência consideraram que se sentiam bem integrados na organização. Segundo os participantes, a empresa e os colegas tratam-nos de forma igual aos outros funcionários, sem qualquer discriminação. Já a minoria com 14% dos funcionários, revelou não se sentir totalmente inserida na empresa, uma vez que gostava de ter oportunidades em outros setores. De acordo com os autores (Silva et al., 2018), esta perspetiva varia consoante as expectativas de cada funcionário, sendo que estes funcionários podem imaginar serem capazes de realizar alguma atividade à qual não surgiu ainda a oportunidade.

Concorda com a legislação que obriga as empresas com 75 ou mais trabalhadores a contratar uma PcD

Os nossos participantes (colegas de trabalho da PcD), concordaram com a legislação que obriga as empresas com 75 ou mais trabalhadores a contratar uma PcD, e a maioria (82,2%) concordou ou concordou totalmente com esse facto. No estudo de Silva et al. (2018), sobre a acessibilidade e a inclusão da pessoa com deficiência em empresas no município de Cajazeiras (Brasil), 90% dos entrevistados relatou que concordava com a lei estabelecida para a contratação de pessoas com deficiência. Tomando em consideração os resultados apresentados, os autores (Silva et al., 2018) concluíram que as empresas estudadas possuíam uma política direcionada à inclusão da pessoa com deficiência, tinham a preocupação de contratar e manter esses funcionários, e não somente para cumprir a lei.

CAPÍTULO VIII

CONCLUSÕES E FUTURAS LINHAS DE

INVESTIGAÇÃO

8. CONCLUSÕES E FUTURAS LINHAS DE INVESTIGAÇÃO

8.1. CONCLUSÕES

Como forma de terminar este trabalho, é fundamental apresentar as conclusões finais que possibilitam uma reflexão que é crucial partilhar. Para além disso, são partilhadas as limitações encontradas e algumas pistas para investigações futuras que se debruçam sobre o tema abordado.

De seguida apresentam-se as principais conclusões da análise dos dados provenientes da entrevista semiestruturada e do questionário.

Os resultados da entrevista realizada à PcD revelaram que o Sentimento/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. As situações que habitualmente geraram uma emoção intensa em contexto laboral foram “*Chamarem-no à atenção pelo seu trabalho*”; a “*Indiferença, discriminação e exclusão*”, originando um sentimento de tristeza e frustração; sendo que a maioria não diz, claramente, ao outro qual a emoção sentida e disfarça o desconforto das emoções sentidas; dizem ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto.

Quanto à comunicação organizacional; consideram-na acessível; não consideraram os canais de comunicação confusos. A maioria dos participantes considera que foram transmitidos, de forma clara, os valores e visão da organização; que existe uma interação constante e colaborativa com o responsável e com os colegas. No seu atual posto de trabalho, a maioria dos participantes ingressou com recurso a entidades; sente-se incluído; frequentaram formação profissional e não foi realizada nenhuma adaptação específica. De forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional da PcD, gostariam de ver modificado “*Mais oportunidades de emprego*”, uma “*Maior sensibilidade por parte das entidades empregadoras*” e o “*Trabalho adaptado à pessoa e à sua deficiência*”.

Os resultados do questionário realizado aos colegas de trabalho da PcD, nomeadamente, das quatro dimensões em estudo: *Perceção Geral da Contratação*; *a Inteligência Emocional*; *a Comunicação Interpessoal*; e *a Inclusão no local de trabalho*; indicaram que a grande maioria dos colegas de trabalho da pessoa com deficiência concordou ou concordou totalmente com os itens das quatro dimensões, o que sugere uma pontuação positiva com os temas em estudo. Na dimensão *Perceção Geral da Contratação*, o item “*A*

contratação da PcD contribui para a responsabilidade social da empresa” foi o que obteve um maior grau de concordância da quase totalidade dos participantes (92,7%); e nos seguintes dois itens, apesar de em média nem terem concordado, nem terem discordado, uma parte concordou ou concordou totalmente com “*A PcD tem mais dificuldade em compreender ou desempenhar uma tarefa*” (30%); e “*A PcD tem menor produtividade*” (23,6%). Na dimensão Inteligência Emocional o item “*Gosto de partilhar as minhas emoções com a PcD*” apenas pouco mais de metade concordou ou concordou totalmente com este facto (55,7%).

Na dimensão Comunicação Interpessoal o item “*A PcD não adota atitudes/comportamentos inadequados na organização*”, cerca de metade dos colegas de trabalho da PcD discordou ou discordou totalmente com este facto (51%) e não concordaram, nem discordaram (33,8%); e no item “*A convivência com a PcD melhora o clima da organização*”, parte dos participantes não concordou nem discordou com este facto (42%).

Esta investigação contribuiu para o aprofundamento do conhecimento que as pessoas com deficiência possuem relativamente às suas emoções no local de trabalho e a forma como as comunicam aos seus colegas de trabalho. O presente estudo permitiu ainda conhecer e analisar as interações comunicativas das pessoas com deficiência em contexto laboral, bem como verificar se as pessoas com deficiência se sentiam incluídas na empresa. As pessoas com deficiência apresentaram algumas sugestões de melhoria, sendo as mais relevantes o desenvolvimento de uma maior sensibilidade por parte das entidades empregadoras, assim como mais acessibilidade no local de trabalho.

No que concerne aos colegas de trabalho das pessoas com deficiência, o presente estudo revelou que a grande maioria dos participantes concorda que a contratação de pessoas com deficiência contribui para a responsabilidade social. Além disso, os resultados apontam que os colegas, na sua maioria, acreditam que a empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da pessoa com deficiência.

Neste estudo verificou-se ainda que os colegas têm uma perceção positiva acerca do desempenho profissional das pessoas com deficiência, uma vez que afirmam que a pessoa com deficiência se destaca pela dedicação ao trabalho. Os colegas entrevistados veem o lado positivo de ter uma pessoa com deficiência no local de trabalho, o que significa que estes colegas consideram ser uma vantagem a contratação de pessoas com deficiência por parte da entidade empregadora. De acrescentar ainda que os colegas concordam que contratar uma

pessoa com deficiência melhora a imagem da organização junto dos clientes bem como juntos dos trabalhadores.

No que diz respeito aos objetivos específicos que foram traçados no início da investigação e que foram enunciados na sua introdução, foi possível retirar as seguintes conclusões a partir da análise dos dados da entrevista e do questionário:

1. Conhecer o grau de consciência que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções nas interações diárias no seu local de trabalho.

Relativamente a este primeiro objetivo, pode-se concluir que as pessoas com deficiência conseguem identificar as emoções que mais caracterizam o dia a dia no trabalho. No entanto, apesar de saberem o que gera uma emoção intensa, a maioria dos entrevistados disfarça o desconforto sentido e não comunica de forma clara ao outro que emoção sentiu.

2. Analisar as interações comunicativas das pessoas com deficiência em contexto laboral.

Em relação ao segundo objetivo, conclui-se que a maioria das pessoas com deficiência entrevistadas comunica ao outro o comportamento que lhe causou desconforto. Os participantes, na sua maioria, não consideram os canais de comunicação confusos. Ademais, relataram que houve uma comunicação clara e direta quando a empresa transmitiu os seus valores e visão. A maioria dos entrevistados acredita que existe uma interação comunicativa constante e colaborativa tanto com o responsável como com os colegas.

3. Em que medida a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência melhorou o processo de inclusão.

Os resultados do estudo permitem-nos afirmar que a entidade empregadora tem como objetivo promover a inclusão social da pessoa com deficiência e encontra-se preparada estruturalmente para receber estas pessoas, estando a par da legislação em vigor, adaptar os postos de trabalho

Foi possível verificar também que a maioria dos participantes se sentiu incluído na empresa e afirma não ter sido feita nenhuma adaptação específica. A maioria dos entrevistados sugere uma maior sensibilidade por parte da entidade empregadora e trabalho adaptado à pessoa e à sua deficiência. Sugere ainda como uma melhoria mais acessibilidades no local de trabalho.

8.2. LIMITAÇÕES

A principal limitação deste estudo está relacionada com o fator tempo, na medida em que foi imposto um prazo limite para a elaboração do estudo. Ademais, os próprios conhecimentos da autora da tese eram limitados como qualquer investigador, e foi necessário efetuar uma fundamentação teórica tão exaustiva quanto necessário. Convém mencionar que no decorrer do doutoramento a empresa alterou o seu nome de *Jumbo* para Auchan, com consequente alteração da estrutura organizacional (chefias), dificultando/demorando o processo de agendamento das entrevistas nas lojas.

A segunda limitação está relacionada com a dificuldade em obter uma amostra mais significativa. Isto porque se existisse uma amostra mais significativa e representativa da população, seria possível obter uma maior validade externa. Convém referir que a listagem fornecida inicialmente com trabalhadores com deficiência incluía doenças civis (cancro) e doenças profissionais que não são consideradas deficiências, reduzindo o número de amostra de 170 para 50. Na totalidade eram 60 trabalhadores com deficiência, mas 10 encontravam-se de baixa médica.

Outra limitação do estudo diz respeito à elevada validade facial dos instrumentos. A validade facial refere-se ao grau com que um método aparenta medir aquilo que de facto ambiciona medir. Uma elevada validade facial significa que os entrevistados percebem facilmente aquilo que está a ser estudado e, devido a esse facto, podem dar respostas mais favoráveis ou “politicamente corretas” por eventual receio do que essas respostas possam ter como consequência no seu local de trabalho, mesmo que as entrevistas e os questionários sejam administrados de forma anónima. Por isso, os entrevistados podem “pintar um cenário” mais positivo da entidade empregadora por medo de eventuais consequências. Assim, em investigações futuras, será interessante desenvolver instrumentos de avaliação que apresentem menores níveis de validade facial de modo a obter, por parte dos entrevistados, respostas mais sinceras e fidedignas. Além disso, aplicar os instrumentos de avaliação a um maior número de pessoas com deficiência, bem como a um maior número de colegas de pessoas com deficiência, pode auxiliar na obtenção de resultados mais conclusivos. Cabe ressaltar, igualmente, que, como neste estudo, os participantes já estavam inseridos no mercado de trabalho há algum tempo, existe a possibilidade de que eles tenham sido complacentes em relação ao trabalho e que, caso fossem entrevistadas pessoas que estivessem inseridas há pouco tempo no trabalho, talvez indicassem outras perspetivas.

O facto de a amostra ser constituída maioritariamente por trabalhadores com deficiência intelectual também pode ser considerado uma limitação, na medida que esta população pode apresentar algumas dificuldades na compreensão e na expressão dos sentimentos, condicionando o discurso durante as entrevistas. De referir que a grande maioria dos trabalhadores do estudo eram funcionários na empresa há mais de 10 anos e, por esse motivo, podem ter apresentado um discurso mais positivo face à mesma. Neste sentido, seria importante, em futuras investigações, desenvolver estudos com amostras mais heterogéneas, quer a nível de tempo de permanência na empresa, como a nível de tipo de deficiência apresentada. Seria ainda importante aumentar a representatividade da amostra, aplicando o instrumento de avaliação a trabalhadores de diversas entidades empregadoras para conseguir retirar conclusões mais significativas. Além disso, foi necessária a adequação do discurso das entrevistas para os surdos e intelectuais (mais dificuldades de compreensão).

8.3. REFLEXÕES FINAIS E FUTURAS LINHAS DE INVESTIGAÇÃO

Apesar das limitações acima mencionadas, este estudo trouxe contribuições importantes de forma a entender melhor o processo de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, uma vez que estas encaram inúmeros obstáculos durante este processo. Efetivamente, há muito que se tenta fazer um trabalho de inclusão, mas a verdade é que ainda há muito que fazer na área da inclusão laboral da pessoa com deficiência. Esta temática carece de investigação e de aprofundamento e, só quem realmente está no terreno, só quem percebe a simplicidade de quem está no mercado de trabalho, e o valor que o seu trabalho tem para as mesmas (PcD's), é que consegue, talvez, deixar de ser tão exigente consigo próprio. A realidade é que muitos jovens, muitas pessoas com diversas deficiências trabalham gratuitamente, porque vivem a sua vida a fazer formação profissional. O mercado de trabalho não está preparado para receber estas pessoas, embora a legislação exista e haja medidas de apoio ao emprego. Tal como mencionado pela Secretária de Estado durante a entrevista, é mais fácil as empresas darem uma oportunidade e apostar em quem corresponde ao conceito do homem médio com características comuns, ou que é considerada uma pessoa normal sem deficiência, do que apostar em alguém que tem características próprias específicas que o diferenciam de outras pessoas. Felizmente, e de acordo também com o que foi reportado nessa mesma entrevista, encontramos casos de entidades empregadoras, empresários que dão oportunidades às pessoas com deficiência, como é o caso do Grupo

Auchan. Porém, não são a maioria, embora já tenham sido feitos muitos progressos para a inclusão destas pessoas no mercado de trabalho, tanto em Portugal como em outros países. Há que preparar a formação da pessoa com deficiência, para depois a enquadrar num sítio, ou seja, senão há um ganho primeiro, mas se depois não houver continuidade, vai obedecer a um esforço redobrado por parte destas pessoas, que têm de realmente aprender com mais tempo, com outras metodologias de trabalho, porque não há essa articulação. Vamos ver se irá passar a existir, porque realmente é doloroso quando ouvimos alguém dizer “eu trabalho, mas eu não tenho dinheiro, quando preciso de comprar as minhas coisas tenho de pedir dinheiro à minha mãe”, e são adultos. Por muito trabalho que se faça ao nível da escola, vai depois haver uma quebra muito grande quando se faz a transição e dá-se uma frustração enorme para os jovens/adultos de 20, 30, 40, 50 anos que passam a sua vida inteira a fazer formação profissional e nunca têm o direito ao emprego, que é um direito que está na constituição, e que tal como nós também o deveriam ter presente.

Conforme mencionado pela Secretária de Estado durante a entrevista, a taxa de desemprego da pessoa com deficiência ainda é preocupante, pois apesar de terem surgido mais apoios ao nível de contratos de emprego, de contratos emprego-inserção, de medidas fiscais de incentivo à contratação destas pessoas, não houve um aumento exponencial da taxa de emprego.

Não obstante, e reforçando o que foi falado nesta entrevista, nem sempre o problema advém das empresas que não dão oportunidades; muitas vezes a própria pessoa com deficiência considera não estar apta para trabalhar, daí acabar por desistir de procurar.

Assim, o papel da inteligência emocional torna-se importante nessas situações, apesar de não se cingir apenas ao contexto das pessoas com deficiência. Estas pessoas não devem desistir, não acreditarem que não são capazes de realizar funções como os outros, e lutarem pelos seus direitos. É necessário que existam serviços que façam a mediação entre a organização e a pessoa com deficiência, isto é, um tipo de serviço que aproxime quem tem procurado emprego e quem está disposto a criar uma oportunidade de emprego ou que mesmo não estando à partida disposto, seja sensibilizado e consciencializado para isso. Essa mediação poderá dar respostas para várias questões por parte das organizações, prestando serviços como análise a adaptação do posto de trabalho, acompanhamento em posto de trabalho, assessoria na candidatura a apoios existentes, entre outros. O objetivo principal é o de que as pessoas com deficiência, de acordo com as suas competências, possam desenvolver percursos de trabalho estáveis, e que as empresas interessadas na sua contratação tenham

suporte para lidar com variadas questões que possam advir dessa contratação. Para além e ainda reforçando o que foi falado pela Secretária de Estado, seria importante, no âmbito do ensino, as pessoas com deficiência não serem separadas, pois isso aumenta a discriminação, não promove a inclusão. A maioria das pessoas com deficiência frequenta formações dentro das próprias instituições para pessoas com deficiência. Para além disso, o acesso ao ensino superior também deve ser promovido, uma vez que o número de pessoas com deficiência a frequentar cursos universitários ainda é muito baixo.

De acordo com a entrevista dada pelo Diretor de RH, a pessoa com deficiência não deve ser incluída no trabalho por “caridade”, mas sim como uma pessoa igual às demais, com as suas limitações, obviamente, completamente igual às pessoas sem deficiência, estando afeta aos mesmos direitos e deveres que estes. De mencionar que, neste estudo, reparámos que alguns dos entrevistados não assumiram a sua deficiência, ou seja, não consideraram que têm uma deficiência.

Neste sentido, é importante que as empresas que incluam pessoas com deficiência, não as coloquem em cargos diferenciados dos demais, que não as tratem como dependentes ou vítimas, pois dessa forma estas não se vão desenvolver. Um aspeto que notámos neste estudo foi o de que, quando mudaram a disposição da loja não avisaram todos os funcionários, não tendo em consideração, nomeadamente, as pessoas cegas. Para além disso, também verificámos que a passagem de trabalho foi realizada maioritariamente pelas colegas sem deficiência, não tendo em conta as pessoas com deficiência durante este processo de transição.

Apesar disso, felizmente, neste estudo foi possível depreender que os participantes ocupavam cargos que não os diferenciavam dos demais, tendo os mesmos direitos e deveres que os colegas dentro da empresa. Não obstante, para estas pessoas estar empregado é um aspeto de enorme relevância. Para além do reconhecimento social que o emprego proporciona, também trazem condições socioeconómicas e psicológicas primordiais para a sua participação na sociedade. A maioria das pessoas com deficiência continua a tentar realizar o seu objetivo de inclusão no mercado de trabalho, contudo, a escassez de oportunidades profissionais para estas pessoas é notória, conforme foi possível concluir das entrevistas realizadas.

É importante sensibilizar as empresas, os grandes grupos e os pequenos grupos, porque quem faz as “casas” são as pessoas, quem faz os contextos são as pessoas, e por isso é necessário que haja sensibilidade, informação, uma abertura de mentalidades, um levar a

“pensar fora da caixa”, para que não somente o Grupo Auchan, mas todos os outros também possam efetivamente permitir que haja igualdade de oportunidades no que diz respeito ao trabalho.

A presente investigação veio dar a conhecer um pouco da realidade vivida pelas pessoas com deficiência no local de trabalho, nomeadamente no que concerne às suas emoções. Um melhor entendimento acerca das emoções destas pessoas durante a sua jornada de trabalho abre caminhos para que sejam feitas melhorias, de modo a melhorar a sua qualidade de vida laboral. Ao conhecermos melhor os seus sentimentos, as suas emoções, podemos entender o que estas pessoas enfrentam diariamente e, assim, ajudá-las, o que pode conduzir a uma melhor inclusão e, conseqüentemente, a uma maior permanência no trabalho e a uma maior produtividade. Esta problemática reflete uma realidade que as pessoas tendem a ignorar, mostrando que a discriminação ainda se encontra bastante presente nos dias de hoje e que as oportunidades são bastante diminutas para as pessoas com deficiência, focando a falta de políticas de apoio e de incompreensão por parte das entidades empregadoras.

Infelizmente, em muitas empresas ainda há uma cultura discriminatória, em que as entidades evitam contratar pessoas com deficiência, uma vez que têm uma conceção errónea acerca das mesmas, julgam-nas como pouco produtivas, pouco autónomas e incapazes de realizar as tarefas adequadamente. O que sucede é que, frequentemente, estas pessoas são alvo de discriminação direta, não possuem apoio adequado e os colegas/superiores nem sempre são formados adequadamente para lidar com elas, o que se traduz numa difícil inclusão, tendo conseqüências diretas na sua produtividade. No entanto, tal pode acontecer com uma pessoa sem deficiência, caso não tenha formação e suporte adequado. Portanto, é pertinente colocarmo-nos no lugar das pessoas com deficiência, compreender as suas emoções, as suas vivências diárias no local de trabalho, de forma a contribuir para que tenham uma boa qualidade de vida e possam desempenhar corretamente as suas funções.

Este trabalho contribuiu também para que se conhecesse melhor o processo comunicacional existente na empresa, o que se configura como bastante importante no processo de inclusão das pessoas com deficiência. Uma comunicação clara, objetiva, transparente e, sobretudo adaptada, é bastante pertinente para que as pessoas se sintam confortáveis no trabalho, para que possam desempenhar bem as suas funções; e, quando isso não existe, pode trazer conseqüências negativas tanto no ambiente de trabalho, como em outros setores. No caso das pessoas com deficiência, e tendo em conta o tipo de deficiência sobretudo, é crucial que os colegas e superiores saibam como realizar adequadamente essa

comunicação. Neste sentido, torna-se importante a realização de formação para trabalhar com esta população. A não realização de formação de funcionários para trabalhar/lidar com pessoas com deficiência, pode ser um grande entrave para a inclusão desta população no ambiente de trabalho, pois os colegas podem não estar preparados para formá-los adequadamente ou até mesmo não estar dispostos a fazê-lo. É necessário que haja mais apoios nesse sentido, como mencionado na entrevista com o Diretor de RH do Grupo Auchan, pois isso levará a uma melhor comunicação dentro da empresa, por exemplo, a realização de formação em língua gestual para todos os trabalhadores no caso de trabalharem com pessoas com deficiência auditiva. Neste estudo, foi possível verificar que a formação foi maioritariamente feita através do computador, representando uma lacuna a este nível.

Além disso, o próprio desconhecimento acerca da deficiência pode levar a que os colegas se afastem ou tenham reações menos adequadas com a pessoa com deficiência.

Conforme mencionado pelo Diretor de RH do Grupo Auchan na entrevista, a primeira reação das pessoas perante a inclusão de pessoas com deficiência nos hipermercados do Grupo foi de início muito negativa, contudo serviu também para mudar mentalidades, para “educar” estas pessoas, fazê-las perceber que todos têm direito a trabalhar, a mostrar as suas competências, independentemente das suas limitações. A transição e mudanças de mentalidades em termos da recetividade equitativa, justa de toda as pessoas no mercado de trabalho, ainda precisa de ser bastante trabalhada; é importante dar oportunidades a todos, porque todos temos competências, todos somos diferentes, todos somos uma mais-valia, independentemente das nossas limitações físicas e/ou intelectuais.

Ademais, o próprio processo de inclusão das pessoas com deficiência pode ser melhorado, mediante a contratação de pessoas especializadas para a área de recrutamento e seleção desta população, e a criação de um gabinete com bolsa de emprego que faça a mediação entre a escola e a empresa, de forma à contratação, ao incentivo, tal como mencionado pela investigadora na entrevista à Secretária de Estado.

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 se possam desenvolver como pessoas e profissionalmente e que lhes permitam permanecer na empresa. Condições também físicas, pois dependendo do tipo de deficiência, e especialmente no caso da deficiência motora, podem comprometer ou não a inclusão da pessoa com deficiência no trabalho. Tal situação foi igualmente falada durante a entrevista com o Diretor

de RH do Grupo Auchan, que referiu terem tido muitos pedidos de ajuda nesse sentido, os quais não consegue atender. Foi possível constatar neste estudo que as pessoas cegas não tinham equipamentos adaptados com *braille*, o que se revela uma falha nesta questão das adaptações.

Esta situação da falta de condições físicas adequadas no trabalho da pessoa com deficiência, não ocorre somente no Grupo Auchan, como também em muitas outras organizações.

Em sùmula, consideramos que os resultados obtidos neste trabalho foram satisfatórios do ponto de vista científico e que a problemática exposta se revelou profícua na abordagem à questão da inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Acredita-se que os objetivos aqui pretendidos foram atingidos, na medida em que se conseguiu identificar aspetos do processo de inclusão da pessoa com deficiência, especificamente das suas emoções diárias e do processo comunicacional na empresa.

Porém, seria relevante aprofundar mais questões, como as vivências pessoais, o desempenho e a motivação das pessoas com deficiência, que emergem dos dados recolhidos como interessantes pistas para a caracterização e compreensão desta realidade social. Seria também importante realizar um estudo semelhante em contextos laborais diferentes e com uma população mais heterogénea, assim como estudos sobre o bem-estar e felicidade no trabalho das pessoas com deficiência, visto que não existem muitos, para o direcionamento de futuras intervenções em situações de trabalho e para o aperfeiçoamento das abordagens relacionadas à funcionalidade e à incapacidade.

Além disso, através de estudos como este, é possível aliar o conhecimento gerado à prática organizacional efetiva, atendendo ao legítimo propósito da pesquisa académica: não apenas produzir teorias, como também ação na sociedade.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- Aaberg, V. A. (2012). A path to greater inclusivity through understanding implicit attitudes toward disability. *The Journal of nursing education*, 51(9), 505-510.
- Aastrup, J., & Halldorsson, A. (2013). Quality criteria for qualitative inquiries in logistics. *European Journal of Operational Research*, 144, 321–332.
- Ababneh, R.I. (2016). Disabled employees in Jordanian public sector: an exploratory study. *International Journal of Public Sector Management*, 29 (2), 164-182.
- Ahammed, S., Abdullah, A. S., & Hassane, S. H. (2011). The role of emotional intelligence in the academic success of United Arab Emirates university students. *International Education*, 41, 7–25.
- Alavi, S. Z., Mojtahedzadeh, H., Amin, F., & Savoji, A. P. (2013). Relationship Between Emotional Intelligence and Organizational Commitment in Iran's Ramin Thermal Power Plant. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 84, 815-819.
- Al Fardan, A., & Morris, S. (2019). The employment of people with special needs within hotels in Dubai. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 11 (3), 327-336.
- Ali, A., Hassiotis, A., Strydom, A., & King, M. (2012). Self-stigma in people with intellectual disabilities and courtesy stigma in family carers: a systematic review. *Research in Developmental Disabilities*, 33, 2122-2140.
- Almajali, D. A., & Dahalin, Z. M. (2011). Applying the triangulation approach in IT–business strategic alignment and sustainable competitive advantage. *IBIMA Business Review*, 1–13.
- Ambroggio, S. (2017). *La inserción laboral de las personas con discapacidad: un estudio exploratorio en empresas cordobesas* (Dissertação de mestrado). Universidad Empresarial, Córdoba.
- Amerson, R. (2011). Making a case for the case study method. *Journal of Nursing Education*, 50, 427–428.
- Analuisa-Zumba, T., Román-Escobedo, V., González-Ramón, E. (2020). La inserción laboral de personas con discapacidad en el campo empresarial. *Digital Publisher CEIT*, 5(3), 38-48.

BIBLIOGRAFIA

- Anastasiou, D. & Kauffman, J. M. (2012). Disability as cultural difference: implications for special education. *Remedial and Special Education*, 33 (3), 139–149.
- Ang, M. (2017). The Challenges and Benefits of Employing Persons with Disabilities: The Japanese Multinational Corporations' Perspective. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 8 (5), 359-366.
- 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.
- Antwi, S. K., & Hamza, K. (2015). Qualitative and quantitative research paradigms in business research: A philosophical reflection. *European Journal of Business and Management*, 7(3), 217-225.
- Andersson, J., Luthra, R., Hurtig P., & Tideman, M. (2015). Employer attitudes toward hiring persons with disabilities: A vignette study in Sweden. *J Vocat Rehabil*, 43, 41–50.
- Arándiga A. (2009). *La inteligencia emocional de los padres y de los hijos*. Ediciones Pirámide.
- Araten-Bergman, T. (2016). Managers' hiring intentions and the actual hiring of qualified workers with disabilities. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(14), 1510–1530.
- Arnold, C. K., Heller, T., & Kramer, J. (2012). Support needs of siblings of people with developmental disabilities. *Intellectual and developmental disabilities*, 50(5), 373-382.
- Aromaa, E., Tolvanen, A., Tuulari, J., & Wahlbeck, K. (2011). Predictors of stigmatizing attitudes towards people with mental disorders in a general population in Finland. *Nordic Journal of Psychiatry*, 65, 125–132.
- Arroyo, C., & Thampoe, E. (2018). *Children and women with disabilities, more likely to face discrimination*. United Nations Childrens Fund.
- Arvidsson, P., Granlund, P., Thyberg, I., & Thyberg, M. (2014). Important aspects of participation and participation restrictions in people with a mild intellectual disability. *Disability and Rehabilitation*, 36(15), 1264-1272.
- Asha, C. S., & Jyothi, P. (2013). Internal branding: A determining element of organizational citizenship behavior. *The Journal of Contemporary Management Research*, 7(1), 37–57.

BIBLIOGRAFIA

- Asiamah, Nestor & Mensah, Henry Kofi & Oteng-Abayie, Eric Fosu. (2017). General, Target, and Accessible Population: Demystifying the Concepts for Effective Sampling. Qualitative Report.
- Auchan. (2019). A História e a Visão. Retirado de <https://www.auchan.pt/CMS/Grupo/Pages/AHistoriaeaVisao.aspxAuchan> .
- Avery, D. R., McKay, P. F., & Volpone, S. D. (2012). 16 diversity staffing: Inclusive personnel recruitment and selection practices. In Q. M. Roberson (Ed.), *The Oxford handbook of diversity and work* (pp. 282–299).
- Axelsson, A. K., Imms, C., & Wilder, J. (2014). Strategies that facilitate participation in family activities of children and adolescents with profound intellectual and multiple disabilities. *Disabil Rehabil*, 36/25, 2169-2179.
- Azorin, J. M., & Cameron, R. (2010). The application of mixed methods in organisational research: A literature review. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 8, 95–105.
- Babalola, E., Noel, P., & White, R. (2017). The biopsychosocial approach and global mental health: Synergies and opportunities. *Indian J Social Psychiatry*, 33, 291.
- Bailey, S., Broddy, K., Briscoe, S., & Morris, C. (2014). Involving disabled children and young people as partners in research: a systematic review. *Child: Care, Health and Development*, 41(4), 505-514.
- Bainbridge, K. E., & Ramachandran, V. (2014). Hearing Aid Use among Older U.S. adults; the National Health and Nutrition Examination Survey, 2005–2006 and 2009–2010. *Ear and Hearing*, 35, 289–294.
- Baksh, B. Q., Saleem, M., Zaman, G., & Fida, A. (2014). The Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance. *Journal of Managerial Sciences*, 8(2).
- Baldwin, M. L., & Choe, C. (2014). Re-examining the models used to estimate disability-related wage discrimination. *Applied Economics*, 46(12), 1393-1408.
- Baldrige, D. C., & Kulkarni, M. (2017). The shaping of sustainable careers post hearing loss: Toward greater understanding of adult onset disability, disability identity, and career transitions. *Human Relations*, 70(10), 1217–1236.

BIBLIOGRAFIA

- Bande, B., Fernández-Ferrín, P., Varela, J. A., & Jaramillo, F. (2015). Emotions and salesperson propensity to leave: The effects of emotional intelligence and resilience. *Industrial Marketing Management*, 44 (2015), 142-153.
- Bangun, Yuni & Iswari, Ken. (2015). Searching for Emotional Intelligence Measurement in Indonesia Context with Innovative Approach. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 169. 337-345. 10.1016/j.sbspro.2015.01.318.
- Baptista, I. (2017). O Modelo de Lasswell Aplicado à História das Teorias da Comunicação. *Revista de Ensino, Educação e Ciências Humanas*, 18(3), 191-19.
- Baran, M. (2010). Teaching multi-methodology research courses to doctoral students. *International Journal of Multiple Research Approaches*, 4, 19–27.
- Barbosa, A. S. (2016). Mobilidade urbana para pessoas com deficiência no Brasil. *Urbe - Revista Brasileira de Gestão Urbana*, 8(1), 142-154.
- Barbour, R. S. (2005). Making sense of focus groups. *Medical Education*, 39, 742–50.
- Barbra, M., & Mutswanga, P. (2014). The Attitudes of Employers and Co-Workers towards the Employment of Persons with Disabilities in Zimbabwe. *International Journal on Managerial Studies and Research*, 2 (3), 7-19.
- Barna, I. & Barna, O. (2012). The art of teaching communication skills in the contemporary school. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 51, 273 – 277.
- Barnes, C., & Sheldon, A. (2010). Disability, politics and poverty in a majority world context. *Disability & Society*, 25(7), 771-782.
- Barnes, C. (2012). Disability, Work and Welfare. *Academic Journal Sociology Compass*.
- Bar-On, R., Handley, R., & Fund, S. (2006). The Impact of Emotional Intelligence on Performance (Eds). In V. U. Druskat, F. Sala, & G. Mount, *Linking emotional intelligence and performance at work: Current research evidence with individuals and groups* (pp. 3-20). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Barros, G. D. S. (2015). As meninas de Helena: deficiência intelectual, inclusão e mercado de trabalho em São Luís – MA. *Revista Educação e Emancipação*, 8(1), 155-180.
- Baskarada, S. (2014). Qualitative case study guidelines. *The Qualitative Report*, 19, 1–25.
- Batool, B. F. (2013). Emotional intelligence and effective leadership. *Journal of Business Studies Quarterly*, 4(3), 84.

BIBLIOGRAFIA

- Baurain, C., Nader-Grosbois, N., & Dionne, C. (2013). Socioemotional regulation in children with intellectual disability and typically developing children, and teachers' perceptions of their social adjustment. *Research in Developmental Disabilities, 39*, 2774–2787.
- Baxter, P., & Jack, S. (2008). Qualitative case study methodology: study design and implementation for novice researchers. *The Qualitative Report, 13*, 4, 544–559.
- Beaudry, Paul & Green, David & Sand, Benjamin. (2013). The Great Reversal in the Demand for Skill and Cognitive Tasks. *Journal of Labor Economics, 34*.
- Ben-Moshe, L., & Magaña, S. (2014). An introduction to race, gender, and disability: Intersectionality, disability studies, and families of color. *Women, Gender, and Families of Color, 2*(2), 105–114.
- Bennett, S. M., & Gallagher, T. L. (2013). High school students with intellectual disabilities in the school and workplace: Multiple perspectives on inclusion. *Canadian Journal of Education, 36*(1), 96-124.
- Behpajoh, A. S. M., Afroz, G. H., & Lavasani M. (2010). the effect of social skills on social adaptability and educational function of student with learning problems. *Educational innovations, 33*.
- Berger, C. (2005). *Interpersonal communication: Theoretical, future prospects. Journal of Communication, 55*(3), 415-447.
- Bergin, M. (2011). NVivo 8 and consistency in data analysis: reflecting on the use of a qualitative data analysis program. *Nurse Researcher, 18*, 6– 12.
- Bertelli M., Bianco A., Scuticchio D., & Brown I. (2012) Individual and Family Quality of Life in Intellectual Disability: A Challenging Relationship. In: Maggino F., Nuvolati G. (eds) *Quality of life in Italy. Social Indicators Research Series, 48*, 305-319. Dordrecht, Netherlands: Springer.
- Beverland, M., & Lindgreen, A. (2010). What makes a good case study? A positivist review of qualitative case research published in *Industrial Marketing Management, 1971–2006. Industrial Marketing Management, 39*, 56–63.
- Biddle, C., & Schafft, K. A. (2015). Axiology and anomaly in the practice of mixed methods work: Pragmatism, valuation, and the transformative paradigm. *Journal of Mixed Methods Research, 9*, 320-334.

BIBLIOGRAFIA

- Bingham, C., Clarke, L., Michielsens, E., & Van De Meer, M. (2013). Towards a social model approach? British and Dutch disability policies in the health sector compared. *Personnel Review*, 42, 613–637.
- Bolderston, Amanda. (2012). Conducting a Research Interview. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*. 43. 66–76.
- Boman, T., Kjellberg, A., Danermark, B., & Boman, E. (2014). Can people with disabilities gain from education? Similarities and differences between occupational attainment among persons with and without disabilities. *Work*, 49, 193–204.
- 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.
- Borges, R., Almeida, J., Siqueira, T., & Sobrinho, M. (2020). Inserção e permanência de surdos no mundo do trabalho: estudo exploratório em empresas de um município centro-oeste goiano. *Revista Educação, Artes e Inclusão*, 16 (1), 193-215.
- Borkan, J. M. (2004). Mixed methods studies: a foundation for primary care research. *Annals of Family Medicine*, 2(1), 4–6.
- Bos, A. E. R., Pryor, J. B., Reeder, G. D., & Stutterheim, S. E. (2013). Stigma: advances in theory and research. *Basic and Applied Social Psychology*, 35 (1), 1–9.
- Bourne, R. R. A., Stevens, G. A., White, R. A., Smith, J. L., Flaxman, S. R., Price, H., Bonas, J., Keeffe, J., Leasher, J., Naidoo, K., Pesudovs, K., Resnikoff, S., & Taylor, H. R. (2013). Causes of vision loss worldwide, 1990–2010: A systematic analysis. *Lancet Glob Heal*, 1(6), 339–349.
- Boyatzis, R., Rochford, K., & Cavanagh, K. V. (2017). Emotional intelligence competencies in engineer's effectiveness and engagement. *Career Dev. Int.*, 22, 70–86.
- Brandão, L. & Câmara, K. (2017). A importância da inteligência emocional nas organizações. *Caderno Científico*, 71-81.
- Brazier, A., Cooke, K., & Moravan, V. (2008). Using mixed methods for evaluating an integrative approach to cancer care: a case study. *Integrative Cancer Therapies*, 7, 5–17.
- Breen, J., Havaei, F., & Pitassi, C. (2018). Employer attitudes toward hiring persons with disabilities in Armenia. *Disability and Rehabilitation*, 41(18), 2135-2142.

BIBLIOGRAFIA

- Bringer, J.D, Johnston, L.H., & Brackenridge, C.H. (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.
- Bringer, J.D., Johnston, L.H., & Brackenridge, C.H. (2006). Using computer assisted qualitative data analysis software to develop a grounded theory project. *Field Methods*, 18, 245–266.
- Brohan, E., Henderson, C., Wheat, K., Malcolm, E., Clement, S., Barley, E. A., Slade, M., & Thornicroft, G. (2012). Systematic review of beliefs, behaviours and influencing factors associated with disclosure of a mental health problem in the workplace. *Bmc Psychiatry*, 12, 1-14.
- Brooke, M. (2013). Which Research Paradigm for TESOL? Theory and Practice in Language Studies. *Academy Publisher*, 3(3), 430-436.
- Brouzos, A., Misailidi, P., & Hadjimatheou, A. (2014). Associations between emotional intelligence, socio-emotional adjustment, and academic achievement in childhood: The influence of age. *Canadian Journal of School Psychology*, 29, 83–99.
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: how is it done. *Qual Res*, 6, 97–113.
- Bryman, A. (2007). Barriers to integrating quantitative and qualitative research. *J Mixed Methods Res*, 1, 8–22.
- Bualar, T. (2015). Employer dilemma over disability employment policy in Thailand. *Journal of Public Affairs*, 15(3), 231-236.
- Bunnis, S., & Kelly, D. R. (2010). Research paradigms in medical education research. *Medical Education*, 44, 358–366.
- Burla, L., Knierim, B., Barth, K. L., Duetz, M., & Abel, T. (2008). From the text to coding: Intercoder reliability assessment in qualitative content analysis. *Nursing Research*, 57, 113-117.
- Burke, M. M., Taylor, J. L., Urbano, R., & Hodapp, R. M. (2012). Predictors of future caregiving by adult siblings of individuals with intellectual and developmental disabilities. *American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities*, 117(1), 33-47.
- Byrne, M. (2001). Interviewing as a data collection method. *AORN J*, 74, 233–235.

BIBLIOGRAFIA

- 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, Salvador.
- Calhoa, V. (2017). *Inclusão Social de Jovens com Deficiência e Incapacidade: o Centro de Reabilitação Profissional como Mediador* (Dissertação de mestrado). Instituto Politécnico de Leiria. <http://hdl.handle.net/10400.8/3003>.
- Camargo, M., Silva, C., Craco, T., Crocoli, G., Biegelmeyer, U., Remussi, R., & Zanotto, M. (2016). Gestão da responsabilidade social como uma ferramenta inclusiva para pessoas com deficiência (PCDI). *Revista Brasileira de Administração Científica*, 7 (3), 210-223.
- Carapinha, M. B. (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.
- Cardoso, G.; Mendonça, S., Paisana, M. & Lima, T. (2015). *A Internet e o consumo de notícias online em Portugal 2015*. Lisboa: OberCom – Observatório da Comunicação.
- Carmo, M., Gilla, C., & Quiterio, P. (2017). Um estudo sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho brasileiro. *Interação em Psicologia*, 24 (1), 448-458.
- Carolo, D., & Pereirinha, J. A. (2010). The development of the welfare State in Portugal: trends in social expenditure between 1938 and 2003. *Revista de Historia Económica- Journal of Iberian and Latin American Economic History*, 28, 3, 469-501.
- Carona, C., Pereira, M., Moreira, H., Silva, N., & Canavarro, M. C. (2013). The disability paradox revisited. *Journal of Child and Family Studies*, 22, 971–986.
- Carreras, S., & Moreno, W. (2011). Perspectivas de la experiencia gerencial hacia empleados con discapacidad intelectual. *Cuaderno de Investigación*, 26, 183-199.
- Carter, N., Bryant-Lukosius, D., DiCenso, A., Blythe, J., & Neville, A., J. (2014). The use of triangulation in qualitative research. *Oncology Nursing Forum*, 41, 545–547.
- Carvalho-Freitas, M.N. (2016). *Satisfação no trabalho de pessoas com deficiência em duas regiões de Minas Gerais* (Tese de doutoramento). Faculdade de Ciências Econômicas, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

BIBLIOGRAFIA

- Carvalho-Freitas, M., & Maia, A. (2015). O trabalhador com deficiência na organização: um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho. *REAd*, 82 (3), 689-718.
- Cassell, C. (2005). Creating the interviewer: identity work in the management research process. *Qualitative Research*, 5(2), 167-179.
- Castillo-Page, L., Bodilly, S., Bunton, S. A. (2012). Understanding qualitative and quantitative research paradigms in academic medicine. *Academic Medicine*, 87(3), 386.
- Catalina, C. C., Stanescu, D. F., & Mohorea, L. (2012). Academic self-efficacy, emotional intelligence and academic achievement of Romanian students: Results from an exploratory study. *Journal of Educational Sciences and Psychology*, 2, 41–52.
- Chan, F., Strauser, D., Maher, P., Lee, E. J., Jones, R., & Johnson, E. T. (2010). Demand-side factors related to employment of people with disabilities: A survey of employers in the midwest region of the United States. *J Occup Rehabil*, 20, 412–9.
- Check J., Schutt R. K. (2012). Survey research. In: J. Check, R. K. Schutt., editors. *Research methods in education*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, pp. 159–185.
- Chen C., Ibekwe-SanJuan F., Hou J. (2010). The structure and dynamics of cocitation clusters: a multipleperspective cocitation analysis. *J. Assoc. Inform. Sci. Technol.* 61 1386–1409.
- Chenail, R. J. (2011). Interviewing the investigator: Strategies for addressing instrumentation and researcher bias concerns in qualitative research. *The Qualitative Report*, 16, 255–262.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The Emotionally Intelligent Workplace - How to Select For, Measure, and Improve Emotional Intelligence in Individuals, Groups, and Organizations*. Jossey-Bass.
- Cherniss, C. (2010). Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 3(2), 110-126.
- Chew, B. H., Zain, A. M., & Hassan, F. (2013). Emotional intelligence and academic performance in first and final year medical students: Across-sectional study. *BMC Medical Education*, 13, 44–54.

BIBLIOGRAFIA

- Choi S., Jung K., Noh S. D. (2015). Virtual reality applications in manufacturing industries: past research, present findings, and future directions. *Concurr. Eng.* 23 40–63.
- Christensen, L. T. & Cornelissen, J. (2011). Bridging Corporate and Organizational Communication: Review, Development and the Look to the future. *Management Communication Quarterly*, 25 (3), 383–414.
- Chong, M. (2007). The role of internal communication and training in infusing corporate values and delivering brand promise: Singapore Airlines Experience. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 201-212
- Chuaqui, J., Linn, J. G., Wilson, D. R., & Arredondo, E. (2017). The role of the family in defining and managing disability of persons with schizophrenia in Chile: Meeting objective and subjective criteria of social inclusion. *International Journal of Sociology and Anthropology*, 9, 166-172.
- Clarke, N. (2010). Emotional Intelligence and its relationship to transformational leadership and key project manager competences. *Project Management Journal*, 41(2), 5-20.
- Cobêro, C., Primi, R., & Muniz, M. (2006). Inteligência emocional e desempenho no trabalho: um estudo com MSCEIT, BPR-5 e 16PF. *Paidéia*, 16, 337-348.
- Comissão Europeia (2010). Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões - Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras.
- Comissão Europeia (2010). Estratégia Europeia para a Deficiência 2010-2020: Compromisso renovado a favor de uma Europa sem barreiras. Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: Bruxelas.
- Conde, P.A. & Sainz, N.Y. (2017). Employability of disabled people. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 6(2), 1-19.
- Conroy, J. W., Ferris, C. S., & Irvine, R. (2010). Microenterprise options for people with intellectual and developmental disabilities: An outcome evaluation. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities* 7(4), 269–277.

BIBLIOGRAFIA

- Cooren, F., Kuhn, T., Cornelissen, J. P., & Clark, T. (2011). Communication, organizing and organization: An overview and introduction to the special issue. *Organization Studies*, 32(9), 1149–1170.
- Copeland, J., Chan, F., Bezyak, J., & Fraser, R. T. (2010). Assessing cognitive and affective reactions of employers toward people with disabilities in the workplace. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 20, 427–434.
- Cote, S. (2017). Enhancing managerial effectiveness via four core facets of emotional intelligence: Self-awareness, social perception, emotion understanding, and emotion regulation. *Organizational Dynamics*, 46(3), 140-147.
- 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.
- Cramm, J.A., Nieboer, A.P., Finkenfluger, H. & Lorenzo, T. (2013). Comparison of barriers to employment among youth with and without disabilities in South Africa. *Work: A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation*, 46, 19–24.
- Cross, H.A., Heijnders, M., Dalal, A., Sermittirong, S., & Mak, S. (2011). Interventions for stigma reduction—part 2: practical applications. *Disability, CBR & Inclusive Development*, 22, 3, 71-80.
- Cruikshanks, K. J., S. Dhar, E., Dinces, R. C., Fifer, F., Gonzalez II, G., & Heiss, H. J. (2015). Hearing Impairment Prevalence and Associated Risk Factors in the Hispanic Community Health Study/Study of Latinos. *JAMA Otolaryngology Head and Neck Surgery*, 141, 641–648.
- Cruzes, D. S., Dybå, T., Runeson, P., & Höst, M. (2015). Case studies synthesis: A thematic, cross-case, and narrative synthesis worked example. *Empirical Software Engineering*, 20, 1634–1665.
- Dabke, Deepika. (2016). Impact of Leaders Emotional Intelligence and Transformational Behavior on Perceived Leadership Effectiveness: A Multiple Source View. *Business Perspectives and Research*. 4. 27-40.
- Darling R. B., & Heckert, D. A. (2010). Orientations toward disability: Differences over the lifecourse. *International Journal of Disability, Development and Education*, 57(2), 131–43.

BIBLIOGRAFIA

- Darling, J. A., & Circo, D. K. (2015). Measuring happiness in individuals with profound multiple disabilities. *Research in Developmental Disabilities, 47*, 117-125.
- Davar, S. C., & Singh, N. (2014). Emotional intelligence & job performance in banking & insurance sector in India. *The Indian Journal of Industrial Relations, 722-733*.
- Dawson, J. (2015). A Realistic Approach to Assessing Mental Health Laws' Compliance with the UNCRPD. *International Journal of Law and Psychiatry*.
- De Beer, J., Engels, J., Heerkens, Y., & van der Klink, J. (2014). Factors Influencing Work Participation of Adults with Developmental Dyslexia: A Systematic Review. *BMC Public Health, 14*, 1–22.
- Degener, T. (2016). Disability in a Human Rights Context. *Laws, 5*, 35.
- Degener, T. (2017). A new human rights model of disability', in V. Della Fina, R. Cera & G. Palmisano (eds.), *The United Nations convention on the rights of persons with disabilities: A commentary*, pp. 41–60, Springer, Cham, Switzerland.
- DePoy, E., & Gilson, S. (2015). Disability as disjuncture: A theory to guide social work practice. *Social Work Chronicle, 4*(1), 16-36.
- Denscombe, M. (2008). Communities of practice: A research paradigm for the mixed methods approach. *Journal of Mixed Methods Research, 2*, 270-283.
- Devesa, L. (2017). *A importância da comunicação no contexto organizacional* (Dissertação de mestrado). Instituto Politécnico de Setúbal.
- Devi, S. A. (2012). Assessing Emotional Intelligence: Academic Performance & Overall Personality Development. *Indian Journal of Industrial Relations, 48*(2), 354-367.
- Devine, K. A., Wasserman, R. M., Gershenson, L. S., Holmbeck, G. N., & Essner, B. S. (2010). Mother-adolescent agreement regarding decision-making autonomy: A longitudinal comparison of families of adolescents with and without spina bifida. *Journal of Pediatric Psychology, 36*, 277–288.
- Dibley, L. (2011). Analyzing narrative data using McCormack's lenses. *Nurse Researcher, 18*, 13–19.
- Dieronitou, I. (2014). The ontological and epistemological foundations of qualitative and quantitative approaches to research. *International Journal of Economics, Commerce, and Management, 2*(10).

BIBLIOGRAFIA

- Ditchman, N., Kosyluk, K., Lee, E-J., & Jones, N. (2016). How Stigma Affects the Lives of People with Intellectual Disabilities: An Overview. In K. Scior & S. Werner (eds.). *Intellectual Disability and Stigma: Stepping Out from the Margins*. Palgrave Macmillan.
- Doody, O., & Bailey, M. E. (2016). Setting a research question, aim and objective. *Nurse Researcher*, 23, 4, 19-23.
- Dovidio, J. F., Pagotto, L., & Hebl, M. R. (2011). Implicit attitudes and discrimination against people with physical disabilities. In R. L. Wiener & S. L. Willborn (Eds.), *Disability and aging discrimination: Perspectives in law and psychology* (pp. 157–183). New York: Springer.
- Drigas, A. S., & Papoutsi, C. (2018). A New Layered Model on Emotional Intelligence. *Behavioral Sciences*, 8(5), 45.
- Drobot, L. (2012). Qualitative Research in Social Sciences and Education—Basic Paradigms and Research Methods. *Research in Pedagogy*, 2(2), 11–20.
- Dudas, T. L. (2013). A Comunicação Alternativa como potencializadora da inclusão social? In Passerino, L. M; Bez, M. R.; Cypriano, A. C. & Peres, P. A. *Comunicar para Incluir*. Porto Alegre: CRBF. Pp. 83-97.
- Earnshaw, V. A., Quinn, D. M. (2012) The impact of stigma in healthcare on people living with chronic illnesses. *Journal of health psychology*, 17, 157–168.
- Easton, G. (2010). Critical realism in case study research. *Industrial Marketing Management*, 39, 1, 118-128.
- Échevin, D. (2013). Employment and education discrimination against disabled people in Cape Verde. *Applied Economics*, 45(7), 857-875.
- Edmondson, V. C., Gupte, G., Draman, R. H. & Oliver, N. (2009). Focusing on communication strategy to enhance diversity climates. *Journal of Communication Management* 13, (1), 6 – 20.
- Ekberg, K., Pransky, G. S., Besen, E., Fassier, J.-B., Feuerstein, M., Munir, F., & Blanck, P. (2016). New Business structures creating organizational opportunities and challenges for work disability prevention. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 26(4), 480–489.

BIBLIOGRAFIA

- Elman, Coli & Gerring, John & Mahoney, James. (2016). Case Study Research: Putting the Quant Into the Qual. *Sociological Methods & Research*, 45.
- Elmir, R., Schmied, V., Jackson, D., & Wilkes, L. (2011). Interviewing people about potentially sensitive topics. *Nurse Researcher*, 19, 12–16.
- Elraz, H. (2018). Identity, mental health and work: How employees with mental health conditions recount stigma and the pejorative discourse of mental illness. *Human Relations*, 71(5), 722–741.
- Enríquez, H., Ramos, N., & Esparza, O. (2017). Impact of the mindful emotional intelligence program on emotional regulation in college students. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 17(1), 3948.
- Erickson, W. A., von Schrader, S., Bruyère, S. M., & VanLooy, S. A. (2014). The employment environment: employer perspectives, policies, and practices regarding the employment of persons with disabilities. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 57(4), 195–208.
- Erozkan, A. (2013). The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem-Solving Skills on Social Self-Efficacy. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 13, 739-745.
- Estevam, J., Vianna, D., & Fernandes, S. (2020). Inclusão da pessoa com deficiência no trabalho: estudo transversal. *Brazilian Journal of Health Review*, 3 (4), 7766-7779.
- Etikan, Ilker. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*. 5. 1.
- Evans, J. M., Darrah, J., & Galambos, N. (2011). The parenting journey of mothers of young adults with multiple impairments. *Journal of Developmental and Physical Disabilities*, 23, 183–193.
- Evers, A. W. M., Gieler, U., Hasenbring, M. I., & van Middendorp, H. (2014). Incorporating biopsychosocial characteristics into personalized healthcare: A clinical approach. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 83(3), 148–157.
- Fabian, E., (2013). Work and disability. In D. L. Blustein (Ed.), *The Oxford handbook of the psychology of working*. Oxford University Press.
- Fachada, M. O. (2010). *Psicologia das Relações Interpessoais*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Fadhel, K. (2002). Positivist and Hermeneutic Paradigm, A Critical Evaluation under their Structure of Scientific Practice. *The Sosland Journal*, 21-28.

BIBLIOGRAFIA

- Farhat, M. B. (2013). Comunicação Suplementar e ou Alternativa na Fundação Catarinense de Educação Especial: A perspectiva da família. In PASSERINO, L. M.;
- Fay, M. J., & Kline, S. L. (2011). Coworker relationships and informal communication in high-intensity telecommuting. *Journal of Applied Communication Research*, 39(2), 144-163.
- Fayombo, G. A. (2012). Relating emotional intelligence to academic achievement among university students in Barbados. *The International Journal of Emotional Education*, 4, 43-54.
- Felizardo, P., Stela Ronchi, F., Robaina, G., & Paiva, E. (2016). Inclusão de pessoas com deficiência nas organizações e impacto no clima organizacional (CO). *Revista FAE*, 1, 159-176.
- Fenn, V. (2014). Effective Communication Skills in Teaching-Learning Process. *Grammar and Grammar Teaching: Changing Perspectives*, 2, 14, 53-57.
- Ferguson, M., M. Brandreth, W. Brassington, Leighton, P. & Wharrad, H. (2016). A Randomized Controlled Trial to Evaluate the Benefits of a Multimedia Educational Program for First-Time Hearing Aid Users. *Ear and Hearing* 37, 123-136.
- Ferreira, L., & Rais L. (2016). Qual a relação entre diversidade e desempenho? Um estudo sobre a relação entre a proporção de pessoas com deficiência na produtividade das empresas brasileiras. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 18 (59), 108-124.
- Fialho, C.B, Melo, A.N., Nunes, A.F.P., & Gai, M.J.P. (2017). Inclusão de pessoas com deficiência no ambiente organizacional: responsabilidade social ou obrigação legal? *Revista de Carreiras e Pessoas*, 7 (3), 43-63.
- Fielding, N. G. (2012). Triangulation and mixed methods designs: Data integration with new research technologies. *Journal of Mixed Methods Research*, 6, 124-136.
- Fischer, M. E., Cruickshanks, K. J., Pinto, A., Klein, B., Klein, R., & Dalton, D. S. (2014). Hearing Impairment and Retirement. *Journal of American Academy of Audiology*, 25, 164-170.
- Fishman, C. E., & Nickerson, A. B. (2014). Motivations for involvement: a preliminary investigation of parents of students with disabilities. *Journal of Child and Family Studies*, 24, 523-535.

BIBLIOGRAFIA

- Flyvbjerg, B. (2011). Case study. In: N. K. Denzin and Y. S. Lincoln (eds.). *The Sage Handbook of Qualitative Research*, 4th ed. Thousand Oaks, Sage, pp. 301–316.
- Foster, D., & Wass, V. (2012). Disability in the labour market: an exploration of concepts of the ideal worker and organisational fit that disadvantage employees with impairments. *Sociology*, 47(4), 705–721.
- Fraser, R. T., Johnson, K., Hebert, J., Ajzen, I., Copeland, J., & Brown, P. (2010). Understanding employers' hiring intentions in relation to qualified workers with disabilities: Preliminary findings. *J Occup Rehabil*, 20, 420–6.
- Fraser, R., Ajzen, I., Johnson, K., Hebert, J., & Chan, F. (2011). Understanding employers' hiring intention in relation to qualified workers with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 35, 1–11.
- Freitas, L. I. S. (2016). *Integração Profissional da Pessoa com Deficiência: Contributo para a construção de si. Estudo exploratório sobre as percepções dos empregadores madeirenses* (Dissertação de mestrado). Universidade da Madeira, Portugal.
- 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 e Gestão*, 17 (48), 98-118.
- Frost, David. (2011). Social Stigma and its Consequences for the Socially Stigmatized. *Social and Personality Psychology Compass*. 5. 824 - 839.
- Furuoka, F., Lim, B., Pazim, K.H., & Mahmud, R. (2011). Employment situation of persons with disabilities: Case studies of US, Japan and Malaysia. *Journal of Arts, Science & Commerce*, 2(4), 1-10.
- Galle, J. & Mengden, P. (2016). Um olhar para a inclusão do deficiente no mercado de trabalho em Taquara. *Revista de Administração de Empresas Eletrônica*, 4, 1-28.
- Gaspar (2019). *Percepção dos empregadores de pessoas com deficiência sobre a inclusão no mercado de trabalho* (Dissertação de mestrado). Instituto Politécnico de Bragança, Portugal.
- Gaunt, P. M., & Lengnick-Hall, M. L. (2014). *Overcoming misperceptions about hiring people with disabilities*. Retirado de <https://www.cprf.org/studies/overcoming-misperceptions-about-hiring-people-with-disabilities/> .

