

2025

**ANA RUTE
FERREIRA**

**SUPERANDO BARREIRAS NAS ORGANIZAÇÕES: COMO AS
TECNOLOGIAS DE APOIO PROMOVEM A DIVERSIDADE,
INCLUSÃO E O DESEMPENHO DE SURDOS EM PORTUGAL**

2025

**ANA RUTE
FERREIRA**

**SUPERANDO BARREIRAS NAS ORGANIZAÇÕES: COMO AS
TECNOLOGIAS DE APOIO PROMOVEM A DIVERSIDADE,
INCLUSÃO E O DESEMPENHO DE SURDOS EM PORTUGAL**

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia da Universidade Europeia, para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão realizada sob a orientação científica da Doutora Andreia Borges, Professora Auxiliar da Faculdade de Ciências Sociais e Tecnologia da Universidade Europeia.

Dedico este trabalho aos meus pais, pelo amor incondicional e apoio constante; aos meus irmãos pela coragem de me ensinarem a acreditar e a lutar pelos meus sonhos; ao meu parceiro, pela sensibilidade, apoio e vivência que inspiraram profundamente este trabalho; e por fim, à minha querida avó, cuja memória ilumina o meu caminho todos os dias.

Agradecimentos

A realização desta dissertação representa o reflexo de um percurso cheio de desafios e aprendizagens.

Em primeiro lugar, agradeço aos meus pais, pelo amor, pela educação e pelos valores que me transmitiram. Aos meus irmãos — à minha irmã mais velha, pelo exemplo de força e resiliência, e ao meu irmão mais novo, pela alegria e motivação constantes — a minha gratidão por estarem sempre por perto, mesmo nos momentos mais exigentes.

À minha querida avó, que já não está entre nós, deixo um agradecimento comovido. O seu carinho e força continuam vivos na minha memória. Esta conquista é também sua.

Agradeço profundamente ao meu parceiro, cuja vivência inspirou este trabalho. Foi nele que encontrei não só motivação, mas também a sensibilidade necessária para explorar com verdade o tema da inclusão.

Expresso ainda o meu mais sincero agradecimento aos Surdos e Pessoas com Deficiência Auditiva que participaram neste estudo. A sua generosidade em partilhar perspetivas foi essencial para a construção de um trabalho mais significativo. Sem vocês, este trabalho não teria valor.

A todos os Professores que fizeram parte desta etapa, deixo o meu reconhecimento. Em especial, à minha orientadora Professora Andreia Borges, pelo incansável apoio, paciência e pela generosidade de ter dedicado tantas horas do seu tempo para garantir que este trabalho estivesse pronto,

completo e com a qualidade necessária. A sua orientação foi verdadeiramente essencial.

A todos os colegas e amigos que, de forma direta ou indireta, contribuíram para esta jornada, deixo igualmente o meu agradecimento. Cada conversa, partilha e apoio fizeram a diferença.

A todos, o meu obrigada!

“Está feito!”

palavras-chave

Diversidade; Inclusão; Tecnologias de Apoio; Desempenho Organizacional; Surdos; Deficiência Auditiva.

resumo

A presente dissertação tem como objetivo analisar a influência da utilização de tecnologias de apoio na percepção de diversidade e inclusão e no desempenho profissional de colaboradores com deficiência auditiva em contexto organizacional. Partindo de uma fundamentação teórica centrada nos conceitos de diversidade, inclusão e acessibilidade tecnológica, o estudo procurou compreender de que forma estas dimensões se inter-relacionam no ambiente de trabalho, contribuindo para uma maior equidade e participação plena.

Para o efeito, foi adotada uma metodologia quantitativa, com recurso a um questionário aplicado a 89 participantes com diferentes graus de deficiência auditiva e/ou surdos.

Os resultados revelam que a percepção de inclusão está significativamente associada ao desempenho organizacional, confirmando a importância das práticas inclusivas na promoção de ambientes laborais produtivos e justos. Verificou-se igualmente que o uso de tecnologias de apoio influencia positivamente o desempenho, embora a sua relação direta com a inclusão não tenha sido estatisticamente significativa. Estas evidências sugerem que, para além dos recursos técnicos, a inclusão exige transformações mais profundas ao nível cultural e organizacional. A dissertação encerra com um conjunto de recomendações práticas para empregadores e decisores, destacando a importância de medidas acessíveis, formações e políticas de justiça distributiva.

Keywords

Diversity; Inclusion; Assistive Technologies; Organizational Performance; Deaf; Hearing Impairment.

Abstract

This dissertation investigates the impact of assistive technologies on perceptions of diversity and inclusion, as well as on the professional performance of employees with hearing impairments in organizational contexts. Anchored in a theoretical framework based on the concepts of diversity, inclusion, and technological accessibility, the study explores the interrelationships among these dimensions within the workplace, aiming to promote equity and full participation. A quantitative methodology was employed, using a questionnaire administered to 89 individuals with varying degrees of hearing impairment and/or deafness.

The findings reveal a significant association between perceived inclusion and organizational performance, underscoring the role of inclusive practices in fostering fair and productive work environments. Although the use of assistive technologies positively influenced performance, its direct correlation with inclusion was not statistically significant.

These results suggest that inclusion extends beyond technical solutions, requiring broader cultural and organizational changes. The dissertation concludes with practical recommendations for employers and policymakers, highlighting the importance of accessible measures, training, and distributive justice policies.

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO.....	1
II. REVISÃO DE LITERATURA.....	4
2.1 Diversidade: conceito e aplicações teóricas e práticas	4
2.1.1 A Deficiência como indicador de diversidade	7
2.1.2 O papel das tecnologias no apoio à pessoa com deficiência.....	9
2.2 Inclusão: conceito e aplicações teóricas e práticas	14
2.2.1. A inclusão na deficiência	17
2.2.2 Tecnologia na Comunidade Surda	20
2.2.3 O papel da inclusão no desempenho.....	21
III. METODOLOGIA	23
3.1 Amostra e Procedimento	23
3.2 Instrumentos	26
3.2.1 Fiabilidade dos Instrumentos.....	27
IV. RESULTADOS	28
4.1 Análise descritiva das Variáveis.....	28
4.1 Análise de Correlações	33
4.2 Testes de Hipóteses	37
V. DISCUSSÃO DE RESULTADOS.....	38
5.1 Implicações Teóricas e Práticas	40
5.2 Limitações e Perspetivas para Estudos Futuros	43
VI. CONCLUSÃO.....	44
VII. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
VIII. ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Descrição da Amostra.....	25
Tabela 2 - Fiabilidade das Variáveis.....	27
Tabela 3 - Estatísticas Descritivas	28
Tabela 4 - Estatísticas Descritivas mediante Deficiência Auditiva	31
Tabela 5 - Análise de Correlações	35
Tabela 6 - Resultado das Hipóteses	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo Conceptual	23
------------------------------------	----

I. INTRODUÇÃO

A diversidade pode ser entendida como as diferenças físicas ou socioculturais, reais ou percebidas, atribuídas aos indivíduos – por exemplo, a raça, o género, a idade, a orientação sexual, o estatuto socioeconómico ou as capacidades físicas (Arsel, et al., 2022; Eisend et al., 2022).

Embora a participação de pessoas com deficiência no mercado de trabalho constitua um desafio social de grande relevância, continuam a ser relativamente escassos os estudos que analisam de forma aprofundada as abordagens organizacionais à sua inclusão profissional. Esta lacuna no conhecimento dificulta o desenvolvimento e a implementação de políticas, medidas e práticas eficazes que promovam o emprego sustentável para este grupo populacional (van Berkel & Breit, 2024).

A implementação eficaz de estratégias de diversidade e inclusão no local de trabalho tornaram-se assim essenciais para promover uma cultura organizacional positiva e alcançar melhores resultados ao nível do desempenho laboral. (Leuhery et al., 2024).

Entre a diversidade existente, a presente dissertação foca-se na deficiência física – mais concretamente deficiência auditiva e Surdez. Este contexto é particularmente importante de ser estudado dado que, de acordo com a Organização Mundial de Saúde (World Health Organization, 2022), cerca de 16% da população mundial – 1,3 mil milhões de pessoas - vive com algum tipo de deficiência.

As pessoas com deficiência enfrentam diversas barreiras estruturais e sociais no acesso e permanência no mercado de trabalho, destacam-se: os preconceitos e atitudes discriminatórias por parte de empregadores e colegas, a inacessibilidade física dos locais de trabalho, a exclusão nos processos de recrutamento e promoção profissional, bem como a ausência de apoios adequados, como transporte acessível e medidas de apoio financeiro e laboral. Estas limitações comprometem o exercício pleno do direito ao trabalho, dificultando a sua integração e participação equitativa no ambiente organizacional (Aroonsrimorakot et al., 2020).

Em Portugal, tem-se vindo a observar uma tendência globalmente positiva na evolução da taxa de atividade no grupo de pessoas com deficiência. Ainda assim, a taxa de atividade das pessoas com deficiência em Portugal em 2020, é bastante inferior à das pessoas sem deficiência - 73,5 % e 87,3 %, respetivamente (Pinto et al., 2023).

Neste cenário, as tecnologias de apoio têm vindo a emergir como uma solução estratégica para aumentar a produtividade das pessoas com deficiência no contexto laboral e atenuar as persistentes desigualdades em termos de acesso ao emprego e rendimentos (Kruse et al. 2024).

As tecnologias de apoio, que podem ser dispositivos, equipamentos, instrumentos ou softwares, têm como objetivo principal melhorar ou manter a funcionalidade e a autonomia das pessoas, promovendo, assim, o seu bem-estar. Entre os exemplos mais comuns encontram-se cadeiras de rodas, próteses, softwares de ampliação de ecrã e leitores de ecrã, aparelhos auditivos, implantes cocleares, etc. (Khasnabis et al., 2015).

A criação de uma cultura positiva e de uma maior sensibilização em torno da deficiência e da utilização de tecnologias de apoio pode contribuir significativamente para reforçar a inclusão nas organizações, promovendo o desenvolvimento de relações interpessoais e a criação de oportunidades mais inclusivas (Ripat & Woodgate, 2017)

Embora a importância das tecnologias de apoio tenha sido amplamente reconhecida na área da saúde e da educação, a sua aplicação no mercado de trabalho e o impacto no desempenho dos colaboradores com deficiência física continuam a ser tópicos de investigação pouco explorados (National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, 2017). A maioria dos estudos existentes foca-se no uso de tecnologias de apoio para melhorar a acessibilidade no ensino ou na reabilitação de indivíduos com deficiência (e.g., Fernández-Batanero et al., 2022; Howard et al, 2020; McNicholl et al., 2019). Poucos estudos se debruçam efetivamente sobre o impacto destas tecnologias na perceção de inclusão no local de trabalho e como elas afetam o desempenho dos colaboradores (Dwertmann, 2016). Esta lacuna na literatura é um dos principais motivos pelos quais este estudo se propõe a investigar os efeitos das tecnologias de apoio na inclusão e desempenho de trabalhadores com deficiência auditiva e/ou Surdez.

Mas o que se entende por inclusão? Este é um conceito multifacetado que vai além de políticas formais de não discriminação. Shore et al. (2011) definem a inclusão no ambiente de trabalho como a perceção que o colaborador tem de ser um membro valorizado do grupo, a partir de experiências que satisfaçam simultaneamente as suas necessidades de pertença e de expressão da sua individualidade.

Esta dissertação parte do pressuposto de que a introdução de tecnologias de apoio adequadas pode aumentar a perceção de inclusão entre os colaboradores com deficiência

auditiva e/ou surdez, o que, por sua vez, pode ter um impacto positivo no seu desempenho profissional. Posto isto, a questão central que guia esta pesquisa é: até que ponto as tecnologias de apoio dirigidas a pessoas com deficiência física fomentam a sua perceção de inclusão e, por conseguinte, contribuem para o aumento do desempenho destes indivíduos no mercado de trabalho? A dissertação postula que os colaboradores com deficiência física, ao terem acesso a tecnologias de apoio, percebem um aumento da sua inclusão no local de trabalho, o que influencia positivamente o seu desempenho.

Este estudo adota uma abordagem quantitativa, com a aplicação de questionários a colaboradores com deficiência física, com o objetivo de analisar a relação entre a perceção de inclusão e o desempenho dos indivíduos. Através da análise dos dados, espera-se contribuir para a literatura existente sobre as tecnologias de apoio e o seu impacto na inclusão e desempenho de trabalhadores com deficiência, fornecendo *insights* úteis para as políticas e práticas organizacionais.

A dissertação encontra-se organizada da seguinte forma: após o fim desta primeira parte introdutória, a parte 2 apresenta a revisão de literatura, abordando os conceitos de diversidade, inclusão e tecnologias de apoio; a parte 3 descreve a metodologia do estudo; a parte 4 expõe os resultados obtidos; e, por fim, a parte 5 discute os resultados à luz da literatura e apresenta as conclusões e implicações práticas. Esta estrutura visa proporcionar uma compreensão abrangente do tema, desde a fundamentação teórica até às implicações práticas para as organizações.

II. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Diversidade: conceito e aplicações teóricas e práticas

De acordo com Patrick & Kumar (2012), a noção de diversidade compreende a aceitação e o respeito pela singularidade de cada indivíduo, sendo fundamental para a promoção de contextos sociais inclusivos. A diversidade implica o reconhecimento e a valorização das diferenças individuais, que podem manifestar-se em múltiplas dimensões, sejam elas visíveis ou invisíveis (Kossek et al., 2006; Shen et. al, 2009), nomeadamente em termos de raça, etnicidade, género, orientação sexual, estatuto socioeconómico, idade, deficiências, crenças religiosas, convicções políticas, entre outras.

De forma genérica, a diversidade é entendida como a existência de distinções entre indivíduos tendo por base atributos que possam originar a perceção de que uma pessoa é diferente de outra (e.g., Jackson, 1992; Triandis et al., 1994; van Knippenberg, & Schippers, 2007; Williams & O'Reilly, 1998).

Segundo Inegbedion et al. (2020), a diversidade pode ser agrupada em quatro grupos:

1. Personalidade (i.e., características, competências e habilidades específicas);
2. Dimensão interna, que inclui aspetos da diversidade que estão fora do controlo do indivíduo (i.e., género, idade, raça, etc.);
3. Dimensões externas, que consistem nos aspetos da diversidade que estão sob o nosso controlo (i.e., etnicidade, religião, cultura, etc.);
4. Dimensões organizacionais, que se centram na cultura organizacional.

Apesar de em teoria a investigação da diversidade poder abranger um número infinito de dimensões, na prática, a investigação sobre este conceito tem se focado em especial, no género, idade, raça/etnia, ocupação, educação e formação funcional (van Knippenberg, & Schippers, 2007).

