U.PORTO

MESTRADO
GESTÃO DE SERVIÇOS

Capacitismo e bem-estar no local de trabalho - trabalhadores cegos e com baixa visão no setor dos serviços

Bárbara Amorim de Moura Guedes

M

2025

U.PORTO
FEP FACULDADE DE ECONOMIA
UNIVERSIDADE DO PORTO

CAPACITISMO E BEM-ESTAR NO LOCAL DE TRABALHO

- TRABALHADORES CEGOS E COM BAIXA VISÃO NO SETOR DOS SERVIÇOS

Bárbara Amorim de Moura Guedes

Dissertação
Mestrado em Gestão de Serviços

Orientado por
Raquel Meneses

2025

Agradecimentos

A realização desta dissertação representa a concretização de um objetivo académico e pessoal que não seria possível sem o apoio e incentivo de várias pessoas e instituições.

Em primeiro lugar, expresso a minha sincera gratidão à minha orientadora, Raquel Meneses, pelo acompanhamento próximo, pela orientação científica rigorosa e pelas sugestões valiosas que enriqueceram este trabalho.

Agradeço à Faculdade de Economia da Universidade do Porto e a todos os professores e colegas do Mestrado de Gestão de Serviços, pelo conhecimento partilhado ao longo desta jornada académica, que contribuiu significativamente para o desenvolvimento desta investigação.

Um agradecimento especial aos participantes deste estudo, pela disponibilidade e confiança em partilhar as suas experiências, tornando esta pesquisa possível e significativa.

Aos meus colegas de trabalho e amigos, deixo o meu reconhecimento pelo apoio, incentivo e pelas palavras de motivação nos momentos mais desafiantes.

Por fim, e de forma muito especial, agradeço à minha família e namorado, pelo amor incondicional, paciência e encorajamento constantes. Este trabalho é também fruto do vosso apoio inabalável ao longo de todo o meu percurso académico.

Resumo

Com esta dissertação pretende-se realizar um estudo profundo sobre o capacitismo e a sua influência no bem-estar no local de trabalho, tendo como objetivo propor políticas de mitigação do capacitismo no local de trabalho. Para atingir este objetivo teremos de identificar práticas de capacitismo a 3 níveis - entidade empregadora, colegas de trabalho e clientes; perceber qual a influência destas práticas no bem-estar da pessoa com deficiência e compreender como se pode criar estruturas no ambiente de trabalho para que essas pessoas se sintam bem.

Para atingir o objetivo proposto, recorrer-se-á a fontes fidedignas, analisando minuciosamente cada temática. A investigação, de natureza qualitativa, recorre à Técnica da Análise Temática e a entrevistas individuais, de forma a compreender experiências concretas de capacitismo e identificar boas práticas para a promoção de ambientes organizacionais inclusivos.

Ao investigar a interseção entre o capacitismo e o bem-estar no local de trabalho, esta dissertação contribuirá para uma compreensão mais profunda dos desafios enfrentados por indivíduos com deficiência e das medidas necessárias para promover uma cultura organizacional mais inclusiva e equitativa no setor dos serviços.

Palavra-chave: Capacitismo, discriminação, bem-estar no local de trabalho, deficiência, serviços

Abstract

This dissertation aims to conduct an in-depth study on ableism and its impact on workplace well-being, with the goal of proposing strategies to mitigate ableism in professional settings. To achieve this objective, it is necessary to identify ableist practices at three levels - employers, colleagues, and clients—examine their influence on the well-being of individuals with disabilities and explore ways to develop workplace structures that foster a sense of inclusion and well-being.

To meet this goal, the study will rely on credible sources and conduct a thorough analysis of each theme. This qualitative research employs Thematic Analysis and individual interviews to examine concrete experiences of ableism and identify best practices for promoting inclusive organizational environments.

By investigating the intersection between ableism and workplace well-being, this dissertation seeks to contribute to a deeper understanding of the challenges faced by individuals with disabilities and the measures required to cultivate a more inclusive and equitable organizational culture within the service sector.

Keywords: Ableism, discrimination, workplace well-being, disability, services

Índice

1. Introdução 1

2. Revisão de literatura 5

2.1. Deficiência 5

2.2. Capacitismo 6

2.3. Discriminação no local de trabalho 7

2.4. Inclusão no local de trabalho 8

2.5. Bem-estar no local de trabalho 9

3. Questão de Investigação e Metodologia 13

3.1. Análise Temática 15

3.1.1. Familiarização com os dados 17

3.1.2. Geração de códigos iniciais 18

3.1.3. Procura de temas 19

3.1.4. Revisão dos temas 19

3.1.5. Definição e nomeação dos temas 20

3.1.6. Produção de relatório 21

4. Resultados 22

TIPOS DE DISCRIMINAÇÃO 22

1. Exclusão e Marginalização 22

1.1. Interações Quotidianas 23

1.2. Marginalização Social 23

1.3. Eventos e Atividades 23

2. Preconceito e Estereótipos 24

2.1. Capacidade, Esforço e Expectativas Reduzidas 24

2.2. Homogeneização e Redução da Identidade 25

3. Barreiras Institucionais e Profissionais 25

3.1. Falta de Preparação Institucional 25

3.2. Barreiras de Acessibilidade....25
4. Falta de Confiança....27
5. Invisibilidade e Falta de Reconhecimento....27
5.1. Falta de Perceção das Necessidades....27
5.2. Desleixo....28
5.3. Negação das Necessidades e Autonomia....29
6. Barreiras à Inclusão no Local de Trabalho....29
6.1. Negligência e Inação Coletiva....29
6.2. Excesso de Zelo....30
6.3. Aproveitamento Oportunista....31
7. Desigualdade de Condições e Expectativas....31
7.1. Desigualdade de Oportunidades....31
7.2. Desvalorização Profissional....31
8. Assédio e Insensibilidade....33
8.1. Comportamentos Abusivos....33
8.2. Falha das Políticas de Proteção....34
8.3. Sabotagem....34
8.4. Uso Indevido de Informação....34
8.5. Culpabilização Sistemática....34
AGENTES DA DISCRIMINAÇÃO....35
1. Colegas de trabalho....35
2. Entidade empregadora / Chefias....35
3. Clientes....36
3.1. Serviços de Atendimento ao Público....36
3.2. Educação: Pais e Encarregados de Educação....37
3.3. Educação: Alunos....37
IMPACTO DA DISCRIMINAÇÃO....38
1. Efeitos Psicológicos....38
1.1. Ansiedade, Frustração e Desgaste Emocional....38

1.2. Isolamento social e autoexclusão 39
1.3. Stress, Frustração e Pressão no Ritmo de Trabalho 39
2. Pressão Contínua para Provar Competência 40
3. Barreiras Funcionais no Exercício Profissional 40
3.1. Frustração pela Desigualdade de Oportunidades 41
5. Discussão 42
6. Conclusões 46
6.1. Implicações teóricas 46
6.1.1. Modelo Teórico do Capacitismo no Contexto Profissional 48
6.2. Implicações práticas 49
6.3. Limitações e propostas para investigações futuras 51
7. Apêndice 52
8. Referências bibliográficas 64

Índice de tabelas

Tabela 1Guião da entrevista 52
Tabela 2Caracterização da amostra 55
Tabela 3Codebook 63

Índice de Figuras

Figura 1 Modelo Teórico do Capacitismo no Contexto Profissional 49

1. Introdução

As pessoas são seres únicos, com características singulares e são essas particularidades e/ ou diferenças, sejam elas biológicas, comportamentais, culturais ou sociais, que as tornam seres especiais (Kwon & Archer, 2022; Lage et al., 2023). Porém, existe uma estigmatização do que se encontra fora do padrão, ou seja, de pessoas que não tenham o corpo perfeito e/ou uma mente ágil, inteligente, como é o caso das pessoas com deficiência (Lage et al., 2023). Estas diferenças são normalmente vistas como "falhas" ou incapacidades, o que conduz a uma atitude discriminatória deste grupo por parte da sociedade em geral, proporcionando uma cultura capacitista (Lage et al., 2023; Vogel & Power, 2023).

O capacitismo foi definido como um conjunto de suposições que as pessoas criam sobre a pessoa com deficiência, de forma consciente ou inconsciente, e que as leva a adotar comportamentos/ atitudes diferenciadas com essas pessoas, promovendo a discriminação da pessoa com deficiência (Kwon & Archer, 2022). Também pode ser definido como uma rede de crenças, processos e práticas, que acredita que pessoas com deficiência são incapazes de realizar certas tarefas, pois não estão dentro do padrão dito "normal", o que reflete uma visão redutora e perversa, pois a deficiência é encarada como um fator que diminui o ser humano (Lage et al., 2023; Tarvainen, 2019).

Apesar do termo Capacitismo ainda ser desconhecido por muitos, as ideias/ crenças pejorativas sobre a pessoa com deficiência sempre existiram, provocando muitas vezes a exclusão social, pois alguns preconceitos existentes criam barreiras e limitam/ impedem a sua integração no local de trabalho e até mesmo na sociedade (Lage et al., 2023). Estes preconceitos levam também à desigualdade de oportunidades no acesso ao mercado de trabalho e, quando já se encontram a trabalhar, à exclusão e marginalização (Jammaers et al., 2019; Lindsay et al., 2023).

A questão da deficiência tem sido menosprezada pelos direitos humanos em comparação com questões, por exemplo de raça, género e mais recentemente de orientação sexual (Kwon & Archer, 2022). Apesar dos esforços de alguns governos em criar leis que fomentem a empregabilidade da pessoa com deficiência e a igualdade de oportunidades, sabe-se que a taxa de desemprego continua a ser maior neste grupo relativamente ao grupo das pessoas sem deficiência (Kwon & Archer, 2022; Lage et al., 2023; Lindsay et al., 2023). Estas diferenças assentes nas capacidades das pessoas evidenciam uma desigualdade estrutural que

dificulta a inclusão social de pessoas com deficiência (Kwon & Archer, 2022; Lindsay et al., 2023).

Pensa-se que a integração das pessoas com deficiência na cultura organizacional pode ajudar na atração, retenção e promoção destas pessoas, aumentando a sua representação no mercado de trabalho (Kwon & Archer, 2022). O nível de educação e o conhecimento do empregador sobre a deficiência também têm impacto no local de trabalho (Lindsay et al., 2023). Cada vez mais, deve existir uma procura pelo conhecimento, pois quanto mais informadas estiverem as pessoas, menos preconceitos vão existir/ criar e, menor a adoção de comportamentos discriminatórios (Lage et al., 2023).

Atualmente, existe uma crescente preocupação por parte das organizações em tornar o local de trabalho num espaço mais saudável, tendo em atenção o bem-estar individual dos colaboradores e a sua saúde mental (Singh et al., 2019). Estes são fatores essenciais para o crescimento sustentável das organizações num mundo cada vez mais complexo e dinâmico, fruto da globalização e do aumento da competitividade no mercado de trabalho (Singh et al., 2019). As organizações que tenham um desenvolvimento económico, social e ambiental sustentável tendem a ter melhor desempenho, o que leva a melhoria do bem-estar e positividade no local de trabalho (Singh et al., 2019).

O conceito de bem-estar está relacionado com a qualidade de vida dos indivíduos, com a experiência de emoções positivas e, consequentemente, com um elevado nível de satisfação com a vida (Czerw, 2017; Singh et al., 2019). É o termo central da psicologia positiva, estudado não só por psicólogos, mas também por sociólogos, especialistas em gestão, educação e saúde (Czerw, 2017).

Relacionar o bem-estar apenas com a ausência de doença, ansiedade, stress ou depressão é bastante redutor (Singh et al., 2019). Deve também ser relacionado com um estado de manutenção da saúde física e social (Singh et al., 2019). O bem-estar é também um estado positivo relacionado com a avaliação cognitiva de um individuo sobre a sua vida (Czerw, 2017; Singh et al., 2019). Esta avaliação incluiu reações emocionais e julgamentos cognitivos sobre o seu nível de satisfação e realização, relativamente a determinado acontecimento (Singh et al., 2019). Assim, para que exista bem-estar no local de trabalho é necessário o desenvolvimento de práticas que promovam a autoconfiança, o respeito próprio, o desenvolvimento emocional e resiliência por parte dos colaboradores (Singh et al., 2019), sejam eles portadores ou não de deficiência.

No caso das organizações que atuam no setor dos serviços existe um fator adicional que pode também influenciar o bem-estar no local de trabalho: o contacto com o cliente, característica central dos serviços. A comunicação e interação interpessoal entre colaboradores e clientes desempenham um fator essencial nas transações de serviço (Groth et al., 2019). As emoções também exercem uma influência significativa na moldagem das interações entre colaboradores, clientes e organizações de serviços (Groth et al., 2019). Os clientes têm expectativas claras em relação aos padrões de entrega de serviço, envolvendo componentes cognitivos, mas também afetivos, que poderão ter impacto na satisfação do cliente (Groth et al., 2019). Assim, poderá existir algum impacto se o serviço estiver a ser prestado por uma pessoa com deficiência, podendo o cliente ter um comportamento discriminatório em relação ao colaborador que o está a atender.

A relação entre os conceitos de capacitismo e bem-estar no local de trabalho constituem aspetos preponderantes para a Academia e para a Gestão. Lindsay et al. (2023) assumem que existe uma necessidade de desenvolver estudos sobre as experiências de capacitismo vivenciadas no local de trabalho pelas pessoas com deficiência e o impacto que isso tem no seu bem-estar.

Esta dissertação tem como objetivo propor políticas de mitigação do capacitismo no local de trabalho através da identificação de práticas de capacitismo a três níveis - entidade empregadora, colegas de trabalho e clientes, de forma a perceber qual a sua influência no bem-estar da pessoa com deficiência e como se pode criar estruturas no ambiente de trabalho para que essas pessoas se sintam bem. Assim surge a seguinte questão de investigação: Como é que o capacitismo influencia o bem-estar da pessoa com deficiência no local trabalho?

Para responder a esta questão adotou-se a Técnica da Análise Temática. Esta metodologia constitui uma abordagem qualitativa amplamente utilizada, que permite identificar e interpretar padrões de sentido (temas) nos dados. (Braun & Clarke, 2006). A Técnica da Análise Temática destaca-se pela sua flexibilidade teórica e pela capacidade de fornecer uma análise detalhada e contextualizada de fenómenos sociais complexos (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022). O processo analítico desenvolvido segue as seis fases propostas por Braun and Clarke (2006), que incluem a familiarização com os dados, a codificação inicial, a geração de temas, a revisão, definição e nomeação dos temas, culminando na produção do relatório final. Esta metodologia revelou-se particularmente adequada para captar a complexidade das experiências descritas, permitindo uma análise rigorosa, sensível aos relatos dos entrevistados, e sustentada teoricamente.

A escolha de entrevistas individuais como método de recolha de dados é justificada pela natureza da pesquisa. Desta forma, pretende-se compreender situações específicas de capacitismo no local de trabalho, através do relato de experiencias reais, em que a pessoa com deficiência sofreu capacitismo e situações em que foram adotadas boas práticas de mitigação do mesmo.

Além desta secção, esta dissertação está estruturado da seguinte forma: a Secção 2, diz respeito à revisão da literatura, sendo que da seção 2.1 até à 2.5, são apresentados os conceitos centrais desta pesquisa. Segue-se a secção 3, na qual é apresentada a questão de investigação e metodologia, sendo a secção 3.1 dedicada à abordagem à Técnica da Análise Temática. Da secção 3.1.1 até à 3.1.6 são abordadas as seis fases propostas por Braun and Clarke (2006), seguindo-se a secção 4 onde serão apresentados os resultados desta investigação, a secção 5 que diz respeito à discussão e por fim, a secção 6 onde são apresentadas as conclusões desta investigação.

2. Revisão de literatura

A revisão de literatura desempenha um papel fundamental na contextualização e compreensão profunda do tema abordado nesta dissertação. Este capítulo visa explorar o conhecimento existente sobre alguns conceitos-chave que permitirão perceber a influência do capacitismo no bem-estar da pessoa com deficiência no local de trabalho.

A literatura analisada irá fornecer uma base sólida para compreender as práticas discriminatórias que permeiam os ambientes profissionais, examinando não apenas as manifestações evidentes, mas também aquelas mais subtis que podem influenciar as experiências diárias no trabalho. Esta viagem pela literatura estabelecerá os alicerces para a pesquisa empírica que se seguirá, oferecendo uma perspetiva informada e abrangente sobre o tema em análise.

2.1. Deficiência

Segundo o modelo médico, a deficiência é vista como um problema biológico, que necessita de ser curado ou tratado para restabelecer o bom funcionamento do corpo (Kwon & Archer, 2022; Lage et al., 2023). Com o passar dos anos e com a evolução da ciência, ocorreram avanços na compreensão da deficiência e na procura de cura para certas patologias, que começaram a surgir, excluindo a ideia de que a deficiência estaria relacionada com bruxarias ou explicações místicas (Lage et al., 2023). Atualmente, o modelo médico encara a pessoa com deficiência como portadora de uma patologia (Lage et al., 2023). Neste sentido, existe uma procura pela diminuição da incidência da deficiência na sociedade (Lage et al., 2023).

O modelo social define as pessoas com deficiência, não pelos seus diagnósticos médicos, mas sim pelos espaços sociopolíticos e físicos que as rodeiam (Kwon & Archer, 2022). Assim, a deficiência não é o problema por si só, mas sim a conceção criada pela sociedade em relação a ela, que resulta em reações menos positivas perante a pessoa com deficiência e na incapacidade de se adaptarem a ela (Kwon & Archer, 2022).

As pessoas com deficiência apresentam características distintas entre si, não as podendo caracterizar como um grupo de pessoas homogéneo (Ocran, 2022). Consoante o tipo de deficiência e as suas características pessoais, como idade, etnia ou género, as pessoas com deficiência são estigmatizadas de diferentes formas, levando-as a construir experiências distintas e, consequentemente, a vivenciarem a deficiência de formas diferentes, de acordo com essas experiências (Ocran, 2022).

De acordo com a teoria da amplificação da ambivalência, as pessoas apresentam crenças contraditórias em relação à deficiência (Nario-Redmond et al., 2019). Embora reconheçam a necessidade de tratar as pessoas com deficiência com bondade e compaixão, podem sentir ansiedade, desconforto e nervosismo na sua presença, manifestando esse tipo de sentimentos através do suor, agitação e uso frequente de preenchimentos vocais como "hum", enquanto se esforçam ativamente para se apresentarem como amigáveis e prestativas (Nario-Redmond et al., 2019).

As pessoas sem deficiência podem desejar que as pessoas com deficiência sofram para reforçar a convicção de que as suas próprias capacidades, físicas e mentais, são essenciais para o bem-estar (Nario-Redmond et al., 2019). Quando as pessoas com deficiência parecem estar a sofrer, existe uma maior probabilidade de despertarem nos outros compaixão e o desejo de ajudar, especialmente quando vistas como vulneráveis (Nario-Redmond et al., 2019). Por outro lado, quando as pessoas com deficiência parecem bem ajustadas e realizadas, podem até provocar raiva entre aqueles que esperam que sejam infelizes (Nario-Redmond et al., 2019). A compaixão e a raiva podem ser evocadas simultaneamente, por exemplo, quando as pessoas com deficiência rejeitam ajuda indesejada e são percecionadas como rudes (Nario-Redmond et al., 2019).

Os preconceitos contra pessoas com deficiência tendem a intensificar-se quando as expectativas são ambíguas, os estereótipos são quebrados ou as necessidades importantes são frustradas (Nario-Redmond et al., 2019). Contudo, estas são precisamente as condições que caracterizam a maioria das situações sociais, que raramente são claras e definidas (Nario-Redmond et al., 2019).