BIBLIOGRAFIA

- Gelaidan, H. M., Al-Swidi, A., & Mabkhot, H. A. (2016). Employee readiness for change in public higher education institutions: examining the joint effect of leadership behavior and emotional intelligence. *International Journal of Public Administration*, 41(2), 150-158.
- Gelo, O., Braakmann, D., & Benetka, G. (2008). Quantitative and qualitative research: Beyond the debate. *Integrative psychological and behavioral science*, 42(3), 266-290.
- Gentles, S. J., Charles, C., Ploeg, J., & McKibbin, K. (2015). Sampling in qualitative research: insights from an overview of the methods literature. *The Qualitative Report*, 20(11), 1772–1789.
- Ghiara, V. (2019). Disambiguating the role of paradigms in mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research*.
- Gibson, C. B. (2017). Elaboration, generalization, triangulation, and interpretation: on enhancing the value of mixed method research. *Organizational Research Methods*, 20(2), 193-223.
- Giddings, L. S. (2006). Mixed-methods research. Positivism dressed in drag. *J Res Nurs*, 11, 195–203.
- Gil, H., Calvário, J., & Sousa, C. (2019). O livro adaptado em SPC - Um recurso com utilização de tecnologia digital, V Conferência Internacional para a Inclusão, 23-24 de novembro de 2018, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais - Politécnico de Leiria, In: Livro de Atas da V Conferência Internacional para a Inclusão – 2018, p. 201-212. ISBN: 978-989-8797-34-.
https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/4544/1/Final_Livro%20de%20Atas.pdf
- Glogowska, M. (2011). Paradigms, pragmatism, and possibilities: Mixed-methods research in speech and language therapy. *International Journal of Language and Communication Disorders*, 46, 251-260.
- Gogoi, P. (2020). An Overview on the Use of SPSS Programme for the Development of Research in Social Science. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(04), 11081 - 11085.
- Gold, P. B., Oire, S. N., Fabian, E. S., & Wewiorski, N. J. (2012). Negotiating reasonable workplace accommodations: Perspectives of employers, employees with disabilities, and rehabilitation service providers. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 37(1), 25–37.

BIBLIOGRAFIA

- Gómez-Díaz, M. and Jiménez-García, M. 2018. Emotional intelligence, resilience and self-esteem in disabled and non-disabled people. *Global Nursing*. 17, 2 (Mar. 2018), 263-283.
- Gonçalves, M. L. (2012). *Comunicação Interpessoal nas Escolas: Um Estudo com Alunos do 6º e 9º anos de escolaridade*. Lisboa: Instituto de Educação da Universidade de Lisboa.
- Gonçalves, J. (coord), & Nogueira, J. (2012). O Emprego das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade – Uma abordagem pela igualdade de oportunidades. MSSS – Gabinete de estratégia e planeamento.http://www.cartasocial.pt/pdf/emprego_pdi.pdf.
- Gondal, U., & Husain, T. (2013). A Comparative Study of Intelligence Quotient and Emotional Intelligence: Effect on Employees' Performance. *Asian Journal of Business Management*, 5, 153-162.
- González, C., & Ballestas, T. (2017). *Inclusión laboral de personas en condición de discapacidad física en el sector servicios; call centers* (Dissertação de mestrado). Universidad Externado de Colombia, Bogotá.
- González-González, D., Gutiérrez-Barroso, J., González-Herrera, A., & Márquez-Domínguez, Y. (2017). Inserción Laboral De Personas Con Discapacidad. *European Scientific Journal*, 13 (29), 109-124.
- Gopaldas, A. (2016). A front-to-back guide to writing a qualitative research article, qualitative market research. *An International Journal*, 19(1), 115–121.
- Gordillo, I.C. & Fernández Antelo, I. (2011). La competencia social y el clima del aula como práctica inclusora en el contexto escolar. *Revista del Fórum Europeo de Administradores de la Educación*, 19(1). 22-25.
- Gorissen, P., van Bruggen, J., & Jochems, W. (2013). Methodological triangulation of the students' use of recorded lectures. *International Journal of Learning Technology*, 8, 20–40.
- Grace (2005). A Integração de Pessoas com Deficiência nas Empresas: Como Actuar. Retirado de http://www.deficienciavisual.pt/x-leg-aba-A_Integracao_de_Pessoas_com_Deficiencia_nas_Empresas-Como_actuar.pdf.
- Graciola, Ana Rita (2014). *Acessibilidade Comunicacional: os Processos de Comunicação na Inclusão Social de Pessoas com Deficiência*. Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

BIBLIOGRAFIA

- Graham, Linda & Jahnukainen, Markku. (2011). Wherefore art you, inclusion? Analyzing the development of inclusive education in New South Wales, Alberta and Finland. *Journal of Education Policy - J EDUC POLICY*. 26. 263-288.
- Graham W, Woodd S, Byass P, Filippi V, Gon G, Virgo S, Chou D, Hounton S, Lozano R, Pattinson R, Singh S. Diversity and divergence: the dynamic burden of poor maternal health. *Lancet*. 2016 Oct 29;388(10056):2164-2175.
- Graneheim, U. H., & Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24, 105-112.
- Greeff, A. P., & Nolting, C. (2013). Resilience in families of children with developmental disabilities. *Families, Systems and Health*, 31/4, 396–405.
- Green, C., Duan, N., Gibbons, R., Hoagwood, K., Palinkas, L., & Wisdom, J. (2015). Approaches to mixed methods dissemination and implementation research: Methods, strengths, caveats, and opportunities. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42, 508–523.
- Greene, J. C. (2005). The generative potential of mixed methods inquiry. *Int J Res Method Educ*, 28, 207–211.
- Greenfield, B. H., Greene, B., & Johanson, M. A. (2007). The use of qualitative research techniques in orthopedic and sports physical therapy: moving toward postpositivism. *Phys Ther Sport* 8, 44–54.
- Grehan, P. M., Flanagan, R., andMalgady, R. G. (2011). Successful graduate students: The roles of personality traits and emotional intelligence. *Psychology in the Schools*, 48(4), 317-331.
- 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.
- Guest, G., Bunce, A., Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field methods*, 18(1), 59-82.
- Guimarães, D., Oliveira, F., & Vicente, L. (2017). Inclusão de pessoas com deficiência na empresa como fator responsabilidade social. *Revista Científica*, 1 (5), 19-31.

BIBLIOGRAFIA

- Gustafsson J., Peralta, J. P., & Danermark, B. (2014). The employer's perspective: employment of people with disabilities in wage subsidized employments. *Scand J Disabil Res*, 16, 249–266.
- Guthrie, J., Yongvanich, K., & Ricceri, F. (2004). Using content analysis as a research method to inquire into intellectual capital reporting. *Journal of Intellectual Capital*, 5, 282-293.
- Haegele, J. A., & Hodge, S. (2016). Disability discourse: overview and critiques of the medical and social models. *Quest*, 68, 193-206.
- Hagner, David & Kurtz, Alan & May, Janet & Cloutier, Heidi. (2014). Person-Centered Planning for Transition-Aged Youth with Autism Spectrum Disorders. *Journal of rehabilitation*. 80. 4-10.
- Hahn, A.K., Jackson, C., Simone, S., & Nunes, N. (2018). Inclusão de pessoas com deficiência por empresas na região da Grande Florianópolis/SC. *Revista Metropolitana de Sustentabilidade*, 8 (2), 102-118.
- Hall, J. P., Kurth, N. K., & Hunt, S. L. (2013). Employment as a health determinant for working-age, dually-eligible people with disabilities. *Disabil Health*, 6, 100–106.
- Hanson, W.E., Creswell, J., Clark, V., & Creswell, D. (2005). Mixed method design in counselling psychology. *J Couns Psychol*, 52, 224–235.
- Harper, S. R., & White, C. D. (2013). The impact of member emotional intelligence on psychological safety in work teams. *J. Behav. Appl. Manag.*, 15, 2–10.
- Hartnett, H. P., Stuart, H., Thurman, H., Loy, B., & Batiste, L. C. (2011). Employers' perceptions of the benefits of workplace accommodations: Reasons to hire, retain and promote people with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 34(1), 17-23.
- Harun, Azamudin & Zainol, Mohamed & Amar, Amzairi & H. Shaari, Zullina. (2016). Emotional Intelligence as Mediator between Leadership Styles and Leadership Effectiveness: A Theoretical Framework. *International Review of Management and Marketing*. 2016. 116-121.
- Havelka, Mladen & Lucanin, Jasminka & Lucanin, Damir. (2009). Biopsychosocial model - The integrated approach to health and disease. *Collegium antropologicum*. 33. 303-10.
- Hay-McCutcheon, M. J., A. Hyams, X. Yang, J. Parton, B. Panasiuk, S. Ondocsin, M. M. James, et al. (2017). An Exploration of the Associations among Hearing Loss,

BIBLIOGRAFIA

- Physical Health, and Visual Memory in Adults from West Central Alabama. *Journal of Speech, Language, and Hearing Research*, 60 (8), 2346–2359.
- Heale, R., & Forbes, D. (2013). Understanding triangulation in research. *Evidence Based Nursing*, 16, 98.
- Heide, M., & Simonsson, C. (2011). Putting coworkers in the limelight: New challenges for communication professionals. *International Journal of Strategic Communication*, 5 (4), 201-220.
- Heide, M., & Simonsson, C. (2014). Developing internal crisis communication: New roles and practices of communication professionals. *Corporate Communications: An International Journal*, 19(2), 128-146.
- Heller, T., & Arnold, C. K. (2010). Siblings of adults with developmental disabilities: Psychosocial outcomes, relationships, and future planning. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 7(1), 16-25.
- Hemphill, E., & Kulik, C. T. (2016). Which employers offer hope for mainstream job opportunities for disabled people? *Social Policy and Society*, 15(4), 537–554.
- Henaó, N.L. (2016). *Impactos de la inclusión laboral en el clima organizacional* (Dissertação de mestrado). Universidad EAFIT, Colômbia.
- Henry, A. D., Petkauskos, K., Stanislawzyk, J., & Vogt, J. (2014). Employer-recommended strategies to increase opportunities for people with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 41(3), 237-48.
- Henry, A., Petkauskos, K., Stanislawzyk, J., & Vogt, J. (2014). Employer-recommended strategies to increase opportunities for people with disabilities. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 41, 237–248.
- Heymann, J., Stein, M. A., & de Elvira Moreno, M. R. (2014). Disability, employment, and inclusion worldwide. In J. Heymann, M. A. Stein, & M. R. de Elvira Moreno (Eds.), *Disability and equity at work* (pp. 1–9). Oxford University Press.
- Hobold, G., Nez, J., Bussolo, R., & Ascari, J. (2018). A inclusão da pessoas com deficiência no mercado de trabalho no município de São Ludgero-SC. *Internacionalização, Inovação e Sustentabilidade*, 1-13.

BIBLIOGRAFIA

- Hogan, A., Kyaw-Myint, S. M., Harris, D., & Denronden, H. (2012). Workforce participation barriers for people with disability. *International Journal of Disability Management*, 7, 1–9.
- Holdford, D. (2008). Content analysis methods for conducting research in social and administrative pharmacy. *Research in Social & Administrative Pharmacy*, 4, 173-181.
- Houghton, J. D., Dawley, D., & DiLiello, T. C. (2012). The Abbreviated Self Questionnaire (ASLQ): A more concise measure of Self Leadership. *International Journal of Leadership Studies*. Vol. 7. Issue. 2, 2012.
- Houssier, S., & Vibert, F. (2013). Siblings relationship in family of adolescents with multiple disabilities. *Neuropsychiatrie de l'Enfance et de l'Adolescence*, 61/3, 183-189.
- Hsieh, H-F., & Shannon, S.E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15, 1277-1288.
- Huang, I. C., Chen, R. K. (2015). Employing people with disabilities in the Taiwanese workplace employers' perceptions and considerations. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 59(1), 43-54.
- Humble, Á. M. (2012). Qualitative data analysis software: A call for understanding, detail, intentionality, and thoughtfulness. *Journal of Family Theory & Review*, 4(2), 122-137.
- Hume, J., & Leonard, A. (2014). Exploring the strategic potential of internal communication in international non-governmental organisations. *Public Relations Review*, 40 (2), 294-304.
- Hussein, A. (2009). The use of triangulation in social sciences research: Can qualitative and quantitative methods be combined? *Journal of Comparative Social Work*, 1, 1–12.
- Hyland, P. K., & Rutigliano, P. J. (2013). Eradicating discrimination: Identifying and removing workplace barriers for employees with disabilities. *Industrial and Organizational Psychology: Perspectives on Science and Practice*, 6(4), 471–475.
- Ioannis, P., Miltiadis, P., & Eleni, F. (2017). Physical disabilities and psychological issues: a systematic review of the literature. *European Journal of Special Education Research*, 2, 3, 1-31.
- Imrie, R. (2015). Doing disability differently: An alternative handbook on architecture, dis/ability and designing for everyday life. *Disability & Society*, 30, 486–88.

BIBLIOGRAFIA

- Instituto de Emprego e Formação Profissional- IEFP (2016). Reabilitação profissional. Retirado de <https://www.iefp.pt/reabilitacao-profissional>.
- Instituto de Emprego e Formação Profissional- IEFP (2017). Reabilitação Profissional. Retirado de <https://bdfaq.iefp.pt/index.php?sid=3857083&lang=pt&action=show&cat=96>.
- Instituto de Emprego e Formação Profissional- IEFP (2020). Estatísticas Mensais dos Centros de Emprego. Retirado de <https://www.iefp.pt/estatisticas>.
- Instituto de Emprego e Formação Profissional-IEFP (2020). Programa de Emprego e Apoio à Qualificação das Pessoas com Deficiência e Incapacidade. Retirado de https://www.iefp.pt/documents/10181/190733/FS_PEAPCDI_19-05-2020.
- Irvine, A., & Lupart, J. (2008). Into the workforce: Employers' perspectives of inclusion. *Developmental Disabilities Bulletin*, 36, 225–250.
- Ivankova, N. V., Creswell, J. W., & Stick, S. L. (2006). Using mixed-methods sequential explanatory design: from theory to practice. *Field Methods*, 18, 3–20.
- Jacob, S. A., & Furgerson, S. P. (2012). Writing Interview Protocols and Conducting Interviews: Tips for Students New to the Field of Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 17(42), 1-10.
- Jacobsen, L. F., Grunert, K. G., Søndergaard, H. A., Steenbekkers, B., Dekker, M., & Lähteenmäki, L. (2014). Improving internal communication between marketing and technology functions for successful new food product development. *Trends in Food Science & Technology*, 37, (2), 106-114.
- Jammaers, E., Zanoni, P., & Hardonk, S. (2016). Constructing positive identities in ableist workplaces: Disabled employees' discursive practices engaging with the discourse of lower productivity. *Human Relations*, 69, 1365-1386.
- Jans, L. H., Kaye, H. S., & Jones, E. C. (2012). Getting hired: Successfully employed people with disabilities offer advice on disclosure, interviewing, and job search. *J Occup Rehabil*, 22, 155–65.
- Jansen, S. L. G. (2014). Family-centredness of professionals who support people with profound intellectual and multiple disabilities. *Research in Developmental Disabilities*, 35/7, 1623-1630.

BIBLIOGRAFIA

- Jansen, S. L. G., Putten, A. A. J., & Vlaskamp, C. (2012). What parents find important in the support of a child with profound intellectual and multiple disabilities. *Child: Care, Health and Development*, 39/3, 432–441.
- Jasper, C. R., & Waldhart, P. (2012). Retailer perceptions on hiring prospective employees with disabilities. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 19, 116–123.
- Jetha, A., Besen, E., & Smith, P. M. (2016). Comparing the relationship between age and length of disability across common chronic conditions. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 58(5), 485–491.
- Jin, Y. (2010). Emotional leadership as a key dimension of public relations leadership: A national survey of public relations leaders. *Journal of Public Relations Research*, 22(2), 159-181.
- Johansen, W., Aggerholm, H. K., & Frandsen, F. (2012). Entering new territory: A study of internal crisis management and crisis communication in organizations. *Public Relations Review*, 38(2), 270–279.
- Johansson, C., Miller, V. D., & Hamrin, S. (2014). Conceptualizing communicative leadership – A framework for analysing and developing leaders' communication competence. *Corporate Communication: An International Journal* 19(2), 147-165.
- John, N., Pant, H., Allagh, K., Shamanna, B, Murthy, G., & Ramachandra, S. (2017). Factors Influencing Employment and Employability for Persons with Disability: Insights from a City in South India. *Indian Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 21 (1), 36-41.
- Johnson, P., & Indvik, J. (1999). Organizational benefits of having emotional intelligent managers and employees. *Journal of Workplace Learning*, 11, 84-88.
- Johnston, L. H. (2006). Software and method: Reflections on teaching and using QSRNVivo in doctoral research. *International Journal of Social Research Methodology*, 9, 379–391.
- Jones, M. K. (2011). Disability, employment and earnings: an examination of heterogeneity. *Applied Economics*, 43(8), 1001-1017.
- Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A., & O'Boyle, E. H. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *J. Appl. Psychol.*, 100, 298–342.

BIBLIOGRAFIA

- Jung, H. S., & Yoon, H. H. (2016). Why is employees' emotional intelligence important? The effects of EI on stress-coping styles and job satisfaction in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1649-1675.
- Kaletta, J. P., Binks, D. J., & Robinson, R. (2012). Creating an inclusive workplace: Integrating employees with disabilities into a distribution center environment. *Professional Safety: Journal of the American Society of Safety Engineers*, 57(6), 62–71.
- Kalla, H. K. (2005). Integrated internal communications: A multidisciplinary perspective. *Corporate Communications*, 10(4), 302–314.
- Kamstra, A., Van der Putten, A. A. J., & Vlaskamp, C. (2015). The structure of informal social network of persons with profound intellectual and multiple disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 28, 249-256.
- Kang, K. (2013). Why would companies not employ people with disabilities in Korea? *Asia Pacific Journal of Social Work and Development*, 23(3), 222-229.
- Kang, M., & Sung, M. (2017). How symmetrical employee communication leads to employee engagement and positive employee communication behaviors. *Journal of Communication Management*, 21(1), 82-102.
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2015). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. *Public Relations Review*, 41(1), 129-131.
- Karimi, J. M. N. (2014). Effects of emotional intelligence on employee performance in the hotel industry in Kenya. *The International Journal of Business & Management*, 2(12), 6-14.
- Kashif, M., Braganca, E., Awang, Z., & De Run, E. C. (2017). You abuse but I will stay The combined effects of job stress, customer abuse, and emotional intelligence on employee turnover. *Journal of Management Development*, 36(7), 899-914.
- Kassim, S. I., Bambale, A. J., & Jakada, B. A. (2016). Emotional Intelligence and Job Satisfaction among Lecturers of Universities in Kano State: Empirical Evidence. *Journal of Education and Practice*, 7(10), 53-59.
- Kaye, H. S., Jans, L. H., & Jones, E. C. (2011). Why don't employers hire and retain workers with disabilities? *Journal of occupational rehabilitation*, 21(4), 526-36.

BIBLIOGRAFIA

- Kern, F. G. (2016). The Trials and Tribulations of Applied Triangulation: Weighing Different Data Sources. *Journal of Mixed Methods Research*.
- Khadka, J., Ryan, B., Margrain, T. H., Woodhouse, J. M., & Davies, N. (2012). Listening to voices of children with a visual impairment: A focus group study. *Br J Vis Impair*, *30*(3), 182–196.
- Khalid, J., Khaleel, M., Ali, A. J., & Islam, M. S. (2018). Multiple dimensions of emotional intelligence and their impacts on organizational commitment and job performance. *International Journal of Ethics and Systems*, *34*(2), 221-232.
- Khan, A., Masrek, M. N., & Nadzar, F. M. (2017). Emotional intelligence and job satisfaction of academic librarians: An assessment of the relationship. *Journal of Librarianship and Information Science*, *49*(2), 199-210.
- 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.
- King, C., & Lee, H. (2016). Enhancing internal communication to build social capital amongst hospitality employees – the role of social media. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, *28*(12), 2675-2695.
- King, G., Batorowicz, B., Rigby, P., Pinto, M., Thompson, L., & Goh, F. (2014). The leisure activity settings and experiences of youth with severe disabilities. *Developmental Neurorehabilitation*, *17*(4), 259-269.
- 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.
- Kong, F., Zhao, J., & You, X. (2012). Emotional intelligence and lifesatisfaction in Chinese university students: The mediating role of self-esteem and social support. *Personality and Individual Differences*, *53*, 1039–1043.
- Konrad, A. M., Moore, M. E., Ng, E. S. W., Doherty, A. J., & Breward, K. (2013). Temporary work, underemployment and workplace accommodations: Relationship to well-being for workers with disabilities. *British Journal of Management*, *24*(3), 367–382.

BIBLIOGRAFIA

- Kosny, A., Lifshen, M., Pugliese, D., Majesky, G., Kramer, D., Steenstra, I., Soklaridis, S., & Carrasco, C. (2013). Buddies in bad times? The role of co-workers after a work-related injury. *Journal of Occupational Rehabilitation, 23*(3), 438–44.
- Koubova, V., & Buchko, A. A. (2013). Life-work balance Emotional intelligence as a crucial component of achieving both personal life and work performance. *Management Research Review, 36*(7), 700-720.
- Kulkarni, M., & Lengnik-Hall, M. (2011). Socialization of people with disabilities in the workplace. *Human Resource Management, 50*, 521–540.
- Kulkarni, M., & Gopakumar, K. V. (2014). Career management strategies of people with disabilities. *Human Resource Management, 53*(3), 445–466.
- Kulkarni, M., & Kote, J. (2014). Increasing employment of people with disabilities: The role and views of disability training and placement agencies. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 26*(3), 177–193.
- Kumar, V. V., Mehta, M., & Maheshwari, N. (2013). Effect of emotional intelligence on the achievement motivation, psychological adjustment and scholastic performance of secondary school students. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology, 39*, 60–67.
- Kunsch, M. M. K. (2003). *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada* (4.ed.). Summus.
- Kurth, J. A., Morningstar, M. E., & Kozleski, E. B. (2014). The persistence of highly restrictive special education placements for students with low-incidence disabilities. *Research and Practice for Persons with Severe Disabilities, 39*(3), 227-239.
- Lam, L., & Kirby, S. (2002). Is emotional intelligence an advantage? An exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance. *The Journal of Social Psychology, 142*, 133-143.
- Lanciano, T., & Curci, A. (2014). Incremental validity of emotional intelligence ability in predicting academic achievement. *The American Journal of Psychology, 127*, 447–461.
- Lang, R. (2009). The United Nation Convention on the right and dignities for persons with disability: a panacea for ending disability discrimination? *European Journal of Disability. 3*, 266-285.

BIBLIOGRAFIA

- Lanzo, R. (2019). *Recrutamiento y selección de personas con discapacidad* (Dissertação de mestrado). Universidad de La Laguna, Laguna.
- Laszlo, A., Henry, A., Goldsberry, J., & Lapine, K. (2012). Creating employment opportunities for people with disabilities in health care: The Bristol Employment Collaborative. *Work, 41*, 355–60.
- Lauer, E. A., & Houtenville, A. J. (2017). Annual disability statistics compendium: 2016. Durham: University of New Hampshire, Institute on Disability.
- Lawrence, S. A., & Deepa, T. (2013). Emotional intelligence and academic achievement of high school students in Kanyakumari district. *International Journal of Physical and Social Sciences, 3*, 101–107.
- Leech, N. L., Dellinger, A. B., Brannagan, K. B., & Tanaka, H. (2010). Evaluating mixed methods studies: A mixed methods approach. *Journal of Mixed Methods Research, 4*(1), 17–31.
- Lelgemann, R., Singer, P., Walter-Klose, C., & Lubbeke, J. (2012). Conditions supporting the inclusion of children and teenagers with physical disabilities. *Zeitschrift für Heilpädagogik, 63*(11), 465-473.
- Leonard, K. M., Van Scotter, J. R., & Pakdil, F. (2009). Culture and communication: Cultural variations and media effectiveness. *Administration and Society, 41*(7), 850-877.
- Leopoldino, C., & Coelho, P. (2017). O processo de inclusão de autistas no mercado de trabalho. *Economia e Gestão, 17* (48), 141-156.
- Levitt, J. M. (2017). Exploring how the social model of disability can be re-invigorated: in response to Mike Oliver. *Disability & Society, 32*(4), 589–594.
- Lieketseng, N. & Lorenzo, T. (2016). Enhancing the Public Sector's Capacity for Inclusive Economic Participation of Disabled Youth in Rural Communities. *African Journal of Disability, 5*, 1–9.
- Lies, J. (2012). Internal communication as power management in change processes: Study on the possibilities and the reality of change communications. *Public Relations Review, 38*(2), 255–261.
- Lima, M.P., Tavares, N.V., Brito, M.J., & Cappelle, M.C.A. (2013). O sentido do trabalho para pessoas com deficiência. *Revista de Administração Mackenzie, 14* (2), 42-68.

BIBLIOGRAFIA

- Lin, F. R. (2011). Hearing loss and cognition among older adults in the United States. *Journal of Gerontology A Biological Sciences and Medical Sciences*, 66, 1131–1136.
- Lindsay, S., & Edwards, A. (2013). A systematic review of disability awareness interventions for children and youth. *Disability & Rehabilitation*, 35, 623-646.
- Lindsay, S., McPherson, A.C., & Maxwell, J. (2017). Perspectives of School-Work Transitions among Youth with Spina Bifida, Their Parents and Health Care Providers. *Disability and Rehabilitation*, 39, 641–652.
- Livingston, J. D., & Boyd, J. E. (2010). Correlates and consequences of internalized stigma for people living with mental illness: A systematic review and meta-analysis. *Social Science & Medicine*, 71(12), 2150–2161.
- Lipiainen, H., Karjaluoto, H., & Nevalainen, M. (2014). Digital channels in the internal communication of a multinational corporation. *Corporate Communications*, 19(3), 275–286.
- Ljungholm, D. P. (2014). Emotional Intelligence in Organizational Behavior. *Economics, Management, and Financial Markets*, 9(3), 128–133.
- Lloyd, S. (2011). Triangulation research to inform corporate reputation and practice. *Corporate Reputation Review*, 14, 221–223.
- Lorenzo, S. (2016). *Inserção de pessoas com deficiência no mercado formal de trabalho a partir da percepção dos profissionais de recursos humanos das empresas* (Dissertação de mestrado). Universidade Estadual Paulista, São Paulo.
- Lorenzo, S.M, & Silva, N.R. (2020). Dificuldades para contratação de pessoas com deficiência nas empresas. *Revista Laborativa*, 9 (1), 46-69.
- Loste, Christian (2017) *La Discapacidad en la empresa. ¿Qué ventajas nos esperan?* Retirado de <https://es.linkedin.com/pulse/la-discapacidad-en-empresa-qu%C3%A9-ventajas-nosesperan-christian-loste>.
- Lovett, M., & Jones, I. (2008). Social/interpersonal skills in business. Infield, curriculum and student perspectives. *Journal of Management & Marketing Research*, (1), 75-83.
- 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.
- Lunenburg, F. C. (2010). Communication: The Process, Barriers, and Improving Effectiveness. *Schooling*, 1(1), 1-11.

BIBLIOGRAFIA

- Lyons, B. J., Martinez, L. R., Ruggs, E. N., Hebl, M. R., Ryan, A. M., O'Brien, K. R., & Roebuck, A. (2016). To say or not to say: Different strategies of acknowledging a visible disability. *Journal of Management*, 44(5), 1980–2007.
- Maake, M. M., & Oduntan, O. A. (2015). Prevalence and causes of visual impairment in patients seen at Nkhensani Hospital Eye Clinic, South Africa. *African J Prim Heal Care Fam Med*, 7(1), 6–11.
- MacCann, C., Fogarty, G. J., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2011). Coping mediates the relationship between emotional intelligence (EI) and academic achievement. *Contemporary Educational Psychology*, 36, 60–70.
- Mackenzie, M.L. (2010). Manager communication and workplace trust: Understanding manager and employee perceptions in the e-world. *International Journal of Information Management*, 30(6), 529-541.
- Majid, Umair. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology (URN CST) Journal. 2. 10.26685/urncst.16.
- Maloni, P. K., Despres, E. R., Habbous, J., Primmer, A. R., Slatten, J. B., Gibson, B. E., & Landry, M. D. (2010). Perceptions of disability among mothers of children with disability in Bangladesh: implications for rehabilitation service delivery. *Disability and Rehabilitation*, 32(10), 845–854.
- Manaia (2015). *Inclusão de jovens com deficiência no mundo do trabalho: análise da participação familiar* (Dissertação de mestrado). Escola Paulista de Enfermagem, Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), São Paulo.
- Mann, S. (2011). A critical review of qualitative interviews in applied linguistics. *Applied Linguistics*, 32(1), 6-24.
- Manganelli, J., Threatt, A., Brooks, J., Healy, S., Merino, J., Yanik, P., & Green, K. (2014). Confirming, classifying, and prioritizing needed over-the-bed table improvements via methodological triangulation. *Health Environments Research & Design Journal*, 8, 94–114.
- Marques, M. (2012). *Marketing e comunicação: a web como ferramenta para a promoção turística dos hotéis da Costa do Estoril*. Lisboa: Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

BIBLIOGRAFIA

- Martins, I. (2017). *Políticas de Inclusão das Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho* (Dissertação de mestrado). Instituto Universitário de Lisboa.
- Masrek, M. N., Osman, M. A. F., Ibrahim, Z., & Mansor, A. N. (2015). Malaysian computer professional: assessment of emotional intelligence and organizational commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 172, 238-245.
- Matin, Hassan & Jandaghi, Gholamreza & Karimi, F.H. & Hamidizadeh, A.. (2010). Relationship between Interpersonal Communication Skills and Organizational Commitment (Case Study: Jahad Keshavarzi and University of Qom, Iran). *European Journal of Social Sciences*. 13. 387-398.
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2014). Emotional Intelligence: A promise unfulfilled? *Japanese Psychological Research*, 54(2), 105–127.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.
- McCleskey, J. (2014). Emotional intelligence and leadership: A review of the progress, controversy, and criticism. *International Journal of Organizational Analysis*, 22(1), 76-93.
- McConkey, R., Kahonde, C., & McKenzie, J. (2016). Tackling stigma in developing countries: the key role of families. In K. Scior & S. Werner (eds.). *Intellectual Disability and Stigma: Stepping Out from the Margins*. Palgrave Macmillan.
- McLeskey, J., Landers, E., Williamson, P., & Hoppey, D. (2012). Are we moving toward educating students with disabilities in less restrictive settings? *The Journal of Special Education*, 46, 131-140.
- McLeskey, J., Waldron, N. L. & Redd, L. (2014). A case study of a highly effective, inclusive elementary school. *Journal of Special Education*, 48 (1), 59–70.
- Meho, L. I. (2006). E-mail interviewing in qualitative research: a methodological discussion. *J Am Soc Inf Sci Technol* 57, 1284–1295.
- Meléndez-Labrador, S. (2016). Internal communication in labor inclusion of people with hearing impairment in Bogotá: two case studies. *Investigación & Desarrollo*, 24 (1).
- 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

BIBLIOGRAFIA

- work? A comparative study of three employment support models: Final report (SPRC Report 16/16). Sydney: Social Policy Research Centre, UNSW Australia.
- Men, L. R. (2014). Strategic internal communication: Transformational leadership, communication channels, and employee satisfaction. *Management Communication Quarterly*, 28(2), 264-284.
- Men, L. R., & Stacks, D. (2014). The effects of authentic leadership on strategic internal communication and employee-organization relationships. *Journal of Public Relations Research*, 26(4), 301–324.
- Meng, J., & Berger, B. K. (2012). Measuring return on investment(ROI) of organizations' internal communication efforts. *Journal of Communication Management*, 16(4), 332-354.
- Mendes, G. & Pavarini, M.S. (2016). Dificuldades e barreiras na inclusão no mercado de trabalho para pessoas com deficiência. *EIICS*, 1-13.
- Meyer, B., & Mok, W. (2013) Disability, earnings, income and consumption. *Cambridge: NBER Working Paper*, 18869.
- Meyers, S. J. (2014). The social model of disability under the shadow of the revolution: Ex-combatants negotiating identity in Nicaragua. *Qualitative Sociology*, 37(4), 403-424.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). Are the emotionally intelligent good citizens or counterproductive? A meta-analysis of emotional intelligence and its relationships with organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Personality and Individual Differences*, 116, 144-156.
- Mik-Meyer, N. (2016) Disability and 'care': Managers, employees and colleagues with impairments negotiating the social order of disability. *Work, Employment & Society*, 18.
- Milanovic-Dobrota, B. (2018). Barriers to employing persons with intellectual disability: Employers' perception. *Specijalna edukacija i rehabilitacija*, 17 (2), 189-212.
- Miners, Christopher & Cote, Stephane & Lievens, Filip. (2017). Assessing the Validity of Emotional Intelligence Measures. *Emotion Review*. 10. 175407391769368. 10.1177/1754073917693688.

BIBLIOGRAFIA

- Ministério do Emprego e da Segurança Social-MTSS (2012). O Emprego das Pessoas com Deficiências ou Incapacidade. Retirado de http://www.cartasocial.pt/pdf/emprego_pdi.pdf.
- Minter, R. L. (2010). Organizational communication audits: Assessing core communication competencies within the organization. *International Journal of Management and Information Systems*, 14 (5), 107-118.
- Miranda, A. & Carvalho, J. (2016). Professional inclusion of people with disabilities: a study of policies and practices taken by oil and gas companies in the state of Rio de Janeiro. *Revista de Gestão*, 23, 186-196.
- Miranda, E., & Souza, C. (2020). Dificuldades da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. *Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro*, 1, 1-12.
- Mishra, K. E., Boynton, L., & Mishra, A. K. (2014). Driving Employee Engagement: The Expanded Role of Internal Communications. *Journal of Business Communication*, 51(2), 183–202.
- Mitchell, G. W., Skinner, L. B., & White, B. J., 2010. Essential soft skills for success in the twenty-first-century workforce as perceived by business educators. *Delta Phi Epsilon*, 52 (1), 43-53.
- Mitra, S., & Kruse, D. (2016). Are workers with disabilities more likely to be displaced? *The International Journal of Human Resource Management*, 27, 1550-1579.
- Mitra, S., Posarac, A., & Vick, B. (2013). Disability and poverty in developing countries: a multidimensional study. *World Development*, 41, 1-18.
- Mitra, S. (2006). The capability approach and disability. *Journal of Disability Policy Studies*, 16, 236–47.
- Moghazy, M., & Sherif, N. (2017). Employing Persons with Mobility Disability in Travel Agencies: An Exploratory Study Applied to Egyptian Travel Agencies. *International Academic Journal of Tourism and Hotel Management*, 3 (3), 221-245.
- Monteiro, A.C., Caetano, J., Marques, H. e Lourenço, J. (2012a). A Comunicação de Marketing. In A.C. Monteiro, J. Caetano, H. Marques e J. Lourenço, *Fundamentos de Comunicação*. Lisboa: Edições Sílabo. Pp. 105-116.

BIBLIOGRAFIA

- Monteiro, A.C., Caetano, J., Marques, H. e Lourenço, J. (2012b). Teorias da Comunicação. In A.C. Monteiro, J. Caetano, H. Marques e J. Lourenço, *Fundamentos de Comunicação*. Lisboa: Edições Sílabo. Pp. 141-232.
- Monteiro, R. (2016). Surdez e Diagnóstico: narrativas de surdos adultos. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 32,1-7. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0102-3772e32ne210>
- Moody, L., Saunders, J., Leber, M., Wojcik-Augustyniak, M., Marek, S., & Rebernik, N. (2016). An exploratory study of barriers to inclusion in the European workplace. *Disability and Rehabilitation*, 39 (20), 2047–2054.
- Moretti, F., van Vliet, L., Bensing, J., Deledda, G., Mazzi, M., Rimondini, M., Rimondini, M., Zimmermann, C., & Fletcher, I. (2011). A standardized approach to qualitative content analysis of focus group discussions from different countries. *Patient Education & Counseling*, 82, 420- 428.
- Morgan, D. L. (2007). Paradigms lost and pragmatism regained: Methodological implications of combining qualitative and quantitative methods. *Journal of Mixed Methods Research*, 1, 48-76.
- Mortana, R. A., Ripolla, P., Carvalho, C., & Bernala, M. C. (2014). Effects of Emotional Intelligence On Entrepreneurial Intention and Self-Efficacy. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 30, 97-104.
- Mostert, M.P. (2016). Stigma as a barrier to the implementation of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities in Africa. *African Disability Rights Yearbook*, 2-24.
- Mouzinho, R., (s.d.). *Os Elementos da Comunicação e As Funções da Linguagem*. Consultado em 22 de junho de 2020. Disponível em <https://www.passeidireto.com/arquivo/28930090/os-elementos-da-comunicacao-e-as-funcoes-pdf>.
- Murray, M. M., Handyside, M., Straka, L. M., & Arton-Titus, T. V. (2013). Parent empowerment: connecting with preservice special education teachers. *School Community Journal*, 23(1), 145–168.
- Murthy, G., & Johnson, G. (2012). Prevalence, incidence and distribution of visual impairment. *Epidemiol Eye Dis*, 3–61.

BIBLIOGRAFIA

- Muyia Nafukho F, Roessler RT, Kacirek K. Disability as a Diversity Factor: Implications for Human Resource Practices. *Advances in Developing Human Resources*. 2010;12(4):395-406.
- Naderi, A. N. (2012). Teachers: emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of workplace Learning*, 24(4), 256-269.
- Nario-Redmond, M. R. (2010). Cultural stereotypes of disabled and non-disabled men and women: Consensus for global category representations and diagnostic domains. *British Journal of Social Psychology*, 49, 471-488.
- Naseem, K. (2018). Job Stress, happiness and life satisfaction: the moderating role of emotional intelligence empirical study in telecommunication sector pakistan. *Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 4(1), 7-14.
- Neill, M.S., & Jiang, H. (2017). Functional silos, integration & encroachment in internal communication. *Public Relations Review*, 43, 850-962.
- Nelissen, P. T. J. H., Hulsheger, U. R., van Ruitenbeek, G. M. C., & Zijlstra, F. R. H. (2016). How and when stereotypes relate to inclusive behavior toward people with disabilities. *International Journal of Human Resource Management*, 27(14), 1610-1625.
- Neuendorf, K. (2011). Content analysis—A methodological primer for gender research. *Sex Roles*, 64, 276-289.
- Nevala, N., Pehkonen, I., Koskela, I., Ruusuvuori, J., & Anttila, H. (2015). Workplace accommodation among persons with disabilities: A systematic review of its effectiveness and barriers or facilitators. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 25, 432–448.
- Newman, D., Joseph, D., & McCann, C. (2010). Emotional Intelligence and Job Performance: The importance of Emotion Regulation and Emotional Labor Context. *Industrial and Organizational Psychology*, 3, 159-164.
- Nicholas, D., Mitchell, W., Zulla, R., & Dudley, C. (2019). Perspectives of employers about hiring individuals with autism spectrum disorder: Evaluating a cohort of employers engaged in a job-readiness initiative. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 50, (3), 353-364.

BIBLIOGRAFIA

- Nikolić, M., Vukonjanski, J., Nedeljković, M., Hadžić, O., & Terek, E. (2013). The impact of internal communication satisfaction dimensions on job satisfaction dimensions and the moderating role of LMX. *Public Relations Review*, 39, (5), 563-565.
- Nishita, D., & Nasim, K. (2020). The employment of individuals with hearing impairment in the KwaZulu-Natal private sector: Current employers' perceptions and experiences. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 52 (1), 109-121.
- Nordin, N. (2012). Assessing Emotional Intelligence, Leadership Behaviour and Organizational Commitment in a Higher Learning Institution. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 56, 643-651.
- Nota, L., Santilli, S., Ginevra, M. C., & Soresi, S. (2014). Employer Attitudes Towards the Work Inclusion of People With Disability. *J Appl Res Intellect Disabil*, 27, 511–20.
- Nothhaft, H. (2016). A framework for strategic communication research: A call for synthesis and consilience. *International Journal of Strategic Communication*, 10, 69–86.
- O'Boyle, E. H., Jr., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32, 788–818.
- Obiakor, Festus & Harris, Mateba & Mutua, Kagendo & Rotatori, Anthony & Algozzine, Bob. (2012). Making Inclusion Work in General Education Classrooms. *Education and Treatment of Children*. 35. 477-490.
- Observatório da Deficiência e Direitos Humanos (2020). Pessoas com deficiência em Portugal. Indicadores de Direitos Humanos. Retirado de <https://www.iscsp.ulisboa.pt/pt/media-f-o/open?guid=5fd389f503026>.
- O'Cathain, A., Murphy, E., & Nicholl, J. (2007). Integration and publications as indicators of “yield” from mixed methods studies. *J Mixed Methods Res*, 1, 147–163.
- Omilion-Hodges, L. M., & Baker, C. R. (2014). Everyday talk and convincing conversations: Utilizing strategic internal communication. *Business Horizons*, 57, (3), 435-445.
- ODDH (2017). *Pessoas com deficiência em Portugal: indicadores de Direitos Humanos*. ISCSP.
- Palmer, Michael & Harley, David. (2011). Models and Measurement in disability: an international review. *Health policy and planning*. 27. 357-64.

BIBLIOGRAFIA

- Palombi, B. (2012). Women with disabilities: The cultural context of disability, feminism, able-bodied privilege, and microaggressions. *The Oxford Handbook of Feminist Counseling Psychology*, 199.
- Papadimitriou, G. (2017). The “Biopsychosocial Model”: 40 years of application in Psychiatry. *Psichiatriki*, 28, 107–10.
- Peñafiel, C., Núñez, L., & Campos, S. (2017). Estudio de investigación social sobre la integración laboral de las personas con discapacidad intelectual desde la experiencia de Asindown. *Biblioteca Las Casas*, 13, 2-61. Disponível em <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/e11271.php>.
- Pereira, M. (2008). A relação entre pais e professores: uma construção de proximidade para uma escola de sucesso. Universidade de Málaga.
- Perlin, A.P., Gomes, C.M., Knelpp, J.M., Frizzo, K., & da Rosa, L.A. (2016). Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho: Um Estudo numa Empresa do Setor Cerâmico. *Desenvolvimento Em Questão*, 14(34), 214-236.
- Pinheiro, D. (2005). *O Papel do plano de comunicação preventivo em momento de crise na organização* (Monografia). Universidade Federal de Goiás.
- Pinheiro, L. & Dellatorre, R. (2015). Desafios da Inclusão de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho: Um Estudo sobre a Percepção dos Envolvidos. *Perspectiva, Erechim*, 39(148), 95-109. https://www.uricer.edu.br/site/pdfs/perspectiva/148_537.p.
- Pinto, P. (2012). *Dilemas da diversidade: interrogar a deficiência, o género e o papel das políticas públicas em Portugal*. Fundação Calouste Gulbenkian.
- Ponto, Julie. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the advanced practitioner in oncology*. 6. 168-171.
- Poon, K. (2013). Parental perspectives on the importance and likelihood of adult outcomes for children with Autism Spectrum Disorders, Intellectual Disabilities or Multiple Disabilities. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 7/2, 382-390.
- Pope, D., Roper, C., and Qualter, P. (2012). The influence of emotional intelligence on academic progress and achievement in UK university students. *Assessment & Evaluation In Higher Education*, 37(8), 907-918.

BIBLIOGRAFIA

- Prates, J. (2019). *A integração profissional de pessoas com deficiência apoiada em medidas políticas* (Dissertação de mestrado). Escola de Sociologia e Políticas Públicas, Instituto Universitário de Lisboa.
- 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).
- Rae, H., McKenzie, K., & Murray, G. (2011). The impact of training on teacher knowledge about children with an intellectual disability. *Journal of Intellectual Disabilities*, 15, 21-30.
- Rainey, L., Elsmann, E. B. M., Van Nispen, R. M. A., Van Leeuwen, L. M., & Van Rens, G. H. (2016). Comprehending the impact of low vision on the lives of children and adolescents: A qualitative approach. *Qual Life Res*, 25, 2633–2643.
- Ramchunder, Yvette & Martins, N.. (2014). The role of self-efficacy, emotional intelligence and leadership style as attributes of leadership effectiveness. *SA Journal of Industrial Psychology*. 40. 10.4102/sajip.v40i1.1100.
- Ramos, A. (2013). As (diferentes) funções da linguagem: contribuições de Jakonson e Vygotsky. *Revista Memento*, 4(1), 1-14.
- Ré, R., & Rodrigues, M. (2019). People with Disabilities at Work: Analysis of the Perception of People without Disabilities. *Revista de Ciências Gerenciais*, 23 (37), 32-38.
- Rede Nacional de Responsabilidade Social das Organizações- RSOPT (2018). Pessoas com deficiência são importantes para as empresas. Retirado de <https://www.dgae.gov.pt/gestao-de-ficheiros-externos-dgae-ano-2018/pessoas-com-deficiencia-sao-importantes-para-as-empresas-pdf.aspx>.
- Redig, A. G. & Glat, R. (2017). Programa educacional especializado para capacitação e inclusão no trabalho de pessoas com deficiência intelectual. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 25(95), 330-355.
- Reed, P. (2011). Developing leadership skills: Planning and reflection. *The principal of Leadership*, 12 (4), 60-62.
- Reindal, S. M. (2009). Disability, capability and special education: towards a capability-based approach. *European Journal of Special Needs Education*, 24, 155–68.

BIBLIOGRAFIA

- Rimmer, J. H., Chen, M. D., McCubbin, J. A., Drum, C., & Peterson, J. (2010). Exercise intervention research on persons with disabilities what we know and where we need to go. *American Journal of Physical Medicine & Rehabilitation*, 89, 249-263.
- Ripat, J.D. & Woodgate, R.L. (2017). The Importance of Assistive Technology in the Productivity Pursuits of Young Adults with Disabilities. *Work*, 57, 455–468.
- Rodeiro, C. L. V., Emery, J. L., & Bell, J. F. (2012). Emotional intelligence and academic attainment of British secondary school children: A cross-sectional survey. *Educational Studies*, 38, 521–539.
- Roessler, R.T., Hawley, C.E., & McMahon, B.T. (2012). Employment Discrimination Experiences of Youth with Epilepsy: A Comparative Analysis. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 36, 149–158.
- Roessler, R.T., Rumrill, P.D.J., Rumrill, S., Minton, D.L., Hendricks, D.J., Sampson, E., Stauffer, C., Scherer, M.J., Nardone, A., Leopold, A. et al. (2017). Qualitative Case Studies of Professional-Level Workers with Traumatic Brain Injuries: A Contextual Approach to Job Accommodation and Retention. *Work*, 58, 3–14.
- Rojkín, C. (2015). La Inserción de Personas con Discapacidad en el Mercado Laboral Privado. *Invenio*, 18 (35), 85-104.
- Rosa, M., Santos, T., Palhares, J., & Souza, A. (2019). Inclusive company? A comparative analysis between the discourses of disable workers and managers of a cooperative company. *Revista Gestão e Planejamento, Salvador*, 20, 218-238.
- Rourke, L., & Anderson, T. (2004). Validity in quantitative content analysis. *Educational Technology Research & Development*, 52, 5-18.
- Rowley, J. (2002). Using Case Studies in Research. *Management Research News*, 25, 1, 16-27.
- Ruck, K., & Welch, M. (2012). Valuing internal communication; management and employee perspectives. *Public Relations Review*, 38(2), 294–302.
- 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.

BIBLIOGRAFIA

- Ruiz, J.S., Aguirre, R.R., Sánchez, A.T., & Tene, M.L. (2019). Inserción Laboral y desarrollo profesional de las personas con discapacidades en empresas turísticas de la ciudad de Loja. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 201-205.
- Russell, J. A. (2003). Core affect and the psychological construction of emotion. *Psychological Review*, 110(1), 145–172.
- Sabat, I. E., Lindsey, A. P., Membere, A., Anderson, A., Ahmad, A., King, E., & Bolunmez, B. (2014). Invisible disabilities: Unique strategies for workplace allies. *Industrial and Organizational Psychology*, 7(2), 259–265.
- Sale, J. M., Lohfeld, L. H., & Brazil, K. (2002). Revisiting the quantitative-qualitative debate: implications for mixed-methods research. *Qual Quant*, 36, 43–53.
- Sales, Esmeralda Porfírio (2010). *Análise das Barreiras na Comunicação da Informação Para Tomada de Decisão: o caso do Instituto de Metrologia e Qualidade Industrial da Paraíba*. João Pessoa: Paraíba.
- Sandelowski, M. (2001). Combining qualitative and quantitative sampling, data collection and analysis techniques in mixed method studies research. *Nurs Health*, 23, 246–255.
- Santee, N., & Temer, A.(2011). A Linguística de Roman Jakobson: Contribuições para o Estudo da Comunicação. *Unopar Científica Ciências Humanas e da Educação*, 12 (1), 1, 73-82.
- Santos, S. (2014). *A Discriminação na Integração de Pessoas com Deficiência no Mercado de Trabalho* (Dissertação de mestrado). Faculdade de Economia e Gestão, Porto.
- 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, Brasil.
- Santuzzi, A. M., & Waltz, P. R. (2016). Disability in the workplace: A unique and variable identity. *Journal of Management*, 42(5), 1111–1135.
- Sartika, D., & Devita, A. (2020). Employing people with disabilities: are they competent and performed? *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 21 (1), 43-56.
- Sartor, C. (2016). *A inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho: um estudo de caso em uma cooperativa de energia elétrica no sul de Santa Catarina* (Dissertação de mestrado). Universidade do Extremo Sul Catarinense, Santa Catarina.

BIBLIOGRAFIA

- Saunders, S. L., & Nedelec, B. (2014). What work means to people with work disability: A scoping review. *J Occup Rehabil*, 24, 100–10.
- Shahhosseini, M., Silong, A., Ismail, I., & Uli, J. (2012). The Role of Emotional Intelligence on Job Performance. *International Journal of Business and Social Science*, 3, 241-246.
- Sherbin, L., & Kennedy, J. (2017). The Case for Improving Work for People with Disabilities Goes Way Beyond Compliance. *Harvard Business Review*.
- Schardong, T., & Diehl, L. (2018). Inclusão de pessoas com deficiência intelectual no ambiente de trabalho: influências da aprendizagem profissional. *Revista Destaques Acadêmicos*, 10 (1), 110-125.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., & Thorsteinsson, E. B. (2013). Increasing emotional intelligence through training: Current status and future directions. *International Journal of Emotional Education*, 5(1), 56-72.
- Schur, L., Nishii, L., Adya, M., Kruse, D., Bruyère, S. M., & Blanck, P. (2014). Accommodating employees with and without disabilities. *Human Resource Management*, 53, 593–621.
- Scior, K. (2011). Public awareness, attitudes and beliefs regarding intellectual disability: a systematic review. *Research in Developmental Disabilities*, 32, 2164-2182.
- Scior, K., Potts, H. W., & Furnham, A. F. (2013). Awareness of schizophrenia and intellectual disability and stigma across ethnic groups in the UK. *Psychiatry Research*, 208, 125-130.
- Scior, K. (2016). Towards understanding intellectual disability stigma: introduction. In K. Scior & S. Werner (eds.). *Intellectual Disability and Stigma: Stepping Out from the Margins*. Palgrave Macmillan.
- Scotland, J. (2012). Exploring the philosophical underpinnings of research: Relating ontology and epistemology to the methodology and methods of the scientific, interpretive, and critical research paradigms. *English Language Teaching*, 5(9), 9–16.
- 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.

BIBLIOGRAFIA

- Scott, M., Jacob, A., Hendrie, D., Parsons, R., Girdler, S., Falkmer, T., & Falkmer, M. (2017). Employers' perception of the costs and the benefits of hiring individuals with autism spectrum disorder in open employment in Australia. *Plos One*, *12*(5), 1-16.
- Sevak, P., Houtenville, A. J., Brucker, D. L., & O'Neill, J. (2015). Individual characteristics and the disability employment gap. *J Disabil Policy Stud*, *26*(2), 1–9.
- Sevak, P., & Khan, S. (2017). Psychiatric vs. physical disabilities: a comparison of barriers and facilitators to employment. *Psychiatric Rehabil JI*, *40*(2), 163–171.
- Shahin, S., Reitzel, M., Di Rezze, B., Ahmed, S., Anaby, B. (2020). Environmental Factors that Impact the Workplace Participation of Transition-Aged Young Adults with Brain-Based Disabilities: A Scoping Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*, 2-24.
- Sherbin, L. & Kennedy, J. (2017). The Case for Improving Work for People with Disabilities Goes Way Beyond Compliance. *Harvard Business Review*, 1-6.
- Sheydaei, M., Adibsereshki, N., & Movallali, G. (2015). The effectiveness of emotional intelligence training communication skills in students with intellectual disabilities. *Iranian Rehabilitation Journal*, *13*, 3, 7-12.
- Shields, N., Synnot, A., & Kearns, C. (2015). The extent, context and experience of participation in out-of-school activities among children with disability. *Research in Developmental Disabilities*, *47*(1), 165-174.
- Shree, Abha & Shukla, P.. (2016). Intellectual Disability: Definition, classification, causes and characteristics. *Learning Community-An International Journal of Educational and Social Development*.
- Silva, A. (2015). O sistema braille – um meio fundamental para a inclusão sócio-profissional das pessoas cegas. *R-LEGO - Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações*, *1*, 128-146.
- Silva, J. (2016). História da comunicação e dos seus meios: um constitutivo pedagógico. *Anais do SIMEDUC*, *7*, 1-16.
- Silva, P., Neto, M., Brito, L., Barreto, L., & Gurgel, F. (2017). Os desafios para a inclusão de pessoas com deficiência em organizações da construção civil. *Holos*, *33* (7), 311-327.

BIBLIOGRAFIA

- 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.
- Silva, N.L., Furtado, A., & Andrade J. (2018). A Inclusão no Trabalho sob a Perspectiva das Pessoas com Deficiência Intelectual. *Trends in Psychology*, 26 (2), 1017-1030.
- Singal, N. & Muthukrishna, N. (2014). Introduction: education, childhood and disability in countries of the South – re-positioning the debates. *Childhood*, 1–15.
- Singal, N., Salifu, E. M., Iddrisu, K., Casely-Hayford, L., & Lundebye, H. (2015) The impact of education in shaping lives: reflections of young people with disabilities in Gana. *International Journal of Inclusive Education*, 19 (9), 908-925.
- Smith, R. C., Fortin, A. H., Dwamena, F., & Frankel, R. M. (2013). An evidence-based patient-centered method makes the biopsychosocial model scientific. *Patient Education and Counseling*, 91(3), 265–270.
- Snyder, L. A., Carmichael, J. S., Blackwell, L. V., Cleveland, J. N., & Thornton III., G. C. (2010). Perceptions of discrimination and justice among employees with disabilities. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 22(1), 5–19.
- Soder, M. (2009). Tensions, perspectives and themes in disability studies. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 11, 67–81.
- Sony, M., & Mekoth, N. (2016). The relationship between emotional intelligence, frontline employee adaptability, job satisfaction and job performance. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 30, 20-32.
- Souza, F. (2018). *Compensação e emoções de pessoas com deficiência intelectual em posições valorizadas socialmente* (Dissertação de mestrado). Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília.
- Souza, M. D. & Passerino, L. M. (2013). A Comunicação Alternativa na Escola Inclusiva: Possibilidade e Prática Docente. In Passerino, L. M.; BEZ, M. R.M CYPRIANO, A. C. & PERES, P. A. *Comunicar para Incluir*. Porto Alegre: CRBF. Pp. 99-117.
- Spear, Marcia. (2015). Leadership and Emotional Intelligence: Does It Matter?. *Plastic surgical nursing : official journal of the American Society of Plastic and Reconstructive Surgical Nurses*. 35. 55-7.

BIBLIOGRAFIA

- Starke, M. (2011). Supporting families with parents with intellectual disability: views and experiences of professionals in the field. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities, 8*(3), 163–171.
- Starman, A.B. (2013). The case study as a type of qualitative research.
- Stevens, G. A., White, R. A., Flaxman, S. R., Price, H., Jonas, J., Leaser, J., Naidoo, K., Pesudovs, K., Resnikoff, S., Taylor, H., & Bourne, R. R. (2013). Global prevalence of vision impairment and blindness magnitude and temporal trends, 1990–2010. *Ophthalmology, 120*(12), 2377–2384.
- Sukamolson, S. (2007). Fundamentals of quantitative research. Language Institute Chulalongkorn University, 1-20.
- Suliman, W. A. (2010). The relationship between learning styles, emotional social intelligence, and academic success of undergraduate nursing students. *The Journal of Nursing Research, 18*, 136–143.
- Symon, A. G., McStea, B., & Murphy-Black, T. (2006). An exploratory mixed-methods study of Scottish midwives' understandings and perceptions of clinical near misses in maternity care. *Midwifery, 22*, 125–36.
- Szmukler, G., Rowena, D., & Callard, F. (2013). Mental health law and the UN Convention on the rights of persons with disabilities. *International Journal of Law and Psychiatry, 17* (3), 245–252.
- Taherdoost, Hamed. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management, 5*. 18-27.
- Tett, R. P., Freund, K. A., Christiansen, N. D., Fox, K. E., & Coaster, J. (2012). Faking on self-report emotional intelligence and personality tests: Effects of faking opportunity, cognitive ability, and job type. *Personality and Individual Differences, 52*, 195–201.
- Thomas, G. (2011). A Typology for the case study in social science following a review of definition, discourse and structure. *Qualitative Inquiry, 17*, 6, 511–521.
- Thomas, A., Vaughn, E. D., Doyle, A., & Bubb, R. (2013). Implicit association tests of attitudes toward persons with disabilities. *The Journal of Experimental Education, 82*(2), 184-204.