Patrick & Kumar (2012) acrescentam que a diversidade pode ser entendida como um conjunto de práticas intencionais orientadas para a compreensão e valorização da interdependência entre os seres humanos, as culturas e o meio ambiente. Implica o exercício do respeito mútuo por características e experiências distintas das próprias, bem como o

reconhecimento de que a diversidade abrange não apenas diferentes formas de ser, mas também formas de conhecer. Pressupõe ainda a consciência de que a discriminação — seja ela de natureza individual, cultural ou institucional — contribui para a manutenção de privilégios para determinados grupos, enquanto perpetua desvantagens para outros.

Van Knippenberg, & Schippers (2007) adicionam ainda que a diversidade pode ser compreendida como uma característica de um agrupamento social (por exemplo, grupo, organização ou sociedade), que reflete o grau em que existem diferenças objetivas ou subjetivas entre os indivíduos que o compõem, sem assumir, contudo, que os membros do grupo estejam necessariamente conscientes das diferenças objetivas ou que as percepções subjetivas estejam fortemente associadas a essas diferenças objetivas.

Numa revisão de literatura, realizada por Williams & O'Reilly (1998) foram identificadas duas abordagens predominantes no estudo da relação entre diversidade e desempenho em grupos de trabalho: 1. a perspectiva da categorização social e 2. a perspectiva baseada na informação e na tomada de decisão.

A primeira defende que os indivíduos utilizam semelhanças e diferenças interpessoais como base para se autoidentificarem e classificarem os outros em grupos sociais, estabelecendo distinções entre o grupo de pertença (*ingroup*) e grupos externos (*outgroups*). Esta categorização social tende a favorecer os membros do grupo interno, promovendo maior afinidade, confiança e cooperação, enquanto gera atitudes menos positivas em relação aos membros do grupo externo (e.g. Brewer, 1979; Tajfel & Turner, 1986).

De acordo com esta perspectiva, e em consonância com a teoria da semelhança-atração (Williams & O'Reilly, 1998), os membros de um grupo de trabalho demonstram maior inclinação positiva e níveis superiores de compromisso quando percebem semelhanças entre si, em detrimento da diversidade interna. A existência de diferenças salientes pode, por sua vez, potenciar a formação de subgrupos (“nós” *versus* “eles”), o que tende a dificultar as interações e a gerar tensões internas. De forma geral, argumenta-se que tais dinâmicas favorecem um desempenho global mais eficaz em grupos homogêneos, quando comparados com grupos heterogêneos (para evidência empírica, ver Jehn et al., 1999; Simons et al., 1999).

A perspectiva da informação/tomada de decisão chega a previsões bastante diferentes, sustentando que grupos heterogêneos deverão superar os grupos homogêneos. Esta perspectiva

considera que os grupos heterogêneos têm maior probabilidade de possuir uma multiplicidade de conhecimentos, competências e capacidades relevantes para a tarefa, que sejam distintos e não redundantes, e de ter opiniões e perspectivas diferentes sobre a tarefa em questão. Isto não só proporciona um maior conjunto de recursos, como também pode ter outros efeitos benéficos. A necessidade de conciliar pontos de vista conflitantes pode obrigar o grupo a processar mais detalhadamente a informação relevante para a tarefa e pode impedir o grupo de optar demasiado facilmente por um curso de ação sobre o qual parece haver consenso.

Além disso, a exposição a perspectivas divergentes e potencialmente surpreendentes pode levar a ideias e soluções mais criativas e inovadoras (Van Knippenberg, & Schippers, 2007).

Poderíamos, assim, argumentar que a diversidade afeta negativamente as relações dentro do grupo, enquanto contribui para o desempenho do grupo (e.g. Triandis et al., 1994).

Ainda de um ponto de vista teórico, estudos anteriores evidenciaram a ascensão e posterior declínio do uso do termo “diversidade” nas publicações académicas (e.g., Kelly & Dobbin, 1998; Edelman et al., 2001; Garg & Sangwan, 2020). Os trabalhos desenvolvidos demonstraram que, até 1987, existia uma produção escassa sobre o tema. Adicionalmente, Garg e Sangwan (2020) consideram que a análise crítica dos manuais de comportamento organizacional da década de 1990, conduzida por Litvin (1997), destacou uma tendência recorrente de problematizar as diferenças individuais para, em seguida, propor a gestão da diversidade como solução (Oswick & Noon, 2014). Esta dinâmica discursiva resultou na consolidação do termo “gestão da diversidade” no início dos anos 1990. Observou-se, ainda, que no início da década de 2010, os volumes de publicações sobre “inclusão” e “igualdade” tornaram-se comparáveis. No entanto, ao longo do tempo, essas trajetórias começaram a divergir, com a manutenção do interesse estável pela igualdade e um crescimento acentuado nas publicações voltadas para a inclusão (Garg, S., & Sangwan, S., 2020). A partir de 2010, o discurso sobre diversidade passou a ser progressivamente substituído pelo de inclusão (Oswick & Noon, 2014). Essa mudança foi considerada necessária, uma vez que o conceito de diversidade se foca predominantemente nas características dos indivíduos, ao passo que a inclusão enfatiza os aspetos organizacionais — como a cultura e o clima organizacional —, promovendo um ambiente no qual diferentes perfis são plenamente aceites e recompensados de

forma equitativa. Assim, a inclusão configura-se como um meio de consolidar os objetivos da diversidade dentro das organizações (Garg & Sangwan, 2020).

De um ponto de vista prático, e de modo a fazer face às dificuldades que a diversidade apresenta no contexto laboral, a Comissão Europeia criou um instrumento voluntário com o objetivo de encorajar os empregadores a implementar e desenvolver políticas e práticas internas de promoção da diversidade – a Carta para a Diversidade:

“A Carta tem como princípio a Diversidade, entendida como o reconhecimento, o respeito e a valorização da(s) diferença(s) entre as pessoas, incluindo particularmente as diferenças relativas ao sexo, identidade de género, orientação sexual, etnia, religião, credo, território de origem, cultura, língua, nacionalidade, naturalidade, ascendência, idade, orientação política, ideológica ou social, estado civil, situação familiar, situação económica, estado de saúde, deficiência, estilo pessoal e formação.” (APPDI - Associação Portuguesa Para a Diversidade E Inclusão, 2025)

2.1.1 A Deficiência como indicador de diversidade

Nas últimas duas décadas, a investigação sobre gestão da diversidade e inclusão de minorias tem vindo a ganhar importância crescente na área de recursos humanos (Inegbedion et al, 2020). O foco desta gradual área de investigação tem sido posto não só no aumento da representação da diversidade como também nos esforços de gestão da diversidade e políticas de gestão de recursos humanos, destinadas a criar um local de trabalho mais inclusivo.

Para os efeitos deste estudo, o foco será apenas numa destas minorias: as Pessoas com Deficiência e/ou Pessoas com Necessidades Especiais.

A Deficiência deixou de ser concebida unicamente como uma limitação biofísica ou um problema de natureza médica, sendo atualmente entendida como o produto das interações complexas entre os indivíduos e o meio que os envolve. Esta mudança de perspetiva tem impulsionado a emergência de um novo paradigma, orientado para a investigação de natureza social e cultural (Howson, 2023).

Este é, na verdade, um conceito muito mais abrangente que se aplica a lesões, limitações de atividade e restrições de participação, indicando os aspetos negativos da interação entre um

indivíduo com uma determinada condição e o contexto pessoal e ambiental desse indivíduo (Dwertmann, 2016; Stone & Colella, 1996).

A definição de deficiência proposta pela Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (também conhecida como CIF), publicada pela Organização Mundial da Saúde em 2001, representa uma abordagem inovadora e integradora, ao articular elementos dos modelos médico e social da deficiência. Esta conceptualização é amplamente reconhecida como a mais abrangente e consensual no panorama internacional (Fernández-Batanero et al., 2022):

“Deficiências são problemas nas funções ou nas estruturas do corpo, tais como, um desvio importante ou uma perda” (Organização Mundial da Saúde, 2004, p.13).

“As deficiências podem ser temporárias ou permanentes, progressivas, regressivas ou estáveis, intermitentes ou contínuas” [...] As deficiências podem ser parte ou uma expressão de uma condição de saúde, mas não indicam necessariamente a presença de uma doença ou que o indivíduo deva ser considerado doente. As deficiências são mais amplas e mais abrangentes no seu escopo do que distúrbios ou doenças. Por exemplo, a perda de uma perna é uma deficiência de uma estrutura do corpo, mas não um distúrbio ou doença. (Organização Mundial da Saúde, 2004, p.15).

A CIF procura proporcionar uma linguagem unificada e padronizada, de modo a estabelecer uma linguagem comum para a descrição da saúde e dos estados relacionados com a saúde, centrando-se nos aspetos da interação entre o indivíduo e o seu contexto, e não na rotulagem de pessoas (Organização Mundial da Saúde, 2004). A deficiência é assim compreendida como o resultado da interação dinâmica entre uma condição de saúde específica de um indivíduo e os fatores ambientais que influenciam o seu quotidiano. Neste enquadramento, a deficiência não é vista unicamente como uma característica intrínseca da pessoa, mas antes como a expressão de aspetos negativos decorrentes da relação entre as limitações de atividade do indivíduo e as barreiras contextuais que restringem a sua plena participação na sociedade (Fernández-Batanero et al., 2022).

Anteriormente à CIF, o modelo da deficiência era puramente médico com definições operacionais, onde a deficiência, *“representa qualquer perda ou alteração de uma estrutura ou de uma função psicológica, fisiológica ou anatómica, de carácter temporário ou permanente,*

tendo sido adotados cinco grandes agrupamentos: deficiências psíquicas, sensoriais, físicas, mistas e nenhuma deficiência em especial” (Encarnação et al., 2015).

Em termos gerais, as pessoas com deficiência enfrentam uma série de desafios na sociedade atual. De acordo com o estudo "Pessoas com Deficiência em Portugal – Indicadores de Direitos Humanos 2023" conduzido pelo Observatório da Deficiência e Direitos Humanos (Pinto et al., 2023), em 2020, 58,7 % das pessoas com deficiência em Portugal estavam empregadas, valor ligeiramente acima do verificado na média dos países da UE, nos quais se registou uma taxa de emprego para este grupo de 50,3 %. Por sua vez, em 2020 a taxa de desemprego nas pessoas com deficiência em Portugal situava-se nos 20,3%, ultrapassando os 17,1% de média dos países da União Europeia.

De notar que se não fosse pelo auxílio de prestações sociais, 62,3% dos indivíduos com deficiência enfrentariam risco de pobreza no ano de 2022, em contraste com os 35,5% de risco entre as pessoas sem deficiência.

A inexistência de serviços de apoio eficazes – nomeadamente aqueles que possibilitam ou facilitam o acesso a transportes, edifícios, informação e comunicação em diferentes formatos e sistemas – contribui para que uma pessoa com deficiência se veja obrigada a depender de apoio familiar (Domingo, 2012).

2.1.2 O papel das tecnologias no apoio à pessoa com deficiência

De acordo com Manzoor & Vimarlund (2018), as tecnologias digitais têm sido amplamente reconhecidas como:

1) instrumentos facilitadores da inclusão social, na medida em que permitem a prestação de serviços em tempo real, possibilitando aos indivíduos aprender, trabalhar, deslocar-se, socializar, e interagir com a comunidade sem enfrentarem barreiras físicas;

2) um dos fatores-chave na mitigação das desigualdades sociais, podendo ser utilizadas para promover e apoiar a inclusão social, bem como para melhorar a qualidade de vida das populações.

Ao longo das últimas décadas, o termo de "Tecnologia de Apoio" tem vindo a sofrer uma evolução significativa, refletindo-se tanto na sua definição legal como nas suas aplicações práticas (Zallio & Ohashi, 2022). Inicialmente formalizada no *Technology-Related Assistance*

for Individuals with Disabilities Act de 1988 e atualizada em 1994, 1998 e 2004, a Tecnologia de Apoio é entendida como qualquer produto ou sistema, adquirido ou adaptado, que visa melhorar as capacidades funcionais de pessoas com deficiência. Paralelamente, reconhece-se a importância dos serviços associados que apoiam na seleção, aquisição e uso desses dispositivos (Golden, 2011; Alper & Raharinirina, 2006).

Adicionalmente, de acordo com o Relatório Global sobre Tecnologia de Apoio (World Health Organization and the United Nations Children's Fund (UNICEF), 2022, p. 22), a OMS define:

“A tecnologia de apoio é a aplicação de conhecimentos e competências organizadas relacionadas com produtos de apoio, incluindo sistemas e serviços. A tecnologia de apoio é um subconjunto da tecnologia de saúde.

Um produto de assistência é qualquer produto externo (incluindo dispositivos, equipamentos, instrumentos ou software), especialmente produzido ou geralmente disponível, cujo principal objetivo é manter ou melhorar o funcionamento e a independência de um indivíduo e, assim, promover o seu bem-estar. Os produtos de assistência também são utilizados para prevenir deficiências e problemas de saúde secundários.”

Com o avanço tecnológico das últimas décadas, a Tecnologia de Apoio tem-se expandido para além de contextos estritamente clínicos ou educativos, abrangendo áreas como a inclusão digital e a acessibilidade à informação. A evolução do conceito tem também permitido que tecnologias inicialmente desenvolvidas para públicos específicos (como idosos ou pessoas com deficiências ligeiras) sejam integradas no mercado de consumo generalista, com funções aumentativas (Demiral, 2023; Zallio & Ohashi, 2022).

Atualmente, assiste-se a um acesso generalizado a soluções tecnológicas inovadoras em diversos setores. De acordo com o relatório da Organização Mundial da Saúde (World Health Organization and the United Nations Children's Fund (UNICEF), 2022), existem sete grandes domínios de tecnologias emergentes que iram impactar o campo das tecnologias de apoio: a inteligência artificial, interfaces humano-computador; tecnologias de sensores; robótica; avanços em computação e conectividade; manufatura aditiva e novos materiais.

O relatório considera ainda que embora as aplicações tecnológicas futuras possam atingir níveis de sofisticação elevados, a maioria das pessoas com deficiência continuará a necessitar de produtos de assistência mais simples. Ainda assim, a tendência aponta para uma integração cada vez maior de tecnologias de ponta nas práticas quotidianas e profissionais, o que exigirá uma adaptação contínua por parte dos utilizadores. Neste cenário, torna-se fundamental que os produtos de tecnologia de apoio evoluam de forma a acompanhar estas transformações, garantindo acessibilidade e funcionalidade para todos, em especial para os que apresentam limitações funcionais (Demiral, 2023).

Os principais utilizadores de tecnologia de apoio incluem, maioritariamente, pessoas com deficiência, idosos com declínio nas suas capacidades funcionais, e pessoas com doenças crónicas, como diabetes, acidente vascular cerebral, cancro, doença de *Parkinson* ou demência, que frequentemente necessitam de apoio em tarefas relacionadas com o autocuidado, a mobilidade, a recordação de rotinas diárias ou a vida independente (World Health Organization and the United Nations Children's Fund (UNICEF), 2022).

Fernández-Batanero et al. (2022) consideram ainda a classificação das tecnologias de apoio em tecnologias de baixa e de alta complexidade:

As de baixa complexidade são geralmente de baixo custo, fáceis de utilizar e não requerem programação, como lupas ou dispositivos de apoio à escrita. Já as tecnologias de alta complexidade envolvem componentes eletrónicos e programação, como computadores, sistemas de comunicação eletrónicos ou cadeiras de rodas motorizadas.

