

iscte

INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Diversidade no Local de Trabalho: O impacto da Ciberincivilidade na formação de *Diversity Beliefs* e do Estigma Percebido

Inês Maria Belo Pedro

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultoria
Organizacional

Orientador:

Professora Doutora Patrícia Costa, Professora Auxiliar, Iscte –
Instituto Universitário de Lisboa

julho, 2023

iscte

BUSINESS
SCHOOL

Departamento de Recursos Humanos e Comportamento
Organizacional

**Diversidade no Local de Trabalho: O impacto da
Ciberincivilidade na formação de *Diversity Beliefs* e do
Estigma Percebido**

Inês Maria Belo Pedro

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e Consultoria
Organizacional

Orientador:

Professora Doutora Patrícia Costa, Professora Auxiliar, Iscte –
Instituto Universitário de Lisboa

Julho, 2023

Agradecimentos

Aos meus pais e irmão, que acompanharam sempre o meu percurso. Que partilharam comigo os sorrisos dos dias mais alegres, que me consolaram nos meus dias mais duros e que, acima de tudo, nunca pararam de acreditar que eu seria capaz.

Aos meus amigos Rodrigo Rufino, Rita Cavalheiro, Eduardo Cabral, e Beatriz Mousaco. Conseguiram sempre ter todas as palavras certas de força e motivação.

À professora Patrícia Costa, que tornou esta experiência tão enriquecedora. Obrigada pela disponibilidade, empatia e adaptação à minha vida profissional, pela boa disposição, pela motivação e pela partilha imensa de conhecimento

Resumo

Face à promulgação da Lei n.º 4/2019, de 10 de janeiro, que determinou o estabelecimento de quotas de pessoas com um grau de deficiência igual ou superior a 60%, na ordem dos 1% e 2% para as pequenas e médias empresas, respetivamente, tornou-se urgente aprofundar a análise às condições de saúde e bem-estar das pessoas com deficiência no local de trabalho. Mais ainda, uma análise à literatura existente sobre a diversidade e inclusão no local de trabalho revelou que a pesquisa dedicada a pessoas com deficiência ainda é bastante escassa.

Por forma a analisar a saúde e o bem-estar das pessoas com deficiência no local de trabalho, foi realizada uma análise sobre a influência da ciberincivilidade na formação de *diversity beliefs* das pessoas com deficiência, bem como na formação do estigma percebido e a influência do teletrabalho nesta relação. Para efeitos de pesquisa, foi determinado que a população alvo da pesquisa seria pessoas com deficiência motora, igual ou superior a 60%, e foram recolhidos dados primários quantitativos.

Os resultados da análise indicam que apesar da ciberincivilidade não estabelecer nenhuma relação estatisticamente significativa com a formação de crenças sobre a diversidade, esta demonstrou uma associação positiva com o estigma percebido, e conclui-se que a ciberincivilidade, o estigma percebido e o teletrabalho são fatores que se associam entre si, sendo por isso importantes para a promoção do bem-estar de PcD na Organização.

Palavras-Chave: Pessoas com Deficiência, incivilidade, ciberincivilidade, estigma percebido, teletrabalho, bem-estar organizacional

Classificação JEL

M12 Personnel Management

M14 Diversity

Abstract

In the view of the enactment of Law no. 4/2019, of January 10, which established quotas of people with a degree of disability equal to or greater than 60%, in the order of 1% and 2% for small and medium-sized enterprises, respectively, it became urgent to deepen the analysis of the health and well-being conditions of people with disabilities in the workplace. Moreover, an analysis of the existing literature on diversity and inclusion in the workplace revealed that research dedicated to people with disabilities is still quite scarce.

In order to analyze the health and well-being of people with disabilities in the workplace, an analysis was conducted on the influence of cyberincivility on the formation of diversity beliefs of people with disabilities, as well as on the formation of perceived stigma and the influence of telework on this relationship. For research purposes, it was determined that the target population of the research would be people with motor disabilities, equal to or greater than 60%, and quantitative primary data were collected.

The results of the analysis indicate that although cyberincivility does not establish any statistically significant relationship with the formation of beliefs about diversity, it demonstrated a positive association with perceived stigma, and it is concluded that cyberincivility, perceived stigma and telework are factors that are associated with each other and are therefore important for the promotion of the well-being of PWDs in the Organization.

Keywords: People with Disabilities, Incivility, Cyberincivility, Perceived Stigma, Telecommuting, Organizational Well-Being

JEL Classification System

M12 Personnel Management

M14 Diversity

Índice de Conteúdos

1. Introdução.....	1
1.1 Contextualização e Pertinência do Estudo	1
1.2 Problema de Investigação e Questões de Investigação	3
2. Enquadramento Teórico	7
2.1 Diversidade: evolução do conceito e suas abordagens tradicionais.....	7
2.2 <i>Diversity Beliefs</i> : nova abordagem à diversidade	11
2.3 Incivilidade: uma forma de discriminação moderna nas organizações.....	15
2.4 O bem-estar laboral: ciberincivilidade, estigma percebido e teletrabalho	19
3. Metodologia.....	27
3.1 Processo de Investigação.....	27
3.2 Amostra.....	28
3.3 Operacionalização das Variáveis	30
4. Resultados e Discussão.....	33
4.1 – Análise dos Resultados.....	33
4.2 – Teste de Hipóteses.....	34
4.3 – Discussão sobre as Hipóteses Teóricas Testadas	37
4.4 – Contribuições para a Teoria e Implicações Práticas dos Resultados	41
4.5 – Limitações e Estudos Futuros	42
5. Conclusões.....	45
6. Referências Bibliográficas.....	47
7. Fontes de Informação	53
9. Anexos.....	55
Anexo A – Inquérito de Recolha de Dados.....	55

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Distribuição por Género e Tipo de Deficiência.....	29
Tabela 2 – Estatísticas descritivas e correlações das Variáveis em Estudo e Variáveis de Controlo.....	34
Tabela 3 - Resultados da regressão da mediação simples do estigma percebido entre a ciberincivilidade e as diversity beliefs (Hipótese H2).....	36
Tabela 4 - Resultados da análise da moderação do teletrabalho entre a ciberincivilidade e o estigma percebido (Hipótese H3)	36

1. Introdução

1.1 Contextualização e Pertinência do Estudo

O estudo das condições de vida no trabalho data o início do século XX, e desde então ficou caracterizado pelo desenvolvimento de diversas correntes de pensamento através de diferentes disciplinas e campos teóricos. Como resultado, obtemos um vasto leque de perspectivas, que variam entre o foco na racionalização do trabalho e formas de aumentar a produtividade – através de conhecidos empreendedores como Henry Ford, que mudaram para sempre a forma de pensar e ver o local de trabalho e as suas condições – e o foco nas consequências que a esfera laboral poderá ter na estrutura social, centrado na crença clara de que melhores condições de emprego têm a capacidade de aumentar a produtividade, e beneficiam, desta forma, as organizações (Rodrigues, 2016).