BIBLIOGRAFIA

- Thompson, S.J. (2020). Inclusion Works Bangladesh Situational Analysis. *Inclusive Futures*, 2, 3-34.
- Thory, K. (2016). Developing meaningfulness at work through emotional intelligence training. *Int. J. Train. Dev.*, 20, 58–77.
- Tobias, E.I. & Mukhopadhyay, S. (2017). Disability and Social Exclusion: Experiences of Individuals with Visual Impairments in the Oshikoto and Oshana Regions of Namibia. *Psychology and Developing Societies*, 29, 22–43.
- Tourangeau, R., & Yan, T. (2007). Sensitive questions in surveys. *Psychological Bulletin*, 133, 859–883.
- Trani, J., Bakhshi, P., & Nandipati, A. (2012). Delivering' education; maintaining inequality: the case of children with disabilities in Afghanistan. *Cambridge Journal of Education*, 42 (3), 345-365.
- Trentin, V. B., & Raitz, T. R. (2018). Educação e trabalho: formação profissional para jovens com deficiência intelectual na escola especial. *Revista Educação Especial*, 31(62), 713-725.
- Trute, B., Benzies, K. M., & Worthington, C. (2011). Mother positivity and family adjustment in households with children with a serious disability. *Journal of Child and Family Studies*, 21, 411–417.
- Tsai, M. T., Tsai, C. L., & Wang, Y. C. (2011). A study on the relationship between leadership style, emotional intelligence, self-efficacy and organizational commitment: A case study of the Banking Industry in Taiwan. *African Journal of Business Management*, 5(13), 5319-5329.
- Turner, D. W. (2010). Qualitative interview design: A practical guide for novice investigators. *The qualitative report*, 15(3), 754.
- Turner, S., F., Cardinal, L. B., & Burton, R.M. (2017). Research design for mixed methods: A triangulation-based framework and roadmap. *Organizational Research Methods*, 20 (2), 243-267.
- UNESCO.Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE). Declaração de Salamanca de princípios, política e prática para as necessidades educativas especiais. Brasília: CORDE, 1994.

BIBLIOGRAFIA

- Ursachi, George & Zait, Adriana & Horodnic, Ioana. (2015). How Reliable are Measurement Scales? External Factors with Indirect Influence on Reliability Estimators. *Procedia Economics and Finance*, 20, 679-686.
- Vaismoradi, M., Bondas, T., & Turunen, H. (2013). Content analysis and thematic analysis: Implications for conducting a qualitative descriptive study. *Journal of Nursing & Health Sciences*, 15, 398-405.
- Van Laer, K., Jammaers, E., & Hoeven, W. (2020). Disabling organizational spaces: Exploring the processes through which spatial environments disable employees with impairments. *Organization*.
- 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.
- Varughese, S. J., Mendex, V., & Luty, J. (2011). Impact of positive images of a person with intellectual disability on attitudes: Randomised controlled trial. *The Psychiatrist*, 35, 404-408.
- Varsamis, P., & Agaliotis, I. (2011). Profiles of self-concept, goal orientation, and self-regulation in students with physical, intellectual, and multiple disabilities: Implications for instructional support. *Research in Developmental Disabilities*, 32, 1548-1555.
- Vasconcelos, F., & Maranhão, T. (2020). Os Desafios das Empresas em Contratar Pessoas com Deficiência: Revisão Sistemática da Literatura. *Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, 14 (51), 754-773.
- Vedeler, J. S. (2014). Disabled persons' job interview experiences: Stories of discrimination, uncertainty and recognition. *Disability & Society*, 29(4), 597-610.
- Vedeler, J. S., & Schreuer, N. (2011). Policy in action: Stories on the workplace accommodation process. *Journal of Disability Policy Studies*, 22(95).
- Velarde-Talleri, A., Llinas-Audet, X., & Barboza-Palomino, M. (2018). Inclusión de las personas con discapacidad en el mercado laboral peruano. *Equidad y Desarrollo*, 32, 57-78.
- Vercic, A. Vercic, D., & Sriramesh, K. (2012). Internal communication: definition, parameters and the future. *Public Relations Review*, 38 (2), 223-230.
- Vianello, R., & Lanfranchi, S. (2011). Positive effects of the placement of students with disabilities in typical class. *Life Span and Disability*, 14 (1), 75-8.

BIBLIOGRAFIA

- Vivas, M.C. (2016). *Prácticas de inclusión laboral de personas en condición de discapacidad en el contexto laboral de empresas privadas de la ciudad de Bogotá* (Dissertação de mestrado). Universidad Externado de Colombia Facultad de Ciencias sociales y Humanas, Colômbia.
- Vornholt, K., Uitdewilligen, S., & Nijhuis, F. J. (2013). Factors affecting the acceptance of people with disabilities at work: A literature review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 23(4), 463–475.
- Vornholt, Katharina & Villotti, Patrizia & Muschalla, Beate & Bauer, Jana & Colella, Adrienne & Zijlstra, Fred & van Ruitenbeek, Gemma & Uitdewilligen, Sjr & Corbière, Marc. (2017). Disability and employment-overview and highlights. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 27.
- Von Schrader, S., Malzer, V., & Bruyère, S. (2014). Perspectives on disability disclosure: The importance of employer practices and workplace climate. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 26(4), 237–255.
- Wan, H. C., Downey, L. A., & Stough, C. (2014). Understanding non-work presenteeism: Relationships between emotional intelligence, boredom, procrastination and job stress. *Personality and Individual Differences*, 65, 86-90.
- Welch, M. (2013). Mastering internal communication: Knowledge foundations and postgraduate education. *Public Relations Review*, 39(5), 615–617.
- Werner, S., Corrigan, P., Ditchman, N., & Sokol, K. (2011). Stigma and intellectual disability: A review of related measures and future directions. *Research in Developmental Disabilities*, 33, 748-65.
- Werner, S. (2016). Measurement methods to assess intellectual disability stigma. In K. Scior & S. Werner (eds.). *Intellectual Disability and Stigma: Stepping Out from the Margins*. Palgrave Macmillan.
- Werner, S. & Scior, K. (2016). Interventions aimed at tackling intellectual disability stigma: what works and what still needs to be done. In K. Scior & S. Werner (eds.). *Intellectual Disability and Stigma: Stepping Out from the Margins*. Palgrave Macmillan.
- White, M. D., & Marsh, E. E. (2006). Content analysis: A flexible methodology. *Library Trends*, 55(1), 22-45.

BIBLIOGRAFIA

- White, C., Vanc, A., & Stafford, G. (2010). Internal Communication, Information Satisfaction, and Sense of Community: The Effect of Personal Influence. *Journal of Public Relations Research*, 22(1), 65-84.
- Whiting, M. (2014). Children with disability and complex health needs: the impact on family life. *Nursing Children and Young People*, 26/3, 26-30.
- Wilder, J., & Granlund, M. (2015). Stability and change in sustainability of daily routines and social networks in families of children with profound intellectual and multiple disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 28/2, 133- 144.
- Wilkinson-Meyers, L., Brown, P., McNeill, R., Patston, P., Dylan, S., & Baker R. (2010). Estimating the additional cost of disability: Beyond budget standards. *Soc Sci Med.*, 71(10), 1882-1889.
- Williams, C. (2011). Research methods. *Journal of Business & Economics Research (JBER)*, 5(3).
- Wilson, V. (2014). Research methods: Triangulation. *Evidence Based Library and Information Practice*, 9, 74–75.
- Woodside, A. G., & Wilson, E. J. (2003). Case study research methods for theory building. *Journal of business & industrial marketing*, 18, 6/7, 493-508.
- Yahaya, A., Ee, N. S., Bachock, J., Yahaya, N., Boon, Y., Hashim, S., & Lee, G. M. (2012). The impact of emotional intelligence element on academic achievement. *Archives des Sciences*, 65,1–17.
- Yang, L., Brink, A. G., & Wier, B. (2018). The impact of emotional intelligence on auditor judgment. *International Journal of Auditing*, 22(1), 83-97.
- Yazan, B. (2015). Three approaches to case study methods in education: Yin, Merriam, and Stake. *The Qualitative Report*, 20, 134–152.
- Zandi, M. (2012). The role of emotional intelligence in French language learning and academic success of the female students. *Procedia: Social and Behavioral Sciences*, 46, 4986–4989.
- Zapata, S. (2019). *Percepciones sobre la inclusión laboral de personas con discapacidad en una tienda por departamento del sector retail* (Dissertação de mestrado). Pontificia Universidad Católica del Peru, Peru.

BIBLIOGRAFIA

- Zappella, E. (2015). Employers' attitudes on hiring workers with intellectual disabilities in small and medium enterprises: an Italian research. *J Intellect Disabil*, 19, 381–392.
- Zeffane, R., Tipu, S. A., & Ryan, J. C. (2011). Communication, Commitment & Trust: Exploring the Triad. *International Journal of Business and Management*, 6(6), 77–87.
- Zeidner, M., & Matthews, G. (2017). Emotional intelligence in gifted students. *Gifted Education International*, 33(2), 163-182.
- Zysberg L, Kasler J. Learning Disabilities and Emotional Intelligence. *J Psychol*. 2017 Jul 4;151(5):464-476. doi: 10.1080/00223980.2017.1314929. Epub 2017 May 11. PMID: 28494197.

Legislação

- Diário da República n.º 296/1979, 1º Suplemento, Série I, Decreto-Lei n.º 513-L/79, de 26 de dezembro, Lisboa.
- Diário da República n.º 124/1980, Série I, Decreto-Lei n.º 170/80, de 29 de maio, Lisboa.
- Diário da República n.º 20/1983, Série I, Decreto-Lei n.º 40/83, de 25 de janeiro, Lisboa.
- Diário da República n.º 78/1987, Série I, Decreto Regulamentar n.º 24/87, de 03 de abril, Lisboa.
- Diário da República n.º 100/1989, Série I, Lei n.º 9/89, de 2 de maio, Lisboa.
- Diário da República n.º 179/1989, Série I, Decreto-Lei n.º 247/89, de 5 de agosto, Lisboa.
- Diário da República n.º 29/2001, Série I-A, Decreto-Lei n.º 29/2001, de 03 de fevereiro, Lisboa.
- Diário da República n.º 194/2004, Série I-A, Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto, Lisboa.
- Diário da República n.º 165/2006, Série I, Lei n.º 46/2006, de 28 de agosto, Lisboa.
- Diário da República n.º 30/2009, Série I, Código do Trabalho - Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, Lisboa.
- Diário da República n.º 146/2009, Série I, Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, de 30 de julho, Lisboa.
- Diário da República n.º 197/2009, Série I, Decreto-Lei n.º 290/2009, de 12 de outubro, Lisboa.

BIBLIOGRAFIA

Diário da República n.º 240/2010, Série I, Resolução do Conselho de Ministros n.º 97/2010, de 14 de dezembro, Lisboa.

Diário da República n.º 116/2015, Série I, Decreto-Lei n.º 108/2015, de 17 de junho, Lisboa.

Diário da República n.º 7/2019, Série I, Lei n.º 4/2019, de 10 de janeiro, Lisboa.

ANEXOS

ANEXO I

PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO GRUPO AUCHAN

PEDIDO DE AUTORIZAÇÃO GRUPO AUCHAN

Exmo Senhor,

Diretor do Grupo Auchan

Assunto: Pedido de autorização para realizar investigação

Eu, Marta Alexandra Gonçalves Nogueira, Professora na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, encontro-me a frequentar o doutoramento em Psicologia, linha de investigação Estratégias Comunicativas e Comunicação Interpessoal na Universidad de Extremadura.

A tese de doutoramento está a ser orientada pela Professora Doutora Isabel Cuadrado, Professora na Universidad de Extremadura e co-orientada pela Professora Doutora Célia Sousa, Professora na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria e debruça-se sobre o tema: *“Inteligência Emocional e Comunicação Interpessoal em pessoas com deficiência inseridas no mercado de trabalho”*.

Com esta investigação pretende-se perceber como é que o mercado de trabalho, as entidades empregadoras acolhem os trabalhadores com deficiência no seu seio organizacional, perceber quais as emoções sentidas pelos mesmos ao longo da jornada de trabalho e como as gerem e, ainda saber como se processa a comunicação interpessoal. Espera-se ainda contribuir para aumentar o leque de respostas de intervenção disponíveis para trabalhar com esta população e a sua possibilidade de assumirem um espaço no mundo organizacional, respeitando as suas limitações e valorizando as potencialidades de cada pessoa.

O Grupo Auchan é uma empresa que detêm exemplos de boas práticas na área do recrutamento e inclusão de pessoas com deficiência e, para mim seria uma honra poder realizar a minha investigação no vosso prestigiado grupo.

Desta forma, venho por este meio solicitar a Vossa Excelência que me conceda realizar esta investigação, na esperança de que a mesma possa contribuir para um maior sucesso e realização pessoal e profissional das pessoas com deficiência.

No caso de obter a respetiva autorização, devo referir que a minha investigação incidirá sobre: os trabalhadores com deficiência, os trabalhadores colegas de trabalho das pessoas com deficiência e o responsável da entidade empregadora, mediante a aplicação de entrevistas e questionários.

É de salientar que neste mesmo estudo será assegurado o respeito pelos requisitos éticos e deontológicos, transmitindo aos participantes garantia de anonimato e confidencialidade.

Antecipadamente grata pela atenção dispensada, apresento os meus melhores cumprimentos.

Atenciosamente,

ANEXO II

CONSENTIMENTO INFORMADO AOS

TRABALHADORES

CONSENTIMENTO INFORMADO

Assinatura do Trabalhador _____

Assinatura do Investigador _____

Data: __/__/__

.....

Consentimento Informado do trabalhador para participar na investigação

Ao assinar este documento, dou o meu consentimento para participar na investigação a realizar no âmbito do Doutoramento em Psicologia – Estratégias Comunicativas e Comunicação Interpessoal, subordinado ao tema “*Inteligência Emocional e Comunicação Interpessoal em Pessoas com Deficiência inseridas no mercado de trabalho*”.

Compreendo que esta entrevista fará parte de uma investigação, que tem como objetivos:

1. Conhecer, o grau de consciência que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções nas interações diárias no seu local de trabalho.

1.1. Identificar o conhecimento que os trabalhadores com deficiência têm das suas emoções nas interações diárias com os seus colegas no local de trabalho.

2. Analisar as interações comunicativas das pessoas com deficiência em contexto laboral/organizacional.

2.1. Perceber quais os meios e ferramentas de comunicação interpessoal mais utilizados no contexto laboral.

3. Verificar em que medida a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência melhorou o processo de inclusão.

3.1. Conhecer a atitude das entidades empregadoras perante a legislação.

3.2. Perceber se os trabalhadores com deficiência estão incluídos no local de trabalho.

Estou informado sobre os objetivos do estudo e:

- a) Responderei às questões;
- b) As minhas respostas não serão reveladas a ninguém;
- c) A informação resultante deste estudo não me identificará em nenhuma circunstância;

- d) Participe ou não, ou se me recusar a responder a alguma questão não serão afetadas as minhas relações profissionais no meu local de trabalho;
- e) Compreendo que este estudo contribuirá para melhorar a inclusão profissional dos trabalhadores com deficiência;
- f) Não receberei nenhum benefício direto como resultado da minha participação;
- g) Os resultados da investigação ser-me-ão proporcionados, se os solicitar, e caso tenha alguma pergunta acerca do estudo, devo contactar a investigadora pelo contacto: martanogueira@ipleiria.pt

Responderei livremente às questões. Fui informado que esta participação é totalmente voluntária.

ANEXO III

**GUIÃO DE ENTREVISTA AOS
TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA**

GUIÃO DE ENTREVISTA TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA

CARACTERIZAÇÃO SÓCIO DEMOGRÁFICA

Nome: _____

Cargo que desempenha: _____

Género: _____

2 – Idade:

Menos de 20 anos	De 40 a 49 anos
De 20 a 29 anos	Mais de 50 anos
De 30 a 39 anos	

3 – Habilitações Literárias

1º Ciclo do Ensino Básico (primário)	Ensino Secundário (10º, 11º e 12º anos)
2º Ciclo do Ensino Básico (5º e 6º anos)	Formação Profissional
3º Ciclo do Ensino Básico (7º, 8º e 9º anos)	Ensino Superior

4 – Tipologia da deficiência Tipologia da Deficiência

Deficiência Motora	Deficiência Visual
Deficiência Intelectual	Deficiência Auditiva
Deficiência Múltipla	

5 - Número de meses / anos de experiência de trabalho

Menos de 1 ano	De 5 a 10 anos
De 1 a 2 anos	Mais de 10 anos
De 2 a 5 anos	

6 - É o seu 1º emprego?

Sim	Não
-----	-----

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

- a) Qual situação?
- b) O que sente?
- c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?
- d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?
- e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

- a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?
- b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?
- c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?
- d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E os seus colegas?

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

- a) De que forma “ingressou”?
- b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?
- c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)
- d) Frequentou formação profissional?
- e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Terminei as minhas questões, gostaria de saber se deseja acrescentar alguma informação, que eu não tenha questionado, mas que considera relevante para o tema em análise.

Agradeço a disponibilidade demonstrada.

ANEXO IV

**QUESTIONÁRIO AOS COLEGAS DE
TRABALHO DOS TRABALHADORES COM
DEFICIÊNCIA**

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL, EM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, INSERIDAS NO MERCADO DE TRABALHO

<https://forms.gle/SMHgi1kYkVDkWiQHA>

O presente questionário foi elaborado com o objectivo de servir um projecto de investigação no âmbito do Doutoramento na área da Psicologia – Estratégias Comunicativas e Comunicação Interpessoal, da autoria de Marta Nogueira, sob a orientação da Profª Drª Isabel Cuadrado, da Universidade de Extremadura.

O estudo tem como objectivo avaliar o impacto da "*Inteligência Emocional e da Comunicação Interpessoal em Pessoas com Deficiência inseridas no mercado de trabalho.*"

As questões que se seguem deverão ser respondidas pelos trabalhadores de entidades que integram nos seus serviços Pessoas com Deficiência (PcD).

A participação no preenchimento é consentida e voluntária.

Os dados disponibilizados são confidenciais e anónimos e servem apenas o objectivo académico desta investigação.

***Obrigatório**

DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

1. Sexo *

- Masculino
 Feminino

2. Idade * _____

3. Habilitações Académicas *

- Ensino Básico Ensino
 Secundário Ensino
 Universitário

4. Estado Civil *

- Solteiro
 Casado/União de facto
 Divorciado

DADOS SOCIOPROFISSIONAIS

5. Cargo Profissional *

- Trabalhador
- Chefia / Responsável

6. Área de Trabalho *

- Frente de Loja
- Têxtil
- Equipamento Tecnológico
- Casa
- Lazer Exterior
- Brinquedos e Papelaria
- PGC – Produtos de Grande Consumo
- PF – Produtos Frescos
- NSBE – Nutrição Saúde e Bem-Estar
- Serviços Administrativos

7. Local de Trabalho *

- ZV Norte
- ZV Grande Porto
- ZV Beira Litoral
- ZV Beira Interior
- ZV Lisba Norte
- ZV Lisboa Central
- ZV Lisboa Litoral
- ZV Margem Sul do Tejo
- ZV Algarve

De acordo com o seu grau de concordância, assinale uma opção para cada uma das afirmações que se seguem.

(1= Discordo totalmente | 2= Discordo | 3= Nem concordo, nem discordo | 4= Concordo | 5= Concordo Totalmente)

GRUPO I – Percepção Geral da Contratação

8. A contratação de PcD contribui para a responsabilidade social da empresa *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

9. A PcD tem mais dificuldade em compreender ou desempenhar uma tarefa *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

10. A PcD tem menor produtividade *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

11. A PcD destaca-se pela dedicação ao trabalho *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

12. Consigo ver o lado positivo de ter uma PcD no local de trabalho *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

13. Contratar uma PcD melhora a imagem da organização junto aos clientes *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

14. Contratar uma PcD melhora a imagem da organização junto aos trabalhadores *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

15. A PcD pode desempenhar adequadamente as funções destinadas desde que tenha as condições de trabalho adequadas *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

GRUPO II – Inteligência Emocional

16. Reconheço facilmente as emoções da PcD através do seu comportamento e expressões faciais *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

17. Estou consciente das mensagens não-verbais (gestos, expressões faciais, tom de voz, etc.) que transmito à PcD *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

18. Ajudo a PcD a sentir-se melhor quando está desmotivada (triste) *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

19. Quando a PcD fala acerca de um acontecimento importante na sua vida, sou sensível aos seus sentimentos e emoções *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

20. Gosto de partilhar as minhas emoções com a PcD *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

21. Reconheço e compreendo as limitações da PcD *

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Concordo totalmente

GRUPO III – Comunicação Interpessoal

22. De uma forma geral existe uma boa comunicação com a PcD *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

23. A PcD é mais comunicativa do que as demais *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

24. A PcD costuma ter problemas no relacionamento com os colegas *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

25. A PcD pode adoptar atitudes/ comportamentos inadequados na organização *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

26. A PcD tem contacto/interação com os diferentes trabalhadores /departamentos *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

27. A convivência com a PcD melhora o clima da organização *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

GRUPO IV – Inclusão no Local de Trabalho

28. A empresa tem o objetivo de promover a inclusão social da PcD *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

29. A empresa encontra-se preparada estruturalmente para receber uma PcD *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

30. Realizaram as adaptações necessárias para receber a PcD (ex. construir rampas, mudança de salas, etc...)*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

31. Recebeu formação/informação que o preparasse para trabalhar com uma PcD *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

32. Todos os colegas de trabalho aceitaram bem a PcD.*

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

33. A PcD está bem incluída/integrada no ambiente organizacional *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

34. Concorda com a legislação que obriga as empresas com 75 ou mais trabalhadores a contratar uma PcD *

1 2 3 4 5

Discordo totalmente Concordo totalmente

Obrigada pela sua colaboração 😊!

ANEXO V

**GUIÃO ENTREVISTA AO DIRETOR DE
RECURSOS HUMANOS DO GRUPO AUCHAN**

GUIÃO DE ENTREVISTA AO DIRETOR DE RECURSOS HUMANOS DO GRUPO AUCHAN

A presente entrevista foi elaborada com o objetivo de servir um projeto de investigação no âmbito do doutoramento na área da Psicologia – Estratégias Comunicativas e Comunicação Interpessoal, da autoria de Marta Nogueira, sob a orientação da Prof^a Dr^a Isabel Cuadrado, da Universidad de Extremadura.

A investigação tem como objetivo avaliar o impacto da *"Inteligência Emocional e da Comunicação Interpessoal em Pessoas com Deficiência inseridas no mercado de trabalho."*

Os dados disponibilizados são confidenciais e anónimos e servem apenas o objetivo académico desta investigação.

1. Caracterização do Entrevistado

1.1. Sexo: _____

1.2. Idade: _____

1.3. Grau de escolaridade: _____

1.4. Função/Cargo na organização: _____

1.5. Antiguidade na organização: _____

2. Caracterização da Organização Empregadora

2.1. Ramo de atividade: _____

2.2. Natureza Jurídica: _____

2.3. Dimensão da Organização (número de trabalhadores): _____

2.4. Sector de atividade: _____

2.5. Início de atividade: _____

1. Quantas pessoas com deficiência trabalham, atualmente, na empresa? Há quantos anos a organização contrata pessoas com deficiência?

2. O que motivou (razões principais ou secundárias) para a contratação das pessoas com deficiência?

Legislação/responsabilidade social?

Na altura da contratação recebeu algum apoio do Estado?

- O trabalhador apresentava, para a vaga, as mesmas ou melhores capacidades que os outros candidatos?
3. Reconhece facilmente as emoções da PcD através do seu comportamento e expressões faciais?
 4. Como se processa a comunicação entre o(s) trabalhador(es) com deficiência e os restantes membros da equipa onde está/estão inserido(s)? E com as respetivas chefias?
 5. A organização sentiu a necessidade de adaptar as tarefas/procedimentos da função às características dos trabalhadores com deficiência? Porquê? Em que medidas foram adaptados os procedimentos?
 6. Realizaram as adaptações necessárias para receber a PcD (ex.: construir rampas, mudança de salas, etc...)?
 7. São organizadas ações de formação (gerais) com alguma frequência? Existe alguma preocupação na adaptação das ações de formação ao(s) trabalhador(es) com deficiência (surdos, cegos, intelectuais)?
 8. Quais os principais obstáculos que verifica na contratação de pessoas com deficiência por parte da empresa?
 9. Tem conhecimento dos programas e medidas de incentivo à contratação de pessoas com deficiência? Utilizou algum?
 10. Considera as medidas e incentivos disponíveis de apoio à contratação de pessoas com deficiência suficientes? Porquê?
 11. Qual a relevância que a empresa atribui aos incentivos, na decisão de contratar pessoas com deficiência ou incapacidade?
 12. Concorde com a legislação que obriga as empresas com 75 ou mais trabalhadores a contratar pelo menos 1% de trabalhadores com deficiência?

ANEXO VI

**ENTREVISTA DIRETOR DE RECURSOS
HUMANOS DO GRUPO AUCHAN**

ENTREVISTA DO DIRETOR DE RECURSOS HUMANOS DO GRUPO AUCHAN

Diretor de Recursos Humanos (DRH) - Primeiro que tudo um enquadramento. Eu já sei quase tudo.

Investigadora (I) - O que é que lhe contaram? É mais fácil assim.

DRH - Que é um trabalho de doutoramento, sobre a inclusão de pessoas com deficiência.

I – Sim é um trabalho de doutoramento, que tem como objetivo principal perceber como é que o mercado de trabalho acolhe as pessoas com deficiência, perceber quais são as emoções sentidas pelas mesmas ao longo do dia-a-dia do trabalho e como as gerem e, ainda saber como se processa a comunicação interpessoal.

DRH - Primeiro que tudo é importante dizer como é que apareceu esta história da inclusão das PcD's. Eu estou na empresa há muitos anos, 32 anos este ano...nos recursos humanos estou à 20 anos. Quando cheguei aos RH em 2001, sem formação nenhuma em RH (não sei porque é que acharam que tenho jeito para esta área), eram só palavões que eu não percebia nada. Sou economista. Achei que a parte dos recursos humanos tinham de ter vários papéis: um é a parte do ambiente de trabalho, da forma como nós nos relacionávamos no trabalho em equipa e como é que eu criaria um trabalho diferenciador que tivesse impacto depois no comportamento dos trabalhadores com os clientes, porque são eles os nossos financiadores...por eles cá estamos. A outra era como é que eu geria os recursos humanos de uma forma que eu conseguiria aportar o mais valor possível sobretudo na parte da produtividade. Se eles estão mais satisfeitos também são mais produtivos. E portanto olhando para a forma como nós nos organizamos e como é que evolui a organização e etc . E a outra, como é que eu vou trabalhar numa área, eu gosto muito de dizer isto, mas a maior parte das pessoas não gostam, mas naquela altura 20 anos atrás, ainda tínhamos uma imagem do nosso setor da distribuição, como eu costumo dizer feia, porca e má...mão-de-obra intensiva, salários baixos, com muitos part-times...aparentemente um setor em que dificilmente se conseguia...com muita rotatividade, muitos horários noturnos, trabalhar todos os dias..fins-de-semana..era um panorama tão negro que aparentemente disseram-me assim: “tu vais para ali, mas não tens muito que consigas mudar” e secalhar foi isso que me fez dizer assim “eu acredito que é possível fazer diferente”...e por aqui começa a olhar, a perceber e a ouvir o que as pessoas diziam ...eu sou muito curioso e não gosto nada de estar sentado atrás de uma secretária a fazer coisas monótonas. Portanto, como tinha passado 12 anos no terreno, ia-me apercebendo de coisas que se passaram comigo desde o 1º dia em que entrei para a empresa,

que andei a repor durante três meses, apesar de ter o curso. A aprender como é que se marcavam os preços, porque naquela altura ainda havia etiquetas e, ouvindo as pessoas quando chegam ao dia 15 a dizerem que já não tinham dinheiro para comer. Isto tudo foram informações que me foram chegando e me foram dando alguma capacidade para...isso não quer dizer que as pessoas não gostassem de mim ou achassem que eu era próximo, porque não sou assim uma pessoa de andar aos beijinhos e aos abraços. Sou uma pessoa próxima, mas consigo ter os dois papéis: quando é para brincar, é para brincar...quando é para ouvir...e consigo pôr-me nessas duas posições em várias situações.

Na altura em que entrei para a empresa, com 27 anos, olhava para a administração na altura e quarenta/cinquenta e tais anos, e eu lembro-me que olhava para eles e dizia: “só velhos” e agora sou mais velho do que eles e imagino o que é que dirão os mais novos de mim: “aquele velho” ... Isto tudo parecendo que não é um processo de aprendizagem que começa quando eu chego aqui, com base na experiência que tive durante 12 anos de loja em que passei por várias funções, desde chefia a estagiário...até chegar a diretor de loja onde tive 6 anos...quando cheguei ao cargo onde estou atualmente a primeira coisa que pensei foi “a única coisa que eu posso fazer, que eu percebo de rh é resolver aquele problema que as pessoas têm do dinheiro, de chegarem ao final do mês ou ao natal e não terem dinheiro para comprarem brinquedos. Então comecei a olhar para os dias de pagamento e comecei a ver que os nossos financeiros, que eram os que definiam os dias de pagamento, imagine eles diziam-me que pagavam todos os meses ao mesmo dia, mas havia dias em que o pagamento era à segunda-feira, nós tínhamos de ter reunião no banco à sexta-feira ou à quinta-feira, portanto durante $\frac{3}{4}$ dias o banco ficava com o nosso dinheiro e ninguém ganhava nada com o negócio e as pessoas sem dinheiro. E eu comecei sempre que calhava à segunda-feira comecei a pagar à sexta-feira, mas cheguei ao Natal e disse assim “epah não posso imaginar, porque eu próprio já tinha passado por isso quando era novo, portanto chegar ao Natal e não ter dinheiro para comer, nem para comprar uma prenda ou uma coisa qualquer...então vamos pagar 5 dias antes e vamos recuperar os 5 dias antes nos outros meses a seguir , mês de janeiro paga-se no dia a seguir, normalmente pagamos a 21/22, este ano acho que pagámos a 20...normalmente nós pagamos a 26 que é o dia mais ou menos médio...conseguimos fazer de uma forma em que a pessoa tenha mais ou menos o mesmo número de dias quando antecipamos o os dias de pagamento em Dezembro. esta foi uma daquelas coisas que ficou toda a gente espantada com isso e os financeiros...era preferível ganhar a empresa, do que

ganhar o banco...e depois comecei a pensar no que é que nós podíamos fazer...foi na altura em que aparece pela primeira vez as empresas começarem a escrever uma visão, então a empresa toda reuniu-se, os quadros superiores, qual é a nossa visão, quais são as nossas prioridades, etc., e começamos a declinar a visão para cada área e os rh depois tinham de dizer como é que “alimentavam” a visão. E é aqui que aparece pela primeira vez, uma preocupação em como é que eu vou tornar uma empresa diversa, ou seja, em que eu quero sobretudo preocupar-me com quem cá trabalha, antes de começar a fazer fonfons e gatinhas para o exterior (como eu costumo dizer), como é que eu posso trabalhar no sentido de as pessoas sentirem primeiro que tudo, que nós somos uma empresa que se preocupa com quem cá trabalha, com a família e etc. Porquê? Porque nós já tínhamos ,a empresa foi vendida à Auchan em 1996, e os quadros que venderam a empresa, que empresa tem muitos anos em Portugal, 50 anos... estes próprios quadros que venderam a empresa à Auchan, criaram uma fundação com o dinheiro que ganharam da Auchan, fundação esta para ajudar os trabalhadores com dificuldades, ou quem mais precisa, como nós costumamos dizer...porque pode ser dificuldades económicas sociais, mas também pode ser ajudar os filhos a tirarem um curso universitário , temos bolsas de estudo universitárias, temos prémios de mérito , campos de férias também para os filhos. Esta fundação é única, porque mesmo a nível mundial não há muitas fundações que sejam viradas para dentro, normalmente são fundações que são viradas para fora para trabalharem a imagem da própria empresa. Esta era totalmente virada para dentro, ou seja, já tínhamos este instrumento que em 2001, ainda estava a dar os primeiros passos...tinha sido 5/6 anos de funcionamento, então eu queria acrescentar mais e tirar partido dessa fundação. E esta fundação vive à conta de quem? Da Auchan, que desde o primeiro dia que nos comprou, que nos dá uma % da massa salarial líquida para ajudar esta área social. Entretanto com os anos, hoje a fundação tem 26/27 anos, já tem colégios, creches aqui na zona de Lisboa que abrem às 7h da manhã e fecham à meia-noite e meia todos os dias da semana, com miúdos integrados e com pessoas com deficiência. São pequenas coisas que vamos todos arrastando e o objetivo é esse: começar a fazer dentro e depois mostrar aos outros que é possível fazer diferente. Quem é que eu tenho por trás como meu mentor? Um senhor chamado Kofi Annan, secretário-geral das nações unidas, um africano que ganhou o prémio nobel da paz e que dizia, pedia às empresas para não fazerem coisas diferentes, mas para fazerem a mesma coisa de forma diferente. E eu com base naquilo achei piada e sempre que eu pensava é como é que eu posso fazer aquilo que se faz, mas de uma forma diferente? Porque estar sempre a fazer coisas diferentes, custa dinheiro, não traz resultados e em termos de recursos humanos, normalmente nós somos merceeiros, quando vendo uma garrafa de

água com menos 50% do preço, o efeito é imediato porque os clientes vão logo a correr e compram logo milhares de unidades. Nos recursos humanos, quando eu lanço uma política de RH, normalmente à $\frac{3}{4}$ anos para começar a receber o retorno, porque há primeiro a compreensão, à apropriação do que é que se pretende com esta medida e depois só das pessoas perceberem o que é que se pretende com aquilo, é que começam a tirar partido dessa medida. Normalmente só em $\frac{3}{4}$ anos é que nós começamos a ter a melhoria dos indicadores, etc etc. Quando começámos a escrever a visão, começamos a perceber que já tínhamos uma parte humana que era a fundação que nos dava esse apoio, então poderíamos ir para outras facetas que nos poderiam melhorar e, começámos a pensar na conciliação entre a vida pessoal com a questão dos horários ,os fins-semana e etc.; pela questão da igualdade de género, por exemplo comecei a descobrir que existiam funções (2001/2002), que eram nitidamente ligadas ao sexo masculino e que tinham salários 30/35% mais altos que outros e havia sindicatos próprios que defendiam esta diferença salarial, por exemplo havia um sindicato do talho, sindicato da panificação , sindicato de comércio e serviços...portanto nessa altura havia três sindicatos e cada um defendia a sua área e os do talho e panificação, normalmente eram os que tinham as tabelas salariais mais elevadas e quando começámos a ver só existiam homens a trabalhar nesta área. Porquê? Porque há muitos anos atrás os bois e as vacas vinham inteiras e os homens é que andavam com elas às costas, só que com a evolução a carne começa a aparecer toda cortada, desmanchada...portanto já não era necessário só homens, mas com o movimento que estava instalado, porque era sempre assim, foi sempre assim...nós continuamos a ter só homens. Então eu comecei a perceber que havia, muitas vezes nós tínhamos trabalhadores que eram excecionais em termos de desempenho, produtividade e aportavam muito valor, mas não tinham competências para continuar a evoluir em termos de progressão de carreira, para chegarem a chefias. Não tinham essas competências, mas tinham outras...eu podia-lhes dar mais responsabilidade. Então comecei a pensar: vou passar estas pessoas para estas áreas em que eu pago melhor, para eles terem 25% a 30% a mais de salário, sabendo à partida que eles não podiam ir mais longe. Então, comecei a aproveitar e pôr mulheres, nos talhos, nas portarias, que era um lugar só de homens, porque os entregadores que vinham nos camiões eram feios, porcos e maus e só diziam palavrões. Comecei a colocar pessoas em sítios em que aparentemente não eram tradicionais haver, como comecei a pôr homens em sítios que eram femininos, nas caixas na peixaria...naquelas áreas onde aparentemente os salários mais baixos eram onde havia mulheres e os mais altos eram onde havia homens. Começámos a pensar na questão da igualdade de género, da não

discriminação que para nós não era só a igualdade de género, era também a questão de ter pessoas de idades diferentes, raças diferentes, etnias diferentes, culturas diferentes e depois entrámos também com a questão da deficiência. Porquê? A questão da deficiência trouxe-nos uma outra mentalidade, que tem haver com a questão de ser solidário. Nós portugueses somos muito solidários, mas somos solidários tipo no Natal e só...O que era interessante, era como é que eu consigo trazer cá para dentro, estas pessoas que muitas vezes são postas de parte e como é que eu as consigo integrar de forma que tenham um papel de vantagem competitiva para a própria organização, para melhor o ambiente de trabalho, etc. etc. E foi aí que escrevemos para os nossos recursos humanos quando estávamos a declinar a visão, e eu sou um bocadinho contra quotas, mas há momentos em que é preciso forçar, que cada local de trabalho tinha de ter uma a três pessoas com deficiência, e se houvesse áreas com maior dimensão, maior número de pessoas, podíamos chegar às cinco pessoas com deficiência. Independentemente de se poder ter subsídios, porque nessa fase praticamente não existiam, lembro-me quando construímos uma loja havia subsídios para um elevador, porque tínhamos de fazer alguns investimentos, e havia algumas situações que era financiada e tínhamos outras que tínhamos de fazer mas não eram financiadas, ou seja, o objetivo não era tirar partido da lei, vamos ganhar dinheiro com isto ou com aquilo. Havia uma regra, as pessoas tinham que ser integradas e tinham que trabalhar num local, onde elas pudessem ter um retorno igual ao de uma pessoa dita normal. O objetivo não era fazer caridade, somos contra a caridade, o objetivo é que aquelas pessoas fossem tão produtivas ou mais do que um trabalhador normal. Eu digo mais, porque depois vamos chegar à conclusão que em alguns casos, alguns são mais porque não tem absentismo, tem força de vontade e o reconhecimento por terem oportunidade de emprego (ex: Carlos de Faro; Elisabete de Alfragide).

I – Sim é verdade, tive partilhas de histórias de vida fantásticas...

DRH - Alguns deles que nós integramos, até à sua inclusão e nos primeiros meses estavam a ser explorados por terceiros.

I – Houve um funcionário em Benfica que é surdo...

DRH - Nós tínhamos uma invisual, que penso que era a Elisabete, cuja única forma de sobrevivência era através dos subsídios que recebia antes de arranjar emprego, portanto ela vivia com a família

I – Essa funcionária disse-me que os pais tinham falecido à pouco tempo e que vivia sozinha.

DRH - Então se calhar foi a Alice...Muitas situações de que nos apercebemos...Antes de chegarmos aqui à fase de recrutamento e quando nós começámos a difundir para os recursos humanos que tínhamos nas lojas, porque ainda por cima estavam espalhados por vários pontos do país, começámos a estabelecer relações com várias entidades que tinham estas pessoas com deficiência e, é aqui a primeira dificuldade enorme que nós tivemos e que eu penso que o país não estava preparado naquela altura (16 - 19 anos atrás), porque as instituições estavam cheias de pessoas e queriam-se despachar delas porque já eram adultos, porque era difícil integrá-los e quando aparece uma empresa a tentar perceber...Então qual foi a nossa maior dificuldade e que andámos ali nos primeiros dois três anos um bocadinho a bater com a cabeça nas paredes? Foi: qual a diferença entre doença e deficiência? Porque o que me apareceram aqui casos de várias pessoas que eram doentes e não deficientes, e sobretudo doentes de psiquiatria que aparentemente são pessoas normais, mas depois tem ali um *click*. Então o que é que estas instituições faziam? Chegavam aqui ao pé de nós, vendiam-nos o produto e nós ainda não bem preparados para acolher, é evidente que tentamos enquadrar a pessoa num sítio que nós achávamos que era adequado...por exemplo pessoas autistas, que tem de ter um trabalho rotineiro...mesmo com trissomia 21 não podiam haver uma coisa (função), que fosse fora do normal, mas tentámos sempre pensar assim: “nós temos que integrar estas pessoas em locais onde eles também gostem daquilo que fazem e, eu conheci alguns casos de miúdos com trissomia 21 e sabia que eles são muito gulosos, a própria doença, e então decidi que era aí que vamos pôr os miúdos com trissomia 21.

I – Era um risco, não?

DRH - Sim, mas o objetivo era esse. Porque é que nós fizemos o projeto de Faro com os invisuais a andarem na loja a dizer aos clientes...porque o estigma é o invisual tem que ir para telefonista. Hoje quando se fala do Carlos de Faro, foi-se levá-lo para aquilo que eu queria evitar que acontecesse, que é ter uma pessoa num sítio que aparentemente todo o mundo faz. Por exemplo, o Zé que vê ainda um bocadinho, ainda conseguimos deixá-lo no terreno a andar ali a angariar clientes com cartão, etc. Sempre por detrás desta filosofia: “eu tenho de pôr as pessoas a trabalhar, independentemente da sua própria deficiência”. A diferença entre deficiência e doença, para mim nos primeiros dois anos foi horrível. Por exemplo, eu tive um caso em Almada, em que que um dia recebo um telefonem a pedirem por amor de Deus para retirar de lá o rapaz, que saiu logo. Tivemos algumas situações muito complicadas, porque eles colavam-se à pessoa que era tutora deles, todas as pessoas com deficiência nos primeiros

seis meses, tinham acompanhamento externo e um tutor interno que fazia os balanços. Quando corria tudo bem, ao fim de seis meses a associação desaparecia e ficávamos nós. E no início até estes mesmos que nós não sabíamos se era doença ou deficiência, até estavam as coisas a correr bem, só que depois começou a agravar-se porque as pessoas começaram a achar que aquela pessoa que era o tutor dela, era a sua tábua de salvação no mundo e telefonavam-nos às quatro, cinco da manhã, cada vez que tinham um problema ou um desequilíbrio qualquer. São pessoas que quando são medicadas e tomam tudo muito certinho, ninguém percebe o que é que existe naquela pessoa.

I – Exato.

DRH - Não há desequilíbrios, não há nada. O problema é quando eles começam a pensar que já estão estáveis e depois começam a desequilibrar-se. Eu tinha aqui um rapaz que era meio autista, e achava que ele tinha de fazer coisas muito rotineiras então fazia trabalhos de arquivo, fotocópias...começou a criar uma afinidade connosco e um dia entra no meu gabinete e oferece-me um cd. Eu olhei para a capa do cd e era um caixão, era música satânica. A partir desse dia que ele me ofereceu o cd, entrava todos os dias no meu gabinete a perguntar se eu já tinha ouvido o cd, e eu ainda por cima deixei o cd em cima da secretária...dois, três, quatro dias e a forma como ele me perguntava era cada vez mais agressiva, eu pensei deixa-me levar o cd para ver qual é o conteúdo e se ele me perguntar, eu saber responder. Era uma música fora do comum, mas depois lá lhe disse que sim, que tinha ouvido e que não era um tipo de música que eu gostava, pronto uma coisa normal. De repente recebo de Coimbra, estávamos para aí na altura do Natal, um envelope com uma coisa lá dentro que era para montar um mealheiro, uma caixa em cartão para colocarmos lá dinheiro para aquela instituição, uma coisa engraçada. Achei piada e disse-lhe vê lá e monta-me lá aí caixinha com o moedeiro, pois nós falávamos com ele como se fosse uma pessoa perfeitamente normal, não havia ali nada que nos dissesse que não deveríamos fazê-lo. O rapaz desapareceu até hoje, nunca mais apareceu, só pelo facto de eu lhe ter dado uma coisa que ele deve ter tentado montar e não consegui, e desapareceu.

I – E nunca mais disse nada?

DRH - Nada. Então começámos aí a perceber que tínhamos de ter mais cuidado na inclusão, que as associações que tinham este tipo de acompanhamento e educação destes miúdos tinham de ser também elas corresponsáveis não podiam aproveitar e largar, pois eles conheciam melhor do que nós a patologia daquele miúdo e começámos a dizer “nós estamos a fazer um projeto de inclusão de pessoas com deficiência, não de doentes com problemas

mentais”, porque a nossa atividade é uma atividade cheia de ruídos, instabilidade, as coisas estão sempre a mudar e para esse tipo de pessoas não somos a empresa certa. Pode haver outras que são coisas mais rotinas, mais fáceis, sem grandes ruídos, barulhos...nós não tínhamos nenhum tipo de capacidade para integrar esse tipo de pessoas. Então foi o grande histórico que aprendemos durante esses dois anos e tomamos a decisão de trabalharmos somente as pessoas com deficiência. Então começámos a trabalhar e um dia tive uma visita de uma inspetora do trabalho que vinha numa visita de rotina, aliás a 1ª que tive passado um ano ou dois de eu estar neste cargo, e ela começou a subir as escadas e nós tínhamos cartazes a falar da fundação, de que os próprios trabalhadores eram acionistas da empresa, de boas práticas e depois da inclusão de pessoas com deficiência...quando ela chegou ao cimo (3º andar), ela disse “Jorge Filipe, como é que é possível eu trabalhar com vocês a dez anos e não sabia de nada disto”. E eu “ups, mas também o meu objetivo não é andar aí a divulgar”. Estamos a falar para aí em 2002-2004. E ela dizia assim “não, mas você não pense nisso. Nós precisamos de dar exemplos e mostrar às outras empresas que afinal não é tão complicado como isso”. E eu pensei “como é que eu vou fazer, tenho as pessoas na loja, não vou colocar um cartaz a dizer sou surdo ou algo a identificar sou deficiente”, porque para nós eles não são, são iguais, com salários iguais, se se portarem bem passam a efetivos.

I – Quase todos os que eu entrevistei são efetivos.

DRH - Sim, são todos efetivos e foram efetivos no mesmo período que os outros, pode haver um ou outro que tenha sido recrutado à pouco tempo. Também já despedimos, em Faro tivemos de despedir dois que foram apanhados a roubar, mesmo sendo invisuais...eles são tratados exatamente da mesma forma que os outros. Somos humanos, e é isso que eu acho que é importante...solidários, mas não caridade.

I – Não existir diferenciação!

DRH - Exatamente! Toda a gente tem a mesma postura e tem que ter o mesmo comportamento, as regras da empresa são estas e, portanto, as pessoas têm que as cumprir. E é neste sentido em que havia lojas ou os recursos humanos tinham mais medos, depois começaram a ver os outros a fazer e a que teve mais dimensão foi Faro, porque os próprios recursos humanos que estavam lá deu-lhe uma dimensão, teve que o IEFP desenvolver as tais ferramentas em braille, tendo aproveitado os nossos produtos marca própria em braille. A primeira reação dos clientes foi muito negativa, alguns diziam “agora vem para aqui os

cegos”, mas também ajudou a educar e, eu acho que são estes pequenos passos que fazem com que as mentalidades também mudem.

I – E para as pessoas perceberem, que afinal não tem dificuldades...

DRH - Depois o cliente começou a ver o cego como uma pessoa normal, a olhar para ele já de uma forma normal. No início o Carlos contava-me histórias, que eram perfeitamente...Depois de repente o Carlos foi-lhe atribuído um cão, em a secretária de estado na altura telefonou para mim e me disse que queria fazer uma cerimónia de entrega do cão oficial. Lá vou eu a correr para o Algarve...E é ela a Idália Serrão (secretária de estado para a inclusão das pessoas com deficiência), que dá uma maior dimensão à Auchan no caso das pessoas com deficiência. A secretária de estado começa a puxar por mim, a questionar o que podemos fazer mais, começa-me a dizer que encontrou em Espanha uma fábrica que é só pessoas com deficiência e, começámos a perceber que nós tínhamos tido uma forma de integrar diferente do normal. Esses da fábrica eram todos surdos, era uma fábrica de materiais, barulhenta e como eram surdos não se apercebiam de nada, ou seja, havia uma intenção quando estavam a recrutar um pouco maléfica, por serem quase todos surdos. São bons exemplos de perceber que aqueles estigmas, estereótipos que nós fazemos que o deficiente é assim e assado...De repente tivemos uma crise em Portugal 2009-2010, a empresa e depois o país também e tivemos que fazer aqui algumas readaptações e a inclusão das pessoas com deficiência deixou de ser uma prioridade, porque tivemos de adaptar os quadros. Depois apareceu-nos uma empresa que se chamada SGS que é certificadora e nos diz: "você tem práticas muito boas e diferenciadoras, porque é que vocês não se certificam em responsabilidade social?" E eu respondo: "mas o que é que eu ganho com isso? Mais burocracias, mais trabalho, mais papéis...disse que não estava interessado." Ao que eles me responderam que não e começaram eles a dizerem-me as práticas que nós tínhamos e eu fiquei a perceber que finalmente já havia retorno, passado 4/5 anos, daquilo que nós fazíamos, que começava a chegar lá fora. Não porque nós disséssemos, mas porque os outros falavam de nós. Eu tive sempre a preocupação de no início dizer: "não somos nós que vamos fazer marketing social, nós vamos ter que fazer com que os outros falem das nossas práticas". Começou o próprio ministério e comecei a criar uma rede de pessoas e de empresas, depois partilhámos na Grace por exemplo, que era uma associação em que se partilham boas práticas, mas sobretudo voluntariado para ajudar instituições com dificuldades. Para mim o sucesso da inclusão das pessoas com deficiência é não fecharmos só num nicho, tentámos que a empresa tivesse práticas de não discriminação. As nossas boas práticas vão disseminando

por diferentes ministérios, por exemplo o da justiça diz-nos quando são pessoas apanhadas a roubar, em vez de irem para a prisão, fazem trabalho comunitário; “quando nós dizemos eles tem de nos dar o dinheiro porque estragaram x, esse dinheiro nós dizemos que não queremos e que é para uma instituição”. Isto depois começa a criar uma imagem da empresa junto destas entidades, que depois tem uma relação connosco de uma forma diferente.

Temos muitos casos que nos pedem ajuda e nós não temos capacidade de ajudar. Por exemplo, aqui nestas instalações que tem cinquenta anos, nós tivemos uma visita de um senhor de cadeira de rodas que tinha de ir para o terceiro andar e aí descobrimos que afinal o elevador que temos não cabe uma cadeira de rodas...o senhor pediu-nos para ir à wc, tínhamos a wc mas com degraus...e são coisas que só quando acontecem, como não são naturais, é que nos apercebemos. E isto acontece em muitas outras empresas. Por exemplo, a Fernanda de Almada que tem nanismo, nós construímos wc para ela, porque o projeto estava em construção, ou seja, ela tem uma wc adaptada ao tamanho dela. Ela teve uma oportunidade única e se ela hoje não está mais satisfeita é porque nós não conseguimos tirar partido da evolução que ela teve. Hoje existe uma série de organismos, de entidades, de consciencialização de que é possível integrar estas pessoas com deficiência, de uma forma natural e isso para mim depois tem um retorno espetacular, que é o ambiente de trabalho e nota-se isso. O clima social, a forma como as pessoas se relacionam, o facto de as pessoas verem que há pessoas que as quais nós demos uma oportunidade na vida de se sentirem mais felizes. Estive no Algarve recentemente, numa das reuniões em que as pessoas estão sempre a colocar tudo negro (a galinha da vizinha é melhor que a nossa), o Carlos tem uma saída e diz: “epah, vocês já parecem o meu filho que se está sempre a queixar mas não quer trabalhar”, e começa a dizer: “vocês já viram que a empresa tem isto, que distribuiu agora o prémio dos cinquenta anos a todos, deu-nos mais um dia de férias, deu-nos mais descontos nos produtos...e foi ele próprio que disse aos outros e não eu. Porquê? Porque ele já tinha passado por outras empresas, enquanto não tinha o problema que tem hoje, e percebia o ambiente de trabalho, a forma como o chefe o tratava...coisas que ele começou de repente a despistar e chegou ao fim e os outros disseram “tens razão”.

I – Pois, eu gostei muito dele e da sua história de superação.

DRH - E isto é que é importante, a forma como nós muitas vezes também fazemos má comunicação, também não tiramos partido. No início porque eu próprio não queria fazer o tal marketing de parece que somos uma empresa que se está aproveitar da caridade para ganhar

notoriedade e, não é isso que nós queremos. Hoje em dia portanto, estamos abertos a partilhar boas práticas; a ter a possibilidade de colaborar com a Grace, de explicar numa hora e meia ou duas horas como é que eu/nós fizemos, porque o estar a pôr à força porque a lei obriga e temos de ter não sei quanto %, se for mal feito as pessoas que vão ser integradas vão ser infelizes, não vão resultar e as outras pessoas não vão perceber que vantagens é que tem e que a própria empresa pode ter...E eu acho que é isso que é importante, antes de ir à procura de subsídios, é perceber que aquela pessoa que nós estamos a integrar, tem de ser integrada como um trabalhador completamente igual aos outros, porque se eu vou fazer diferenciações, criar cargos de propósito para integrar, achar que aquele é um coitadinho...não os vou desenvolver também. É isto que temos de ter preocupação, porque estar a criar habitats para adaptar aquela deficiência, eu acho que é um erro e, assim, eles próprios também se sentem valorizados e sentem que são tratados de igual forma, porque eu tratá-los de uma forma diferente é errado. Agora, tudo são rosas? Tudo corre bem? Não! Nós temos um grau enorme de dificuldade na formação.

I – Eu ia questionar isso, se adaptam a formação para as várias deficiências?

DRH - Nos cegos ainda conseguimos mais ou menos, mas não é fácil e não há apoios nenhuns. Eu, por exemplo, preferia que em vez de subsídios, tivesse um manual qualquer de formação em determinada área, e que eu pudesse enviar para um local qualquer que me passasse para braille, isso para nós era importante. A outra coisa importante é a questão dos surdos, da língua gestual, isso é que é muito difícil. Qual é a vantagem de alguns deles? É que eles percebem o que dizemos pelos lábios.

I – O Jorge compreendeu tudo o que eu disse, mas o menino de vila real que não fala nem ouve, teve de ser tudo escrito.

DRH - Por estas políticas todas que nós fazemos o retorno económico é positivo, eu não tenho receio de o dizer. Por alguma coisa me dizem e já não é a primeira, segunda, terceira pessoa, que são clientes partilhados de outras marcas, que dizem que os nossos trabalhadores sorriem mais, que os trabalhadores dos outros. A primeira pessoa foi essa secretária de estado, que hoje é administradora do montepio, que um dia me telefona e diz assim: “Jorge Filipe, já reparou que os seus trabalhadores são mais sorridentes que os outros?”

Eu acredito sempre que podemos mudar, fazer diferente...o problema é que o efeito não é imediato e temos de ter paciência para os resultados aparecerem. E depois é encontrar as pequenas evoluções e partilhar “estamos a conseguir”. Quando foi a crise, nós começámos a

ter os primeiros resultados das boas práticas, da responsabilidade social, dos consumos, etc., e da inclusão das pessoas com deficiência, das não discriminações, etc...e eu fui apresentar os resultados a um conselho que nós temos de supervisão externo, que vem cá uma vez por mês e que nós temos que prestar contas. Estava a prestar contas sobre os resultados de indicadores de recursos humanos e naquela altura da crise eu dizia: “olhe o absentismo está a baixar”, resposta deles: “está a baixar porque as pessoas estão com medo de serem despedidas”; “o turnover está a baixar”, resposta deles: “está a baixar porque eles não tem hipótese de encontrar emprego em outro lado”; “olhe a produtividade está a subir”...e de repente eu tinha um indicador que era a taxa de natalidade, em que o nosso indicador é superior à média do país. E eu disse: “a natalidade está a subir”, eles calaram-se e não disseram nada. E eu disse assim: “as pessoas para não pagarem tanto de eletricidade, não vem televisão e tem de se entreter com outras coisas”, e começaram-se todos a rir porque fui brejeiro como eles estavam a ser comigo, estavam sempre a arranjar algo para contrapor o que estava a acontecer de positivo. E isto é importante, medir o retorno. E quando se mede e se começa a ver que efetivamente há evoluções positivas, quer mudanças de comportamento, de postura...isso é importante. Neste momento, estamos num processo de transformação cultural, estamos a reduzir níveis hierárquicos já começámos à uns tempos atrás, mas em termos de empresa Portugal é o país mais avançado e evoluído. Toda a gente tem telefones, todas as formações são dadas pelo telefone, 60%...o telefone é uma ferramenta de trabalho, porque podem fazer várias coisas com o telefone e nós à dois anos atrás era proibido andar com o telefone no bolso, tínhamos de deixar nos cacifos. Então quando nós decidimos e conseguimos provar que o custo investido num telefone, as pessoas tem um plafond que até pode dar para utilização pessoal, quando fizemos as contas do que é que íamos poupar doutros telefones dos níveis hierárquicos que nós reduzimos, porque hoje toda a gente comunica por *hangouts*, *whatsapp*, e nós temos o sistema do google comunidades e etc.. Temos regras que também é outra coisa engraçada, em que as pessoas tem de saber que podem fazer tudo, exceto três coisas. Eu tenho que dizer em cada função, ou em cada situação as três coisas que são interditas e eles tem de saber quais são: não podem utilizar os telemóveis nas redes sociais quando estão a trabalhar; não podem atender o telefone quando estão a atender o cliente; cada vez que querem telefonar tem que ir ao armazém fora do alcance do cliente. São as únicas três regras. Fizemos o teste numa loja, de trezentos e tal trabalhadores, houve dois que prevaricaram. Isto para dizer que o facto de reduzirmos os níveis hierárquicos, levou a uma maior proximidade entre as hierarquias e, portanto, há uma abordagem diferente, aquele não é

o meu *big boss*...a proximidade aumentou e eu às vezes faço umas brincadeiras, como por exemplo passei a cumprimentar com o dá cá mais cinco. Quando alguém vem ter comigo e me dá um aperto de mão, eu digo: “és mesmo velho”. E estou a criar um movimento em que as pessoas todas se vão cumprimentar a “dá cá cinco”. E isto parecendo que não são pequenos pormenores que ao princípio é uma brincadeira, mas que eu tenho a certeza que aproxima as pessoas. O tratar por tu. Acabaram-se os doutores e os engenheiros. Dentro da nossa empresa francesa, esses títulos não existem.