No domínio das Tecnologias de Apoio, destacam-se essencialmente duas abordagens conceptuais distintas (Encarnação et al., 2015):

A primeira é sustentada pela filosofia do *Design for All* (em português, Desenho Universal), a qual defende que todos os produtos e serviços devem ser projetados tendo em consideração a diversidade de necessidades dos potenciais utilizadores, não significando por isso que existe uma solução única para todos (Persson et al., 2014). Esta perspetiva preconiza a inclusão social, a igualdade e diversidade, promovendo a acessibilidade universal. Por exemplo, a Toyota é uma das marcas que aplica este conceito na criação dos seus carros, onde se um cliente precisar de colocar o acelerador a ser acionado, não com o pé, mas sim com a mão, um dispositivo padrão pode ser adquirido e facilmente instalado. Desta forma, o aumento

da acessibilidade vem com um custo extra mínimo, o que torna o design mais justo. De notar que um edifício concebido segundo os princípios do Desenho Universal deverá garantir a acessibilidade a pessoas com mobilidade reduzida, sejam estes indivíduos com deficiência motora, pessoas idosas ou adultos que transportem crianças em carrinhos de bebé. Este paradigma ganha crescente relevância face ao envelhecimento demográfico, sendo o Desenho Inclusivo cada vez mais reconhecido como uma resposta eficaz às necessidades de uma população heterogénea.

A segunda corrente de pensamento reconhece que, apesar das vantagens do Desenho Universal, existem necessidades altamente específicas que não podem ser plenamente satisfeitas por soluções generalistas. Nestes casos, torna-se necessário recorrer a abordagens personalizadas, como o *Small N Design* (Graham et al., 2012), que pressupõe o desenvolvimento de produtos, técnicas ou serviços ajustados a um número reduzido de utilizadores. Por exemplo, indivíduos com paralisia dos membros superiores não conseguem utilizar dispositivos de entrada convencionais como o rato e o teclado, necessitando, por isso, de interfaces alternativos e personalizados.

Contudo, o recurso ao *Small N Design* levanta desafios metodológicos, sobretudo no que se refere à demonstração da eficácia das soluções desenvolvidas. Acresce ainda que o desenvolvimento de soluções dirigidas a públicos restritos implica, frequentemente, custos mais elevados, dada a impossibilidade de recorrer a economias de escala, o que pode limitar a sua produção e disseminação (Encarnação et al., 2015).

De notar que embora a tecnologia seja associada ao acesso e à integração, pode também gerar formas específicas de exclusão social (Foley & Ferri, 2012). Em contextos escolares, por exemplo, as tecnologias de apoio são muitas vezes atribuídas de forma rígida com base nas limitações dos alunos, o que pode reforçar a exclusão. A exclusão pode manifestar-se de forma mais subtil, uma vez que a tecnologia tende a privilegiar normas sociais, culturais e económicas dominantes. Estes pressupostos são incorporados no design, produção e aplicação tecnológica, refletindo uma visão capacitista do mundo. Um exemplo disso é a valorização do implante coclear como progresso tecnológico "necessário", que ignora perspetivas culturais surdas que entendem a surdez como identidade linguística, e não como deficiência (Foley & Ferri, 2012).

O presente estudo irá centrar-se na temática da Deficiência Auditiva, condição que se caracteriza pela perda total ou parcial da capacidade de audição. O termo "Surdo", do ponto de vista clínico é utilizado para descrever pessoas com perda auditiva severa ou profunda em ambos os ouvidos, que apenas conseguem perceber sons muito intensos ou, em alguns casos, não ouvem absolutamente nada (World Health Organization, 2021).

A deficiência auditiva pode ter diversas origens, que se agrupam, de forma geral, em dois domínios principais: congénitas e adquiridas (World Health Organization, 2021). As causas congénitas estão ligadas a fatores presentes antes, durante ou imediatamente após o nascimento, sendo frequentemente de natureza genética ou resultantes de complicações na gravidez e no parto. Entre estas, destacam-se infeções maternas como a rubéola ou a toxoplasmose, a exposição a substâncias ototóxicas durante a gestação, a falta de oxigénio ao nascer (hipóxia perinatal) ou episódios de icterícia neonatal grave, que podem provocar lesões no nervo auditivo.

Já as causas adquiridas manifestam-se ao longo da vida e resultam de condições ambientais, comportamentais ou médicas. Incluem-se, entre estas, doenças infecciosas como a meningite, infeções crónicas do ouvido, lesões traumáticas, utilização de medicamentos ototóxicos, exposição prolongada a ruídos intensos ou alterações fisiológicas associadas ao envelhecimento (World Health Organization, 2021).

Do ponto de vista sócio antropológico, “surdo” é um membro de uma comunidade linguística minoritária, que possui uma língua e características socioculturais próprias. Importa ressaltar que a visão sociocultural que considera o ambiente rico das comunidades surdas, incluindo a naturalidade das línguas gestuais, considera a surdez como uma forma de estar, e não uma deficiência (Angelini, Spiel & De Meulder, 2025). As comunidades surdas têm Línguas Gestuais, diferentes em cada país, que lhes permitem comunicar não só com outras pessoas surdas, mas também com pessoas ouvintes (Rodríguez-Correa et al., 2023).

De acordo com os Censos de 2021, registou-se que 2,8% da população com 5 ou mais anos tem dificuldades em ouvir (INE, 2022). Dos inquiridos que responderam a esta questão, 23.651 pessoas não conseguem efetuar a ação “ouvir” (INE, 2021). De notar que não existe um número oficial de Surdos no país, pois as questões colocadas nos Censos relativas à deficiência

eram de resposta facultativa, e poderá contemplar simultaneamente idosos com perda auditiva natural, que não se enquadrem na Comunidade Surda.

Tendo em conta os resultados obtidos no estudo de Odazie et al. (2024), formula-se a hipótese de que a integração de tecnologias de apoio personalizadas poderá contribuir de forma significativa para a melhoria do desempenho funcional e da qualidade de vida de pessoas com deficiência auditiva ou surdez em Portugal. Assim, a primeira hipótese orientadora da presente investigação é enunciada da seguinte forma:

H1: A utilização de tecnologias de apoio exerce um impacto positivo e significativo no desempenho profissional de colaboradores com deficiência auditiva ou surdez em Portugal.

Esta hipótese assenta no pressuposto de que as tecnologias de apoio desempenham um papel facilitador na redução das discrepâncias entre as capacidades funcionais dos indivíduos com deficiência auditiva e/ou surdez e as exigências inerentes às tarefas e ao contexto laboral em que estas são desempenhadas.

2.2 Inclusão: conceito e aplicações teóricas e práticas

Ferdman (2017), considera que a inclusão constitui um processo ativo no qual indivíduos, grupos, organizações e sociedades adotam uma perspetiva que valoriza a diversidade como um recurso enriquecedor, em vez de promoverem a homogeneização. Num sistema verdadeiramente inclusivo, reconhece-se e valoriza-se cada pessoa tanto pelas suas diferenças como pelas suas semelhanças, promovendo-se a participação plena de todos, independentemente das múltiplas dimensões da diversidade. Este processo implica que cada indivíduo se sinta ligado ao coletivo mais amplo, podendo contribuir de forma autêntica sem necessidade de abdicar da sua singularidade, identidade ou características essenciais.

Roberson (2006) verificou que a inclusão é frequentemente entendida como a participação de todos os colaboradores com vista à obtenção de vantagens competitivas, baseada na consciência, a compreensão e a valorização da diversidade no local de trabalho. Adicionalmente ressalva que o ambiente inclusivo faz com que as pessoas se sintam aceites e consideradas como membros integrantes do sistema organizacional. Vários têm sido os autores a destacar que o conceito de inclusão ultrapassa o foco tradicional da integração, que se centra sobretudo nos direitos das pessoas com deficiência e nas políticas institucionais (Fujimoto et al, 2014). A inclusão, por sua vez mais abrangente, procura promover uma transformação social

que permita melhorar a qualidade da integração e fomentar uma verdadeira coparticipação. Ainda assim, as definições atuais de inclusão no contexto organizacional tendem a adotar uma perspectiva predominantemente laboral.

Numa outra perspectiva, O'Donovan (2017), considera que a inclusão deve ser compreendida como um processo que opera simultaneamente ao nível individual e organizacional. A percepção de inclusão por parte dos indivíduos pode ser influenciada pelas suas características identitárias e pela forma como experienciam a diversidade. Neste contexto, a tradicional máxima de tratar os outros como gostaríamos de ser tratados perde relevância, uma vez que aplicar os próprios valores ou preferências pessoais aos outros pode, paradoxalmente, gerar sentimentos de exclusão. Assim, é necessário reconhecer que promover a inclusão exige sensibilidade às perspetivas e necessidades distintas de cada indivíduo, evitando pressupostos uniformizadores.

Importa sublinhar ainda que a inclusão é um conceito dinâmico e contextual, que varia entre indivíduos e momentos, podendo manifestar-se de forma diferenciada dentro da própria organização. Um colaborador pode, por exemplo, sentir-se incluído na sua equipa direta, mas simultaneamente excluído a nível departamental ou organizacional (O'Donovan, 2017).

Adicionalmente, segundo Makupa et al. (2023), a literatura tem vindo a explorar as formas como as organizações gerem e promovem práticas inclusivas. Neste âmbito, foram identificadas por Brendel et al., (2022) três abordagens principais ao estudo da inclusão organizacional: Inclusão Técnica, Inclusão Orgânica e Inclusão Integradora.

O paradigma da *Inclusão Técnica* assenta na implementação de mudanças planeadas, mensuráveis e visíveis dentro das organizações, com o objetivo de promover a diversidade e a inclusão. Este modelo valoriza a funcionalidade e a objetividade, abordando questões como a representação equitativa de grupos diversos, o acesso igualitário a recursos e a participação justa nas decisões organizacionais. A inclusão é, neste contexto, avaliada tendo por base indicadores concretos, sendo frequentemente entendida de forma binária: ou a organização cumpre os critérios estabelecidos, ou não.

Parte-se da premissa de que mudanças estruturais e comportamentais nas organizações levarão à melhoria do sentimento de inclusão entre os colaboradores. No entanto, esta suposição tem sido questionada, uma vez que os resultados práticos nem sempre refletem avanços

significativos – como demonstram casos em que elevados investimentos em formação e diversidade não se traduziram num aumento proporcional da representatividade em cargos de liderança ou na redução de desigualdades, como a disparidade salarial entre géneros.

O paradigma da *Inclusão Orgânica* centra-se na dimensão subjetiva e experiencial do sentimento de pertença no local de trabalho, destacando aspetos que não podem ser planeados ou medidos com precisão. Este tipo de inclusão manifesta-se de forma espontânea e está enraizado em emoções, intuições e sensações vividas pelas pessoas no seu ambiente profissional. Assim, a inclusão é entendida como o grau em que cada indivíduo se sente bem-vindo, respeitado, valorizado e apoiado como membro da equipa.

Ao contrário da abordagem técnica, que se foca em mudanças estruturais e mensuráveis, a *Inclusão Orgânica* privilegia o impacto emocional e psicológico da vivência organizacional. Estudos apontam para a importância de sentir respeito, aceitação, valorização e segurança psicológica como indicadores fundamentais de um ambiente verdadeiramente inclusivo (e.g., Roberson et al., 2017; Van Ewijk, 2011).

A *Inclusão Integrada* propõe uma abordagem equilibrada e autêntica que une as dimensões técnica e orgânica da inclusão. Esta perspetiva entende que para que a inclusão seja verdadeiramente vivida nas organizações, é necessário que se combinem, de forma intencional e harmoniosa, tanto as mudanças estruturais e mensuráveis (técnicas), como as experiências subjetivas e emocionais (orgânicas).

Ferdman (2017) capta bem essa integração ao afirmar que a inclusão ocorre quando pessoas de todas as identidades podem ser plenamente elas mesmas e, ao mesmo tempo, contribuir para o coletivo como membros valorizados.

Contudo, na prática, nota-se uma tendência para priorizar a *Inclusão Técnica*, sobretudo em momentos de crise ou grande pressão, quando os líderes tendem a optar por soluções mais objetivas e mensuráveis, negligenciando a riqueza da experiência humana. Essa inclinação reflete também uma predisposição cognitiva comum: o foco na racionalidade e na análise em detrimento da intuição e da sensibilidade (Brendel et al., 2022).

A *Inclusão Integrada*, portanto, não apenas propõe um meio-termo, mas convida à transformação da consciência organizacional — da forma como se percebe e se responde à

diversidade — promovendo um desenvolvimento mais profundo e autêntico das relações no trabalho. É essa integração que permite que a inclusão deixe de ser uma lista de tarefas a cumprir e se torne uma vivência genuína, sustentada por ações concretas e sentimentos reais de pertença.

Entre as vantagens identificadas de práticas eficazes de diversidade e inclusão por O'Donovan (2017), encontram-se a redução de custos operacionais (nomeadamente através da diminuição do absentismo e rotatividade), a melhoria da imagem institucional e a mitigação de riscos legais. Além disso, uma força de trabalho diversificada pode impulsionar a inovação, melhorar a resolução de problemas em equipa, promover a criatividade e facilitar o acesso a novos segmentos de mercado. Organizações inclusivas tendem ainda a usufruir de maior compromisso, satisfação e moral entre os colaboradores, conduzindo a ambientes de trabalho mais produtivos e coesos.

Contudo, os desafios associados não devem ser descurados. Entre estes incluem-se o aumento de custos associados à implementação de iniciativas, a resistência à mudança, a complexidade acrescida na gestão, a possibilidade de tensões interpessoais, o risco de perceção de "discriminação inversa", e a ocorrência de "*tokenismo*", isto é, a contratação de indivíduos de grupos minoritários apenas para cumprimento de quotas O'Donovan (2017).

2.2.1. A inclusão na deficiência

Apesar da literatura vir a evidenciar que certos grupos sociais, como mulheres, idosos ou pessoas com deficiência, continuam a enfrentar obstáculos significativos à inclusão no contexto laboral (Rezai et al., 2022), as perspetivas da inclusão têm vindo a mostrar-se limitadas por não contemplarem de forma suficiente as vozes das minorias e dos intervenientes que as apoiam (Fujimoto et al., 2014).

Alguns autores têm vindo a defender uma conceção alargada de inclusão, que vai além do contexto organizacional e laboral, abrangendo a participação equitativa de grupos minoritários em todas as esferas da vida social (Fujimoto et al., 2014). Estes grupos minoritários mesmo quando conseguem aceder ao mercado de trabalho, deparam-se com limitações na sua participação e progressão, resultando em trajetórias laborais marcadas por insegurança e exclusão.