Segundo Silva e Tavares (2012), a saúde ocupacional é definida pela Organização Mundial da Saúde e pela Organização Internacional do Trabalho (1950) como a “promoção e manutenção do mais elevado bem-estar físico, mental e social em todas as profissões, procurando a prevenção de problemas de saúde causados pelas condições de trabalho, a proteção dos trabalhadores relativa à exposição a riscos, e um ambiente de trabalho adaptado ao trabalhador” (p. 2). A identificação de causas e consequências do trabalho para a saúde e bem-estar é essencial para fazer a correta promoção e aplicação de boas práticas. A literatura existente revela que existem dois grandes tipos de fatores que são capazes de influenciar este estado: fatores individuais, ligados a características sociodemográficas e a recursos pessoais; e fatores organizacionais, ligados às condições de trabalho, cultura, clima, políticas, práticas de gestão e relações interpessoais (Silva & Tavares, 2012, p. 3).

Entre as diversas formas de abordar o bem-estar nas organizações, temas como a Qualidade de Vida no Trabalho, a Responsabilidade Social Corporativa, e a Diversidade e Inclusão são tópicos que têm vindo a ganhar o seu espaço na agenda corporativa (Hansen & Seierstad, 2017), revelando também as transformações que ocorrem no mercado, tais como a existência de uma maior preocupação com o indivíduo, a preocupação com o impacto social, e a gestão do risco e da reputação da organização enquanto marca empregadora. Entre estes temas, a diversidade tem demonstrado um particular crescimento ao longo dos últimos anos.

A diversidade no local de trabalho é uma temática cuja história de investigação se caracteriza pelas várias alterações na sua conceptualização, abordagem e exploração. Enquanto uma definição tradicional de diversidade se referia a características tipicamente sociodemográficas, nomeadamente o género, etnia, idade, (in)capacidade, religião, e identidade de género, nos anos recentes a gestão da diversidade tem incluído na sua estratégia a diversidade funcional, que incide sobre as competências, habilidades, experiências, atitudes face ao trabalho, *performance*, e estilos de liderança (Hansen & Seierstad, 2017).

Nesse sentido, e ainda que a literatura académica continue a deter um grande peso e revele a importância do conhecimento científico e fundamentado sobre a diversidade (Christian et al., 2006; Shore et al., 2011; Van Knippenberg & Schippers, 2007; Williams e O'Reilly, 1998), observa-se o crescimento de uma abordagem mais focada na gestão da diversidade, na materialização das suas potencialidades e nos benefícios práticos para as organizações (Hansen & Seierstad, 2017; Inegbedion et al., 2020; Jehn et al., 2008; Sabat et al., 2020; Tamunomiebi & John-Eke, 2020).

Os estudos sobre a diversidade abordam com frequência o impacto do género, raça, idade, cultura e *background* educacional nos grupos de trabalho. Contudo, a análise da deficiência como fonte de diversidade é relativamente escassa (Vasconcelos, 2020), e tornou-se particularmente importante no contexto português, face à saída do Decreto-Lei n.º 4/2019, de 10 de janeiro, o qual estabeleceu quotas de contratação de pessoas com deficiência, na ordem dos 1% e 2%, para médias e grandes empresas, respetivamente, pelo que é importante refletir sobre o seu impacto no local de trabalho. Impõem-se, assim, desafios na abordagem e gestão da diversidade, tanto para as entidades empregadoras, como, em especial, para as pessoas com deficiência.

O local de trabalho representa assim um contexto de participação social específico, no qual é possível definir um ambiente com dinâmicas e regras próprias, e considerando o seu impacto direto e interpelação de outras esferas da vida dos indivíduos, extrapolando-se de um plano meramente profissional. Por conseguinte, é importante conseguir desenvolver estudos sobre a diversidade e inclusão que incidam sobre pessoas com deficiência no local de trabalho, face às transformações impostas pelas alterações demográficas, políticas, sociais, económicas e tecnológicas.

Apesar destas transformações forçarem sobre os empregadores atitudes mais inclusivas, a escassez de informação referente a pessoas com deficiência pode rapidamente tornar-se um obstáculo. Mais ainda, não será possível deixar de lado a vulnerabilidade existente em ambientes de trabalho diversos, como efeitos a nível da discriminação (oriunda da deficiência, associativa ou perceptiva) direta ou indireta, da vitimização, do assédio e da falha na realização de ajustamentos razoáveis (CIPD, 2021; Equality and Human Rights Commission, 2020).

1.2 Problema de Investigação e Questões de Investigação

O estudo da diversidade foi marcado por uma tradição dicotómica, que perspetiva a diversidade em termos da categorização social e da informação/tomada de decisão (Milliken & Martins, 1996; Williams & O'Reilly, 1999), que se revelou demasiado redutora face à transversalidade da diversidade nos grupos de trabalho, não sendo capaz de abranger a complexidade do fenómeno. Por isso, foi necessário realizar um trabalho de exploração de novos construtos.