As pessoas com deficiência estão cada vez mais presentes em espaços públicos e muitas delas desafiam as expectativas estereotipadas de serem vistas como seres indefesos, incompetentes e assexuados (Nario-Redmond et al., 2019).

2.2. Capacitismo

O capacitismo inclui um conjunto de preconceitos criados pela sociedade, de forma consciente ou inconsciente, sobre a pessoa com deficiência (Kwon & Archer, 2022). Estes preconceitos resultam na adotação de comportamentos diferenciados com as pessoas com deficiência, promovendo a discriminação deste grupo (Kwon & Archer, 2022).

Por outra palavras, trata-se de um conjunto de crenças, processos e práticas, que definem as pessoas com deficiência como incapazes de realizar certas tarefas, pois estão fora do padrão

dito "normal", não apresentando o corpo padrão, perfeito, típico da espécie humana (Jammaers et al., 2019; Lage et al., 2023; Tarvainen, 2019). Assim, estão a classificar, categorizar e/ ou rotular as pessoas como fisicamente aptas ou deficientes, tendo por base a ideia do corpo padrão (Jammaers et al., 2019; Lage et al., 2023; Tarvainen, 2019). Esta é considerada uma visão bastante redutora e perversa, que define a deficiência como um fator que diminui o ser humano (Jammaers et al., 2019; Lage et al., 2023; Tarvainen, 2019). Para além disso, estas crenças pejorativas sobre a pessoa com deficiência provocam muitas vezes a exclusão social, pois criam barreiras e limitam/ impedem a sua integração no local de trabalho e até mesmo na sociedade (Lage et al., 2023).

O capacitismo, para além de se tratar de uma questão de ignorância ou de atitudes negativas em relação às pessoas com deficiência, representa uma perspetiva irrealista de perfeição e uma mentalidade profundamente enraizada em relação aos corpos, o que perpetua a ideia de que a deficiência é algo negativo e indesejável (Johannsdottir et al., 2022).

As expressões de capacitismo assemelham-se a outros preconceitos dirigidos a grupos minoritários em diversos aspetos e tal como acontece noutros tipos de preconceito, o capacitismo não se limita apenas a avaliações e emoções negativas, possuindo um lado benevolente, que muitas vezes se manifesta na forma de piedade solidária, proteção ou elogios caridosos (Nario-Redmond et al., 2019). Pata além disso, o capacitismo pode ser distinguido de outros preconceitos ao qualificar generalizações encontradas em estudos sobre sexismo, racismo e preconceito relacionado com a idade (Nario-Redmond et al., 2019). Por exemplo, à semelhança das experiências de pessoas transgénero e de minorias sexuais, as pessoas com deficiência são frequentemente o único elemento das suas famílias com deficiência, o que pode fazer com que cresçam isoladas de uma comunidade cultural que poderia oferecer estratégias que as ajudassem a enfrentar os desafios relacionados com a sua condição (Nario-Redmond et al., 2019). Assim, as pessoas com deficiência poderão criar a ideia de que as suas vidas são trágicas e que os seus corpos e mentes são defeituosos e necessitam de cura (Nario-Redmond et al., 2019).

2.3. Discriminação no local de trabalho

Existe discriminação contra a pessoa com deficiência, quando as sociedades retiram direitos a essas pessoas e não as tratam como iguais, até nas próprias conversas do quotidiano (Sanmiquel-Molinero & Pujol-Tarrés, 2019).

A procura por um emprego pode tornar-se numa experiência assustadora, principalmente se tivermos a consciência das desigualdades existentes face à pessoa com deficiência e como esta pode impedir que os potenciais empregadores a vejam como uma opção viável para o desempenho de determinada função (Bend & Fielden, 2021). A vivência de experiências negativas durante o período de recrutamento resulta na omissão do facto da pessoa ser portadora de uma deficiência quando se está a candidatar a um novo emprego (Bend & Fielden, 2021). Tal ocorre devido ao receio de que se revelassem esse facto fossem automaticamente excluídos de serem chamados para uma entrevista, principalmente quando se estão a candidatar a vagas no setor privado (Bend & Fielden, 2021). Assim, podem ver-se as dificuldades que uma pessoa com deficiência enfrenta durante o processo de recrutamento, que resulta muitas vezes em períodos de desemprego de longa duração (Bend & Fielden, 2021). A longo prazo, a dificuldade em conseguir um emprego pode acarretar graves problemas ao nível da saúde mental e da pobreza e levar à falta de experiência profissional, que terá um grande impacto no desenvolvimento de uma carreira profissional, diminuindo ainda mais a probabilidade de obter um emprego (Bend & Fielden, 2021).

O período de transição e adaptação ao novo local de trabalho envolve a aprendizagem das funções a exercer, a assimilação dos processos e práticas organizacionais especificas e o desenvolvimento de relações sociais com os pares (Bend & Fielden, 2021). Passando este período, vem a fase da manutenção do emprego, a mais relevante para a pessoa com deficiência (Bend & Fielden, 2021). Nesta fase poderá ser necessário acordar a forma de realizar certas tarefas relacionadas com a função que se encontra a exercer, nomeadamente trabalhar mais horas ou de forma diferente (Bend & Fielden, 2021). Contudo, nem sempre é fácil chegar a um entendimento, pois a maioria das organizações adota políticas e práticas transversais às diferentes equipas, não considerando a existência de uma força de trabalho diversificada (Bend & Fielden, 2021).

2.4. Inclusão no local de trabalho

As pessoas com deficiência enfrentam enormes barreiras no acesso ao mercado de trabalho e mesmo quando conseguem aceder e se encontram a trabalhar são marginalizadas e enfrentam dificuldades de inclusão no local de trabalho (Jammaers et al., 2019; Lindsay et al., 2023). Algumas das dificuldades de inclusão dizem respeito a salários mais baixos, a uma maior probabilidade de serem demitidas, à não adaptação do posto de trabalho e à falta de apoio e empatia dos colegas de trabalho (Jammaers et al., 2019).

Para as pessoas com deficiência é também difícil a construção de uma carreira profissional, tendo em conta as crenças pejorativas relacionadas com a deficiência e as inadequadas políticas e práticas das organizações (Jammaers et al., 2019). Neste sentido, o problema não é a deficiência, mas sim a ideia que a sociedade cria dela, a forma como reagem e a dificuldade que têm em se adaptar (Kwon & Archer, 2022). Quando as pessoas são classificadas como deficientes, tornam-se "desempregáveis" ou confinadas a posições inferiores no local e mercado de trabalho (Jammaers et al., 2019).

2.5. Bem-estar no local de trabalho

Bem-estar é o termo central da psicologia positiva, estudado não só por psicólogos, mas também por sociólogos, especialistas em gestão, educação e saúde (Czerw, 2017). É definido como um estado positivo relacionado com a avaliação cognitiva de um individuo sobre a sua vida (Czerw, 2017; Singh et al., 2019), sujeita a reações emocionais e julgamentos cognitivos sobre o seu nível de satisfação e realização, relativamente a determinado acontecimento (Singh et al., 2019).

Não devemos apenas relacionar o conceito de bem-estar com a ausência de doença, ansiedade, stress ou depressão, mas também com um estado de manutenção da saúde física e social (Singh et al., 2019), com a qualidade de vida dos indivíduos, com a experiência de emoções positivas e, consequentemente com um elevado nível de satisfação com a vida (Czerw, 2017; Singh et al., 2019). Contudo, não existe consenso em torno da definição de bem-estar e da sua inter-relação com outros termos, como o envolvimento dos colaboradores (Kowalski & Loretto, 2017). Existem poucos artigos publicados que se dediquem especificamente ao tema do "bem-estar", o que em parte se deve à sua conceptualização variada, sendo frequentemente definido e mensurado em termos de envolvimento dos colaboradores, satisfação no trabalho, ou, em oposição, em relação ao "burnout" (Kowalski & Loretto, 2017). Esta diversidade de abordagens ilustra a natureza abrangente e multidimensional do bem-estar (Kowalski & Loretto, 2017).

De facto, com base na literatura de disciplinas como sociologia, antropologia, medicina e psicologia, o bem-estar é um construto amplo, composto por diversas dimensões e definições, existindo ainda espaço para uma discussão mais aprofundada, dentro e entre disciplinas, sobre a verdadeira natureza do bem-estar (Kowalski & Loretto, 2017). Todavia, argumenta-se que a tentativa de criar uma definição única pode ser mais prejudicial do que útil, pois pode ser considerada excessivamente simplista (Kowalski & Loretto, 2017).

O bem-estar subjetivo (BES) é um conceito científico social com alguns anos, que expressa a forma como as pessoas avaliam as suas vidas (Russell, 2008; Shier & Graham, 2010). Este conceito abrange diversos elementos, como a satisfação com a vida, a ausência de depressão e ansiedade, bem como o humor e as emoções positivas (Shier & Graham, 2010). Engloba as perceções cognitivas e afetivas da vida, representando um estado constante de bem-estar psicológico (Russell, 2008). Este conceito é caracterizado pela sua natureza multifatorial e multidimensional, compreendendo dois amplos domínios: bem-estar emocional e funcionamento positivo (Russell, 2008).

O bem-estar emocional constitui uma vertente do bem-estar subjetivo, abrangendo as perceções de felicidade e satisfação com a vida, bem como o equilíbrio entre afetos positivos e negativos (Russell, 2008). Dessa forma, apresenta uma estrutura tripla composta por satisfação com a vida, afeto positivo e afeto negativo (Russell, 2008).

O funcionamento positivo engloba construções multidimensionais relacionadas com o bem-estar psicológico e social (Russell, 2008). O enfoque do bem-estar psicológico reside no nível individual, incluindo dimensões como crescimento pessoal, propósito de vida, relações positivas com os outros, autoaceitação, domínio ambiental e autonomia (Russell, 2008). Por sua vez, as relações com os outros e com o ambiente são o cerne do bem-estar social, composto por dimensões como integração social, coerência social, aceitação social, atualização social e contribuição social (Russell, 2008). Deste modo, o bem-estar subjetivo é caracterizado pela combinação do bem-estar emocional e do funcionamento positivo, abrangendo tanto o bem-estar psicológico como o bem-estar social (Russell, 2008). Esta perspetiva considera diversos aspetos do indivíduo e da sua interação na sociedade, incorporando elementos como a perceção de felicidade, satisfação com a vida, equilíbrio entre afetos positivos e negativos, bem-estar psicológico e bem-estar social (Russell, 2008).

O bem-estar subjetivo transcende a simples satisfação numa área específica da vida de uma pessoa; é moldado pelo ambiente, pelas perspetivas individuais e pelas atividades e práticas diárias (Shier & Graham, 2010). Uma área de grande importância para a maioria das pessoas diz respeito à vivência profissional. O emprego, para além de representar uma fonte de rendimento, representa também uma atividade significativa para os indivíduos, contribuindo para a produtividade da sociedade (Russell, 2008).

Durante a revolução industrial, as empresas limitavam-se a assegurar a saúde física e a segurança no local trabalho, conforme legislação em vigor (Foster, 2017). Com o crescimento do setor terciário nos países desenvolvidos alterou-se a forma como as pessoas encaram a

saúde no local de trabalho, ocorrendo mudanças na legislação que passou a contemplar os efeitos psicossociais dos empregos (Foster, 2017).

A identificação de estratégias para promover o bem-estar dos colaboradores torna-se cada vez mais importante neste ambiente de trabalho global em constante transformação, onde manter a vantagem competitiva é crucial para o sucesso das empresas (Kowalski & Loretto, 2017). O bem-estar no local de trabalho não é apenas importante para a saúde individual dos colaboradores, mas também para gestores e organizações, pois há evidências que indicam que um baixo bem-estar no trabalho pode impactar negativamente o desempenho e a produtividade geral (Kowalski & Loretto, 2017; Shier & Graham, 2010). Assim, melhorar o bem-estar dos colaboradores tornou-se numa responsabilidade central dos profissionais contemporâneos dos Recursos humanos (Kowalski & Loretto, 2017). No entanto, a crescente ênfase no bem-estar no local de trabalho contrasta com o atual cenário empresarial que apresenta desafios significativos para os profissionais de recursos humanos nas organizações modernas (Kowalski & Loretto, 2017).

Existem vários obstáculos a dificultar a perceção do que realmente funciona em termos de intervenções no ambiente de trabalho para aprimorar o bem-estar dos colaboradores, assim como a compreensão intrínseca do bem-estar no local de trabalho (Kowalski & Loretto, 2017). As mudanças no ambiente de trabalho apresentam uma série de desafios em evolução, alguns deles inéditos, que os profissionais de Recursos Humanos precisam enfrentar não apenas na gestão direta, mas também na promoção sustentável do bem-estar em toda a força de trabalho, tanto no presente como futuramente (Kowalski & Loretto, 2017). Um exemplo crucial refere-se ao rápido avanço tecnológico, que impacta a forma como as tarefas são executadas, o tipo de trabalho realizado e a comunicação e interação com os colegas (Kowalski & Loretto, 2017).

Apesar dos conceitos de saúde e bem-estar no local de trabalho estarem cada vez mais presentes no quotidiano das equipas de Gestão de Recursos Humanos (Foster, 2017; Tomczak, 2022), o stress, a depressão e a ansiedade que decorrem do exercício de uma atividade laboral, continuam a ser um dos principais fatores que levam ao aparecimento de problemas de saúde relacionados com o trabalho (Foster, 2017). As pessoas são sujeitas a grandes pressões no local de trabalho e exigências indevidas, nomeadamente os prazos apertados, atribuição de demasiada pressão/responsabilidade, a falta de apoio da gestão, a violência e a incerteza do seu papel, o que leva a reações prejudiciais (Foster, 2017). Neste sentido é claro que, além dos tradicionais fatores de risco, como a carga de trabalho elevada,

emergiram novos desafios, como a liderança destrutiva/tóxica, o bullying e a cibercriminalidade (Kowalski & Loretto, 2017). Estes desafios têm-se intensificado, em parte, devido à crescente pressão sobre as organizações para superarem a concorrência e se manterem viáveis em tempos desafiadores em termos económicos (Kowalski & Loretto, 2017).

A tudo isto acresce o capacitismo, quando falamos de trabalhadores com deficiência. A vergonha está associada à propensão e aos sintomas de ansiedade, assim como aos sintomas depressivos (Johannsdottir et al., 2022). Um dos principais fatores que impulsiona o sentimento de vergonha é o ser tratado de forma diferencial, inferior ou a perceção de ser uma ameaça à integridade da identidade de alguém, o que resulta na sensação de um medo constante de ser exposto como deficiente e defeituoso, impulsionando sentimentos persistentes de indignidade, falta de amor e desconexão (Johannsdottir et al., 2022). Em ambientes hostis, frequentemente, a pessoa com deficiência perde a empatia consigo própria, podendo originar graves consequências, como depressão, desejo de se esconder e de se retrair. A raiva provocada pela vergonha é, inerentemente, direcionada para o interior, resultando na internalização da vergonha na personalidade (Johannsdottir et al., 2022). A aceitação pelos outros, a partilha de sentimentos e a construção de relacionamentos baseados no afeto podem proporcionar alívio da vergonha (Johannsdottir et al., 2022). O apoio social de indivíduos com experiências semelhantes pode contribuir significativamente para a redução da vergonha (Johannsdottir et al., 2022).

3. Questão de Investigação e Metodologia

Este capítulo desempenha um papel crucial na estrutura desta dissertação, delineando a direção da pesquisa e a abordagem metodológica adotada para investigar a relação entre capacitismo e bem-estar no local de trabalho. A formulação da questão de investigação representa o ponto de partida, limitando claramente os objetivos específicos da investigação e as lacunas existentes na literatura que motivam a presente análise. Neste contexto, a metodologia escolhida desempenha um papel instrumental na condução de uma investigação rigorosa e abrangente. Para além disso, também fornece uma visão detalhada da questão de investigação, delineando as variáveis-chave a serem exploradas e as expectativas em relação aos resultados. Além disso, apresenta a justificativa por trás da escolha da Técnica da Análise Temática como metodologia de pesquisa, destacando como esta abordagem qualitativa oferece um quadro eficaz para capturar experiências específicas relacionadas com o capacitismo no ambiente de trabalho. A clareza na formulação da questão de investigação e a transparência na escolha da metodologia são essenciais para assegurar a credibilidade e validade da pesquisa que se segue.

Assim, com esta investigação pretende-se recolher, junto das pessoas com deficiência visual que exercem funções no setor dos serviços, relatos de situações concretas de capacitismo vividas no contexto laboral. Este enfoque reveste-se de particular importância, uma vez que, para além das interações com colegas e entidades empregadoras - comuns a todos os setores de atividades -, o setor dos serviços envolve também um contacto direto e frequente com clientes, o que introduz desafios específicos e dinâmicas adicionais de discriminação e exclusão.

Importa ainda delimitar claramente o grupo-alvo da presente investigação. Embora o capacitismo afete pessoas com diferentes tipos de deficiência, esta investigação centra-se especificamente nas experiências de indivíduos com deficiência visual, designadamente pessoas cegas e com baixa visão. Esta delimitação justifica-se não apenas pela sub-representação deste grupo em estudos sobre discriminação no contexto laboral, mas também pela especificidade dos obstáculos enfrentados, que combinam barreiras físicas e comunicacionais muitas vezes invisibilizadas nos discursos organizacionais sobre inclusão (Andrade et al., 2024). A deficiência visual coloca desafios singulares à participação plena no mundo do trabalho, sobretudo em setores, como o dos serviços, em que a interação interpessoal desempenha um papel central. Ao focar-se neste grupo, o estudo pretende contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre formas específicas de exclusão e

resistência, oferecendo uma leitura crítica das dinâmicas capacitistas que marcam o quotidiano profissional destas pessoas.

Os dados foram recolhidos por meio de entrevistas semiestruturadas, conduzidas com base num guião previamente definido (Tabela 1 do Apêndice). A opção por entrevistas justifica-se pela natureza sensível e complexa do tema em estudo - o capacitismo vivenciado por pessoas cegas e com baixa visão no contexto laboral - que requer uma abordagem que favoreça a escuta atenta, o respeito pela experiência individual e a criação de um espaço seguro para partilha (Brites et al., 2024; Hockey & Dawkins, 2024). As entrevistas permitem aceder a narrativas pessoais detalhadas, possibilitando uma compreensão mais profunda das perceções, sentimentos e significados atribuídos pelos participantes às suas vivências (Brites et al., 2024; Hockey & Dawkins, 2024). O formato semiestruturado foi escolhido por equilibrar a consistência na cobertura dos tópicos centrais definidos no guião com a flexibilidade necessária para explorar questões emergentes durante a conversa, respeitando o ritmo e os interesses de cada entrevistado (Brites et al., 2024; Hockey & Dawkins, 2024). Esta abordagem mostrou-se particularmente adequada para captar a diversidade e a riqueza dos testemunhos (Brites et al., 2024), alinhando-se com os objetivos interpretativos do presente estudo.

A amostra deste estudo qualitativo é composta por 18 participantes, apresentando diversidade significativa em termos de idade, género, grau de incapacidade e profissões desempenhadas (Tabela 2 do Apêndice). As idades dos entrevistados variam entre 20 e 71 anos, sendo 10 participantes do género feminino e 8 do género masculino. Os graus de incapacidade, de acordo com os atestados multiusos, vão desde os 63% aos 99%. Em termos profissionais, a amostra inclui diversas áreas, como psicologia, educação, desenvolvimento tecnológico, fisioterapia, funções administrativas e comerciais, recrutamento e gestão. Esta amostra foi enriquecida pela minha reflexão, tendo respondido às mesmas questões colocadas aos 18 participantes.