No caso particular das pessoas com deficiência, a precariedade no emprego e as dificuldades de inserção profissional são agravadas pela ausência de estratégias eficazes por

parte dos empregadores, muitas vezes por desconhecimento ou por atitudes estigmatizantes (Rezai et al., 2022). Neste sentido, torna-se evidente que as práticas de gestão de recursos humanos e as percepções dos empregadores desempenham um papel central na promoção – ou obstrução – da inclusão e da equidade no trabalho.

A inclusão de pessoas com deficiência no local de trabalho é um processo complexo que vai além do recrutamento, exigindo práticas organizacionais contínuas que promovam a participação plena, equitativa e sustentável destes trabalhadores (Wehman, 2003; van Berkel & Breit, 2024).

Wehman (2003) evidencia que a inclusão efetiva depende de múltiplos fatores, nomeadamente as características da empresa, do posto de trabalho, dos colegas, e dos benefícios laborais. A cultura da empresa, os processos formais de avaliação e a acessibilidade a espaços comuns influenciam diretamente o grau de integração dos trabalhadores com deficiência. Do mesmo modo, práticas como partilhar horários, tarefas semelhantes e momentos sociais (como pausas ou refeições) favorecem a criação de laços interpessoais, elemento fundamental para a inclusão.

A inclusão laboral de pessoas com deficiência não depende exclusivamente de normas e políticas, mas sobretudo das atitudes e comportamentos espontâneos dos colegas, os quais, por sua vez, são moldados pelas crenças sociais, pela experiência prévia e pelo ambiente organizacional (Nelissen et al., 2016).

De acordo com a revisão de Padkapayeva et al. (2017) sobre as práticas de acomodação no local de trabalho para pessoas com deficiências físicas, existem três categorias para superar barreiras físicas, sociais e culturais: modificações físico-tecnológicas, como dispositivos de assistência e adaptações ambientais; acomodações de flexibilidade laboral, como horários ajustáveis, trabalho remoto e assistência pessoal; e acomodações sociais, que incluem alterações culturais, apoio organizacional, e práticas de recrutamento inclusivas.

Complementarmente, van Berkel e Breit (2024) demonstram que as práticas organizacionais voltadas para a inclusão têm ganho relevo nas últimas décadas, com ênfase crescente em abordagens do lado da procura, que exigem não só adaptar os indivíduos, mas também transformar os ambientes de trabalho. Os autores identificaram ainda estratégias eficazes, como acomodações, formação, liderança inclusiva e práticas de gestão de recursos

humanos orientadas para a equidade. Além disso, destaca-se a importância de estudar a inclusão ao longo de todo o ciclo de emprego, desde o recrutamento até à retenção e progressão na carreira.

São propostas diversas estratégias para promover a inclusão, incluindo alterações no ambiente de trabalho, ensino de competências sociais, advocacia junto dos colegas e supervisores, e a instrução do trabalhador sobre a cultura social do local de trabalho. Estas intervenções devem ser ajustadas às necessidades individuais e aos contextos específicos, tendo sempre como objetivo facilitar a participação plena e a construção de relações significativas (Wehman, 2003).

As tecnologias de apoio desempenham um papel preponderante na promoção da inclusão e diminuição do estigma. Em termos gerais, existem três aspetos que podem impedir a inclusão (Hersh & Mouroutsou, 2019):

1. Indisponibilidade ou inacessibilidade de tecnologias de apoio em determinados contextos, especialmente em países de baixos rendimentos ou em zonas rurais. A disparidade no acesso é agravada pela escassez de tecnologias adaptadas a línguas minoritárias ou indígenas.
2. Os elevados custos dos dispositivos e softwares especializados, conjugados com mecanismos de financiamento pouco eficazes, tornam estas tecnologias inalcançáveis para grande parte da população com deficiência, que frequentemente já enfrenta condições socioeconómicas desfavoráveis.
3. A falta de informação e formação relativamente ao uso das tecnologias de apoio constitui um entrave crítico. Muitos potenciais utilizadores não têm conhecimento das soluções existentes ou não possuem as competências digitais para usufruírem eficazmente, o que perpetua uma exclusão digital e educativa.

Posto isto, e face ao que tem sido referenciado, hipotetizamos que:

H2: A adoção de tecnologias de apoio contribui positivamente para a perceção de inclusão no local de trabalho por parte de colaboradores com deficiência auditiva ou surdez em Portugal.

Esta hipótese assenta no pressuposto de que as tecnologias de apoio desempenham um papel facilitador na perceção de inclusão entre os indivíduos com deficiência auditiva e/ou surdez, no contexto laboral em que se encontram.

2.2.2 Tecnologia na Comunidade Surda

Sendo a comunidade surda, uma comunidade que comunica através da Língua Gestual, ou por escrito, entende-se que as primeiras tecnologias a serem consideradas marcos incluem, as invenções das telecomunicações de texto e vídeo em 1964, as legendas ocultas na televisão em 1979, os dispositivos móveis que permitiram mensagens de texto em 1992, e a Internet ao expandir ainda mais as opções de comunicação, com características como as videochamadas em computadores e *smartphones* (Angelini, Spiel & De Meulder, 2025).

Com base na análise de Angelini, Spiel & De Meulder, (2025), foi possível identificar 5 tipos de diferentes tecnologias de apoio baseadas na Língua Gestual que procuram melhorar a comunicação das pessoas surdas através da literacia digital:

1. Tradução gestual e comunicação: A maioria das tecnologias desenvolvidas para a comunidade surda centra-se no reconhecimento de gestos, permitindo a tradução bidirecional entre Língua Gestual e discurso oral. Estas soluções facilitam a interação entre pessoas surdas e ouvintes, sendo úteis em contextos educativos, profissionais e sociais.
2. Ferramentas para aprender Língua Gestual: Foram identificadas diversas tecnologias educativas, tais como dicionários, enciclopédias, jogos e cursos, que apoiam o processo de aprendizagem da Língua Gestual. Embora acessíveis a diversos públicos, estas soluções são prioritariamente concebidas para crianças surdas, bem como para os seus familiares, docentes e cuidadores.
3. Tecnologias de legendagem automática: Aplicações móveis que convertem automaticamente o discurso oral em texto têm-se revelado eficazes na facilitação da comunicação, especialmente em situações como chamadas telefónicas. Contudo, a sua utilidade está condicionada ao domínio da linguagem escrita por parte do utilizador surdo, não sendo adequadas a quem compreende apenas a Língua Gestual.
4. Conteúdos digitais acessíveis em Língua Gestual: Verificou-se o desenvolvimento de recursos online em Língua Gestual, com conteúdos relacionados com temas de interesse geral, como saúde e tecnologia. Estas plataformas representam oportunidades de inclusão, particularmente no âmbito do ensino à distância, contribuindo para o acesso equitativo à educação.
5. Tecnologias móveis e redes sociais como mediadoras da comunicação: A utilização de dispositivos móveis e de redes sociais tem facilitado significativamente a comunicação

entre pessoas surdas e ouvintes. Tecnologias baseadas em texto e sinais visuais tornaram-se mediadores essenciais da interação social, acompanhando a crescente presença digital da comunidade surda.

De notar que, a partir de 2016, houve um crescimento no desenvolvimento de tecnologias de apoio com base em soluções *mainstream*, promovendo maior aceitação e utilização generalizada. Estas tecnologias têm-se focado em responder a desafios visuais, auditivos e de mobilidade, variando em grau de severidade. Observa-se ainda uma influência mútua entre as tecnologias convencionais e as tecnologias de apoio, sendo que algumas inovações inicialmente criadas para pessoas com deficiência passaram a ser adotadas pelo público em geral, como é o caso da legendagem automática, atualmente útil em diversos contextos de aprendizagem e comunicação (Zallio & Ohashi, 2022).

2.2.3 O papel da inclusão no desempenho

A inclusão de pessoas com deficiência no local de trabalho tem vindo a assumir um papel central na promoção de ambientes laborais mais justos e produtivos. Segundo estudos recentes, a implementação de práticas inclusivas não só favorece o bem-estar dos colaboradores com deficiência, mas também influencia positivamente o desempenho organizacional, a reputação da empresa e a sua *performance* financeira (Jurado-Caraballo & Quintana-Garcia, 2024).

Diversos autores referem que as pessoas com deficiência, independentemente do tipo, apresentam um conjunto de atributos distintivos, tais como lealdade, gratidão, níveis elevados de motivação, envolvimento com a organização, maior produtividade e elevada satisfação laboral, fatores que contribuem para a redução das taxas de rotatividade e absentismo, assim como para uma maior predisposição para a experimentação (e.g. Aichner, 2021; Hernandez et al., 2008; Kalargyrou, 2014).

Adicionalmente, Jing et al. (2022), verificaram que a integração de trabalhadores com deficiência está positivamente correlacionada com melhorias no desempenho financeiro e operacional das organizações. Estes dados reforçam a noção de que a inclusão representa um fator estratégico, cuja adoção contribui para o sucesso organizacional.

De acordo com Sanclemente et al. (2024), a eficácia do desempenho dos trabalhadores com deficiência depende em grande medida da qualidade do contexto social em que estão

inseridos. Para além das adaptações físicas e técnicas, a perceção de inclusão social, através de estratégias de socialização organizacional, apoio dos colegas e um ambiente de equipa inclusivo, é fundamental para que estes colaboradores desenvolvam as competências necessárias e se integrem plenamente, potenciando assim o seu rendimento e contribuição para os objetivos da organização.

Adicionalmente, Litwin et al. (2023), através de simulações no setor produtivo, demonstram que a contratação de trabalhadores com deficiência pode manter ou mesmo melhorar os níveis de desempenho e serviço, sugerindo que, com as adaptações e gestão adequadas, a inclusão não compromete a eficiência operacional, podendo inclusive potencializá-la.

Huyck et al. (2021) defendem que os indivíduos com deficiência conseguem utilizar as tecnologias de apoio em seu benefício, potenciando a sua produtividade e autonomia no contexto laboral. Adicionalmente, os autores referem que determinadas deficiências podem estar associadas a atributos específicos que, em certos ambientes de trabalho, se revelam vantajosos. Por exemplo, colaboradores surdos ou com deficiência auditiva grave podem apresentar uma maior capacidade de concentração, ao não serem facilmente distraídos por ruídos de fundo ou conversas paralelas, o que pode constituir um recurso valioso em ambientes com elevado nível de estímulos sonoros.

Assim, a inclusão não se limita a uma adaptação formal ou física, mas representa um processo integral que influencia diretamente o desempenho das pessoas com deficiência. A criação de uma cultura organizacional inclusiva, que assegure o reconhecimento, o suporte social e a integração destes colaboradores, é crucial para maximizar o seu potencial e, consequentemente, melhorar o desempenho individual e organizacional (Jurado-Caraballo & Quintana-García, 2024; Sanclemente et al., 2024).

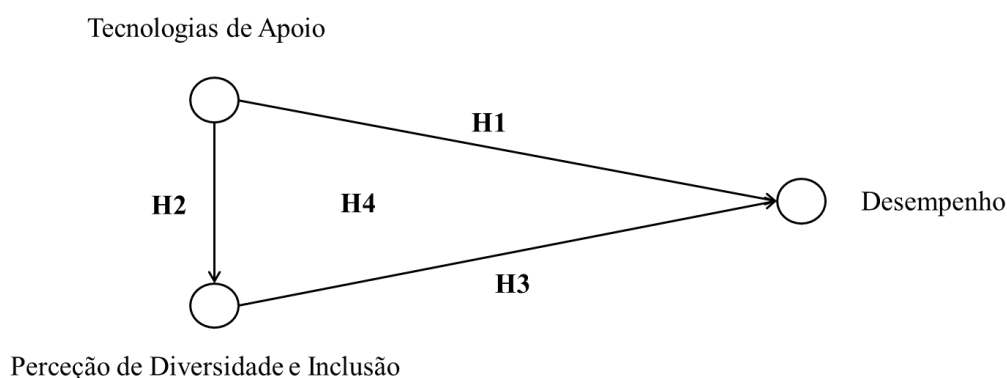
Tendo em conta as presentes evidências, surgiram as seguintes hipóteses:

H3: A perceção de inclusão influencia positivamente o desempenho profissional de colaboradores com deficiência auditiva ou surdez em Portugal.

H4: A perceção de inclusão medeia a relação entre o uso de tecnologias de apoio e desempenho profissional de colaboradores com deficiência auditiva ou surdez em Portugal.

Espera-se que este estudo contribua para a compreensão do papel fundamental das tecnologias de apoio na melhor integração em contextos laborais de pessoas com deficiência auditiva ou surdez em Portugal. O modelo conceptual que guia o presente estudo encontra-se ilustrado na Figura 1.

Figura 1 - Modelo Conceptual



Fonte: Elaboração Própria

III. METODOLOGIA

3.1 Amostra e Procedimento

Este estudo adotou uma metodologia quantitativa, tendo uma natureza transversal e correlacional, com a finalidade de investigar a relação entre o uso de tecnologias de diversidade e inclusão (D&I) e o desempenho organizacional. A amostragem foi não probabilística, por conveniência, tendo atingido um total de 125 participantes pertencentes à Associação Portuguesa de Surdos.

Para o propósito desta dissertação foram estabelecidos os seguintes critérios de elegibilidade: (a) ter idade igual ou superior a 18 anos; (b) possuir experiência laboral; e (c) deter algum nível de Deficiência Auditiva.

De modo a facilitar a obtenção de respostas, os dados foram recolhidos por meio de um questionário *online* desenvolvido no *Google Forms* e distribuído a indivíduos pertencentes à Associação Portuguesa de Surdos, tanto presencialmente na Associação, como através de plataformas digitais (e-mail e *Facebook*). A amostra também foi recolhida através de uma

metodologia *snowball*, contactando pessoas através de redes pessoais e profissionais, se bem que a maioria da amostra deriva de elementos pertencentes à associação supramencionada. A recolha foi realizada no período compreendido entre 8 de maio a 2 de junho de 2025.

Em termos gerais, 33 sujeitos foram excluídos *a priori* da análise por não deterem nenhuma deficiência auditiva e 3 sujeitos recusaram-se a responder ao inquérito por não incluir interpretação em Língua Gestual. Posto isto, a amostra contém 89 participantes, cuja caracterização sociodemográfica e profissional é apresentada abaixo.

Conforme apresentado na tabela 1, relativamente ao género, observou-se uma predominância do sexo masculino (51,7%), seguindo-se de 44,9% de sujeitos do género feminino, e uma pequena percentagem dos participantes (3,4%) optaram por não revelar o seu género.

No que diz respeito ao estado civil dos participantes, observa-se uma predominância de participantes solteiros(as) (60,7%), seguida por casados(as) (33,7%). Menos predominante, seguem-se os participantes divorciados(as), representando 4,5% e viúvos(as), com apenas 1,1%.

Quanto à idade, verifica-se que a faixa etária mais representativa se situa nos 40 anos ou mais (46,1%), seguida pelas idades entre 35 e 39 anos (24,7%) e entre 30 e 34 anos (13,5%). As faixas etárias mais jovens, entre os 25–29 e 18–24 anos têm representações menores, com 12,4% e 3,4%, respetivamente.