Autores como Van Knippenberg e colegas (2007) foram essenciais para combater o distanciamento entre diversidade funcional e social, e a criação do modelo da elaboração-categorização (CEM) foi fundamental para compreender que apesar da diversidade funcional dentro de um grupo potenciar a produção de resultados positivos para a *performance* existe, em simultâneo, um processo de categorização social, que pode afetar negativamente os resultados e a própria *performance* do grupo (Christian et al., 2006; Van Dick et al., 2008; Van Knippenberg, et al., 2004). Este modelo revolucionou o campo científico através da introdução da noção de *diversity beliefs* (o produto de um conjunto de estereótipos, expectativas e experiências prévias individuais, e refletem a crença de que a diversidade é benéfica para o funcionamento do grupo), essencial para conseguir trabalhar sobre os efeitos da diversidade nos processos de grupo (Christian et al., 2006; Hentschel et al., 2013; Leslie & Flynn, 2022; Montei et al. 1996; Van Knippenberg & Schippers, 2007) interpelando a sua influência na formação de estereótipos e discriminação (Fiske & Lee, 2008; Van Dick et al., 2008; Van Kippenberg & Schippers, 2007; Jehn et al., 2008).

Contudo, e considerando que a definição de *diversity beliefs* se apresenta como um conjunto de estereótipos, expectativas e experiências prévias individuais, será também

de interesse analisar qual o impacto das experiências individuais que ocorreram em grupos diversos na formação de *diversity beliefs*. Para efeitos da presente dissertação não foram encontrados estudos científicos que desenvolvessem a relação entre as experiências de grupo e as *diversity beliefs* no sentido proposto.

A par com a existência dos estereótipos que, como revela Van Knippenberg, et al. (2004), são produto da categorização social, é também importante trabalhar sobre a noção de estigma, que reflete uma conotação negativa sobre um outro indivíduo (McLaughlin et al., 2004). A revisão de literatura de Richard e Hennekam (2021) realça que os efeitos da estigmatização de PcD poderão depender do tipo de deficiência e da sua capacidade de a controlar. Mais concretamente, o estigma associado à deficiência nasce da perceção de atributos ou conseqüências negativas da mesma, como a aparência, saúde e/ou capacidades (McLaughlin et al., 2004; Richard & Hennekam, 2021). Por sua vez, a consciência da pessoa estigmatizada da desvalorização social ou discriminação com base num atributo socialmente estigmatizante a que está exposta define o estigma percebido (Brown, 2015).

Uma das conseqüências dos estereótipos é ainda a atuação discriminatória contra os grupos afetados por esses estereótipos (Fiske & Lee, 2008). Muitas vezes esta discriminação não se manifesta de forma explícita (como através de ofensas verbais), mas sim através de atitudes como considerar que é um mito a existência de desigualdades entre diferentes grupos sociodemográficos ou que as exigências vindas das minorias são desnecessárias. Este último conjunto de comportamentos refere-se à discriminação moderna, que tem efeitos nocivos para a qualidade do ambiente de trabalho. Entre membros de um mesmo grupo, como será no caso das equipas de trabalho nas organizações, é comum falar-se de formas de discriminação indiretas, que se podem manifestar através de comportamentos ambíguos e discretos, tais como os comportamentos de incivilidade (Anderson & Pearson, 1999; Cortina, 2008; Cortina et al., 2001; Pearson et al., 2001).

Face à promulgação da Lei nº. 4/2009, de 10 de janeiro, que despoleta uma necessidade acrescida de estudar as condições de trabalho de pessoas com deficiência por forma a garantir o seu bem-estar no local de trabalho, condições essas que podem ser potenciadas através do desenvolvimento e fomentação de *diversity beliefs*, e considerando o *gap* literário no qual ainda não foi analisada a forma como estas crenças são afetadas pelos processos de grupo nas minorias e em situações de incivilidade, uma prática subtil

de discriminação, a presente dissertação pretenderá testar a influência da ciberincivilidade na formação de *diversity beliefs* das pessoas com deficiência, bem como na formação do estigma percebido e a influência do teletrabalho nesta relação.

Com os objetivos de (i) testar o impacto da ciberincivilidade na formação de crenças da diversidade na perspectiva das minorias afetadas, (ii) examinar a capacidade do estigma percebido mediar a relação entre a ciberincivilidade e as *diversity beliefs* e (iii) testar se a presença física ou virtual poderão ser atenuadoras da relação entre a incivilidade e o estigma percebido, coloca-se o problema de investigação da presente dissertação, que consiste numa abordagem ao papel da ciberincivilidade na formação de crenças positivas sobre a diversidade, o papel do estigma percebido enquanto mediador das *diversity beliefs* e o papel no teletrabalho na moderação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido. Através deste problema de investigação, pretende-se cobrir um *gap* literário, que a) revela uma falta de abordagem à relação entre os conceitos teóricos supramencionados; e b) não apresenta a análise de fenómenos e de experiências individuais da perspectiva das minorias afetadas, e de que forma as mesmas são internamente influenciadas por estes mesmos fenómenos e percebem o seu valor para os grupos de trabalho. Mais ainda, a exploração do conceito de crenças sobre a diversidade permite desenvolver um trabalho que se afaste da perspectiva literária tradicional dicotómica sobre a diversidade, e aprofundar o próprio conceito.

Para auxiliar na resposta a este problema, pretendemos responder às perguntas de investigação: “*De que modo o estigma percebido influencia a relação entre a incivilidade e as crenças sobre a diversidade das pessoas com deficiência?*” e “*Poderão as características do trabalho influenciar as consequências negativas da ciberincivilidade para as pessoas com deficiência?*”

A estrutura da presente dissertação encontra-se dividida em X capítulos: 1) introdução e contextualização; 2) enquadramento teórico; 3) metodologia; 4) resultados e discussão; 5) conclusões.

2. Enquadramento Teórico

2.1 Diversidade: evolução do conceito e suas abordagens tradicionais

Face à promulgação da Lei n.º 4/2019, de 10 de janeiro, a qual estabeleceu quotas de contratação de pessoas com deficiência, na ordem dos 1% e 2%, para médias e grandes empresas, respetivamente, é importante refletir sobre o seu impacto no local de trabalho. Impõem-se, assim, desafios na abordagem e gestão da diversidade, tanto para as entidades empregadoras, como, em especial, para as pessoas com deficiência.