I – Sim, o relacionamento interpessoal é completamente diferente.

DRH - Bem Marta, não sei que horas são, secalhar já falei muito.

I – Eu tinha as questões formuladas, mas como foi falando não quis interromper, pois em parte, estava a ir de encontro às informações que pretendia, sobre a inclusão, a formação...

DRH - Ah, lembrei-me de uma coisa. Nós temos alguns casos, agora quando saiu a nova lei foi o que nos alertou, porque quando vem com os 1%, nós estávamos sempre a controlar, mas não tínhamos a inclusão das pessoas para cumprir um número. De repente começámos a perceber que nós tínhamos pessoas com deficiência, algumas são aquelas com doenças cancerosas, mas outras com *déficits* mentais filhos de ex-trabalhadores que não são reconhecidos pela segurança social e não tem uma incapacidade superior a 60% e alguns não querem ter.

DRH - Bom D. Marta, o que é que precisa mais?

I – Muito mais haveria a dizer e questionar, mas sei que tem compromissos. Penso que não necessito de mais nada. Agradeço a sua disponibilidade e todas as informações que me facultou.

DRH - Marta, obrigada. Esse trabalho vai ser muito valorizado e muito bom para as empresas.

ANEXO VII

**PEDIDO DE ENTREVISTA À SECRETÁRIA DE
ESTADO DA INCLUSÃO DAS PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA**

Exma. Senhora,

Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência,

Dra. Ana Sofia Antunes

Eu, Marta Alexandra Gonçalves Nogueira, Professora na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, encontro-me a frequentar o Doutoramento em Psicologia, linha de investigação Estratégias Comunicativas e Comunicação Interpessoal, na Universidad de Extremadura.

A tese de doutoramento está a ser orientada pela Professora Doutora Isabel Cuadrado, Professora na Universidad de Extremadura e co-orientada pela Professora Doutora Célia Sousa, Professora na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria e debruça-se sobre o tema: *“Inteligência Emocional e Comunicação Interpessoal em Pessoas com Deficiência inseridas no Mercado de Trabalho”*.

Com esta investigação pretende-se perceber como é que o mercado de trabalho e as entidades empregadoras acolhem os trabalhadores com deficiência no seu seio organizacional, perceber quais as emoções sentidas pelos mesmos ao longo da jornada de trabalho e como as gerem, e ainda saber como se processa a comunicação interpessoal. Espera-se ainda contribuir para aumentar o leque de respostas de intervenção disponíveis para trabalhar com esta população e a sua possibilidade de assumir um espaço no mundo organizacional, respeitando as suas limitações e valorizando as potencialidades de cada pessoa.

A investigação consistirá num estudo de caso e nossa conduta de recolha de dados será através da utilização de diferentes técnicas e instrumentos, a saber: entrevistas ao Poder Político Responsável, ao responsável da entidade empregadora (Diretor de Recursos Humanos) e aos trabalhadores com deficiência e questionários aos colegas de trabalho dos trabalhadores com deficiência.

Desta forma, venho por este meio solicitar a Vossa Excelência que me conceda realizar-lhe uma entrevista, na esperança de que esta investigação possa contribuir para um maior sucesso e realização pessoal e profissional das pessoas com deficiência.

Manifesto enorme desejo de que esta solicitação seja aceite.

Atenciosamente,

ANEXO VIII

**GUIÃO DE ENTREVISTA À SECRETÁRIA DE
ESTADO DA INCLUSÃO DAS PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA**

Guião Entrevista - Secretária de Estado da Inclusão das Pessoas com Deficiência

Dra. Ana Sofia Antunes

A entrevista enquadra-se num estudo que estamos a fazer e que tem como objetivo geral perceber como é que o mercado de trabalho, as entidades empregadoras acolhem os trabalhadores com deficiência no seu seio organizacional, perceber quais as emoções sentidas pelos mesmos ao longo da jornada de trabalho e como as gerem e, ainda saber como se processa a comunicação interpessoal.

1. Como é que está o mercado de trabalho para pessoas com deficiência em 2018?
2. Quais os principais problemas com que os jovens/adultos com deficiência se deparam quando terminam os cursos e começam a procurar incluir-se no mercado de trabalho?
3. Como é que está a ocorrer hoje, em Portugal, a inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho?
4. As empresas estão conscientes da inclusão laboral? Onde é que se encontram as maiores resistências no sentido de se conseguir uma efetiva inclusão das pessoas com deficiência nas empresas?
5. Quais as maiores dificuldades encontradas pelas pessoas com deficiência ao ingressarem no mercado de trabalho?
6. Além da rejeição da sociedade que teima em fechar os olhos para este público, quais os outros fatores que podemos considerar como discriminação?
7. Que orientações daria aos presidentes, diretores e CEO's?
8. O que é que precisa de ser feito para que o processo de inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho ocorra de forma ágil e fácil? E para aumentar o acesso ao mercado de trabalho e o sucesso da inclusão socioprofissional das pessoas com deficiência?
9. Quais são as perspetivas para a inclusão das pessoas com deficiência nos próximos 10 anos no nosso país?
10. Terminei as minhas questões, gostaria de saber se deseja acrescentar alguma informação, que eu não tenha questionado, mas que considera relevante para o tema em análise?

ANEXO IX

**ENTREVISTA À SECRETÁRIA DE ESTADO DA
INCLUSÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

ENTREVISTA À SECRETÁRIA DE ESTADO DA INCLUSÃO PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Dra. Ana Sofia Antunes

Investigadora (I) – Em primeiro lugar quero agradecer-lhe pela disponibilidade em me conceder esta entrevista e colaborar com o estudo intitulado Inteligência emocional e comunicação Interpessoal, em pessoas com deficiência inseridas no mercado de trabalho. Posto isso, gostava de fazer algumas questões relacionadas com o tema. Como é que se encontra o mercado de trabalho atualmente para as pessoas com deficiência?

Secretária de Estado (SE) - O diagnóstico não pode ser muito variado. Os números falam por si só, e ainda não está bem. Temos estado a dar passos, no sentido de melhorarmos cada vez mais. Agora há uma realidade que é incontornável, e essa realidade é a realidade dos números. Há quem diga que é possível torturar os números, até eles dizerem o que nós queremos. Mas neste caso os números são muito claros. Nós vimos que nos últimos anos, nos últimos três, quatro anos, tivemos uma recuperação muito exponencial da taxa de desemprego na população em geral, passou da ordem dos treze catorze por cento até aquilo que se verifica hoje em dia que estamos abaixo dos oito por cento. No entanto, a nível das pessoas com deficiência essa taxa ainda é muito superior, duas vezes e meia acima. E isso quer dizer que estes números nos mostram com clareza que esta recuperação que conseguimos fazer em virtude do bom momento económico, da expansão do mercado, do surgimento de novas vagas não permitiu, ainda assim, que uma parte dessas vagas fosse ocupada por pessoas com deficiência, ou seja, mesmo tendo crescido nossos números de apoio para pessoas com deficiências, seja ao nível de contratos de emprego apoiado seja nível de contratos de emprego-inserção, de medidas fiscais de incentivo à contratação de pessoas com deficiência, mostram-nos que temos crescido nos últimos dois anos temos crescido em número de pessoas apoiadas e contratadas em sede de emprego, não tivemos aquela mega recuperação que houve ao nível do emprego na sua generalidade.

I - E quais são os principais problemas com que os jovens adultos com deficiência se deparam quando terminam os cursos e começam a procurar integrar-se no mercado de trabalho

SE - Todos aqueles com que se deparam os jovens sem deficiência que saem das universidades ou do ensino secundário, consoante a sua opção de percurso escolar, académico e de vida. Exatamente os mesmos, com o acréscimo de enfrentarem alguns problemas

adicionais, em virtude das suas características específicas, sejam elas decorrentes de uma deficiência, de uma diferença sensorial, física, intelectual. As dificuldades são as mesmas que enfrenta qualquer outro jovem: alguma falta de aposta em jovens em início de carreira, a falta de experiências anteriores, alguma insegurança, por vezes não saberem exatamente como começar como se lançar ao mercado de trabalho no início...tudo isso acrescido de todas as inseguranças e de todas as dúvidas que o mercado como um todo coloca em cima deles enquanto jovens com deficiência, porque é muito mais fácil ainda assim, dar uma oportunidade e apostar em quem corresponde ao conceito do homem médio com características comuns, ou que é considerada uma pessoa normal sem deficiência, do que apostar em alguém que tem características próprias específicas que o diferenciam de outros jovens, nomeadamente por não andar ou por não conseguir observar os membros superiores, ou por não ver ou não ouvir, ou por ter espectro do Autismo. O mercado em geral não está ainda muito preparado para dar oportunidades. Isto óbvio não é uma regra, não estamos a falar de cem por cento. Obviamente que as exceções existem. Felizmente encontramos casos de entidades empregadoras, empresários que dão estas oportunidades, que fazem aposta que pagam para ver. Infelizmente, ainda não podemos dizer que eles são maioria, porque não são. É como em tudo, isto é um processo, um caminho. Cada exemplo, cada caso em que se consegue que uma empresa integre com sucesso uma pessoa com deficiência, ou duas ou três e que vá crescendo nessa colocação, serve de exemplo para as empresas que estejam à volta e que vejam. No fundo eu acho que o mercado precisa de perceber é que estas pessoas têm capacidades, tem potencialidades como quaisquer outras, e que é possível aproveitar essas capacidades que estão muito para além daquelas que são as suas incapacidades. Não é pelo facto de eu não ver, efetivamente eu ter uma incapacidade de visão que obviamente me limita para o exercício de determinadas profissões. Sei lá, eu não posso pilotar aviões pelo menos por enquanto; eu não posso ou não devo seguir arquitetura, porque não serei propriamente a melhor a desenhar...mas há coisas em que a minha visão não interfere rigorosamente em nada, nomeadamente na minha profissão de advogada como é o caso. Desde que tenha as tecnologias necessárias, eu consigo exercer nas mesmas condições que qualquer outra pessoa. É isso que temos no fundo de conseguir descobrir em cada caso concreto, as coisas que cada pessoa com deficiência pode fazer e em que a sua deficiência não afeta o seu desempenho.

I - À pouco falou-me, das entidades empregadoras das empresas...As maiores resistências no sentido de conseguir a efetiva inclusão das pessoas com deficiência nessas empresas, será que são por parte chefia? Dos colegas de trabalho?

SE - Eu acho que esse é um dos problemas da colocação mas não acho que seja o único. Obviamente que se temos uma empresa que diz “não contrato”, ”tenho dúvidas não vou dar esta oportunidade”. Isso logo à partida deita as coisas por terra, mas não é a única coisa. Não quero que passe daqui a ideia de que os únicos culpados pela situação do baixo número de pessoas com deficiência empregadas em Portugal, são efetivamente as empresas, os empresários, o setor privado. Claro que sim, que eles têm a sua cota de responsabilidade porque não estão abertos na sua maioria a esta possibilidade, mas também há outros fatores. Efetivamente, temos que perceber até que ponto todas as pessoas com deficiência estão aptas para o trabalho, querem efetivamente trabalhar, não porque sejam preguiçosas todas elas, mas muitas delas porque fizeram um percurso em que progressivamente, ao longo dos anos foram sendo convencidas de que não tinham as capacidades que as outras pessoas têm. Portanto, não deviam esperar grande coisa da vida, não haver grande sucesso. As próprias pessoas com deficiência, às vezes criam na sua cabeça aquela noção de que “não, eu nunca vou trabalhar”, “não, nunca vou ser capaz” e acabem por desistir. Assim como também existem dificuldades no próprio processo de procurar uma vaga, antes mesmo de conseguir chegar ao empresário, antes mesmo conseguir chegar a que contrata, que é no fundo a procura como fazer um curriculum, como encontrar anúncios de emprego? Como fazer aquela parte do trabalho que é chegar lá e dizer. Passou a pessoa com deficiência, mas eu tenho estas essas capacidades, porque eu faço as coisas desta e daquela maneira. Portanto há outros obstáculos antes de chegarmos ao obstáculo empresário em si mesmo. Dentro da própria empresa, quem é que constitui um verdadeiro obstáculo? Eu diria que o obstáculo é entrar, ou seja, é cruzar a porta de entrada ou se quisermos ser mais metafóricos, o obstáculo esta em assinar o primeiro contrato. A maioria dos estudos que se fizeram quer em Portugal, principalmente a nível internacional, mostram que a maioria, a grande maioria das situações em que houve uma contratação de uma pessoa com deficiência, essa contratação correu bem e deu origem a um prolongar do período de contrato, ou deu origem a um novo contrato ou deu origem a uma situação de permanência definitiva da empresa. O que significa que, em regra, isto não é uma regra, mas é uma tendência. Obviamente que também há situações em que as coisas correm mal, como há em todo o lado, situações em que o contrato dá origem a um contrato sem termo, e há situações em que acabamos no desemprego, também acontece com quem não

deficiência. Mas a maioria das situações, a experiência diz-nos que quando se consegue ultrapassar esta barreira de conseguir um sim, um vamos tentar, vamos experimentar para ver como é que ocorre, até correr bem. E a experiência que chega da parte quer de quem apostou, o empresário, o diretor de recursos humanos, é de que: “fiz bem dar esta oportunidade, agora estou convencido de que esta pessoa é capaz de fazer, pode não fazer de maneira convencional que outra pessoa faria, mas faz da sua maneira e consegue chegar ao mesmo resultado, a um resultado muito semelhante”. A esperança que nos chega, é que em regra os colegas acabam por valorizar bastante a diversidade dentro da empresa, o fato de poderem ter colegas com características diferentes e, às vezes, pessoas que até precisam de um apoio especial, faz surgir entre colegas um espírito de camaradagem, de colaboração, de cooperação que, às vezes faz renovar, faz melhorar as relações entre colegas dentro de uma empresa. Não é a primeira, nem a segunda, nem a terceira vez que ouço relatos deste género.

I - E ao nível da inteligência emocional das pessoas com deficiência, acha que é relevante as pessoas sentirem que conseguem entrar no mercado de trabalho serem bem-recebidas ou quando acontece o oposto a inteligência emocional também dificulta, ou seja, torna a pessoa um bocadinho mais apreensiva, a querer concorrer ou querer entrar no mercado de trabalho?

SE - Eu acho que isso varia um pouco de pessoa para pessoa, das características emocionais de cada um, há pessoas mais resilientes e pessoas menos resilientes. Há pessoas que têm mais capacidade de resistir ou levar com a porta na cara, sem insistir e continuando a acreditar que um dia vão conseguir e, há pessoas que efetivamente não têm essa capacidade. Há muitas situações efetivamente de jovens com deficiência, conheço vários próximos que fizeram o percurso escolar académico universitário, com mestrado e doutoramentos, de muito êxito que se empenharam ao máximo, que eram brilhantes estudantes, investigadores e que quando chegaram de fato, à fase do emprego, levaram com uma porta na cara e não conseguiram lidar com isso. Passaram por problemas de saúde mental, necessitaram de acompanhamento médico porque não tiveram capacidade de reagir a isso e, eu acho que isso é natural, pois nós não nos vemos todos com a mesma...Desculpe eu não sei muito bem lidar com os conceitos, porque não é minha área, desculpe-me se disser alguma asneira, mas de facto as nem todas as pessoas nascem com a mesma força intelectual ou emocional, é normal. Vivi isso também quando procurei o meu primeiro emprego, tive muitos meses sem conseguir minha primeira oportunidade. Isso foi muito duro. Eu acho que foi a mais de cem entrevistas.

I - Que orientações daria aos presidentes, aos diretores, chefes (ceo's) das entidades empregadoras para a contratação e o incentivo à contratação de pessoas com deficiência.

SE - Em primeiro lugar, eu acho que daria orientações às próprias pessoas com deficiência no sentido de não desistirem, de não deixarem que a coisa seja mais forte do que elas e não desistirem. Não entrem na lógica de não sou capaz, mais vale estar sossegado e não ter mais deceções. Depois, ao nível das entidades empregadoras, a única coisa que se pode pedir efetivamente dêem-se a oportunidade e ao mesmo tempo dêem-nos essa oportunidade. Eu entendo racionalmente que para quem ao longo da vida, por alguma razão, nunca contactou, nunca contactou com determinados tipos de diferenças, haja dificuldade em perceber determinado tipo de formas de ser...quer dizer, para quem nunca contactou com alguém que é cego para quem o universo dos computadores e da forma como um cego trabalha hoje em dia com o computador, com a tecnologia, que consegue fazer praticamente tudo aquilo que uma pessoa que vê faz, eu percebo essa pessoa quando pela primeira vez se depara com um cego, não acredite muito quando ele lhe diz “mas eu sou capaz, eu trabalho com o computador e faço tudo isto”. Agora, o que a pessoa com deficiência precisa é que efetivamente lhe seja dado o benefício da dúvida e pelo menos é o que a deixem demonstrar, façam uma experiência, deem uma oportunidade. Também sei que muitas vezes as pessoas têm de dar oportunidades, porque tem medo de que se não correr bem, depois para o mandar embora ainda mais difícil. Mas é preciso que exista essa margem, a margem da pessoa com deficiência poder provar aquilo que efetivamente vale, pois muitas vezes a pessoa com deficiência não tem essa oportunidade. Depois é preciso que exista, e é nisso que estou empenhada a trabalhar, serviços que de alguma forma façam uma mediação entre as duas partes, ou seja, eu acho que, muitas vezes, os empresários sentem falta dela, em que os apoiem neste processo. Mesmo que eles queiram dar o passo se estiverem sozinhos nisso, se não houver alguém a quem eles possam recorrer, dizerem: “olhe eu até sou capaz de apostar, mas preciso de saber que há alguém aqui que me vai ajudar. Como é que eu adapto o posto de trabalho? Como é que eu lido ou com as coisas que eu não souber resolver sozinho? Como é que cá na empresa vamos lidar com as coisas que não soubermos resolver sozinhos?”

Essa mediação precisa de existir, no fundo um tipo de serviço que aproxime quem tem procurado emprego e quem está disposto a criar uma oportunidade de emprego ou que mesmo não estando à partida disposto, seja sensibilizado e consciencializado para isso. E é isso que, neste momento, eu creio que está a fazer a grande diferença, a grande falta e que eu gostaria de ter um funcionário antes de sair daqui.

I - Para além desse organismo de mediação entre as pessoas com deficiência e o mercado de trabalho, o que é que acha que precisa de ser feito de forma a aumentar o acesso ao mercado de trabalho, o sucesso da Inclusão socioprofissional e também para que essa Inclusão ocorra de uma forma mais ágil e mais fácil.

SE - Por um lado, eu acho que é preciso que haja mais conhecimento, mais divulgação daquelas que são as medidas de apoio ao emprego já existentes, porque elas são bastantes, são consideráveis e acho que muitas entidades as desconhecem e muitas pessoas com deficiência também as desconhecem. Às vezes só nos lembramos dos contratos de emprego inserção, dos famosos cei's, dos famosos estágios e, existem mais medidas de apoio. Existem os contratos de emprego apoiado em mercado aberto, existem as adaptações dos postos de trabalho, existem as isenções de TSU de cinquenta por cento... E é preciso que as pessoas saibam que as coisas existem e como é que efetivamente funcionam e quanto em apoios podem efetivamente significar. Em segundo lugar, acho que é fundamental que passemos, de uma vez por todas, a fase dois da questão das cotas do emprego. Da mesma forma que o setor público regulamentou já à dezassete anos, o cumprimento de cotas na contratação de funcionários, estas cotas também devem existir no setor privado, ou melhor, elas existem até já existem, nunca foram regulamentadas. Portanto, a norma que prevê no fundo ainda é inaplicável, neste momento, porque ainda não foi regulamentada, mas tem que ser. E, efetivamente tem que haver uma priorização, uma forma de preferenciar quem daquelas empresas cumpre, venha a cumprir essas cotas e, dê o bom exemplo no sentido de integrar trabalhadores com deficiência nos seus quadros.

I - Quais são as perspetivas para a inclusão das pessoas com deficiência no mercado de trabalho nos próximos dez anos, no nosso País?

SE - Eu não sei se alguém pode seguramente traçar perspetivas.... Eu gostaria, que déssemos um grande salto. Gostaria que conseguíssemos, a dez anos, olhar para os números de hoje, e compará-los com o dessa altura e dizer tivemos um avanço espetacular. Acho que só isso é que pode significar sucesso, mas para isso efetivamente temos que pôr estas medidas no terreno, e temos de fazer muita sensibilização, porque efetivamente estes postos, estas vagas têm que existir agora que estamos num bom momento de emprego, não estamos em recessão e fecho de empresas.

I - Além da rejeição da sociedade, que tendem a fechar os olhos às pessoas com deficiência, quais os outros fatores que podemos considerar como discriminação, para além da Inclusão no mercado de trabalho, outro fatores que possa considerar como discriminação?

SE - Pode existir discriminação em múltiplos contexto.... Eu acho que a nível educativo a discriminação pode sempre existir, porque ela está muito dependente da forma como cada um encara o outro. Mas é, ainda assim, uma das áreas em que eu acho que avançámos mais, porque de facto, se compararmos a realidade que temos hoje, com a realidade que tínhamos há vinte anos atrás, o número de crianças inseridas nas escolas regulares é muito superior, a qualidade do apoio que lhes damos é muito superior. Estamos, ou melhor estaremos a levar na próxima semana e Conselho de Ministros um diploma que vai no fundo aprofundar as obrigações das escolas no que respeita à inclusão, no sentido de acabar com determinado tipo de práticas que ainda subsistiam nas escolas, como os currículos específicos e individualizados, que permitam que crianças com deficiências estivessem e andassem nas escolas sem avaliação, sem terem propriamente um percurso escolar. Acho que tudo isto acaba por reduzir bastante o nível de possibilidade de discriminação nas escolas. Não estou a dizer que ela não existe, mas continuamos a ver muitas situações de segregação e discriminação, por exemplo ao nível da formação profissional, em que continuamos a apostar em soluções segregadas... as pessoas com deficiência têm o seu entendimento, que fazem formação em instituições para a deficiência, não fazem formação em outro tipo de escolas ou entidades formadoras regulares. E, isso constitui um fenómeno discriminatório, pois a lei determina que qualquer entidade formadora deve aceitar pessoas com deficiência e algumas já frequentam cursos de formação no IEFP e noutras entidades formadoras privadas. Não vou dizer que isso é a maioria, não é minoria, a maioria continua a fazer a formação nas organizações das próprias pessoas com deficiência, ou seja, onde só pessoas com deficiência fazem formação.

I - Recordo-me quando estive em Leiria ter falado numa lei que iriam lançar para inclusão no ensino superior.

SE - Sim, estamos a trabalhar nisso com o ensino superior. Ainda não consigo dizer neste momento, quando a vamos ter pronta para ser aprovada. Já temos um grupo de trabalho a trabalhar nisso, e no fundo aquilo que queremos fazer é criar um diploma que regula o direito de as pessoas com deficiência acederem ao ensino superior. Neste momento já existe um regime próprio de vagas, portanto os regimes especiais de acesso, mas, mais do que isso, nós não queremos que eles acedam para depois não terem condições. Temos que regular é quais

são as condições mínimas que efetivamente um estabelecimento de ensino superior tem de garantir para que uma pessoa com deficiência possa frequentar um curso nessa mesma mesmo estabelecimento. No fundo é isso que estamos a regular, porque sempre houve o entendimento de que até o décimo segundo ano é nossa obrigação garantir que as pessoas com deficiência frequentam a escola, porque o ensino obrigatório, daí para frente, só vai quem quer E, portanto, quem quer quem vai, quem quer vai por sua conta. Não pode ser assim! Claro que a pessoa com deficiência que vai porque quer, mas não deixa de precisar de algum tipo de condições e de apoio adicionais para conseguir ter o mesmo tipo de sucesso. E é muito duro ainda hoje em dia fazer cursos superiores, e nós vimos que cada vez mais temos os jovens com deficiência a entrarem num curso superior e a quererem fazer cursos superiores cada vez mais diversificados. Mas se olharmos para os números em geral, o número de miúdos que nos saem do décimo segundo com deficiência não tem comparação possível com número de miúdos que nos entram ensino superior. Há muitos, muitos, que param aí, que não se sentem com forças de agarrar a fase a seguir, alguns deles não terão capacidades claro e, não podemos esquecer esse fenómeno, esse facto. Resta-nos pensar em quantos teriam capacidade, e tem medo de avançar para a fase seguinte, ou por alguma razão não tiveram o acompanhamento do desenvolvimento e a evolução necessária para dar esse passo para passar para o ensino superior. Agora, quem vai tem que ter as condições. E o que queremos é que cada vez mais passe essa noção de que está haver mais apoio e, portanto, têm menos razões para temer ir. Obviamente que há universidades que felizmente já tem serviços de apoio muito completos, temos o exemplo da Universidade do Porto, o vosso Instituto Politécnico, a universidade de Letras aqui em Lisboa. Também temos outros exemplos em que as coisas não evoluíram muito. Eu lembro-me de que quando eu fiz o curso de direito na Universidade de Lisboa, não existia qualquer apoio extraordinário para alunos com deficiência, nós estávamos completamente por nossa conta, por exemplo na digitalização de livros, de áudios. Ainda estávamos no tempo em que haviam professores que se opunham declaradamente a que gravássemos as aulas para podermos retirar depois os apontamentos. Eu quero acreditar que isso hoje em dia já não acontece, mas também já saí da faculdade há quase vinte anos. Espero que hoje em dia esteja um bocadinho diferente.

I - Sim, que as mentalidades tenham mudado nesse sentido. Depois, a rampa do ensino superior para o mercado de trabalho, que apoios tem de ser dados? Acha que será necessário, para além do organismo mediador que falou há pouco, as empresas que fazem recrutamento e

seleção também terem uma ênfase maior em procurar colocar, inserir as pessoas com deficiência no mercado de trabalho, como é que acha que depois vai ser feita esta rampa de ligação?

SE - Eu gostava de acreditar que as próprias empresas, as grandes empresas que fazem recrutamento e seleção e que tem essa área o seu *core bussiness*, que poderiam ser elas próprias a assegurar essa mediação. Não quer dizer que não possam vir a ser, mas ainda não são. Eu acho que poderemos fazer um trabalho em conjunto para criar cada vez mais condições, para que essas empresas criem conhecimento para trabalharem com pessoas com deficiência...acho que neste momento não o tem. Porque é que não o tem? Porque cometemos um erro muito sério ao nível da colocação das pessoas com deficiência. Da mesma forma que nós ao longo dos anos fomos quietizando a formação profissional das pessoas com deficiência nas organizações da área com deficiência, também fomos entregando o apoio à colocação de pessoas com deficiência, às próprias organizações, na área da deficiência. O conhecimento que existe nesta matéria, está nestas organizações. Infelizmente os resultados não bons, portanto, temos que encontrar outra forma de o fazer, criando este conhecimento poderá e deverá começar a existir nestas empresas de recrutamento, e certamente surgindo mais oportunidades, e surgindo a regulamentação das contas, provavelmente estas empresas também acordar para essa necessidade. Não acredito que isso vai ter uma dimensão total para já, que nos permita dar este salto fazer esta mediação só com base nestas empresas, daí que falo na necessidade de um outro tipo de entidade, que para já, para início, garante esta mediação. No fundo, o que é que eu falo, quando falo desta mediação? É fundo ter um conjunto profissionais que estejam aptos a, recebendo candidaturas de pessoas com deficiência que querem trabalhar, ver com elas aquilo que estão aptos a fazer, aquilo que poderão melhorar, aquilo que poderão trabalhar, não apenas do ponto de vista profissional, mas até da sua própria autonomia. Às vezes as pessoas querem trabalhar, mas tem uma dificuldade imensa em fazer o percurso de casa para o trabalho. Esta entidade tem que trabalhar essas diferentes vertentes. Serem esses técnicos, eles próprios capazes de ir para a rua, ir bater às portas das empresas para encontrar a vaga ideal para aquela pessoa. Uma situação em que efetivamente haja adequação, de quem procura, a quem esteja disposto a oferecer. Isto não se faz a ver anúncios de trabalho nos jornais, nos classificados. Isto faz-se batendo à porta das empresas, vendo com cada uma delas exatamente onde é que há necessidade, onde é que se pode ou não criar uma vaga. É um trabalho formiguinha, que se resolve caso a caso.

I - é inculcar essa mentalidade e ajudar a reforçar.

SE - E depois fazer um apoio após colocação, ou seja, criando essa oportunidade e colocando a pessoa, eu acho que para a empresa precisa sentir que tem ali uma retaguarda no caso alguma coisa não estar a correr bem. Como é que pode melhorar? Como é que pode fazer? Melhorar o relacionamento com a própria pessoa com deficiência, se a pessoa tiver alguma dificuldade.... Acho que é preciso que as pessoas sintam que estão acompanhadas nesse processo, até perceberem e, acho que a maior parte dos casos acabam por perceber, que aquela situação é normal e está a correr bem, portanto já não precisam desse apoio.

I - No nosso país, qual é que a empresa que dá mais ênfase à contratação de pessoas com deficiência?

SE - Não sei se consigo dizer qual é a empresa que dá mais ênfase. Há muitas empresas que felizmente já estão a dar a oportunidade de pessoas com deficiência. Eu lembro que, alguns anos atrás, houve um grande processo de contratação de pessoas com deficiência, levada a cabo pela Jerónimo Martins, que num único ano contratou cerca mais de cinquenta pessoas. Isso foi uma oportunidade incrível. Cada vez mais temos empresas a apostar.

I - Não tenho mais questões. Gostaria de saber se deseja acrescentar alguma informação, alguma coisa que não tenha questionado. Os nervos também, às vezes, não ajudam.

SE - Mas porque é que estás nervosa? Não tens que estar nervosa. Já fui dizendo tudo, só espero que os projetos que tenho e o que pretendo fazer nesta área, seja concretizado. E que consiga chegar mais junto destas pessoas e criar aqui algumas oportunidades para quem precisa delas.

I - O meu estudo também vem um pouco nesse sentido, para abrir um caminho, portas e mentalidades. Eu vou fazer o meu estudo do Grupo Auchan.

SE - Eu sei que eles têm pessoas com deficiência contratadas, nomeadamente na loja perto da minha casa. Tem pessoas com deficiência intelectual a trabalhar. Tem parcerias com associações que fazem formação lá na zona e tem lá uns jovens com déficite intelectual, que fazem reposição.

I - Quer acrescentar mais alguma informação? Alguma coisa que ache relevante?

SE - Penso que não. Acho que está dito o essencial. Apenas agradecer a pertinência do seu estudo e do tema, pois esqueci-me de agradecer.

I - Obrigada eu.

SE - Vamos falando, pode ser que eu vá tendo novidades a nível legislativo e tudo isto.

I - Só mais uma questão. Espero conseguir explicar-me. No centro de emprego, não sei se existem pessoas especializadas para a área de recrutamento e seleção de pessoas com deficiência, mas há muitas empresas a nível nacional que tem, nomeadamente a Adecco. Não acho que seria importante, por exemplo, nas faculdades, existir um gabinete com bolsa de emprego, alguém que fizesse a mediação entre a escola e a empresa, de forma à contratação, ao incentivo.

SE - é uma hipótese sim, de trabalhar essa questão com os gabinetes de apoio ao emprego nas universidades. No IEFP Essa estrutura já existiu, durante a década de 90 existiam várias pessoas com muita informação nesta área dentro do centro de emprego. Conforme o centro de emprego começou a apostar essencialmente nesta celebração de protocolos com associações da área da deficiência, para fazerem esta parte da colocação, essas pessoas foram sendo reclassificadas, qualificadas e começaram a fazer as outras coisas. Entretanto muitas já se reformaram...E, portanto, perdeu-se uma estrutura dentro do IEFP, o que é pena, porque o IEFP fazia isto melhor que as associações. Isto é um bocadinho off, mas quer dizer as associações não são as entidades corretas para fazer isto, porque as associações não têm interesse na colocação. As associações têm interesse em manter as pessoas em formação, infelizmente é esta a realidade. Portanto, o empenho que elas põem na colocação, é pouco ou nenhum. E os números estão aí e mostram, quantas pessoas com deficiência são colocadas por ano por cada uma destas associações que tem estes contratos chamados iaoc? Muito poucas. E, portanto, não pode ser, não podemos continuar nesta lógica, de que o centro de emprego lavas as mãos por as associações fazem...as associações não fazem, porque não lhes dá jeito. Alguém tem que fazer e por isso é que eu penso na criação desta agência privada.

I - Quando pensei no meu estudo, pensei logo nesse sentido, porque acho que é o que faz falta, é uma das maiores lacunas, é existir alguém, algum espaço, onde as pessoas com deficiência se possam dirigir e serem ajudadas na mediação...alguém que vá ao terreno às empresas norte a Sul fazer consciencialização.

SE - Sim, fazer-se trabalho de sensibilização “vocês aí não tem um posto de trabalho qualquer onde precisem de uma pessoa com deficiência?” Opah, está bem, hoje em dia acabámos com os telefonistas, mas continuamos a ter rececionistas..., mas existem empresas que não acham bom ser um rececionista com deficiência, mas secalhar até há outras que

acham graça em ter diversidade dentro da empresa, ter uma pessoa com deficiência como imagem. Uma pessoa com deficiência intelectual não pode fazer determinadas tarefas, mas secalhar pode ser estafeta, pode distribuir coisas dentro da empresa.

I - Há sempre algo.

SE - Olha foi um prazer conhecer-te e vou dando novidades.

I - Muito obrigada por tudo.

ANEXO X

**TABELAS DO TRATAMENTO DE DADOS DAS
ENTREVISTAS AOS TRABALHADORES COM
DEFICIÊNCIA**

ENTREVISTAS AOS TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA

Caraterização Sócio-Demográfica

1 - Local de Trabalho	
1	ZV Norte (Vila Real; Guimarães; Famalicão; Santo Tirso)
2	ZV Grande Porto (Gondomar; Maia; Canidelo; Gaia; Matosinhos)
3	ZV Beira Litoral (Figueira da Foz; Coimbra; Eiras; Aveiro)
4	ZV Beira Interior (Castelo Branco; Viseu; Guarda)
5	ZV Lisboa Norte (Torres Vedras; Campera; Caldas da Rainha; Alverca)
6	ZV Lisboa Central (Amadora; Amoreiras; Alfragide)
7	ZV Lisboa Litoral (Cascais; Sintra; Paço de Arcos)
8	ZV Margem Sul do Tejo (Almada; Setúbal; Évora; Coina)
9	ZV Algarve (Faro; Faro Mercado; Portimão; Lagoa; Olhão)

2 - Cargo	
1	Operador de Caixa
2	Operador de hipermercado
3	Operador de hipermercado (ajudante)
4	Telefonista/ Rececionista
5	Administrativo/a
6	Assistente Administrativo/a
7	Assistente de SBE
8	Vendedor

3 - Área de Trabalho	
1	Frente de Loja
2	Têxtil
3	Equipamento Tecnológico
4	Casa
5	Lazer / Exterior
6	Brinquedos e Papelaria
7	PGC - Produtos de Grande Consumo
8	PF - Produtos Frescos
9	NSBE - Nutrição, Saúde e Bem-Estar
10	Serviços Administrativos

4 - Género	
1	Masculino
2	Feminino

5 - Idade	
1	Menos de 20 anos
2	De 20 a 29 anos
3	De 30 a 39 anos
4	De 40 a 49 anos
5	Mais de 50 anos

6 - Habilitações Literárias	
1	1º Ciclo do Ensino Básico
2	2º Ciclo do Ensino Básico
3	3º Ciclo do Ensino Básico
4	Ensino Secundário
5	Formação Profissional
6	Ensino Superior

7 - Estado Civil	
1	Solteiro
2	Casado / União de Facto
3	Divorciado

8 - Tipo de Deficiência	
1	Deficiência Motora
2	Deficiência Visual
3	Deficiência Intelectual
4	Deficiência Auditiva
5	Deficiência Múltipla

- Número de anos de trabalho no Aucha	
1	Menos de 1 ano
2	De 1 a 2 anos
3	De 2 a 5 anos
4	De 5 a 10 anos
5	Mais de 10 anos

10 - 1º Emprego	
1	Sim
2	Não

ENTREVISTAS AOS TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA

Inteligência Emocional

1.1 - Qual o sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

1	Orgulho
2	Sentimento de Pertença
3	Valorização
4	Outro

1.2. Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual a situação?	
1	Chamarem-no/a atenção pelo seu trabalho
2	Excesso de trabalho
3	Receber ajuda e carinho dos colegas
4	Não ser valorizado/a (Não deixarem atender ao público; Triste pela função)
5	Interação com os clientes
6	Trabalho rotineiro (Não ter nada para fazer)
7	Trabalho não adaptado
8	Indiferença, discriminação e exclusão (Duvidarem da sua deficiência; indiferença dos colegas de trabalho; discriminação dos colegas; exclusão).
9	Chatear-se com colegas
10	Não poder fazer tanto ou mais que os colegas
b) O que sente?	
1	Stress
2	Angústia
3	Tristeza
4	Frustração
5	Culpa
6	Deceção / Desilusão
7	Felicidade
8	Alegria
9	Mágoa
10	Revolta

ENTREVISTAS AOS TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA	
Comunicação Interpessoal	
2.2 - Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?	
1	Nada
2	Adaptar a comunicação a todos
3	Mais trato humano e menos tecnológico
4	Realizar reuniões semanais de equipa
5	Mudar as mentalidades dos superiores
6	Existir um profissional com sensibilidade para comunicar com as PcD's

ENTREVISTAS AOS TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA	
Inclusão no Local de Trabalho	
3.2 - O que gostaria de ver mudado para uma maior inserção profissional das PcD's?	
1	Mais oportunidades de emprego
2	Trabalho adaptado à pessoa e à sua deficiência
3	Mudança de mentalidades (sociedade)
4	Maior sensibilidade por parte das entidades empregadoras
5	Fiscalização/verificação por parte do Estado, se as leis são cumpridas
6	Acessibilidades no local de trabalho
7	Promoção de políticas/mecanismos que facilitem a integração
8	Acompanhamento e formação na integração ao mercado de trabalho
9	Incentivos às empresas para a contratação

ANEXO XI

ENTREVISTAS AOS TRABALHADORES COM

DEFICIÊNCIA

ENTREVISTA 1 (E1)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho em mim. Gosto de trabalhar aqui e gosto das pessoas. Nunca me trataram de forma diferente.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

No trabalho da minha secção quando me dizem “olha isso não é assim que se faz”, não gosto.

b) O que sente?

Sinto stress, nervos. Não fico chateado quando me chamam à atenção, se dizem, é para eu melhorar. Alegria na minha secção há sempre.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim. Quando ando triste, demonstro que ando triste. Falo com a pessoa, e por exemplo estou a fazer algum erro, agradeço que me chamam a atenção, estou aqui para aprender, não fico chateado.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim digo, Se fiz algo mal, não tenho que ficar chateado, tenho que aprender.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não. Não consigo esconder o que sinto. Ando contente de trabalhar aqui, não ando assim triste.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Comunicamos uns com os outros, falamos com o nosso departamento, temos boa relação com as outras pessoas. Ao (...), pergunto se está fixe.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não, comunico bem.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim. Quando entrei para cá falaram nessas coisas.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Com os chefes sim e, com os colegas também. Somos bons a comunicar.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada, comunicamos muito bem todos.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Já trabalhei em vários sítios, fui para o Bricomarché, depois fui para o Porto, mas quis ir embora porque para o que trabalhava, ganhava pouco. Agora estou aqui. Primeiro vim para aqui fazer uma baixa, tive que ir embora e depois vim através da (...).

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Pertencço à empresa. A nível de trabalho é o sítio onde trabalhei melhor, as pessoas parece que são diferentes.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Tive aquelas formações com colega, também já tinha experiência. É mais passar informação, por exemplo: esta máquina funciona assim. Primeiro foi a conhecer a empresa.

d) Frequentou formação profissional?

Tive formação com o antigo chefe de secção. Formação interna.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não, sempre tive o horário dos meus colegas. Fazia sete às quatro. Agora deve ser rotativo.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Devia haver mais lugares nas empresas para trabalhar. Para uma pessoa honesta, trabalhadora, humilde, respeitadora, há sempre trabalho. Agora uma pessoa mal-educada, não dá para trabalhar.

ENTREVISTA 2 (E2)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Orgulho, em mim próprio e no trabalho que estou a fazer, estou a cumprir as regras do dia a dia.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Sinto que estou a aprender. Quando estou a fazer alguma coisa mal, eles dizem: pronto, isto não é assim, tens de ver daqui para a frente melhor o sítio de cada coisa, o produto adequado. Pronto é isto que eu quero que tu faças.

b) O que sente?

Sinto-me culpado por não ter feito aquilo bem, porque é um bocado difícil. Não é por o meu colega me ter chamado à atenção. Eu tenho de ficar calado, e ouvir as coisas que ele tem para me dizer. Quando faço bem, um topo, dizem-me parabéns. Habitualmente sinto-me bem, se eu não souber o que é um objeto, eu pergunto a um colega. Depois tenho de ir buscar os preços. Os preços desse objeto.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim, aos outros não. Mas digo ao colega que está comigo.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Ao colega sim.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

A comunicação aqui com os colegas é normal, é boa. Já sei como é que eles são. Trabalham há mais tempo que eu. Tenho que ver as coisas com eles, porque eles trabalham mais rápido que eu.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Falamos bem uns com os outros. Às vezes, eu estou a falar de uma coisa e ele está a falar de outra, então guardamos um bocado o nosso segredo para falar depois do trabalho.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, no dia da minha apresentação ao trabalho. O Jumbo é um supermercado, vende coisas de animais, de bebé, de casa.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Quando chego digo, bom dia ao meu chefe e, ele pergunta-te se está tudo bem e eu respondo que está. Ele depois vai ver como está a loja e eu vou ao meu trabalho. Ele vai ver como está o meu trabalho, diz está tudo ótimo, e depois vou continuar com o meu trabalho. Sempre que peço, ele ajuda-me. Relacionamento com colegas, é normal, quando temos um tempinho para falar, eu falo bem deles, eles falam bem de mim. Se eu estou desconcentrado nas reuniões, esse colega transmite-me a informação: olha falta esse coiso no armazém, e depois vou ver e vou lá falar com ele, e digo já está. Nunca me chateiam. Eu ajudo eles e eles ajudam-me.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada. Nem com chefes, nem colegas.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Entrei com a associação (...), o primeiro estágio para aqui foi assim. Nesse estava envergonhado, não conhecia ainda ninguém. Se as coisas correrem bem, dizem o (...) fica aqui muitos anos.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, sinto. Por exemplo quando um colega me diz, anda cá, vamos levar uma coisa a um cliente, para mim isso é uma missão, que é ajudar o colega e levar ao cliente. Depois dizemos: vai desejar mais alguma coisa? E o cliente diz não, e nós: muito obrigada, volte sempre.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Conheci um colega, ele chamou-me. Ele explicava-me onde eram as coisas, a areia, a comida de cão, comida húmida. Às vezes eu escrevia para não me esquecer. Foi assim.

d) Frequentou formação profissional?

Não. Às vezes vamos para uma salinha, para campanhas.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. No horário há dias que entro às seis às sete ou oito horas. Às vezes ao fim de semana estou de folga.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inclusão profissional do cidadão com deficiência?

É importante as pessoas virem e serem chamadas para trabalhar. Vamos a ver, se tudo correr bem, continuo aqui. Gostava que o governo arranjasse mais trabalho para as pessoas que não têm trabalho, poderem trabalhar. As pessoas têm que ir ao centro de emprego, perguntam-lhes o que querem fazer, e depois passam-lhe uma cartinha.

ENTREVISTA 3 (E3)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto-me satisfeito, porque gosto muito de fazer o que faço. Ter saúde e trabalho é o mais importante.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual situação?

Quando há muita tarefa, e a gente quer acabar num tempo limite. Se há mais paletes tenho que andar mais rápido para cumprir o que é proposto. Antes, quando estava a trabalhar noutra sítio e eu pedi-lhe ajuda e ele ia-me batendo, peguei no meu saquinho e vim embora a pé. E no dia a seguir nenhum deles queria trabalhar comigo, expliquei a situação e vim embora, se não há entendimento vale a mais a pessoa não ir.

b) O que sente?

Fico mais stressado. Ando mais rápido para acabar para acabar todas as tarefas. Dá-me motivação para ir mais além, subir mais patamares para o dia a dia.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim digo. Quando me dão muito trabalho ou me corrigem, eu tenho de obedecer à pessoa que tem mais experiência que eu.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim digo. Quando me fazem mal e não gosto digo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não, eu mostro como me sinto. Normalmente estou sempre alegre.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim é cinco estrelas, desde falar ou por telemóvel, às vezes ou vimos aqui ou chefes vão ao armazém.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Considero muito simples. Estou à vontade.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim disseram. Eu vim para cá, para esta empresa, que é muito conceituada a nível da Europa e do Mundo. E deram-me objetivos para eu atingir, e eu atingia, aí sendo mais valorizado, ia subindo a nível de patamares que a empresa queria.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim. Todos os dias não. Nem sempre estou com o meu chefe. Mas quando venho normalmente, no final do meu turno venho falar com a chefe e digo consegui fazer isto, ou tive dificuldade a fazer sito. Ela é cinco estrelas. Os colegas também são cinco estrelas, explicam-me em produtos que eu tenha dificuldade. Tudo certinho direitinho.

2.2. Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

A comunicação está bem, cinco estrelas, não mudava nada.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Eu já tinha trabalhado antes. Nesta altura estava desempregado, e falei com a assistente social que disse: este menino está em casa e não tem emprego. E perguntou-se me eu queria tirar um curso. Eu disse que sim, antes ganhar pouco e é certinho que muito que não é certo. Deu-me várias opções. Para a herdade? Se for para a herdade não vou, já lá estive quatro anos e não

aconteceu nada. Ou me dão um curso e eu tenho futuro ou então. E se for para a Associação (...)? Eu concordei, e assim fui para lá tirar um curso. Fiz as contas ia ganhar duzentos e oitenta euros, nem que gastasse trinta para ir para lá e trinta para a alimentação ainda sobrava, por isso compensava. Foi dois anos, um ano em sala e o outro em estágio. Conclusão a doutora mandou-me escolher o estágio e eu escolhi os que estava mais habituado a trabalhar. E o professor disse-me: vou tentar meter te no Jumbo de (...). Tive medo de não conseguir entrar porque só tenho o 6º ano. Mas a empresa gosta de ajudar, as pessoas é que também têm de cumprir com os objetivos da empresa.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Vim para aqui, estagiar para o bazar, andava sempre acompanhado por um trabalhador. E eu era avaliado, havia aspetos que tinha de melhorar, tive que melhorar muito. Estou muito contente de estar aqui e agradeço muito aos colegas. Gosto de cá andar, da equipa, o que eu sei fazer posso agradecer aos trabalhadores. Quando entro venho sempre alegre.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Vim estagiar para o bazar, a minha chefe falava com um trabalhador para eu andar com ele, e andava sempre com o trabalhador, e era tudo verbal, ele dizia-me agora vais fazer isto. Eu andava, por exemplo, atrás da pessoa. Ele dizia, ah é assim, ou não é assim, faz antes assim. Foi muito fácil integrar-me aqui. Andava sempre acompanhado. Nunca pensei dar o salto como dei.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, foi em sala, aprender a pôr os artigos, os códigos. Depois já era tudo em computadores, sobre várias coisas.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

A nível de trabalho ao princípio ele perguntou-me se eu podia fazer os horários que a empresa queria. E eu disse se as leis da empresa são assim eu cumpro com as leis da empresa. Inicialmente fazia entrar às nove e sair às seis, agora é depende.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Para ser franco vou-lhe dizer, hoje em dia, não está fácil a nível de mercado de trabalho, tive colegas que estavam na mesma situação que eu e hoje em dia não têm trabalho. Tive colegas que também não aceitavam, a própria pessoa também não se esforçava para trabalhar. Acho que o Estado devia ter mais olhos para as pessoas com dificuldade ou deficiência, o Estado põe-nos de parte. Acho isso mal feito. Nem que eu tenha, é normal que tenha um pouco de deficiência, lutei para estar onde estou e mostrar que a pessoa também tem capacidades. Mudava o Governo, era assim, ajudar as empresas, o Estado contribuir para a empresa ficar com a pessoa. Rendimentos de inclusão acabava com isso, pessoas como eu podiam trabalhar e preferem ficar em casa. Está mal. O Estado devia ajudar empresas para integrar a pessoa., dar regalias às empresas para quererem mais pessoas com deficiência a trabalhar. As empresas também têm de mudar e deixar de ver as pessoas com deficiência, como aqueles que não sabem, nem conseguem fazer nada. O governo não ajuda. Nós em Portugal não temos justiça. Infelizmente eu não preciso, tenho o meu emprego, estou muito bem. O sol quando nasce, nasce para todos. Enquanto não acabar a corrupção, o país não vai a lado nenhum, mas a corrupção é que dá dinheiro. Eu não nasci no tempo do Salazar, mas os antigos dizem que antes uma sardinha era para quatro ou cinco, mas se calhar o país andava melhor.

ENTREVISTA 4 (E4)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Muito orgulho em mim.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Os colegas serem meus amigos, ajudarem-me. Fazem-me sentir bem.

b) O que sente?

Sinto-me feliz e bem.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, é escrita. Ninguém sabe língua gestual., mas esforçam-se para comunicar comigo. Eu ensino algumas coisas simples aos colegas, pois eles escrevem a perguntar-me qual o gesto para dizer aquilo.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Sim. A secção onde estou é muito difícil e falam muito por telemóvel ou intercomunicadores, o que me faz perder muita informação.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim, ele ajuda-me. E os meus colegas também.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Adaptava a comunicação de forma a chegar a todos, pois sei que perco muita informação.

INCLUSÃO PROFISSIONAL

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Foi uma instituição que me ajudou.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim e bem.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Vi um colega a fazer. Repetia o que ele fazia, e ele corrigia-me. Falava comigo, e eu tentava ler os lábios dele para perceber algumas coisas.

d) Frequentou formação profissional?

Sim.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Terem mais oportunidades para trabalharem e serem aceites.

ENTREVISTA 5 (E5)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Obrigação de cumprir o horário e levar o dinheiro para casa. Mudaram-no de cargo e isso agravou as suas dores na coluna.

1.2. Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual situação?

O trabalho não ser adaptado.

b) O que sente?

Sinto muita frustração. Ao início sentia que a empresa me ajudava e eu em contrapartida fazia tudo o que podia.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim digo.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim disfarço. Até porque tenho a vantagem de ter uma boa equipa de trabalho e eles não tem culpa da frustração que sinto diariamente por estar no cargo em que estou.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Não.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Sim. Existe um exagero de utilização de tecnologia. Faz-me confusão porque ainda sou muito à antiga, gosto de falar olhos nos olhos.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim há, com a chefe e com os colegas. Temos uma boa equipa e é o que me ajuda a passar o dia-a-dia. Falei com a minha chefe por causa dos horários, pois não achava justo ter mais fechos do que aberturas, queria que fosse justo para todos, porque na abertura há sempre mais pessoas para atender na gasolinera.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Sim mudava, pedia que existisse mais trato humano e menos tecnológico.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Fiz candidatura. Entreguei o cv e fui chamado para entrevista.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Ao início sentia. Agora não.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi verbalmente.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, de caixa e afins.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não, pelo contrário. Faço fechos que dá muito mais trabalho. A alavanca da caixa é exatamente do lado em que não tenho mão. Não tenho quem faça as minhas pausas para lanche, tenho de chamar sempre alguém.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Quem está na posição de poder oferecer é que pode mudar. Quem está na posição de quem procura, não pode mudar muito. O estado deveria dar o exemplo e integrar pcd's nas camaras, juntas, etc...pois o exemplo vem de cima. Também devia dar incentivos às empresas e fiscalizarem. Promover políticas para que as empresas façam inclusão de pcd's.

ENTREVISTA 6 (E6)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto-me feliz. Gosto do meu trabalho, de trabalhar.

1.2. Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual situação?

Quando algum colega me chama a atenção por algo que estou a fazer.

b) O que sente?

Fico triste. Até pode ter razão, mas uma pessoa fica sempre triste quando essas coisas acontecem.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não. Depois desabafo com a minha mãe quando chego a casa.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim disfarço. Sei que por vezes não o consigo fazer como queria, pois há sempre alguém que me pergunta o que tenho. A minha resposta é sempre nada.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim é. Falamos, usamos o telemóvel e o email.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim foram.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim há sempre, quer com a chefe, quer entre colegas.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Vim através da APACI. Tirei lá um curso de cozinha.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim desde que entrei.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi a chefe e as colegas a falarem comigo.

d) Frequentou formação profissional?

Sim tive e ainda tenho algumas vezes. Agora mais no computador, mas é formação.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não, nenhuma.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Mais ajuda do governo, dar mais empregos.

ENTREVISTA 7 (E7)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Valorização, pois comecei em frente de loja como operadora de loja, entretanto tive oportunidade de vir para os recursos humanos e, portanto, sinto-me valorizada por isso. Em termos de carreira estou num serviço mais exigente com mais responsabilidade. A minha deficiência não interfere muito com as minhas emoções, já são muitos anos, tive este acidente quando tinha dezoito anos, ou seja, tive o acidente a vinte e tal por isso já estou tão habituada que às vezes me esqueço. A única coisa que senti no início, entrei para operadora de caixa e a farda das meninas era saia e eu não pude usar saia e então eu pedi calça e foi me fornecido, era a única diferença que eu sentia ali um bocadinho.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Ter muito trabalho, pois sou a única neste cargo. Já foram mais pessoas no departamento, mas neste momento sou só eu. É um trabalho stressante em que envolve muito controlo, andar sempre a controlar várias coisas ao mesmo tempo, tenho de estar sempre a entrar e a sair para pedir documentação.

b) O que sente?

Sinto stress por o excesso de trabalho e também porque por vezes caminho muito para pedir documentação, e fico cansada por causa da prótese que tenho.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim, sim, se me sentir agredida. Sim, digo.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Se não gostar digo, nunca tive assim nenhuma situação. Não, nunca tive é como lhe digo, mas se tiver que dizer digo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Há dias e dias, há dias em que nós estamos mais animados e há dias que estamos menos animados, mas tenta-se dar a volta. E com eu nunca tenho tempos mortos aqui, tenho sempre alguma coisa para me ocupar e por isso nunca tenho muito tempo para, se vier desanimada tenho sempre coisas para ocupar a minha cabeça de forma a não pensar nisso. Há dias que estou mais cansada ou porque caminho mais ou porque há alturas em que estou mais cansada e nota-se um bocadinho ao coxear e há pessoas que me perguntam logo “O que é que tens hoje? Magoaste-te?” e eu não “isso não é defeito é feitio”, mas nem digo o que tenho nem o que não tenho, se tiver que dizer digo mas não me exponho assim, não ando a dizer a toda a gente com o sininho, olha tenho isto.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, sim. Existe boa comunicação, existe bom ambiente de trabalho. Também já são muitos anos a maior parte das pessoas é da mesma altura que nós ou mesmo quando são novos trabalhadores há bom ambiente de trabalho. Essa comunicação é muito por email, mas também me entra gente no meu escritório, a perguntar isto ou a perguntar aquilo, ou quer saber isto ou quer saber aquilo, há sempre movimento. Agora como todos nós temos email eu por vezes quero comunicar com os trabalhadores, marcar consultas de medicina, pronto eu tenho que gerir essa parte da medicina do trabalho, formação e comunico muito por email porque agora todos nós temos email profissional, por telefone e mesmo pessoalmente. Toda a gente tem email profissional e serve muito para comunicar. É uma forma de comunicação.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Eu acho que é mais fácil por email porque por vezes consigo ter uma resposta mais rápida do que andar a procura da pessoa, porque é muita gente que trabalha aqui e às vezes marcar uma consulta a alguém que os horários são rotativos e encontrar às vezes a pessoa não é fácil, tenho que estar a ver o que está a fazer, o que não está, quando está e às vezes é complicado encontrar este ou aquele. É mais fácil por email porque respondem logo ou pelo

menos é mais rápido. O fator humano sim, mas quando eles têm dúvidas eles vêm sempre ter, ou quando tem alguma questão, ou às vezes já tem acontecido quando não leem um email eu tenho que ligar ou tenho que ir a procura. Mas sim o email eu penso que veio ajudar muito a parte da comunicação.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, sim. E tivemos formação. Tive imensas formações no início. Eu quando entrei, antes da loja abrir estagiei na loja de (...), tivemos lá todas as formações e depois é que viemos aqui para (...). Nós tivemos as formações, depois quando começamos a trabalhar sim tivemos objetivos de produtividade, cartão Jumbo, várias coisas.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim, sim. Sim há, é assim a minha superiora hierárquica direta que é a (...) ela faz parte de duas lojas, por isso não estou sempre com ela. Portanto é mais ou menos dois dias e meio por semana que ela cá está e tem sempre imenso trabalho, mas sempre que é preciso sim comunicamos presencialmente. Quando não é possível porque está em reunião ou porque eu estou a fazer outras coisas, comunicamos por email. Portanto por email comunicamos muito. Sim, sim existe disponibilidade ou por *hangout* ou por email ou por telefone, sim. O meu relacionamento com ela é bom. Com os colegas também é bom, agora às vezes há muitos processos, é preciso controlar muitos processos ao mesmo tempo e às vezes é preciso andar ali sempre a insistir olha falta isto, olha falta aquilo, olha esta formação, olha. Porque nesta loja estou sozinha na área de recursos humanos.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Em termos de comunicação agora há excesso de informação. E se calhar limpava muita coisa. A empresa evoluiu muito na sua forma de comunicar, mas acho que há muito excesso de comunicação é como o tal Facebook, muita coisa e a maior parte não se aproveita. Porque há mais meios para comunicar, mas acho que se esta a aproveitar esses meios para comunicar muita coisa que não interessa. Por exemplo, foram criadas comunidades, por exemplo a comunidade da loja de (...) em que há uma partilha de boas práticas de várias situações que pode ser benéfico para ver como é que os outros fazem, poder melhorar também a nossa área

e acho que se caiu no exagero do que é que se partilha lá. E há coisas que interessam e coisas que não interessam e depois se nós vimos uma, duas, três coisas que não interessam acabamos por não ir lá ver porque já estamos cansados de ir lá ver coisas que não interessam. O objetivo era bom, mas lá está perdeu-se muito o contato humano e acaba por se utilizar muita tecnologia, e muitas pessoas não utilizam da melhor forma. Mudava isso mesmo, mais comunicação face-a-face entre trabalhadores e com as chefias, que comunicam maioritariamente por email, telemóvel...