Relativamente ao cargo atual na organização, a maioria ocupa cargos de médio nível de gestão (41,6%). Um número significativo indicou que não se aplica (32,6%), sugerindo potencialmente funções técnicas ou operacionais sem responsabilidades de gestão. Já os cargos de baixo nível de gestão representam 16,9% e os de alto nível de gestão 9,0%.

No que concerne à qualificação académica, a maioria dos participantes possui Licenciatura ou Bacharelato (37,1%). Os restantes apresentam formação ao nível do ensino secundário (24,7%), curso técnico ou profissional (21,3%) e, por fim, Mestrado (16,9%).

A antiguidade na organização também apresenta diversidade entre os participantes, sendo que 38,2% estão na empresa há 1 a 5 anos e 33,7% há mais de 15 anos. Por sua vez, 19,1% indicaram ter entre 6 a 10 anos de antiguidade, e 9,0% entre 11 a 15 anos.

Por fim, no que respeita à classificação da deficiência auditiva, baseada na classificação da Organização Mundial de Saúde (World Health Organization, 1991), a grande maioria dos participantes apresenta uma deficiência auditiva de grau profundo (surdez) (68,5%). As restantes distribuem-se entre os graus ligeiro (13,5%), grave (10,1%) e moderado (7,9%).

Tabela 1 - Descrição da Amostra

		Frequência	Percentagem (%)
Género	Feminino	40	44,9%
	Masculino	46	51,7%
	Prefiro não responder	3	3,4%
Estado civil	Casado(a)	30	33,7%
	Divorciado(a)	4	4,5%
	Solteiro(a)	54	60,7%
	Viúvo(a)	1	1,1%
	18-24 anos	3	3,4%
Idade	25-29 anos	11	12,4%
	30-34 anos	12	13,5%
	35-39 anos	22	24,7%
	40 anos ou mais	41	46,1%
	Não se aplica	29	32,6%
Cargo Atual	Ocupa cargo de alto nível de gestão	8	9,0%
	Ocupa cargo de baixo nível de gestão	15	16,9%
	Ocupa cargo de médio nível de gestão	37	41,6%
Qualificação Académica	Curso Técnico/Profissional	19	21,3%
	Ensino Secundário	22	24,7%
	Licenciatura / Bacharelato	33	37,1%
	Mestrado	15	16,9%
Antiguidade na Organização	1-5 anos	34	38,2%
	11-15 anos	8	9,0%

	6-10 anos	17	19,1%
	Mais de 15 anos	30	33,7%
Classificação da Deficiência Auditiva	1 (ligeira) Ouve e repete palavras emitidas em volume de voz normal a 1 m de distância	12	13,5%
	2 (moderada) Ouve e repete palavras emitidas em volume de voz aumentado, a 1 m de distância	7	7,9%
	3 (grave) Ouve algumas palavras gritadas ao melhor ouvido	9	10,1%
	4 (profunda/surdez)	61	68,5%

Fonte: Elaboração própria.

3.2 Instrumentos

Foi utilizado um questionário estruturado, contendo questões fechadas, adaptadas de Garr & Jackson (2019), e Tongo et al. (2023).

O questionário foi estruturado em sete secções, antecedidas por uma introdução geral que explicita o objetivo da investigação, bem como a identificação da instituição responsável e informações de contacto, com o intuito de facilitar eventuais esclarecimentos durante o preenchimento. Além disso, os participantes tiveram acesso ao termo de consentimento informado, no qual foram destacados os princípios de anonimato e confidencialidade das respostas. A participação foi inteiramente voluntária, fundamentada na compreensão da finalidade da recolha de dados no âmbito da dissertação.

A parte subsequente contém a medição das variáveis em estudo: diversidade no local de trabalho, inclusão no local de trabalho, benefícios e desafios da inclusão e diversidade, tecnologia na diversidade e inclusão (D&I), D&I e desempenho organizacional. Por último, encontram-se as questões sociodemográficas (género, idade habilitações literárias, deficiência auditiva) e questões relativas à antiguidade na organização e ao nível de gestão do cargo.

As respostas aos itens fechados foram obtidas por meio de uma escala do tipo Likert de 5 pontos, com variação entre 1 (Discordo totalmente) e 5 (Concordo totalmente), permitindo maior sensibilidade na mensuração das percepções dos participantes.

Um exemplo das questões colocadas relativa à Inclusão no local de trabalho é: “As pessoas com ou sem algum tipo de deficiência física podem participar na tomada de decisões no meu local de trabalho.”. No Anexo A, encontra-se o questionário aplicado aos participantes do estudo.

Os dados recolhidos foram organizados e analisados por meio de estatísticas descritivas (frequência, percentagem, média e desvio padrão), com uso de software *IBM SPSS Statistics*.

3.2.1 Fiabilidade dos Instrumentos

Com o objetivo de avaliar a fiabilidade das escalas utilizadas, o primeiro passo no tratamento dos dados consistiu na análise da consistência interna, através do cálculo do coeficiente Alpha de Cronbach (α). Um instrumento é considerado fiável quando apresenta um valor de α igual ou superior a 0,70 (Nunnally, 1978), critério que foi cumprido por todas as variáveis consideradas neste estudo (ver tabela 2). De acordo com Murphy & Davidshofer (1998), é importante interpretar os diferentes valores de α segundo a intensidade da consistência interna que representam, sendo possível classificá-los em quatro níveis: fiabilidade inaceitável ($<0,6$), fiabilidade baixa (0,7), fiabilidade moderada a elevada (entre 0,8 e 0,9) e fiabilidade elevada ($>0,9$).

Tabela 2 - Fiabilidade das Variáveis

Variáveis	Alfa de Cronbach	N de itens
Diversidade no Local de Trabalho	0,931	6
Inclusão no Local de Trabalho	0,932	6
Benefícios e Desafios da Inclusão e Diversidade	0,904	5
Tecnologia na Diversidade e Inclusão (D&I)	0,875	4
D&I e Desempenho Organizacional	0,925	5

Fonte: Elaboração Própria

IV. RESULTADOS

4.1 Análise descritiva das Variáveis

Tendo em conta que as respostas dadas aos inquéritos recolhidos tiveram uma escala do tipo Likert de 5 pontos, com variação entre 1 (Discordo totalmente) e 5 (Concordo totalmente), a Tabela 3 — referente à análise descritiva das variáveis — permite extrair as seguintes elações acerca das respostas fornecidas pelos inquiridos:

É possível observar que a média de respostas para todas as variáveis se posiciona acima do limiar central da escala (3), isto é, numa perceção positiva, entre “Não concordo nem discordo” (escala 3) e “Concordo” (escala 4).

Tanto a variável “Inclusão no Local de Trabalho” (M=3,98; DP= 0,94), como a variável “Tecnologia na Diversidade e Inclusão (D&I)” (M=3,81; DP=0,88) denotam um valor muito superior ao ponto médio da escala.

No que concerne aos “Benefícios e Desafios da Inclusão e Diversidade” (M=3,65; DP=1,01) e “Tecnologia na Diversidade e Inclusão (D&I)” (M=3,57; DP= 0,88), a média de repostas a estas duas variáveis denota um valor um pouco inferior. O valor mais baixo é então a variável “Diversidade no Local de Trabalho” (M=3,49; DP=1,20).

Tabela 3 - Estatísticas Descritivas

	Mínimo	Máximo	Média (M)	Desvio padrão (DP)
Diversidade no Local de Trabalho	1,00	5,00	3,49	1,20
Inclusão no Local de Trabalho	1,00	5,00	3,98	0,94
Benefícios e Desafios da Inclusão e Diversidade	1,00	5,00	3,65	1,01
Tecnologia na Diversidade e Inclusão (D&I)	1,00	5,00	3,57	0,88
D&I e Desempenho Organizacional	2,00	5,00	3,81	0,73

Fonte: Elaboração Própria

De acordo com a tabela 4, entre as pessoas com deficiência auditiva, onde o grau mais severo é o 4 e o menos severo é o 1, a perceção de “Diversidade no Local de Trabalho” e de

“Inclusão no Local de Trabalho” é maior no grau 1 e 3. Nenhuma média é diferente de forma significativa, pelo que a percepção das variáveis não são afetadas pelo grau de deficiência auditiva.

No entanto, existem algumas variações entre os diferentes níveis de deficiência, especialmente entre os extremos (ligeira *VS* profunda):

A percepção de diversidade no local de trabalho revela médias relativamente elevadas em todos os níveis de deficiência auditiva; o grupo de deficiência auditiva ligeira reportou uma percepção média de 3,93 (DP = 1,24), ligeiramente superior à dos participantes com deficiência grave, cuja média foi de 3,91 (DP = 1,07). Em contraste, os indivíduos com deficiência profunda registaram a média mais baixa (M = 3,33; DP = 1,23), o que pode sugerir que indivíduos com maior limitação auditiva sentem menor representatividade ou valorização da diversidade.

Relativamente à inclusão no local de trabalho, dimensão que apresenta uma das médias mais elevadas em geral, destaca-se os participantes com deficiência ligeira apresentando a média mais elevada (M = 4,35; DP = 0,78), seguidos de perto pelos indivíduos com deficiência grave (M = 4,24; DP = 0,48). O grupo moderado acaba por revelar a menor percepção de inclusão (M = 3,21; DP = 0,99), o que poderá refletir barreiras específicas sentidas por este grupo na integração no ambiente organizacional.

A dimensão relativa aos benefícios e desafios da inclusão e diversidade apresentou as médias relativamente homogêneas entre os grupos. Os participantes com deficiência moderada destacaram-se com a média mais elevada (M = 3,89; DP = 0,16), embora o desvio-padrão seja mais reduzido, o que indica menor variabilidade nas percepções desse grupo.

No que diz respeito à tecnologia aplicada à diversidade e inclusão (D&I), a percepção mais positiva foi registada pelo grupo com deficiência auditiva grave (M = 3,83; DP = 0,56), sugerindo um reconhecimento mais acentuado do potencial da tecnologia para mitigar barreiras comunicacionais. Já os participantes com deficiência ligeira revelaram uma média inferior (M = 3,46; DP = 1,10), podendo refletir uma menor necessidade percebida de apoio tecnológico.

Por fim, no que concerne à dimensão diversidade e inclusão e desempenho organizacional, os participantes com deficiência ligeira atribuíram a média mais elevada (M = 3,98; DP = 0,71), seguida do grupo com deficiência grave (M = 3,93; DP = 0,73). O grupo com

deficiência moderada, mais uma vez, reportou a média mais baixa ($M = 3,49$; $DP = 0,85$), sinalizando possíveis percepções de menor impacto da inclusão no desempenho organizacional entre estes indivíduos.

Estes resultados sugerem uma percepção globalmente uniforme das práticas de diversidade e inclusão, independentemente da limitação auditiva reportada. A consistência dos dados evidencia um ambiente organizacional em que as iniciativas de inclusão são reconhecidas de forma semelhante por todos os colaboradores, o que é indicativo de uma certa equidade na vivência dessas práticas.

Tabela 4 - Estatísticas Descritivas mediante Deficiência Auditiva

Classificação da Deficiência Auditiva		Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
1 (ligeira) Ouve e repete palavras emitidas em volume de voz normal a 1 m de distância	Diversidade no Local de Trabalho	1,00	5,00	3,93	1,24
	Inclusão no Local de Trabalho	2,83	5,00	4,35	,78
	Benefícios e Desafios da Inclusão e Diversidade	1,00	5,00	3,67	1,32
	Tecnologia na Diversidade e Inclusão (D&I)	1,00	5,00	3,46	1,10
	D&I e Desempenho Organizacional	3,00	5,00	3,98	,71
2 (moderada) Ouve e repete palavras emitidas em volume de voz aumentado, a 1 m de distância	Diversidade no Local de Trabalho	2,17	4,50	3,62	,81
	Inclusão no Local de Trabalho	2,00	4,50	3,21	,99
	Benefícios e Desafios da Inclusão e Diversidade	3,60	4,00	3,89	,16
	Tecnologia na Diversidade e Inclusão (D&I)	3,00	5,00	3,64	,73
	D&I e Desempenho Organizacional	2,00	4,40	3,49	,85
3 (grave) Ouve algumas palavras gritadas ao melhor ouvido	Diversidade no Local de Trabalho	2,00	5,00	3,91	1,07
	Inclusão no Local de Trabalho	3,50	4,83	4,24	,48
	Benefícios e Desafios da Inclusão e Diversidade	3,00	4,20	3,69	,49

4 (profunda/surdez)	Tecnologia na Diversidade e Inclusão (D&I)	3,00	5,00	3,83	,56
	D&I e Desempenho Organizacional	2,60	5,00	3,93	,73
	Diversidade no Local de Trabalho	1,00	5,00	3,33	1,23
	Inclusão no Local de Trabalho	1,00	5,00	3,96	,98
	Benefícios e Desafios da Inclusão e Diversidade	1,00	5,00	3,60	1,06
	Tecnologia na Diversidade e Inclusão (D&I)	1,00	5,00	3,55	,89
	D&I e Desempenho Organizacional	2,00	5,00	3,79	,72

Fonte: Elaboração Própria

4.1 Análise de Correlações

A análise das correlações presente na tabela 5, permite compreender as inter-relações entre as variáveis, nomeadamente no que se refere à experiência de pessoas com deficiência auditiva e surdez em contexto organizacional, em Portugal. Estes resultados são particularmente relevantes para a promoção de ambientes de trabalho mais acessíveis e inclusivos.

Verificou-se uma correlação positiva e significativa entre diversidade e inclusão ($r = 0,288$; $p < 0,01$), o que sugere que quanto mais valorizada é a diversidade no local de trabalho, maior tende a ser a perceção de inclusão por parte dos colaboradores. No caso específico das pessoas com deficiência auditiva, este resultado pode refletir a importância de uma cultura organizacional que promova não apenas a aceitação, mas a participação plena destes indivíduos. A diversidade também se correlacionou positivamente com os benefícios e desafios da diversidade ($r = 0,416$; $p < 0,01$), o que indica que quem reconhece a diversidade tende igualmente a reconhecer os seus efeitos práticos, positivos ou desafiantes.

A inclusão, por sua vez, está associada ao desempenho organizacional ($r = 0,352$; $p < 0,01$), o que aponta para uma relação significativa entre sentir-se incluído e avaliar positivamente o desempenho da organização. As perceções sobre os benefícios e desafios da diversidade também se associam de forma positiva ao desempenho ($r = 0,369$; $p < 0,01$), o que sugere que organizações que reconhecem e gerem adequadamente a diversidade tendem a apresentar melhores níveis de desempenho organizacional.

No que se refere à variável tecnologias de apoio, observou-se uma correlação significativa com os benefícios e desafios da diversidade ($r = 0,416$; $p < 0,01$), e também com o desempenho organizacional ($r = 0,341$; $p < 0,01$), o que sugere que os colaboradores com deficiência auditiva reconhecem o papel facilitador da tecnologia, não apenas no apoio à inclusão, mas também na melhoria do desempenho no contexto de trabalho. Ainda que a correlação entre tecnologias e inclusão ($r = 0,144$; $p < 0,01$) não seja significativa, a tendência positiva poderá indicar que os efeitos da tecnologia se manifestam mais fortemente em áreas funcionais (por exemplo, no desempenho e adaptação) do que em perceções relacionais ou sociais mais amplas.