É importante que se mantenha desde já presente algumas considerações importantes na abordagem à diversidade. Apesar da sua relevância atual, Chugh e Brief (2008) alertam que a análise à diversidade encontra barreiras como: 1) a sensibilidade associada ao tópico, uma vez que esta é uma discussão que expõe pessoas, tornando-as vulneráveis, e está sempre perante o risco de más interpretações; 2) a dificuldade em obter dados, que poderão colocar em risco a proteção das organizações e criam resistência em colaborar nos estudos; 3) a forma como os valores pessoais moldam a agenda de investigação; 4) e, por fim, a falta de diversidade nos próprios locais de trabalho dos investigadores, cuja presença poderia levar a questões capazes de serem testadas empiricamente e que de outra forma não ocorreriam ao investigador, o mesmo conseguir sair de uma esfera conceptual tão abstrata e torná-la mais concreta.

A diversidade ganhou espaço e relevância na investigação a partir dos anos 80 (Garg & Sangwan, 2021), e a consciência e preocupação com a diversidade eram transversais a vários domínios científicos, tais como a psicologia, economia, sociologia, antropologia, comunicação e educação (Williams & O'Reilly, 1998). Desde então, a forma como se estudou a diversidade sofreu diversas alterações.

Na primeira abordagem realizada ao tema, por Konrad e Gutek em 1987, a diversidade era utilizada como uma forma de trabalhar sobre características de grupo salientes, e que possuíam algum tipo de significado social (Williams & O'Reilly, 1998).

Em 1992, as linhas de investigação apoiavam-se fortemente sobre a psicologia social. Em particular, as questões da identificação e identidade social, de Tajfel e Turner (1986), estavam bastante presentes nos estudos científicos (Miliken & Martins, 1996).

Com uma noção bastante presente sobre o que seria a categorização social e seus efeitos, e que continua a ser alvo de análise e aplicação na atualidade, já em 1993 Jackson, Storne e Alvarez consideraram que a diversidade se referia a situações nas quais os atores de interesse não estavam empenhados em respeitar os atributos demográficos e/ou

personais de outros indivíduos. Estes atributos referiam-se a características consideradas como imutáveis, como o gênero, idade, ou raça, ou mesmo características subjetivamente construídas como *status* e *expertise* (Williams & O'Reilly, 1998).

Três anos mais tarde, em 1996, face à ausência de consenso na definição da diversidade e seus efeitos na *performance* de grupo, Guzzo e Dickson realçaram a necessidade de desenvolver uma nova teoria e de recolher dados sobre a forma como a dissemelhança entre os membros contribui para a *performance* da tarefa. (Williams & O'Reilly, 1998).

Já em 1998, a análise de Williams e O'Reilly revela que os resultados das pesquisas efetuadas sobre os efeitos da diversidade nos grupos de trabalho eram contraditórios e inconsistentes: se, por um lado, a diversidade parece exercer efeitos positivos na *performance*, outro prisma revela que exerce efeitos negativos no funcionamento de grupo, revelando de forma clara que a diversidade não se apresentava como um construto uniforme.

Van Knippenberg & Schippers (2007) consideram que a inconsistência detetada por estes autores é o resultado de uma abordagem demasiado simplificada à diversidade. Reforçando esta consideração, autores como Jehn, et al. (2008) realçam o impacto negativo da segregação literária, produtora de incongruências no campo científico sobre as consequências da diversidade nos grupos de trabalho. Contudo, nos anos recentes, as conceptualizações sobre a diversidade e seus efeitos tornaram-se mais sofisticadas, e com elas têm surgido novas abordagens à diversidade.

Uma definição particularmente popularizada foi a de Van Knippenberg e Schippers (2007), que definem a diversidade como uma característica dos agrupamentos sociais, que reflete o grau no qual as pessoas dentro de um grupo diferem, objetiva e subjetivamente, e sem presumir que os membros do grupo estão necessariamente conscientes destas diferenças (p. 516). A importância e o valor-acrescentado desta definição surgem do cuidado que estes autores tiveram ao incluir tanto diferenças objetivas como subjetivas, e a existência, ou não, da consciência dos membros do grupo sobre a diversidade perante a qual estão presentes.

As primeiras abordagens à diversidade revelaram, de imediato, a existência da complexidade de processos a si associada, levando os investigadores a separar as suas características. Assim, nasceu a distinção entre a diversidade visível, ou superficial, associada a questões de identidade social; e entre a diversidade não visível, ou profunda,

associada a elementos não visíveis, tais como os conhecimentos e competências (Jehn et al., 2008; Miliken & Martins, 1996).

A abordagem dos efeitos da diversidade nos processos de grupo e no desempenho foi, também ela, definida por uma tradição dicotómica: a perspectiva da categorização social, associada à diversidade demográfica, e correspondente à diversidade visível; e a perspectiva informacional, associada à *performance*/desempenho, e à diversidade não visível (Christian et al., 2006; Van Knippenberg & Schippers, 2007; Williams & O'Reilly, 1998).

De acordo com a perspectiva da categorização social, é exatamente a visibilidade de certas características que aumenta a sua saliência, e apesar de existirem diversos atributos não visíveis que contribuem para a diferenciação dos indivíduos (por exemplo, o *status quo* e as competências), os atributos físicos são considerados “os mais importantes marcadores da diversidade” (Williams & O'Reilly, 1998, p. 82). Consequentemente, a diversidade superficial (visível), como a etnia, idade ou género é utilizada com mais frequência como base da categorização social, evocando respostas orientadas pelo estereótipo e enviesamento (Milliken & Martins, 1996; Jehn et al., 2008). Com base na perspectiva social de investigação, a diversidade visível poderá impactar negativamente a *performance* do grupo, uma vez que dela podem surgir divisões sociais, com consequências como disfunções e conflito (Tamunomiebi & John-Eke, 2020).

De acordo com a teoria da identidade social, desenvolvida por Tajfel e Turner (1979), os processos de categorização dos indivíduos são desenvolvidos através de processos de comparação, nos quais se maximizam as diferenças entre categorias e maximizam as semelhanças dentro de uma mesma categoria (Tavares, 2011). As pessoas determinam, assim, o seu próprio valor com base nas categorias sociais com as quais se identificam (Treppe & Loy, 2007). Esta valorização permite que os indivíduos atribuam significado à sua pertença a diferentes grupos, moldando assim a forma como interagem com outros, quer sejam do seu *in-group* (do mesmo grupo) ou do seu *out-group* (de um outro grupo) (Barak et al., 1998).