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Foi através do IEFP, eu na altura estava desempregada, fiquei desempregada de uma empresa de construção, era administrativa. Entretanto a obra onde eu estava terminou, entretanto queriam-me mandar para Arouca e era muito longe não dava para o gasto. Era a obra que eles tinham disponível naquele momento e eu optei por ir embora. Estava pelo centro de emprego, soube que aqui o Jumbo ia abrir e fui ao centro de emprego procurar. Na altura fui a entrevista e consegui. Na altura frisei o problema que tinha, até porque eu não podia estar muito tempo de pé, não aguentava as oito horas de pé era muito cansativo então pedi especificamente para caixa, expliquei o problema que tinha e se pudesse ir para um sítio onde tivesse sentada alguma parte do tempo e então foi por isso que fui para caixa.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Por acaso adaptei-me muito bem, também já não era o primeiro emprego por isso não me senti fora do contexto. Apesar do problema que tenho consigo trabalhar e consigo fazer as minhas coisas e sem depender de ninguém. Fui bem acolhida, nunca me senti discriminada, nunca me senti posta de lado, sim senti-me sempre bem. Houve uma inclusão fácil com os colegas sim. A chefia sempre me aceitou muito bem e sempre me ajudou aliás foi a minha chefia que na altura me chamou mais para os escritórios para fazer outros tipos, horários e sabia que eu vinha de administrativa e puxou-me mais para trabalho administrativo. Sempre me ajudou a fazer outras coisas. Por acaso tive muita sorte. Eu tenho tido sorte nas pessoas que encontro e que me vão passando pelo caminho e às vezes é um bocadinho isso. Tanto com deficiência ou sem deficiência às vezes é um bocadinho também de sorte se calhar.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi feita da mesma forma que é feita para os outros trabalhadores. Tanto a nível de formações de acompanhamentos. É verbal, já foi a algum tempo, já sai da caixa à alguns anos mas na altura havia sempre uma reunião mensal em que nos apresentavam o que é que nós atingíamos de objetivos, havia as avaliações anuais também e pronto havia sempre ali um acompanhamento. Aqui também temos uma avaliação mensal e depois também temos objetivos porque recebemos um prémio extra semestralmente que tem a ver com as vendas da loja o *cash-flow* e também com objetivos nossos. São nos apresentados objetivos e nós temos que trabalhar para eles. Não, eu não trazia o conhecimento, é assim eu vinha de caixas, tive no cofre, ajudava a fazer horários em caixas e depois nós temos um programa de horários com a *Millennium* em que eu comecei a ajudar muito em caixas, com esses horários E, entretanto, uma colega que estava nos recursos humanos quis sair e como eu já estava habituada a trabalhar com esse programa perguntaram-me se eu queria vir para os recursos humanos, acabei por depois ficar. Depois houve uma mudança na empresa deixou de haver chefe de recursos humanos, passamos a ser só três administrativas, depois uma colega despediu-se emigrou, outra colega também foi para Angola e acabei por ficar eu. Depois houve a centralização só ficava uma por loja acabei por ficar eu.

d) Frequentou formação profissional?

Há imensas formações sempre, esta empresa investe muito nas formações. E agora muito formação e-learning, antigamente era muito formação presencial com os formadores presencial e agora é muita formação e-learning. Numa plataforma onde temos várias formações.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não, horário como eu passei para os recursos humanos passou a ser horário fixo, mas quando entrei para cá era o horário rotativo normal como a frente de loja. Depois quando passei para os recursos humanos o horário de atendimento é de segunda a sexta das 9h às 18h passei a ter esse horário. Era só a cadeira que toda a gente tinha e se podia sentar, não havia diferenças. No fundo o posto era igual ao dos outros não tinha qualquer diferença.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Eu não senti grande dificuldade graças a deus mas acho que por exemplo um deficiente com cadeira de rodas nada está adaptado para eles. Nem as empresas, nem as ruas, nem os passeios, nem nada de nada. Lá está os incentivos existem, por isso as pessoas só não empregam porque não querem. Agora acredito que há certos cargos, há certos postos que se calhar não, mesmo se calhar uma pessoa talvez se sentisse mal em lá estar e não iria conseguir. Por exemplo num hipermercado eu acho que podemos acolher pessoas com deficiências, agora eu acho que às vezes falta é um bocadinho isso, é o adaptar, mas com os incentivos que também o Estado dá eu acho que nada é impossível é mesmo só as pessoas quererem. Agora também acho que há uma parte muito burocrática e que demora muito tempo entre pedir o apoio para adaptar um posto e ser imediato e ser mais rápido e eu acho que isso também não é, ou seja, o próprio Estado também não é muito ágil nisso. Mudaria logo por aí, porque é que não são mais rápidos ou porque é que quando estão a criar uma empresa não ter logo os postos adaptados para se eventualmente haver algum com deficiência esteja logo. Acho que não é assim tão transtorno. Por exemplo numa caixa, as caixas não estão adaptadas para uma pessoa com deficiência, uma pessoa com cadeira de rodas, porque não criar logo de raiz uma ou duas caixas para esses efeitos. Porque tanto cabe lá uma pessoa que não tem deficiência como uma pessoa de cadeira de rodas e por isso se não tivermos ninguém para esse lugar uma pessoa normal está lá. Não faz qualquer diferença e é só ter ali um espaço mais larguinho não é nada de mais. Acho que às vezes é isso, quando se esta a criar um processo de raiz não se pensa se pode ir por esse lugar não é. As coisas não são pensadas e alias nós vemos pelas obras públicas não é, que não é, as rampas são obrigatórias e tudo e mais alguma coisa, mas depois no fundo há uma obra pública e não há nada adaptado para uma pessoa com deficiência. E também as pessoas com deficiência, às vezes podem, no fundo, e se nós queremos igualdade e queremos trabalhar de forma igual também não nos podemos acanhar, não vou fazer isso porque sou deficiente, não, temos sempre que tentar e se conseguirmos conseguimos se não conseguirmos não conseguimos como os outros todos. Há pessoas mais frágeis que outras e nesse sentido se calhar, o Estado não ajuda muito. Ao entrar aqui pelo centro de emprego optei por ser clara e sempre fui muito direta com a chefia, o que eu podia ou não podia fazer, não podia estar muito tempo de pé. Eu acho que esta empresa

por acaso nisso valoriza muito e ajuda. Acho que não conheço ninguém que precisasse e fosse posta de lado.

ENTREVISTA 8 (E8)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Orgulho naquilo que faço, gosto do que faço e dizem-me que eu sei trabalhar bem, que sou simpática com os clientes. Faço atendimento ao público também. Embalamos e faço atendimento ao público. É tudo junto.

1.2. Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando descarregam em cima de mim, sem eu ter culpa. Os meus colegas falarem-me mal, serem mal-educados comigo, sem eu ter culpa.

b) O que sente?

Fico triste, pois não entendo.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim, digo logo que estou mal.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim digo e chamo à atenção. Faço normal, chamo normal. Digo que não gostei. Quando eu erro as pessoas têm que me chamar à atenção, não fico chateada. Se não errar fico aí fico chateada. Aí digo para falar em condições.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não consigo esconder o que sinto, principalmente quando são mal-educados comigo.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Comunico facilmente com os meus chefes. Se eu precisar de mudar as folgas ou se os meus colegas precisarem de ajuda para vir mais cedo eu comunico com o meu chefe. Digo se posso entrar mais cedo.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Sim. Eu gosto mais de comunicar cara-a-cara do que estar a escrever.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim disseram. Não me lembro o que disseram que já foi há bastante tempo quando eu vim para o estágio. Vim do curso que eu tirei foi de pastelaria. Era um curso profissional. Foi o que escolhi porque dão a escolher. Gosto de fazer bolos. Sinto-me motivada, gosto de onde eu estou.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Falamos. Quando é preciso ele vai ter connosco. Quando é preciso coisas na loja, se eu não estiver fala com as minhas colegas para me darem o recado. Se eu precisar de ajuda digo às minhas colegas que eu estou mais com as minhas colegas do que com o meu chefe. Com as minhas colegas falamos, o que é preciso fazer e tudo. Dou-me bem com todas. Nunca me puseram de parte. Tem corrido bem.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Falo facilmente com os meus chefes e colegas. São pessoas comunicativas, mas gostava que estivesse presente mais vezes, porque eu não tenho email e sei que comunicam muito por aí...há muita coisa que eu não sei porque utilizam os telemóveis e computadores para falarem, e eu não.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Foi através do curso. Vim fazer estágio profissional de dois anos e depois tive pelo centro de emprego também a fazer outro estágio profissional de um ano. Sempre na pastelaria, nas mesmas funções. É o que gosto.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Sinto integrada no trabalho e no resto. Nos colegas. Na minha secção, os outros eu não comunico muito porque não tenho muito conhecimento. Sempre me ajudaram e ainda hoje ajudam.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi o chefe aqui na entrevista com a minha tutora. Na prática foi a minha colega, falavam, diziam, exemplificavam.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, temos. Temos qualidade e higiene e várias formações. E de pastelaria também. Vamos de táxi, dão dinheiro e nós vamos. É em Gaia. E às vezes temos nos computadores e gosto.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Temos que ter cuidado com a fatiadora por causa de nós deixarmos o coiso podemos cortar os dedos ou queimamo-nos na embaladora no prato. Temos de ter cuidado, não meter bem lá os dedos. Horário faço oito horas.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Eu acho que sim, que deviam ter mais emprego e aumentar os salários. Lá se vão desenrascar como sabem. É o caso da irmã da minha colega, tem muitas dificuldades. Mais do que eu e da irmã. É preciso dar banho e tudo. Ela está a estagiar num centro de freiras. O que ela faz não sei. O Estado dar mais emprego a estas pessoas que precisam com deficiência. As empresas podiam colaborar mais no trabalho. Quando me arranjaram trabalho fiquei contente. Venho bem-disposta e saio bem-disposta.

ENTREVISTA 9 (E9)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Orgulho em mim, no que me esforço para fazer no dia-a-dia. Agora não, mas ao início as pessoas eram mais rudes comigo, depois deixou de ser e começou a ser igual para toda a gente.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Não me darem valor. Por exemplo eu faço uma coisa que está bem, mas as outras pessoas não ligam a isso e se fosse outro a fazer já ligavam. Às vezes pedem-me muita coisa e eu mantenho-me calmo e faço tudo. Eu penso bem: não vou conseguir até à hora de sair, mas consigo. Embora são mais os outros que são valorizados. Eu só sou valorizado às vezes.

b) O que sente?

Sinto-me desiludido, descontente. Há várias pessoas, algumas eu faço e elas dizem obrigado outras nem obrigado me dão. Já sei que não vou ter um obrigado de alguns. Depende das pessoas, há algumas que não dizem e outras que dizem...

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não tenho nada que dizer.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não, também não. Nunca me manifesto quando me fazem mal ou sentir mal.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Consigo disfarçar... não venho para aqui nem muito alegre nem muito triste, venho normal e assim fico.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, é boa. É normal. Falo com todos... desde o diretor a ...

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Comunicamos verbalmente ou por e-mail

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim. Sempre fiz os meus objetivos pessoais. Sempre cumpri os objetivos, por exemplo, reduzir as roturas de um ano para o outro.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

No meu relacionamento com a chefe, ela prefere mandar emails. Quando há alguma coisa que ela queira, ela vem e fala comigo. É uma interação profissional, mas eu faço tudo sem ser preciso ela dizer. Se pudesse classificar a comunicação com a chefe era bom. E com os colegas era excelente. Eles falam mais comigo.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Acho que está bem assim.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Através de uma instituição. É em (...). Tem assim uma mão com uma bola.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

A falarem comigo. Depois cada vez me diziam mais, isto é assim, assim, e assim, e diziam tudo e depois eu já fazia.

d) Frequentou formação profissional?

Sim. Todas as formações que haviam, fiz todas.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Não sinto necessidade de mudar nada.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Eu não tenho muito a dizer, mas por exemplo, a minha colega que está em cadeira rodas, para vir aqui ao primeiro andar não conseguia por causa de ter de subir as escadas. Lá puseram um elevador...tem de haver acessos e adaptações do trabalho à deficiência da pessoa. A minha esposa, ela é portadora de uma deficiência, ela trabalhava num escritório. Eu entrei na altura que ela deixou de trabalhar, e nunca mais conseguiu trabalhar. Eu sei que há umas muitas, por não sei quantos trabalhadores numa empresa tem que haver um deficiente, mas se uma é deficiente e outra que não é, as empresas preferem ter a que não é.

ENTREVISTA 10 (E10)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho em mim, por todos os sacrifícios que faço para conseguir trabalhar e ganhar o meu dinheiro.

1.2. Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual situação?

Os colegas gozarem comigo e ser desprezada e não compreendida.

b) O que sente?

Muita frustração, misturada com raiva.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não. A condição física não está a par da mental, por mais que fale, vai sempre virar gozo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim disfarço. Descarrego no trabalho que faço.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Não. Nunca falei com a gestora de rh e tenho muita coisa para dizer e muita coisa a fazer.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Não. Mínimos dos mínimos quer com a chefe, quer com os colegas. Quanto menos precisar de pedir, melhor. A minha chefe nunca me aceitou, faltou-me ao respeito várias vezes ao longo do tempo.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

A empresa deveria ter alguém preparado para receber pcd's. Não é só dizer "tenho vagas para pcd's, quando não as sabe receber". Havendo pcd's, deveria existir alguém na empresa com sensibilidade para o fazer. Há aqui muitos profissionais, mas sem sensibilidade. Nós pcd's deveríamos estar direcionados para quem sabe.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma "ingressou"?

Candidatura própria. Estava inscrita no IEFPP, mas nunca me chamaram.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Não. Foi difícil desde o início, muito complicado e ainda é. Comecei a trabalhar em pé, e ao pegar nas compras parecia um robot, uma coisa muito esquisita, à qual as minhas colegas achavam muita piada, mas o meu sacrifício era brutal. Suportei, sendo que as pessoas achavam que era tolinha. Sinto um esforço por parte da empresa, noto nas atitudes.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi verbal, com os colegas a explicarem-me em caixa. E antes também tive com a chefe em sala, a explicar umas apresentações.

d) Frequentou formação profissional?

Sim.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. À 8 anos colocaram caixas novas, mas não adaptaram nenhuma para mim.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

As empresas grandes com imensa gente, não estão preparadas. Não houve ninguém que tivesse cuidado e quisesse inserir-me no local de trabalho. O Estado deveria obrigar as empresas a contratarem. A sociedade e as empresas não acreditam nos potenciais, e se calhar é algo que tem de ser começado a trabalhar nas escolas com as crianças com pcd's. Não pode ser só contratar, tem de adaptar os espaços e dar acessibilidades, não é querer só fazer bonito, para dizerem que tem trabalhadores deficientes em cadeira de rodas, por exemplo.

ENTREVISTA 11 (E11)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho em trabalhar aqui e no que faço.

1.2. Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando me dizem que estou a fazer algo errado, mas me falam mal e de forma bruta.

b) O que sente?

Quando não há comunicação e as pessoas me respondem mal fico desiludido com os colegas.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Guardo para mim. Às vezes tento chamar a atenção, mas há certos colegas que não vale a pena a pessoa estar a comunicar, que não mudam tem aquela atitude e continua.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não digo nada, não comunico que vejo que não vale a pena, que o trabalhador não liga.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim. Às vezes custa um bocado, mas pronto, tento fazer o meu serviço na mesma. O que me revolta sempre um bocado.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Dias sim outros dias não. Às vezes não há comunicação entre os colegas, não sei porquê, não faço ideia. Sei que às vezes há colegas que podiam comunicar mais, perguntar mais as coisas,

dizer o que vão fazer. Eu de manhã passo digo bom dia, boa tarde e muitos nem falam não comunicam nada. Haver aquela simpatia. Com a chefia tenho ele vai sempre de manhã lá abaixo cumprimenta-me pergunta como está o serviço, se está orientado, com a chefia tenho uma boa comunicação. Às vezes até esclareço algumas coisas com ele, coisas que é preciso fazer esclareço com ele, olhe ó chefe é preciso isto e isto consegue-me orientar para x dia. Entre a chefia sim há aquela comunicação.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Os meios que usamos é pessoalmente, às vezes vai ter comigo pessoalmente ou então aqui no escritório. A mim até não me faz confusão é bom, temos a comunicação entre o trabalhador e a chefia.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim foi dado logo nos primeiros dias, e foi depois também. Mas deram, foi pessoalmente, só comigo.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Com os colegas há pouca entreajuda. Sinto que eles não me ajudam. Lá está é como eu digo, havia de haver mais, como é que eu vou explicar, devíamos trabalhar mais, não digo em grupo, mas trabalhar em equipa, trabalhar mais em equipa. Quando eles pedem ajuda dentro das minhas possibilidades eu ajudo, mas eles não retribuem. Eu faço o meu contributo, mas depois eles não. Com o meu chefe sim, sempre que preciso eu às vezes quando preciso de algum favor ele faz o retorno. Por exemplo ele na terça-feira estava-me a pedir para ficar mais duas horas só que na terça-feira ele avisou-me em cima da hora por causa do colega que faltou e aí já não tive possibilidade de fazer o favor, mas às vezes quando eu posso ele diz “Então (...), olha para terça-feira vamos ter uma auditoria podes entrar mais cedo, em vez de estrares às oito entras às sete e saís às quatro” aí sim, avisando, tendo sempre aquele aviso com antecedência para poder. Ele também me ajuda sim.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

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.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Centro de reabilitação profissional de (...), tive meio ano cá em cima em (...) mesmo no centro de reabilitação e depois o outro meio ano passei para baixo. Eles tinham lá um centro para pessoas que eram de cadeira de rodas e pessoas que eram de mais longe que não tinham como se deslocar. Ficavam lá durante a semana, ficavam a dormir ali e a gente é que orientava a parte da limpeza, as casas de banho, os balneários, fazer as camas, tinha sempre ajuda, quase nunca estava sozinho, estava sempre com colegas a fazer esse horário. Depois tive um ano lá no centro. Tive lá mesmo a estagiar, depois passado um ano saí do centro e arranjam-me estágios, aqui é que era mesmo estágios em vários sítios. Tive num que foi nesse café, à beira da escola onde eu andei, mas aí já foi uma coisa à parte. Mas mesmo no centro andei na carpintaria e andei, sei que andei em dois sítios diferentes a estagiar, para ver qual era o sítio que me adaptava melhor e depois vim para aqui também. Estive aqui a estagiar um ano, nem chegou a um ano, foi sete meses aqui, aqui foi o único sítio que me adaptei bem e fiquei aqui. Estou aqui há quinze anos de casa. Já passei por várias secções. É assim gostei de tudo um pouco, esta agora onde estou já estou habituado, mas gostei de todas as áreas que passei tive uma experiência boa. Gostei.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim sinto. Sinto-me bem porque estou a trabalhar, mas há colegas que às vezes fazem-me sentir que não pertenço, mas os chefes fazem-me sentir que pertenço. Estes dias estive a fazer a avaliação com a minha chefe e ela até esteve a falar comigo, diz que está feliz do serviço

que faço, tenho orientado bem as coisas, deixo sempre o serviço orientado durante o dia a dia até terminar. Pronto deixo sempre tudo organizado, tem gostado do meu trabalho.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Eu na altura quando comecei aqui a trabalhar tinha os colegas que iam explicando como é que funcionava as coisas de manhã, porque eu de manhã nunca fazia as aberturas cedo como eles entram às seis da manhã e eu não tenho possibilidade porque venho de transportes, tenho que apanhar dois transportes para vir para aqui. Eu entrava sempre às sete ou às oito horas. Este horário que eu estou a fazer agora é sempre às oito. Entro às oito saí às cinco da tarde, com uma hora de almoço e meia hora de pausa. Mas pronto, de manhã a hora que eu entrava às sete horas eu ia orientando o serviço conforme o que eles me diziam, para, olha tens aqui paletes vais pondo nos corredores, vais pondo aqui no carrinho, temos uns carrinhos próprios e vais pondo, alguma coisa que não saibas vais perguntando, prontos há algumas coisas que às vezes eu não sabia e ia perguntando aos colegas e iam-me dizendo, mas orientei-me bem. As indicações foram sempre passadas a falarem comigo. O meu chefe também passa, diariamente parte da chefia também orientava, também dava indicações “Oh (...) hoje preciso que faças isto, isto e isto”. Dava sempre indicação do que era preciso, não era sempre o mesmo e ao início explicava como se fazia, depois quando já me comecei a habituar pronto já fazia sozinho, já não precisava de ninguém.

d) Frequentou formação profissional?

Sim. Formações sim foram dadas aqui, até por computador, eles deram-me acesso ao computador para eu ter as formações. Hoje em dia fazemos sim, tudo por computador.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Faço sempre o mesmo horário, sempre de manhã por causa dos transportes. Eu na altura falei aqui no serviço, eu falei aqui nos recursos humanos por causa da minha situação dos transportes que não tinha transporte próprio, tinha que vir de autocarros e não tinha possibilidades de fazer certos horários, entrar de manhã cedo às seis ou os fechos ainda podia fazer porque como a loja fecha às dez uma pessoa ainda consegue ir de autocarros.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Deviam ajudá-las mais. 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.

ENTREVISTA 12 (E12)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Orgulho, por estar a trabalhar e pelo trabalho que faço.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Chatear-me com os colegas, porque querem tudo à pressa e eu faço o que posso.

b) O que sente?

Fico revoltado. Eu tento fazer o máximo que posso, mas eles começam a mandar vir comigo. Eles pensam que também são chefes e mandam vir comigo. Não adianta fazer queixa ao meu chefe, nunca fiz, mas não adianta. Guardo para mim.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não. Nunca digo nada.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim. Eu calo-me. Porque tenho medo de que me despeçam ou qualquer coisa. Eles arranjam sempre maneira de despedir alguém. Depois fico revoltado.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Não. Falta muita comunicação, o pessoal parece que tem medo de falar.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. No dia-a-dia dizemos Bom dia. Boa tarde. Depois utilizamos o telefone quando é necessário para ajudar o cliente e isso é fácil. É só chamar o colega.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável?

Tento sempre me desenrascar-me sozinho. Se o meu chefe precisar ajuda. Estou sempre disponível. Ele também me ajuda se eu lhe pedir. Os meus colegas é que não me ajudam, quando estou arrasca fogem todos quando eu preciso. E depois querem que eu os ajude. E eu depois ajudo-os. Porque se eu não ajudar fazem logo queixa ao chefe. Quando eles não me ajudam se eu fizer queixa ao chefe, o chefe protege-os mais a eles do que a mim.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

As pessoas podiam falar mais. Podia haver alguém para nos explicar o que se passa na empresa e outras coisas, por exemplo para saber como estão as vendas.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Através duma instituição no (...) de inclusão de Pessoas com deficiência. Fiz estágio seis meses e entrei efetivo depois.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Não. Há sempre problemas com os colegas. Gostava de fazer outras coisas, os meus colegas não querem.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

A falarem comigo. Não eram estes colegas, eram os antigos colegas explicaram-me como é que funciona uma porta paletes, estiveram-me a explicar como é que se repunha. Deram-me uma formaçãozita. Os antigos colegas já foram todos embora, para ficar mais perto de casa.

d) Frequentou formação profissional?

Tive várias formações. Primeiros dias, antigamente, era formações que os chefes davam a nós, explicar como é que funcionava, muitas coisas. Projetavam, davam papéis, eram uns livritos para nós irmos ler. Ainda hoje, vamos tendo, mas agora é no computador.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. O horário é o mesmo, sete horas. Na altura deram-me duas opções, mercearia ou têxtil e eu escolhi a mercearia. Gosto, porque consigo controlar as qualidades. Tem uns procedimentos, se alguma coisa está mal.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

O Estado deve andar em cima deles, das empresas, para as empresas poderem integrar as pessoas num emprego e ajudarem mais essas pessoas. O Estado deve vigiá-los. O Estado deve ver o que as empresas fazem, o que não fazem, ver as leis que eles fazem, se fogem às leis. Essas pessoas não conseguem arranjar trabalho sozinhas, estão sempre em casa, nem sabem o que é um currículo, há muitas empresas que não querem essas pessoas. Quem tem que estudar isso é o Estado. Eu antes trabalhava com o meu pai na construção civil e depois fui para aquele centro para ver se arranjava emprego num supermercado e depois vim para este Jumbo. Também é o Jumbo que recebe essas pessoas. Porque antes tentaram na Sonae e a Sonae não quis aceitar ninguém. Tentaram outros que já estavam preenchidos e o último lugar foi aqui. E é importante ter trabalho, prefiro ter trabalho a estar em casa.

ENTREVISTA 13 (E13)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Olhe sinto alegria por estar aqui, por ter trabalho.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual situação?

Quando os colegas me dizem alguma coisa que não gosto sobre o meu trabalho.

b) O que sente?

Fico triste, claro.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim. Depois acabo por esquecer.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, está boa.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. É pessoalmente ou por telemóvel.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim entre todos nós.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Está tudo bem, como está.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Vim pelo Centro de (...). Fiz lá um curso de serralharia e carpintaria. Entrei aqui a estágio e depois passei para contrato.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim claro.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Pelas colegas e responsáveis a falarem comigo. Foi fácil.

d) Frequentou formação profissional?

Sim.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Que as pessoas com deficiência tivessem mais oportunidades para serem contratadas, pois são autónomos, trabalhadores e aprender, toda a gente aprende.

ENTREVISTA 14 (E14)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho no que faço e na empresa.

1.2. Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual situação?

O reconhecimento pelo trabalho por parte das chefias é pouco.

b) O que sente?

Fico triste, mas sei que não vale a pena andarmos para baixo.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Mostro o que sinto, normalmente o que sou aqui, sou lá fora.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Digo à pessoa, quer seja bom quer seja mau.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

A comunicação é boa. Se precisar de falar com o chefe ou com os colegas normalmente comunicamos por telefone. No meu caso, como tenho problemas nas cordas vocais, gosto de falar pessoalmente.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. É normal.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, numa formação em sala.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Nem tanto com os chefes, pois estão mais nos escritórios a fazer documentos e outras coisas, não tanto ao pé de nós. No início eles estavam mais presentes. Agora sinto falta da presença física dos meus responsáveis. Se precisar de ajuda peço aos nossos colegas, se for coisas do stock ou artigo que falta na loja nós pedimos ao responsável e ele ajuda-nos. Se eu ou os meus colegas precisarmos de ajuda nós ajudamo-nos.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Muita coisa para mudar. Maior presença física, lá em baixo, dos responsáveis. Para eles verem o que se passa. Nas manhãs nós vemos as vendas do dia anterior, e sabemos algumas coisas, mas algumas coisas nós só sabemos muito depois.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Através do Centro de Reabilitação Profissional de (...), fiz lá os cursos de Estofador e Carpintaria, mas são áreas em que na altura o mercado de trabalho estava complicado, então eles fizeram a ponte e propuseram-me o Auchan e acabei por ficar. Antes disso já tinha andado á procura de trabalho. Fui a uma entrevista só que como era familiar e tinha um grau de deficiência recusaram.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Sinto que os meus colegas gostam de trabalhar comigo, sempre senti.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Normalmente ao virmos para aqui ensinam-nos os básicos, que é a reposição, a arrumação, e por aí a diante, como usar a pistola, para fazer inventários. Quem passou as informações foram colegas e foi verbalmente.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, quando entrei, tive formação geral. Agora também temos, mas é mais por computador. Quem não souber usar o computador é mais complicado. Às vezes torna-se mais monótono. Quem quiser estar mais sociável mais vale fazer em sala que em computador.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Inicialmente só fazia manhãs, mas depois não achava correto para os colegas, então passei a fazer horário rotativo. Não sou mais que ninguém.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Deixa-me cá ver o que é que eu fazia. Mais oportunidades de emprego por parte do Estado e das Empresas. O país deve abrir mais portas. Por acaso aqui é muito difícil para pessoas com menos mobilidade. Ainda por cima aqui o nosso elevador às vezes está avariado.

ENTREVISTA 15 (E15)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Orgulho, porque consegui, digamos, realizar parte de um sonho que vem de lá de trás, de miúdo, trabalhar em padaria.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Meterem-se no meu trabalho para me chamarem à atenção de certas coisas e ao mesmo tempo darem-me ordens.

b) O que sente?

Fico triste. Ninguém gosta de ser chamado à atenção, não é?

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Nunca digo nada a ninguém. Eu aguento calado.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não. Sou capaz de superar e aguentar.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Consigo continuar o dia de trabalho normal e disfarçar. Porque lá está, aqui já toda a gente me conhece, já sabe como eu sou, já sabe.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

É. Converso com os colegas diretos e com a chefia sem dificuldades.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Para mim está muito bom assim.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim foram-me ditos no início.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sabe eu quando entrei para a padaria era outro chefe. A minha chefe, a atual chefe é muito simpática, não digo que não, só que por exemplo eu nunca a vi lá em baixo na padaria e é minha chefe. Se foi lá, foram duas vezes. Com os meus colegas há entre ajuda. Se eu peço ajuda a qualquer colega, eles ajudam-me. Se eles precisarem de ajuda também os ajudo, mas eles não me pedem ajuda.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Foi o centro de reabilitação de (...) que me arranjou um estágio aqui na área da contabilidade, porque tirei um curso sobre isso. Então primeiro estive na contabilidade a fazer estágio, só que depois o serviço que eu fazia na contabilidade deixou de ser feito pela contabilidade e passou a ser feito pelo cofre só que cofre é caixas então dai passaram-me do cofre para caixas. Depois terminei o estágio e fiquei lá a trabalhar depois, entretanto fizeram umas obras aqui ao supermercado, mudaram os escritórios, venderam o andar de cima e tiveram que me

pôr a trabalhar lá em baixo na loja. E eu disse às chefias, que um dos meus sonhos em miúdo era trabalhar numa padaria.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sinto. Repare que eu conheço toda a gente, eu já trabalhei aqui no escritório, já trabalhei no cofre, já trabalhei em caixa.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Os meus colegas explicaram-me. Às vezes o que os meus colegas me explicavam entrava a cem e saía-me a duzentos. Então eu optei por trazer uma folhinha e começar a apontar tudo o que os meus colegas diziam. Eram os meus colegas que estavam ali ao meu lado que me explicavam.

d) Frequentou formação profissional?

Sim tive e ainda tenho. Agora mais por computador, tanto que às vezes me pergunto “o que é que eu estou aqui a fazer? O que é que eu estou aqui a aprender?”

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não, nada.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

É uma pergunta mais difícil. Olhe quando eu andava no centro de reabilitação, na secretaria estava uma rapariga que estava sentada numa cadeira de rodas, mas ela fazia tudo. Criar espaços para essas pessoas com incapacidades trabalharem, terem o seu próprio local de trabalho. Dar formação às pessoas com deficiência, que é importante dar formação, e depois é pô-las a trabalhar e acompanhar o seu trabalho para não se sentirem sozinhas. Eu por exemplo já estou cá há muito tempo e conheço estas pessoas todas, mas imagine uma pessoa cega vir trabalhar para aqui, deve ter alguém a fazer-lhe companhia até se sentir bem na empresa.

ENTREVISTA 16 (E16)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

No dia a dia quando estou a trabalhar sinto orgulho no trabalho que desenvolvo, no sentido em que tudo o que reponho eu sei que se repuser uma coisa bem, estou a conseguir chegar ao cliente, e ele compra porque está bem arrumado. Por exemplo, ontem repus toalhitas e quando cheguei no dia a seguir faltava alguns pacotes. Eu sei que a pessoa levou porque estava bem arrumado.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

A chefia não me deixa atender ao público, não quer que atenda, especialmente nos produtos mais caros de puericultura (ex.: carrinhos de bebé), e chama-me à atenção aos gritos em frente a todos, com plateia. Mas acho mal ela discriminar-me e não me deixar atender clientes. Eu gosto muito de falar com pessoas e, estou a gostar muito de falar consigo agora.

b) O que sente?

Às vezes sinto-me mal porque posso não estar à altura da expectativa. Sinto frustração. Sinto-me magoada, mas no outro dia já passou.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Escondo. Guardo para mim porque isso vai dar discussão. Às vezes eu não acho correto. Porque é que a chefe tem de começar a gritar comigo? Se me disserem uma coisa que eu fiz mal em frente a uma secção eu não me vou sentir magoada. Agora se alguém me disser aos berros ao ponto de eu ir para casa e chorar acho que isso é muito mau, ela fazer isso à frente de todos. Mas não é só a mim, é com doze pessoas. Será que somos nós que somos sensíveis? Será que era a minha chefe que devia respirar e que podia dar-nos na cabeça sozinhos, onde não precisasse de haver plateia, agora, eu sinto que ela faz isso, não é para nos melhorar.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não digo nada. Posso-lhe dizer que já tive uma situação de mandar um murro na mesa. Acha isso bonito? Acha que foi essa a educação que a minha mãe me deu? Fiquei muito triste, envergonhada, mas foi para evitar falar e dar discussão.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim, no trabalho disfarço. Às vezes chego a casa conto, outras vezes chego a casa, simplesmente não falo. Às vezes fico triste, quase não durmo.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Normalmente nós falamos. Mas também usamos recados. Se não perceber uma coisa ou uma palavra eu digo, você disse-me isto e isto e isto, o que é que significa esta palavra? E a pessoa explica-me.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Como falamos é fácil.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim foram.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

A minha chefe às vezes chega-se à minha beira e dá-me ordens, pede-me satisfações e vê se estou a fazer as coisas direito, o que me deixa nervosa. Se ela disser: “Desfaz as caixas, eu desfazo”. Não existe aquela coisa do precisas de ajuda? Ela chega lá e faz. Mas quando ela se passa, passa-se a sério. Começa aos berros na loja. Quando ela está assim sinto tristeza, angústia, mas trabalho na mesma, mais fechada, mas trabalho. Ela nem me pergunta o que eu

acho, mas pergunta às colegas. Com as colegas a relação é boa e há entreajuda. Se mudasse de secção ficaria com pena por deixar de ter as colegas.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Eu acho que era bom ter alguém com sensibilidade na empresa para falar connosco com calma e explicar onde podemos ver as informações e outras coisas importantes para nós e da empresa. Porque eu sei as minhas limitações e a minha chefe não sabe nem tem paciência para falar comigo. Às vezes dizem que eu também não procuro a informação, é verdade. Mas eu também não sei como procurar. Elas sabem mexer no sistema e eu não sei mexer no sistema.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Eu tive num curso para pessoas com dificuldade em aprender, e precisava de um estágio e a minha irmã veio aqui comigo pedir. Ainda tinha estado num estágio numa lavandaria, mas depois optei por vir para aqui estagiar e o jumbo deu-me uma oportunidade. Na altura o chefe era o (...), eu gostava muito dele, ele ajudava-me muito, disse-lhe que queria ficar aqui e fiquei.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

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, agora mudámos de diretor, mas eu não tenho muita opinião sobre ele. Com o antigo eu falava com ele, sempre tive abertura, se precisasse podia falar com ele.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Nos primeiros quinze dias, tinha sempre uma colega a explicar-me o trabalho. Depois eles viram que eu conseguia dar conta do trabalho e fiquei sozinha.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, a empresa dá-nos. Há formações em sala e nos computadores. Gosto mais em sala, porque podemos discutir e expor dúvidas.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Só não faço noites, faço seis horas.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

É muito importante a gente ter o nosso dinheiro, nem que seja para entregar o dinheiro ganho, nem que seja para comprar umas sapatilhas, e sabemos que as comprámos com o nosso dinheiro. Acho que devia haver menos preconceito por parte das pessoas, mas aqui dentro do jumbo, eu não sinto isso, se o fazem, é de uma forma muito, muito disfarçada. De alguma forma abriria as mentalidades, devia-se tentar perceber até que ponto as pessoas iriam para certos postos ou não, dava abertura às pessoas para chegar a um certo patamar. Por exemplo eu quando estou na reposição, as minhas colegas vão estar tranquilamente a trabalhar noutra coisa porque sabem que se eu vir alguma coisa mal eu vou-lhes dizer. Um produto roto ou aberto não pode ir para a prateleira. Cada um é bom a fazer uma tarefa. O Jumbo dá esta oportunidade, mas será que o Continente dá? O Pingo Doce, o Lidl? O Jumbo de alguma forma é um bom exemplo para isso. Não é proteger, é não discriminar.

ENTREVISTA 17 (E17)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Valorização, pois tenho colegas que agradecem o trabalho que faço. Aqui nós fomos nos conhecendo, além de colegas somos todos amigos e as pessoas compreendem a minha situação.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual situação?

Vejo que os meus colegas não estão felizes porque as pessoas que deviam resolver os problemas, não resolvem e o ambiente fica pesado. Quero ajudá-los e às vezes em vez de ajudar só atrapalho, sinto que eles estariam melhor sem mim. O trabalho é muito e eles querem que ande mais depressa e que reponha as paletes todas e eles às vezes ficam chateados. Dizem que demoro muito que me vou embora e deixo as paletes por repor e eles têm que acabar por mim. Não sei lidar bem com a pressão do trabalho, com ter muito trabalho.

b) O que sente?

Fico a sentir-me culpada e triste. É complicado porque há coisas que eu não consigo fazer sozinha. E nem toda a gente é compreensiva.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não, porque sou uma pessoa que guardo tudo para mim. Eu sou uma pessoa que não consigo me expressar como as pessoas normais. Porque nunca sei como é que a pessoa do outro lado vai reagir. Porque, desde pequenina eu por ter a deficiência que sou gozada ou têm pena de mim.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não, guardo para mim. Não consigo dizer.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim, mas há colegas meus que me conhecem há muito tempo e sabem que se eu não falar e deitar tudo cá para fora, fico muito pior.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, a minha chefe vem ter comigo ou vou ter com ela, falo com ela pessoalmente. Ela ouve-me e eu a ela. Com os colegas falo normalmente. Quando eles não estão ocupados falamos sobre coisas de trabalho e sobre a minha vida.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. É fácil, porque é pessoalmente.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, ouvimos nas reuniões. É vender mais e convidar o nosso cliente a vir cá fazer compras e deixá-lo satisfeito.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

A chefe costuma cumprimentar-nos a todos. Sim ajuda-nos. Eu estou com a minha chefe há pouco tempo, mas eu já a conheço há dez anos quando ela trabalhava no bazar. Ainda não deu para ter uma avaliação completa porque estou há muito pouco tempo com ela. É acessível. Preocupada comigo e com os meus colegas. A chefia de agora ajuda-me, são solidários comigo e apoiam-me, perguntam como eu estou, se está tudo bem. Os colegas alguns ajudam mais do que outros, mas de uma maneira geral eles gostam de mim e eu gosto deles (colegas).

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Gostava que as chefias fizessem reuniões semanais de equipa para falarmos do achamos que está mal, para por exemplo nos consultarem primeiro antes de fazerem o horário. Temos o direito de ser ouvidos, se tivermos um compromisso ou precisarmos de um dia é muito chato. Nós somos uma equipa, mas também somos amigos. Somos mais ou menos como uma família. Já nos conhecemos há dez anos e também é importante dar-mos bem como se fossemos família.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Por acaso tive sorte que o Jumbo era para abrir a um de outubro, mas não estava em condições para abrir, e eu entrei a treze de outubro. Foi por candidatura. O meu pai reuniu os meus documentos escolares, fim de curso, diploma e entregou a uma prima minha para ela entregar à chefe dela. Ela avaliou e fui a uma entrevista que fui com o meu pai e correu bem. Primeiro entrei por estágio, depois fiquei efetiva.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim sinto, quer dizer há coisas que os meus colegas às vezes não me contam porque me querem poupar, não querem que me enerve e me chateie. Apesar de às vezes me darem na cabeça eles são compreensivos. Não trocava os meus colegas por nada, nem nunca sairia desta loja.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi a minha chefe que me ensinou como se repunha e também uma colega minha que era repositora externa e disse como é que se repunha. Quando eu entrei para aqui estava tudo pronto para pôr etiquetas, já estava tudo na prateleira, era pôr as etiquetas. Explicavam-me nas prateleiras. Não nos mostraram como é que se punha as coisas nas prateleiras, fomos vendo os colegas. Fazia sozinha e quando precisava de ajuda ia chamar. Agora faço sozinha, já são muitos anos.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, temos formações em grupo em salas. Nós temos formações teóricas, não temos é as práticas. Também há formações de computador. Mas eu gosto do convívio das formações em grupo.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Sim, sou part-time, trabalho só quatro horas. Porque quando eu era pequenina o médico disse à minha mãe que eu não conseguia estar concentrada mais do que cinco horas.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Por acaso o Jumbo nesse aspeto, é uma entidade que não julga as pessoas com deficiência, está sempre pronta a empregar e ajudar pessoas com deficiência, nesse aspeto tive muita sorte. No geral, gostava que as pessoas tivessem mente aberta e não fossem preconceituosas. Preconceito é um defeito muito feio, a pessoa não tem culpa de ter nascido com deficiência. Tenho um primo que tem trissomia 21, e trabalha também num supermercado. As pessoas quando vão ao supermercado só por terem pessoas com deficiência não deviam julgar e sentirem-se incomodadas por ser atendidas por pessoas com deficiência. Apesar da deficiência que tenho, consigo fazer quase tudo, não é tão perfeito como as pessoas normais, mas consigo fazer quase tudo. As empresas têm de perceber que também somos capazes de fazer, e tem de acreditar em nós e nas nossas capacidades.

ENTREVISTA 18 (E18)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Orgulho pelo que faço, porque gosto do que faço e pela liberdade que sinto de conseguir subsistir, por conseguir pagar as minhas despesas.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual situação?

Chatear-me com colegas. Não lhes consigo responder, para evitar outras situações, conflitos.

b) O que sente?

Sinto um bocado de revolta.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Eu como se costuma dizer como e calo, fica para mim. Eu interiorizo, não consigo “espingardear” digamos. Não consigo dizer o que sinto.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não consigo dizer nada.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim, consigo disfarçar. Tento fazer o meu dia a dia normal. Tento conseguir, sou capaz de demorar um bocado mais a fazer e sou capaz de estar sempre a matutar na mesma coisa, mas tento levar as coisas a bom porto.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não, nem sempre.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Não, porque nem todas as pessoas comunicam da mesma forma. Há pessoas que são capazes, como é que eu hei de dizer, há situações que são capazes de chegar primeiro a outra pessoa da mesma equipa do que ao grupo todo.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. É normal. Comunicamos por email e às vezes cara a cara. Com a chefia ou tento ver se a vejo ou por email, ou ligo ou mando mensagem.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim. Eu também sabia qual eram as funções que eu ia desempenhar.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

É muito raro estar com a minha chefia, portanto não sei o que é sentir apoio, colaboração da sua parte. Com os meus colegas, eles não ajudam muito, mas é a tal coisa, aqui não preciso de muita ajuda, no local onde estava não era ajudado, era muito raro. Se eles precisassem de ajuda eu ajudava. Era a tal coisa desenrasca-te. Houve situações que disseram tu ganhas tanto como nós.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Eu acho que não mudava nada.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

O meu primeiro emprego foi no ano 2000 à volta disso, tive como bibliotecário, mas só ganhava a refeição não ganhava mais nada. Era perto da minha terra onde eu vivia, foi na

escola. Eu vim estagiar para aqui por conta de uma entidade de (...), de uma associação, a (...) que já fechou.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Não, porque sinto que o meu trabalho não está a ser “reconhecido”. Por vezes a gente sente que não está a fazer o nosso trabalho como deve ser e eu não me sinto bem. Porque penso que não esteja a corresponder às expetativas. Ninguém me diz nada eu sinto só.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

No início explicaram-me como é que eu tinha de arrumar, como é que era a disposição das coisas. Quando andava na reposição explicaram-me como é que era a reposição. Tudo explicado cara a cara.

d) Frequentou formação profissional?

Temos formações que vamos fazendo nos computadores. No início também tive presencialmente.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Faço oito horas normais.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Hoje em dia as pessoas com deficiência são mal vistas pela sociedade, em muita coisa, não só isso como a nível de parque de estacionamento. As pessoas, eu falo por mim, eu pedi à câmara um lugar para estacionar e sistematicamente esta ocupado por pessoas que não tem dísticos, não tem deficiência nem nada. Uma vez liguei a polícia e tive lá uma hora e meia à espera que viesse alguém, depois lá passou e já nem o carro estava lá. Uma vez tirei uma fotografia a um carro ele diz que a fotografia não vale nada. Mudar, melhorar as condições de trabalho para cada incapacidade digamos. Quem tem de fazer isso é a entidade com a ajuda do Estado, porque o Estado tem que ajudar na inclusão das pessoas. Pode ser feito pedindo candidaturas ou arranjar logo plataformas que deem acesso para conseguir os benefícios digamos. Alguma forma de uma pessoa puder fazer uma inscrição para um pré-aviso para integração de uma pessoa com deficiência. Alguns incentivos do Estado para as empresas.

Que hoje em dia já há, algo mais atrativo para que as pessoas, para que as empresas integrem pessoas com deficiência. As pessoas e empresas devem falar melhor, exprimirem os seus “sentimentos”. O que procuram ambos, o que procura o trabalhador e o que procura a empresa do trabalhador. Ir um ao encontro do outro.

ENTREVISTA 19 (E19)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Valorização, pois tenho bem convicto que gosto de ser como sou.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

O trabalho é um bocado cansativo e rotineiro. A longo este trabalho não parece ser viável, daqui a 30/ 40 anos poderá ser difícil alguém como eu ter este tipo de trabalho.

b) O que sente?

Angústia, mas é normal porque sou uma pessoa muito pensativa Não me faz ficar triste, é um pensamento inútil.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não. Como é que eu hei de dizer, não gosto de mostrar, não vale a pena.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não. Com os colegas, não exponho muito o meu lado interior.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim. Eu esqueço-me, pois são partes do trabalho que só faz parte dali. Não tenho grandes amigos, para sair e outras coisas. Eu tenho instrumentos musicais e gosto de tocar instrumentos, é o que faço para esquecer o que sinto de mau.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Somos todos amigos. Comunicamos bem, em termos de trabalho comunicamos bem, poderá haver outro tipo de comunicação que não tenha sido assim acessível, mas fala-se. Com os superiores eles confiam no meu trabalho, então não é preciso assim comunicar.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Para mim as telecomunicações às vezes fazem levar o trabalho para casa. Mas eu não ligo muito a isso. Se for via telefone é uma ou outra vez, é mais mensagens. Gosto mais de falar pessoalmente, digo as coisas que fiz, as alterações, uma ou duas vezes por semana. Também temos uma rede de Facebook, também se fala lá, ou qualquer artigo que está em demasia.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, tudo, tudo.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Em termos de trabalho não há, porque não é preciso. Eu consigo fazer estas coisas, ele tem um horário diferente. As coisas funcionam assim. Se eu lhe pedir ajuda ele ajuda é acessível. Com os colegas também há interação. Pode haver uma coisa que não esteja bem de acordo, mas depois fica bem.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Nada, está tudo impecável. A forma como nós comunicamos é boa, ponto final, parágrafo. Poderá haver uma ou outra falha de comunicação. As coisas têm que ser feitas corriqueiramente, haver mais comunicação. De resto, os meios de comunicação já são existentes, já são muito bons.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

A partir de um estágio de (...). Foi a partir daí, vim em abril de 2005, e depois entrei para os quadros.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, sim.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foram os chefes que me explicaram como é que se fazia (a falar).

d) Frequentou formação profissional?

Tive no início e continua a haver todos os anos.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Trabalho 6 horas.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Como é que eu hei de dizer? Depende de trabalho para trabalho, é complicado, porque nos dias de hoje existe mais ego em termos empresariais. No sentido de substituir humanos por máquinas. É complicado as pessoas terem o próprio sustento, própria forma de se alimentarem, de serem úteis à sociedade. Tem de haver mais oportunidades de trabalho para estas pessoas, pois todas elas podem ser uteis de uma determinada forma. A nossa empresa até está virada para o futuro.

ENTREVISTA 20 (E20)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho naquilo que faço e como faço e tento sempre fazer melhor. Quando falto os meus colegas dizem-me que sentem a minha falta.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

a) Qual situação?

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. Os clientes por vezes também são desagradáveis. Sou uma pessoa muito sentimentalista e tento não magoar ninguém.

b) O que sente?

Sinto mágoa. Fico magoada com a atitude.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim digo. Sou demasiado transparente.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim digo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não disfarço. O que sinto sinto.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Já são muitos anos.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Falamos cara-a-cara, por telemóvel, email, rádio. Nenhum me gera confusão.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim. E todos os anos temos reuniões, para saber se a empresa está bem ou mal...os resultados. Todos os dias de manhã há reunião na loja às 8h30m.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim. A minha chefe é uma pessoa extremamente humana. Se eu precisar de alguma coisa, só não ajuda se não conseguir.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não necessito que seja mudado nada.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Através da (...). Fiz lá um curso de formação.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, mas parece que no início era diferente. As pessoas eram mais humanas. Agora cada um olha para o seu umbigo.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi tudo verbalmente.

d) Frequentou formação profissional?

Sim. Temos formações que nos vão dando presenciais e na plataforma.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não, nenhuma. Não tenho telefone, nem computador adaptado. Eu é que tive de me adaptar ao trabalho. Tenho aqui comigo a minha máquina de braille, que trouxe para fazer lombadas e me organizar.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

As empresas deviam acreditar mais na capacidade dos deficientes. Para sabermos se uma pessoa é boa, temos de lhe dar uma oportunidade, para sabermos se supera as expectativas que temos. Colocam demasiados entraves e não dão o benefício da dúvida. Não somos devidamente explorados no mercado de trabalho. Deviam dar mais oportunidade e colocarem-nos à experiência. Ter um trabalho que a sua deficiência permita fazer, ou seja, colocar a pessoa a fazer algo que consegue, adaptar o trabalho. E, também é importante que exista acessibilidades no local de trabalho, para podermos ter acesso às coisas. A pcd tem de ser o máximo independente e autónoma, pois assim as outras pessoas irão olhá-la de outra forma.

ENTREVISTA 21 (E21)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Alegria, pois foi uma prenda que me veio.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando me engano a contar o pão porque há sacos que levam mais (por exemplo o biju, como é mais pequeno, leva mais), chamam-me à atenção e dizem-me o trabalho não está a ser bem feito.

b) O que sente?

Quando me dizem que me engano, sinto-me magoada. Às vezes pergunto: “sou fraca colega?”. Depois passa, não vou para casa a pensar nisso.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não. Fico calada.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não. Às vezes só lhes: “dizem-me coisas que eu não gosto.”, mas não digo o quê. E elas dizem que é para o meu bem.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim. Choro sozinha na casa-de-banho ou quando saio do trabalho.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, é boa. Às vezes a chefe da secção pergunta-me se gosto do que faço, se me sinto bem, se me pagam bem. Se precisar de ir a uma consulta ou assim é só falar com a chefe.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não, porque a maioria é cara-a-cara. Agora também tenho um telemóvel, eu não queria, nunca trabalhei nisso dos telemóveis. Eu até perguntei “oh (...) é obrigatório ter um telemóvel?” Ela disse que não. É só para telefonar à chefe, só me serve para isso. As minhas colegas ensinaram-me a usar o telemóvel.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim e mostraram-me as instalações. Também temos reuniões, por vezes não percebo algumas coisas à primeira, mas as minhas colegas depois explicam-me com mais calma.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim ela ajuda. Se algum cliente pedir alguma coisa, eu digo à (...), olha podes chegar aqui e ela vem. Os colegas nós ajudamo-nos e falamos todos em conjunto. Estamos na galhofa, dizemos tolices.

2.2. Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Gostava de ter alguém como a Senhora para falar comigo aqui algumas vezes. É bom. Nunca ninguém me tinha feito estas perguntas do que gosto e não gosto. Também podia falar consigo ao telemóvel.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Foi a (...) e o Centro de Emprego. Antes disso já tinha trabalhado em dois supermercados. Cá vim a uma entrevista.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sinto-me bem, desde o início. Mas no início foi difícil porque tínhamos de contar pão e eu nunca tinha estado numa padaria.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Quando eu entrei os chefes andaram a mostrar-me a padaria toda, e depois disso é que me ensinaram o resto. Fui vendo o que as minhas colegas faziam e ia atrás delas, mas foi durante pouco tempo, depois comecei a fazer sozinha. Sempre fiz o mesmo aqui.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, sobre padaria e sobre a loja, em sala.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Eu estou contente com o trabalho. Gosto de trabalhar um dia inteiro, há mais trabalho.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

As empresas têm de ajudar mais as pessoas, tem de ter mais lugares para elas. Eu estou muito contente com o meu ordenado e com o meu trabalho. É bom ganhar o meu dinheiro.

ENTREVISTA 22 (E22)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho em mim. Eu antes era muito revoltado, vir para o jumbo mudou-me radicalmente, porque sinto mais responsabilidade.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando os colegas me dizem que não estou a fazer algo bem. Não gosto que me chamem à atenção, pois nem sempre tem razão para o fazer e porque tem a mesma função.

b) O que sente?

Sinto-me frustrado, inútil, chateado.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Guardo tudo para mim.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não, mas guardo para mim.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim. Vou fazer o que tenho a fazer e falo para a pessoa normalmente.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Uso o telefone do armazém para falar com a chefe ou se ela tiver no armazém falo logo com ela.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Está bem assim.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Não.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

A chefe ajuda, sinto que posso contar sempre com ela. Os colegas também me ajudam. Ainda agora fiz uma palete, umas caixas duma altura e eu disse a um colega meu: olha conta-me para eu ir filmar, e ele disse “vou ali e já venho que tem que arrancar um camião”. Depois ficou uma colega minha e ela contou. Eu também costumo quando me pedem e eu posso vou ajudar, quando me pedem e eu vejo que não consigo eu não ajudo.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava, está bom assim.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Foi a (...) que me arranjou, na (...).

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Faço de tudo um pouco, mas ao meu ritmo, os meus colegas já sabem, eu faço, mas se calhar eles demoram pouco tempo e eu demoro muito. Sinto-me contente e feliz por ter este trabalho.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi a falar. Fiquei com alguém ao pé de mim. Eu quando estou enrascado, peço ajuda aquela pessoa.

d) Frequentou formação profissional?

Não.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Eu entrei para cá com horário das nove às quatro e meia, e desde o primeiro dia estou com esse horário. Estou sempre em pé. Em casa já se aborrecem porque estou sempre em pé. Quando tenho que me sentar sento-me, mas gosto de estar em pé, porque me mostra que sou capaz.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Na minha opinião as empresas olham muito, “ah esta pessoa ou rapaz ou rapariga, é deficiente, não consegue trabalhar”. Não devem fazer isso, mas sim devem dar oportunidade a todos, porque eu posso por exemplo não ser bom a trabalhar no escritório, mas posso saber repor bem mercadoria...então as empresas devem tentar arranjar trabalho adequado para aquela pessoa. Não é a olhar para a pessoa eu estou a olhar para si e digo: “ah não consegue fazer aquilo”. Não! Temos de ver se a pessoa consegue, dar-lhe oportunidade para mostrar o que consegue. E se não conseguir passado um tempo dizer, se não, se a pessoa conseguir não dizer nada. Dou-lhe um exemplo, passou-se comigo: um dia quando estava na Cerci disseram-me “temos um trabalho para ti. É no Jumbo, não sabemos se querem rapaz ou rapariga” e eu está bem! Cheguei a casa e disse aos meus pais: olha se calhar vou para o Jumbo trabalhar. E os meus pais não acreditavam, só quando a Dra. ligou lá para casa é que eles acreditaram.