A abordagem metodológica adotada neste estudo para dimensionar a amostra fundamenta-se rigorosamente nos princípios da Teoria Fundamentada (Grounded Theory). Esta metodologia qualitativa destaca-se por uma relação recíproca e iterativa entre a recolha e a análise dos dados e o desenvolvimento teórico, não fixando previamente a dimensão da amostra, mas determinando-a ao longo do processo (Pandit, 1996).

O critério essencial para cessar a recolha de dados nesta metodologia é a saturação teórica, atingida quando novos dados deixam de acrescentar *insights* significativos ou enriquecer as

categorias conceptuais emergentes (Pandit, 1996). A decisão de interromper a recolha após 18 entrevistas decorreu exatamente da observação contínua desta saturação. De acordo com Pandit (1996), um número limitado de fontes de dados analisadas profundamente e de forma iterativa pode ser suficiente para alcançar a saturação teórica e elaborar uma teoria robusta e detalhada.

Paralelamente, a minha reflexão constitui uma dimensão essencial da Teoria Fundamentada. Ao colocar-me na posição dos participantes e responder às mesmas questões formuladas nas entrevistas, desempenhei um papel ativo e crítico, aprofundando a minha compreensão sobre a temática em estudo. Este exercício sistemático, semelhante à prática de escrita de lembranças recomendada pela metodologia da Teoria Fundamentada, permite identificar vieses, validar ou questionar categorias emergentes, e detetar eventuais lacunas analíticas, contribuindo diretamente para a riqueza conceptual e profundidade da teoria desenvolvida (Pandit, 1996).

Através deste processo reflexivo e contínuo foi possível determinar com precisão o momento em que novos dados deixaram de contribuir significativamente para a evolução teórica, indicando claramente a saturação teórica. Assim, a realização das 18 entrevistas, complementada pela minha reflexão, cumpre integralmente os pressupostos metodológicos da Teoria Fundamentada. O objetivo central desta metodologia não é a generalização estatística, mas sim a construção de uma teoria profundamente embasada nos dados empíricos recolhidos, sendo a saturação teórica e a análise crítica do investigador os principais critérios orientadores deste estudo (Pandit, 1996).

3.1. Análise Temática

A Análise Temática constitui uma metodologia amplamente utilizada para examinar dados qualitativos, sobretudo no âmbito das ciências sociais (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022). É definida como uma abordagem que permite identificar, examinar e descrever padrões (temas) presentes nos dados, procurando significados recorrentes num determinado conjunto de informações (Braun & Clarke, 2006), destacando-se pela sua flexibilidade teórica, não estando associada a posições teóricas ou epistemológicas específicas (Braun & Clarke, 2006).

Existem diferentes formas de realizar a Análise Temática, geralmente classificadas em três abordagens principais. A primeira é a abordagem indutiva (*bottom-up*), em que os temas emergem diretamente dos dados, em que o investigador realiza a codificação sem recorrer a

uma estrutura pré-definida (Braun & Clarke, 2006). A segunda é a abordagem teórica ou dedutiva (*top-down*), guiada por interesses teóricos específicos ou por quadros previamente estabelecidos, focando-se sobretudo em aspetos particulares dos dados (Braun & Clarke, 2006; Liu, 2023). Por fim, a abordagem abdutiva posiciona-se entre as anteriores, envolvendo uma interação equilibrada e simultânea entre os dados empíricos e os conhecimentos teóricos prévios (Thompson, 2022). Nesta última abordagem, a teoria existente orienta, sem determinar completamente, a interpretação dos temas, favorecendo o desenvolvimento ou a adaptação teórica (Thompson, 2022).

Na Análise Temática, destacam-se dois elementos essenciais: os códigos e os temas. Um código consiste numa palavra ou expressão curta que serve como resumo ou atributo simbólico para um segmento específico dos dados, sendo, portanto, mais conciso e particular do que um tema (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022). Já um tema resulta da agregação de múltiplos códigos, fornecendo uma explicação teórica mais abrangente sobre determinados fenómenos (Thompson, 2022). Os temas podem ser identificados tanto ao nível superficial dos dados (temas semânticos ou explícitos) como num nível mais profundo e interpretativo, indo além do conteúdo claramente expresso (temas latentes) (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022). A relevância ou importância de um tema não está necessariamente relacionada com a sua frequência, mas com o significado que possui relativamente à questão de investigação (Braun & Clarke, 2006; Liu, 2023; Thompson, 2022). Para serem eficazes, os temas devem apresentar coerência interna e consistência, podendo ainda conter subtemas (Braun & Clarke, 2006).

O processo de análise temática não segue uma trajetória linear, mas desenvolve-se de forma recursiva e iterativa, exigindo um constante movimento de ida e volta entre as diferentes fases. Estas fases incluem, geralmente: (1) a familiarização com os dados, que envolve a transcrição (quando necessária), a leitura atenta e repetida dos dados e o registo de ideias iniciais (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022); (2) a geração de códigos iniciais, identificando sistematicamente elementos relevantes nos dados (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022); (3) a procura de temas, que consiste em agrupar os códigos em possíveis temas e reunir dados pertinentes para cada um (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022); (4) a revisão dos temas, avaliando a sua adequação tanto em relação aos excertos codificados como ao conjunto de dados (Braun & Clarke, 2006); (5) a definição e nomeação dos temas, refinando o significado central de cada um e a narrativa global construída pela análise; e, por fim (Braun & Clarke, 2006), (6) a produção do relatório, que representa a análise final por

meio da escrita, integrando os temas identificados, excertos ilustrativos dos dados e uma interpretação analítica coerente (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022).

É fundamental que o investigador adote um papel ativo no processo de análise, evitando apresentar os temas como se simplesmente emergissem dos dados (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022). A análise deve ultrapassar a descrição superficial ou a mera paráfrase, oferecendo interpretações mais profundas e fundamentadas (Braun & Clarke, 2006). Para garantir a qualidade da análise temática, é essencial assegurar a transparência dos procedimentos analíticos e das suposições teóricas envolvidas, bem como a coerência entre o método declarado e aquele efetivamente aplicado (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022). Além disso, a inclusão de excertos representativos dos dados é importante para ilustrar e sustentar os temas identificados (Braun & Clarke, 2006). A compreensão dos processos cognitivos subjacentes, como a categorização, a prototipagem e o mapeamento metafórico, pode ainda reforçar o rigor e a robustez da análise (Liu, 2023).

Tendo em conta os objetivos do presente estudo e a natureza interpretativa dos dados recolhidos, a metodologia de Análise Temática conforme proposta por Braun e Clarke (2006) apresenta-se como a mais adequada para compreender a complexidade das experiências relatadas. A sua flexibilidade teórica, aliada à clareza e sistematização do processo analítico, permite uma exploração profunda dos significados implícitos e explícitos nos discursos, sem impor categorias prévias ou modelos rígidos. Neste estudo, adotou-se a estrutura em seis fases delineada por estes autores (Braun & Clarke, 2006), uma vez que oferece um percurso claro, rigoroso e acessível, facilitando a organização e a coerência da análise. Esta abordagem mostrou-se especialmente pertinente face à diversidade e riqueza dos testemunhos recolhidos, permitindo construir uma narrativa fundamentada e sensível às vozes das pessoas participantes.

3.1.1. Familiarização com os dados

A primeira fase deste processo analítico, frequentemente descrito como iterativo e não estritamente linear, consiste numa imersão profunda nos dados (Braun & Clarke, 2006). Esta etapa é essencial, pois permite ao investigador desenvolver uma familiarização intensiva com o material recolhido (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022). No presente estudo, os dados foram obtidos através da realização de dezoito entrevistas e uma reflexão pessoal, e a transcrição constituiu o ponto de partida desta fase inicial. Mais do que uma tarefa meramente administrativa, a transcrição representa uma oportunidade valiosa para começar

a mergulhar no conteúdo, sendo mesmo considerada por alguns autores como uma etapa central da própria análise qualitativa interpretativa (Braun & Clarke, 2006).

Existem diferentes abordagens à transcrição, que variam desde as que procuram manter a autenticidade da fala dos participantes até às que desnaturalizam o discurso, ajustando a gramática e a sintaxe para facilitar a leitura e interpretação (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022). Independentemente da escolha, é fundamental ser transparente quanto ao método de transcrição adotado (Thompson, 2022). Neste caso, realizei todas as transcrições sozinha, em casa, reproduzindo fielmente as falas dos participantes tal como foram proferidas. Este processo proporcionou-me um primeiro contacto profundo com os dados, facilitando a compreensão das nuances do discurso e contribuindo de forma significativa para a fase de familiarização.

Para além da transcrição, esta fase incluiu a leitura repetida e atenta de todo o corpus de dados, numa abordagem ativa que visa identificar significados, reconhecer padrões emergentes e compreender o contexto em que os discursos se inserem (Braun & Clarke, 2006; Thompson, 2022). Durante este processo, procurei registar notas iniciais, observações e ideias que se mostraram relevantes ou promissoras para a questão de investigação. Esta familiarização detalhada constitui a base indispensável sobre a qual as fases seguintes da análise temática serão desenvolvidas (Braun & Clarke, 2006).

3.1.2. Geração de códigos iniciais

Esta fase tem início após a familiarização com os dados e a formulação das primeiras ideias. Consiste na geração dos códigos iniciais, ou seja, na identificação de elementos relevantes dentro do conjunto de dados (Braun & Clarke, 2006). Um código corresponde a uma característica interessante do material - seja ao nível semântico (explícito) ou latente (implícito) - e representa a unidade mais básica dos dados que pode ser analisada de forma significativa em relação ao fenómeno em estudo (Braun & Clarke, 2006).

O processo de codificação desempenha um papel fundamental na organização dos dados em grupos significativos e constitui, ele próprio, uma parte integrante da análise (Braun & Clarke, 2006). A codificação pode ser realizada manualmente ou com o apoio de software específico, dependendo das preferências e dos recursos disponíveis. Independentemente do método utilizado, é essencial trabalhar de forma sistemática em todo o conjunto de dados, assegurando uma atenção equitativa a cada item (Braun & Clarke, 2006). Nesta investigação foi utilizado o software NVivo para a codificação.

Recomenda-se codificar o maior número possível de padrões ou temas potenciais, incluindo extratos de forma abrangente e detalhada (Braun & Clarke, 2006). É igualmente importante reconhecer que um mesmo excerto de dados pode ser associado a mais do que um código, sempre que for relevante para diferentes aspetos da análise. Esta abordagem abrangente contribui para uma leitura mais rica e fundamentada dos dados (Braun & Clarke, 2006).

3.1.3. Procura de temas

A Fase 3 tem início após a codificação completa dos dados, momento em que se dispõe de uma lista extensa dos diferentes códigos identificados. Nesta etapa, a análise passa do nível detalhado dos códigos para uma perspetiva mais ampla, centrada na identificação de temas (Braun & Clarke, 2006). O principal objetivo é organizar os códigos previamente gerados em possíveis temas, reunindo e agrupando os extratos de dados codificados que se relacionam com cada um desses temas (Braun & Clarke, 2006). Trata-se de um processo de interpretação e síntese, no qual se começa a delinear estruturas temáticas mais significativas e coerentes com a questão de investigação (Braun & Clarke, 2006). Nesta fase, o foco passa a ser a reflexão sobre as relações entre os códigos, entre os próprios temas e entre diferentes níveis de temas - distinguindo, por exemplo, temas principais e subtemas (Braun & Clarke, 2006). Alguns códigos inicialmente gerados podem evoluir para temas centrais, outros podem ser mais adequados como subtemas, e há ainda aqueles que poderão ser excluídos por não apresentarem relevância suficiente (Braun & Clarke, 2006). É comum, nesta etapa, criar uma categoria provisória, como "diversos", para agrupar códigos que não se encaixam claramente nos temas principais. No final desta fase, deverá dispor-se de um conjunto estruturado de temas candidatos, com subtemas definidos e todos os extratos de dados relevantes organizados de acordo com essas categorias temáticas (Braun & Clarke, 2006).

3.1.4. Revisão dos temas

A Fase 4 tem início após a definição de um conjunto preliminar de temas e centra-se no seu refinamento. Nesta etapa, avalia-se criticamente cada tema candidato, identificando quais efetivamente se sustentam como temas sólidos (Braun & Clarke, 2006). Alguns poderão revelar-se inadequados por falta de apoio nos dados ou por conterem demasiada diversidade interna, enquanto outros podem ser fundidos entre si ou desdobrados em subtemas distintos (Braun & Clarke, 2006). Um aspeto fundamental desta fase é assegurar a homogeneidade interna, ou seja, que os dados dentro de cada tema apresentem uma coesão significativa, e a heterogeneidade externa, garantindo distinções claras entre os diferentes temas.

O processo de revisão e refinamento ocorre em dois níveis, sendo que o primeiro nível envolve a análise detalhada dos excertos de dados codificados dentro de cada tema, verificando se conjuntamente formam um padrão coerente e se os dados forem consistentes, avança-se para o nível seguinte (Braun & Clarke, 2006). Caso contrário, pode ser necessário reestruturar o tema, criar um novo ou até excluir dados que não se ajustem adequadamente (Braun & Clarke, 2006).

O segundo nível consiste numa reflexão mais ampla sobre a validade dos temas no contexto do conjunto total de dados (Braun & Clarke, 2006). Nesta etapa, relê-se o material na íntegra para confirmar se os temas propostos representam de forma fiel e abrangente os dados recolhidos. É também uma oportunidade para identificar e codificar qualquer conteúdo relevante que possa ter sido inicialmente ignorado (Braun & Clarke, 2006). Se, após este processo, o mapa temático se revelar coerente e representativo, pode-se avançar. Caso contrário, são necessários novos ajustes. Saber quando parar é igualmente importante - o refinamento deve cessar quando alterações adicionais deixarem de contribuir de forma significativa para a análise (Braun & Clarke, 2006). No final desta fase, deverá existir uma compreensão clara dos temas principais, da forma como se articulam entre si e da narrativa global que constroem sobre os dados analisados (Braun & Clarke, 2006).

3.1.5. Definição e nomeação dos temas

A Fase 5 tem início quando se obtém um mapa temático satisfatório e coerente com o conjunto de dados. Nesta etapa, procede-se à definição e ao aperfeiçoamento final dos temas que serão apresentados na análise, aprofundando a compreensão dos dados que cada um representa (Braun & Clarke, 2006). Definir e refinar os temas implica identificar a essência central de cada tema e clarificar que dimensão específica dos dados ele procura capturar. O objetivo é assegurar que cada tema seja focado e coeso, evitando que seja excessivamente abrangente ou heterogéneo (Braun & Clarke, 2006). Este processo envolve revisitar os extratos de dados associados a cada tema e organizá-los de forma a construir uma narrativa coerente e internamente consistente (Braun & Clarke, 2006). A análise nesta fase deve ir além da simples paráfrase dos conteúdos - é fundamental interpretar os extratos, destacando o que neles é relevante e porquê. Além disso, deve considerar-se como é que cada tema contribui para a história global que está a ser construída a partir dos dados, em articulação com a questão de investigação (Braun & Clarke, 2006). É também nesta fase que se identificam possíveis subtemas, os quais podem ajudar a estruturar temas mais extensos ou complexos,

revelando camadas de significado e hierarquias dentro dos dados (Braun & Clarke, 2006). No final desta fase, deverá ser possível definir com clareza o que cada tema representa e o que não representa. Os nomes atribuídos aos temas devem ser concisos, informativos e impactantes, proporcionando ao leitor uma compreensão imediata do seu conteúdo central (Braun & Clarke, 2006).

3.1.6. Produção de relatório

A Fase 6 tem início quando os temas estão totalmente desenvolvidos e consolidados, marcando o momento da análise final e da redação do relatório. Nesta fase, o objetivo é apresentar de forma clara e convincente a narrativa construída a partir dos dados, demonstrando o rigor, a validade e a relevância da análise realizada (Braun & Clarke, 2006). O relatório deve ser bem estruturado, conciso, coerente, lógico, envolvente e livre de repetições desnecessárias, de forma a revelar a história que os dados contam em resposta à questão de investigação (Braun & Clarke, 2006).

É essencial apoiar cada tema com evidência empírica sólida, através da inclusão de excertos vívidos e representativos que capturem com precisão o ponto que se pretende demonstrar (Braun & Clarke, 2006). Estes excertos devem estar integrados numa narrativa analítica que vá além da descrição superficial, oferecendo interpretações fundamentadas e articuladas com os objetivos do estudo. A análise deve mostrar o significado dos dados, e não apenas reproduzi-los ou parafraseá-los (Braun & Clarke, 2006).

Deve-se evitar armadilhas comuns, como estruturar os temas com base nas perguntas da entrevista ou apresentar temas pouco robustos, mal definidos ou sobrepostos. Uma boa análise temática deve ser convincente, ancorada em exemplos pertinentes, e reconhecer tanto a coerência quanto a variação ou contradição nos dados (Braun & Clarke, 2006). As interpretações e os argumentos analíticos devem estar alinhados com os extratos apresentados e com o enquadramento teórico adotado (Braun & Clarke, 2006). Por fim, a clareza em relação às suposições teóricas e ao percurso metodológico seguido ao longo da análise é essencial para garantir transparência, credibilidade e profundidade interpretativa (Braun & Clarke, 2006).

4. Resultados

A análise dos dados permitiu a identificação de três grandes temas centrais que estruturam esta realidade: os tipos de discriminação, os agentes que os perpetuam e os impactos dessa discriminação na vida pessoal e profissional dos participantes. Estes eixos analíticos encontram-se fortemente interligados, evidenciando como fatores individuais, relacionais e estruturais se articulam para limitar a participação plena e a valorização profissional das pessoas com deficiência visual. A natureza multifacetada das experiências relatadas demonstra que o capacitismo se expressa tanto por meio de ações abertamente discriminatórias como através de atitudes aparentemente benignas, mas que, na prática, reforçam desigualdades e estigmas.

Ao organizar os resultados com base nestes três eixos, pretende-se oferecer uma leitura clara e sistematizada das principais dinâmicas identificadas, sem perder de vista a complexidade das experiências individuais. Esta abordagem permite não só compreender os mecanismos de exclusão presentes no quotidiano profissional das pessoas com deficiência visual, como também refletir criticamente sobre as estruturas sociais e organizacionais que sustentam tais práticas. As secções que se seguem apresentam os resultados obtidos e desenvolvem, assim, cada um destes temas com base nos dados empíricos recolhidos.

Importa referir que o codebook utilizado nesta análise corresponde à Tabela 3 do Apêndice, onde se encontram listados os códigos iniciais gerados a partir do processo de codificação. Durante as fases subsequentes da análise, foi possível identificar que alguns destes códigos apresentavam uma elevada semelhança ou sobreposição, conduzindo a repetições que exigiram um trabalho de reestruturação. Tal como preconiza a metodologia adotada e de acordo com Braun and Clarke (2006), procedeu-se à reformulação e reorganização destes códigos, garantindo maior clareza, coerência interna e distinção entre os diferentes elementos analíticos. A seguir, apresenta-se a estrutura final da análise, composta pelos três grandes temas centrais identificados, bem como pela codificação detalhada que sustenta cada um deles.

TIPOS DE DISCRIMINAÇÃO

1. Exclusão e Marginalização

A exclusão e a marginalização são formas frequentes de discriminação enfrentadas por pessoas com deficiência, muitas vezes presentes em atividades do quotidiano. Estes

comportamentos comprometem a participação plena, afetam o bem-estar emocional e reforçam barreiras sociais invisíveis.