A categorização de uma pessoa pela sua pertença a um certo grupo desperta estereótipos, ou seja, perceções prevalentes e generalizadas, e expectativas sobre os membros dessa categoria social. Os estereótipos são considerados associações categóricas, como traços, comportamentos e papéis, que possibilitam a um indivíduo ser membro de um grupo e orientar a sua ação (Cortina, 2008). Os estereótipos são também uma reflexão de quando uma pessoa percebe uma correlação ilusória entre um grupo

e uma característica particular (Fiske & Lee, 2008), por exemplo, dizer que os rapazes gostam mais de jogar futebol do que as raparigas.

Apesar dos estereótipos poderem estar associados tanto a percepções positivas como negativas, tipicamente recaem de forma negativa sobre pessoas que fogem ao padrão cultural, o que inclui a região, etnia, orientação sexual, género, deficiências, deformações físicas, e outras dimensões. O preconceito refere-se, geralmente, ao efeito resultante da percepção negativa sobre um certo grupo social, ou seja, quando uma pessoa vê alguém de outro grupo como uma potencial ameaça, a antecipação de ver outra pessoa a meter-se no caminho dos seus objetivos causa sentimentos de ansiedade e, por sua vez, alimenta as percepções negativas e o preconceito. (Fiske & Lee, 2008).

Ainda assim, os estereótipos são úteis no sentido em que permitem poupar algum esforço mental e a orientar as ações das pessoas na interação com outras, por exemplo, perguntar a uma pessoa mais extrovertida se gosta de ir a festas, e perguntar a uma pessoa mais introvertida se gosta de ler livros (Fiske & Lee, 2008). Por isso, os indivíduos se demonstram-se mais recetivos a manter alguns dos seus preconceitos do que a procurar informação que demonstre inconsistência nos estereótipos que os mesmos carregam (Fiske & Lee, 2008).

A par da existência de estereótipos que, como revela Van Knippenberg, et al. (2004), são um produto da categorização social, é também importante trabalhar sobre a noção de estigma. O estigma difere do estereótipo porque está sempre associado a uma conotação negativa, por exemplo, as mulheres serem menos talentosas em áreas matemáticas, enquanto o estereótipo tanto poderá ser positivo como negativo (McLaughlin et al., 2004).

De acordo com McLaughlin et al., (2004), o estigma provoca consequências e interações mais negativas para os grupos afetados, uma vez que as pessoas agem em consequência da sua pertença, ou seja, em função do seu *in-group* e *out-group*, e tentam agir de forma a valorizar mais os grupos aos quais pertencem, o que consequentemente as valoriza mais também. Apesar de ter surgido cerca de 20 anos mais tarde, esta teoria encontra-se em linha com a teoria da identidade social de Tajfel e Turner (1986).

No espetro oposto da tradição literária encontramos a perspetiva funcional, na qual as diferenças existentes se destacam no conhecimento e competências que os membros conseguem transportar para o grupo (Jehn et al., 2008). Nesta perspetiva, as diferenças na informação e conhecimento beneficiam o grupo de trabalho pelo estímulo de processos de elaboração de informação relevante para a tarefa (Van Knippenberg & Schippers,

2007). A diversidade funcional poderá ser considerada benéfica, uma vez que as várias opiniões são partilhadas e debatidas de forma construtiva, promovendo uma maior criatividade e inovação, em comparação aos resultados de grupos homogêneos (Jehn et al., 2008).

Apesar da diversidade despertar tanto consequências positivas como negativas para os efeitos de grupo, a separação deste campo entre diversidade funcional e social não se revela como a solução mais adequada, uma vez que esta segregação não permitirá abordar a diversidade na sua complexidade e plenitude. Por isto, a diversidade será abordada segundo a definição de Van Knippenberg e Schippers (2007), sendo importante aplicar uma definição na qual estejam acauteladas as diferenças objetiva e subjetivamente percebidas, quer o sejam de forma consciente ou não. Esta definição, que coincide com o trabalho que Van Knippenberg desenvolveu ao longo dos últimos anos, visa combater o distanciamento entre diversidade funcional e social.

O desenvolvimento dos estudos sobre a diversidade permitiu também o crescimento e o surgimento de outros conceitos que pretendem abordá-la como um todo e não como um fenómeno fragmentado e multidimensional. Um conceito particularmente interessante e em desenvolvimento é a noção de *diversity beliefs* (Christian et al., 2006; Van Knippenberg & Schippers, 2007).

2.2 Diversity Beliefs: nova abordagem à diversidade

O desenvolvimento do conceito de diversidade, ao longo das últimas décadas, caracteriza-se pela metamorfose tanto da sua análise e interpretação, como do seu paradigma de abordagem. Algumas das evidências destas alterações variam desde a visão da diversidade por via da psicologia social e da demografia organizacional, (Chugh & Brief, 2008; Christian et al., 2006; Jehn et al., 2008; Van Knippenberg & Schippers, 2007; Williams e O'Reilly, 1998) até à preocupação com a gestão da diversidade ou, numa corrente de pensamento mais recente, a associação da diversidade a outros conceitos, como a inclusão, e uma maior preocupação em intervir nos processos intergrupais, como o conflito (Hansen & Seierstad, 2017; Inegbedion et al., 2020; Jehn et al., 2008; Shore et al., 2011).

Ainda que, face às inconsistências encontradas, tenham existido algumas tentativas de analisar a relação entre a diversidade social e a diversidade funcional (ver Hoffman & Maier, 1981; Williams e O'Reilly, 1998), foram Van Knippenberg, et al.

(2004) que revolucionaram o estudo da diversidade, através da criação do modelo de elaboração de categorização, ou *categorization-elaboration model* (CEM), o qual reformula o conceito de diversidade e analisa os seus efeitos por via da interação entre a dimensão funcional e a categorização social, num modelo híbrido que enfatiza a complexidade deste conceito (Christian et al., 2006).

Segundo este modelo, a diversidade funcional dentro de um grupo potencia a produção de resultados positivos para a *performance*, através da existência do conhecimento diferenciado entre membros do grupo, que contribuem com informação relevante para a tarefa, para a criatividade, e inovação. Através desta diferença de conhecimentos, existe uma melhor qualidade nas decisões tomadas (Van Knippenberg, et al., 2004).