ENTREVISTA 23 (E23)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto muito orgulho em trabalhar aqui, foi uma coisa que eu lutei muito. Sinto orgulho porque muito daquilo que eu sou hoje é devido ao facto de eu estar aqui e eu pergunto-me muitas vezes se eu não estivesse aqui o que seria de mim hoje. A nível profissional sinto orgulho por tudo.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando o trabalho não corre na maneira como eu desejaria e sou chamado à atenção pelos meus colegas por isso e, muitas vezes não é da melhor forma. Quando é a chefia, tem autoridade é o superior hierárquico eu não tenho que me sentir inferiorizado, tenho é que acatar a chamada a atenção e melhorar.

b) O que sente?

Sinto-me stressado, nervoso, mas com calma a pessoa vai tentando dar a volta às situações. Às vezes o ser humano não é de ferro, vem-me as lágrimas aos olhos.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim, mostro muito o que sinto.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim digo. Graças a deus aqui ninguém me fez mal.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Disfarço, respiro fundo e passados uns segundos ou minutos passa. Já são muitos anos, há que saber controlar as coisas, há que saber equilibrar a balança.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim é bastante acessível. Tenho facilidade em falar com os colegas se precisar sim graças a deus tenho. Com o meu chefe também sim. Falamos por boca ou por telefone. Não tenho telefone aqui, aliás eu nem levo o meu telefone para a minha zona de trabalho. A forma que utilizamos mais é a boca sim. Email é só as pessoas mesmo que estão aqui dentro, portanto eu sou uma pessoa que venho da instituição eu não tenho email aqui mesmo do serviço, aqui da Auchan. Se tiver em casa e tiver que informar algo pego no telefone e ligo para o número de telefone aqui mesmo do Jumbo e peço para falar com o meu responsável e específico a situação que se esta a passar e o porquê de eu não poder vir e depois normalmente tenho que trazer uma justificação.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Gosto que seja assim.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, sim deram-me a conhecer a empresa. Deram-me a conhecer um pouco de tudo, o espaço físico, os valores. Deram-me a conhecer isso no dia a dia.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim, sim. Até agora não tenho precisado muito de ajuda, mas se eu precisar de ajuda ela ajuda sim. Com os colegas sim há entreaajuda sim há, há mesmo, se não houvesse eu admitia aqui era franco e sincero.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Podiam ter aqui na empresa assim uma pessoa como a senhora, para comunicar, falar conosco, assuntos que não falamos no dia-a-dia e que por vezes se acumulam dentro de nós e nos fazem ficar nervosos e tristes. É a única coisa que estou a ver. Estou a gostar de falar consigo.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Portanto eu entrei para aqui através da (...), estive a fazer o estágio desde abril até dezembro de 2012. Ao princípio tratava dos ovis, os ovis aqui no Jumbo são os artigos que estão perdidos e eu tinha que os dividir entre o alimentar e o não alimentar.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim sinto-me integrado, sempre me senti sim. Com altos e baixos, mas sempre me senti integrado. Ao princípio, mas mesmo muito no princípio tive dificuldades em dar-me, mas agora está composto é como tudo. Eu acho que era da parte dos meus colegas e de mim, era de parte a parte, eles não estavam habituados a lidar com a minha pessoa. Demorou um bocadinho a melhorar, mas melhorei, agora estou numa fase boa, estou numa fase tranquila. Sinto-me integrado, mas tenho um sentimento de carência, não digo tanto profissional porque eu gosto de estar aqui, mas carência pessoal. Eu sinto, eu não sei como é que eu hei de explicar, sinto-me mais sozinho, mas aqui no trabalho não, porque isto para mim é como um “refúgio”, é um bocadinho um refúgio. Essa carência é porque gostava de ter uma amiguinha ou uma namorada, para umas brincadeiras.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Era de boca-a-boca, ou seja, a falarem comigo. Tinha uma lista com o que eu tinha de fazer. Se eu tinha feito eu punha só uma cruz, se eu não tivesse feito eu punha não feito e depois eu tinha que explicar o porquê de não feito. Agora isso já acabou, já sei de cabeça o que tenho que fazer, já me mentalizei e já estou mais solto, já sei lidar com o trabalho e já sei lidar com o temperamento de cada um. Muito importante lidar com o temperamento de cada um e nós

aqui aprendemos bastante sobre psicologia porque como em qualquer local de trabalho há pessoas que tem um temperamento mais fácil, há pessoas assim assim, e há pessoas que não toleram certas situações, aqueles temperamentos que se tem que por para o canto. Nós temos que saber lidar com a especificidade do ser humano. Lido com clientes quando me pedem ajuda.

d) Frequentou formação profissional?

Sim e ainda frequento. Agora mais no computador, antes era mais em sala e eu gostava mais.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Eu vim, portanto, cá a uma reunião com as doutoras da instituição e já tinha até a chefe de secção e tudo. Já me tinham definido para onde é que eu ia, fui para a zona do têxtil ao princípio. Gostei assim assim, e daí a experiência ter corrido mal e eu ter passado para onde eu estou agora. Ligeiramente mal foi a nível de colegas, de tarefas também. Foi também do meu trabalho, foi assim de parte a parte. Não se pode dizer que possa ter sido só um fator que tenha contribuído para a situação, foram vários. Prefiro não dizer. É muito bom. Estou cá full-time. Entro às oito horas da manhã com pausa entre o meio-dia e à uma para almoço e depois saí às dezasseis e trinta.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Eu penso que deveria começar pelos próprios agentes políticos. Deveriam de ser promovido políticas que facilitassem a entrada de pessoas com níveis de deficiência no mercado de trabalho. E havia também de haver maior sensibilidade por parte das empresas, dos patrões, para integrar este tipo de pessoas mais limitadas, com deficiências. Eu acho que as próprias empresas deviam ter mecanismos para integrar estas pessoas no mercado de trabalho, não só os agentes políticos, mas como as empresas, os patrões. As pessoas penso que poderiam recorrer a instituições, a inscreverem-se no centro de emprego. Isto é um tema tão complexo e a nossa sociedade portuguesa ainda está um bocadinho atrasada nestas coisas. A nossa mentalidade em Portugal, a nossa sociedade portuguesa não está preparada para integrar este tipo de pessoas, estas pessoas como eu, como a colega que esteve aqui, com algum tipo de deficiência, incapacidade.

ENTREVISTA 24 (E24)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Alegria, porque gosto do trabalho. Estou na área que gosto.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

As situações em que as pessoas vêm falar comigo, vão lá, já me conhecem, só para me dizer olá: “olá (...), então tudo bem?”, mesmo que não comprem nada. Quando estava na gasolineira, as pessoas eram muito mal-educadas, então eu aprendi muito com isso, comparando com agora, é um público muito mais simpático. Por exemplo as pessoas falam-me de familiares que também têm deficiências e perguntam se eles poderão vir a trabalhar aqui, e eu dou-lhes força, as pessoas agradecem muito. Eu trabalho para essa interação.

b) O que sente?

Sinto uma felicidade imensa. Gosto muito de agradar o próximo, sinto-me muito bem aqui, com as pessoas que aqui vêm. Pessoas idosas que em casa não falam com ninguém e vêm bater dois dedos de conversa, e eu dou-lhes ali um bocadinho de atenção, para elas e para mim. Eu acho que tenho essa sensibilidade. Por isso por um lado eu sou grata, porque eu vejo os dois lados, um lado quando as pessoas me tratam sem se aperceberem, e acho que tenho mais sensibilidade que os colegas ou que a maior parte das pessoas. Acho que consigo chegar ao coração das pessoas.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não. Tento disfarçar ao máximo, para que ninguém se aperceba. Bem, a mim na caixa diziam que eu sei ler o cliente, o cliente vai revoltado, eu digo logo “tem toda a razão, acho muito bem”. Sou apaziguadora de conflitos. “Vamos tentar ver a melhor maneira, de resolver a situação.”

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não digo. Vou para casa e digo em casa, se calhar também está relacionado com as minhas inseguranças.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim disfarço. Noto que já não me dou a determinada pessoa como dava depois dum comportamento que me mete desconfortável. Só entre nós, eu antes de ir para a (...), dava-me muito bem com todas, não é que agora não me dê, mas é diferente, já não tenho a espontaneidade que tinha. Mas eu só faço noites, estou quase sempre sozinha, se não estou, estou uma hora acompanhada, e cada uma faz o seu trabalho. Falo normal. Mas abrir-me não.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim é. A minha responsável aponta na folhinha, e eu vejo. Também por telefone, estas formas de comunicação de agora. Também há reuniões presenciais. Também falamos com outros setores eu também conheço toda a gente.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim. Lembro-me de terem falado.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim, há entreaajuda entre mim e a responsável. Como estou sempre sozinha, se houver alguma dúvida, ligo para a responsável, mesmo que ela não esteja cá. Já me aconteceu perguntar a

colegas e elas “pergunta à (...)”, ela é paga para te ensinar, mas sim acho é que as colegas estão mais saturadas, enquanto eu adoro estar aqui.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não comunicação não mudava nada. Se eu pudesse mudar alguma coisa, acho que era haver mais interajuda. Claro que cada um está atarefado, mas... Eu às vezes prejudico-me para poder ajudar os outros.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Vim aqui a uma entrevista e fiquei. Antes tive uns meses em que trabalhei na concorrência, no continente.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, nunca me senti mal, desde a entrevista, senti-me sempre integrada. Nunca senti qualquer tipo de discriminação. Mas lá está, também sou fácil, digo olá a toda a gente, chefias e colegas. A minha doença desde sempre fez com que as pessoas desconfiassem das minhas capacidades e isto vem já de família, o meu pai... Eu sei que não sou a filha que ele sonhava. A minha mãe faleceu quando tinha 5 anos e quem tomou conta de mim foram duas senhoras que já tinham tomado conta do meu pai, são mais velhas...então quando eu arranjei namorado diziam “tu agarra-o bem, com esse problema não vais arranjar outro facilmente”.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Pelos colegas e chefia a falarem, em sala e em contexto de trabalho.

d) Frequentou formação profissional?

Nós temos uma plataforma onde há sempre formações. Na (...) tive formação obrigatória, a empresa deu-me. Fiz um teste para ver se estava apta e fiquei. E agora vou sempre aprendendo. Nós na (...) de vez em quando vamos a formações externas, para além dessas. Na (...) há certas marcas que nós vendemos, que nos dão formações.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Inicialmente eu trabalhava em caixa, mas aquilo é um trabalho muito repetitivo e a minha deficiência é física, então eu ganhei muitas tendinites, então depois pedi para ir para a gasolineeira, tinha mais liberdade no movimento. Fui, mas a verdade é que elas dizem que eu sou muito simpática e lá não há tanto contacto com os clientes. Então depois surgiu outra oportunidade de degustação e eles disseram-me que era um trabalho bom para mim e fui. Entretanto passado um ano, surgiu uma oportunidade, eu sempre lhes disse que o que eu queria mesmo era ir para a parafarmácia, que mesmo a nível físico é mais fácil. Aí surgiu essa oportunidade para a área de Saúde e Bem-estar (SBE) e fui, aí já tenho muito contacto com clientes. Lá a minha colega gosta mais de fazer mais manhãs que é a altura em que há mais reposição, e que a mim me custa mais. E assim também tem mais tempo para estar com a filha. E assim eu prefiro fazer as noites, e dá jeito às duas. Ao longo da minha vida fui-me sempre adaptando às situações.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

A mentalidade. Há muito preconceito, se calhar nas cidades mais pequenas ainda há mais preconceito. Ainda ontem tive a ver um vídeo de uma rapariga que não tem braços, faz tudo com as pernas. E quando ela vai às entrevistas, não lhe perguntam, “mas você consegue estar ao computador? Ou consegue isto ou aquilo?” Não, as pessoas olham veem, e decidem. Abrir mentalidades. Se começar de cima, se as empresas começarem a abrir espaço. Por acaso nesta empresa nunca senti assim preconceitos. Ao nível do Estado, em vez de darem alguma pensão, tentarem antes perceber se a pessoa quer e é capaz de trabalhar. E se calhar também abrir mentalidades ao nível do Estado. Porque eu antes recebia o abono e depois comecei a trabalhar e a senhora de lá disse-me: “Pois tem trabalho, é como se não tivesse o problema”. O Estado devia incutir medidas ou políticas para a integração das pessoas no mercado trabalho.

ENTREVISTA 25 (E25)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho em mim, sinto que já não sou a mesma que era, tenho evoluído bastante. Sinto orgulho por trabalhar aqui porque evolui muito, antes de vir para aqui era um bocado tímida, calada e aqui contacto com os clientes, com o público, fez-me abrir mais e aprender coisas novas. Falar, antes não falava com ninguém)

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Todos os dias me chamam a atenção do meu trabalho. É difícil, por exemplo agora estou numa fase de coisas novas. Mudei de chefe e o chefe quer as coisas daquela maneira, que façam as coisas daquela maneira e não da maneira que o (...). O (...) era diferente eu seguia num percurso e acabava noutro. Este tenho aqui esta lista para seguir aqui. Eu perco mais tempo de um lado ao outro do que fazer tudo seguido. Eu acho que vai dar tudo ao mesmo.

b) O que sente?

Quando chamam a atenção eu fico um bocado irritada, sinto-me frustrada. Este está sempre a dizer aquilo não está bem, aquilo precisa de ser picado, tem em vários preços iguais, só que fica um nem sempre ponho a luz, se tem lá dois ou três é preciso mais atenção.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não. Guardo para mim. Com o colega ficava chateada, mas não dizia.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não porque as pessoas ficam também chateadas e revoltadas por nós dizermos, eu acho. Depois fico irritada, devia ter falado e não falei. Sou mais do meu cantinho, não quero chatear ninguém.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Disfarço. Consigo disfarçar. Eu disfarço tem que ser assim, porque se não vem um cliente a perguntar isto ou aquilo e temos que dar a imagem, não podemos ficar chateados.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Há colegas que passam por mim que não dizem nem boa tarde nem bom dia, só porque eu não oiço bem.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Sim. É novo o telemóvel e eu não me estou a adaptar com isto. O telemóvel é para comunicar sobre os assuntos que aconteceram hoje, pronto o que é que foi feito, o que é que ficou por fazer.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim falaram. Da missão sim falaram, tinha vários setores cada um fazia o quê, tinha muitas áreas, foi numa reunião comigo, eu tive uma entrevista com a (...). Foi-me dito que eu ia para as caixas, a partir de tal dia que ia para as caixas.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Há entreajuda com os meus colegas, sim eles ajudam. O meu chefe sim, estão sempre abertos para me ajudar. Todos eles sabem que eu oiço mal e que tem de falar devagar para eu tentar compreender o que me dizem.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Apesar de eu não ouvir bem, preferia que falassem mais comigo, que houvesse mais reuniões presenciais e menos o uso do telemóvel, porque não sei mexer e muita coisa me passa ao lado.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Tirei várias formações na (...) que depois fui seguida pela (...), eles é que me colocaram cá. Quando entrei fui para as caixas, tive dez anos, depois mudei para o pão. Gosto mais onde estou agora porque não tem tanta exigência. A sociedade não nos aceita. Não aceita alguns, para aí uns 50%. Eu tive nas caixas e senti alguma dificuldade e quando pior era até, quando fizeram os números de contribuinte até pedir o número de contribuinte as coisas andavam bem, mais ou menos, mas depois as coisas complicaram-se quando estava na loja complicaram-se. Não conseguia perceber, as pessoas algumas eram compreensivas outras não são, não querem. Os clientes e alguns colegas. Não fui bem aceite porque é assim eu tenho dificuldade, tem que aceitar. Não é passado oito anos ou nove começo a ficar pior, não é isso, indo ao médico, é porque os aparelhos não estão bons. É complicado.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Não, ainda há colegas que não aceitam. Houve um que eu ia a caminhar para as caixas, ia muito bem e de repente ele começa-se a rir de mim e a olhar para mim e a falar. Depois gozam comigo e eu não gosto. Tenho limitações, mas eles achavam que eu por ter os aparelhos ouvia como as outras. Não podem, tenho limitações. Quando entrei não sentia, não porque não fui bem-recebida. Isto começou a dar mal quando eu precisava de ajuda. Eu não ouvia, quando um determinado produto não tinha um código tinha que ligar, mas eu não ouvia o telefone.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

No início quem explicou foi uma colega e foi a (...) que era chefe. Mostravam e falavam, para eu tentar perceber.

d) Frequentou formação profissional?

Tive, vou tendo. Ainda agora tive a formação do *touch*, formação do cliente, como é que havemos de lidar com o cliente.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. O horário é das seis da tarde às dez, é part-time. Foi dado pela empresa.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

O meu trabalho é útil. Sim é útil, porque sem o trabalho não somos ninguém. Devíamos ter trabalho adaptado à dificuldade de cada um. Por exemplo, eu nas caixas nunca me iria dar bem, porque é preciso ouvir, é preciso falar, é preciso, tem muita comunicação. Aqui não, é diferente faço o meu trabalho, se houver algum cliente que me chame que precise de ajuda eu vou com ele é diferente. O Estado devia ajudar mais, criar mais locais de trabalho para integrar as pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Eu na altura ainda me candidatei para a câmara de (...), mas fui sempre excluída. Não diziam o porquê, não diziam nada.

ENTREVISTA 26 (E26)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Fadiga. Cansada de trabalhar. A minha função é um bocadinho stress, mas não estou stressada da nossa equipa, dos colegas, mas é quando estou com um trabalho muito apertado cansa. Nem muito tristeza, eu sou uma pessoa normal

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Chatear-me com os meus colegas, porque falam mal de mim nas minhas costas. Não são todos, mas alguns sim e, isso chateia-me. O trabalho que eu fiz, fiz o que não fiz foi porque não tive tempo.

b) O que sente?

Fico triste por serem assim comigo. O meu chefe não diz nada. Eu não me chateio com os outros.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim. Eu não escondo. Por exemplo uma coisa que aconteça comigo eu passo a informação ao chefe ou passo a informação aos colegas. Nunca escondo. Se alguém me prejudicar sim sim, qualquer coisa eu posso falar com o colega ou com a pessoa que fez. Falo diretamente com o colega ou com o chefe. Não guardo nada para mim.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim digo. Algumas vezes quando estão a falar mal de mim, eu tento não dar importância...mas quando vejo que é demais, digo que não estou a gostar e que me estou aperceber que é de mim que estão a falar.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não. Eu mostro como me sinto: triste, chateada, irritada...depende da situação.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

É um bocadinho difícil. Comunicar com a pessoa às vezes não percebo bem os clientes e também peço uma ajuda à colega ou ao chefe. Com os colegas também, às vezes não percebo e peço para repetir.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Sim causam, porque não gosto de telefone. Torna-se mais fácil cara-a-cara se falarem com calma. Eu tenho telemóvel, mas para mandar mensagens.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Não. A primeira vez a loja estava organizada, toda arrumadinha.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Há entreajuda. Se eu precisar o chefe ajuda. Os meus colegas também.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Utilizarem menos os telefones. Eu gosto mais de comunicar com os colegas pessoalmente.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Estava inscrito no IEFEP e fui chamada pela (...). Fui chamada para saber que tipo de trabalho ia ter, trabalhar no Jumbo, em (...), no arena. E, portanto, eu aceitei, fui ao centro de emprego para ir aguardar resposta para ligar para começar a trabalhar.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, eu sinto que faço parte da empresa. Não posso pensar só nos que falam mal nas minhas costas. No geral eu sinto que estou integrada e faço parte desta empresa.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Eu quando vim para aqui, eu não sabia nada disto e quem me explicou foi a minha colega Telma que tem mais experiência e falava comigo e explicou-me tudo, a reposição, arrumar o armazém. Ela agora é subchefe, ela era trabalhadora depois mudou para subchefe.

d) Frequentou formação profissional?

Sim. Tive várias formações do Jumbo.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Muitas vezes faço oito horas de trabalho, também faço nove e dez. Dez quando é na campanha.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Um programa de adaptação de qualquer tipo de trabalho para a deficiência da pessoa. Por exemplo tenho uma amiga minha que é deficiente surda muda e que trabalha na câmara municipal e é varredora de lixo. Também tenho um amigo meu que é deficiente de cadeira de rodas, também trabalha na câmara municipal no escritório. Conseguem trabalhar bem no seu trabalho com as deficiências que tem. Há muitas pessoas com deficiência que está sem trabalho é verdade e é muito difícil arranjar trabalho mesmo. Eu sei.

ENTREVISTA 27 (E27)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho por trabalhar aqui, por me terem contratado, pois fui recusada noutros locais. Por vezes não é fácil por causa das dores que tenho.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Os clientes não quererem ser atendidos por mim, porque eu sou deficiente. Sinto muitas vezes essa indiferença.

b) O que sente?

Nesta situação, quando me dizem ou demonstram que não querem ser atendidos por mim é um sentimento horrível...é uma desilusão enorme.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não. Nunca digo o que sinto

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

No dia a dia, não digo o que sinto, mas digo quando eu gosto ou não gosto de algo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim disfarço. Tento nunca mostrar o que sinto e consigo, porque um sorriso esconde tanta coisa.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Comunicamos de forma verbal. Agora escrever para quê? Quando tenho algum problema é por telefone. Mandar mensagens é muito raro.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim. Já não me lembro das palavras, porque já aconteceu muita coisa, foi há onze anos., mas disseram sim.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Há aquelas brincadeiras, que as pessoas olham assim de lado, para mim e para ele. Ele para mim: “Olha ó minha atrofiada”, mas sou eu que sei, estão a falar de mim. Sou eu é que sei a maneira como a pessoa me trata, é maneira de carinho, eu sei. Mas sou eu que tenho que gostar. Sim, a minha relação com o meu chefe é assim, se eu precisar de ajuda ele ajuda, se precisar ele dá-me a mão. Se eu precisasse de trocar um dia de horário, trocava. Há flexibilidade. Também nunca lhe peço nada, nunca falto. Com os meus colegas a nossa relação não digo que é assim muito boa, é razoável. É saudável. Não digo ah, é mau, não é, somos pessoas normais. Quando eu preciso de ajuda, peço a um colega, não tenho problemas de pedir ajuda. Olha anda cá preciso de ti, dois segundos e ele ajuda. Eu também ajudo se for preciso, mas dentro das minhas possibilidades.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Sinceramente eu não mudava nada. Neste momento precisava de mudar mesmo ou de loja ou de secção. Estou farta da mesma coisa, da mesma secção, do mesmo ritmo.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1. Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Isto foi através duma instituição.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim sinto. Não tenho culpa de ser como sou. Pode haver uma situação ou outra desagradável, mas pronto. Faço ouvidos moucos.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi uma chefe que falava comigo e me orientava e explicava.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, de vez em quando ainda tenho.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. É normal.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Acho que não é só a nível do mercado que tem que mudar, é a sociedade, primeiro ponto. Não devia ser só esta empresa que devia integrar pessoas com deficiência. O Continente, o Pingo Doce todas elas, deviam integrar pessoas com deficiência, digo isso porque eu sei que não empregam. Muita coisa devia ser mudada. Muita gente desempregada, pessoas cegas, pessoas com cadeiras de rodas. Nem falo de mim, pronto, eu bem ou mal ainda consigo mexer-me. As pessoas querem trabalhar e não podem, porque as empresas e as outras pessoas as veem de lado. Não sei...

ENTREVISTA 28 (E28)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Orgulho por trabalhar no jumbo.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando me chateio com os meus colegas ou eles comigo.

b) O que sente?

Fico muito triste.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não digo nada. Fico no meu canto.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Quando me fazem mal eu não digo nada a ninguém.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim. Eu não mostro que estou triste.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, para mim é.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Está tudo bem assim.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim disseram-me o que o Jumbo fazia e essas coisas.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim a minha chefe ajuda-me e os meus colegas também. Até já me levaram a ver o (...).

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Eu não mudava nada. Está tudo bom assim.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Quem me pôs aqui a trabalhar foi a (...).

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim sim sinto. Gostam todos de mim e eu também gosto de todos.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Os meus colegas falaram comigo a explicar-me como tinha que fazer.

d) Frequentou formação profissional?

Sim tive formação e às vezes ainda temos. Agora é mais pelo computador. É mais difícil para mim, mas tenho sempre um colega que me ajuda.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

As pessoas deviam ter mais empregos para poderem escolher onde trabalhar.

ENTREVISTA 29 (E29)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Resiliência, porque muitas coisas me poderiam afetar se não fosse forte emocionalmente.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando duvidam da minha deficiência, pois como sou surdo, peço algumas vezes para repetirem as coisas, de forma a conseguir ler o que falam.

b) O que sente?

Tristeza. Nem todas as pessoas tem, mas deveriam ter empatia.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim digo.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim digo. Não guardo para mim. Por norma os surdos não dizem, porque tem receio de se expressar mal, mas eu não tenho esse receio.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não. Demonstro quando gosto e quando não gosto. E assim é que deve ser.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Não podem fazer mais, porque não sabem língua gestual.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Utilizamos telemóvel, email...verbal e escrito...todos os que são do meu entendimento.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim foram.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Com o chefe sim e com os colegas também.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não temos reuniões de equipa. Para mim existia melhor comunicação e funcionamento se tivéssemos reuniões semanais para debatermos ideias.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Através do Centro (...).

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim sinto. Poder fazer atendimento, dar indicações faz-me sentir incluído. Só não consigo perceber pessoas que falam os dentes cerrados e que tenham bigode.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Não me limitaram de nada. Deram-me exatamente o mesmo trabalho dos meus colegas. Falaram comigo e explicavam-me nos locais como se fazia.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, tive.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Sensibilizar as entidades empregadoras que as pcd's podem exercer funções, mesmo com as suas limitações. “Mais vale financiar do que tratar”, o Estado até pode dar dinheiro, mas depois não verifica onde está a ser usado, nem se as leis estão a ser cumpridas. O Governo deveria gerir melhor os meios e mecanismos de auxílios às pcd's para entrarem no mercado de trabalho. Deveria marcar pela diferença.

ENTREVISTA 30 (E30)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1. Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho daquilo que faço e estou a fazer. E mesmo em mim próprio. Elogiam o meu trabalho, até os meus colegas, a minha chefe também elogia o meu trabalho e aquilo que eu faço. Eu gosto do que faço, faço mesmo porque que gosto. Sinceramente preciso de trabalhar. Tem de se trabalhar para ganhar alguma coisa.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Há aqueles dias que eu não estou bem e começo a fazer as coisas mal e as minhas colegas avisam que não esta bem e que estou a fazer mal. Fazem bem em me avisar que eu estou a fazer mal para eu perceber que estou a fazer mal e corrigir o erro, mas eu não gosto de falhar e não gosto que me chamem à atenção, mesmo que possam ter razão.

b) O que sente?

Faz-me sentir que estou a fazer mal, e fico frustrado, chateado.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Eu por acaso sou uma pessoa daquelas que não gosta muito de confusões Não digo o que sinto a ninguém.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não, guardo tudo para mim. Não vale a pena falar. Como se costuma dizer entra por um ouvido e sai por outro.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim. É deixar passar, chegar a minha hora de sair e ir para casa.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. É acessível, facilitada. Não há problemas. Nem utilizamos muitos meios. Acho que é mais, falando uns com os outros. Comunicando uns com os outros. Falando. Com a minha chefe falo com ela pessoalmente se estiver cá, eu ligo para ela se tiver alguma dúvida, quando ela não está.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Nunca senti necessidade de comunicar nada por escrito.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, sim. Eles informaram isso tudo e até mesmo na entrevista com a minha chefe também ela me disse isso tudo e também antes de entrarmos tivemos umas formações que eles também falavam. Que querem crescer, que agora vai passar a chamar Auchan e vai deixar de chamar Jumbo e outras coisas que eles querem fazer. Já vi notícias disso e acho que até querem fazer obras na loja e renovar aqui um bocado.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim, sim. A chefe se tiver alguma dúvida pergunto a ela e ela ajuda. As minhas colegas também ajudam. As vezes elas também me pedem ajuda e eu também ajudo. Sem qualquer problema eu ajudo e elas também me ajudam se eu tiver alguma dúvida.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Acho que não mudava nada. Acho que deixava estar como está agora, não mudava nada.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

O meu pai falou com uma colega de trabalho, que falou com o marido que trabalha aqui, depois o marido falou aqui com os recursos humanos se estavam à procura de alguém se não. E pronto foi através disso.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, sim. Neste momento sim, não penso até agora sair daqui. Estou bem onde estou. Também não estou muito longe de casa. Eu vivo ali em (...) também não é muito longe.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Quando entrei as minhas colegas ensinaram-me como é que podia fazer as coisas e o que se fazia ali. Elas é que me informaram e até mesmo a chefe dizia o que é que nós fazíamos ali na pastelaria. Falaram comigo e informaram como é que se devia fazer, como é que se faz, como é que nós fazemos aqui. Porque depois se calhar cada loja tem a sua maneira de fazer salvo erro. Às vezes se tiver alguma dúvida pergunto à chefe ou uma colega minha como é que se faz.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, sim. Tenho formação de pastelaria e geral também.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não, não. Até agora faço o horário que a minha chefe põe sempre. Nunca tenho assim nada. Faço horário rotativo.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Eu para mim essas pessoas têm essa deficiência e tudo deviam conseguir trabalhar. As próprias empresas deviam criar sistemas ou postos de trabalho, ou daquele posto de trabalho deveriam conseguir arranjar ferramentas para essas pessoas conseguirem trabalhar. Arranjar uma solução, ou adaptar para essas pessoas conseguirem trabalhar. Eu por acaso não sei como é que essa parte do Estado funciona com essas pessoas que tem deficiência, como é que é, se pagam alguma coisa a essa pessoa. Mas aquilo que o Estado devia se calhar arranjar mais coisas, mais incentivos. Existem deficiências que não permitem trabalhar, são um bocado mais complicadas e não permitem que a pessoa consiga trabalhar. Para elas conseguirem, há aquelas pessoas que vem que tem aquela deficiência e não conseguem mesmo, nem tentam conseguir trabalhar. Imaginando que eu não tinha um braço ia falar com, para já punha o meu currículo na internet para ver se alguém me queria, depois também ia falar com essas pessoas. Se calhar até nem punha o currículo, se calhar até falava com as pessoas. Porque se eu punha o currículo também tinha que por lá que tinha uma deficiência e

se calhar depois a empresa via que esta pessoa tinha uma deficiência e que nem vou contratar nem vou tentar falar com ela, nem vou chamar para falar. Se calhar eu vinha falar com a empresa e tentava falar diretamente com a pessoa para perceber se conseguia, se conseguissem, não digo aqueles trabalhos mais pesados, mas aqueles trabalhos mais fáceis que tentava conseguir e que me esforçava para conseguir. Se calhar, falava eu mesmo com a empresa ou com o chefe ou com o diretor da empresa e falava e tentava ver se conseguia. Dizia que queria muito trabalhar e que apesar de ter esta deficiência conseguia. Nesses casos acho que a pessoa tinha mesmo que vir. Por um currículo acho que não valia a pena porque depois a empresa via que a pessoa tinha a deficiência e se calhar não ia logo contactar essa pessoa e nem sequer chamava essa pessoa para falar com ela. Acho que é ir ter com a empresa e falar diretamente com ela, com o dono da empresa.

ENTREVISTA 31 (E31)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Presentemente não sinto nenhum deles, em relação a empresa não. Sinto sim muita tristeza. Com o regresso deste diretor é como dentro de mim eu sentisse novamente aquela esperança de que talvez agora as coisas mudem, talvez eu agora consiga qualquer coisa.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

O trabalho ser rotineiro e não ter nada para fazer. Às vezes quando estou sem fazer nada, quando estou só, quando estou cá em cima e o telefone não toca sinto-me inútil. Sinto que o esforço que eu tive, que eu fiz para tirar o 12º ano, o estágio, tudo o que eu tentei não serviu para nada. Que às vezes não vale a pena nós nos esforçamos e tentarmos algo, porque parece que é tudo em vão. É isso que eu sinto às vezes.

b) O que sente?

Sinto uma angústia muito grande. É um misto de tristeza com sei lá com achar que às vezes não vale a pena. Ao mesmo tempo às vezes também acho que acabam por não me valorizar. Porque eu até tinha muito mais para dar.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Digo, mas...

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Claro, as pessoas apercebem-se.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não, repare as pessoas percebem. Eu estou num escritório, com a minha chefe mesmo em frente como a Marta está à minha frente, com colegas, estamos a falar de chefes e subchefes quando eu estou cá em cima que me rodeiam, as pessoas apercebem-se o tempo que eu estou sem atender uma chamada, eu acho que isto não é saudável para ninguém. A minha chefe às vezes lá me põe no balcão um tempo que agora por acaso pôs-me no balcão desde ontem. Eu

sei que ela até tenta. Inicialmente eu estava sempre no balcão depois o diretor que nós tínhamos cá antes deste passou-me cá para cima e desde que eu passei cá para cima, é complicado. Eu às vezes costumo dizer que o meu dia começa quando eu saio daqui porque a pessoa às vezes está tanto tempo calada sem falar com ninguém. Eu até me tento entreter, agarrar no telemóvel porque às vezes também estou farta, outras vezes peço livros a biblioteca, livros em braille e lá vou lendo mas eu também não gosto de ler por obrigação e realmente há alturas que é complicado gerir toda a nossa parte emocional e porque estamos a falar de situações que se repetem ao longo de semanas, dias, meses, anos e o tempo depois não passa.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Nem por isso. Esta loja é uma loja muito atribulada, tem muito movimento, muita gente, tem muitos clientes.... Está a ver aquele filme da Alice no país das maravilhas? Esta a ver o coelho que diz que esta sempre atrasado, que esta sempre com pressa? O funcionamento aqui é um bocado esse, nós às vezes queremos falar e a pessoa diz diz e a pessoa fala, mas temos noção que aquilo não entrou.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Normalmente falo verbalmente. Existe uma linha Auchan, que é uma linha que supostamente é confidencial, onde nós podemos pôr tudo aquilo que não esta bem ou que esta menos bem. Eu nunca recorri a essa linha, normalmente tento sempre seguir a linha hierárquica, neste caso é a minha chefe e por norma não passo daí. Por norma, tento não fugir a essa linha da hierarquia. Normalmente falo verbalmente.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim isso até já tinha sido transmitido no próprio Jumbo de (...), portanto é transversal.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Quando necessário. A minha chefe está aqui a uns três anos, ela veio de outra loja também, mas até é realmente das poucas pessoas que eu sinto, se calhar não tanto como ela gostaria, se calhar não tanto como ela poderia, mas sempre que ela consegue, ela esforça-se e lá intercede por mim, e lá diz: “(...) no balcão, temos muitos embrulhos, temos isto, temos aquilo” ela é das poucas pessoas que eu realmente tenho a agradecer. É uma relação boa, é aquele tipo de pessoa que se eu precisar de falar com ela ouve, e como lhe digo é realmente até a data é uma pessoa que eu não tenho razão de queixa até antes pelo contrário. Com os meus colegas, é muito boa. Os meus colegas são cinco estrelas, os meus colegas ensinam-me a fazer tudo quando eu estou ali no balcão, tudo o que eles vêem que eu posso fazer, sei lá, ou escrever qualquer coisa no computador seja aquilo que for, agora por exemplo nós já não emitimos ali faturas, mas quando emitíamos eles é que me ensinaram. Por exemplo eles pediam só o contribuinte ao cliente e eu é que tirava a fatura toda, nesse aspeto é verdade, eles ensinam-me a fazer tudo.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Mudava precisamente isso, terem outro olhar para as pessoas com deficiência porque eu e qualquer uma das pessoas que a empresa tenha com deficiência seja nesta loja seja noutras estamos cá porque foi um convite da empresa, não é? E realmente acho que chegou a um ponto que é como se tivesse passado aquele encantamento sabe. Na altura quando fomos integrados, sei que no Jumbo de (...) eu nunca dei por isso, por exemplo no Jumbo de Faro era precisamente o contrário, o funcionamento deles era assim, sei lá, há qualquer coisa para fazer, então mas nós temos a (...), há mas eles, não não, é assim vamos ver se eles conseguem porque se eles conseguirem é menos isso que os outros fazem e os outros podem fazer outras coisas que eles não consigam, portanto a filosofia deles era esta, por isso eu entrei para lá em setembro e logo nesse natal eu fui posta numa mesa de embrulhos e eu lembro-me de estar a dizer ao responsável dos recursos humanos que foi uma das pessoas que se empenhou bastante para a nossa entrada, estar a dizer “(...) embrulhos eu não consigo, tanta gente, as pessoas, consegues, vai ficar tudo a olhar para mim, um hipermercado aquilo fazia fila, eu não consigo”. Consegues, consegues, eu não vou por lá uma pessoa da caixa que essa pessoa pode estar na caixa a atender clientes e tu podes estar nos embrulhos, portanto

eles tinham esta filosofia. Sinto falta disto. Aqui é o contrário, tenho de estar sempre a dizer posso fazer isto, posso fazer aquilo, não há nada que eu possa fazer, às vezes costumo dizer que estou a esmolar trabalho. O diretor que nós temos cá presentemente, já cá esteve e eu acho que ele é uma pessoa cinco estrelas, mas ele voltou pela segunda vez, mas antes tínhamos cá um diretor que saiu agora recentemente e eu sempre senti que ele era uma pessoa que não gostava de pessoas com deficiência. E eu acho que tudo isso, todas estas situações advêm muito daí, porque eu por exemplo cheguei a ir falar com ele a pedir-lhe por favor para ele me arranjar outras tarefas e ele deu-me de resposta “Faça laços”. E eu disse “Eu não me importo de fazer laços, mas se for a época adequada”. Agora eu acho que tenho mais aptidões e capacidades do que estar a fazer laços o ano todo. Eu tinha assim este tipo de. E acho que tudo isso originou que se calhar muitas vezes a minha chefe tenta-se mais, mas não consiga, não conseguisse pronto todo esse tipo de coisas. Este diretor eu já o conhecia, este diretor esteve cá, depois foi abrir a loja de (...) veio para cá o que eu estou a falar, saiu agora recentemente e voltou agora este novamente. Portanto o que esteve antes deste agora esteve cá uns oito ou nove anos. E agora este voltou, deste eu nunca tive a mínima razão de queixa, antes pelo contrário, mas do outro realmente.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Eu entrei para o Jumbo de (...) com mais três colegas, eramos quatro no total. Na altura vivia em (...). É assim eu antes estive numa associação em (...) que é a associação (...). Que eu acho que é daquelas coisas que vale tudo. Aquilo é uma associação que tem várias áreas de aprendizagem cuja consequência final é a integração da pessoa com deficiência no mercado trabalho. Eles têm a parte do (...) que são as pessoas com problemas mentais é uma área diferente, mas depois tinha a nossa em que havia vários tipos de deficiência como cegos, paraplégicos, pessoas com deficiência auditiva total ou parcial enfim havia ali uma panóplia. E o que é que eles tinham, eles têm um programa de ocupação inicial durante o ano em que nós percorremos as áreas todas, que vão desde informática, serviços administrativos, costura, cozinha, pronto. Então nós durante esse ano percorremos essas áreas todas e depois em parceria com os monitores decidimos qual é a nossa área. Qual é a que gostamos mais e qual a que para a nossa situação se enquadra no mercado de trabalho. Por exemplo no meu caso era impensável seguir costura por exemplo não fazia sentido. Por muito que eu gostasse de

costura não fazia sentido. Ou mesmo informática e então acabei por ficar na área de serviços administrativos. Depois estagiei cinco meses na câmara de (...) entrei como telefonista e depois passei para o gabinete de apoio aos vereadores e aí já tinha uma função de secretariado e depois passei para o gabinete de apoio ao município onde tinha uma função de atendimento de reclamações dos munícipes. Entretanto surgiu uma oportunidade do Jumbo de Faro que queria integrar pela primeira vez invisuais e pronto. A (...) falou em mim e eu fui uma das quatro que integrei o grupo. Eramos quatro invisuais. E nenhum de nascença, qualquer um de nós já tinha visto. Depois fiquei lá até 2003, entretanto como sou de (...) pedi se houvesse uma oportunidade gostaria de voltar a viver em (...). Em 2007 surgiu a oportunidade das (...) e pronto estou cá. É diferente estar aqui e lá, em termos de loja a loja do Jumbo de (...) tinha condições que não tem nada a ver eu lá era muito mais autónoma, não tem nada a ver. Aliás no Jumbo de (...) eu era completamente autónoma. E estamos a falar de um hipermercado, mas como era um hipermercado também havia muito mais espaço e por exemplo no Jumbo de (...) não precisava de pedir a ninguém para ir para a entrada da loja, ou para ir para a entrada de funcionários nós fazíamos esse percurso inteiramente sozinhos. A loja era maior era mais fácil a adaptação e o circuito na própria loja, esta loja é muito mais pequena e portanto tudo complica tudo fica ali congestionado é complicado.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, na equipa sim. Na empresa também. Se bem que pronto agora as telefonistas antigamente tinham muito mais trabalho, isto agora há muito mais formas de comunicação. E então acabo por ter muitos tempos parados. Se bem que nesse aspeto pronto a minha chefe lá vai tentando, lá me vai pondo ali no balcão. Porque eu ali acabo por atender chamadas, fazer embrulhos, validar os parques. Acabo por ter uma ocupação muito mais permanente. Quando estou cá em cima, tenho o atendimento telefónico e o Tomás com quem falou agora que é o nosso responsável por recursos humanos. Deu-me também a marcação das entrevistas dos futuros trabalhadores. Quando há entrevista eu é que marco, eu é que depois volto a ligar às pessoas a dizer se ficaram a pedir a documentação, mas pronto tirando isso e quando não há entrevistas basicamente tenho só o atendimento telefónico. Sempre que há uma oportunidade vou para o balcão e aí sim acabo por estar ocupada. É diferente.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

No Jumbo de (...) nós quando entramos para o balcão de apoio ao cliente que era um balcão que eles tinham onde aí sim tínhamos tudo o que era meios tecnológicos a nossa disposição.

Desde computador com programa de voz, a computador com linha em Braille e nós tínhamos tudo. A nossa função ali era indicar ao cliente os preços dos artigos. O cliente quando não conseguia encontrar um preço ia ao balcão e nós passávamos o código de barras do artigo e aquilo aparecia logo de uma forma sonora a informação toda. Pronto basicamente era isso. Depois passei para telefonista, porque a telefonista de lá acabou por se despedir e como eles sabiam que eu tinha tido alguma experiência na câmara de (...) como telefonista pediram para assumir, aliás era eu que já fazia as baixas dela e pronto. E nessa altura quando eu passei para telefonista eles fizeram em braille todas as extensões com os nomes correspondentes a cada trabalhador e tinha isso tudo em braille, aí tinha a vidinha toda facilitada. Quando cheguei aqui também pedi para me indicarem a listagem com as extensões e com os nomes das pessoas, eu própria a passei em braille e pronto foi assim. Fui adaptando. Quanto a teclas que não existem em Braille explicaram-me e eu fixei. É a mesma coisa com o teclado do computador. Explicaram-me e eu aprendi. A adaptação não foi difícil, foi um bocadinho, mas eu tinha uma formadora na (...) que era, ela aprendeu braille de propósito para me ensinar, Veio de propósito a Lisboa, pagou o curso do bolso dela porque a (...) não financiou e ela quando aprendeu teve cá uma semana e disse “Eu aprendi numa semana, tu tens desculpa tens que aprender em quinze dias”. O teclado ela ensinou-me, e disse-me “Eu ensino-te o teclado hoje, podes fazer as perguntas todas, amanhã tens que saber escrever”. Portanto eu fui obrigada a assimilar tudo muito rapidamente e pronto nós temos os telemóveis. Eu por acaso tenho um iphone e os iphones tem um programa de voz fantástico, nós fazemos tudo com aquilo.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, as formações normais da empresa. Sim. Uma são presenciais e outras são através do telemóvel. Eu consigo fazer através do telemóvel.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

O horário, eu no Jumbo de (...) tinha horário rotativo e folgas rotativas. Aqui tenho horário fixo e folgas fixas porque também é conveniente à loja. Meios técnicos não é assim não há assim nada de especial. O telefone é normal. Mas estas centrais são diferentes, esta central é mais pequena por isso eu consigo, por exemplo a central que eu tinha no Jumbo de (...) eram daquelas enormes. Cada extensão tinha a sua tecla, esta não esta é uma extensão normal em

que tem um teclado normal e nós digitamos a extensão e pronto. São centrais mais modernas mais pequenas.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

A inclusão no mercado de trabalho, mas de uma forma abrangente. Porque repare não é só eu dizer eu dou trabalho a pessoas com deficiência. Por detrás disso, existe um leque de coisas que se não forem bem organizados a pessoa acaba por estra integrada no mercado de trabalho porque recebe um ordenado, mas não está integrada na sua vida e no seu ego pessoal. Portanto acho que isso é um aspeto muito importante. Porque a nível de sociedade a sociedade evoluiu bastante, as pessoas aceitam muito melhor, com muito mais naturalidade, já não há aqueles tabus que existiam antigamente. Em termos de coisas técnicas temos realmente muita coisa já, já há muita coisa, já há desde o computador e do telemóvel com programa de voz, ao detetor de cores, ao aparelho que lê os documentos seja qual for o documento, portanto eu acho que já há muita coisa. Portanto talvez mesmo esse aspeto, a integração, mas no seu todo. Essa integração passa pelas pessoas, as empresas são constituídas por pessoas, eu acho que não tem a ver com o Estado, até porque as empresas que integram pessoas com deficiência têm algumas vantagens. Mas não é o Estado que vai dizer as pessoas, olhem agora vocês integraram esta pessoa A ou B, mas atenção isto tem de ser integrada no seu todo. Não é o Estado que vai ensinar isso. Isso tem a ver com as pessoas. Uma empresa é constituída por pessoas. As pessoas é que gerem a empresa. Eu posso estar numa empresa, posso ter um chefe que me deixe para ali para um canto e posso ter outro chefe que venha a seguir que faça de mim a pessoa mais, com mais incentivos e que me sinta mais realizada a nível de empresa porque puxa por mim, porque me dá tarefas, e estamos a falar de pessoas que trabalham na mesma empresa. Portanto as pessoas é que fazem o funcionamento da empresa. Vou lhe dar um exemplo de como as coisas funcionam lá a nível de discriminação eu todos os anos, e este seria para aí o quarto ano, não vai ser porque eu não vou enviar currículo. Durante os três anos anteriores eu enviava sempre currículos para os embrulhos de natal aqui para a área que é já aqui em cima nas Amoreiras e para o el corte inglês, vou lhe dizer que eu nunca fui chamada sequer para uma entrevista. E sabe porquê? Porque no meu currículo eu tenho descrito que sou invisual, porque não vou estar a omitir uma coisa dessas, é assim quando nós concorremos a determinados sítios nós podemos ficar ou não, mas a partida somos chamados a uma entrevista para nos avaliarem. Eu nunca fui

chamada em três anos. Se calhar se eu enviar um currículo normal e não dizer que sou invisual eles chamam-me para entrevista independentemente de ser selecionada ou não. Isto é só para lhe dar uma noção de como funciona, como é que as empresas ainda funcionam na integração das pessoas com deficiência.

ENTREVISTA 32 (E32)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho, quando sinto que o trabalho me corre bem e fico orgulhoso de mim mesmo sabendo que o trabalho me correu bem e que pronto já sinto mais aliviado.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando me chateio com os meus colegas, fico um bocado mais triste. Quando o colega vem maldisposto e começa a mandar vir sem razão nenhuma e a pessoa leva logo com as culpas todas e a pessoa fica logo mais em baixo, mais nervoso. Por acaso agora tem estado a correr tudo bem, mas pronto há sempre aqueles maus dias no trabalho.

b) O que sente?

Fico triste. Qualquer coisa que me corra mal mudo logo de cara, em vez de ter aquela cara mais sorridente fico logo mais um bocado mais em baixo, mais abatido.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Geralmente digo.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim normalmente digo o porquê. Às vezes explico porque estou triste chateado.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim consigo, mas depois quando saio daqui já vem a raiva toda, mas consigo controlar. Depois falo lá em casa ou qualquer coisa assim e depois passa logo tudo.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, conseguimos comunicar. A comunicação com o meu chefe, vou lá ter com ele, explico se tiver alguma dúvida que tenho no trabalho, explico e ele depois tira-me as dúvidas, qualquer coisa no trabalho ou se qualquer coisa correu mal o dia ou assim qualquer coisa ou pronto ele está sempre pronto para ajudar. Com os colegas também há sempre muita ajuda. Para mim acho que o verbal chega, não há necessidade de haver outros canais só se for das mais dificuldades, acho que verbal chega perfeitamente para a pessoa perceber o que tem de fazer. Dificuldades no trabalho ou assim, mas acho que verbalmente chega perfeitamente para a pessoa entender o que tem de fazer mesmo de coisa, no trabalho. Aqui também se usa muito o telefone quando há alguma dúvida num produto ou numa coisa qualquer, para pedir um código, às vezes as caixas, mas basicamente mais as caixas para pedirem um código ou assim telefonam para o chefe e depois o chefe tem que ver os códigos e isso tudo. Aqui já temos grupo de Whatsapp, mas é mais os setores, os sumos ou o bazar ou isso. Às vezes para comunicar um produto que falta ou uma coisa qualquer eles comunicam muito pelo Whatsapp. Nas comunidades, nas nossas comunidades eles usam já muito o Whatsapp para comunicar. Ainda uma vez tive que perguntar a um colega meu por um produto, e como ele estava cá em cima e o colega estava lá em baixo no armazém ele mandou-lhe uma mensagem ou telefonou-lhe e ele foi logo ver se havia o produto lá em baixo no armazém e assim torna muito mais fácil o nosso trabalho e é mais fácil dizer logo a cliente se há ou não mesmo o produto.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Comunicamos bem todos.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Foi, e geralmente vão dizendo quais são os nossos objetivos. Na minha secção não temos muitos objetivos, a frente de loja é que tem mais objetivos do que nós. As caixas é que tem sempre objetivos.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Há. Nunca senti assim falta de ajuda. Quando preciso vou ter com eles e eles estão sempre disponíveis para ajudar, em qualquer assunto ou qualquer ocasião que precise eles estão sempre lá disponíveis. Os meus colegas também. Todas as secções por quais passei sempre houve interajuda dos colegas. Sempre senti que havia interajuda.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Talvez mais isso coiso, dos telemóveis, mais tudo mais por telemóvel ou assim. Para facilitar mais um bocadinho a comunicação. Às vezes preciso de ir ao telefone primeiro para poder falar com a pessoa, ou chamar a pessoa caso precise de alguma coisa e caso tivesse o telemóvel era só Whatsapp mandar mensagem, tenho aqui uma dúvida aqui num produto, podes tirar-me a dúvida? Mando-te o código de barras e vê-la se há este produto ou assim. Era muito mais fácil e mais rápido.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Foi através de um familiar mais ou menos. Foi através de um familiar que entrei. Eu na altura estava sem trabalho por causa, eu tinha estado a trabalhar no Mc donalds. O meu primeiro trabalho foi no (...) que é a minha zona. Mas, entretanto, não me renovaram o contrato, tive lá oito anos, não me renovaram o contrato e sai, estava sem trabalho e, entretanto, surgiu esta oportunidade de vir trabalhar para o Jumbo. Primeiro tive no SED, que é serviços de entregas ao domicílio, depois tive um mês ou dois meses na líquida, nas águas, coca-colas, sumos, coiso. Depois voltei novamente ao SED e agora vim para aqui.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Sinto.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Explicado pelo chefe, o chefe explica-me o que é as tarefas que eu tenho de fazer e depois é só exercer as tarefas e fazendo no dia-a-dia. Explica só uma vez e depois comecei já a fazer

as tarefas já sem explicação. Foi só a primeira vez antes de vir para este trabalho dos carrinhos, foi me explicado o que era para fazer, a partir daí já não preciso de nenhuma explicação. A explicação é tudo de boca, nada escrito.

d) Frequentou formação profissional?

Eu tenho estado a ter formações sim. Quando vim para aqui sim tive uma pequena formação mais ou menos para ver o que era o meu trabalho. Foi formação no local, mesmo como era novo, tive a formação com os outros colegas mais antigos, alguns já não estão cá por causa de reformas e isso. Sim costumamos ter formações sim, geralmente é nos computadores, formações online.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Que eu me lembro não. Sempre fiz o mesmo trabalho, os horários é que vão mudando de mês para mês é os horários rotativos, não tenho sempre o mesmo horário fixo, são horários rotativos. Ao princípio quando vim para cá custou-me um bocadinho fazer as oito horas porque não estava habituado a trabalhar as oito horas, mas depois habituei-me.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Eu acho que pelas empresas darem-lhes mais formação, formação e exercê-los mesmo no trabalho, inseri-los mesmo no local de trabalho nem que seja ajuda-los por uma pessoa que esteja já lá a trabalhar, inseri-los mesmo lá para eles já estarem a experimentar o que é que é aquele trabalho, aquele local de trabalho que eles estão inseridos, experimentarem mesmo o trabalho, estarem inseridos na equipa e eu acho que isso era bom para eles se motivarem e quererem mesmo estar na empresa e acho que isso era mesmo muito bom para pessoas que tem deficiências. As empresas é pensarem já no futuro, que aquelas pessoas podem mesmo ser essenciais para uma empresa para trabalharem lá na empresa. Às vezes até trabalham melhor que os outros, às vezes até se esforçam mais que as outras pessoas. As pessoas que tem deficiência acho que às vezes é concorrerem e esforçarem-se para quando já estão inseridos lá dentro do trabalho esforçarem-se e mostrarem que tem valor, que tem valor lá na empresa para ver se conseguem inserir-se nas equipas que são formadas, mostrar mais motivação e desempenho. Se tivesse uma empresa contratava pessoas com deficiência sim porque acho que também tem direito a um trabalho e direito a inserirem-se numa equipa acho

que sim. O Estado acho que sim, apesar de eles serem um bocado um coiso atrás mas acho que sim, que podiam inserir mais pessoas assim no trabalho, as pessoas de deficiência, acho que podiam inserir mais pessoas, mais locais de trabalho que elas pudessem trabalhar, mesmo com alguma dificuldade ou isso porque sei que há certos trabalhos que eles pronto tem mais dificuldades em trabalhar como uma bomba de gasolina ou mesmo um supermercado, estarem numa caixa, não sei se iam sentir-se bem ou não. Porque os colegas podem mandar abaixo ou os clientes também não são muito simpáticos e ainda têm aquela coisa de pensar o que é que esta está aqui a fazer, está a tirar um local de trabalho a uma pessoa que precisa e não sei quê... Isto é verdade, está aqui a tirar um posto e não sei quê. Mas pronto, não vale a pena. Portugal tinha que mudar muita coisa, Portugal em questões de mentalidade tinha que mudar muito. Muita mentalidade tinha que ser mudada neste Portugal. Para conseguir ser um país mais civilizado e mais coiso. Principalmente da parte do governo e tudo, porque isto ainda está muito em baixo.

ENTREVISTA 33 (E33)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho em fazer as coisas que faço e em conseguir ultrapassar alguns obstáculos.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

A indiferença dos colegas de trabalho. Não me sinto compreendida. Não é só integrar, mas também compreender e defender.

b) O que sente?

Muita tristeza e insatisfação. Por vezes tenho vontade de dizer: “eu é que sou cega, e tu é que não me estás a ver?”

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim digo.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Digo. A pessoa tem de saber que não gostei, mesmo que não mude nada.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não consigo. Apesar de não conseguir ver a minha cara, eu sei que ela diz tudo.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Não. Utilizam muito as comunidades e eu não sei trabalhar nisso, logo não fico a saber as notícias.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Sim causam, porque utilizam muito as comunidades e o email e, só de vez enquanto é que falam cara-a-cara. Já me rendi. Fui vencida pelo cansaço.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim. E eu trouxe alguém quando assinei o contrato, para me poder ler.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim há. E com os colegas também.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Adaptava a comunicação a todos...porque ou põe cartazes, ou põe desenhos, ou falam nas comunidades, e nem todos temos acesso.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Vim através da (...), a estágio de 4 meses. Depois contrato de 6 meses e passei a efetiva.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Também me esforço para isso.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi verbalmente pela chefe e colegas. O computador com software adaptado nunca veio.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, as formações que todos tem, mas não tenho acessibilidade para as fazer sozinhas no computador.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Adaptaram o serviço de pós-venda com papeis em braille.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Fazer um apelo às empresas que não tenham receio de contratar pcd's, que somos iguais a todos os outros, mas apenas com algumas limitações. Só precisamos de ter um posto de trabalho adaptado e que nos recebam e nos deem condições.

ENTREVISTA 34 (E34)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Orgulho. Eu tenho orgulho no que faço só que não sei se é tão valorizado como às vezes, é como eu digo às vezes é, uma pessoa é enquanto estás a servir, é como eu digo, é valorizar enquanto estás a fazer o que queres e depois um dia não prestar não serve, já senti, uma pessoa sente, esporadicamente. Há certas coisas que passei, que uma pessoa fica tipo às vezes, que estou aqui há onze anos e passam por mim e confundem o meu nome e pessoas com responsabilidade alta).

Cada dia é um dia. Eu graças a deus sinto que está bom pelo que eu faço aqui dentro, a exclusividade que eu tenho aqui dentro eu acho que também podia estar melhor, mas não está mau, podia estar melhor a nível de renumeração. Eu até na altura que saiu o meu colega eles tiveram para me perguntar se eu estava interessado, não sei se era só, não chegaram a perguntar, se eu estava interessado em ficar responsável noutra loja mais pequena e por causa do vencimento acho que não vale a pena mais responsabilidade e cada vez mais exigência.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

O que me tira do sério às vezes é todo o pessoal aqui manda em nós, temos um chefe, e às vezes infelizmente é isso, temos trabalho programado para fazer e depois chamam ah e tal tens que ir fazer, e às vezes são coisas que pode esperar para outra hora.

b) O que sente?