1.1. Interações Quotidianas

Além dos eventos específicos, a exclusão também ocorre nas interações do dia a dia. Mesmo nas tarefas diárias, a ausência de apoio adequado prejudica a integração. A entrevistada 3 destaca a falta de sensibilidade da equipa: *"(…) não há a cautela de que realmente uma das pessoas da equipa tem uma deficiência e que é preciso um cuidado acrescido (…) eu também estar a fazer tarefas, eu também estar a colaborar, também estar realmente (…) a participar nas atividades, mas que realmente vá tendo alguém da minha equipa que me vá apoiando também em coisas tão simples como, por exemplo, ir à casa de banho (…)".* Estas lacunas traduzem-se em exclusão prática, em que a deficiência não é considerada nos processos habituais, criando barreiras funcionais e psicológicas.

1.2. Marginalização Social

A marginalização também se expressa em olhares e julgamentos sociais que desumanizam quem foge aos padrões normativos. O entrevistado 8 relata: *"O meu constrangimento basicamente passava por isso, porque as pessoas olhavam para mim muito estranhamente. Somos um país, que não é um país desenvolvido, não aceita a diferença!".* Esta perceção evidencia o desconforto social em aceitar a diversidade, ironizando a forma como as pessoas com deficiência são agrupadas de forma depreciativa: *"(…) se calhar encaixamos nos, eu digo com alguma piada, nos inválidos do comércio, onde cabem lá todos. Cabem mendigos, cabem pedintes, cabem pessoas aleijadas, pessoas deficientes, pessoas doentes".* Este tipo de discriminação perpetua a exclusão social e profissional, reforçando estigmas e dificultando a integração dessas pessoas na sociedade.

1.3. Eventos e Atividades

A falta de acessibilidade em eventos corporativos pode transformar experiências de convívio em situações de frustração e exclusão, conforme relatado na minha reflexão: "*Esta empresa organiza alguns eventos e esses eventos não são nada inclusivos. Por exemplo, estive presente numa reunião de equipa em Lisboa seguida de almoço. Esse almoço era self service, o que para mim é um grande problema, pois não consigo ver as coisas para me servir (…)*". Outro exemplo ocorreu na organização de atividades de *team building*, nas quais a empresa não considerou as dificuldades enfrentadas por pessoas com deficiência visual: *"Levaram-nos para um espaço ao ar livre, com um terreno bastante acidentado para fazer atividades como escalada, tiro ao alvo, matraquilhos humanos, (…) Só durante a atividade é que a equipa de RH e o Conselho de Administração perceberam as dificuldades que eu estava a ter.".* A falta de um planeamento inclusivo leva à exclusão de colaboradores e à sua frustração,

demonstrando a necessidade de maior sensibilidade por parte das organizações: *"Para mim, foi um pouco frustrante e fiquei triste por ninguém ter pensado nisso e por não poder participar."*

2. Preconceito e Estereótipos

As pessoas com deficiência visual enfrentam frequentemente preconceitos que afetam não só a forma como são tratadas, mas também como se percebem a si próprias. Estes estereótipos resultam em subestimação, exclusão e desvalorização no ambiente profissional.

2.1. Capacidade, Esforço e Expectativas Reduzidas

No contexto profissional, o preconceito em relação à deficiência manifesta-se frequentemente de forma subtil, através de atitudes que colocam em causa a competência da pessoa com deficiência. A constante necessidade de provar valor, a exclusão com base em suposições e as expectativas reduzidas são formas de capacitismo que, mesmo quando não intencionais, afetam o bem-estar e a equidade no local de trabalho.

2.1.1. Necessidade de Provar Valor e Esforço Redobrado

A crença de que uma pessoa com deficiência precisa de se esforçar mais do que os seus pares para provar a sua competência constitui um reflexo claro de preconceito. Na minha reflexão, sublinho que: me foi dito que *"(…) não existem tantas oportunidades para pessoas com deficiência e eu iria querer agarrar aquela.*". Este sentimento de escassez de oportunidades, aliado à pressão interna de não falhar, revela como o capacitismo se infiltra nas relações laborais. A obrigação de se destacar, apenas para ser considerado "capaz", conduz a um desgaste emocional e físico contínuo.

2.1.2. Superproteção e Exclusão de Tarefas

A exclusão de tarefas com base em suposições infundadas sobre as capacidades da pessoa com deficiência é outra forma frequente de discriminação. A entrevistada 18 relata: *"(…) "- (…) deixa estar nós vemos aqui, um de nós pode fazer isso" (…)"*, refletindo uma prática comum de afastamento de responsabilidades. Por sua vez, o entrevistado 14 recorda: *"(…) "-não João[1], não! Então o João[1] é cego, não vê, o João[1] não consegue" (…)"*. Foi necessária a intervenção de uma colega para que lhe fosse permitido demonstrar a sua capacidade. Estas atitudes, mesmo quando bem-intencionadas, revelam um paternalismo que perpetua desigualdades. O entrevistado 15 reforça essa ideia: *"(…) "- Ah, tu és cego não"."* - comentário rotineiro que, embora não propositadamente discriminatório, traduz um preconceito silencioso e profundamente enraizado.

[1] Para proteção da entidade dos entrevistos, os nomes dos mesmos foram substituídos pelos nomes Maria para entrevistados do género feminino e João para os entrevistados do género masculino.

2.1.3. Expectativas Reduzidas e Surpresa com o Sucesso

A surpresa expressa por colegas quando uma pessoa com deficiência executa com sucesso uma tarefa revela a existência de expectativas reduzidas quanto às suas competências. A entrevistada 18 descreve: *"(…) estão à partida, a pensar que você não consegue fazer e você consegue e depois dão-lhe os parabéns por isso. (…) ou estão à espera que nós não consigamos fazer, mas depois nós até conseguimos e o resultado -'Uau, vocês conseguiram". Só gera esse comportamento nelas, porque elas já estavam com baixas expectativas a nosso respeito (…)".* Estas reações, ainda que aparentemente elogiosas, reforçam o estigma de incapacidade e fazem com que o sucesso deixe de ser encarado como uma possibilidade natural. Este padrão cria um ambiente profissional desigual, em que o mérito é frequentemente medido com base em expectativas enviesadas.

2.2. Homogeneização e Redução da Identidade

Pressupor que todas as pessoas com deficiência se comportam da mesma forma ignora a individualidade. O entrevistado 5 relata: *"(…) "-ah eu acho que ele não se está a integrar tão bem como tu. („„) ele não manda piadas aos colegas nem nada" (…)".* A empresa esperava que esta nova contratação tivesse a mesma postura extrovertida do entrevistado 5, ignorando que personalidade e comportamento variam independentemente da deficiência. Este episódio demonstra como a homogeneização pode ser prejudicial, pois cria expectativas irreais e desconsidera fatores individuais. Como o entrevistado 5 apontou, a cegueira é apenas uma característica, não um traço determinante de personalidade.

3. Barreiras Institucionais e Profissionais

3.1. Falta de Preparação Institucional

A falta de preparação institucional para lidar com as necessidades específicas de pessoas com deficiência é um grande obstáculo para a sua inclusão no ambiente profissional. Muitas vezes, há um desconhecimento generalizado sobre como adaptar tarefas e processos, o que pode gerar insegurança e resistência no local de trabalho, conforme descrito na minha reflexão: *"(…) as colegas do Porto foram avisadas que eu via mal, mas não lhe explicaram muito bem.".* Como resultado, *"(…) ficou um pouco em choque quando percebeu a situação e sem saber muito bem como trabalhar comigo, como me explicar as coisas (…)".* A normalização da relação só ocorreu após uma semana de adaptação espontânea - um esforço que poderia ter sido evitado com preparação institucional adequada. A falta de orientação inicial compromete a integração da pessoa com deficiência.

3.2. Barreiras de Acessibilidade

3.2.1. Documentos e plataformas inacessíveis

A dificuldade no acesso a documentos digitais é um dos principais desafios enfrentados no ambiente profissional. Documentos digitalizados como imagens, ou PDFs incompatíveis com leitores de ecrã, impedem a autonomia, conforme relatado pela entrevistada 3: *"(…) uma deliberação de Câmara vem em formato digital, vem em imagem e depois manda-me analisar aquilo para ver se está tudo direito. Olhe, lamento, eu sei lá, não sei, não faço a menor ideia."*.

Outro ponto importante é a falta de compatibilidade de sistemas e plataformas amplamente utilizados no mercado. A entrevistada 10 ressalta que: *"(…) grande parte das aplicações (…) por exemplo, GIAE Online, que é o programa dos sumários, (…) Teams, o Office 365 não é totalmente acessível para quem usa um leitor de ecrã."*.

3.2.2. Equipamentos eletrónicos e eletrodomésticos sem acessibilidade

Equipamento eletrónicos e eletrodomésticos com interfaces digitais não adaptadas são uma forma de exclusão, conforme relata o entrevistado 7: *"Esses aparelhos, eletrodomésticos, como queiras chamar, são digitais, não têm botões, não funcionam por comando de voz, não! E isso é um tipo de discriminação para com pessoas (…) que não conseguem ver."*. O entrevistado 7 relata também que apesar de ter levado a questão ao setor responsável (*facilities*), nenhuma providência foi tomada, o que reforça a negligência com as necessidades dos trabalhadores com deficiência visual.

3.2.3. Falta de equipamentos adaptados

Além dos problemas com documentos e equipamentos eletrónicos, o entrevistado 12 relata o seguinte: *"(…) tenho aqui o computador, mas é o meu computador que costuma estar habitualmente no trabalho. Mas é meu."*. Quando questionado se recebeu algum equipamento da empresa, a resposta foi negativa. Estas barreiras técnicas comprometem o desempenho, autonomia e motivação da pessoa, gerando desigualdade de oportunidades.

3.2.4. Falta de acesso a softwares essenciais para o trabalho

A falta de inclusão também se manifesta na demora ou recusa em fornecer softwares essenciais para o desempenho das funções. O entrevistado 15 relata: *"Os meus colegas todos têm o programa instalado nos computadores deles, o meu computador ainda não tem. Ando há não sei quanto tempo a dizer: "- Então, mas quando é que me instalam? Para ver se é acessível ou não é acessível"*. Esta demora impede-o de testar a sua capacidade de desempenhar as mesmas funções que os seus colegas, limitando as suas oportunidades dentro da empresa.

4. Falta de Confiança

A falta de confiança na capacidade profissional das pessoas com deficiência é uma barreira significativa para a sua inclusão no mercado de trabalho. Esta desconfiança pode surgir por parte de colegas, superiores ou clientes/famílias e é uma forma evidente de capacitismo.

O relato da entrevistada 13 ilustra bem a desconfiança enfrentada por professores com deficiência visual: *" Os pais dos meus alunos ficaram muito indignados quando souberam que os seus filhos iam ter uma professora cega. (…) os nossos filhos não podem ter uma professora cega, como é que vai ser?"*. A pressão dos pais levou a escola a marcar uma reunião, na qual a entrevistada 13 foi interrogada sobre cada detalhe da sua prática como docente: *"(…) aquilo custou-me horrores! porque eu fui interrogada sobre tudo (…) Nenhum professor é sujeito a este questionário. Aquilo foi violento mesmo, foi muito violento (...)"*.

A entrevistada 11 enfrentou uma situação semelhante ao assumir, pela primeira vez, a titularidade de uma turma após sete anos de experiência docente: *"(…) vários pais, ao aperceberem-se da dificuldade visual queriam que a Diretora trocasse os meninos de turma ou de professora (…)"*. Esta reação demonstra a resistência à aceitação de um professor com deficiência, baseada no preconceito e na falta de informação sobre a sua capacidade pedagógica. A entrevistada 11 enfrentou rejeição por parte de pais que pediram transferência dos filhos: *"(…) alguns encarregados de educação optaram mesmo por tirar os filhos do agrupamento."*. Esta situação gerou sentimentos de ansiedade e insegurança na entrevistada 11, pois, além da pressão comum de assumir uma nova responsabilidade, ela ainda precisava provar a sua competência para aqueles que duvidavam dela: *"(…) de certa forma tinha medo de não conseguir, porque também era a primeira vez que estava com um grupo de meninos à minha responsabilidade."*.

5. Invisibilidade e Falta de Reconhecimento

5.1. Falta de Perceção das Necessidades

A dificuldade em compreender as reais necessidades das pessoas com deficiência visual pode resultar em desafios significativos no ambiente de trabalho e nas interações sociais. Muitas vezes, essa falta de perceção não decorre de má-fé, mas sim do desconhecimento sobre a condição e as suas implicações. O desconhecimento sobre o que é viver com deficiência visual pode levar a mal-entendidos, julgamentos errados e exclusão. A entrevistada 16 relata que: *"(…) há certas situações em que um cliente pede uma coisa e depois o cliente move-se. Então eu não tenho possibilidade de encontrar esse cliente, é muito difícil depois e então, às vezes acabo por desistir, porque também não posso ficar uma vida inteira à procura do cliente e aí o cliente pode ter uma reação má, porque pensa que tu te esqueceste, mas não é o caso."*. Ela também acrescenta que: *"(…) houve certas situações*

em que a falta de visão é um bocadinho associada a, se calhar, deve ser mais trapalhona ou não estar a ver tão bem alguma coisa e ir contra um cliente ou alguma coisa assim e só que nesse caso, eles nem sequer se apercebem que é falta de visão. Eles só acham que eu sou trapalhona.".

Esta incompreensão também se manifesta em expectativas profissionais distorcidas, conforme relatado pelo entrevistado 5: *"(...) os comentários eram "-ai, eu também já trabalhei numa empresa em que havia um telefonista cego" e ela dizia-me "-pronto, eles acham que tu és telefonista, se calhar" (…)".*

No contexto escolar, a dificuldade em perceber as necessidades específicas de um profissional com deficiência visual pode gerar desafios adicionais. A entrevistada 1 destaca: *"(…) os alunos também têm dificuldade em perceber que eu não estou a conseguir ver, por exemplo, alguma coisa que eles me apontam, não é? "-Ai isto aqui, o que é que é para fazer aqui?". E o aqui, eu não consigo ver o que é o aqui, não é?".* Além disso, a baixa visão pode ser particularmente difícil de compreender, pois as pessoas tendem a acreditar que o uso de óculos corrigiria qualquer problema: *"(…) é muito difícil para a população perceber o que é a baixa visão, porque as pessoas acham que vês mal, usa óculos, não é? ".*

A perceção equivocada sobre as necessidades das pessoas com deficiência visual pode ser reforçada pela postura das entidades empregadoras. A entrevistada 1 menciona como a direção da escola onde trabalha não tem plena consciência das suas dificuldades: *"Eu acho é que eles não têm noção das minhas limitações, porque eu estou ali há 15 anos e a doença é degenerativa, portanto eu não vejo nem consigo fazer tão bem as coisas como fazia há 15 anos, não é? (…) às vezes nem acho que seja por insensibilidade, mas sim por falta de conhecimento, porque o conceito de baixa visão também é muito amplo, não é?".* Ela também destaca como a sua própria tentativa de demonstrar autonomia ao longo dos anos acabou por dificultar o reconhecimento das suas reais necessidades. A dificuldade em perceber as limitações de um colega com deficiência visual pode criar barreiras na interação profissional. A entrevistada 1 relata também que: *"(…) já me aconteceu trabalhar com colegas e ao fim de 1 ano elas dizerem: 'Ai, tu vês mal?'!".* Este esforço constante para parecer autónoma, embora feito por sobrevivência, leva à desvalorização das reais necessidades.

5.2. Desleixo

A inclusão inicial, se não for mantida, transforma-se em negligência. A familiaridade e a rotina podem levar ao esquecimento das adaptações essenciais, como mostra a experiência da entrevistada 2, que perdeu acesso independente a tarefas simples com o tempo.: *"Aquilo que eu noto agora que já passaram alguns anos, eu ceguei em 2009, é que a preocupação com algumas dessas*

coisas deixou de estar lá e eu também não sou muito de me queixar! Portanto, eu quando vou tomar café neste momento já não vou sozinha porque já não sei onde é que está a máquina do café.". Este tipo de desleixo não se trata de uma intenção deliberada de dificultar o quotidiano da pessoa com deficiência, mas sim do facto de que a adaptação inicial foi sendo esquecida ao longo do tempo. A própria entrevistada comenta que: *"(…) eu acho que já estão tão habituados a que eu me desenrasco, que a preocupação que havia inicialmente, que se calhar até chegava a ser um bocadinho exagerada, agora se eu não avisar eles até se esquecem."*. Mesmo com boa vontade por parte dos colegas, a falta de atenção continuada gera frustração e compromete a autonomia da pessoa com deficiência no trabalho.

De forma semelhante, a entrevistada 3 relata que a atenção prestada pelas colegas no início foi desaparecendo gradualmente, sendo absorvida pelo ritmo acelerado do trabalho: *"(…) por outro lado eu acho que não, porque é a circunstância, é a confusão, é o entusiasmo, é inúmeras tarefas para realmente prestarem atenção, pronto, mas realmente quem não vê e quem tem inúmeras dificuldades, pronto acaba por, digamos, ficar um pouco mais ali colocada de parte."*. Embora não haja má intenção, este desleixo institucionaliza a exclusão. A acessibilidade e a atenção às diferenças devem ser práticas contínuas, não apenas gestos iniciais de boa vontade.

5.3. Negação das Necessidades e Autonomia

A negação de necessidades ocorre quando as limitações ou necessidades específicas de uma pessoa são ignoradas, minimizadas ou até mesmo questionadas. A entrevistada 18 descreve a forma como a sua autonomia no local de trabalho foi usada contra ela: *"(…) colocarem em causa a minha honra no sentido de insinuarem que eu estava a fingir não ver, porque dizerem-me: "-tu és tão autónoma dentro do gabinete, nunca nos pedes ajuda para nada, andas aqui dentro como se nada fosse" e depois com isso, argumentarem com o facto de extrapolarem para o exterior essa minha autonomia, digamos assim, e quase que impingirem que eu tivesse que ir sozinha para as visitas de monitorização, fazer as minhas visitas de monitorização sozinha, que é algo que eu não consigo fazer (…)"*.A entrevistada 18 acrescenta que: *"(…) o gabinete era um espaço que eu conhecia perfeitamente, não é? Já estava lá, trabalhava lá há quase 3 anos quando essa situação aconteceu. É um espaço que eu conhecia como se fosse a minha casa, portanto, claro eu evitava pedir ajuda porque o pedir ajuda significava interromper o trabalho de outra pessoa."*.

6. Barreiras à Inclusão no Local de Trabalho

6.1. Negligência e Inação Coletiva

A negligência em relação às necessidades de assistência ou apoio adequados é um aspeto evidente na experiência relatada pela entrevistada 3. Uma das formas mais evidentes dessa

negligência é o esquecimento das suas dificuldades por parte dos colegas durante atividades externas: *"(…) por vezes realizar atividades ao ar livre e os meus colegas esquecem-se que eu não vejo e eu fico muito desamparada (…)"*. Esta falta de atenção para com as suas limitações visuais coloca-a em situações vulneráveis, especialmente em espaços amplos e ruidosos. A entrevistada 3 também relata o seguinte acontecimento: *"(…) durante algum tempo, eu não tive ninguém que me fosse ajudar. Todas elas foram conviver, foram ter com outras pessoas e eu fiquei a um canto e ninguém me foi ajudar e foi muito constrangedor para mim (…)"*. Este episódio tornou-se ainda mais constrangedor quando a chefe da entidade se aproximou, destacando a incoerência entre o discurso de inclusão e a prática real vivida no ambiente de trabalho: *"(…) a chefe máxima do meu, digamos, da minha entidade que veio ter comigo e pronto e para mim foi muito constrangedor, porque eu penso "-epah fogo, realmente". E para mim o que mais me aborreceu foi "-epah fogo, andamos nós a falar de cidadania, de igualdade, de inclusão, onde é que está a inclusão?". Digamos na realidade fala-se muito de inclusão, mas faz-se muito pouca inclusão."*.