Contudo, em simultâneo existe um processo de categorização social, que pode afetar negativamente os resultados e a *performance* do grupo, ao interromper nos membros o processamento da informação recolhida, devido a fatores como o conflito relacional, a falta de identificação e compromisso com o grupo (Christian et al., 2006; Van Dick et al., 2008; Van Knippenberg, et al., 2004). Assim, conclui-se que todas as dimensões da diversidade conseguem promover tanto processos de categorização social, como o processamento da informação, uma vez que todas estas dimensões são uma fonte de diferenciação. Esta análise contraria a crença literária tradicional de que os efeitos positivos e negativos da diversidade estão associados, respetivamente, à diversidade funcional ou diversidade social (Van Knippenberg & Schippers, 2007).

Assim, o CEM reformulou o desafio da diversidade: os benefícios da diversidade de grupo só estão resguardados face à preservação das diferenças, que por sua vez têm a capacidade de prejudicar os processos grupais e a *performance* (Van Dick et al., 2008). Por isso, é importante atentar à existência de outras dimensões da experiência de diversidade, que poderão ter uma importante contribuição para o funcionamento do grupo, e que têm sido negligenciadas na literatura (Van Knippenberg et al., 2007; Van Knippenberg & Schippers, 2007). O foco nas crenças sobre a diversidade (*diversity beliefs*) parece ser uma estratégia de resolução deste paradoxo (Van Dick et al., 2008; Van Knippenberg et al., 2004).

Apesar das *diversity beliefs* se apresentarem como a atual solução para o que modela a relação entre a diversidade objetiva e subjetiva, a preocupação com a existência

de atitudes variáveis face ao local de trabalho diverso iniciou-se em 1993, sob a autoria de Cox, e posteriormente aprofundada por Monte et al. (1996), com a criação e apuramento de uma escala de atitudes face à diversidade. Mais tarde, autores como Chen e Hooijberg (2000), reforçaram a premissa de que a inclusão de variáveis de personalidade seria importante para o estudo dos efeitos da diversidade (Strauss et al., 2003).

No mesmo período, também Hostager e De Meuse (2002) realçaram a importância de analisar as percepções de diversidade, sob o argumento de que a existência de uma maior percepção de complexidade sobre a diversidade acarreta benefícios como: a) maior tolerância à ambiguidade; b) melhoria da habilidade para adotar a perspectiva de outros; c) melhoria da capacidade de resolver conflitos; d) melhoria dos níveis de cordialidade e atenção durante as interações sociais. Hostager e De Meuse (2002) desenvolveram o inventário *Reaction-To-Diversity* (RTD), cujo objetivo é aceder ao grau de percepção de complexidade sobre a diversidade que os indivíduos detêm. A finalidade do RTD seria orientar a promoção de percepções mais complexas, promovendo os efeitos positivos referidos (Hostager & De Meuse, 2002).

Os avanços realizados no sentido de compreender o valor das crenças sobre a diversidade e seus efeitos revela-se essencial para o estudo da diversidade. O trabalho de Van Knippenberg et al. (2007) desafia o paradigma convencional da categorização social, segundo o qual as pessoas estão naturalmente mais atraídas e predispostas a trabalhar em grupos homogêneos. Segundo estes autores, a valorização da diversidade tem a capacidade de inverter este sentido e tornar grupos heterogêneos mais valiosos e atrativos.

Para operacionalizar estas crenças, Van Knippenberg, & Haslam (2003) desenvolveram o construto de *diversity beliefs*, definido como as crenças individuais, baseadas em estereótipos, expectativas e experiências prévias individuais, que os membros detêm sobre como a composição de um grupo afeta o seu funcionamento, ou seja, até que ponto os indivíduos depreendem que a diversidade é prejudicial ou benéfica para o funcionamento do grupo (Van Dick et al., 2008; Van Knippenberg et al., 2007).

Teoricamente, a literatura sobre as *diversity beliefs* está construída sobre a perspectiva da categorização social e da informação/tomada de decisão. Estas perspectivas permitem defender que os efeitos da diversidade no desempenho de grupo dependem das crenças dos membros, ou seja, a diversidade promove uma melhor *performance* de grupo

a nível de integração de informação, criatividade, e inovação caso os membros do grupo acreditem que a diversidade de grupo é um fator positivo (Leslie & Flynn, 2022).

Os estudos realizados por Van Dick, et al. (2008) e por Van Knippenberg, et al. (2007) suportam a proposição de que as *diversity beliefs* conseguem moderar a relação entre a diversidade de grupo e a identificação com o grupo, no sentido em que estas crenças previnem os efeitos negativos da diversidade subjetiva percebida e facilitam as consequências positivas da diversidade. Assim, os autores concluem que as contrariedades consequentes da diversidade não são fruto da categorização social *per se*, mas antes dos preconceitos de grupo resultantes deste processo de categorizar em grupos. Esta visão explica e defende que quando as pessoas acreditam que a diversidade beneficia o funcionamento do grupo e a *performance*, porque associam a diversidade a um maior acesso ao conhecimento e perspetivas que auxiliam no desempenho de grupo, tenderão a valorizar os grupos diversos tanto ou mais do que grupos homogéneos, e consequentemente conseguir retirar consequências positivas dos mesmos.

Assim, conclui-se que uma maior crença no valor positivo da diversidade, ou seja, uma maior presença de *diversity beliefs*, conduz a respostas mais favoráveis aos trabalhos de grupo diversos (Van Knippenberg et al., 2007; Van Knippenberg et al., 2013).

Como suportado pelo modelo CEM, a estimulação dos efeitos positivos da diversidade é importante para prevenir os efeitos negativos, mas a simples ausência de efeitos negativos não leva à ocorrência de efeitos positivos (Van Knippenberg et al., 2013). Este é um resultado com importantes pistas para a realização da gestão da diversidade, uma vez que realça que não basta evitar a existência de crenças negativas sobre a diversidade, mas sim fomentar a formação de crenças positivas (Van Dick et al., 2008).

No sentido de sugerir novos caminhos da investigação, Van Knippenberg, et al. (2007) realçam a necessidade de explorar se as crenças que favorecem a diversidade apenas levam as pessoas a responder de forma positiva nas suas relações psicológicas com o grupo (coesão, identificação, compromisso) ou se também afetam o seu comportamento no contexto do grupo, como por exemplo, através do conflito dentro do grupo, no processamento de informação relevante para a tarefa, e no desempenho de grupo.