Sinto revolta.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não digo nada.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não. Tenho em mim que as pessoas sabem bem o que fazem.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim disfarço. A minha revolta é interna, o que não é bom.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

É acessível, cada vez mais, antigamente a gente tinha pouco, porque eu sou um pouquinho tímido também em termos de conhecer as pessoas não sou muito de falar assim e ultimamente tem sido muito mais fácil. O pessoal dá mais confiança às pessoas. Não sei se vem de mim ou se vem deles, sinceramente.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Comunicamos às vezes por telefone, e a gente comunica normal, tipo chego de manhã às vezes o meu chefe liga para mim onde é que estás e a gente depois estás a fazer o quê e pronto é o normal e vejo o meu chefe e a gente depois e estás a fazer o quê, é o normal. Também uso o email. Aqui temos computador aí no escritório e temos no telemóvel também o email. Deram a opção de o pessoal adquirir um telemóvel com umas vantagens. Eu por exemplo eu adquiri o telemóvel, o telemóvel que eu optei estou a pagar dois euros por mês e mais dois euros pelo tarifário. Posso usar em termos pessoais. Eu optei pelo meu número que eu tinha antes por causa disso, ficou, pertence agora ao Jumbo, mas se eu sair da empresa se eu quiser eles voltam a pôr no meu nome. Eu optei para não estar com dois telefones. Pertence ao Jumbo o telefone, mas quando eu não estou no meu horário se eu quiser desligo. E às vezes uma pessoa tem sempre tendência em casa, nós temos um grupo do WhatsApp, há um trabalho para fazer e às vezes nós deixamos recado no WhatsApp e às vezes uma pessoa está em casa mesmo de férias, estou em casa, entrou uma mensagem e a pessoa tem sempre tendência a ir ver.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Não.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Ele é uma pessoa muito acessível e ele também já está aqui há muitos anos, já conheço ele há muitos anos. Eu tenho um filho com incapacidade e eu às vezes falo com ele para trocar horário, eu prefiro fazer uma semana de manhã e outra semana de tarde e ele ajusta os horários. Com os colegas é bom, há uns que são mais difíceis que outros, mas leva-se, uns são mais acessíveis que outros.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Candidatei-me e entrei diretamente.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, sim sinto. É igual como estava desde há onze anos continua o mesmo.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi o meu chefe, diariamente estimula os trabalhos que a gente tem que se fazer. Às vezes verbal, às vezes escrita. Hoje é através do computador também, dos pedidos que o pessoal pede no computador, vai-se fazendo. Há onze anos não havia com o computador era mais falado.

d) Frequentou formação profissional?

Vou tendo. Formação na minha área tive pouca, agora formação que a gente vá tendo tipo de saúde e higiene no trabalho, atendimento que eu não sei para que é que eu quero, há certas coisas que eles dão, agora na minha área já tive uma há pouco tempo que eu gostei, já tive também de incêndios a (...). Há uns que gostei há outros que às vezes não sei, eles acham que eu preciso. Há umas que eu gostava de ter, mas eles não dão.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Tudo igual.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Por exemplo aqui uma pessoa se tiver uma deficiência aqui, por exemplo cadeira de rodas não tem acessos aqui. Isso é uma. Felizmente no meu caso não e temos uma colega também deficiente visual, mas ela também anda, mas também temos uma colega nas caixas que anda de muletas, acho que ela tem uma prótese e ela está sempre a subir as escadas. Acessibilidades. Isso é mais coiso. Podem fazer horários mais flexíveis que às vezes uma pessoa não é normal aqui, com uma pessoa com incapacidade não é igual a outra. Eu no meu caso aceito porque felizmente não estou tão, não está muito mal a minha situação, eu tenho algumas limitações, mas não, o corpo não está igual ao que estava antes, mas a colega eu acho que é, não sei se há nesse caso, mas, a outra colega que têm a prótese por exemplo faz horário normal, dia e noite. As pessoas com incapacidade sinceramente primeiro estudar para poder ser um homem com culto, ter mais opção de vida e depois é lutar e ver.

ENTREVISTA 35 (E35)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto muito orgulho e alegria em trabalhar no jumbo.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

No dia a dia, gosto muito de lidar com os clientes. Há clientes que vêm para a minha caixa. É uma alegria cada vez que me veem.

b) O que sente?

Alegria, cada vez que venho para aqui é sempre com alegria, eu sou alegre por natureza, estou sempre alegre. Às vezes quando eu chego elas até dizem, aí vem a nossa alegria.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim digo. Quando eu estou triste, toda a gente sabe, os meus olhos são o espelho da minha alma. Ainda hoje estava pensativa, e uma colega perguntou-me logo, estás muito calada, o que é que se passa? E eu: nada, estou só a pensar! Houve aí uma altura do natal que a minha mãe foi operada e aquilo não correu muito bem, então andava triste. Mas pronto.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim. Digo logo na altura. Se me fizerem alguma coisa que me magoa, digo logo. Porque depois fico pior, fico entalada. Enquanto aquilo não me sai... Até posso dizer em tom de brincadeira, as pessoas fazem mal mas digo o que tenho a dizer e passou, adeus.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Por telefone, ou mail, ou mesmo pessoalmente. Se quisermos que alguma informação chegue à (...) (chefe de caixas) falamos com as ROs, ou mandamos mail à Teresa.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim e havia também, o modelo de atendimento SBOA. Era o Bom dia, o atender o cliente, ser simpático, satisfazer as necessidades do cliente, e o obrigado e boa tarde. Agora é obrigada, boa tarde e até à próxima. Ainda agora se falamos nisso, os novos ficam a olhar para nós a perguntar o que é isso? (SBOA)

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim, nós não temos tanto contacto com a (...), é mais com as nossas ROs, que são as responsáveis. Com as colegas também há boa colaboração, eu quando é para vestir a camisola é para vestir a camisola. Eu tive aí uma chefe de caixa antes da Teresa com quem não me dava bem, mas acho que não tem nada a ver com a deficiência. Eram os nossos feitios. Eu até lhe disse sou coxa, não me posso baixar, mas mesmo que não fosse, não me baixo para ninguém.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não temos acesso a pessoas “mais altas” do que a nossa chefe. Não conheço o diretor/administrador. Mudava as mentalidades dos superiores, para podermos ter mais contatos com eles, pois normalmente, eles só falam connosco e cumprimentam-nos, no Natal e Ano Novo, vêm dar-nos Boas Festas.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Após ter entrado num curso técnico profissional, fui estagiar para o (...) e fiquei logo lá, mas como vivia sozinha e só o instituto não dava, inscrevi-me na escola num curso técnico

profissional, fui para a escola e lá conheci uma moça daqui e eu disse-lhe que precisava de arranjar mais qualquer coisa, um part-time, a moça trouxe-me cá e vim à entrevista, e fiquei. Fui para a escola continuar o 9º, depois continuei e depois fui para a faculdade. Saía de lá às 13h, para entrar às 13h30, para sair daqui às 18h30 para estar às 19h na faculdade. O meu marido dizia não consegues fazer isso tudo ao mesmo tempo e acabar a faculdade em quatro anos, mas foi, consegui. E fui ficando por aqui.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. É muita brincadeira, onde eu estou.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Antigamente faziam uma semana de formação das nove às seis, de segunda à sexta, que eu até tive que pedir autorização no instituto, para ter uma semana de férias para conseguir fazer a semana de formação. Era formação em sala, com uma responsável de caixa. No último dia demos uma volta pela loja, para conhecer os sítios. Na altura tivemos um bocadinho ao pé duma colega e depois começámos a trabalhar sozinhas com uma colega à nossa frente, caso tivéssemos dúvidas.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, várias formações. É uma chachada porque estamos ali com o auscultador. São sobre o cartão jumbo, a última foi sobre o crime. Presencialmente já não há nada. É diferente assim. Por um lado estas coisas são boas, mas não são sempre.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Na altura durante a semana fazia a noite, depois de acabar a faculdade. Agora é rotativo. O espaço da Caixa é igual. Ando sempre de moletas, não tenho estabilidade no pé. São muitas horas de trabalho. Assim com a perna é mais difícil, por isso é que tive que comprar carro, para me meter em quinze minutos de um lado ao outro.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Por exemplo aqui na nossa empresa, para mim não, mas para alguém com cadeira de rodas, não pode trabalhar aqui. Lá em baixo nas caixas, a cadeira de rodas não entra nos espaços. Por isso adaptações para cadeiras de rodas. Uma vez a (...), uma responsável, até me disse

porque é que você não usa o elevador? E eu disse já viu o tempo que o elevador demora? Só se fosse para trabalhar dez minutos. Porque demora trinta minutos, a descer e outros trinta a subir. Mesmo trabalhando aqui no escritório, pessoas de cadeiras de rodas tinham que entrar lá por baixo. E outra coisa, as cadeiras de rodas não passam nos torniquetes. A nível das empresas é mal ou bem dar trabalho a pessoas deficientes, eu não vejo empresas estatais a empregar pessoas com deficiências. Vejo muito pouca gente com deficiência a trabalhar. Quando fiz o curso inscrevi-me em várias empresas, embora nunca ter pensado sair daqui nem de lá do instituto porque sou efetiva nos dois lados. E era tudo muito bom e não sei quê mas quando se falava que era deficiente já não servia. Fui à entrevista no continente, a senhora que me entrevistou disse que não tinha perfil para estar em caixa. E eu perguntei-lhe, porquê? Porque sou deficiente? Mas aqui sim. As pessoas deficientes preferiam trabalhar, sentem-se úteis. Claro que há deficiências e deficiências, mas porem as pessoas a fazer alguma coisa.

ENTREVISTA 36 (E36)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho porque é uma boa empresa, acolhe pessoas por exemplo como eu bem. É uma boa empresa e eu sinto muito orgulho de trabalhar cá. Sinto-me bem, sinto-me confortável com os meus colegas. Gosto de trabalhar.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando me chateio com um colega por causa de trabalho.

b) O que sente?

Fico triste. Doi cá um bocado, mas passa.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não. Fica para mim o que eu sinto.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim disfarço.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim é. Eu gosto, para mim está bom assim.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não, nada.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim foram.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim há com o chefe e com os meus colegas também há.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Os chefes deveriam falar mais connosco. Não é o chefe da secção, mas os outros que estão na loja e nunca nos falam.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Eu entrei para cá porque foi através da (...). Então eu estava lá a fazer um curso na (...) na cozinha e então eu fazia o curso da cozinha, mas o meu monitor da cozinha disse que eu dava mais era para dispensário. Então eu comecei a trabalhar para ser dispensário. Entretanto foi lá um senhor aqui dos recursos humanos do Jumbo queria falar com pessoas também com incapacidade que pudessem vir trabalhar aqui para o Jumbo. Falou comigo, falou com o (...), falou com mais alguns, mas trouxe-me só a mim e ao (...). Então foi assim. Tive sempre na padaria. Vivo com o meu pai e com os meus tios.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, sim. Desde o início. Pronto eram pessoas que eu não conhecia na padaria, foi assim, como é que eu hei de explicar, ninguém me tratou mal, era só um bocadinho estranho, mas depois passa. Pessoas novas não sinto nada, tento fazer como eles me fizeram a mim.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Os chefes passam. Aquilo que eu faço é o meu chefe que diz. O chefe diz, eu já sei o que tenho de fazer, eu já sei, antes diziam tens que fazer isto, isto e aquilo. Agora já não, eu sei o

que tenho de fazer o dia todo. Quando entrei não sabia, eles ponham-me a fazer uma tarefa e havia alguém a supervisionar.

d) Frequentou formação profissional?

Tive formação foram seis meses de estágio, não foi formação foi estágio e depois entrei a contrato. As obrigatórias da empresa também foi, agora já não. Ah por computador foi a última ali, aqui atrás, foi no computador, foi sobre etiqueta. Foi recente, à cerca de uma semana atrás. Quer dizer, é bom saber mais, ter conhecimentos, mas há coisas que é quase sempre a mesma rotina, a mesma coisa e quase que já sabe aquilo que eles vão perguntar lá no coiso. De resto até, é bom aprender. Eu também prefiro em sala do que em computador.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Faço oito horas e é sempre o mesmo horário e sempre a mesma folga.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

As empresas deveriam apostar mais nas pessoas, dar-lhes mais emprego e acreditar mais neles, como o Jumbo acreditou em mim.

ENTREVISTA 37 (E37)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho de estar aqui e por as pessoas me apaparicarem tanto e gostarem de mim como e pelo que eu sou. Eu gosto de ajudar tudo e todos, sinto-me bem. Estar aqui quer dizer o quê? Que estou aqui a ajudar, que não estou metida num canto, que sirvo para fazer muita coisa. Sinto-me muito feliz em estar aqui a trabalhar.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando me chamam à atenção pelo trabalho que não faço bem. Agora já percebo melhor que é para me ensinarem, é para eu fazer bem, não é para eu fazer mal, mas mesmo assim não gosto.

b) O que sente?

Fico triste. Ninguém gosta que o seu trabalho esteja mal e seja corrigido.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não. Consigo lidar depois com a pessoa, mas lido mal. Não falo para a pessoa como falava antes. Mas pronto também aprendi no teatro.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim. Continuo a falar com a pessoa, diferente, mas continuo a falar com a pessoa, só que diferente, depois a pessoa também percebe.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Ao início como tinha vergonha não era fácil, não sabia como iam reagir comigo. Mas agora é fácil. Vou contar uma, há aí um senhor e antes eu explicava-lhe sempre que o meu nome era (...), mas ele nunca me queria chamar pelo nome, arranjava sempre um nome qualquer daqueles mais feiosos, e eu assim para ele, vou tratar-lhe como meu padrinho, e comecei a chamar-lhe padrinho. Até que um dia me chamou de Isaura, e eu disse pode chamar-me todos os nomes menos esse porque é o meu primeiro nome, mas pronto ele soube e ficou muito envergonhado. Foi perguntar à (...), ela disse que sim, e olha ficou, e agora se eu lhe chamar Pedro, ele não me ouve, é só por Padrinho.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

O que usamos é o telefone, depois ou vamos lá abaixo, ou vamos às pessoas. Não me causa confusão, para mim está bom.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, mas como já foi algum tempo, quando entrei.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim. Corre tudo bem, quer com o chefe, quer com os colegas.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Eu estava na (...) no curso de teatro e animação durante quatro anos, acabou e eu não estava a fazer nada. Queria fazer o 12º ano, mas não consegui. Depois fui pedir ajuda à escola

novamente e ajudou-me, tirei o curso de operadora de lavandaria que não tem nada a ver com isto, mas pronto e eu sempre quis vir para aqui para o Jumbo, e o meu período de estágio estava quase a acabar e perguntei na escola “Ah e se for para o Jumbo?” E eles “Sim, vamos tentar”, então falaram com a (...) e ela lembrou-se que para ajudar a São era bom e eu gostava de papéis e eram preciso ser organizados e então lançaram-me esse desafio e eu aceitei.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Ao início tinha vergonha, não sabia como me iam tratar. Mas agora é sempre (...) isto, (...) aquilo. Todos me apareçam mais ou menos, fazem tudo o que eu quero.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

A (...) teve muita paciência, estou a falar a sério, enquanto a si basta dizer duas vezes a mim tiveram que me explicar quarenta vezes. Agora já sei fazer tudo com uma perna às costas. Era sempre a falar comigo, e que tinha que ser assim, e por ordem como deve de ser, se não estava tudo estragado.

d) Frequentou formação profissional?

Tive Higiene e Segurança, e ainda hoje temos tido formações em sala assim sobre o geral.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Tudo normal, faço oito horas. Eu tinha imenso medo de vir para aqui, porque tinha medo que me tratassem como pessoa não normal, eu não gosto. Gosto de ser tratada como todos e eu tinha imenso medo que isso fosse acontecer.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

As empresas ou sem ser as empresas aceitarem as pessoas, nós, com incapacidades motoras ou não motoras com mais regularidade, não dizer ah este tem deficiência, não dá para estar aqui a trabalhar. Por exemplo cadeiras de rodas, quer ir por exemplo a um sítio e se não tiver rampa para subir, não consegue. No país todo devia de haver possibilidades e haver sempre umas rampas. Já reparei que os multibancos já não são muito altos. E isso é muito bom. Pessoas querem emprego. Mas no centro de emprego, como é que vai? Há centros de emprego que só têm escada. Já tive numa cadeira de rodas com cinco anos, e custa-me muito

ver. Por exemplo um restaurante, há muitos que não têm rampas. Pessoas com mobilidade reduzida não podem fazer muita coisa, isso está mal. O Estado pode dar oportunidade a todos, com incapacidade ou não.

Nós é nunca desistir, o não está garantido. Fazer tudo por tudo para ficar, dar o que pode e o que não pode. Se uma pessoa com incapacidade não puser na cabeça que consegue tudo, então não consegue fazer nada. O não para mim não existe, é assim eu posso tudo. Isto está complicado, mas se as pessoas não forem à luta, vão sempre dizer que está complicado.

ENTREVISTA 38 (E38)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Satisfação. Eu gosto de trabalhar cá, sinto-me satisfeito com isso. Sinto-me feliz por ter o meu próprio emprego, dar o meu melhor, fazer o melhor possível e colaborar sempre. É bom ganhar o meu dinheiro.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Uma coisa que me pode deixar um bocadinho chateado é eu não conseguir dar conta do recado todo.

b) O que sente?

Sinto culpa, por não conseguir fazer as coisas todas.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Normalmente fico um bocado chateado com a pessoa, às vezes costumo dizer isso a uma colega minha, à (...), mas depois diz que é a maneira dela falar com as pessoas. Eu digo para não se chatearem comigo, não gosto que gritem comigo, não me tratem mal.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Depois tento falar com ela normalmente. Acho que era capaz de fazer isso.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não. Eu mostro que não gostei.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sempre foi fácil aqui a comunicação no Jumbo. Eu quando tenho dúvidas vou perguntar aos colegas como devo fazer. Às vezes dizem não ponhas aí as boxes, vamos precisar do sítio para as paletes, ou quando não há espaço. Utilizamos a fala normalmente.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, quando eu entrei há uns quinze anos atrás.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Se for preciso ajuda eu ajudo o meu chefe o (...), às vezes quando eu preciso de ajuda, a Cristina e a Paula Tavares ajudam-me quando veem que estou com dificuldade. Há ajuda entre mim e os colegas.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada. Gostava de pelo menos dar-me sempre bem com os meus colegas.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Fui para a (...), quando acabei a escola da Galiza. Ainda fiz cá um estágio na área do jardim. Depois fiquei efetivo. Na área do jardim foi difícil, depois tinha dificuldade em falar com os clientes. Agora às vezes é difícil dar conta do trabalho todo e vem algum colega ajudar-me. A altura pior é o Natal.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Já faço parte da casa. Uma coisa que eu quero é continuar aqui, sinto-me bem e espero continuar a sentir. Tive boas avaliações, em outubro e agora em julho, com o chefe, com o

(...). Quero que acreditem em mim e dar o melhor de mim, nunca quero ser despedido. Não quero ficar desempregado. Quero ficar sempre aqui.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Na altura quando comecei a trabalhar na 2ª receção, era “Olha agora vais pôr uma fita à volta dos eletrodomésticos, punha a fita à volta para as coisas ficarem fitadas, outras vezes diziam-me agora vais pondo os preços e os alarmes. Eles diziam-me, não escreviam.

d) Frequentou formação profissional?

Às vezes já tenho tido. Os meus colegas avisam-me a hora que é para estar aqui. É com uma espécie de televisão grande.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Faço oito horas de trabalho por dia, das oito às cinco com uma hora de almoço. Ao princípio tinha horário diferente, mas gosto mais deste. Levanto-me mais cedo, saio mais cedo. Foi a minha colega, disse que era para ter mais tempo, para não ser apertado. Deram-me sempre as mesmas folgas sábado e domingo. Na altura do Natal é que fiz aí um sábado, dia 29, para poder estar de folga no dia 26, com a família.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Para elas deve ser difícil, não ter um braço ou uma perna, tem que ser feito de uma maneira especial. Pelo menos as empresas devem dar o melhor possível para que essas pessoas tenham emprego. Se eu tivesse no Estado tinha que aceitar e respeitar a forma como elas

ENTREVISTA 39 (E39)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto muito orgulho, por estar aqui dentro, em mim, eu mostrei que era capaz. Uma vez tive uma colega que disse “(...) quando eu te vi pensei, o que é que ele vem cá fazer” e essa pessoa trabalha comigo na Pet e hoje não digo nada que eu já vi tudo, já viu é verdade. É que eu faço tudo graças a deus, não sou pessoa de baixar a cabeça. Meti na cabeça que queria ter um carro e tive. Sinto-me feliz no dia-a-dia.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Receber ajuda e o carinho dos colegas.

b) O que sente?

Sinto alegria e com orgulho de estar aqui, mais nada. Eu entro já com aquela vontade mesmo de fazer o que eu tenho de fazer, não estou aqui por obrigação. Venho todos os dias alegre, é muito bom. Sempre a sorrir, basta chegar lá em baixo, cada gargalhada, eles percebem logo que está aqui o (...). Até com a diretora ela já, abri a boca e sorri à toa. Já não dizia nada, sabia que era eu.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Eu falo com a pessoa, não guardo nada, digo não gostei, devias ter feito assim e assim, não devias ter dito, isso digo na hora, não tem nada para guardar para amanhã.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Eu quando não gosto digo logo na cara da pessoa, se gostar ótimo se não gostar olha peço desculpa. Eu digo. Não gosto de guardar.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Disfarçar não. Isso não é para mim.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

É acessível a todos. Por exemplo tudo o que tivermos para fazer falamos, mas por exemplo ontem eu entrei às onze sai às oito, tudo o que eu fiz e que não consegui fazer mando no WhatsApp. Para quem vier já fazer. Temos grupos de quem pertence à nossa secção. O que eu não conseguir fazer e o que eu tenho para fazer eu mando. Agora se nós tivermos dois ou três à frente e sabermos que amanhã vai entrar a x horas falamos, comunicamos. Se não comunicamos com o nosso chefe. Ele transmite também. Os chefes da secção. A comunicação está boa e principalmente as dúvidas, tira-se logo, o que eu não souber pergunto pego ou telefone, pego no telefone o que não souber ligo para ele, com os colegas sim nesse aspeto é cinco estrelas.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Os canais é o email, o telefone, ou pessoalmente ou no WhatsApp. Temos que trabalhar em equipa, em grupo. No nosso grupo não há nem pode haver confusão, se não o trabalho já não corre bem. Por acaso é muito bom.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Falaram, tivemos formação sobre isso na (...), qual eram os objetivos da empresa. E de vez em quando temos reunião com a chefe, a diretora vai dizendo o que é que se passa. Se os objetivos foram concluídos, se conseguimos ou não. Temos essas reuniões de meio em meio ano para aí. Na nossa secção fazemos reunião de mercado, e se encontramos de manhã reunimos, um briefing, falamos o que é que temos, o que é que a gente devia ter feito e o que não fizemos. Todos os dias fazemos com a loja toda, o bazar faz uma parte e o PGC com a PF faz a deles. Por exemplo às nove, a loja abre às oito e meia, às nove vamos no armazém, a parte do bazar, falamos o que é que aconteceu, hoje faturamos isso, o objetivo foi ou não foi, essas coisas, os clientes que tivemos, onde podemos melhorar mais um bocadinho quase todos os dias.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim. Eu quando não souber ele me ajuda sempre. Até ele em casa, se ele está de folga, digo olha vou fazer isto vou fazer aquilo. Por exemplo, os cartazes não é tem uma data que é o limite para estar lá, não foi tirado ninguém pediu, isso vai sofrer alteração, ele de folga ou de férias, não (...) podes pedir que isso não vai, na hora. Através do Whatsapp e os outros colegas ficam a saber também o que é que se passou. Ele é africano também, de Cabo-verde, ele é cinco estrelas. Com os colegas também, tudo tudo. Só aqueles que entraram anteontem que tem de começar a entrar devagar. Esses ficam com um bocadinho de receio, mas depois entram logo.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada. Isso vai mudando, por exemplo na tecnologia, de vez em quando vem, vai mudando qualquer coisa aqui dentro. Interno e uma coisa boa, que acho que é só nesta loja, nas outras não sei se é. Quando a loja abriu a gente não podia levar o telefone para baixo. Os telefones tinham que ficar nos cacifos, passado um mês, dois meses a gente já tinha autorização para levar. A gente não podia ficar exposto à frente de um cliente a falar, se tivesse qualquer assunto vinha para o armazém. Mas ajuda bastante, qualquer cliente vocês têm tal produto? Entro no google e agente consegue ver, é este, é e se temos ou não e é fácil. Ajuda bastante. Até porque para nós os clientes estão melhores, hoje até para tirar uma etiqueta de preço dá para tirar no telemóvel, se a gente não tem pistola tira.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Quando fiquei sem trabalho em 2012 fui fazer um curso de jardinagem, não gosto de estar parado. Eu no desemprego foi fazer o curso de jardinagem, na (...). Depois vim para aqui, através da (...). Estou cá desde que isto abriu.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Cinco estrelas, nunca teve tanto carinho como nessa loja. Por toda a gente. É (...) para aqui, (...) para lá. Então eu ganhei um prémio no jantar, como o mais prestável, é para ver como é que é. Sorridente basta se eles não virem um sorriso hoje o (...) não está cá hoje. É verdade, cada gargalhada. Faz parte de mim. Nunca me faltou trabalho, eu não fui a procura, eu fui procurar pela primeira vez em 1989, sabe uma coisa, a fama corre. Não mandava currículo, ficava sem trabalho os colegas disseram (...) vem trabalhar, era assim. Porque eles chegavam falavam com o chefe e diziam “Olha o (...) é assim assim vale a pena”. Nunca disseram olha eles não querem ele porque ele não tem um braço, nunca.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Tive na formação Dolce Vita, tive duas semanas lá e depois quando chegamos aqui era encher as prateleiras. Formação dentro da loja. Na sala tive sim o que ia acontecer, e assim, mas depois na prática é que se aprende mais. Tive duas semanas lá, quando chegamos aqui acho que dia 12 de outubro ou o que é, aqui era só encher, ir ao carro buscar a palete e encher. No Dolce Vita acho que não estava lá ninguém de cá. Era tanta gente encher a sala que ia abrir, aquela euforia olha vai lá vai enchendo alguém ia à frente fazer a implementação e agente ia só enchendo.

d) Frequentou formação profissional?

Sim, formação continua sempre. Fazemos no computador. Acho bom. Já tivemos, de vez em quando alguns dos meus colegas já foram para outras lojas, fazer cursos, eles vão.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Nada. Tudo aquilo que os meus colegas usam é aquilo que uso. Para quê adaptar? Não preciso, graças a deus nada. Eu tinha mais dificuldades era a colocar os cartazes, era o que tinha mais dificuldade, mas depois aprendi, enrola, enfia no acrílico e está bom. Não precisa. É raro pedir ajuda. Não preciso. Eles ficam admirados. A minha colega diz “Eu tenho orgulho em trabalhar contigo, que eu aprendi muito contigo”, porque muitas vezes agente reclama de barriga cheia. Eu fui a (...) e vi lá uma pessoa cega a trabalhar no escritório, eu quando cheguei lá e vi essa senhora vale a pena, eu acho uma coisa boa que o Jumbo tem que é dar trabalho a essas pessoas. Um dia chegou um brasileiro ao pé de mim, até foi lá preencher o

elogio, disse “Obrigado senhor” e eu disse porquê, ele porque está a trabalhar assim. É verdade. O Jumbo não põe nenhum obstáculo em nada. É muito bom e têm que ser assim.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Abrir a cabeça dos patrões, da chefia para pôr qualquer coisa no cérebro, porque vale a pena dar uma oportunidade a uma pessoa deficiente vale a pena porque ele precisa, ele merece e ele tem que viver. Devia ser, mas eles não olham. Mais publicidade, divulgar mais dar trabalho a pessoa deficientes que é raro ver. Eu tenho um primo, hoje anda com duas canadianas, era marine, depois com um problema de saúde teve que vir, andou à procura não conseguiu em lado nenhum. Ele tem um problema de coluna que não consegue estar sentado num banco. O corpo dele é duro. Procurou não conseguiu em lado nenhum, ninguém lhe dava. Porque andava com canadiana o que vai fazer. Foi para a zona de Sabugo lá para uma pedreira, arranjam trabalho para ele, fazia as ombreiras de portas toda trabalhada. E ele nunca tinha trabalhado naquilo. É para ver que vale a pena dar uma oportunidade às pessoas, deixe mostrar que ele é capaz. Toda a gente devia fazer isso, pensar assim. Ele agora reformou-se. Só que as pessoas ensinam olha acho que o problema é o lucro. Epá vou dar a um deficiente trabalho o que é que ele vai fazer, não vai fazer nada e vou pagar. Eles podem pensar assim. Não sei se o meu colega já esteve cá consigo. Ele faz o trabalho dele lá como um qualquer e que não é fácil, aturar os clientes na secção dele. Ele ali sofre mais discriminação, que já saiu muita gente de lá. Por isso nesse aspeto eu gosto mesmo de estar aqui e dar graças a deus ao Jumbo. Teve cá uma moça também deficiente, essa andava com duas canadianas, a estagiar aqui, já viu como é que é, aceitam uma estagiária deficiente, até para descer as escadas ela custava mas estava nas caixas a trabalhar, o que é bom, que noutras empresas uma pessoa nem a vê, só se for no Estado, no Estado já vi no Areeiro um senhor cego, no Cacém, mas isso já reformou, um senhor que também não, andava na cadeira de rodas, no Cacém na segurança social. Temos o centro de saúde no Cacém, ao pé da Ferreira dias que tem rés do chão, primeiro e segundo piso e não tem elevador, não tem rampas, não tem nada. Até para entrar naquilo, logo junto tem uma escadaria. As caixas de multibanco estão adaptado para os deficientes, podem encontrar alguma agora que antes não havia. O país também não esta preparado para isso. Gostava de ver tudo modificado, tudo o que os deficientes tivessem acesso facilitada era bom. Havia uma associação que fica na Avenida da

Liberdade, às vezes distribuía panfleto, questão de ajuda ao deficientes para arranjam emprego acho que fica ao pé do metro ou do comboio eu até uma vez fui lá quando estava à procura de trabalho. Inscrevi-me e fiquei à espera até hoje. Mas graças a deus já não foi preciso, basta o primeiro emprego a partir dai, basta a pessoa ser trabalhadora.

ENTREVISTA 40 (E40)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho em mim, porque me esforço para conseguir, e quando consigo sinto-me orgulhoso, como é o caso.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

A indiferença e discriminação por parte dos clientes, sinto que me tratam de forma diferente e me veem como um coitado: “pode andar? Ou pode carregar?”

b) O que sente?

Sinto-me frustrado, mas já me habituei a isso.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não digo o que sinto, mas digo que não gostei do que fez.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

O que tenho a dizer, digo logo na cara, não sou de intrigas, mas se acho que está mal, digo logo. Quero é estar a fazer bem o meu trabalhinho, sou perfeccionista, não sou mais que ninguém, mas gosto de deixar as coisas o mais perfeccionista possível. Quando me afeta diretamente relacionado com o trabalho falo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não, eu tenho um defeito muito grande, o que está na cara é o que se vê. Só não posso é com pessoas cínicas. Aí não posso. Rirem-se para nós e depois por trás, falam mal, sim, os daqui da minha secção. Aí decido evitar a pessoa, porque a pessoa fica a perceber. A gente às vezes fala e ainda ficamos mal vistos. É uma bola de neve. Fico triste com isso.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Normalmente é telefone. Por mail. E pessoalmente.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não, nenhuma. Gosto muito de deixar tudo escrito e por isso gosto muito de usar o mail, habituei-me assim.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, sempre. As vezes fazemos algumas reuniões. Uma ou duas reuniões gerais, e depois vêm ter connosco e dizem. É quando calha.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

O (...) é cinco estrelas, não tenho assim nada, com ele dá para falar, ajuda-me. Também telefono para um colega ou assim e vêm cá ajudar, por exemplo há duas semanas tinha um micro-ondas muito grande, então, para pedi ajuda a um dos da box, sem problema. Os colegas sim, pedem conselhos, pedem ajuda. Ajudamo-nos uns aos outros.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Uma vez por semana, reunir a equipa do departamento toda, colocar questões, dar novas ideias, falar daquilo que está menos bem. Mais parte humana.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Olhe, estava desesperado, não arranjava trabalho, e vim aqui ter com o Miguel, eu estava em desespero, eles lá no (...), despediram todos os que estavam a contrato e eu estava a cuidar da minha mãe não podia ficar sem emprego. Foi muito muito difícil.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, sempre senti. No dia a dia eu gosto bastante de trabalhar onde estou. Às vezes, devido à condição, tenho que estar muito tempo em pé, tenho mais dificuldade. De forma geral no dia a dia sinto-me bem. Gosto muito do companheirismo de qualquer colega, são cinco estrelas inclusive arranjaram-me assim, não é um banco, é o género de uma altura para chegar ao cofre.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Verbal, basicamente foi no terreno, e eu também já tinha alguma experiência. Também através de formações. Se tivermos dúvidas, perguntamos.

d) Frequentou formação profissional?

Tive formação ao início e continuamos a ter. É constante. Vão saindo formações para nós fazermos online. Gosto das formações online, acrescenta sempre mais alguma coisa. São feitas em tempo de trabalho.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Eu já pedi uma cadeira alta, mas no atendimento ao público, não vamos estar sentados ali a falar com o cliente, mas pronto, tenho trabalho, é o que interessa. Horários são os mesmos que os colegas.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Acho que precisamos de abrir mais a mente às pessoas. Às vezes somos quase considerados inválidos e para nós é bastante complicado. Eu não gosto de dizer que são pessoas com

deficiência, é que têm um problema motor ou mental. Nós conseguimos fazer tanto, igual, ou melhor do que as chamadas pessoas normais. Eu aqui sinto isso, (não há discriminação) na (...) sentia o mesmo, o meu chefe era o administrador na (...) e nunca nunca houve nada. É preciso condições de trabalho. Por exemplo uma pessoa com cadeira de rodas ou assim os acessos não são os mais ajustáveis. Podia dar muito emprego a muita pessoa. Para a pessoa até é pior não trabalhar. É preciso também mais humanismo. As pessoas não são humanas e há discriminação. Ao nível das empresas, era mudar e se calhar penalizar algumas situações através de queixas. Uma coisa é não haver trabalho. Outra coisa é dizerem-nos que não há e daqui a uma semana está lá outro com as mesmas competências ou menos. Também há uma coisa que é, nós não temos muitos benefícios ou ajudas, a nível pessoal e monetário por parte do Estado

ENTREVISTA 41 (E41)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Orgulho por trabalhar no jumbo.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Não gosto fazem reparos no meu trabalho e me dão ordens.

b) O que sente?

Stress. Fico nervoso.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim digo.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Demonstro que fico incomodado e digo porquê.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

É sempre boa.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim transmitiram.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Não interagiu entre eles e os colegas, eles não o ajudam, mas ele ajuda-os. Não peço ajuda à minha chefe, porque ela também não se mostra disponível para mim. Quem trabalha no meio de mulheres...

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada na comunicação.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Candidatura própria. Os meus pais não querem que eu trabalhe, mas eu sinto necessidade de ter um trabalho e vida própria.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi a ouvir e a ver o que as outras pessoas faziam.

d) Frequentou formação profissional?

Sim e ainda frequento. Agora é mais por computador.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não houve nenhuma adaptação específica. O que me custa mais é estar muito tempo sentado.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Devia haver mais trabalho, mais oportunidades para as pessoas.

ENTREVISTA 42 (E42)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto muito orgulho em estar a trabalhar numa empresa destas, eu nunca estava a espera de trabalhar numa empresa destas. Eu o meu sonho não era trabalhar no Jumbo nem Pão de Açúcar eu andei muito tempo à procura de um trabalho que era carpintaria. Eu adorava carpintaria, mas eu andei à procura, no fundo de desemprego também tinham, mas eles pediam sempre pessoas com experiência e a experiência era quase o que não tinha. Cheguei a uma altura que eu não conseguia arranjar trabalho, eu comecei a pensar eu vou a procura de trabalho e hei de encontrar, aquilo que me aparecer é aquilo que eu agora vou aceitar. E pronto, entretanto eu escrevi-me no centro de emprego, aquele centro conseguiu-me arranjar para aquela empresa e depois inscrevi-me para o Jumbo e cá estou há dezasseis anos).

Eu às vezes sinto-me muito cansado, já não me sinto como me sentia antes não é. Há dias que me sinto muito bem, há dias que me sinto com vontade de trabalhar bastante porque a gente se não trabalhar bastante, se não sentir com vontade de trabalhar parece que o dia custa mais a passar e se a gente tiver sempre a trabalhar, sempre a desenvolver parece que o dia passa mais rápido ou as horas passam mais depressa, mas há dias que eu venho naqueles dias que às vezes dá vontade de nem sair de casa. É sair aqui vê o que vê pegar nas coisas e ir embora outra vez. Só que lá está não dá para fazer isso. Depois o dinheiro ao fim do mês é que é ela.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

É assim de repente acho que mais forte é quando os colegas me chamam à atenção pelo que estou a fazer. Não gosto que se metam no meu trabalho.

b) O que sente?

Sinto-me triste, porque estão me sempre a dar na cabeça porque eu faço isto ou faço aquilo e depois eu sinto-me que sou o colega que estou há mais anos na secção e que estou sempre a levar na cabeça e parece que estou aqui há meia dúzia de meses e que eles estão aqui há mais tempo que eu.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Digo sim. Que fiquei triste pelo que me disse ou como me disse.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não fico calado já lá vai o tempo que davam na cabeça do (...) porque o (...) ficava calado e não respondia. Quer chefes quer colegas se tiver algo que chateia digo. Eu nunca faltei ao respeito a ninguém. Gosto de brincar e não falto ao respeito a ninguém. Desde que não me faltem a mim eu também não falto a ninguém. Sejam colegas sejam chefes porque às vezes os chefes também abusam.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Eu não disfarço nada. Mostro quando estou contente e descontente. Já lá vai o tempo.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim. Eu dou o boa tarde, bom dia e boa noite a toda a gente. Malta nova que entre dentro da loja que vão entrar agora é o mesmo, não conhecendo eu dou o boa tarde, bom dia ou boa noite. É a minha educação é assim fui ensinado assim e sou assim. Depois às vezes os meus colegas dizem “Tu metes-te com toda a gente, tu não conheces a pessoa já estás a dar boa tarde ou bom dia” e eu “Sabes o que é isso? É educação”.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Agente fala cara a cara e ajudamos os colegas novos que ainda não sabem bem onde estão os produtos. Assim para eles é mais rápido do que estarem ali a procura do produto.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, mas isso já foi há tantos anos que já nem me lembro do que disseram na altura. Sim acho que sim que nessa altura foi tudo falado nisso também. Já foi há tantos anos deve ter

sido falado e não sei se durante estes anos não se falou há mesma nisso. Que isso é o principal de tudo se falar de cada vez que se conhece pessoas novas falar com elas e explicar as coisas a elas. Não é chegar ali e “Olha vai para aquela secção e desenrasca-te” como às vezes já tem acontecido. Chega aquela colega ali na secção e não explicam nada.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

A relação com os meus colegas é boa, brinco farto-me de brincar. Eles ajudam eu também ajudo, às vezes estou naqueles dias que tenho pouca paciência que não tenho vontade de nada, tento ajudar, mas. O meu chefe foi-se embora, fizeram-lhe um convite para ir para o MyAuchan para (...), ele mora em (...) vinha para aqui todos os dias e como lhe fizeram aquele convite para ir para essa loja que vai abrir em (...) mesmo ele aproveitou porque é mais perto da casa dele então fiquei sem ele. A relação é boa, não tenho razões de queixa com ele dou-me bem com ele. Ele ajuda sim, eu quando não percebo eu peço ajuda é para isso que a gente os tem cá. Não é só para nos dar na cabeça. Na nossa secção somos muito unidos.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Acho que não mudava assim grande coisa porque de comunicação é sempre a mesma coisa, sempre igual.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Estava no fundo de desemprego chamou-me para ir a uma entrevista. Ao centro de emprego fazer lá uma entrevista e quem era aqui o responsável dos recursos humanos era o senhor (...), eu não me esqueço do nome dele, ele é que me fez a entrevista, fez a entrevista a meia dúzia de pessoal e depois falou as condições que havia, o ordenado e não sei quê, o ordenado naquela altura era quatrocentos euros. Depois disse que depois se as pessoas fossem aceites ao fim de três semanas comunicavam com a pessoa para vir fazer formação a semana. Chegou-se a terceira semana e eles não me ligavam não diziam nada, no dia onze de agosto de 2002 eu liguei para eles a perguntar como é que era porque se eu não fosse aceite para

orientar a minha vida para saber se contava com eles ou não. Eles disseram “Então espera ai que a gente já diz alguma coisa” ao fim de um bocadinho disseram-me só assim para mim “Estás disposto de vir amanhã fazer formação?” eu disse logo para eles “Eu para mim era já hoje” e eles “Não, mas vem amanhã as nove da manhã para fazer formação” e eu esta bem. As nove da manhã estava no Pão de Açúcar velho, era ali na (...), eu ainda estive um mês no velho e depois é que vim para aqui e abri este. Já tinha feito e já estava lá um mês a trabalhar. Já conhecia mais ou menos a drogaria, fiz uma semana a formação, entrei na empresa ao dia doze de agosto de 2002, no dia dos meus anos. Foi a minha prenda de anos.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sinto-me bem. Conheço os meus colegas, conheço os meus chefes, já pronto é a minha segunda casa. Sim sinto-me integrado sinto que é a minha segunda casa.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foram colegas que já estavam na minha secção há mais tempo que eu e explicaram-me e outros chefes que eu conheci que também já não estão cá e esses colegas também já não estão cá.

d) Frequentou formação profissional?

Tive uma semana. Agora de vez em quando temos, mas já não é a mesma coisa que era. São outras formações diferentes. É em sala, às vezes chamam lá acima a uma sala e fazem a formação. Há formações que se fazem agora no computador também antes de serem eles a falarem connosco às vezes é em computadores.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Eu horário tive sempre o horário de manhã nunca tive o horário da noite. Eu quando fiz entrevista com a pessoa eu disse logo que não tinha condições para fazer o horário da noite porque eu antigamente não tinha transporte meu para vir trabalhar e os horários aqui com os autocarros é uma vergonha.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Ajudá-las haver trabalhos próprios para essas pessoas que precisassem de trabalhar também e depois ajudar. As empresas é tentá-las ajudar, podem não querer uma pessoa para trabalhar com eles temporária, mas ajudar, toda a gente precisa de trabalhar, muito ou pouco toda a gente precisa de trabalhar.

ENTREVISTA 43 (E43)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho por aquilo que faço e que sou e que as pessoas são para mim. Sinto que sou tratada com muito carinho por alguns colegas. Sinto orgulho por poder trabalhar, há muitas pessoas que não trabalham se calhar até ou que não tem problemas nenhuns ou tem outro tipo de problemas e é muito difícil, em Portugal é muito difícil nos darem trabalho. Eu posso dizer que me sinto realizada, desempenho bem a minha função e é bom estar ocupada, estar a trabalhar e ser útil.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Não valorizam o meu trabalho no dia-a-dia. Em termos da minha função, é muito complicado ser telefonista, porque é difícil às vezes, a loja quando dá formações fala muito em prol do cliente, é muito o cliente, o cliente, o cliente. Antes de reclamarem com qualquer secção reclamam connosco primeiro. É muito difícil porque os chefes de secção não querem atender os clientes, os funcionários nos balcões é muito difícil passarem as chamadas, depois nós, não consigo passar a chamada ligo para o chefe que é da secção e ele "Mas porque é que estás a passar para mim? Não sou eu que estou de serviço" eu digo "Está bem mas é da sua secção" e ele "Está bem mas passa para a permanência" depois eu passo para a permanência "Então mas estás a passar para mim porquê, passa para o balcão" e eu digo "Então mas no balcão ninguém atende" e eles "Então passa para a responsável" e isto acaba por uma pessoa andar aqui, o cliente fica extremamente zangado e com razão e há clientes que nós atendemos quatro, cinco e sete vezes e há clientes que ligam para aqui três e quatro vezes por dia e durante dois ou três dias "Olhe já há três dias que eu ando a ligar para ai vamos ver se é desta que eu consigo falar" e isto acaba por ser um bocadinho ingrato, fora aqueles dias em que nós conseguimos passar as chamadas toda a gente atende.

b) O que sente?

Sinto angústia, porque sou eu que atendo as pessoas e sou eu que não lhes consigo dar respostas. Empurra para um, para o outro e a última palavra é quase sempre minha e muitas

vezes as pessoas mostram o seu desagrado verbalmente, e não é da melhor forma. É complicado e angustiante.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não digo o que sinto. Isso fica para mim.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim, digo. Não sou de levar para casa. Digo do que não gostei.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim disfarço. As minhas colegas que me conhecem melhor apercebem-se e muitas vezes questionam-me o que tenho.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Não. Há muito pouca informação que chega às telefonistas, mas às vezes eu vou dar exemplos de, eu acho que agora até está um bocadinho melhor mas houve alturas em que vão os chefes embora, vem os chefes novos e nós sabemos de mudanças da loja através dos fornecedores “Olhe eu sei que já não está aí o não sei das quantas, mas que vem para aí um chefe novo ele já está na loja?” e eu “Ah é? Olhe não sabia está-me a dar a novidade agora” “Ah sim o chefe foi-se embora foi para a loja não sei das quantas e agora sei que vem para aí um chefe novo que vem da loja tal e eu queria falar” “Olhe não sei ainda quem é”. Isto acontece n vezes. Às vezes cheguei a falar com a minha chefe “Olhe não sabia que o fulano tal, o chefe tal foi embora e que vem para cá o chefe não sei quê” e ela “Ah não viu ainda andar aí?” e eu “Não” e ela “Então quando ele passar aqui eu já lhe digo para ele ir lá a sala”. Ou há mudança de secções, às vezes são os próprios chefes que dizem “Olha agora já não pertenço à esta secção pertenço àquela, agora mudei”. Não é uma comunicação facilitada.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Sim. Os canais internos é o telefone. Há colegas que podem vir aqui perguntar qualquer coisa, a maior parte das colegas liga para a central “Olha já viste o meu chefe hoje, olha

consegues-me ver se na contabilidade está a colega tal, olha podes dizer-me esta extensão que eu não sei”. Faz-me um bocadinho de confusão porque são chamadas internas, são extensões internas que nós telefonistas não somos obrigados a dizer eles tem que saber até porque ao pé de cada telefone existe uma listagem com as extensões e no telefone também, temos a opção de pesquisar extensões internas, mesmo de outras lojas, se quiser falar com o chefe da doce eles conseguem, mas depois é mais fácil ligarem-nos “Olha podes-me passar a (...) pede para falar com o chefe da doce ou podes-me dizer qual é o número de telefone do chefe da salgada”. Às vezes já tenho dito “Oh colega são extensões internas vocês são obrigados a saber” mas dizem logo “Ah estás mal disposta hoje” e eu “Não, não estou mal disposta mas é que estou constantemente ali” e depois é assim “Olha podes-me dizer qual é a extensão dos recursos humanos” e depois se for preciso mais tarde ou no dia a seguir ”Olha já me esqueci do número dos recursos humanos podes dizer outra vez?” e quando é muitas vezes eu digo “Então, mas isto são extensões que são obrigados a saber”. Ou mesmo ligam para a telefonista “Olha podes passar a chamada para os recursos humanos” e são extensões de dentro, nós fazemos, mas não somos obrigados a fazer. E depois há aqueles dias que eu digo “Olha, mas tens que decorar o número estás constantemente a pedir essa chamada” eles dizem “Ah estás mal disposta hoje”.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, isso vão dando formações todos os anos sobre isso. Não temos objetivos, existe aquelas, nós temos um prémio de seis em seis meses que é consoante as famílias, eles atribuem as secções várias familiares ou a família das bolachas, do açúcar ou do azeite e eles tem um objetivo para ter um prémio bom, nós é a nível da loja a minha chefe quer que a gente melhore o atendimento, que o cliente não esteja muito tempo à espera, dar dois ou três toques e nós atendermos, por vezes não é fácil porque andamos com o cliente ali seis ou sete minutos a saltar de extensão em extensão e ninguém atende e se eu estiver sozinha ou se a colega tiver sozinha não consegue atender.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Não. Ela nunca pergunta se preciso de ajuda ou não. Ela todos os anos organiza um jantar de natal com os chefes e faz sempre em segredo para não sabermos porque ela nunca convida as

operadoras dela. Os outros chefes convidam os operadores, mas ela nunca convida. Entre colegas existe ajuda sim, exceto uma que não fala com ninguém, mas de resto todas nos ajudamos umas às outras.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

É assim sem dúvida que gostava de ter uma boa ligação, uma boa comunicação com a minha chefe mas isso já não vai ser possível. Gostava de conseguir mudar a mentalidade que ela tem e que tanto mau estar nos causa no dia-a-dia.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Então eu fui-me inscrever e comecei a estudar à noite e fui me inscrever no centro de emprego, de vez em quando chamavam-me para ver se eu queria continuar inscrita, porque ainda não tinham oferta nenhuma de emprego para mim depois houve um dia que me chamaram, eu nem tinha conhecimento, não sabia que isto ia abrir, que ia abrir um grande hipermercado aqui no centro comercial e que na altura acho que eles chamaram cerca de quinze pessoas com deficiência. Depois eramos todos numa sala ali no centro de emprego em (...) e depois perguntaram a cada um o que é que gostariam de fazer. Eu lembro-me de perguntarem e eu disse que gostava de ser telefonista. E depois na altura foi um senhor que já cá não está ele disse que tinha uma vaga para telefonista porque a telefonista que vinha do antigo Pão de Açúcar acho que tinha ido para o estrangeiro. E que dentro de uma semana me telefonava a dizer quer seja uma resposta positiva ou negativa ligavam então o senhor acho que dois dias depois disse-me logo que eu tinha sido escolhida. Então teria que ir a uma entrevista porque já seria individual. Na altura acho que dos quinze escolheram só cinco. Na altura chamaram quinze, mas não iam ficar os quinze. A empresa só poderia colocar pessoas com alguma deficiência, mas eram só cinco. Ainda tive aqui um ano e meio a contrato e depois passei para efetiva. Antes tinha procurado emprego e fui a algumas entrevistas a (...) para o Intermarché, mas não me chamaram. Na altura no Intermarché consegui falar com o senhor que me disse que era difícil que teria de ter uma caixa adaptada para mim e depois aquela coisa dos pesos e disse que não estavam a ver outro sítio onde me colocar. Depois fui

a outra em Lisboa também que acho que era para telefonista e depois não me chamaram nem me disseram nada. Acho que fui a duas entrevistas mais nada e depois acabei por desistir. Depois aqui estava inscrita no centro de emprego na altura foi a minha médica que me incentivou a inscrever e eu fui-me inscrever, ainda estive lá uns anos inscrita, chamavam-me e eu chegava lá era só para preencher a ficha e para saber se eu queria estar inscrita e depois chamaram-me, eu nem sabia que estavam a fazer isto aqui. Nos primeiros cinco anos que aqui tive consegui logo comprar casa, carro, tirar a carta. Eu estou aqui há dezasseis anos, em cinco anos é que eu consegui fazer isto tudo depois de fazer as minhas operações. Depois de fazer as cirurgias, eu quando comecei a estudar ainda andava de canadianas porque ainda andava a fazer a recuperação das cirurgias que eu fiz. Eu fiz isto tudo em cinco anos, mas eu estou na empresa há dezasseis.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Ao início acho que foi fácil. Não houve discriminação nem colegas nem chefia.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Na altura tive formação, quando vim para aqui foi uma colega que é a (...) que me deu formação da central, depois na altura eu ainda tive, acho que devíamos ter isto mais vezes, mas só tivemos uma vez ou duas mesmo uma senhora que nos veio cá dar formação dos telefones. Foi tudo verbalmente.

d) Frequentou formação profissional?

Formação mesmo dos telefones acho que durante estes anos duas vezes só. Foi na altura uma senhora que veio cá dar formação deu a todas as telefonistas. Eramos mais e depois uns anos depois voltamos a ter outra vez uma formação, mas quem me ensinou a atender como é que passava e passava as chamadas foi uma colega, ela no fundo acaba também por ir ali para os telefones ou fazer as nossas pausas ou ausências ou férias. Ao longo do tempo faço formações sim, faço as formações normais da loja. São algumas nos computadores outras presenciais nas salas.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Não a secretária é uma secretária normal, a cadeira andei a pedir durante dezasseis anos. Este ano veio uma cadeira que não é bem a cadeira que eu devia ter, mas é melhor que a outra que eu tinha. Sim, mas andei a pedir uma cadeira durante dezasseis anos. Sim, mas a cadeira

não tenho apoio para os pés, entretanto um colega da manutenção fez ali um apoiozito. O horário é igual ao dos outros funcionários.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Nesse sentido eu acho que em Portugal não dão muitas oportunidades, não dão oportunidades às pessoas com deficiências para trabalhar. Não sei, acho que deviam dar mais oportunidades, não é por termos o problema que temos que não conseguimos desempenhar uma função. Claro que às coisas que se calhar eu não poderia fazer na loja, mas deveriam dar oportunidades. Temos um colega de cadeira de rodas que está na caixa e se calhar ele na loja não devia de dar para andar a repor, mas eu acho que devia haver mais oportunidades mesmo acessos. Há sítios que não há acessos para cadeiras de rodas para não sei, acho que deviam de dar mais oportunidades. Eu acho que isso é as empresas e o Estado, porque há muita gente com deficiência que quer trabalhar e também é muito triste, é triste nós irmos bater a uma porta e não nos darem emprego porque temos esta deficiência ou aquela eu acho que, eu não gosto de usar este termo de deficiência, somos diferentes, mas todos diferentes todos iguais. Eu sou pequenina tenho menos uns centímetros, mas se calhar há pessoas que tem um metro e oitenta e não valem nada, não trabalham vivem as custas não sei de quem ou de ninguém. Eu acho que deviam dar oportunidade e acho que há muitas pessoas com deficiência que tem receio se calhar de enviar um currículo ou bater à porta para dar emprego e tem medo da resposta. E isso passou por mim e acho que é de lamentar é triste. Acho que deviam dar mais oportunidades deviam de dar mais ofertas de emprego para pessoas com deficiências e o Estado deveria ver se as leis para dar emprego às pessoas com deficiência, estão a ser cumpridas.

ENTREVISTA 44 (E44)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho por estar a trabalhar, mesmo com as minhas limitações.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Receber ajuda e carinho dos colegas.

b) O que sente?

Sinto uma alegria imensa e sinto-me protegida e estimada, porque eles sabem que o meu ritmo é mais lento do que o deles.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Mudava a mentalidade dos superiores.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Candidatura própria.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Nunca ninguém jamais me desconsiderou. Nunca me obrigaram a fazer mais do que aquilo que posso. Tenho pena de não poder fazer tanto ou mais que os meus colegas.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi passada a falar por uma colega responsável.

d) Frequentou formação profissional?

Sim.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Mudança de mentalidade da sociedade, porque o deficiente é sempre olhado como o coitadinho, por muito que faça; maior consciência por parte das empresas.

ENTREVISTA 45 (E45)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho, porque aquilo que eu faço nunca ninguém fez, mesmo paraplégico e tudo não há ninguém como eu entre aspas, com o corpo como eu tenho, com a maneira de trabalhar, tenho orgulho em certas coisas que eu faço. Há alturas que me sinto bem, sinto-me útil e não sei quê há alturas que fogo, só me apetece é ir para a reforma. Porque uma pessoa às vezes está cansado depois vê as injustiças pior, uma pessoa vai estar aqui a trabalhar até à reforma e depois quando chegar lá não tenho reforma.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Já tive situações de colegas e clientes. Houve um cliente que me chamou palhaço de manhã, três vezes. Não tem educação. Mas pronto eu agora chego ali faço o meu trabalho e xau vou-me embora e não lhes dou muitas hipóteses. Eu tenho interação com algumas colegas agora com as que sei que são complicadas meto um bocadinho de parte. Discriminação há, mas pronto, “Ah tens as costas quentes e tal” e eu só digo assim seja o que tu quiseres. Desde que eu entrei aqui facilitaram-me sempre em tudo e vem daí a indiferença dos meus colegas de trabalho. Dizem que tenho as costas quentes, sentem inveja.... Posso-me fazer de esquecido, mas continua lá.

b) O que sente?