Outra situação de negligência ocorreu durante uma reunião num local desconhecido, onde a chefia, que conhecia bem as dificuldades da entrevistada 3, não ofereceu qualquer apoio: "*Tiveram que ser pessoas que eram convidadas, que eram da entidade, digamos que pronto com quem nós tivemos a reunião que me ajudaram e eu pensei "-ótimo, isto realmente" (…) e depois diz-me "-Oh Maria*[1]*, você não precisa de ajuda, pois não?" e eu assim "-não, agora já não", "-ah pronto" e era assim a pessoa com quem reunimos "-eu ajudo-a a sair, eu acompanho-a lá em cima, não se preocupe" e pronto e a outra pessoa, a minha antiga chefia, pronto foi fumar o seu cigarrinho (…)"*. Esta desatenção por parte da liderança reforça a falta de exemplo para os demais colegas, como ela mesma reflete: *"(…) e eu pensei "-realmente como é que eu quero, como é que realmente eu hei de ter colegas com sensibilidade se o exemplo não vem de cima.""*. Esta negligência quebra a promessa institucional de inclusão: *"(…) vejo que há aqui situações que, no meu ponto de vista, deviam ser melhoradas, especialmente porque somos nós da cidadania, da igualdade, da inclusão e eu penso realmente nós falamos muito de inclusão, mas fazemos pouca inclusão, ponto."*. Este paradoxo entre o discurso institucional e a prática no ambiente de trabalho é algo que reforça a ideia de que a inclusão ainda é superficial.

6.2. Excesso de Zelo

O excesso de cuidado pode, paradoxalmente, realçar a diferença da pessoa com deficiência em vez de promover inclusão. Quando uma empresa propõe consultar uma associação externa para aprender a "lidar" com um colaborador cego, mesmo após meses de

[1] Para proteção da entidade dos entrevistos, os nomes dos mesmos foram substituídos pelos nomes Maria para entrevistados do género feminino e João para os entrevistados do género masculino.

convivência, a intenção pode ser interpretada como desconfiança disfarçada de preocupação. O entrevistado 5 relata que: *"(…) sugeriram à office manager do escritório em que eu estava ir à ACAPO explicar como é que haviam de lidar comigo, isto depois tipo meio ano de eu estar lá e ela veio falar comigo a dizer "-olha, vieram com esta ideia, tu achas que é preciso? Há alguma coisa que estejamos a fazer mal ?" e eu "-Não, está tudo ótimo, não precisam de um manual de instruções de como lidar comigo, vocês já lidam comigo há 6 meses e se tivesse alguma queixa já tinha dito"."*. Este tipo de atitude, embora bem-intencionada, transmite a ideia de que a pessoa é excecional ao ponto de exigir tratamento especial, o que reforça a exclusão e subestima a autonomia construída no dia a dia.

6.3. Aproveitamento Oportunista

Há situações em que a deficiência é instrumentalizada para benefício apenas da organização, sem real interesse pelo desenvolvimento profissional da pessoa, conforme relatado pelo entrevistado 9: *"Quiseram-se aproveitar sim senhor, de uma situação, do facto de não ver para um projeto bastante interessante, que era o surf adaptado, mas também eu sabia e sei e tenho plena consciência que tenho capacidades para desenvolver outro tipo de funções, que não só estar ligados a isso."*. Este tipo de uso simbólico não reconhece as competências globais da pessoa, reforçando estereótipos e restringindo possibilidades de crescimento.

7. Desigualdade de Condições e Expectativas

7.1. Desigualdade de Oportunidades

As barreiras não se limitam ao contexto interno. A dificuldade de inserção no mercado de trabalho é agravada pelo estigma da deficiência, muitas vezes considerado um impedimento pelas entidades empregadoras: *"(…) se já é difícil qualquer jovem encontrar emprego em Portugal na sua área de formação, eu ainda achei mais difícil, porque mesmo as entrevistas em que eu fui, o problema que encontravam maior era sempre a minha falta de visão."* (entrevista 16).

Mesmo gestos de ajuda bem-intencionados podem tornar-se formas de exclusão, ao impedir que a pessoa desenvolva a sua autonomia ou demonstre a sua competência.: *"(…) ao teres ajuda ou a fazerem por ti, acabas por não ter essa oportunidade e a fazer, se calhar, duvidar um bocadinho da tua capacidade (…)"* (entrevista 16).

7.2. Desvalorização Profissional

A desvalorização profissional de pessoas com deficiência visual manifesta-se de diversas formas, muitas vezes de forma subtil. A desconfiança nas capacidades de pessoas com deficiência traduz-se muitas vezes em exclusão de tarefas mais exigentes, limitação a funções básicas ou ausência de reconhecimento. A entrevistada 16 destaca: *"(…) é um bocadinho de tipo: "-Olha fazes isto?" e depois eu vou fazer e a pessoa que está ao lado vê que eu se calhar, estou com alguma*

dificuldade e diz logo "-ah deixa estar que eu faço" ou então "-ah deixa-me ajudar-te" e isso acaba por não nos fazer sentir tão capazes de fazer alguma coisa, não é?". Este tipo de atitude impede que ela tenha a oportunidade de encontrar a sua própria forma de realizar a tarefa, comprometendo a sua autonomia e reforçando dúvidas sobre a sua capacidade.

Esta desvalorização pode vir diretamente de chefias, como no caso de tarefas negadas com base apenas na deficiência, conforme exposto pelo entrevistado 14: *"(…) eu perguntei "-olha, então, mas não dá para eu trabalhar com aquilo?" e a resposta foi perentória, foi "-não João[1], não, então o João[1] é cego, não vê, o João[1] não consegue" e aquela palavra do não consegue, estragou tudo (…) mas pouco tempo depois eu disse "-então, mas eu não posso tentar pelo menos? Como é que isto funciona? Isto tem aqui uns botões salientes, eu, se calhar, até era capaz" (…)"*. Somente após insistir conseguiu demonstrar que era capaz. Esta resistência inicial por parte dos seus colegas e superiores reflete uma postura generalizada de descrença na capacidade de adaptação e aprendizagem de pessoas com deficiência visual.

O entrevistado 15 reforça essa perceção ao afirmar que, muitas vezes, as pessoas evitam delegar tarefas nele por medo de que se magoe ou não consiga realizá-las: *"(…) "-Ah, tu és cego, não" (…)"*.

A falta de reconhecimento também se manifesta na ausência de feedback positivo, mesmo perante desempenho equivalente aos colegas, como relatado na minha reflexão, onde está descrito que, mesmo executando diversas tarefas administrativas, nunca recebi um elogio e, no dia da minha saída, ainda fui criticada por suposta falta de proatividade.

A desvalorização também se pode manifestar na forma de expectativas extremamente baixas, como foi relatado pela entrevistada 18: *"(…) estão a dizer "-Ah a Bárbara ou a Maria1 não vão conseguir fazer aquilo" ou estão à espera que nós não consigamos fazer, mas depois nós até conseguimos e o resultado "-Uau, vocês conseguiram". Só gera esse comportamento nelas, porque elas já estavam com baixas expectativas a nosso respeito, não é? Quando não deveriam ter expectativa nenhuma à partida, não é? Se nós não conseguimos ou se nós vamos conseguir, porque à partida, lá está, se não depender única e exclusivamente da visão, se não for uma coisa totalmente visual, nós também vamos conseguir atingir um resultado."*. Este tipo de atitude reforça a ideia de que pessoas com deficiência visual precisam constantemente provar a sua competência.

[1] Para proteção da entidade dos entrevistos, os nomes dos mesmos foram substituídos pelos nomes Maria para entrevistados do género feminino e João para os entrevistados do género masculino.

8. Assédio e Insensibilidade

8.1. Comportamentos Abusivos

O assédio moral pode começar de forma subtil, mas intensificar-se com o aumento de poder da pessoa agressora. No caso da entrevistada 18, a diretora técnica iniciou um ciclo de comentários depreciativos e de sobrecarga injusta de trabalho, desvalorizando as suas necessidades e competências: *"Ela começou a implicar com o facto de nas saídas externas para visitas de monitorização, tecer comentários a terceiros pelo facto de eu necessitar de apoio (…)"*. Os comentários da diretora técnica eram claramente discriminatórios e tinham a intenção de humilhar a entrevistada perante as demais colegas de trabalho. A forma como ela expressava que as colegas não eram *"(…) assistentes pessoais (…)"* ou *"(…) taxistas."* reforçava um discurso de desvalorização, tornando o ambiente cada vez mais hostil.

A carga de trabalho atribuída à entrevistada 18 era desproporcional face aos restantes colegas, o que, embora inicialmente aceite, revelava-se uma forma de castigo encapotado.: *"(…) tinha muitos casos para gerir, era a que tinha mais processos, era a que tinha mais assistentes pessoais para fazer a gestão, era-me atribuída sempre uma grande carga de trabalho. (…) quando uma colega propôs (…) uma nova redistribuição dos processos, porque eu tinha muitas pessoas para gerir a resposta dela foi "- ela gosta" (…)"*. A frase *"(…) ela gosta (…)"* mostra um completo desrespeito pelo equilíbrio no ambiente de trabalho, tratando a sobrecarga da entrevistada como algo irrelevante. Este tipo de abuso não apenas prejudica a pessoa diretamente envolvida, mas também influencia negativamente o clima organizacional.

Num outro episódio, descrito na minha reflexão, um erro mínimo de digitação tornou-se pretexto para humilhação pública e pressão emocional: *"Lembro-me de uma vez lhe mostrar um email que tinha redigido para enviar a um cliente ao que ela me disse para eu ler exatamente o que tinha escrito pois tinha um erro, mas sem me dizer qual. Eu li e reli e não encontrava o erro. Comecei a ficar muito nervosa, ansiosa, já me estavam a vir as lágrimas aos olhos. Comecei a ficar desesperada."*. O objetivo desta abordagem não era corrigir um erro de forma construtiva, mas sim gerar um sentimento de inferioridade e incapacidade. A situação foi agravada pelo facto de que o erro era apenas um detalhe de digitação, que para uma pessoa com baixa visão é difícil de detetar e que poderia ser facilmente resolvido sem a necessidade desse tipo de exposição: *"Como o "o" e o "e" são parecidos eu não via o erro (…) erros de escrita e não eram erros ortográficos (…) eram erros de digitação, mas ela estava sempre a criticar, sempre a fazer muita pressão."*.

8.2. Falha das Políticas de Proteção

Mesmo com a existência formal de políticas contra o assédio e a discriminação, a ausência de aplicação prática compromete a confiança da pessoa com deficiência no sistema institucional conforme relata a entrevistada 18: *"(…) tínhamos também um manual de política do assédio no local de trabalho (…) e que isso não funcionava de todo (…) eu nem sequer fiz nenhum tipo de queixa, (…) porque internamente o sigilo não existia."*. A perceção de impunidade e falta de confidencialidade impede que estas pessoas recorram aos mecanismos formais de denúncia, perpetuando o ciclo de abuso

8.3. Sabotagem

Em contextos de hostilidade prolongada, o comportamento abusivo pode escalar para ações diretas de sabotagem. A entrevistada 18 relata um episódio grave, em que o seu trabalho foi intencionalmente apagado durante uma breve ausência: *"Mas uma vez que me ausentei para vir à casa de banho e quando entrei no gabinete tinham-me simplesmente apagado todo o registo no qual eu estava a trabalhar (…) Percebi que alguma coisa tinha acontecido ali porque estava um silêncio ensurdecedor dentro do gabinete. Estavam lá 2 colegas, se calhar estavam à espera de uma reação da minha parte."*. A cultura de equipa era contaminada pela liderança tóxica da diretora técnica, sugerindo que os comportamentos abusivos não eram isolados, mas parte de uma dinâmica sustentada:*"(…) contaminava a equipa toda (…)"*. A ausência de ação por parte da organização, mesmo com políticas internas declaradas contra o assédio, demonstrava a ineficácia dos mecanismos formais de proteção.

8.4. Uso Indevido de Informação

Explorar a deficiência visual de um profissional para tentar obter vantagens ou manipular decisões é uma forma de abuso ético e emocional. A entrevistada 18 relata que um utente usou a deficiência da entrevistada para pressioná-la a ignorar regras de serviço: *"Serviu-se da informação que tinha a meu respeito para tentar levar a água ao moinho dele."*. Este tipo de chantagem emocional mina a autoridade profissional da pessoa e evidencia uma tentativa de invalidação da sua autonomia enquanto trabalhadora.

8.5. Culpabilização Sistemática

Pessoas com deficiência são, por vezes, automaticamente associadas a falhas, erros ou ineficiência. O entrevistado 12 refere como ele e outros colegas invisuais eram responsabilizados por qualquer erro no serviço, mesmo sem relação com a tarefa em causa.: *"(…) há uma coisa mal feita ou há uma chamada mal passada ou um erro mais…, é logo para cima de nós*

(…)". Esta culpabilização constante gera um ambiente tóxico, em que o medo de errar paralisa e a confiança é desgastada.

AGENTES DA DISCRIMINAÇÃO

1. Colegas de trabalho

Os colegas de trabalho podem ser agentes significativos do capacitismo no ambiente profissional, manifestando atitudes de exclusão, desconfiança e culpabilização que afetam negativamente o bem-estar das pessoas com deficiência.

Em alguns contextos, erros dentro da equipa são automaticamente atribuídos a quem tem deficiência, como exemplifica o entrevistado 12: *"(…) há uma coisa mal feita ou há uma chamada mal passada ou um erro mais…, é logo para cima de nós (…)"*. Esta generalização injusta reflete uma perceção enviesada de incompetência.

Também são frequentes os julgamentos sobre a autenticidade da deficiência. A entrevistada 18 menciona: *"(…) insinuarem que eu estava a fingir não ver, porque dizerem-me: "-tu és tão autónoma dentro do gabinete, nunca nos pedes ajuda para nada, andas aqui dentro como se nada fosse""*. Comentários como este demonstram falta de compreensão sobre as diferentes expressões da deficiência visual e comprometem o sentimento de pertença e legitimidade no espaço laboral.

2. Entidade empregadora / Chefias

As chefias e entidades empregadoras desempenham um papel central na promoção ou perpetuação do capacitismo. A ausência de adaptações, a falta de reconhecimento e a imposição de exigências desproporcionadas são formas de discriminação institucional que comprometem o bem-estar no local de trabalho.

A entrevistada 1 menciona a falta de consciência da direção da escola sobre as suas limitações: *"(…) sinto que a entidade empregadora, portanto, a direção da minha escola, não é propriamente desenrasca-te. Eu acho é que eles não têm noção das minhas limitações (…)"*.

Além disso, a desigualdade no fornecimento de recursos compromete a equidade entre profissionais. O entrevistado 15 refere: *"Os meus colegas todos têm o programa instalado nos computadores deles, no meu computador ainda não tem. Ando há não sei quanto tempo a dizer: "- Então, mas quando é que me instalam?""*.

Além da falta de adaptações e recursos, muitas chefias desvalorizam os profissionais com deficiência, limitando as suas oportunidades e dificultando o reconhecimento do seu esforço e desempenho. A entrevistada 3 menciona: "*(…) a pessoa que me conhece bem não me ajudou nada.*

Tiveram que ser pessoas que eram convidadas, que eram da entidade, digamos que pronto com quem nós tivemos a reunião que me ajudaram (…)".

A discriminação também se expressa na forma como o esforço é ignorado ou desvalorizado. Na minha reflexão é descrito um cenário em que a gerente nunca reconheceu o meu empenho e justificou a minha contratação apenas pela minha deficiência: *"Logo no primeiro dia disse que me tinha escolhido por pensar que me iria esforçar mais para mostrar o meu valor e conseguir manter-me lá, pois não existem tantas oportunidades para pessoas com deficiência e eu iria querer agarrar aquela."*.

Em alguns casos, há também uma distribuição injusta de tarefas, como descreve a entrevistada 18: *"(…) passei a ter mais, tinha muitos casos para gerir, era a que tinha mais processos, era a que tinha mais assistentes pessoais para fazer a gestão, era-me atribuída sempre uma grande carga de trabalho (…)".*

Quando as lideranças ignoram as dificuldades, fazem comentários depreciativos ou deslegitimam as necessidades dos seus trabalhadores, contribuem ativamente para um clima capacitista.

3. Clientes

No setor dos serviços, em que o desempenho profissional depende fortemente da relação direta com o público, a perceção da deficiência por parte dos clientes pode influenciar significativamente o bem-estar da pessoa com deficiência visual. Em contextos em que o serviço prestado exige não apenas competência técnica, mas também comunicação eficaz, empatia e confiança, atitudes discriminatórias - mesmo que subtis ou inconscientes - podem afetar a estabilidade profissional do tranalhador. Estes comportamentos tornam-se ainda mais relevantes quando o julgamento do cliente tem influência direta sobre a reputação do serviço prestado e a avaliação do profissional.

3.1. Serviços de Atendimento ao Público

Nos serviços que envolvem atendimento direto, como o setor de restauração, comércio ou serviços administrativos, as reações dos clientes podem assumir a forma de surpresa, desconfiança ou julgamentos apressados sobre a competência do profissional. A entrevistada 16, que trabalha em catering, relata que a sua baixa visão foi associada a desorganização e falhas operacionais: *"(…) a falta de visão é um bocadinho associada a se calhar deve ser mais trapalhona ou não estar a ver tão bem alguma coisa e ir contra um cliente ou alguma coisa assim (…)".*Estas perceções resultam frequentemente em frustração mútua, agravada por falhas de comunicação: *"(…) um cliente pede uma coisa e depois o cliente move-se, então eu não tenho possibilidade de encontrar esse cliente,*

é muito difícil depois e então, às vezes acabo por desistir, porque também não posso ficar uma vida inteira à procura do cliente e aí o cliente pode ter uma reação má, porque pensa que tu te esqueceste, mas não é o caso.". A entrevistada 2, em contexto de atendimento ao balcão, refere que a surpresa face à sua deficiência visual apenas se manifesta presencialmente: *"Só quando vão lá e tenho que falar com eles ao balcão é que acontece essa a perceção de que eu não vejo e pronto e depois há aquela surpresa inicial (…)".* Já o entrevistado 17, fisioterapeuta, refere que embora poucos clientes tenham duvidado das suas competências, essas situações existiram: *"(…) já tive um ou outro cliente que duvidava das minhas capacidades como fisioterapeuta (…)".*

3.2. Educação: Pais e Encarregados de Educação

Na área da educação, os pais e encarregados de educação funcionam como clientes indiretos, com elevada influência na perceção do desempenho docente. A entrevistada 11 relata que, ao assumir uma turma, vários pais pediram a transferência dos filhos para outra escola, apenas devido à sua deficiência visual: *"Porque vários pais, ao aperceberem-se da dificuldade visual queriam que a Diretora trocasse os meninos de turma ou de professora (…)".* Alguns chegaram mesmo a retirar os filhos do agrupamento. A entrevistada 13 descreve ainda situações de interrogatório exaustivo por parte dos pais: *"(…) eu fui interrogada sobre tudo o que fazia, como é que eu ia fazer, como é que me ia dirigir aos alunos, como é que eu ia estar na sala de aula, como é que eu ia ler, como é que eu ia escrever, como é que ia preparar os trabalhos, como é que ia corrigir os trabalhos...".* Estas reações revelam resistência à inclusão baseada em estereótipos de incapacidade.