No que respeita às variáveis sociodemográficas, destaca-se a idade que se correlacionou significativamente com a antiguidade na organização ($r = 0,594$; $p < 0,01$) e com o estado civil ($r = 0,328$, $p < 0,01$), o que é esperado dada a associação natural entre estas variáveis. A qualificação académica correlacionou-se negativamente com o cargo atual ($r = -0,268$; $p <$

0,05), apontando para uma possível desconexão entre os níveis de formação e a posição ocupada na hierarquia organizacional entre os participantes com deficiência auditiva. Este resultado merece atenção, pois poderá refletir a existência de barreiras institucionais ao reconhecimento do mérito académico.

Importa ainda referir que a classificação da deficiência auditiva não apresentou correlações significativas com nenhuma das variáveis principais incluindo diversidade ($r = -0,183$; $p < 0,01$), inclusão ($r = -0,054$; $p < 0,01$), ou desempenho ($r = -0,043$; $p < 0,01$). Estes dados sugerem que o grau de deficiência não condiciona diretamente a perceção desses aspetos, embora possam existir outras variáveis mediadoras a considerar.

Em síntese, os resultados obtidos sublinham a importância das práticas inclusivas, do reconhecimento da diversidade e da adoção de tecnologias de apoio como fatores que potenciam o desempenho organizacional e a participação plena das pessoas com deficiência auditiva no mercado de trabalho em Portugal.

Tabela 5 - Análise de Correlações

Variáveis	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Diversidade												
1. Inclusão	,288**											
2. Benefícios e desafios à diversidade	,416**	,435**										
3. Tecnologias de apoio	,152	,144	,416**									
4. Desempenho	,171	,352**	,369**	,341**								
6. Classificação da Deficiência Auditiva	-,183	-,054	-,045	,010	-,043							
7. Género	,018	-,069	,017	-,043	-,080	,046						
8. Estado civil	,169	-,097	,008	-,071	-,139	-,029	,088					
9. Idade	-,047	,008	,153	-,067	-,047	,084	-,101	,328**				
10. Cargo Atual	-,144	,001	-,180	-,165	-,041	-,011	,029	-,040	,010			

11. Qualificação Acadêmica	,167	-,192	-,038	-,105	-,100	,141	,054	,138	-,047	-,268*	
12. Antiguidade na Organização	-,012	,011	,132	-,052	,019	,124	,053	,318**	,594**	,106	,003 -

Fonte: Elaboração Própria

4.2 Testes de Hipóteses

Com o intuito de testar as hipóteses formuladas no modelo conceptual, recorreu-se à análise de mediação efetuada com recurso à macro PROCESS do *IBM SPSS Statistics*.

A primeira hipótese, que diz respeito à relação entre as tecnologias de apoio e o desempenho de colaboradores com deficiência auditiva ou surdez em Portugal, foi corroborada dado que se verifica que a variável “Tecnologias de Apoio”, tem uma relação positiva e significativa na variável “Desempenho” ($\beta = 0,24$; $p = 0,003$). Considerando os resultados, verifica-se que quanto maior o uso de tecnologias de apoio, maior será o desempenho profissional, sendo assim suportada a hipótese H1.

Relativamente à H2, e conforme apresentado na Tabela 6, verifica-se que a variável “Tecnologias de Apoio”, não tem uma relação positiva nem significativa na inclusão dos colaboradores, dado que o efeito não é significativo na variável “Inclusão” ($\beta = 0,16$; $p = 0,18$). Rejeita-se deste modo a H2.

A H3, que diz respeito ao efeito da perceção de inclusão no desempenho profissional, verifica-se que existe uma relação positiva e significativa ($\beta = 0,24$; $p = 0,002$), pelo que a H3 é corroborada.

Relativamente à H4, que diz respeito ao papel mediador da inclusão na relação entre tecnologias de apoio e desempenho profissional, este demonstra não ser significativo ($\beta = 0,04$; IC[-0,03;0,13]), pelo que a H4 é rejeitada.

Em suma, verificamos que o resultado das hipóteses foi o seguinte:

Tabela 6 - Resultado das Hipóteses

Hipótese	Resultado
H1: A utilização de tecnologias de apoio exerce um impacto positivo e significativo no desempenho profissional de colaboradores com deficiência auditiva ou surdez em Portugal.	Suportada
H2: A adoção de tecnologias de apoio contribui positivamente para a perceção de inclusão no local de trabalho por parte de colaboradores com deficiência auditiva ou surdez em Portugal.	Rejeitada

H3: A percepção de inclusão influencia positivamente o desempenho profissional de colaboradores com deficiência auditiva ou surdez em Portugal. Suportada

H4: A percepção de inclusão medeia a relação entre o uso de tecnologias de apoio e desempenho profissional de colaboradores com deficiência auditiva ou surdez em Portugal. Rejeitada

Fonte: Elaboração Própria

V. DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Esta investigação parte do pressuposto de que a introdução de tecnologias de apoio adequadas pode aumentar a percepção de inclusão entre os colaboradores com deficiência física — neste caso, com foco específico em pessoas com deficiência auditiva ou surdez —, o que, por sua vez, poderá ter um impacto positivo no seu desempenho profissional.

Os resultados obtidos oferecem um contributo para a compreensão dos fatores que influenciam o desempenho profissional desta população em Portugal, com especial destaque para o papel das tecnologias de apoio, da percepção de inclusão e das práticas organizacionais de diversidade.

As estatísticas descritivas revelam uma percepção globalmente positiva das variáveis avaliadas, com destaque para a inclusão no local de trabalho e o desempenho organizacional associado à diversidade e inclusão. Estes valores indicam que, em geral, os participantes consideram que as suas organizações desenvolvem práticas inclusivas e reconhecem os benefícios da diversidade, ainda que persistam margens de melhoria. Estes resultados são particularmente relevantes no contexto da deficiência, onde sentimentos de exclusão e discriminação continuam a ser relatados na literatura (Nelissen et al., 2016; Rezai et al., 2022).

Importa ainda salientar que não se verificaram diferenças estatisticamente significativas nas percepções de diversidade e inclusão em função do grau de deficiência auditiva, o que indica que o grau de severidade da deficiência auditiva não afeta, de forma relevante, a experiência organizacional dos participantes. Tal poderá ser interpretado como um sinal positivo da eficácia das estratégias de inclusão transversais à população com deficiência auditiva, independentemente da intensidade da perda auditiva. Fujimoto et al. (2014) corrobora esta ideia, sublinhando que a

inclusão bem-sucedida depende mais de atitudes sociais e adaptação organizacional do que de características individuais da deficiência.

A Hipótese 1 foi suportada, tendo-se verificado uma relação positiva e significativa entre a utilização de tecnologias de apoio e o desempenho profissional. Este resultado corrobora investigações anteriores como a de Kruse et al. (2024) e Fernández-Batanero et al. (2022), que evidenciam que a disponibilização de tecnologias ajustadas às necessidades dos utilizadores pode reduzir significativamente as barreiras ao desempenho e potenciar a autonomia e eficácia dos colaboradores com deficiência.

No caso da surdez e da perda auditiva, a superação das barreiras existentes pode passar, entre outras medidas, pela disponibilização regular de legendagem em tempo real para todas as reuniões ou eventos, bem como pela oferta de serviços de interpretação, como intérpretes de Língua Gestual (Huyck et al., 2021).

Contudo, a Hipótese 2 foi rejeitada, não se tendo observado uma relação significativa entre o uso de tecnologias de apoio e a perceção de inclusão no local de trabalho. Esta evidência sugere que a presença de apoios tecnológicos, embora funcionalmente útil, não é suficiente para gerar um sentimento de inclusão. Como referido por Brendel et al. (2022) e O'Donovan (2017), o sentimento de inclusão depende de múltiplas dimensões — emocionais, relacionais e simbólicas — que não são necessariamente influenciadas pela presença de tecnologia, por mais sofisticada ou acessível que esta seja.

Tal resultado está em consonância com autores como Shore et al. (2011), que defendem que a inclusão não depende exclusivamente de meios técnicos, mas de um ambiente organizacional onde a diversidade é reconhecida, valorizada e apoiada por uma cultura institucional inclusiva. Neste sentido, a inclusão requer o reconhecimento da identidade cultural e linguística da comunidade surda (Rodríguez-Correa, et. al., 2023).

Adicionalmente, a Hipótese 3 foi confirmada, tendo-se verificado uma relação positiva entre inclusão e desempenho profissional. Os participantes que relataram sentir-se incluídos tendem a avaliar melhor o seu próprio desempenho, o que está em linha com os modelos teóricos de Shore et al. (2011) e Ferdman (2017), que explicam que o sentimento de pertença e valorização no grupo promove níveis mais elevados de motivação, envolvimento e desempenho.

Estes resultados estão em linha com a literatura que sustenta que a perceção de inclusão está associada a maior bem-estar, motivação, envolvimento organizacional e produtividade (Shore et al., 2011). Especificamente no contexto da deficiência, a presença de um ambiente de trabalho inclusivo tem sido associada a uma maior satisfação no trabalho, menor rotatividade e maior eficácia na realização das funções (O'Donovan, 2017).

A Hipótese 4, que propunha um efeito de mediação da inclusão na relação entre tecnologias de apoio e desempenho, foi rejeitada. Ainda que as três variáveis estejam correlacionadas entre si, não foi possível identificar um efeito mediador estatisticamente robusto. Esta ausência pode indicar que o impacto das tecnologias sobre o desempenho ocorre de forma mais direta, sem depender da perceção de inclusão como fator intermediário. Este resultado convida a uma reflexão mais profunda sobre a natureza funcional dos instrumentos tecnológicos e o seu papel específico na redução de constrangimentos operacionais, independentemente das dinâmicas sociais e emocionais da equipa de trabalho.

Em síntese, os resultados deste estudo reforçam a necessidade de uma abordagem integrada à inclusão de pessoas com deficiência auditiva, combinando tecnologias acessíveis, políticas inclusivas e uma cultura organizacional que valorize efetivamente a diversidade. Apenas com esta articulação será possível promover o desempenho profissional e o bem-estar no trabalho desta população.

5.1 Implicações Teóricas e Práticas

O presente estudo contribuiu para a extensão do conhecimento e para o aumento da perceção acerca da inclusão laboral das pessoas com deficiência auditiva, um domínio ainda insuficientemente explorado na literatura académica, especialmente em contexto português. Ao estabelecer relações entre a perceção de inclusão, o uso de tecnologias de apoio e o desempenho organizacional, o estudo integra diferentes dimensões, que, tratadas por norma de forma independentes, revelam-se intimamente interdependentes.

É fundamental reduzir o número de pessoas com deficiência em Portugal que não se encontram empregadas, e para isso é necessário garantir que tanto as organizações como os seus trabalhadores se encontram prontos para acolher e criar este ambiente de diversidade e inclusão.

Com o aumento de acessibilidade e uso de tecnologias, tanto no trabalho como no dia-a-dia, é necessário que haja espaço para a evolução e adaptação das organizações e empresas para esta nova realidade tecnológica.

O presente trabalho reforça a relevância das abordagens que conceptualizam a inclusão como um constructo multidimensional e não meramente funcional. Estudos como os de Ferdman (2017) e Shore et al. (2011) defendem que a inclusão transcende o acesso físico ou o cumprimento de normas legais e depende, sobretudo, do reconhecimento simbólico, do sentimento de pertença e da valorização da identidade individual. A constatação de que o desempenho profissional está associado à percepção de inclusão apoia esta visão, enfatizando que os resultados laborais não são apenas consequência de competências técnicas, mas também do clima social e psicológico que os colaboradores experienciam nas suas organizações.

Ao mesmo tempo, a ausência de uma relação estatisticamente significativa entre o uso de tecnologias de apoio e a inclusão sugere que o papel da tecnologia no processo inclusivo não deve ser romantizado ou sobrevalorizado. Como afirmam Foley e Ferri (2012), tecnologias concebidas sem uma perspetiva crítica podem, inadvertidamente, reforçar formas subtis de exclusão ou padronização, sobretudo quando ignoram a identidade cultural ou linguística das pessoas surdas. Assim, o estudo contribui para um entendimento mais sofisticado e crítico sobre o papel da tecnologia, chamando a atenção para o risco de soluções tecnocráticas que negligenciam dimensões subjetivas.

Em termos práticos, os dados deste estudo fornecem orientações claras para empregadores, gestores de recursos humanos e até decisores políticos. A constatação de que os colaboradores com deficiência auditiva percebem níveis satisfatórios de inclusão e que isso influencia positivamente o seu desempenho sublinha a necessidade de investir numa cultura organizacional verdadeiramente inclusiva. Isso implica mais do que a aplicação de normas ou a instalação de dispositivos de apoio — exige uma abordagem abrangente que integre sensibilização, formação contínua, revisão de processos comunicacionais e liderança transformacional.

Com base nos resultados obtidos e na análise desenvolvida ao longo deste estudo, é possível apresentar um conjunto de práticas integradoras que as organizações devem adotar:

Em primeiro lugar, sugere-se o aumento da utilização de meios digitais, através da utilização de ferramentas tecnológicas que permitam ajustar as tarefas às capacidades dos candidatos - para as pessoas com deficiência auditiva e surdas, seria importante introduzir de canais de comunicação acessíveis, tanto visuais, como em Língua Gestual. Deste modo, assegura-se maior autonomia e acessibilidade no desempenho das suas funções e no envolvimento no processo de decisão.

Em segundo lugar, recomenda-se a realização de ações de sensibilização e formação, e workshops de Língua Gestual Portuguesa, dirigidas a todos os níveis da organização. Deste modo seria possível aprofundar a compreensão sobre a diversidade e inclusão, e sensibilizar os colaboradores, que de outro modo poderiam estar alheios a estes trabalhadores. Um dos comportamentos mais comuns, mas considerados desrespeitosos pelas pessoas com deficiência auditiva ou surda, são por exemplo falar mais alto ou gritar para comunicar, virar as costas enquanto falam, tocar de forma brusca para chamar, etc. Seria assim possível desenvolver crenças positivas em relação à diversidade, bem como a consciencialização sobre comportamentos inadvertidamente discriminatórios.

Como Brendel et al. (2022) sugerem, apenas a combinação entre inclusão técnica e inclusão orgânica garante ambientes verdadeiramente acolhedores e eficazes.

Além disso, o reconhecimento do valor do desempenho dos colaboradores com deficiência, quando apoiados por recursos adequados e inseridos num contexto acolhedor, desmonta estereótipos frequentemente associados a este grupo, mostrando que a deficiência não é um obstáculo à produtividade, mas sim um desafio organizacional que pode ser superado com práticas eficazes e humanas.