Sinto-te desiludido, dececionado com os colegas.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim. Digo-lhe tudo na cara, e se for preciso ignoro é como no outro dia uma colega minha no outro dia chamou-me cão, foi um desenvolvimento de situações, e eu virei-me para ela “Olha da próxima vez me chamas cão, olha que no dia em que eu acordar para o lado esquerdo e me chames cão vamos ver como é que isto acaba”, depois fomos para uma reunião e tudo, a minha chefe a perguntar se era preciso chamar alguém e eu “chama quem tu quiseres ela não me volta é a chamar cão”. Se tiver que responder respondo tanto aqui como na minha vida particular.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim digo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não. Mostro e digo tudo.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Comunicação aqui é boa, em relação a chefes tudo e mais alguma coisa é boa. É o que eu digo eu estou em casa estou a receber email, ainda ontem estava em casa recebi o meu horário para janeiro e recebi um email da minha chefe por causa das prendas de natal e não sei quê que ainda nem lhe respondi. As formas são verbal, por emails.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Não me causam confusão nenhuma.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim. Desde o início tem que nos dar porque nós temos certos objetivos cada semestre. Por exemplo eu em fevereiro recebo um prémio do segundo semestre deste ano, depois em agosto recebemos do primeiro semestre, chega a ser outro ordenado.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim, com todas as chefes, há umas que a gente gosta mais outras que a gente gosta menos. Isso todas elas chegam lá “Então Pedro precisas de alguma coisa?”, por exemplo eu preciso de ir a casa de banho muito rápido, ligo estou aqui sozinho tens que meter alguém aqui que eu preciso de ir a casa de banho elas é logo. Não tenho razão de queixa. Com as colegas da minha área também, estamos sempre na brincadeira. É tipo família, existe muita brincadeira entre nós.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

É assim não mudava nada porque acho que, aquilo que eu me apercebo há comunicação, é aquilo que eu disse cada trabalhador que chega há comunicação, os incentivos diários. Acho que a comunicação é suficiente a que há.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Foi por uma instituição, a (...). Trouxeram-me para aqui e eu disse que ia experimentar um mês para ver se gosto e fiquei aqui. Fui ficando, fui ficando e fiquei aqui. É assim não é que seja o meu trabalho, mas não tenho nada, eles facilitam tudo e mais alguma coisa. Eu tenho um horário de um quarto para as nove a um quarto para as duas vou-me embora. São cinco horas. Já estive a oito das oito passei para seis e depois passei para cinco. Saio daqui a um quarto para as duas. Vou a casa almoço, estou um bocado no relax, visto fato treino vou ao ginásio essas coisas.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sinto, sinto.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Sempre fiz caixa, mesmo que eu queira subir um bocado eles não têm assim muitas secções, não tem assim grandes opções. Eu também estou ali também porque as pessoas vêm, dão trabalho a deficientes essas coisas. Mas não há muitas coisas para eu fazer mesmo, mas também eu não ia prescindir deste horário e se calhar noutra secção tinha que estar com um horário de oito horas ou fazer até às seis da tarde e eu não estou para isso. Eu como vim para aqui pela associação tive quinze dias de formação, depois vim para a caixa tive um dia ou dois acompanhado e depois fiquei sozinho.

d) Frequentou formação profissional?

A formação uma semana foi em sala e depois a segunda semana era em sala e na caixa também. As formações são boas. Continuamos a ter formações sempre, por exemplo eu tenho este telemóvel, o telemóvel é o do trabalho eu tenho aqui as coisas das formações, a plataforma, eu posso ir para casa e posso fazer isto em casa. Faço a formação no telemóvel temos sempre formações para fazer.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

No meu posto de trabalho nada.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Acessos, para deficientes, condições, por exemplo eu aqui tenho os acessos, mas eu não tenho um armário lá em cima porque eu não quero, porque não quero ter um armário lá em cima se eu não vou lá acima. Eu este fui só lá acima para ir buscar um telemóvel aos recursos humanos, fazer uma formação ou outra eu pouco lá fui. Eu se calhar em trezentos e tal dias se fui lá dez vezes foi muito, lá acima ao primeiro andar. É acessos, eu acho que este país não tem acessos para deficientes. É isso que eu digo e torno a dizer as pessoas tem aquilo porque é que eles não podem ficar, mas o irem dizer acho que é pior. Por exemplo agora dizerem “Olha não te vou dar trabalho porque tu não te levantas”, desculpa a expressão, eu dizia logo, que eu sou muito frontal “Então o que é que eu vim aqui fazer à entrevista? Se já sabia isso desde o princípio tinha-me dito não porque não vale a pena fazer a entrevista” eu respondia logo assim, se me dessem essa resposta era a resposta que eu dava, dizia “Olhe desculpe lá mas teve a fazer-me perder o meu tempo, você perdeu o seu mas fez-me perder o meu”. É preciso fazer algo neste sentido, eu acho é que as pessoas deviam levar com uma caixa, tipo que esta discriminação, aprendiam a não falar ou antes de falarem pensarem um bocadinho.

O Estado acessos também, você vai ali as finanças comigo não tenho acessos para ir as finanças.

ENTREVISTA 46 (E46)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto-me satisfeito. Estou satisfeito com aquilo que faço, sinto-me bem aqui dentro.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Receber ajuda e carinho dos colegas.

b) O que sente?

Sinto alegria nisso, em me ajudarem.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não. Eu nunca digo nada do que sinto, mas sinto feliz por me ajudarem e por eu poder ajudar.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Não. Quando me fazem mal também não digo. O que é meu fica comigo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Sim, consigo não mostrar. E ainda bem, porque não quero mesmo mostrar. Uma coisa é em casa, outra coisa é no trabalho.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim é. Acho que a falarmos uns com os outros é que nos entendemos.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não me dão confusão nenhum. Eu gosto assim.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim disseram-me isso tudo quando entrei. Se me perguntar alguma coisa do que foi dito, eu não me lembro, mas lembro-me que falaram sim.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim sim. Aqui todos me ajudam. Quer o chefe, quer os colegas. E estão sempre a ver se estou bem e se faço as coisas bem. Eu gosto que seja assim.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não mudava nada. Está tudo bem.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Vim através de uma instituição, onde eu andava a fazer pequenos cursos.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, pelos colegas e por todos. Como lhe disse, sinto-me bem aqui dentro.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi a falarem comigo. Diziam-me faz isto, faz aquilo, coloca ali e acolá. Foi assim.

d) Frequentou formação profissional?

Sim tive e ainda tenho, ou melhor temos.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Não preciso de nada.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

O Estado dar mais dinheiro as empresas para elas poderem contratar mais pessoas e principalmente estas pessoas. Depois o Estado deveria ir às empresas, ver se tem essas

peçoas a trabalhar ou não, porque todas as empresas deviam ter pelo menos uma pessoa dessas, que assim não estavam em casa a sentirem-se tristes e sem nada para fazer.

ENTREVISTA 47 (E47)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Estou orgulhoso de estar aqui, como é que eu hei de explicar, eu sinto-me orgulhoso porque às vezes eles pedem-me ajuda e não reparam que eu sou cego. Pedem-me ajuda tipo “oh (...) vê-me lá o número que eu te dei, oh (...) descobre-me aquilo, oh (...) vê lá isso” e eu faço o deles. Às vezes quem cuida do correio interno sou eu, “Oh (...) não deixes sair”. Sinto-me orgulhoso nesse aspeto, de ver, que ajudo os meus colegas, que faço falta ali, quando eu não estou dizem “Oh (...) tu não podes tirar férias”.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

O que eu às vezes me sinto é que sou excluído nas reuniões. Isso é que fico um bocadinho insatisfeito. Eles excluem porque eu sou cego ou então porque sou (...). Mas como há mais colegas (...) tem que ser porque sou cego. Quando há uma reunião de secção e eu nunca fui chamado até hoje. Eu oiço e tenho a minha palavra a dizer. O que faz falta é eles não terem computador para mim ali porque neste momento estou a utilizar equipamento meu. É assim também não me faz sentir porque eu ainda não fiz a proposta ao diretor de recursos humanos. Como tal também eu também sou um bocadinho culpado do ponto de vista.

b) O que sente?

Sinto-me desiludido, dececionado...nesse aspeto sou um bocadinho esquecido no canto. Fico assim, olha estou ali só por estar, é aquelas partes que eu fico épa estás ali só por estar. Quando há reuniões de secção eu nunca fui a nenhuma, há um tempo atrás quando estava cá outro diretor de recursos humanos ele fazia reuniões de projeto, eramos quatro e fazíamos reuniões de projeto. Agora já há muitos anos, há reuniões de secção e eu não vou. Vou a formações, mas reuniões de secção nada. E é nessas situações que me sinto um bocadinho desvalorizado.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Se for um colega que me diz algo que eu não gosto digo, não levo para casa. Não disfarço nada. Quando tenho de dizer digo. Mas nesta em específico acabo por não falar, neste aspeto das reuniões sim que eu nesse aspeto fico um bocadinho aborrecido.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim claro que digo. Já me basta não conseguir ver, quanto mais calar o que sinto, principalmente quando me fazem ou tentam fazer mal.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não. Todos conseguem ver se estou bem ou mal.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, sim eu comunico com todas as pessoas que tenho de comunicar, quando é bom, quando é mau. Sim nesse aspeto impecável. Quando não é acessível eu tento fazer. Tento sempre sorrir, dar uma boa comunicação dar um bom ambiente. Eu sempre trabalhei assim, quando tive na administração interna trabalhei assim, quando fui para mecânico eu trabalhei assim, sempre a cantar a sorrir. Posso discutir consigo agora, mas a seguir estou a pedir desculpa e a cantar.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Uso o telemóvel, do email e do hangout e é a comunicação oral.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, sim. Os prémios que podíamos ganhar, o que podíamos fazer o que não podíamos fazer, portanto isso tudo. O que é que podíamos perder se, como é que a gente podia perder os prémios se a gente faltasse perdíamos o prémio, essas coisas assim, ter as faltas justificadas para não sermos despedidos.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Há sim senhora, quando é preciso está sempre disponível. Por acaso já tive quatro chefes, cinco até e não tinha nada a dizer. Com os colegas não há nada, impecável, discussões há em todo o lado. Em todo o trabalho se não houver uma discussão é porque a coisa não vai direita. Para endireitar têm que haver discussões. É assim eu e o (...) a gente somos cão e gato, somos mesmo. É o outro que é cego. E então é assim é o único que a gente se pega, mas, no entanto, eu ajudo-lhe sempre, ajudo mesmo. Eu sou a pessoa que mais ajuda quando ele está aflito. E você não sabe as pegadas que a gente teve, coisas que ele me disse. Também tive discussões com a (...), quem trouxe a (...) para aqui fui eu, quem trouxe a (...) para a escola lá de onde ela estava porque eles não queriam cegos fui eu. Quem ensinou a trabalhar nos computadores fui eu. A trabalhar com os telemóveis fui eu. Antigamente não era assim, não era touch e só havia um Nokia que dava para instalar o programa.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Um bocadinho da mentalidade aqui na empresa, de superiores. Pelo menos um ou outro deviam mudar a mentalidade. Aqui às vezes gritam sem necessidade. É assim se gritassem para mim eu até compreendia, normalmente trazem ao peito um cartaz a dizer é chefe ou diretor traz aqui espancado eu acho que não há necessidade de estarem a dizer, se está escrito. Para mim podiam dizer, se tu não vês tenho que gritar para ti que eu sou o teu chefe, mas não está ali escrito. O chefe não precisa de gritar basta falar, é que eles já têm um cartaz aqui ao peito a dizer chefe de secção está ali a dizer para que é que ele está, para mostrar poder. Na comunicação mudava, porque é assim às vezes esquecem-se, quando a loja muda mesmo aqui por dentro a loja muda é assim eu hoje conheço o percurso se mudarem amanhã já não sei, tenho que estar a fazer outro plano para a minha cabeça, outra planta para a minha cabeça. Se há coisas que eles mudam aí às vezes esquecem-se de dizer. Um dia cheguei de férias estava isto tudo mudado, até fiquei de boca aberta, não sabia. Às vezes põe cartazes e eu tenho de estar a perguntar, mas o que é que vocês puseram aí. Se já temos a Internet, se já temos o Google + que é da comunidade, eu assim não preciso de perguntar, vou lá e vejo o que vocês instalaram o que vocês puseram paredes. Isso é que é comunicação interna. Se às vezes pedem para instalar o Google +, das comunidades, enviem por email. Já que estão a meter ali

para quem vê, então quem não vê que meta na comunicação interna, eu vou lá e vou ver o que é que publicaram.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Tive em Lisboa para aprender, na nossa senhora dos anjos, que é a única escola, aquilo não é escola aquilo é uma reabilitação só mesmo para pessoas que ficaram cegas não é para pessoas cegas. Houve exceções que eles abriram para pessoas cegas e tudo, mas aquilo é só mesmo para pessoas que ficaram cegas. Tive aí quase quatro, cinco, seis meses, depois voltei outra vez, depois tive na chai em Lisboa, depois estive ali em (...), tive ali três anos em (...), e depois é que vim para aqui. Isto era um projeto que o antigo diretor recursos humanos tinha aqui com a sede que era meter os produtos em braille, naquela altura era só para mim, falaram comigo diretamente, o senhor João Martins que era o diretor de recursos aqui e Jorge Pinto Ferreira que esta lá na sede, falaram comigo diretamente se eu sabia ler braille, eu disse que sim, a (...), naquela altura não sabia, eu era o único que sabia daqueles que estavam comigo a tirar o curso em Loulé, a (...), não sabia. Eu disse a (...), para ir para escola, depois ela foi a escola. Depois vim para aqui, depois eles abriram um projeto de alterar o pacote para quatro cegos, e perguntaram se eu conhecia mais alguém, naquela altura só conhecia a (...), as outras pessoas não conhecia, e depois viemos para aqui. Foi assim que eu depois ajudava a dar informações na loja, aquilo era três computadores que nós dávamos os preços e ele dava mais ou menos a localização dos produtos. Eu já tive lá em baixo a dar informações e depois vim cá em cima, a (...), pediu transferência para as (...), e depois eu vim cá para cima, eu pedi para vir cá para cima. Falei com os recursos humanos, naquela altura era outra pessoa que estava cá, falei com o diretor eles aceitaram e vim cá para cima para os telefones.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, sinto-me integrado. Para mim estar integrado é uma coisa boa aqui, para já deixei de estar no passivo e passei para o ativo aqui. A gente fica logo felizes, deixei de ser despesa para o Estado e passei a ser remessa para o Estado. Ajudou-me muito na minha vida, ajudou me em tudo poder estar aqui a trabalhar. 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

ralhar também ralham comigo e eu também ralho com eles. Eles neste momento não me vêm como um inválido, vêm com um deficiente mas não vêm com inválido.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi a falarem comigo e a dizerem-me como se fazia. Eu tirei o curso de telefonista em Lisboa e tirei o curso de administrativo em (...), mais ou menos, já sabia o que se fazia cá em cima. Depois foram-me pedindo coisas para fazer e foi fazendo e até hoje tenho feito. Já tive vários responsáveis por mim, já tive os recursos humanos, já tive a contabilidade, já tive a segurança e agora estou à frente de loja. Já tive vários chefes que fazem a avaliação todos os anos. Eu praticamente não mudava aquilo que fazia, mudava só de chefes.

d) Frequentou formação profissional?

Tive. Só lá em baixo quando tive na loja e tivemos formação de quase um mês cá em cima nos escritórios. Informática eu percebia, mas era como era a loja, as pessoas, a constituição da empresa, a hierarquia da empresa, os procedimentos que devíamos ter, explicaram isso tudo. Já tive muitas formações, atualmente já tive o touch, É específico da empresa, o touch é digamos a gente tentar resolver o problema da loja sem precisar do chefe. Das funções temos sempre. Também temos formações pelo computador. Esta do touch é presencial, é uma pessoa externa que vem nos dar essa formação. Já tive socorrismo. Já tive uma vez com a Elsa Peres, formação de atendimento. A mim faz-me confusão ser pelo computador porque eu não, uma formação pelo computador eu acho que não tem assunto. Eu acho que não tem, mas pronto. Isto é um exemplo, é como estarmos a tirar o curso de médicos por computador. Então ninguém fala, ninguém ensina, ninguém explica. Olha põe aqui um sim, pões aqui uma cruz, mas pronto se é assim que querem agente faz.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

É assim o computador aqui não está muito apropriado, já tivemos computadores apropriados para cegos agora neste momento não temos e então é assim agora também já há programas que não se pagam, antes era tudo pago agora já não, já se pode sacar o programa de voz na internet. Neste momento não temos computadores adaptados porque acabaram com o balcão lá em baixo e então praticamente o único que neste momento está aqui cego, e o único que percebe de computadores sou eu. O (...) pouco percebe, nem de telemóveis, às vezes tem que me estar a pedir ajuda. Até a (...) tem que me estar a pedir ajuda às vezes. Eu também do telemóvel faço tudo. Mas estou a pensar em pedir um computador adaptado ao diretor.

Horário é assim, também tem a ver quando estávamos na formação do touch que é com uma pessoa externa e também tivemos uma reunião com o diretor nacional e ele também disse para fazermos o nosso horário e então eu estou a fazer o meu horário. Se ele deu autorização, é assim a loja antigamente abria às nove horas e eu entrava às nove, a loja agora abre às oito e meia, eu acho que não há necessidade de eu estar a entrar às nove ou às oito e meia então entro às oito. Faço até às cinco. Se entrar às nove faço até às seis.

É assim espaço não, já tive um espaço maior já tive um espaço mais pequeno também já não necessidade daquele espaço grande que eu tinha. É assim, telefone é meu, a empresa deu um mas eu não, eu comprei Samsung e não me adaptei ao Samsung, aquele Samsung não estava como estava os outros antigamente, então deixei de parte, quem anda com ele é o meu filho. Só trabalho com iphones. Todos os telefones agora já têm sistema instalado, quem tem android é o TalkBack, quem tem iphone é a Siri. O telefone daqui, tem que estar decorado por mim. Não é adaptado. Se ela disser que era um central espetacular era, melhor do que aquilo que esta ali, muito melhor, era uma central telefónica a gente conseguia por sete ou dez chamadas em espera e ali a gente não consegue. Há um aparelho que dá para ligar ao telefone que dá para saber quem está a ligar e que chamadas estão por atender só que, eu comprei esse aparelho é meu mesmo, mas não dá porque aquilo é saída quarenta e cinco outro é trinta e três qualquer coisa assim então não dá.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

É assim a lei, se eu for lá ver na internet eu acho engraçado nem o Estado cumpre, então na lei está a dizer assim, por acaso aconteceu comigo, na lei está a dizer que 10% da empresa tem de ser pessoas de uma x deficiência. Deficientes somos todos nós, sou eu, é você, até o meu cão é deficiente. Se nós tivermos uma unha torna é deficiência não tem é a percentagem que eu tenho. Todos nós somos deficiência, quem usa óculos, um dedo torto todos nós somos deficientes. Só que pronto eu tenho mais que vocês. É aqui que se tem de mudar um bocadinho na mentalidade das pessoas e depois a empresa está a dizer que 10% de uma empresa tem de ser empregados com deficiência que são aqueles com 75% que são aqueles que são considerados deficientes. Pronto. Se for a ver bem o Estado não tem, a não ser aquela senhora que está lá, que eu não me lembro o nome, esta o Falcato no parlamento que está de cadeira de rodas e está uma senhora cega, a secretária de Estado, lá a puseram e eles os dois é

que têm mudado muito, mudado muito mesmo. Tanto as cidades, as cidades estão a mudar, mas estão a mudar lentamente, começam, mas depois param. Começaram em (...), a minha terra é (...) começou, depois parou, lá começou outra vez, (...) então é quase passeio de cabras sou sincero. Lisboa pronto está mais ou menos. No nosso país ainda há muito a fazer, a única cidade que eu fui foi Lousã, tem que ir a Lousã e ver. Lousã está muito bem preparado.

É assim, é a mentalidade que eu lhe estou a dizer, porque as pessoas não olham à qualidade, olham a deficiência, a incapacidade e acham que a gente não consegue. A primeira entrevista que eu tive depois de estar cego mandaram-me uma carta para casa do centro de emprego, eu cheguei e impecável e depois disseram “Ah o senhor é cego isto é para informática” e eu fiquei assim “Então e quem diz a senhora que eu não percebo de informática”, e ela “Ah mas o senhor é cego” e eu só disse oh senhora não se chateie mais deixe estar. E por exemplo o chefe de escritório nas torres gémeas era um cego. E era chefe do escritório, lá esta a diferença. Eu por exemplo a minha psicóloga em Lisboa era cega, e depois tive outro que também era cego e tinham clientes iguais aos outros tem o computador lá preparado. A gente vai buscar tudo. A visão tira muito a capacidade do cérebro. Então aquela parte que era da visão vai ficar para os outros sentidos. Então a gente tem mais espaço para pôr, é a diferença só eu também pensava que era assim, mas não, disseram-me que não.

ENTREVISTA 48 (E48)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho naquilo que faço e como faço, com as limitações que tenho.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Os meus dias são extremamente repetitivos e stressantes e já tenho falta de apetite. São os mesmos clientes diariamente. Tava um dia a passear na rua de Santo António e há uma pessoa que me diz “Eu já tenho cartão Jumbo e vai-se embora. Eu já tenho isto tão gravado na mente que só tenho que me controlar para não falar muito rápido”

b) O que sente?

Sinto stress.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sou um bocado explosivo, por norma falo.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim digo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

A minha cara não deixa disfarçar. É lixado disfarçar.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Não.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Não. Porque é tardia ou quase nula em respeito daquilo que muitas vezes interessa a nós. É uma comunicação muitas vezes escondida.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Eles ultimamente usam a informática. Temos às 4ª feiras uma reunião, nessa reunião diz-se as vendas que se fez e dá-se algumas informações. Também comunicam por telemóvel, eu não domino muito, mas não me gera confusão nenhuma, o essencial eu sei.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Sim, no início houve uma formação sobre isso. Assim sobre espírito de equipa. Nessa altura havia.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim, quando é ao contrário também sinto medo que me possa aleijar. Mas quando eu preciso de ajuda eu digo logo preciso de ajuda. Se vem um cliente que pede alguma coisa e eu digo venha comigo, e levo o cliente ao colega e digo, obrigada e bom dia. Tenho uma responsável, é uma gaiata, é muito fria. Mas pronto se precisar de alguma coisa ligo-lhe e ela ajuda e fica feito.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Voltava a ter o bar cá em cima, sempre dava um ambiente mais confortável mais familiar. E havia mais comunicação. Agora está uma mesa aqui, uma ali. Para mim era no refeitório, telefones, fora. Para a malta comunicar uns com os outros, porque as pessoas estão todas numa mesa a teclar ao telemóvel. As hierarquias são necessárias. Mas também nem tanto ao mar nem tanto à terra.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Tive o acidente, tive hospitalizado, fui para a Nossa senhora dos Anjos e para a ACAPO em Lisboa e tirei o curso de telefonista. Depois fui para a escola hoteleira, tive lá como telefonista, dois anos. E depois em 2003 vim para aqui. Foi o Centro de Emprego. Foi

parceria entre a ACAPO e o Centro de Emprego. Foi isso foi. Tivemos uma reunião lá com a Doutora e depois passado x tempo candidatei-me e entrei.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Não. O que eles dizem da responsabilidade social é muito relativo. Acha bem uma pessoa que não vê e que tem problemas motores ter que andar a procurar os clientes no meio da loja? Às vezes dou por mim no meio da loja. Já me foi proposto, (...), diga-me para onde quer ir. A cena é que tenho também problema físico, eu também não sei para onde hei de ir. O diretor já me disse para eu lhe dizer onde queria ir. No dia em que eu souber eu tenho cara de pau para lhe dizer para onde quero ir. Eu estar aqui a fazer só para estar a fazer frete é a pior coisa que posso fazer. Gosto de saber que aquilo que faço é bem feito. Se me tirarem do público é a minha morte. Eu adoro estar em contacto com o público. Quando eu estava nos telefones foi a minha morte.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi a falarem comigo. Esta empresa é entregue aos cães, tudo ao desenrasca. E mais engraçado, eu trabalho na loja, como sabe, e muitas vezes mudam as coisas de sítio. Chego à loja e digo Bom dia, eu se fosse responsável e se tivesse um trabalhador invisual, eu dizia, olha atenção que hoje os corredores mudaram de sítio. Ou mesmo quando mudam as campanhas. Sempre fui mais ajudado pelos colegas, mas às vezes tenho de pedinchar.

d) Frequentou formação profissional?

Sim. As formações que eles dão aí é fantochada completa, é mesmo só para assinar o papel para eles enviarem ao centro de emprego a dizer que fizeram. Higiene no trabalho, e o que é que é mais? São tão importantes que nem me lembro.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Quando entrei sim. Tivemos um computador com sistema de voz. Nem eu nem o Carlos usamos neste momento por isso deve estar para aí guardado. É que até as formações que tem que se usar uma password, e eu pergunto então chefe quando é que faço a formação e ele “Ah tenho de arranjar alguém para fazer contigo. E podia usar esse computador”. Antes fazia as tais oito horas, agora faço part-time.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Para já quando as pusessem a trabalhar tenham atenção onde as colocam, e que a atenção que lhes seja dada não seja só nas primeiras semanas, mas sempre. Esporadicamente ir visitar, tipo vamos lá regar a flor para ficar vistosa, verdinha, mas quando a flor já estiver bem, deixar a secar. É o que acontece. E outra coisa, as pessoas com deficiência não podem entrar na cena dos coitadinhos, eles não conseguem sair, e aí tudo o que você faça em lei para ajudar a pessoa, tudo, ele está a estragar. O Estado, aí eu entrava numa de fiscalização das leis. As empresas também podiam ter atenção às barreiras arquitetónicas. Para chegar aqui andamos trinta escadas. Acho que ainda temos que aprender e evoluir muito. Eu sei que na Finlândia, as pessoas têm mais benefícios, mais interajuda. No geral devia haver mais acompanhamento. Não é só no primeiro mês. Eu falo do Estado.

ENTREVISTA 49 (E49)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho em ajudar as pessoas. Gosto de estar a trabalhar, porque em casa como mais.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando os colegas se chateiam comigo, ou eu com eles.

b) O que sente?

Fico triste, bastante triste cá dentro.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Não.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Também não digo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não. Quando me fazem mal, vou falar com o meu chefe.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim é. Falar bem e de forma calma.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Eu gosto assim como é e está.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Não. Nunca me falaram disso, pelo menos com essas palavras.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Sim com o chefe e com os colegas. A relação é boa com todas as pessoas.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Ah! Não mudava nada. Está tudo mais que bom assim.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Vim através da APPACDM de (...).

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim, sempre desde que entrei aqui.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

A minha colega Manuela, falou comigo e explicou-me tudo.

d) Frequentou formação profissional?

Sim tive e às vezes temos, em alguns dias do ano.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Não. Nenhuma.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

Estas pessoas terem mais sítios para trabalharem e ganharem o seu dinheiro. E alguém ir ver às empresas se estas pessoas estão lá mesmo a trabalhar e ganhar o seu dinheiro. O nosso Estado, que manda no país deveria ir ver essas situações.

ENTREVISTA 50 (E50)

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

1.1 Qual o principal sentimento/emoção que caracteriza o seu dia-a-dia no trabalho?

Sinto orgulho e sinto-me bem por trabalhar aqui.

1.2 Existe alguma situação que habitualmente origina uma emoção mais intensa?

Sim.

a) Qual situação?

Quando me estão sempre a corrigir, que “não é assim”.

b) O que sente?

Fico muito desiludida com as pessoas.

c) Diz claramente ao outro qual a emoção sentida?

Sim digo. Digo que não gostei de falarem do meu trabalho e que não gostei da forma como me falou.

d) Diz claramente ao outro qual o comportamento que lhe causou o desconforto?

Sim eu digo.

e) Disfarça o desconforto das emoções sentidas?

Não. Não fico bem e as pessoas tem de me pedir desculpa.

COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL

2.1. A comunicação organizacional satisfaz as suas necessidades e expectativas?

Sim.

a) A forma de comunicação é acessível (facilitada)?

Sim, para mim é fácil. É a falarmos uns com os outros. Está bom assim.

b) Os canais de comunicação internos de divulgação causam confusão?

Não. Falamos pessoalmente ou usamos o telefone, como se fosse na minha vida lá fora.

c) Foi-lhe transmitido de forma clara os valores, visão, missão, objetivos e estratégias da organização?

Não.

d) Há uma interação constante e colaborativa entre si e o seu responsável? E com os seus colegas?

Com a minha chefe sim. Ela ajuda-me, mas nem sempre está ao pé de mim. Como os colegas da minha secção, não é como eu gostava não. Eu compreendo às vezes não têm a paciência para em explicar duas e três vezes a mesma coisa e acabam por me falar mal.

2.2 Se pudesse fazer alguma mudança, no modo como funciona a comunicação na empresa, o que mudaria?

Não.

INCLUSÃO NO LOCAL DE TRABALHO

3.1 Relativamente ao seu atual posto de trabalho:

a) De que forma “ingressou”?

Vim pela a APPACDM, tirei lá um curso de servir às mesas.

b) Sente-se incluído (a) / integrado (a)?

Sim. Gosto de trabalhar aqui e gosto do trabalho que faço.

c) Como lhe foi passada a orientação? (verbal, outra)

Foi a falarem comigo, mas eu também já sabia tudo, porque fiz muita coisa no curso que tirei.

d) Frequentou formação profissional?

Sim tive e tenho às vezes.

e) Foi feita alguma adaptação específica? (horário, espaço físico, meios técnicos...)

Nenhuma. Não preciso de nada.

3.2 O que gostaria de ver modificado, de forma a proporcionar uma maior Inclusão profissional do cidadão com deficiência?

As empresas contratarem mais. E dentro das empresas tratem bem essas pessoas.

ANEXO XII

TABELAS DO TRATAMENTO DO QUESTIONÁRIO - COLEGAS DE TRABALHO DOS TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA

QUESTIONÁRIOS AOS COLEGAS DOS TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA
Caraterização Sócio-Demográfica

1 - Género	
1	Masculino
2	Feminino

2 - Idade	
1	Menos de 20 anos
2	De 20 a 29 anos
3	De 30 a 39 anos
4	De 40 a 49 anos
5	Mais de 50 anos

3 - Habilitações Literárias	
1	Ensino Básico
2	Ensino Secundário
3	Ensino Superior

4 - Estado Civil	
1	Solteiro
2	Casado / União de Facto
3	Divorciado

5 - Local de Trabalho	
1	ZV Norte (Vila Real; Guimarães; Famalicão; Santo Tirso)
2	ZV Grande Porto (Gondomar; Maia; Canidelo; Gaia; Matosinhos)
3	ZV Beira Litoral (Figueira da Foz; Coimbra; Eiras; Aveiro)
4	ZV Beira Interior (Castelo Branco; Viseu; Guarda)
5	ZV Lisboa Norte (Torres Vedras; Campera; Caldas da Rainha; Alverca)
6	ZV Lisboa Central (Amadora; Amoreiras; Alfragide)
7	ZV Lisboa Litoral (Cascais; Sintra; Paço de Arcos)
8	ZV Margem Sul do Tejo (Almada; Setúbal; Évora; Coima)
9	ZV Algarve (Faro; Faro Mercado; Portimão; Lagoa; Olhão)

6- Cargo Profissional	
1	Chefia/Responsável
2	Trabalhador

7 - Área de Trabalho	
1	Frente de Loja
2	Têxtil
3	Equipamento Tecnológico
4	Casa
5	Lazer / Exterior
6	Brinquedos e Papelaria
7	PGC - Produtos de Grande Consumo
8	PF - Produtos Frescos
9	NSBE - Nutrição, Saúde e Bem-Estar
10	Serviços Administrativos

QUESTIONÁRIOS AOS COLEGAS E CHEFIAS DOS TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA

ID	Caracterização Sócio-Demográfica							Grupo I							Grupo II					Grupo III					Grupo IV										
	Sexo	Idade	Habilitações Acadêmicas	Estado Civil	Local de Trabalho	Cargo Profissional	Área de Trabalho	Percepção Geral da Contratação							Inteligência Emocional					Comunicação Interpessoal					Inclusão no Local de Trabalho										
								1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	7	
1	2	3	3	3	1	1	7	5	4	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	1	2	1	4	4	5	3	3	2	5	4	5
2	2	4	2	1	1	2	7	5	3	2	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	2	2	5	3	5	3	1	1	5	5	5	
3	2	2	3	1	1	2	7	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2	2	4	3	5	1	1	2	5	4	4		
4	2	2	2	1	1	2	1	4	2	3	5	4	3	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
5	1	3	1	1	1	2	7	3	1	1	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	1	1	4	
6	2	2	3	1	1	2	1	5	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	1	2	4	3	3	5	4	5	2	3	3	3	
7	2	3	3	2	1	2	7	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
8	2	2	3	1	1	2	1	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	1	4	4	2	2	1	4	1	2	2	1	1	3	4	4	
9	2	4	2	2	1	1	7	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	2	3	2	2	1	2	7	5	4	1	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5		
11	2	3	2	2	1	2	8	4	2	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	5	
12	1	5	2	2	1	2	8	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	2	1	3	3	4	5	
13	2	4	2	2	1	2	5	4	1	1	5	5	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	3	2	4	3	4	4	2	1	4	4	5	
14	1	3	2	2	1	2	7	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	3	2	4	1	2	1	4	3	3		
15	2	3	2	2	1	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	4	5	5	4	4	4	5	4	1	3	4	4	4	1	1	1	4	4	5	
16	1	3	2	2	1	1	5	4	2	2	4	4	3	3	5	3	3	4	3	3	5	4	4	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
17	2	3	1	1	1	2	2	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	5	4	3	5	4	4	4	
18	2	3	3	2	1	2	7	5	5	2	3	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	3	3	2	3	3	5	4	4	2	5	4	5	
19	2	3	2	2	1	2	7	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
20	1	3	2	1	1	2	5	5	2	2	3	5	5	4	4	2	3	5	5	4	3	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	
21	2	4	2	2	1	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
22	2	4	2	2	1	2	1	5	1	1	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	1	3	4	5	5	3	3	2	5	4	5	
23	2	2	3	1	1	1	8	4	4	2	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	2	1	2	4	4	5	2	3	1	4	4	5	
24	2	4	3	2	1	2	7	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	
25	2	4	2	2	1	2	8	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	2	1	1	3	3	3	
26	2	3	3	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	2	3	3	5	
27	1	4	3	2	1	2	7	5	3	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	1	2	4	5	5	5	4	3	5	4	4	
28	2	3	2	1	1	2	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	2	4	1	2	1	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	2	3	2	1	1	2	8	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	1	2	4	3	3	3	1	2	5	4	4	
31	2	4	2	2	1	2	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	1	1	3	3	4	5	3	3	3	3	3	
32	2	2	3	1	1	2	1	5	2	2	4	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	1	4	3	4	3	3	1	5	4	5	
33	2	2	3	1	1	2	5	5	2	2	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	3	5	3	4	5	5	
34	1	3	2	2	1	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	1	2	4	4	4	3	5	3	4	5	5	
35	2	3	2	1	1	2	8	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	3	2	2	3	3	3	5	5	5	5	5	
36	2	3	2	1	1	2	5	1	3	1	3	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	1	1	1	5	5	5	
37	1	5	2	2	1	2	8	4	2	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	3	1	1	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5
38	2	4	2	3	1	2	8	5	3	3	4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
39	2	3	2	2	1	2	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	3	3	2	5	
40	2	3	2	2	1	2	2	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	3	3	2	5	
41	2	2	3	2	1	2	1	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4
42	2	2	3	1	1	2	1	4	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	3	5	3	4	2	3	4	4	
43	2	3	2	2	1	2	8	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	
44	2	5	2	2	2	2	10	5	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	5	
45	2	4	3	2	2	1	10	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	5	4	4	
46	1	2	2	1	2	2	7	5	3	3	4	3	3	2	5	2	4	5	5	3	5	2	1	2	3	5	3	5	4	4	2	5	5	4	
47	1	5	3	2	2	1	10	4	1	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	1	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	1	4	4	1	
48	2	3	2	2	2	2	7	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	3	2	5	5	3	3	4	4	4	4	5	
49	2	4	2	2	2	2	10	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	
50	2	5	2	2	2	2	8	5	1	1	3	3	3	5	5	1	5	5	5	3	5	5	1	1	3	3	3	3	2	5	1	3	3	5	

51	2	4	2	2	2	2	2	10	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	
52	2	4	2	2	2	2	2	10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	1	2	4	4
53	2	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
54	2	5	2	2	2	2	2	10	4	2	2	2	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	2	2	5	4	4	4	3	5	5	5	4		
55	2	4	3	3	2	2	2	10	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	2	3	4	5	3	5	4	4	1	4	4	5		
56	2	4	2	1	2	2	2	10	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5		
57	1	4	2	2	2	1	8	8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
58	2	3	2	2	2	2	2	1	5	3	5	4	3	4	4	3	2	5	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	2	3	2	1	2	2	2	7	5	2	2	4	5	4	4	5	2	4	3	5	4	5	4	3	2	2	4	4	4	4	3	1	5	4	5		
60	2	4	2	2	2	2	2	8	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	1	3	3	4
61	2	4	2	1	2	1	1	1	4	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
62	1	4	1	2	2	2	2	7	5	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	1	1	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	
63	2	3	2	2	2	2	2	1	5	2	1	5	5	4	4	5	4	4	5	5	2	5	5	3	1	1	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	
64	2	4	2	2	2	2	2	7	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4
65	1	5	2	2	2	2	2	8	5	2	2	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	
66	1	3	2	2	2	2	2	1	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	
67	2	4	2	3	2	2	2	2	4	5	5	4	4	5	5	2	5	5	4	5	3	4	4	2	4	5	4	3	4	1	1	1	3	4	3	3	
68	2	2	3	1	2	2	2	2	3	5	3	4	5	5	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	3	2	3	4	5	5	
69	2	3	2	2	2	2	2	2	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	
70	2	2	2	1	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4
71	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	
72	2	4	2	2	2	2	2	10	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	1	4	4	3	3	
73	2	4	2	2	2	2	2	7	5	3	3	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	2	4	2	3	2	2	2	7	5	3	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	1	5	5	5	5	
75	2	3	2	2	2	2	2	1	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	4	5	3	5	4	3	2	3	3	4	4	4	5	2	4	3	4	4	
76	2	4	2	2	2	2	2	7	3	2	5	1	4	3	4	4	4	3	4	4	1	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	
77	1	3	1	2	2	2	2	7	5	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	1	4	3	4	2	3	1	2	1	2	3	4	4	
78	2	3	1	2	2	2	2	7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
80	2	4	2	3	2	2	2	7	5	3	5	3	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	5	4	5
81	2	4	2	2	2	2	2	2	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	5	3	1	3	4	5	3	5	1	1	1	5	4	3	3	
82	2	4	2	2	2	1	8	8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	5	2	1	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	5	
83	2	4	3	1	2	2	2	10	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	
84	2	3	3	2	2	1	7	7	5	4	5	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	3	2	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
85	2	4	2	1	2	2	2	10	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	5
86	2	3	1	2	2	2	2	8	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	2	4	1	3	2	2	2	8	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	2	3	2	3	2	2	2	8	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	3	2	4	3	1	4	4	3	1	2	2	4	4	4
89	2	2	2	1	2	2	2	8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	1	1	3	3	5	4	3	1	4	4	3	4	4
90	2	2	2	2	2	2	2	8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	1	1	3	3	5	4	3	1	4	4	4	4	
91	1	4	2	1	2	1	7	7	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4	3	5	3	2	3	3	4	3	4	3	3	1	2	3	5	5	
92	2	4	2	2	2	2	2	7	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	1	1	1	1	4	4	4	3	3	4	2	5	5
93	1	3	2	1	2	2	2	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	1	5	2	2	2	2	2	7	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4
95	2	4	2	2	2	2	2	7	4	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
96	2	4	2	2	2	2	2	7	5	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	2	3	5	5	5	2	5	5	5	5
97	1	3	2	2	2	2	1	7	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	2	2	2	4	2	4	4	3	1	5	4	2	5	
98	2	4	2	2	3	2	2	7	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	2	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
99	1	3	2	2	3	1	10	10	5	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4
100	1	5	2	2	3	2	8	8	4	3	1	5	5	4	4	3	4	3	4	4	1	5	5	4	1	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5

101	2	3	2	3	3	2	7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3			
102	2	4	3	1	3	2	10	5	2	2	3	5	5	5	5	2	5	5	5	3	4	5	3	2	3	3	3	5	4	3	3	5	5	5				
103	1	4	2	2	3	2	7	5	3	3	2	4	5	4	2	4	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	5				
104	2	4	2	2	3	2	7	4	4	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3				
105	2	3	2	1	3	2	7	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5			
106	2	2	2	1	3	2	7	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	3	5	4	5	5	5	1	5	5	3				
107	1	3	2	1	3	2	10	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	3	2	4	4	5				
108	2	3	1	2	3	2	8	5	3	3	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	3	5	2	5	4	5		
109	2	4	2	2	3	2	8	5	3	1	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	1	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5			
110	2	4	2	2	3	2	8	5	3	2	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5			
111	2	5	2	3	3	2	7	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			
112	2	4	2	3	3	2	8	4	2	1	4	4	4	3	3	5	4	5	5	3	5	5	5	1	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5			
113	2	3	3	2	3	1	8	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4			
114	2	3	3	2	3	1	7	3	1	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	1	1	4	3	4	3	1	1	4	5	5	5			
115	2	3	2	2	3	2	7	5	1	1	5	5	4	4	4	1	3	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	4	2	5	5	2	5	2		
116	2	3	2	1	3	2	10	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	4	2	4	5	3	5	3		
117	2	4	2	2	3	2	7	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5		
118	2	4	3	2	3	1	7	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5		
119	2	5	2	2	3	2	7	5	2	1	5	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	1	1	4	5	5	5		
120	1	4	2	2	3	1	7	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5		
121	2	4	3	2	3	2	7	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	1	2	3	5	5	5		
122	2	3	3	2	4	2	9	5	3	3	2	3	2	2	5	4	3	4	4	2	5	4	2	3	1	5	3	5	5	5	1	5	5	2	5	2		
123	2	3	2	2	4	2	7	5	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	1	2	2	4	3	5	4	2	4	4	5	5	5		
124	2	5	2	2	4	2	7	5	5	4	1	5	5	5	5	5	1	3	3	1	4	4	2	2	4	5	4	5	3	2	2	5	4	5	5	5		
125	2	3	3	1	4	1	9	3	5	5	1	3	3	3	5	3	3	3	5	3	4	5	4	1	3	5	3	5	1	1	1	3	1	1	1	1		
126	2	3	3	2	4	2	9	4	2	2	5	4	2	2	5	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	5	2	4	4	4	3	5	5	5	5	5		
127	2	3	1	2	4	2	7	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4		
128	2	3	2	2	4	2	9	5	1	1	5	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	1	4	4	5	4	3	1	4	4	5	4	4	5	
129	2	4	2	2	4	2	7	5	1	1	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5		
130	2	2	2	2	4	2	7	5	3	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	1	4	4	3	2	4	5	3	5	5	5	1	5	4	5	5	5		
131	1	5	2	2	4	1	7	5	3	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
132	2	3	3	2	4	2	9	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	3	3	1	1	4	4	4	3	3	2	5	4	4	5	4	4	
133	2	3	2	2	4	2	7	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	2	5	4	5	4	2	2	5	4	5	5	4	5	5
134	2	4	2	2	4	2	7	4	4	5	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	4	5	5	1	2	5	3	4	2	3	1	4	3	2	4	3	2	
135	1	3	3	2	5	1	3	5	2	1	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	2	1	5	4	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	
136	1	3	3	1	5	2	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	2	2	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	
137	1	3	2	1	5	2	3	4	3	2	1	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	4	1	2	4	3	4	3	3	2	5	4	4	5	4	4	
138	2	3	2	1	5	2	3	5	2	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	
139	1	3	2	2	5	2	3	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	1	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	
140	1	4	2	2	5	2	3	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	4	4	1	5	5	5	5	5	5	
141	1	3	2	2	5	1	7	5	4	1	5	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	1	2	4	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	
142	2	3	3	1	5	2	7	4	2	2	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2
143	1	3	2	2	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	2	5	2	2	5	2	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	3	1	2	5	5	5	5	5	5	
145	2	3	2	2	5	1	2	4	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4
146	2	5	2	2	5	2	2	4	2	2	4	5	2	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	2	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5
147	2	3	2	2	5	2	7	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	4	5
148	2	5	2	2	5	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	2	4	3	2	5	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	1	4	2	2	5	2	3	5	2	2	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	

151	2	4	2	2	5	2	2	4	4	2	3	4	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	2	3	3	3	3	3		
152	2	5	2	3	5	2	2	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	2	3	4	4	5	4	1	1	5	4	5		
153	2	3	2	1	5	2	2	5	2	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	2	4	1	1	5	3	4	4	2	2	5	4	5		
154	1	4	2	1	5	2	7	4	2	1	2	4	4	2	4	3	4	3	2	1	4	4	2	1	1	4	3	2	4	3	2	4	4	3		
155	1	3	2	2	5	2	7	5	2	1	5	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	1	2	4	4	4	4	3	3	5	4	3		
156	2	2	3	1	5	2	2	5	4	4	4	4	2	5	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4		
157	1	4	2	2	5	2	7	5	4	4	4	5	5	2	5	4	3	4	5	3	5	4	3	2	3	5	3	5	4	2	1	5	5	5		
158	2	3	2	2	5	2	7	5	1	1	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	1	5	1	1	4	3	4	5		
159	1	3	2	1	5	2	7	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	4	5	4	3	3	3	5	5	5		
160	2	4	2	2	5	2	7	5	1	1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	1	2	4	3	3	5	3	2	5	5	5		
161	1	3	2	2	5	2	7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4		
162	2	5	2	2	5	2	7	5	2	1	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3	3	5	5	5		
163	2	4	2	2	6	1	7	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	1	3	5	4	5	4	2	4	5	5	5		
164	2	4	2	1	6	2	10	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	1	4	4	5	5		
165	2	4	3	2	6	2	10	5	3	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2	4	4		
166	2	3	3	2	6	2	1	5	3	2	3	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5	5	
167	1	4	3	3	6	1	3	5	2	2	4	5	3	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	1	1	5	4	4	4	5	3	4	4	2	2	
168	2	2	3	1	6	2	1	5	1	2	4	5	3	3	5	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
169	2	2	2	1	6	2	1	5	2	2	3	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	2	1	5	5	5	3	2	1	5	4	5	5	
170	2	3	3	1	6	2	1	5	1	1	3	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	1	3	3	5	5	
171	2	2	3	1	6	2	10	5	1	1	4	5	5	5	5	2	3	4	5	3	5	5	1	1	1	4	4	3	4	3	1	5	5	5	5	
172	2	5	2	2	6	2	8	5	1	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	1	1	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	
173	2	5	3	2	6	1	10	5	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	
174	2	3	3	1	6	1	1	5	3	2	2	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	5	1	1	1	3	3	3	3	4	2	1	4	3	4	
175	2	3	3	2	6	1	8	4	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	1	1	4	3	4	3	2	2	4	4	4	4	
176	2	3	2	2	6	2	10	5	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	
177	2	3	3	1	6	2	10	4	1	1	3	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2	1	5	3	5	1	1	1	4	5	5	5	
178	1	5	3	2	6	2	3	5	1	1	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	
179	1	5	2	2	6	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
180	1	2	2	1	6	2	7	4	1	1	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	1	1	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
181	1	3	3	2	6	1	8	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	3	1	4	5	5	5	4	4	1	4	5	5	5	
182	2	5	2	3	6	2	8	5	3	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	2	3	4	5	5	
183	2	3	3	2	6	2	8	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	1	1	4	4	4	3	1	1	3	4	4	4	4
184	2	4	2	1	6	2	8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	
185	2	4	2	2	6	2	8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	
186	2	3	2	1	6	2	8	5	3	2	4	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	2	2	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	
187	2	3	2	2	6	2	1	4	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	5	
188	2	4	2	2	6	2	1	5	4	3	5	5	4	4	4	2	4	4	5	5	5	5	1	1	1	5	5	4	4	4	1	4	4	5	5	
189	1	2	2	2	6	2	10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
190	1	4	2	2	6	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
191	2	2	2	1	6	2	10	5	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	2	2	5	4	5	5	3	1	5	5	5	5	
192	1	4	2	1	6	2	3	4	2	2	3	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5
193	2	4	3	2	6	1	1	5	2	2	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5
194	2	5	2	1	6	1	1	5	2	2	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
195	2	3	1	2	6	2	8	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	1	3	3	5	3	3	1	5	5	5	5	
196	1	5	2	3	6	2	7	5	2	2	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	2	4	3	3	5	3	3	1	2	3	5	5	
197	2	4	1	1	6	2	7	5	1	1	4	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
198	2	5	2	2	6	2	7	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	5	5
199	2	5	2	2	6	2	7	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	5	5
200	1	3	2	2	6	2	3	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	5	5	1	1	5	4	3	3	3	2	5	4	5	5	

201	2	4	3	2	6	2	10	4	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	1	1	4	4	4	4	1	1	3	5	4	
202	2	5	2	2	6	2	7	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	2	2	3	3	4
203	2	3	2	1	6	2	8	5	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	2	5	5	5	3	3	1	5	5	5
204	2	3	2	1	6	2	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	1	1	5	5	5	3	3	1	5	5	5	
205	2	4	1	2	6	2	10	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	5	5	3	2	2	2	2	3	4	1	1	4	4	3	
206	2	4	3	2	6	2	1	5	1	2	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	3	2	2	4	4	5	4	5	2	4	4	5	
207	2	3	3	2	6	2	1	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	3	1	5	5	5
208	2	5	2	1	6	2	7	5	2	2	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	1	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	
209	2	4	1	2	6	2	7	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	4	3	1	5	5	5	
210	2	5	3	2	7	2	10	5	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	2	1	3	4	5	
211	1	4	3	1	7	1	10	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
212	1	4	3	2	7	1	10	5	2	2	5	5	5	5	5	2	4	4	5	4	4	5	2	2	3	5	5	5	4	5	2	4	5	4	
213	2	4	2	3	7	1	1	5	2	1	4	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	5	5	2	5	5	5	
214	2	4	2	2	7	2	8	5	1	2	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	5	2	4	2	3	3	3	
215	2	4	2	2	7	2	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	3	1	4	5	3	4	5	5	1	5	5	5		
216	2	4	2	2	7	2	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	2	1	4	3	4	
217	2	3	3	2	7	2	10	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	
218	2	4	2	3	7	2	10	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	
219	2	5	2	2	7	2	10	5	2	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	2	2	5	4	5	3	3	5	5	5	5	
220	2	4	2	2	7	2	1	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	5	
221	2	3	2	2	7	2	5	5	2	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	
222	1	5	1	2	7	2	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
223	2	2	3	1	7	2	10	5	1	1	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	1	1	5	3	4	4	4	1	5	4	5	5	
224	2	4	3	2	7	2	1	5	1	1	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
225	1	4	2	2	7	2	7	5	4	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	1	4	4	5	5	3	3	1	5	5	5	5	
226	2	3	2	3	7	2	8	4	3	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	
227	2	2	2	1	7	2	7	5	1	1	1	5	1	1	5	2	3	5	5	5	5	5	3	1	1	3	3	4	4	4	1	5	5	5	
228	2	2	2	1	7	2	1	3	3	3	3	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	3	5	
229	2	4	2	2	7	2	1	5	4	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	4	5	5	1	1	3	5	5	
230	2	5	1	3	7	2	1	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	3	1	2	5	4	4	4	4	1	4	4	5	
231	2	3	2	2	7	2	1	5	1	1	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	1	5	3	5	
232	2	3	2	1	7	2	1	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
233	1	4	2	1	7	2	1	5	1	1	3	5	3	3	5	2	3	5	5	5	5	5	3	1	1	5	3	5	5	3	5	5	5	5	
234	2	5	2	3	7	2	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	4	5	4	3	1	4	3	5	
235	1	5	2	4	7	1	5	5	2	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	2	1	5	4	5	4	5	3	5	5	5	
236	2	3	2	4	7	2	1	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	2	2	2	3	4	5	3	3	1	5	3	5
237	1	3	3	1	7	2	10	5	2	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	2	2	1	1	7	2	7	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5	1	4	4	4	1	3	4	3	5	4	5	1	3	4	4	
239	2	3	3	2	7	2	10	5	1	1	3	1	3	3	5	3	3	3	3	3	3	5	3	1	1	5	3	3	3	3	3	5	5	5	
240	2	3	2	1	7	2	7	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	1	5	4	5	
241	2	3	3	2	7	1	7	3	2	3	4	3	3	1	2	1	4	1	3	2	4	4	2	2	2	4	3	5	4	5	1	5	4	2	
242	1	2	2	2	7	2	7	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	
243	2	4	3	2	7	2	8	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	3	5	5	
244	1	3	2	2	7	2	8	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	3	3	3	5	4	5	3	3	3	4	4	5	
245	1	3	2	2	7	2	7	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	
246	2	4	3	1	7	1	8	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	
247	2	3	3	3	7	2	10	4	3	3	5	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	4	3	3	3	5	4	5	5	4	
248	2	3	2	1	7	2	10	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	5	4	3	2	2	5	4	5	4	2	5	5	5	5	
249	1	4	3	2	7	2	7	5	3	2	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	2	3	4	4	5	5	3	1	4	5	1	
250	1	4	2	1	7	2	1	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	4	4	5	4	3	1	4	4	5	

251	2	2	2	1	7	2	10	5	2	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
252	2	2	2	1	7	2	5	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	5	5	5	3	2	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
253	2	3	2	1	7	2	8	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	2	4	4	4
254	1	3	1	2	7	2	8	5	1	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	
255	2	5	2	2	7	2	5	4	1	2	3	4	3	3	5	4	5	1	4	3	5	5	2	4	5	3	3	4	5	1	4	1	5	5
256	2	4	3	2	8	1	10	5	4	1	5	5	4	5	2	2	3	5	5	5	2	2	2	1	2	5	5	1	1	1	2	2	1	
257	2	4	3	2	8	1	7	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	2	4	4	5	4	3	1	3	4	5
258	2	5	2	2	8	1	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	5	3	1	3	5	5	3
259	2	3	2	1	8	1	1	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	1	2	5	4	5	3	3	3	5	5	5
260	2	4	2	2	8	2	1	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	5	3	2	4	5	4	3	3	2	2	4	4	5	5
261	2	4	2	1	8	2	1	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	2	3	3	4	5	5
262	2	3	2	2	8	2	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5
263	2	4	2	2	8	2	1	4	2	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	2	2	4	3	4	4	5	3	4	5	4
264	2	5	1	2	8	2	1	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	3
265	2	4	2	2	8	2	10	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4
266	2	4	2	2	8	2	10	5	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	5	4	4	4	5	5
267	2	3	2	2	8	2	10	5	1	1	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	2	3	2	5	3	2	5	3	3	5	4	5
268	1	4	3	3	8	1	8	5	3	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	1	1	5	5	5	3	3	2	5	5	5
269	1	5	2	2	8	2	7	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	1	3	3	5
270	1	4	2	2	8	2	7	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4
271	2	4	2	2	8	2	8	4	1	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	1	1	4	4	5	4	5	3	4	4	5
272	2	3	2	2	8	2	8	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	2	4	4	5	5	5	1	4	4	4
273	1	3	2	1	8	2	7	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	4	4	5	5	5
274	2	2	3	1	8	2	7	5	3	2	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	1	1	5	4	5	4	3	2	4	5	5
275	2	4	2	3	8	2	8	5	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	3	2	2	3	3	5
276	2	4	2	2	8	2	8	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5
277	1	2	2	1	8	2	8	4	1	2	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	3	2	2	4	4	5
278	2	3	2	3	8	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
279	2	3	3	1	8	2	10	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	1	1	4	4	5	5	4	2	5	5	5
280	2	4	2	1	8	2	10	5	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	3	5
281	2	3	3	1	8	2	1	3	5	5	2	1	3	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	3	2	4
282	2	3	3	2	8	2	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	1	2	1	5	3	5	5	3	1	5	5	5
283	1	5	2	2	8	2	7	5	4	1	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	2	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5
284	2	4	2	2	8	2	10	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	1	3	3	1	3	3	2	4	4	4
285	1	4	2	1	8	2	8	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	1	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5
286	2	2	1	1	8	2	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
287	2	4	3	3	9	1	8	5	3	2	5	3	5	5	2	5	5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4
288	2	4	3	1	9	1	10	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	5	4	5	4	3	2	3	4	5
289	2	3	3	1	9	1	8	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4
290	2	4	3	2	9	1	1	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4
291	1	4	2	2	9	2	8	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5
292	1	4	2	3	9	2	8	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5
293	1	4	2	1	9	2	8	5	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3
294	2	3	2	1	9	2	8	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	1	5	4	5	5
295	1	5	3	2	9	2	10	5	2	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	3	2	5	4	5	4	4	4	5	5	4
296	2	4	2	3	9	2	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3
297	1	4	3	1	9	2	10	5	4	4	3	5	5	5	3	2	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	5	4
298	1	4	2	3	9	2	8	5	3	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5
299	2	4	2	2	9	2	8	5	3	3	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	3	2	2	5	3	4	3	3	3	4	4	4
300	1	3	3	2	9	2	10	5	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4

301	2	4	3	2	9	2	1	5	2	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	1	2	3	4	4	4	2	5	3	3	5
302	1	3	2	2	9	2	8	5	1	1	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
303	1	5	1	2	9	2	8	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	3	1	1	5	3	5	2	1	1	3	3	5
304	2	3	2	2	9	2	1	5	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	5	4	4	5	3	3	5
305	2	4	1	2	9	2	8	5	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	5	1	5	4	1	2	2	5	4	4	4	4	1	4	4	1
306	2	3	2	2	9	2	10	4	2	2	4	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4	2	2	3	5	5	5	5	3	3	4	5	5
307	1	3	2	3	9	2	1	5	2	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
308	1	3	2	2	9	2	1	4	2	2	3	3	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	4	1	2	5	4	5	5	5	1	5	5	5
309	2	3	2	1	9	2	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	4	
310	2	3	2	3	9	2	10	4	4	5	3	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4
311	2	3	2	2	9	2	1	4	1	5	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	1	2	1	2	3	5
312	2	4	3	3	9	2	10	5	3	2	5	3	5	5	2	5	5	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4
313	1	4	2	1	9	2	10	4	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	2	2	1	2	1	3	4	3	1	4	4	1
314	2	3	2	1	9	2	8	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	3	3	2	2	2	3	4