3.3. Educação: Alunos

Os alunos também representam um tipo específico de cliente no contexto educativo. As suas atitudes, muitas vezes marcadas pela imaturidade, podem afetar negativamente o ambiente de trabalho e a autoridade da pessoa com deficiência. Apesar de, em muitos casos, não haver intenção de magoar, o impacto emocional é real. A entrevistada 1 comenta: *"É assim, os miúdos às vezes, pronto, tecem algum comentário, ou sinto que às vezes riem-se de alguma situação, mas isso também é um bocado inevitável, não é?".* A entrevistada 10 menciona que os alunos aproveitam a limitação visual para evitar tarefas: "*Aquela coisa básica, de vez em quando de eles se rirem, aquela coisa de vez em quando suave e de se calhar aproveitarem a limitação para não fazer as tarefas ou rirem-se.*". A entrevistada 13 descreve brincadeiras planeadas com o objetivo de testar a autoridade docente: *"(…) a professora não vê, portanto, eu vou-me meter debaixo da mesa a fazer-me de engraçadinho, porque a professora não vê (…)".*

IMPACTO DA DISCRIMINAÇÃO

1. Efeitos Psicológicos

1.1. Ansiedade, Frustração e Desgaste Emocional

A discriminação pode impactar profundamente o bem-estar das pessoas com deficiência, afetando a sua autoestima, confiança e saúde mental. Conforme destacado na Entrevista 1, as limitações visuais geram frustração e conflitos internos: "*(…) tenho sempre um conflito interno, porque eu acho que até sou rápida de raciocínio e de pensamento e depois os meus olhos não me acompanham... Isso cria uma ansiedade muito grande*". Este sentimento é exacerbado quando há falta de compreensão no ambiente de trabalho, como ilustrado pela necessidade de coadjuvação, mostrando que tarefas simples podem tornar-se extremamente desafiadoras: "*(…) causa-me muita ansiedade querer fazer as coisas e não conseguir, e depender depois dos outros (…)*" (entrevista 1).

Há ainda situações em que o preconceito leva as próprias pessoas com deficiência a duvidarem das suas capacidades. A entrevistada 17 relata que os seus colegas de trabalho frequentemente assumiam que ela precisava de ajuda ou simplesmente realizavam tarefas por ela. Embora esta atitude não tenha sido ofensiva, fez com que ela se sentisse diminuída: *"Até tu começas a duvidar um bocadinho se tu és capaz"*.

O sentimento de constante desvantagem profissional pode levar ao desgaste emocional. No entanto, algumas pessoas canalizam a adversidade como motivação para resistir e crescer conforme refere a entrevistada 13: "*Não, bem-estar não, de todo (…), porque isso é altamente stressante (…) É ansiogénico, mas também (…) não foi demolidor, não me destruiu. Se calhar só me agarrou e fez-me crescer mais depressa, porque eu tinha os meus objetivos muito bem definidos, eu tinha objetivos muito grandes à minha frente e queria alcançá-los e isso era muito, muito poderoso e, portanto, era muito difícil qualquer ação me destruir, me inibir (…)*".

Quando a autonomia da pessoa com deficiência é usada como argumento contra ela, o resultado é um profundo impacto emocional: *"Nunca me lembro de ter chorado tanto, aliás, já nem lembrava da última vez que tinha chorado assim copiosamente (…)"* (entrevista 18). A falta de empatia e a negação da diferença entre ambientes familiares e desconhecidos tornam o ambiente de trabalho hostil, inseguro e psicologicamente violento: *"(…) eu ia com uma grande carga de stress para o trabalho, muito ansiosa, muitas náuseas, vontade de vomitar, porque sentia que tinha engolido uma pedra, sei lá de duzentos quilos pela pressão que isso fazia no nosso estômago."*.

Estes testemunhos evidenciam como o capacitismo - explícito ou implícito - interfere no equilíbrio emocional, mesmo quando não destrói totalmente a autoestima.

1.2. Isolamento social e autoexclusão

O isolamento é outro efeito nefasto da exclusão no ambiente laboral, seja por barreiras físicas, falta de apoio ou julgamentos implícitos: "*Contudo, eu tenho consciência que por vezes interfere ao nível do meu relacionamento interpessoal com os colegas sim, acabo por ficar (…) Mais à defesa (…)*" (Entrevista 3). Mesmo sem intenção direta de excluir, a falta de ação e de atenção por parte de colegas e chefias resulta em abandono e vergonha: *"(…) para mim, chegou a ser embaraçoso ao ponto de virem ter comigo pessoas de outros países, que não me conheciam praticamente de lado nenhum, a não ser daquele dia, que me vieram oferecer ajuda. Eu pensei, não, isto não me está a acontecer."* (Entrevista 3). Esta exclusão não se limita ao âmbito emocional, mas também se traduz em barreiras práticas, como refletido na Entrevista 11, em que a falta de apoio para lidar com os desafios diários gera angústia e ansiedade: "*Muitas vezes pensei não vou mais, vou mas é meter baixa e não vou (...) mas consegui levar o ano e felizmente tudo correu muito bem*". Este isolamento é também psicológico, agravado pela dúvida constante sobre a própria capacidade conforme relata a entrevistada 16: "*(…) o facto de eu estar a duvidar daquelas coisas todas (…) que vão na tua cabeça acabam por também te desconcentrar do trabalho que devias estar a fazer.*". Neste sentido, estes relatos ilustram como o capacitismo, através da exclusão e da falta de validação, não só prejudica o desempenho, mas também deteriora a saúde mental dos trabalhadores com deficiência.

1.3. Stress, Frustração e Pressão no Ritmo de Trabalho

A discriminação vivida por pessoas com deficiência no ambiente de trabalho pode desencadear elevados níveis de stress, ansiedade e frustração, comprometendo seriamente o bem-estar emocional.

O testemunho da entrevistada 18 evidencia como o clima de julgamento constante gera insegurança: *"(…) cada telefonema que eu fazia, cada coisa que eu dizia, estava a ser avaliado, qualquer coisa que a colega entendesse que pudesse pegar para criar um conflito comigo era logo, implicava logo por aí e nesse aspeto interferia, porque depois eu não me sentia à vontade.".* A necessidade de estar sempre alerta e preparada para possíveis confrontos gerava um estado constante de ansiedade: *"(…) eu ficava sempre era mais alerta, lá está, ficava era mais sobrecarregada de stress, de ansiedade, porque ficava muito mais alerta (…) É como se estivéssemos constantemente com aquela sensação, a qualquer momento vão-me puxar o tapete e eu vou cair (…)".* A repetição destas situações minava a autoconfiança e aumentava a ansiedade, criando um ambiente de trabalho inseguro e emocionalmente hostil. Esta experiência é também reforçada pelo relato do entrevistado 7, que ilustra o impacto de um ritmo de trabalho inflexível e pouco ajustado às necessidades específicas das pessoas com deficiência visual. A pressão para cumprir tarefas em tempo reduzido, sem o devido

reconhecimento do esforço adicional, contribui para o desgaste físico e emocional: *"(…) às vezes com o stress, não conseguem, não têm esse discernimento de me dar mais tempo, querem tudo para ontem."*. A necessidade de mais tempo para realizar as suas tarefas faz com que o entrevistado 7 precise de trabalhar mais horas para alcançar os mesmos resultados que os seus colegas: *"(…) acabo por estar a apresentar os mesmos resultados, tenho que fazer mais 1 hora e tal ou 2 no máximo às vezes de trabalho que os meus colegas (…)"*. No entanto, este esforço extra nem sempre é reconhecido: *"E depois isso, se calhar nem é visto, nem é reconhecido, a palavra é esta, não é reconhecido pelas outras pessoas, até porque numa vertente de trabalho remoto, as pessoas não têm, não têm acesso a quantas horas tu trabalhas (…)"*. A ausência de flexibilidade e a distribuição rígida de tarefas aumentam a carga emocional e operacional, comprometendo o bem-estar e a motivação: *"Eu costumo partilhar mesmo isso, estas situações com os colegas, mas não sei se é por esquecimento, se é por estresse também da parte deles, estas situações vão acontecendo."* (entrevista 7).

Este tipo de ambiente hostil e desconfiado exemplifica o impacto psicológico do capacitismo, alimentando um ciclo de ansiedade e vigilância que deteriora a saúde mental e o sentimento de segurança no trabalho.

2. Pressão Contínua para Provar Competência

Pessoas com deficiência enfrentam frequentemente um tipo específico de pressão no trabalho: a de provar constantemente a sua competência. Esta pressão, enraizada na desconfiança dos colegas, gera ansiedade e insegurança conforme relatado pela entrevistada 16: *"Quando nós sabemos que estão pessoas a olhar para nós e a pensar tipo "-Ah, deixa ver se ela está a fazer aquilo errado" ou "-deixa ver se ela consegue fazer aquilo", acaba por nos pôr uma pressão que não é igual à que teríamos se soubéssemos que aquela pessoa estava a confiar (…)"*. Esta vigilância constante afeta a confiança e pode induzir a erros por puro nervosismo: *"(…) sempre que eu sentia que alguém estava a olhar para mim, eu quase que errava, não é de propósito, mas é aquela coisa no momento em que alguém está a olhar para ti é quando tu fazes asneiras."*. Este ambiente de constante avaliação torna o trabalho um espaço de tensão e desgaste emocional, prejudicando o bem-estar psicológico.

3. Barreiras Funcionais no Exercício Profissional

A falta de apoio e compreensão no ambiente de trabalho pode limitar gravemente a capacidade funcional de pessoas com deficiência. O entrevistado 9 descreve o bloqueio à sua participação e frustração diante da ausência de canais eficazes de comunicação: *"(…) chegou um ponto que eu senti que eles não me estavam a querer dar asas (…)"*. A ausência de diálogo e a dificuldade em ser ouvido contribuíram para a sensação de impotência: *"(…) eu ligava para o*

dono da escola, ele dizia para eu ligar para o diretor geral da escola, o diretor geral dizia-me para falar com o dono da escola. Quer dizer, a primeira passa, a segunda também, mas a terceira já é ridículo (…)". Além disso, para as pessoas com deficiência visual, um ambiente de trabalho desorganizado torna-se um obstáculo ainda maior: *"(…) se para quem vê trabalhar na desorganização é o que é, para quem não vê, pior ainda, (…)"* (entrevista9).

Outro impacto significativo da discriminação no exercício das funções é relatado pela entrevistada 1, que sente que a sua deficiência interfere na relação com os alunos, afetando a dinâmica do trabalho: *"Eu passo por eles e não os cumprimento, porque não os vejo, não os identifico (…) e passámos claramente por antipáticas e isso também tem impacto nos nossos relacionamentos interpessoais, no desenvolvimento das relações (…)".* A ausência de adaptações e de empatia compromete não só a eficácia no trabalho, mas também o bem-estar relacional e emocional das pessoas com deficiência.

Outro problema recorrente nos relatos é o receio de exigir melhores condições por medo de represálias ou de causar desconforto entre os colegas. O entrevistado 12 comenta que: *"(…) há 20 anos atrás, tinha muito pouca maturidade e (…) tinha medo quase de falar.".*

A entrevistada 10 também menciona que *"No geral, não tenho razão de queixa, as pessoas colaboram, mas eu também tento chatear o menos possível, não é?".* Este medo afeta diretamente o bem-estar emocional, a independência e a perceção de valor no ambiente profissional.

3.1. Frustração pela Desigualdade de Oportunidades

Sentimentos de frustração surgem quando não têm acesso às mesmas experiências e responsabilidades, conforme relatado pelo Entrevistado 15: *"Eu gostava de poder fazer umas coisas como os outros fazem. Pronto, gostava de ter as mesmas oportunidades que os outros têm de fazer as coisas.".* Esta desigualdade de oportunidades reflete-se na sua perceção de que não recebe o mesmo tratamento que os colegas: *"É assim, deixa-me frustrado no sentido de não poder, digamos aqui fazer aquilo que queria, não é? Que era fazer como os outros (…)".* Este sentimento demonstra a insatisfação gerada pela falta de adaptação do ambiente às suas necessidades, dificultando a sua atuação profissional em igualdade de condições.

5. Discussão

A análise comparativa entre os resultados obtidos e a revisão de literatura evidencia uma estreita correspondência, na qual os dados empíricos complementam e aprofundam os conceitos teóricos. A revisão de literatura oferece o enquadramento conceptual sobre o capacitismo e a discriminação no contexto laboral, enquanto os resultados trazem à luz as vivências concretas de pessoas com deficiência visual, confirmando e ampliando a compreensão das problemáticas abordadas.

A revisão de literatura descreve o capacitismo como um conjunto de preconceitos, sejam eles conscientes ou inconscientes, que percebem as pessoas com deficiência como incapazes por não se enquadrarem no chamado "padrão normal" (Jammaers et al., 2019; Kwon & Archer, 2022; Lage et al., 2023; Tarvainen, 2019). Esta visão é considerada limitada e prejudicial, pois contribui para a exclusão social e representa um obstáculo à integração das pessoas com deficiência no contexto profissional (Jammaers et al., 2019; Johannsdottir et al., 2022; Lage et al., 2023; Tarvainen, 2019). Os resultados refletem esta definição ao evidenciarem diversas manifestações, como a pressão contínua para demonstrar valor e o esforço acrescido que as pessoas com deficiência visual sentem ser necessário para que a sua competência seja reconhecida. Esta pressão, somada à perceção de poucas oportunidades, contribui para um desgaste emocional e físico constante.

A literatura também explora o lado benevolente do capacitismo, expresso através de atitudes como piedade, proteção excessiva ou elogios condescendentes (Nario-Redmond et al., 2019). Nos resultados, essa faceta torna-se evidente em situações de superproteção e exclusão de tarefas, baseadas em suposições infundadas sobre a incapacidade da pessoa com deficiência. Entre os exemplos observados estão comentários de colegas como *"(…) deixa estar nós vemos aqui, um de nós pode fazer isso (…)"* (entrevista 18) ou *"(…) "-não João[1], não! Então o João[1] é cego, não vê, o João[1] não consegue" (…)"* (entrevista 14), que, apesar de bem-intencionados, acabam por reforçar desigualdades. Este excesso de zelo manifesta-se também em atitudes como a sugestão de recorrer a uma associação para "lidar" com um colaborador, mesmo após meses de trabalho conjunto - uma postura paternalista que, paradoxalmente, acentua a diferença e desvaloriza a autonomia da pessoa com deficiência. A reação de surpresa face ao sucesso de pessoas com deficiência visual - como no caso de comentários do tipo *"(…) "-Uau, vocês*

[1] Para proteção da entidade dos entrevistos, os nomes dos mesmos foram substituídos pelos nomes Maria para entrevistados do género feminino e João para os entrevistados do género masculino.

conseguiram" (entrevista 18) - revela as baixas expectativas que sustentam o capacitismo, independentemente da intenção com que são proferidas.

No que diz respeito aos modelos de deficiência, a revisão de literatura diferencia o modelo médico, que encara a deficiência como um problema de natureza biológica a ser corrigido (Lage et al., 2023) do modelo social, que a interpreta como uma consequência das barreiras sociais e ambientais impostas pelo meio envolvente (Kwon & Archer, 2022). Os resultados oferecem evidências robustas que sustentam o modelo social da deficiência. As barreiras institucionais e profissionais identificadas refletem falhas estruturais do sistema, e não limitações inerentes à condição individual. A ausência de preparação por parte das instituições para responder a necessidades específicas, a inacessibilidade de documentos digitais, plataformas, equipamentos eletrónicos e eletrodomésticos, bem como a lentidão ou recusa na disponibilização de softwares essenciais ao desempenho profissional, são exemplos concretos de como o ambiente de trabalho impõe obstáculos que comprometem a autonomia, o desempenho, a motivação e o bem-estar. A literatura sublinha que o verdadeiro problema não reside na deficiência, mas na forma como a sociedade a concebe e responde (Kwon & Archer, 2022) - reforçado pelos desafios vividos pelos entrevistados.

Segundo a literatura, a discriminação no ambiente de trabalho manifesta-se quando os direitos são negados e as pessoas deixam de ser tratadas em condições de igualdade (Sanmiquel-Molinero & Pujol-Tarrés, 2019). Os resultados revelam diversas formas de discriminação enfrentadas por pessoas com deficiência visual no ambiente de trabalho, confirmando e aprofundando os alertas da literatura. A exclusão e marginalização surgem tanto na falta de apoio nas tarefas diárias como na não participação em eventos corporativos inclusivos, reforçadas por atitudes que desumanizam e estigmatizam. O preconceito manifesta-se através da superproteção, da redução das identidades individuais e da ideia errada de que todas as pessoas com deficiência se comportam da mesma forma. A falta de confiança, tanto por parte de colegas e chefias como de pais (no caso de profissionais da educação), é uma barreira central, alimentando dúvidas constantes sobre a capacidade profissional. Soma-se a invisibilidade e a falta de reconhecimento, explicitas na negligência com adaptações essenciais ou na desvalorização das limitações reais, o que agrava o sofrimento emocional. As barreiras à inclusão abrangem a inação institucional, em que o discurso de inclusão não se traduz na prática, e o aproveitamento oportunista da deficiência para benefício da organização, sem investimento no desenvolvimento do profissional. A

desigualdade de condições é evidente na exclusão de tarefas desafiadoras, na ausência de oportunidades de progressão e no reconhecimento insuficiente do esforço adicional, perpetuando expectativas baixas. O assédio e a insensibilidade assumem formas graves como sobrecarga de trabalho, humilhações, manipulação e culpabilização constante, num contexto onde a ausência de políticas eficazes de proteção reforça a impunidade. Estes comportamentos, já identificados na literatura como formas de liderança tóxica e *bullying,* representam ameaças sérias ao bem-estar e à dignidade no local de trabalho.

Os resultados desta investigação também oferecem uma análise mais detalhada dos agentes da discriminação do que a revisão de literatura, que se limita a mencionar empregadores e colegas (Jammaers et al., 2019). De forma mais específica, os colegas de trabalho surgem como fontes de desgaste emocional ao atribuírem erros injustamente e questionarem a legitimidade da deficiência. As chefias e entidades empregadoras desempenham um papel central na manutenção do capacitismo, ao não disponibilizarem os recursos necessários, desvalorizarem os profissionais e negligenciarem as suas dificuldades.

Além disso, os resultados destacam a influência de clientes, incluindo o público em geral, pais/ encarregados de educação, e até alunos, cujas reações vão desde a surpresa e desconfiança até comportamentos abertamente discriminatórios, como pedidos de transferência ou atitudes de desrespeito. Esta dimensão relacional, especialmente visível em contextos como a educação, oferece uma perspetiva empírica rica e significativamente mais aprofundada do que a apresentada na revisão teórica.

Por fim, os resultados exploram de forma aprofundada o impacto da discriminação no bem-estar, confirmando as preocupações destacadas na literatura sobre a relação direta entre exclusão e saúde mental (Bend & Fielden, 2021). A literatura define o bem-estar como um estado positivo, caracterizado pela satisfação com a vida e pela ausência de sintomas como depressão e ansiedade (Czerw, 2017; Russell, 2008; Shier & Graham, 2010; Singh et al., 2019). Os resultados reforçam esta definição ao apresentar testemunhos diretos sobre os impactos psicológicos da discriminação vivida no ambiente de trabalho por pessoas com deficiência visual. Vários entrevistados relatam sentimentos intensos de ansiedade, frustração e desgaste emocional, muitas vezes resultantes da dificuldade em conciliar o raciocínio com as limitações visuais, da dependência constante de outras pessoas para realizar tarefas, da dúvida sobre as próprias capacidades e da pressão contínua para corresponder às expectativas. A vergonha, identificada na literatura como um fator que contribui para a ansiedade e para a

depressão (Johannsdottir et al., 2022), surge nos relatos como uma resposta emocional frequente quando as pessoas são tratadas de forma diferente ou inferior, mesmo que de forma velada.