Contudo, e considerando que a definição de *diversity beliefs* se apresenta como um conjunto de estereótipos, expectativas e experiências prévias individuais, será também de interesse analisar qual será o impacto dos processos de grupo, ou seja, das experiências individuais, na formação de *diversity beliefs*, percorrendo assim o caminho oposto.

Em 2008, Jehn et al. havia realçado a falta do desenvolvimento de um trabalho empírico que examinasse o papel das crenças sobre a diversidade entre a diversidade e os conflitos de grupo. Durante a pesquisa realizada no âmbito da presente dissertação, não foram encontrados estudos científicos que desenvolvessem a relação entre processos de grupo e *diversity beliefs* no sentido proposto. Por isso, o alvo de análise das hipóteses teóricas incidirá também sobre a relação entre as *diversity beliefs* e a incivilidade, como uma reflexão da discriminação moderna.

2.3 Incivilidade: uma forma de discriminação moderna nas organizações

A teoria intergrupar demonstrou que a forma como compreendemos a nossa própria realidade social está significativamente determinada pela nossa pertença aos grupos. Este é um paradigma importante para compreender a influência que a identidade dos indivíduos detém no grupo (ver Jehn et al., 2008), identidade essa que tem a capacidade de alterar as percepções e comportamentos de acordo com o contexto (Barak et al., 1998). Face às inconsistências da investigação sobre o impacto da diversidade nos grupos, como no desempenho e na satisfação, é necessário analisar os processos subjacentes aos efeitos da diversidade.

A revisão de literatura levada a cabo por Jehn et al. (2008), e focada no papel do indivíduo dentro do grupo, realça duas abordagens que marcaram o estudo da diversidade: a influência da minoria (*minority influence*) e a demografia relacional. A primeira via foca-se no papel das proporções como determinante da qualidade das relações entre membros de grupos demograficamente diferentes, por exemplo, o impacto de ter apenas uma mulher num grupo de homens *versus* o impacto de ter apenas um homem num grupo composto por mulheres.

A demografia relacional estuda as relações que se desenvolvem a um nível diádico, ou seja, entre dois indivíduos, quer detenham o mesmo nível de poder numa relação ou não, por exemplo, na relação entre um subordinado e supervisor ou entre colegas que exibem características demográficas diferentes, como o género e a etnia. Este

campo tenta compreender em que medida as disparidades dentro de uma mesma unidade de trabalho conseguem impactar os resultados, a *performance*, inovação, a ambiguidade nos papéis, o absentismo, as intenções de ficar e o *turnover* (Jehn et al., 2008).

Tal como estas teorias realçam, a diversidade desperta estereótipos que, atuando conjuntamente com o preconceito, aumentam a probabilidade de um indivíduo atuar de forma discriminatória contra grupos negativamente estereotipados. Estes comportamentos são produtos de uma tríade constituída por estereótipos, preconceito e discriminação (Fiske & Lee, 2008). A pesquisa no campo da psicologia demonstra que a discriminação *out-group* se manifesta de forma mais ativa e explícita, enquanto a discriminação *in-group* se caracteriza como sendo mais indireta, inconsciente e aparentemente mais racional (Fiske & Lee, 2008).

Um importante construto, capaz de refletir ações discriminatórias, indiretas e inconscientes é a noção de incivilidade como uma forma de discriminação, ou seja, uma forma mascarada de discriminação moderna contra grupos socialmente desfavorecidos (Cortina, 2008). Nesta perspetiva, a incivilidade pode ser uma via de exhibir sentimentos de preconceito e de práticas discriminatórias subtis, que de outra forma mais explícita seriam punidas (Cortina, 2008; Miner et al., 2018).

Enquanto a discriminação se refere a comportamentos que uma pessoa tem quando percebe que um grupo social tem vantagem sobre outro (Fiske & Lee, 2008), a discriminação moderna considera a crença que uma pessoa tem de que a discriminação, como o sexismo ou o racismo, não é um problema atual e, como tal, não é necessário tomar medidas de proteção especial para as minorias. Enquanto estes indivíduos condenam publicamente comportamentos discriminatórios, implicitamente transportam emoções negativas sobre as minorias, discriminando-as através de um comportamento preconceituoso pouco óbvio, ou oferecendo respostas negativas que podem ser associadas a outros atributos que não o género, etnia, ou outra característica (Cortina et al., 2013). Estes comportamentos subtis e ambíguos são também considerados atos de incivilidade (Cortina, 2008).

Para melhor compreender de que forma a incivilidade é uma expressão de discriminação moderna, é importante olharmos para as suas origens. Por isso, o conceito de civismo é fundamental.

O civismo é descrito como a capacidade de fazer sacrifícios pelo bem da comunidade, sinalizando o autocontrole. Sustém implicações morais e funcionais, necessárias face a interações mais frequentes e complexas, conferindo um senso de previsibilidade. O civismo permite caracterizar as relações de trabalho como formais, mas amigáveis, e distantes, mas educadas (Anderson e Pearson, 1999). Por exemplo, o ato de ouvir a opinião dos pares no local de trabalho, mesmo quando não concordamos com a mesma. No espectro oposto, Anderson e Pearson (1999) desenvolveram o construto da incivilidade.

A necessidade de trabalhar sobre a incivilidade nasce com o desenvolvimento dos estudos sobre a agressão no trabalho, os quais revelaram a existência de comportamentos desviantes, mas de baixa intensidade: essencialmente verbais e não físicos; mais passivos do que ativos; indiretos; e subtis.

Alguns destes comportamentos desviantes incluem: ficar com o crédito do esforço de outros, espalhar rumores sobre os colegas, discursos emocionais, explosões de raiva, deixar o equipamento do escritório congestionado, gritar, ataques verbais, envio de *e-mails* desagradáveis para colegas de trabalho, não reconhecer os subordinados, envio mensagens de correio de voz mal-humoradas, exclusão de atividades importantes do trabalho, interrupção de outras pessoas, interrupção de reuniões, recusa em trabalhar de forma colaborativa, ofensas, discursos condescendentes, descortesia com os outros, críticas aos funcionários via *e-mail*, falta de empatia, esconder informações importantes e prejudicar a reputação do colega de trabalho (Vasconcelos, 2020).