Por fim, destaca-se a importância de assegurar a implementação de adaptações razoáveis no local de trabalho, garantindo que as medidas adotadas não são percecionadas como um favorecimento para colaboradores com deficiência em detrimento dos que não têm deficiência.

5.2 Limitações e Perspetivas para Estudos Futuros

Entre as limitações do presente estudo, destaca-se o seu carácter transversal, que condiciona a análise a um momento específico no tempo, limitando a compreensão da evolução dos fenómenos observados e impossibilitando a inferência de relações causais. Assim, embora se tenha verificado que a perceção de inclusão está associada a níveis mais elevados de desempenho, não é possível determinar com segurança a direção dessa relação. É plausível, por exemplo, que colaboradores mais eficazes ou mais reconhecidos pelas chefias sintam, por isso mesmo, maior inclusão.

Assim, estudos futuros deverão considerar a replicação do modelo em abordagens longitudinais ou experimentais, de forma a explorar a causalidade e a evolução temporal. Seria igualmente interessante a combinação de diferentes dimensões metodológicas de recolha de dados, tais como entrevistas, grupos focais, ou estudos de caso, de modo a implementar o mesmo estudo em amostras mais robustas e depreender se as conclusões são dispares ou semelhantes. A utilização de casos de estudo, seleccionando uma empresa e verificando as políticas de integração de pessoas com deficiência, permite entender em primeira mão o que é efetivamente aplicado nas empresas, e como se pode melhorar a diversidade e inclusão das pessoas com deficiência neste contexto.

Adicionalmente, no que diz respeito à composição da amostra, esta apresenta limitações relevantes: Foram definidos como critérios de participação a existência de deficiência auditiva, o que limita a colaboração de outros membros da comunidade surda, tais como filhos de pais surdos (e vice-versa) ou intérpretes e professores de Língua Gestual Portuguesa, indivíduos que têm um conhecimento direto sobre as dificuldades e necessidades das pessoas com deficiência auditiva e/ou surdas. O seu contributo seria uma perspetiva interessante de obter num estudo posterior, de modo também a entender se este conhecimento influencia a perceção de diversidade e inclusão *versus* pessoas sem contacto com esta realidade.

A barreira linguística na aplicação do questionário — nomeadamente a ausência de interpretação em Língua Gestual Portuguesa do questionário — poderá ter condicionado a participação de surdos com maiores dificuldades na leitura de português escrito, o que contribui para uma sub-representação de um segmento relevante da população surda. A inclusão deste formato em investigações futuras é essencial para assegurar a inclusão e poderá potenciar uma maior representatividade e abrangência da amostra.

Por último, recomenda-se que futuros estudos integrem variáveis adicionais que, por limitações deste estudo, não foram consideradas, tais como fatores sociodemográficos mais pormenorizados; entender como outros marcadores de diversidade, tais como o contexto socioeconómico ou a localização geográfica influencia as experiências de diversidade e inclusão, ou como outros tipos de deficiência entendem a diversidade e inclusão nas suas organizações; elementos culturais ou inovações tecnológicas emergentes, como por exemplo, como a inteligência artificial pode auxiliar o desempenho, contribuindo para uma explicação mais abrangente e robusta dos resultados.

VI. CONCLUSÃO

Esta investigação procurou compreender de que forma o uso de tecnologias de apoio, associadas à perceção de inclusão e diversidade, influencia o desempenho de colaboradores com deficiência auditiva no contexto laboral português.

Ainda que tenham sido identificadas limitações, os resultados obtidos constituem uma base sólida para investigações e intervenções futuras, fortalecendo a necessidade de abordagens multidimensionais e inclusivas. Com a evolução metodológica e a ampliação das variáveis consideradas, espera-se que as próximas investigações possam aprofundar a compreensão e a aplicabilidade dos resultados, e desse modo contribuir para o desenvolvimento científico e prático da área.

Os dados analisados permitiram confirmar que a perceção de inclusão constitui um fator preponderante no desempenho profissional, o que reforça a importância das práticas organizacionais que promovem ambientes de trabalho inclusivos e equitativos.

Simultaneamente, evidenciou-se que o uso de tecnologias de apoio exerce um impacto direto no desempenho, funcionando como facilitador da execução de tarefas e potenciador da autonomia. No entanto, ao não existir uma relação significativa entre o uso de tecnologias e a perceção de inclusão criou-se um desafio sobre as suposições teóricas que se encontram frequentemente presentes na literatura. Este resultado sugere que a inclusão, enquanto experiência subjetiva e relacional, não pode ser garantida apenas pela presença de recursos técnicos, exigindo um compromisso mais profundo com as dimensões culturais e humanas das organizações. Adicionalmente levanta-se a questão da capacidade monetária em adquirir estas novas tecnologias,

que poderá estar a impactar o acesso das pessoas com deficiência auditiva e/ou surdas a estes dispositivos, e assim os resultados obtidos neste estudo.

Importa sublinhar que as hipóteses não corroboradas trazem consigo informação particularmente relevante, pois revelam áreas em que os efeitos esperados não se concretizam ou se manifestam de forma diferente da prevista. Estas lacunas devem ser interpretadas como pontos de partida para investigações futuras, que aprofundem a complexidade das relações entre tecnologia, inclusão e desempenho, e que explorem variáveis mediadoras ou moderadoras que possam explicar os resultados obtidos.

Assim, esta dissertação contribui para uma reflexão crítica sobre o papel das organizações na construção de contextos verdadeiramente inclusivos. A inclusão efetiva exige mais do que acessibilidade técnica: pressupõe a escuta ativa, o reconhecimento das identidades e a valorização da diferença como fonte de inovação e coesão. Acima dos recursos deve ser colocada a responsabilidade social e assim criar ambientes laborais mais justos.

VII. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aichner, T. (2021). The economic argument for hiring people with disabilities. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1), 1–4. <https://doi.org/10.1057/s41599-021-00707-y>

Alper, S., & Raharinirina, S. (2006). Assistive Technology for Individuals with Disabilities: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Special Education Technology*, 21(2), 47-64. <https://doi.org/10.1177/016264340602100204>

Angelini, R., Spiel, K., & De Meulder, M. (2025). Speculating Deaf Tech: Reimagining Technologies Centering Deaf People. In *Proceedings of the 2025 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 1-18). <https://doi.org/10.1145/3706598.3713238>

APPDI - Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão. (2025, fevereiro 12). *Carta Portuguesa para a Diversidade*. <https://www.appdi.pt/carta-portuguesa-para-a-diversidade-2/>

Aroonsrimorakot, S., Laiphrakpam, M., Paisantanakij, W., & Nilthongkum, G. (2020). Barriers to employment of persons with disabilities. *Interdisciplinary Research Review*, 15(4), 1-7. <https://ph02.tci-thaijo.org/index.php/jtir/article/view/240235>

Arsel, Z., Crockett, D., & Scott, M. L. (2022). Diversity, equity, and inclusion (DEI) in the Journal of Consumer Research: A curation and research agenda. *Journal of Consumer Research*, 48(5), 920-933. <https://doi.org/10.1093/jcr/ucab057>

Brendel, W., Arman, A., & Farzam, L. (2022). Beyond Talk: Developing Consciousness for Genuine Inclusion. *Organization Development Review*, 54(2).

Brewer, M. B. (1979). In-group bias in the minimal intergroup situation: A cognitive-motivational analysis. *Psychological Bulletin*, 86(2), 307–324. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.86.2.307>

Demiral, D., G. (2023). Emerging Assistive Technologies and Challenges Encountered. In M.H. Calp & R. Butuner (Eds.), *Current Studies in Technology, Innovation and Entrepreneurship* (pp. 1–21). ISRES Publishing.

Dwertmann, D. J. G. (2016). Management research on disabilities: Examining methodological challenges and possible solutions. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(14), 1477–1509. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1137614>

Domingo, M. C. (2012). An Overview of the Internet of Things for People with Disabilities. *Journal of Network and Computer Applications*, 35, 584-596. <https://doi.org/10.1016/j.jnca.2011.10.015>

Edelman, L. B., Fuller, S. R., & Mara-Drita, I. (2001). Diversity rhetoric and the managerialization of law. *American Journal of Sociology*, 106(6), 1589–1641. <https://doi.org/10.1086/321303>

Eisend, M., Muldrow, A. F., & Rosengren, S. (2022). Diversity and inclusion in advertising research. *International Journal of Advertising*, 42(1), 52–59. <https://doi.org/10.1080/02650487.2022.2122252>

Encarnação, P., Azevedo, L., & Londral, A. (2015). *Tecnologias de apoio para pessoas com deficiência*. Lisboa: Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT). [Indice](#)

Ferdman, B. M. (2017). Paradoxes of Inclusion: Understanding and Managing the Tensions of Diversity and Multiculturalism. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 53(2), 235-263. <https://doi.org/10.1177/0021886317702608>

Fernández-Batanero, J. M., Montenegro-Rueda, M., Fernández-Cerero, J., & García-Martínez, I. (2022). Assistive technology for the inclusion of students with disabilities: a systematic review. *Educational Technology Research and Development*, 70(5). <https://doi.org/10.1007/s11423-022-10127-7>

Foley, A. and Ferri, B.A. (2012), Technology for people, not disabilities: ensuring access and inclusion. *Journal of Research in Special Educational Needs*, 12, 192-200. <https://doi.org/10.1111/j.1471-3802.2011.01230.x>

Fujimoto, Y., Rentschler, R., Le, H., Edwards, D. & Härtel, C. E. J. (2014). Lessons learned from community organizations: inclusion of people with disabilities and others. *British Journal of Management*, 25(3), 518-537. <https://doi.org/10.1111/1467-8551.12034>

Garg, S., & Sangwan, S. (2020). Literature Review on Diversity and Inclusion at Workplace, 2010–2017. *Vision*, 25(1), 12-22. <https://doi.org/10.1177/0972262920959523>

Garr, S. S., & Jackson, C. (2019). Diversity & inclusion technology: The rise of a transformative market. *Red Thread Research and Mercer*.

Goggin, G. & Newell, C. (2003). *Digital Disability: The Social Construction of Disability in New Media*. Lanham, MD: Rowman & Littlefield.

Golden, D.C. (2011). Assistive Technology. In Kreutzer, J.S., DeLuca, J., Caplan, B. (Eds) *Encyclopedia of Clinical Neuropsychology*. New York : Springer. https://doi.org/10.1007/978-0-387-79948-3_1079

Graham, J. E., Karmarkar, A. M., & Ottenbacher, K. J. (2012). Small sample research designs for evidence-based rehabilitation: Issues and methods. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 93(8 SUPPL.), S111-S116. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2011.12.017>

Hernandez, B., McDonald, K., Divilbiss, M., Horin, E., Velcoff, J., & Donoso, O. (2008). Reflections from employers on the disabled workforce: Focus groups with healthcare, hospitality and retail administrators. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 20, 157–164. <https://doi.org/10.1007/s10672-008-9063-5>

Hersh, M. & Mouroutsou, S. (2019). Learning technology and disability—Overcoming barriers to inclusion: Evidence from a multicountry study. *British Educational Research Association*, 50(6), 3329-3344. <https://doi.org/10.1111/bjet.12737>

Howard, J., Fisher, Z., Kemp, A. H., Lindsay, S., Tasker, L. H., & Tree, J. J. (2020). Exploring the barriers to using assistive technology for individuals with chronic conditions: a meta-synthesis review. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 17(4), 390–408. <https://doi.org/10.1080/17483107.2020.1788181>

Howson, A. (2023). *Disability and Impairment*. Salem Press Encyclopedia. [Disability and Impairment | EBSCO Research Starters](#)

Huyck, J. J., Anbuhl, K. L., Buran, B. N., Adler, H. J., Atcherson, S. R., Cakmak, O., Dwyer, R. T., Eddolls, M., El May, F., Fraenzer, J. T., Funkhouser, R., Gagliardini, M., Gallun, F. J., Goldsworthy, R. L., Gouin, S., Heng, J., Hight, A. E., Jawadi, Z., Kovacic, D., Kumar, R., ...

Steyger, P. S. (2021). Supporting Equity and Inclusion of Deaf and Hard-of-Hearing Individuals in Professional Organizations. *Frontiers in education*, 6, 755457. <https://doi.org/10.3389/feduc.2021.755457>

INE (2022). *O que nos dizem os Censos sobre as dificuldades sentidas pelas pessoas com incapacidades*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I.P. [Portal do INE](#). ISBN 978-989-25-0632-6

INE (2021). *Censos 2021 Resultados Definitivos – Portugal*. Lisboa: Instituto Nacional de Estatística, I.P. [Portal do INE](#) ISBN 978-989-25-0619-7

Inegbedion, H., Sunday, E., Asaleye, A., Lawal, A., & Adebajji, A. (2020). Managing Diversity for Organizational Efficiency. *SAGE Open*, 10(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019900173>

Jackson, S. E. (1992). Team composition in organizational settings: issues in managing an increasingly diverse work force. In S. Worchel, W. Wood, & J. A. Simpson (Eds.), *Group Process and Productivity*. (pp. 136–80). Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.

Jehn, K. A., Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1999). Why Differences Make a Difference: A Field Study of Diversity, Conflict and Performance in Workgroups. *Administrative Science Quarterly*, 44(4), 741-763. <https://doi.org/10.2307/2667054>

Jing, J., Feng, X., Song, J., & Li, B. (2022). Does the Inclusion of Disabled Employees Affect Firm Performance? Empirical Evidence from China. *Sustainability*, 14(13), 7835. <https://doi.org/10.3390/su14137835>

Jurado-Caraballo, M. Á., & Quintana-García, C. (2024). Disability inclusion in workplaces, firm performance, and reputation. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2024.08.001>.

Kalargyrou, V. (2014). Gaining a competitive advantage with disability inclusion initiatives. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 13(2), 120–145. <https://doi.org/10.1080/15332845.2014.847300>

Kelly, E., & Dobbin, F. (1998). How affirmative action became diversity management: Employer response to antidiscrimination law, 1961 to 1996. *The American*

Behavioral Scientist, 41(7), 960-984. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/how-affirmative-action-became-diversity/docview/214748868/se-2>

Khasnabis, C., Mirza, Z., & MacLachlan, M. (2015). Opening the GATE to inclusion for people with disabilities. *Lancet (London, England)*, 386(10010), 2229–2230. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)01093-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)01093-4)

Kossek, E. E., Lobel, S. A., & Brown, J. (2006). Human resource strategies to manage workforce diversity. *Handbook of workplace diversity*, 53-74.

Kruse, D., Schur, L., Johnson-Marcus, H. A., Gilbert, L., Di Lallo, A., Gao, W., & Su, H. (2024). Assistive Technology's Potential to Improve Employment of People with Disabilities. *Journal of occupational rehabilitation*, 34(2), 299–315. <https://doi.org/10.1007/s10926-023-10164-w>

Leuhery, F., Salu Padang, N., Karyono, K., Puspitasari, D., & Judijanto, L. (2024). Workplace Diversity and Inclusion: Strategies for Effective Implementation and Benefits to Organizational Culture. *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting; Accounting*, 5(4), 4647–4653. <https://doi.org/10.38035/dijefa.v5i4.3373>

Litvin D. R. (1997). The discourse of diversity: From biology to management. *Organization*, 4(2), 187–209.