Além disso, os resultados evidenciam situações de isolamento social e autoexclusão, provocadas por barreiras físicas, falta de apoio concreto e julgamentos implícitos, que levam ao afastamento voluntário, ao abandono de projetos e à angústia profunda. O stress e a frustração associados ao ritmo de trabalho são também referidos com frequência: a vigilância constante, a necessidade de estar sempre alerta para evitar erros, o esforço adicional exigido para alcançar o mesmo nível de desempenho dos colegas e a ausência de reconhecimento por esse esforço geram elevados níveis de tensão e ansiedade. Esta pressão contínua para provar competência, mesmo quando se está claramente apto para desempenhar as funções, corrói a autoconfiança e pode levar a erros por nervosismo, criando um ciclo de insegurança e desgaste.

Os resultados apontam ainda para barreiras funcionais no exercício profissional, como a falta de apoio adequado, a desorganização do ambiente de trabalho e o receio de exigir condições mais justas, fatores que minam a autonomia e comprometem a perceção de valor pessoal. Por fim, alguns dos entrevistados expressaram frustração pela desigualdade de oportunidades, refletida na exclusão de certas experiências, na negação de responsabilidades mais exigentes e na ausência de tratamento equitativo em relação aos colegas. Estes testemunhos reforçam e aprofundam as preocupações levantadas pela literatura, evidenciando a ligação clara entre discriminação e os danos profundos no bem-estar psicológico e emocional das pessoas com deficiência visual no contexto profissional.

Em suma, os resultados complementam e enriquecem a revisão de literatura ao ilustrar com profundidade, através de experiências reais, as dinâmicas do capacitismo e da discriminação vividas por pessoas com deficiência visual no local de trabalho. Ao articular teoria e prática conseguimos alcançar uma perspetiva ampla e humanizada dos desafios enfrentados, evidenciando a urgência de transformar os ambientes laborais em espaços genuinamente inclusivos.

6. Conclusões

O capacitismo influencia negativamente o bem-estar da pessoa com deficiência no local de trabalho, em especial no setor dos serviços, onde a interação constante com colegas, chefias e clientes intensifica o impacto de práticas discriminatórias. Preconceitos, estereótipos, barreiras institucionais e falta de acessibilidade geram exclusão social, desvalorização profissional e desigualdade de oportunidades, comprometendo a autonomia e a integração plena. No setor dos serviços, estas barreiras são particularmente graves, pois a exigência de desempenho relacional e comunicacional torna-se um desafio acrescido quando o ambiente não é inclusivo. Como resultado, surgem impactos psicológicos significativos, como ansiedade, stress, frustração e isolamento, que afetam a saúde mental, a autoestima e o desempenho profissional. Assim, o capacitismo constitui um obstáculo estrutural ao bem-estar e à plena participação das pessoas com deficiência, com consequências agravadas em contextos de prestação de serviços.

6.1. Implicações teóricas

No setor dos serviços, a discriminação em relação a pessoas com deficiência visual, especialmente nas interações com o público, levanta importantes implicações teóricas para a compreensão do capacitismo e do bem-estar no contexto laboral. O capacitismo manifesta-se por meio de estereótipos e preconceitos profundamente enraizados, que geram desconfiança em relação à competência profissional das pessoas com deficiência - uma atitude que pode partir não só de colegas, chefias e entidade empregadora, mas também de clientes. No atendimento ao público, esta discriminação traduz-se frequentemente em expressões de surpresa, julgamentos precipitados ou atitudes de desconfiança quanto à capacidade do profissional.

No setor da educação, esta dinâmica torna-se ainda mais evidente. Pais e/ ou encarregados de educação, enquanto "clientes indiretos", podem demonstrar resistência à inclusão ao solicitarem a transferência dos filhos ou ao submeterem professores com deficiência visual a interrogatórios intensivos, refletindo receios infundados sustentados por estereótipos capacitistas. Mesmo os próprios alunos, muitas vezes por imaturidade, podem explorar as limitações visuais do docente ou pôr à prova a sua autoridade, revelando como o preconceito pode infiltrar-se em diferentes níveis da relação profissional. Estes comportamentos ilustram

de forma clara como o capacitismo se manifesta em múltiplas direções e como impacta diretamente o bem-estar e a legitimidade profissional das pessoas com deficiência visual.

Para além da discriminação aberta, o capacitismo assume também formas ditas "benevolentes", expressas em atitudes como a piedade ou a superproteção, que, embora possam ser bem-intencionadas, contribuem para reforçar o estigma associado à deficiência (Nario-Redmond et al., 2019). Reações de surpresa face ao sucesso de uma pessoa com deficiência ou a exclusão de certas responsabilidades sob a justificativa de "ajudar" revelam expectativas diminuídas que mantêm desigualdades e enfraquecem a autonomia. Esta forma de discriminação torna-se ainda mais evidente na pressão constante para demonstrar competência, sendo que muitos gestos de apoio, ao invés de promoverem inclusão, limitam o crescimento da independência e reforçam a perceção de incapacidade.

Estas dinâmicas observadas no setor dos serviços reforçam a relevância do modelo social da deficiência, que defende que a limitação não está na condição da pessoa, mas na forma como a sociedade a concebe e na sua incapacidade de se adaptar às diferenças (Jammaers et al., 2019; Kwon & Archer, 2022). As reações dos clientes - frequentemente moldadas por estereótipos e pela tendência de reduzir o indivíduo à sua deficiência - evidenciam as barreiras sociais e atitudinais que dificultam tanto a entrada quanto a permanência de profissionais com deficiência no mercado de trabalho.

O impacto do capacitismo no bem-estar dos profissionais com deficiência visual é profundo, traduzindo-se em elevados níveis de ansiedade, frustração e desgaste emocional. A pressão constante para demonstrar competência, intensificada pela vigilância e desconfiança tanto de colegas como de clientes, cria um ambiente marcado pela tensão e pela exaustão psicológica. A vergonha decorrente de ser tratado de forma diferente agrava ainda mais este sofrimento, contribuindo para o surgimento de problemas de saúde mental e sublinhando a importância do apoio social e da aceitação como fatores de proteção.

A ausência de apoio e de sensibilidade nas interações diárias impõe também barreiras funcionais que dificultam a comunicação e a participação plena destes profissionais nas suas funções. No setor dos serviços, onde a interação humana é central, essas manifestações de capacitismo tornam-se particularmente visíveis e impactantes, amplificando as desigualdades existentes. Este contexto evidencia a urgência de uma adaptação real e inclusiva, tanto a nível

organizacional como social, que promova ambientes de trabalho verdadeiramente equitativos e acolhedores.

6.1.1. Modelo Teórico do Capacitismo no Contexto Profissional

Apresento um modelo teórico que conceptualiza o capacitismo no contexto profissional como um círculo vicioso sustentado por um conjunto de crenças discriminatórias que atribuem à pessoa com deficiência características de incapacidade ou inferioridade. Estas crenças, frequentemente implícitas ou mascaradas de boas intenções, orientam atitudes e comportamentos de diferentes agentes, resultando em práticas discriminatórias que comprometem o bem-estar e o desempenho profissional e que, por sua vez, reforçam essas mesmas perceções.

No núcleo deste modelo encontra-se o capacitismo, definido como um sistema de pressupostos e estereótipos que posiciona a pessoa com deficiência fora do padrão considerado "normal", legitimando atitudes de exclusão e desvalorização. A análise identifica três principais grupos de agentes que perpetuam o capacitismo: os colegas de trabalho, que podem questionar a autenticidade da deficiência, atribuir erros de forma injustificada e demonstrar falta de compreensão; as chefias e entidades empregadoras, que frequentemente falham na implementação de adaptações necessárias, desvalorizam o contributo do trabalhador com deficiência ou impõem exigências desproporcionadas; e, por fim, os clientes, cujas reações podem incluir desconfiança, surpresa perante o desempenho profissional ou mesmo aproveitamento das limitações identificadas.

A partir destes agentes, emergem diferentes manifestações do capacitismo, que vão desde a exclusão social e marginalização até estereótipos, superproteção, expectativas reduzidas e barreiras institucionais, como a ausência de acessibilidade e falhas organizacionais. Também são frequentes a invisibilidade, a negligência, a desigualdade de oportunidades, o assédio moral, a sabotagem intencional e o uso indevido de informações relacionadas com a deficiência, todos elementos que reforçam a estrutura capacitista.

As consequências destas práticas discriminatórias no bem-estar da pessoa com deficiência são profundas, refletindo-se em elevados níveis de ansiedade, isolamento, desgaste emocional, stress e frustração, bem como em pressão constante para provar competência, limitação da autonomia, bloqueio à participação plena e desigualdade de oportunidades

profissionais. Este conjunto de fatores cria barreiras funcionais ao exercício das atividades laborais, gerando um ambiente organizacional hostil e desigual.

As Crenças Discriminatórias (incapacidade, inferioridade, falta de compreensão) orientam os Agentes da Discriminação (colegas, chefias, clientes), que praticam ações excludentes. Essas ações geram Manifestações do Capacitismo (exclusão, preconceitos, barreiras institucionais), que resultam em Consequências graves (ansiedade, isolamento, desgaste emocional, stress). Essas consequências fragilizam as pessoas com deficiência, reforçando as crenças iniciais e mantendo o Capacitismo como um ciclo autorreforçado.



Figura 1 Modelo Teórico do Capacitismo no Contexto Profissional

6.2. Implicações práticas

As implicações práticas deste estudo apontam para um conjunto de medidas concretas que podem ser implementadas por organizações que pretendam promover ambientes de trabalho verdadeiramente inclusivos para pessoas com deficiência visual.

Em primeiro lugar, destaca-se a importância da entreajuda espontânea e sensível entre colegas. Pequenos gestos, como aquecer uma refeição, orientar fisicamente a pessoa no espaço ou adaptar documentos com letra maior, revelam um ambiente de respeito e solidariedade. Embora estas ações não substituam alterações estruturais, têm um papel relevante na construção diária de uma cultura inclusiva.

No plano organizacional, uma apresentação detalhada das instalações desde o primeiro contacto com o local de trabalho é essencial. A orientação verbal e o reconhecimento antecipado dos espaços aumentam a autonomia e diminuem o stress, especialmente em ambientes com muita movimentação, como escolas ou serviços públicos.

Outra implicação prática fundamental é a necessidade de adaptações funcionais, tanto físicas como tecnológicas, o que inclui a reorganização do espaço, instalação de sinalética tátil, ajuste de dispositivos informáticos, bem como a disponibilização de assistentes quando necessário. Estas mudanças asseguram condições equitativas e reforçam o desempenho e bem-estar dos profissionais com deficiência visual.

O estudo sublinha ainda a relevância de comunicação acessível e assertiva - desde descrições verbais de conteúdos visuais a documentos digitais acessíveis, bem como garantir a acessibilidade da informação é uma exigência incontornável da inclusão. Este tipo de prática promove a participação plena e evita o isolamento funcional dos colaboradores com deficiência visual.

A promoção de uma cultura organizacional de inclusão também é uma implicação prática relevante. Isto implica a realização de reuniões regulares de feedback, consulta prévia antes de atividades ou eventos e formação sobre deficiência e estratégias de interação. Estas medidas não apenas previnem o capacitismo, como fortalecem relações profissionais mais horizontais e respeitosas.

Por fim, práticas como a confiança nas capacidades dos profissionais com deficiência visual, a atribuição de responsabilidades significativas e o reconhecimento do mérito são igualmente determinantes. Estas atitudes traduzem-se em motivação, envolvimento e crescimento profissional, contrariando estigmas e promovendo uma verdadeira inclusão social e laboral.

Em conjunto, estas boas práticas constituem orientações valiosas que podem e devem ser adaptadas a diferentes contextos laborais no setor dos serviços, contribuindo para transformar os locais de trabalho em espaços mais acessíveis, justos e humanos.

6.3. Limitações e propostas para investigações futuras

Apesar da relevância dos resultados obtidos, este estudo apresenta algumas limitações que importa reconhecer. Em primeiro lugar, a amostra é composta por um número reduzido de participantes, o que, embora adequado à abordagem qualitativa, limita a generalização dos resultados a outras populações ou contextos profissionais. Além disso, a investigação centrou-se exclusivamente em pessoas com deficiência visual no setor dos serviços, o que impede a comparação direta com as experiências de outros grupos com diferentes tipos de deficiência ou inseridos noutros setores laborais.

Para investigações futuras, sugere-se o alargamento da amostra a outros contextos profissionais, bem como a inclusão de participantes com diferentes deficiências, de modo a permitir uma análise comparativa entre formas distintas de capacitismo no ambiente de trabalho. Além disso, seria pertinente aprofundar o papel das chefias e das estruturas organizacionais na reprodução (ou superação) das práticas capacitistas, bem como investigar estratégias de coping e resiliência desenvolvidas pelas pessoas com deficiência visual. Estudos longitudinais poderiam ainda contribuir para compreender os efeitos cumulativos do capacitismo sobre o bem-estar psicológico e a trajetória profissional ao longo do tempo.

Além disso, importa reconhecer o viés do sobrevivente presente neste estudo. A investigação incidiu exclusivamente sobre pessoas com deficiência visual que conseguiram entrar no mercado de trabalho, não incluindo aquelas que, por diversos motivos – incluindo barreiras capacitistas –, não chegam a integrar o mundo laboral. Como tal, os resultados aqui apresentados não permitem captar a extensão do fenómeno entre as pessoas que permanecem desempregadas devido à discriminação ou à ausência de oportunidades acessíveis. Um exemplo ilustrativo desta lacuna é o caso da participante 18, que, embora inicialmente empregada, acabou por pedir demissão por não conseguir suportar a discriminação no local de trabalho, preferindo o desemprego a permanecer num ambiente hostil. Quantas mais pessoas terão passado ou estarão a passar por situações semelhantes? Investigações futuras poderiam explorar este universo invisibilizado, investigando as trajetórias e experiências das pessoas com deficiência visual que permanecem afastadas do mercado de trabalho, de modo a compreender em profundidade os impactos do capacitismo estrutural nas suas vidas e possibilidades de participação social.

7. Apêndice

	PERGUNTA	INFORMAÇÃO PRETENDIDA
Enquadramento	Qual a sua idade? Qual o seu género? Qual a sua deficiência? Qual a sua profissão e principais funções?	Com estas questões pretende-se obter informação sobre as vivências dos participantes
Incidente negativo	Já sofreu algum tipo de discriminação por parte da entidade empregadora, colegas de trabalho ou clientes? Pode relatar o que aconteceu? Como a fez sentir no curto e no longo prazo? Que consequências é que isso lhe trouxe?	Conhecimento sobre as práticas de capacitismo praticadas e sobre quem as pratica. Conhecimento sobre as emoções provocadas pelo capacitismo e a sua influência no exercício das funções e no bem-estar no local de trabalho.
Incidente positivo	Já alguma vez identificou alguma prática adotada por parte da entidade empregadora, colega de trabalho ou clientes que mitigasse a discriminação? Pode relatar o que ocorreu?	Identificar boas práticas de mitigação do capacitismo e perceber de quem partiu essas iniciativas
Questões adicionais	Como se sentiu no momento? Como reagiu? Como a fez sentir posteriormente? Contou alguém o ocorrido? Sentiu que isso teve influência no seu trabalho? Teve alguma interferência na sua forma de trabalhar? Qual? Teve algum impacto no exercício das suas funções? Influenciou o seu bem-estar no local de trabalho? Normalmente, quando entra num novo emprego, fala sobre o assunto ou espera que alguém fale sobre isso? E sempre foi assim? É dificil falar sobre o assunto?	Obter o máximo de informação sobre o que ocorreu em cada incidente (positivo e negativo). Ajudar os participantes a recordar as situações vividas para obter respostas mais completas.

Tabela 1Guião da entrevista

	IDADE	GÉNERO	GRAU DE INCAPACIDADE ATESTADO MULTIUSOS	PROFISSÃO	PRINCIPAIS FUNÇÕES
Entrevista 1	50	Feminino	95%	Psicóloga Escolar	Avaliações psicológicas a alunos; Acompanhamentos psicológicos; Orientação escolar e profissional dos alunos do 9º ano; Consultoria a professores/ diretores de turma; Atendimento a encarregados de educação.
Entrevista 2	49	Feminino	95%	Administrativa	Gestão das horas de formação obrigatórias dos colaboradores; Gestão da segurança e higiene no trabalho; Apoio às vendas na parte de tradução.
Entrevista 3	35	Feminino	95%	Psicóloga	Colaboração na preparação, planificação, organização e realização de atividades direcionadas a diferentes públicos, como associações e população em geral, nas temáticas da igualdade de género, inclusão, cidadania e Direitos Humanos.
Entrevista 4	42	Masculino	80%	Comercial	Trabalha na área administrativa e vendas.
Entrevista 5	33	Masculino	99%	Developer iOS	Escrever código; Participar em reuniões; Elaboração de testes.
Entrevista 6	20	Masculino	63%	Treinador-adjunto	Auxiliar o treinador principal: Elaboração e preparação de exercícios e circuitos para o treino, bem como os equipamentos; Discussão sobre os exercícios com o treinador para melhorar os treinos.

Entrevista 7	32	Masculino	95%	Recrutador	Elaboração de entrevistas a candidatos; Elaboração de reuniões com os diversos managers para perceber quais os perfis a contratar e, posteriormente, se os candidatos selecionados estão de acordo com o pretendido; Acompanhamento dos candidatos pelas diversas fases dos programas de recrutamento; Apresentação das propostas aos candidatos selecionados; Acompanhamento do percurso profissional dos candidatos contratados.
Entrevista 8	71	Masculino	95%	Técnico de Reeducação/ Diretor do Estabelecimento Prisional	
Entrevista 9	24	Masculino	96%	Assistente Administrativo/ Desportivo	Gestão dos pagamentos de sócios e quotas de mensalidade; Inserção das informações dos atletas em plataforma para consulta dos treinadores e posterior marcação de presenças e colocação de detalhes importantes; Carregamento dos calendários de jogos; Dar apoio na inscrição dos atletas na Federação; Colaboração na organização de eventos.
Entrevista 10	33	Feminino	95%	Professora	Lecionar; Desenvolvimento de projetos.
Entrevista 11	40	Feminino	67%	Professora Primária	Lecionar.
Entrevista 12	47	Masculino	94%	Telefonista	Atendimento telefónico de utentes.

Entrevista 13	54	Feminino	95%	Técnica Superior em biblioteca (anteriormente Professora)	Responsável pelo serviço de leitura especial: Atendimento personalizado dos leitores deste serviço, pessoas com necessidades específicas; Receber os grupos que visitam a biblioteca, sempre numa abordagem relacionada com estas matérias de acessibilidade, inclusão e dar a conhecer o que se faz, porquê que se faz e falar da realidade das pessoas com deficiência; Coordenação da equipa de voluntários e da equipa da criação dos Audiolivros.
Entrevista 14	49	Masculino	95%	Assistente Técnico/ Anteriormente Técnico Auxiliar de Fisioterapia	Trabalho administrativo.
Entrevista 15	46	Masculino	98%	Assistente Técnico	Dar apoio ao Gabinete de Apoio à Presidência na área da comunicação ao nível dos telefones e das redes sociais, seja Skype, publicar notícias no site, Facebook,,…
Entrevista 16	26	Feminino	95%	Comercial/ Anteriormente Empregada de Mesa em empresa de Catering	Contactar o cliente; Aconselhar o melhor produto que satisfaça as necessidades do cliente; Gestão da faturação e envio do produto ao cliente.
Entrevista 17	45	Masculino	67%	Fisioterapeuta	Avaliar e elaborar um plano de tratamento: Utilização de diversas técnicas, bem como educação e prevenção.
Entrevista 18	36	Feminino	95%	Técnica Superior	Gestão de utentes de um CAVI.
Reflexão	26	Feminino	95%	Gestora de Projetos/ Anteriormente Consultora Financeira e de Investimentos	Análise de candidaturas de projetos de I&D a apoios comunitários e acompanhamento dos mesmos.

Tabela 2Caracterização da amostra

NOME	DESCRIÇÃO	FICHEIRO	REFERENCIAS
Autonomia pessoal e independência	A conquista da autonomia pessoal, por meio de ferramentas como o cão-guia, é essencial para o bem-estar de pessoas com deficiência visual.	1	1
Bem-estar		19	41
Bengala	Importância da bengala como alerta para o outro de que aquela pessoa tem uma deficiência visual e pode precisar de cuidados.	1	1
Boas práticas		0	0
Clientes		0	0
Adaptação do ambiente por parte dos alunos	Adaptação espontânea dos alunos ao manterem a sala organizada, de forma a prevenir riscos para a professora com deficiência visual.	1	1
Entreajuda	Disponibillidade e vontade de ajudar a pessoa com deficiência.	4	6
Colegas de trabalho		0	0
Adaptação dos materiais	Recurso a materiais mais acessíveis ou formatos mais adequados para que a pessoa com deficiência os possa ler/ entender.	2	3
Apoio funcional e empoderador	Ocorre quando as pessoas fornecem assistência prática e relevante, respeitando a autonomia da pessoa com deficiência.	1	2
Apresentação das instalações	Mostrar ao promenor as instalções da empresa para que a pessoa com deficiência se possa movimentar sem depender de terceiros.	1	2
Descrever	Descrever à pessoa com deficiência acontecimentos, imagens, vídeos...	1	1
Diálogo	Promoção do diálogo aberto e esclarecedor como estratégia mais eficaz para desarmar preconceitos e promover a compreensão mútua, criando um ambiente inclusivo e colaborativo	1	2
Entreajuda	Disponibillidade e vontade de ajudar a pessoa com deficiência.	12	27
Igual tratamento	Tratarema a pessoa com deficiência da mesma forma que tratam qualquer outra pessoa.	1	1

Integração Natural no Ambiente de Trabalho	Ocorre quando a deficiência visual não interfere nas interações sociais ou profissionais. O esquecimento momentâneo por parte dos colegas em relação à limitação visual demonstra uma aceitação natural da pessoa como um igual no contexto de trabalho, sem atitudes condescendentes.	1	1
Relativizar a situação	Fazer da deficiência algo normal.	3	7
Entidade Empregadora		0	0
Adaptação do posto de trabalho e tarefas	Adaptar o posto de trabalho e as funções a exercer pela pessoa com deficiência, nomeadamente equipamento adequado como lipas, leitores de ecrã, mais tempo para a realização das tarefas, adaptação dos objetivos,...	8	16
Adaptação inclusiva e colaborativa.	Ocorre quando o ambiente de trabalho se ajusta ativamente às necessidades da pessoa com deficiência, promovendo a sua autonomia, encontrando soluções em conjunto.	1	3
Apresentação das instalações	Mostrar ao promenor as instalções da empresa para que a pessoa com deficiência se possa movimentar sem depender de terceiros.	1	2
Colocação de Assistente para Apoiar na Execução de Tarefas	Colocação de uma pessoa para prestar assistência em tarefas específicas, o que permitirá que colaboradores enfrentem com eficácia obstáculos relacionados à execução das suas funções.	1	1
Confiança	Acreditar nas capacidades da pessoa com deficiência e até atribuir-lhe mais responsabilidades.	3	8
Consulta Prévia para Inclusão	Consultar funcionários com deficiência antes de organizar atividades, visando entender e adaptar as ações para que todos possam participar plenamente.	1	1
Cultura de inclusão	Preocupação em ser uma empresa inclusiva	1	5
Diálogo	Promoção do diálogo aberto e esclarecedor como estratégia mais eficaz para desarmar preconceitos e promover a compreensão mútua, criando um ambiente inclusivo e colaborativo	1	2
Entreajuda	Disponibillidade e vontade de ajudar a pessoa com deficiência.	1	1

Flexibilidade de Prazo para Tarefas	Tempo adicional para a conclusão de tarefas, quando necessário, respeitando o ritmo individual do colaborador.	1	1
Não existiu		1	1
Partilha de possíveis melhorias	Existência de espaço para a partilha de situações que podem ser melhoradas para melhor acolher as pessoas com deficiência.	3	4
Reuniões de Feedback para Acessibilidade e Desempenho	Realizar reuniões regulares com as pessoas com deficiência para identificar e solucionar barreiras de acessibilidade e dificuldades no desempenho.	1	2
Sensibilização Institucional	Instituição demonstrou estar bem preparada em termos de acessibilidade humana e sensibilização para receber pessoas com deficiência visual.	1	1
Sessões de sensibilização	Sessões para sensibilizar as pessoas para as dificuldades das pessoas com deficiência.	4	5
User friendly	Tornar o site e as redes sociais da organização acessiveis a pessoas com deficiªencia visual.	1	2
Cego - Baixa Visão	Comparação entre as principais diferenças entre uma pessoa cega e de baixa visão.	4	6
Deficiência e Doença	Tendência cultural de confundir deficiência com doença, refletindo a falta de compreensão sobre a natureza da deficiência.	1	1
Desleixo	Falta de cuidado, atenção e zelo relativo a determinadas situações no decorrer do tempo	2	3
Deslocações para o trabalho	Dificuldades sentidas nas deslocações para o local de trabalho e a sua influência no bem-estar de pessoa com deficiência.	1	1
Discriminação		0	0
Barreiras Institucionais e Burocráticas	Falta de eficiência, sensibilidade ou preparação de instituições públicas ou privadas em atender às necessidades de pessoas com deficiência. Isso inclui dificuldades no acesso a recursos, serviços ou apoios técnicos que deveriam ser garantidos por lei, mas que são frequentemente dificultados por processos burocráticos, desinteresse ou falta de preparo dos responsáveis.	1	2

Clientes		0	0
Desconhecimento	Não sabem que a pessoa com quem estão a contactar tem uma deficiência.	1	4
Falta de confiança	Falta de confiança na capacidade, competência ou integridade da pessoa com deficiência para cumprir as suas responsabilidades.	2	7
Imaturidade	Brincadeiras próprias da idade, mas que podem magoar o outro.	3	4
Não sentiu		13	23
Desconhecimento	Não sabem que a pessoa com quem estão a contactar tem uma deficiência.	1	4
Falta de confiança	Falta de confiança na capacidade, competência ou integridade da pessoa com deficiência para cumprir as suas responsabilidades.	2	7
Imaturidade	Brincadeiras próprias da idade, mas que podem magoar o outro.	3	4
Não sentiu		13	23
Desconhecimento	Não sabem que a pessoa com quem estão a contactar tem uma deficiência.	1	4
Com sabotagem	Ocorre quando uma pessoa ou grupo, intencionalmente, interfere nas atividades profissionais de outra pessoa, prejudicando-a de forma deliberada e criando um ambiente hostil.	1	1
Capacitista com negação de necessidades legítimas	Ocorre quando as limitações ou necessidades de uma pessoa com deficiência são desconsideradas ou questionadas, sugerindo que ela está a fingir ou a exagerar a sua condição.	1	1
Culpabilização	Em caso de erro culpam sempre a pessoa com deficiência	1	8
Desconhecimento	Não terem a perceção das reais dificuldades da pessoa com deficiência e das suas limitações.	2	6
Estigma social	Tendência social de marginalizar quem não se enquadra em padrões estéticos ou funcionais "aceitáveis", reforçando o estigma em torno da deficiência.	1	1
Falta de Preparação e Sensibilização para a Inclusão	Ocorre quando a equipe ou os gestores não recebem informações claras sobre as necessidades de uma pessoa com deficiência, causando mal-entendidos e desconforto inicial no ambiente de trabalho.	1	1

Generalização de Identidades	Categorizar pessoas com a mesma deficiência como homogêneas, desconsiderando ad suas singularidades e diversidades, promovendo estereótipos simplistas e prejudiciais	1	1
Inacessibilidade tecnológica	Ocorre quando a tecnologia, como documentos em formatos não acessíveis, impede a pessoa com deficiência de desempenhar plenamente suas funções.	1	3
Incapacidade	Quando alguém é tratado de forma injusta ou diferente devido à sua deficiência ou limitação	2	3
Insensibilidade	Comentários que magoam o outro de forma inconsciente.	1	2
Familia - amigos	Até que ponto o comentário ser feito por um familiar ou amigo tem um impacto dferente sobre a pessoa com deficiência.	1	1
Não sentiu		12	20
Negligência	corre quando as necessidades de uma pessoa com deficiência são ignoradas ou esquecidas, resultando na falta de assistência ou apoio adequados.	1	9
Preconceito	Pressupor que a pessoa com deficiencia não vai conseguir realizar uma certa tarefa devido às suas limitações	5	9
Ritmo de trabalho	Entender que a pessoa com deficiência terá um ritmo de trabalho diferente devido às suas limitações.	1	7
Social	Ocorre quando uma pessoa com uma deficiência sensorial, como a falta de visão, é excluída de interações cotidianas, como conversas entre colegas que envolvem elementos visuais.	1	1
Entidade Empregadora		0	0
Aproveitamento oportunista	Ocorre quando uma organização ou pessoa tira proveito da condição de alguém, neste caso da deficiência visual, para promover projetos ou agendas que se beneficiam da imagem de inclusão, mas sem reconhecer ou valorizar plenamente as outras capacidades dessa pessoa.	1	1
Desconhecimento	Não terem a perceção das reais dificuldades da pessoa com deficiência e das suas limitações.	2	9

Desigualdade de oportunidades	Não dão as mesmas oportunidades a pessoas com e sem deficiência.	2	4
Desvalorização Profissional	Ocorre quando uma pessoa com deficiência é limitada a tarefas operacionais ou básicas, sendo impedida de demonstrar o seu potencial ou habilidades.	1	1
Disponibilização de acessos	Não instalação dos programas organizacionais indispensáveis à realização de certas tarefas.	1	2
Equipamento não acessivel	Equipamento que não pode ser utilizado por pessoas com deficiência devido a barreiras físicas, técnicas ou de design, que impedem o acesso ou uso por indivíduos com diferentes necessidades e limitações.	2	4
Excesso de Zelo	Cuidado excessivo em querer receber, acolher e lidar com a pessoa com deficiência, evidenciando que ela é diferente dos demais	1	4
Exclusão social	Ocorre quando a organização de eventos não garante a inclusão plena de pessoas com deficiência.	1	1
Expectativa de Esforço Extra	Ocorre quando pessoas com deficiência são vistas como tendo que se esforçar mais ou provar constantemente o seu valor para manter o seu emprego.	1	1
Falta de Acessibilidade em Atividades Corporativas	Ocorre quando a empresa não considera as necessidades de acessibilidade de funcionários com deficiência em eventos e atividades sociais, criando barreiras e desconforto.	1	2
Funcional	Ocorre quando uma pessoa é colocada a desempenhar funções/ tarefas inadequadas para as suas capacidades, sem considerar as suas limitações,.	1	1
Incapacidade	Pressupor que a pessoa com deficiência não será capaz de fazer algo sem a deixar tentar/ experimentar.	3	4
Não adaptação do posto de trabalho	Falta de ajustes ou modificações necessárias para adequar o posto de trabalho às necessidades específicas das pessoas com deficiência, impedindo o seu desempenho eficaz e confortável.	1	8
Não sentiu		10	16
Preconceito	Pressupor que a pessoa com deficiencia não vai conseguir realizar uma certa tarefa devido às suas limitações	2	3

Pressão Excessiva	Ocorre quando uma pessoa com deficiência é submetida a pressões desnecessárias e a críticas contínuas, sem suporte adequado para as suas necessidades.	1	1
Subutilização de competências	Ocorre quando uma pessoa é impedida de participar em determinadas atividades ou funções, apesar de ter capacidade e interesse.	1	1
Estereótipos históricos.	Ocorre quando se atribuem características generalizadas a um grupo de pessoas com base em preconceitos ou percepções históricas.	1	1
Preconceitos internos	Preconceitos internos que um deficiente bisual pode ter em relação a outras pessoas com deficiência visual.	1	1
Escolha da profissão	Influência da deficiência na escolha da sua formação e posterior profissão	1	2
Exposição do problema		0	0
Dificuldade em se expor	Dificuldade em partilhar com terceiros que são portadores de uma deficiência.	5	10
Sem dificuldade em se expor	Não sente dificuldade em partilhar com terceiros que são portadores de uma deficiência.	8	14
Função do Atestado Multiusos	Perceber se o Atestado Multiusos defende e protege os interesses das pessoas com deficiência.	1	3
Género		19	19
Idade		19	19
Impacto no exercicio das funções		6	13
Importância do bem-estar pessoal na relação com o outro	A forma como o equilíbrio emocional e o bem-estar pessoal influenciampositivamentete as relações interpessoais	2	3
Influência da Profissão	De que forma a escolha de uma profissão pode moldar a maneira como as pessoas percebem e interagem com as pessoas com deficiência	1	1
Mudança de emprego		0	0

Expor o problema	Expor o facto de ser portador de uma deficiência, explicar as principais limitações e formas de adaptar o trabalho.	17	41
Não expor o problema	Esconder/ omitir que são portadores de uma deficiência.	1	4
Papel do cão guia	Importância do cão guia nas interações humanas	1	3
Partilhar com terceiros	Falar com terceiros sobre a deficiência, sobre o trabalho, principais barreiras que enfrenta no dia-a-dia,...	11	12
Profissão		19	23
Rejeição da bengala	A pessoa expressa uma preferência pessoal e estética ao rejeitar o uso da bengala, apesar de reconhecer sua utilidade para mobilidade	1	2
Trabalho presencial - remoto	Principais diferenças entre o trabalho presencial e o teletrbalho	1	1

Tabela 3Codebook

8. Referências bibliográficas

Andrade, A., Henriques, L., Silva, I. S., & Costa, D. (2024). Integração de pessoas com deficiência visual no mercado de trabalho em Portugal: Contributos para a identificação de boas práticas. *Configurações*, *33*, 11-30. https://doi.org/10.4000/11w70

Bend, G., & Fielden, S. (2021). I see you but you don't see me: the "two-way mirror effect" of gender and disability in employment. *Gender in Management: An International Journal*, *36*(7), 821-838. https://doi.org/10.1108/gm-03-2019-0049

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, *3*(2), 77-101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Brites, M. J., Maneta, M., Müller, M. S., & Amaral, I. (2024). Online Semi-structured Interviews to Better Capture Generational Media Actions: The Relevance of Relaxed, Participative and Reflexive Approaches. *Human Aspects of It for the Aged Population, Pt I, Itap 2024*, *14725*, 3-12. https://doi.org/10.1007/978-3-031-61543-6_1

Czerw, A. (2017). Diagnosing Well-Being in Work Context – Eudemonic Well-Being in the Workplace Questionnaire. *Current Psychology*, *38*(2), 331-346. https://doi.org/10.1007/s12144-017-9614-8

Foster, D. (2017). The Health and Well-Being at Work Agenda: Good News for (Disabled) Workers or Just a Capital Idea? *Work, Employment and Society*, *32*(1), 186-197. https://doi.org/10.1177/0950017016682458

Hockey, A. E., & Dawkins, D. J. (2024). Capturing an authentic pupil voice from pupils with moderate and severe SEN in semi-structured interviews. *Support for Learning*, *40*(1), 45-50. https://doi.org/10.1111/1467-9604.12515

Jammaers, E., Zanoni, P., & Williams, J. (2019). "Not all fish are equal: a Bourdieuan analysis of ableism in a financial services company". *The International Journal of Human Resource Management*, *32*(11), 2519-2544. https://doi.org/10.1080/09585192.2019.1588348

Johannsdottir, A., Egilson, S., & Haraldsdottir, F. (2022). Implications of internalised ableism for the health and wellbeing of disabled young people. *Sociol Health Illn*, *44*(2), 360-376. https://doi.org/10.1111/1467-9566.13425

Kowalski, T. H. P., & Loretto, W. (2017). Well-being and HRM in the changing workplace. *The International Journal of Human Resource Management*, *28*(16), 2229-2255. https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1345205

Kwon, C.-k., & Archer, M. (2022). Conceptualizing the Marginalization Experiences of People with Disabilities in Organizations Using an Ableism Lens. *Human Resource Development Review*, *21*(3), 324-351. https://doi.org/10.1177/15344843221106561

Lage, S. R. M., Alvares Lunardelli, R. S., & Tissa Kawakami, T. (2023). O Capacitismo e suas formas de opressão nas ações do dia a dia. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, *28*. https://doi.org/10.5007/1518-2924.2023.e93040

Lindsay, S., Fuentes, K., Tomas, V., & Hsu, S. (2023). Ableism and Workplace Discrimination Among Youth and Young Adults with Disabilities: A Systematic Review. *J Occup Rehabil*, *33*(1), 20-36. https://doi.org/10.1007/s10926-022-10049-4

Liu, W. (2023). The cognitive basis of thematic analysis. *International Journal of Research & Method in Education*, *47*(3), 277-287. https://doi.org/10.1080/1743727x.2023.2274337

Nario-Redmond, M. R., Kemerling, A. A., & Silverman, A. (2019). Hostile, Benevolent, and Ambivalent Ableism: Contemporary Manifestations. *Journal of Social Issues*, *75*(3), 726-756. https://doi.org/10.1111/josi.12337

Ocran, J. (2022). "There is something like a barrier": Disability stigma, structural discrimination and middle-class persons with disability in Ghana. *Cogent Social Sciences*, *8*(1). https://doi.org/10.1080/23311886.2022.2084893

Pandit, N. R. (1996). *The Creation of Theory: A Recent Application of the Grounded Theory Method* (The Qualitative Report, Issue. http://www.nova.edu/ssss/QR/QR2-4/pandit.html

Russell, J. E. A. (2008). Promoting Subjective Well-Being at Work. *Journal of Career Assessment*, *16*(1), 117-131. https://doi.org/10.1177/1069072707308142

Sanmiquel-Molinero, L., & Pujol-Tarrés, J. (2019). Putting emotions to work: the role of affective disablism and ableism in the constitution of the dis/abled subject. *Disability & Society*, *35*(4), 542-569. https://doi.org/10.1080/09687599.2019.1650719

Shier, M. L., & Graham, J. R. (2010). Work-related factors that impact social work practitioners' subjective well-being: Well-being in the workplace. *Journal of Social Work*, *11*(4), 402-421. https://doi.org/10.1177/1468017310380486

Singh, S. K., Pradhan, R. K., Panigrahy, N. P., & Jena, L. K. (2019). Self-efficacy and workplace well-being: moderating role of sustainability practices. *Benchmarking: An International Journal*, *26*(6), 1692-1708. https://doi.org/10.1108/bij-07-2018-0219

Tarvainen, M. (2019). Ableism and the Life Stories of People with Disabilities. *Scandinavian Journal of Disability Research*, *21*(1), 291-299. https://doi.org/10.16993/sjdr.632

Thompson, J. (2022). A Guide to Abductive Thematic Analysis. *The Qualitative Report*. https://doi.org/10.46743/2160-3715/2022.5340

Tomczak, M. T. (2022). How can the work environment be redesigned to enhance the well-being of individuals with autism? *Employee Relations: The International Journal*, *44*(6), 1467-1484. https://doi.org/10.1108/er-12-2021-0535

FACULDADE DE **ECONOMIA**