Litwin, P., Antonelli, D., & Stadnicka, D. (2023). Employing disabled workers in production: simulating the impact on performance and service level. *International Journal of Production Research*, 62(12), 4530–4545. <https://doi.org/10.1080/00207543.2023.2266066>

Makupa, S. A. K., Cristofaro, M., & Giardino, P. L. (2023). Workplace inclusivity from a Strategy-as-Practice perspective: A systematic literature review. *Corporate Governance and Research & Development Studies*, 2023(1), 61-85. <https://dx.doi.org/10.3280/cgrds1-2023oa15792>

Manzoor, M., & Vimarlund, V. (2018). Digital technologies for social inclusion of individuals with disabilities. *Health and technology*, 8(5), 377–390. <https://doi.org/10.1007/s12553-018-0239-1>

McNicholl, A., Casey, H., Desmond, D., & Gallagher, P. (2019). The impact of assistive technology use for students with disabilities in higher education: a systematic review. *Disability and Rehabilitation: Assistive Technology*, 16(2), 130–143. <https://doi.org/10.1080/17483107.2019.1642395>

Murphy, K. & Davidsholder, C. (1988). *Psychological testing: Principles and applications*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. (2017). Introduction. In Flaubert, J. L., Spicer, C. M., & Jette, A. M. (Eds.), *The promise of assistive technology to enhance activity and work participation*. (pp. 9-23). The National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/24740>.

Nelissen, P. T. J. H., Hülsheger, U. R., van Ruitenbeek, G. M. C., & Zijlstra, F. R. H. (2015). How and when stereotypes relate to inclusive behavior toward people with disabilities. *The International Journal of Human Resource Management*, 27(14), 1610–1625. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1072105>

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.

Odazie, D.C., Takyi, S., Nwachukwu, F.E., Oyewole, A. & Ajayi, O. (2024) Diversity and Inclusion: Deploying Technology in Driving Organizational Performance. *Global Journal of Human Resource Management*, 12(2),72-89. <https://doi.org/10.37745/gjhrm.2013/vol12n27289>

O'Donovan, D. (2017). Diversity and Inclusion in the Workplace. In *Organizational behaviour and human resource management: A guide to a specialized MBA course* (pp. 73-108). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-66864-2_4

Organização Mundial da Saúde. (2004). *CIF: classificação internacional de funcionalidade, incapacidade e saúde*. Lisboa: Direcção-Geral da Saúde.

Oswick C., & Noon M. (2014). Discourses of diversity, equality and inclusion: Trenchant formulations or transient fashions? *British Journal of Management*, 25(1), 23–39. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2012.00830.x>

Padkapayeva, K., Posen, A., Yazdani, A., Buettgen, A., Mahood, Q., & Tompa, E. (2016). Workplace accommodations for persons with physical disabilities: evidence synthesis of the peer-reviewed literature. *Disability and Rehabilitation*, 39(21), 2134–2147. <https://doi.org/10.1080/09638288.2016.1224276>

Patrick, H. A., & Kumar, V. R. (2012). Managing Workplace Diversity: Issues and Challenges. *SAGE Open*, 2(2). <https://doi.org/10.1177/2158244012444615>

Persson, H., Åhman, H., Yngling, A. A., & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal access in the information society*, 14, 505-526. <https://doi.org/10.1007/s10209-014-0358-z>

Pinto, P. C., Bento, S., Pinto, T. J., & Neca, P. (2023). *Pessoas com Deficiência em Portugal: Indicadores de Direitos Humanos 2023*. Observatório da Deficiência e Direitos Humanos. ISCSP – INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS E POLÍTICAS: Lisboa. [RELATORIO_ODDH2023-14dez.pdf](https://www.iscsp.pt/relatorio-oddh2023-14dez.pdf)

Rahmatika, R. A., Pratiwi, C. P., & Basuki, C. (2022). Does the provision of assistive technology increase disability employment?. *Indonesian Journal of Disability Studies*, 9(2), 179-201. <https://doi.org/10.21776/ub.ijds.2022.009.02.04>

Rezai, M., Lindsay, S., Ahmed, H., & Vijayakumar, A. (2022). Workplace inclusion: A scoping review of the qualitative literature. *WORK*, 75(1), 59-73. <https://doi.org/10.3233/WOR-211343>

Ripat, J. D., & Woodgate, R. L. (2017). The importance of assistive technology in the productivity pursuits of young adults with disabilities. *Work (Reading, Mass.)*, 57(4), 455–468. <https://doi.org/10.3233/WOR-172580>

Roberson, Q. M. (2006). Disentangling the Meanings of Diversity and Inclusion in Organizations. *Group & Organization Management*, 31(2), 212-236. <https://doi.org/10.1177/1059601104273064>

Roberson, Q., Ryan, A. M., & Ragins, B. R. (2017). The evolution and future of diversity at work. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 483–499. <https://doi.org/10.1037/apl0000161>

Rodríguez-Correa, P. A., Valencia-Arias, A., Patiño-Toro, O. N., Oblitas Díaz, Y., & Teodori De la Puente, R. (2023, April). Benefits and development of assistive technologies for Deaf people's communication: A systematic review. In *Frontiers in Education* (Vol. 8, p. 1121597). Frontiers Media SA.

Sanclemente, F. J., Gamero, N., Medina, F. J., & Mendoza-Denton, R. (2024). A multilevel model of job inclusion of employees with disabilities: The role of organizational socialization tactics, coworkers social support, and an inclusive team context. *Applied Psychology*, 73(3), 887–909. <https://doi.org/10.1111/apps.12390>

Shen, J., Chanda, A., D'Netto, B., & Monga, M. (2009). Managing diversity through human resource management: an international perspective and conceptual framework. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(2), 235–251. <https://doi.org/10.1080/09585190802670516>

Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Holcombe Ehrhart, K., & Singh, G. (2011). Inclusion and Diversity in Work Groups: A Review and Model for Future Research. *Journal of Management*, 37(4), 1262-1289. <https://doi.org/10.1177/0149206310385943>

Simons, T., Pelled, L. H., & Smith, K. A. (1999). Making use of difference: Diversity, debate, and decision comprehensiveness in top management teams. *Academy of Management Journal*, 42(6), 662-673. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/making-use-difference-diversity-debate-decision/docview/199778474/se-2>

Stone, D. L., & Colella, A. (1996). A model of factors affecting the treatment of disabled individuals in organizations. *Academy of Management Review*, 21(2), 352-401. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/model-factors-affecting-treatment-disabled/docview/210974301/se-2>

Tajfel, H., & Turner, J. C. 1986. The social identity theory of intergroup behavior. In S. Worchel & W. G. Austin (Eds.), *Psychology of intergroup relations*: 7-24. Chicago: Nelson-Hall.

Tongo, N.I., Awomailo, L.B., Ajose, O.A., Aderemi, T.A. (2023). Impact of Workplace Diversity and Inclusion on Organisational Productivity in Nigeria: A Case Study. *Acta Universitatis Danubius. Œconomica*, 19(2), 57-75.

Triandis, H. C., Kurowski, L. L., & Gelfand, M. J. (1994). Workplace diversity. In H. C. Triandis, M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (2nd ed., pp. 769–827). Consulting Psychologists Press.

van Berkel, R., & Breit, E. (2024). Organizational Practices for the Inclusion of People with Disabilities. A Scoping Review. *Journal of occupational rehabilitation*, 10.1007/s10926-024-10228-5. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s10926-024-10228-5>

Van Ewijk, A. R. (2011). Diversity and diversity policy: diving into fundamental differences. *Journal of Organizational Change Management*, 24(5), 680-694. <https://doi.org/10.1108/09534811111158921>

Van Knippenberg, D., & Schippers, M. C. (2007). Work group diversity. *Annual Review of Psychology*, 58, 515-541. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085546>

Wehman, P. (2003). Workplace inclusion: Persons with disabilities and coworkers working together. *Journal of vocational rehabilitation*, 18(2), 131-141. <https://doi.org/10.3233/JVR-2003-00189>

Williams, K. & O'Reilly, C. A. (1998). Demography and diversity in organizations: A review of 40 years of research. In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 20, pp. 77–140). Greenwich, CT: JAI Press.

World Health Organization (1991). *Report of the Informal Working Group on Prevention of Deafness and Hearing Impairment Programme Planning*. Geneva. <https://iris.who.int/handle/10665/58839>

World Health Organization (2021). *World report on hearing*. Geneva. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

World Health Organization (2022). *Global report on health equity for persons with disabilities*. Geneva. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

World Health Organization and the United Nations Children's Fund (UNICEF). (2022). *Global report on assistive technology*. Geneva. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Zallio, M., & Ohashi, T. (2022). The evolution of assistive technology: a literature review of technology developments and applications. *Human Factors in Accessibility and Assistive Technology*, 37, 85. <http://doi.org/10.54941/ahfe1001646>

VIII. ANEXOS

Anexo A - Questionário

Diversidade e Inclusão: Implantação de Tecnologia para impulsionar o desempenho organizacional de Pessoas Diversas

Este estudo tem por objetivo analisar a implantação de tecnologia para impulsionar o desempenho entre pessoas diversas.

A sua participação consiste no preenchimento de um questionário online, com uma duração aproximada de **10 minutos**, no qual pedimos que responda a algumas perguntas.

O estudo é realizado por Ana Rute Ferreira [50047559@europaia.pt] no âmbito do Mestrado em Gestão pela Universidade Europeia, que poderá contactar caso deseje colocar alguma dúvida ou partilhar algum comentário.

A sua participação será muito valorizada e não existem riscos significativos expectáveis associados à participação neste estudo. Ainda que possa não beneficiar diretamente com a participação no estudo, as suas respostas vão contribuir para o aumento do conhecimento sobre a importância do uso de tecnologias entre pessoas diversas.

A participação neste estudo é estritamente voluntária: pode escolher participar ou não participar. Se escolher participar, pode interromper a participação em qualquer momento sem ter de prestar qualquer justificação. Para além de **voluntária**, a participação é também **anónima e confidencial**. Os dados recolhidos destinam-se apenas a tratamento estatístico e publicação científica. Nenhuma resposta será analisada ou reportada individualmente. Em nenhum momento do estudo precisa de se identificar. Todas as informações são recolhidas para os fins apresentados e nenhum dado será partilhado com terceiros.

Face a estas informações, por favor indique se aceita participar neste estudo. O preenchimento do questionário presume que compreendeu e que aceita as condições.

* Indica uma pergunta obrigatória

Aceito Participar neste estudo. *

☐ Sim

☐ Não

[Seguinte](#)

[Limpar formulário](#)

Diversidade no Local de Trabalho

As deficiências físicas não são critério para o emprego na minha organização. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

O género não é um critério para o emprego na minha organização. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

A etnia não é um critério para o emprego na minha organização. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

A idade não é um critério para o emprego na minha organização. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

O estado civil não é um critério para o emprego na minha organização. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

A religião não é um critério para o emprego na minha organização. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

[Anterior](#)

[Seguinte](#)

[Limpar formulário](#)

Inclusão no Local de Trabalho

As pessoas com ou sem algum tipo de deficiência física podem participar na tomada de decisões no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Tanto os colaboradores do sexo masculino como do sexo feminino podem participar na tomada de decisões no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Colaboradores de todos os grupos étnicos podem participar na tomada de decisões no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Colaboradores de todas as faixas etárias podem participar na tomada de decisões no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Colaboradores com diferentes crenças religiosas podem participar na tomada de decisões no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Colaboradores com diferentes estados civis podem participar na tomada de decisões no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

[Anterior](#)

[Seguinte](#)

[Limpar formulário](#)

Benefícios e Desafios da Inclusão e Diversidade

Ter uma força de trabalho bem diversificada não reduz a **comunicação** no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Ter uma força de trabalho bem diversificada não aumenta a **discriminação** no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Ter colaboradores de diferentes grupos religiosos não gera **desconfiança** no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Ter colaboradores de diferentes grupos étnicos não leva à **parcialidade** no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Incentivar uma força de trabalho diversificada não contribui para a **lentidão** no processo de tomada de decisões no meu local de trabalho. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

[Anterior](#)

[Seguinte](#)

[Limpar formulário](#)

Tecnologia na Diversidade e Inclusão (D&I)

As inovações tecnológicas irão reduzir os preconceitos inconscientes. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

As ferramentas tecnológicas irão aumentar as análises e percepções sobre Diversidade e Inclusão. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

A tecnologia ajudará a reduzir a falta de diversidade de talentos. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

As inovações digitais irão ajudar a identificar as principais áreas de Diversidade e Inclusão a melhorar numa organização. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

[Anterior](#)

[Seguinte](#)

[Limpar formulário](#)

D&I e Desempenho Organizacional

Os objetivos e metas **diárias** da sua organização são geralmente alcançados. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Os objetivos e metas **semanais** da sua organização são geralmente alcançados. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Os objetivos e metas **mensais** da sua organização são geralmente alcançados. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Os objetivos e metas **anuais** da sua organização são geralmente alcançados. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

Os objetivos e metas **trimestrais** da sua organização são geralmente alcançados. *

- ☐ Discordo Totalmente
- ☐ Discordo
- ☐ Não Concordo Nem Discordo
- ☐ Concordo
- ☐ Concordo Totalmente

[Anterior](#)

[Seguinte](#)

[Limpar formulário](#)

Questões Sociodemográficas

Gênero *

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino
- ☐ Prefiro não Responder

Estado civil *

- ☐ Solteiro(a)
- ☐ Casado(a)
- ☐ Divorciado(a)
- ☐ Viúvo(a)

Idade *

- ☐ 18-24 anos
- ☐ 25-29 anos
- ☐ 30-34 anos
- ☐ 35-39 anos
- ☐ 40 anos ou mais

Cargo Atual *

- ☐ Ocupa cargo de baixo nível de gestão
- ☐ Ocupa cargo de médio nível de gestão
- ☐ Ocupa cargo de alto nível de gestão
- ☐ Não se aplica

Qualificação Académica *

- ☐ Ensino Secundário
- ☐ Curso Técnico/Profissional
- ☐ Licenciatura / Bacharelato
- ☐ Mestrado
- ☐ Doutoramento

Antiguidade na Organização *

- ☐ 1-5 anos
- ☐ 6-10 anos
- ☐ 11-15 anos
- ☐ Mais de 15 anos

Classificação da Deficiência Auditiva *

- ☐ 0 Sem (ou com ligeiros) problemas de audição/Ouve sussurros.
- ☐ 1 (ligeira) Ouve e repete palavras emitidas em volume de voz normal a 1 m de distância
- ☐ 2 (moderada) Ouve e repete palavras emitidas em volume de voz aumentado, a 1 m de distância
- ☐ 3 (grave) Ouve algumas palavras gritadas ao melhor ouvido
- ☐ 4 (profunda/surdez)

[Anterior](#)

[Enviar](#)

[Limpar formulário](#)