Face aos conhecimentos científicos da década de 80, a violência no local de trabalho era vista como um acumular de interações negativas, e não como um ato espontâneo, pelo que a incivilidade poderia, inclusive, ser um precursor da violência, hipótese que aumentou consideravelmente a sua importância (Anderson & Pearson, 1999).

A pesquisa sobre formas de violência subtil revelou um campo desagregado e, à semelhança do que acontece com o estudo geral da agressão no trabalho, existem alguns problemas conceptuais na definição de construtos, que muitas vezes se sobrepõem e que apresentam diferenças bastante subtis entre si, resultando, inclusive, em alguns problemas de medição (Herscovis, 2011; Smith & Griffiths, 2022). Segundo a análise de Smith e Griffiths (2022), a incivilidade no local de trabalho é o terceiro tipo de violência subtil

(*Subtle slights*) com um maior número de estudos publicados (41), antecedida da discriminação quotidiana, por exemplo, quando alguém é tratado como se não fosse inteligente o suficiente no seu local de trabalho, que revelou a existência de 108 estudos publicados; e da microagressão, por exemplo, quando um chefe assume que um subordinado mais velho não consegue trabalhar com novas tecnologias, e que conta com 172 estudos publicados.

A incivildade é caracterizada como um comportamento desviante de baixa intensidade, com uma intenção ambígua de atingir a vítima, violando as normas de mútuo respeito do local de trabalho (Anderson & Pearson, 1999; Hershcovis, 2011). Posteriormente, e face ao desenvolvimento tecnológico e aumento do uso de tecnologia no local de trabalho, o estudo da incivildade incide também sobre a *cyber incivility*, ou ciberincivildade, que se traduz num “comportamento comunicativo exibido através de interações mediadas pelo computador”, e que, à semelhança da noção de incivildade, refletem um comportamento de baixa intensidade, ambíguo e que viola as normas de respeito do local de trabalho (Lim & Teo, 2009: 419).

A incivildade não se limita a um problema social, uma vez que consegue interromper padrões de trabalho e diminuir a eficiência das vítimas e, por exemplo, quando as vítimas antecipam um episódio de incivildade, tendem a ajustar o seu esforço de trabalho, quer seja perdendo tempo a sentirem-se preocupadas, ou a tentar evitar o instigador. Em casos mais extremos, pode levar a intenções de saída (Pearson et al., 2000).

De uma perspetiva sociocultural, as organizações são entidades multinível, nas quais operam vários sistemas, que variam desde um nível macro, como as práticas organizacionais; meso, como a nível grupal; e micro, o que inclui características demográficas e experiências individuais, pelo que o estudo da incivildade pode ser conceptualizado a diferentes níveis (Miner et al., 2018). Os efeitos da incivildade incluem consequências a nível individual, organizacional, de saúde física e psicológica, por exemplo, na diminuição da performance, falta de *engagement* e no *turnover*, através de sintomas físicos, como aumento de peso, e sintomas psicológicos como ansiedade, depressão e baixa auto-estima (Smith & Griffiths, 2022).

O trabalho de Cortina et al. (2001), que pretendeu aprofundar mais a literatura do conflito revela que, teoricamente, a existência de posições de menor poder na organização, trabalhar em grupos nos quais o género está em minoria numérica, como ser

mulher, de uma minoria étnica, jovem ou solteiro poderá ser associado com experiências mais frequentes de incivildade, hipóteses que foram empiricamente testadas e confirmadas posteriormente (Cortina et al., 2013). É também importante reconhecer que, em certos casos, a incivildade é um reflexo de manifestações contemporâneas do preconceito, como o aumento do tabu, políticas ou leis que proíbem a discriminação contra grupos sociais específicos, podem levar a que os indivíduos mascarem (ainda que de forma inconsciente) a discriminação em atos de incivildade (Cortina, 2008; Cortina et al., 2013).

A revisão de literatura levada a cabo por Vasconcelos (2020) examinou a evolução da investigação realizada entre 2001 e 2019, analisando a frequência de pesquisa e o enquadramento teórico funcional da incivildade (antecedentes ou consequências da incivildade, relação de moderação/mediação, medição da incivildade). Esta análise, que incidiu sobre 93 estudos da incivildade, revela a existência de apenas um estudo que relacione a incivildade e a diversidade (Vasconcelos, 2020).

Face à necessidade de aprofundar a relação entre a incivildade e a diversidade, iremos considerar a definição de *diversity beliefs*, de Van Knippenberg, et al. (2004) e a definição de incivildade, de Anderson e Pearson (1999). Para compreender esta relação, importa reafirmar que Van Knippenberg e os seus colegas (2004) propõem que o impacto das crenças sobre a diversidade é feito por via dos estereótipos, consequentes da categorização social, e que quando os membros de um grupo valorizam de forma positiva a diversidade, esta produz efeitos positivos, tanto nos conflitos de grupo como nos resultados, inclusive levando os membros a sentirem-se mais valorizados e respeitados, e mantendo melhores relações de grupo (Jehn et al., 2008).

2.4 O bem-estar laboral: ciberincivildade, estigma percebido e teletrabalho

A abordagem legislativa portuguesa às pessoas com deficiência foi realizada pela primeira vez no Decreto-Lei n.º 9/89, de 5 de maio. Criada com o objetivo de realçar a existência dos direitos constitucionais de prevenção, tratamento, reabilitação e inclusão de PcD, esta lei foi um primeiro passo essencial, servindo como base para o Decreto-Lei n.º 29/2001, no qual se estabeleceu um sistema de quotas de emprego para PcD nas organizações pertencentes à Administração Pública, excetuando órgãos policiais e de segurança, fixando uma quota de 5% destinada a preencher por pessoas com um grau de

incapacidade igual ou superior a 60%, perante a existência de dez ou mais lugares postos a concurso, ou de um lugar, quando existissem três a dez lugares a preencher.

Posteriormente, a Lei n.º 38/2004, de 18 de agosto, reformulou a noção de pessoa com deficiência, após a primeira abordagem de 1989:

Considera-se pessoa com deficiência aquela que, por motivo de perda ou anomalia, congénita ou adquirida, de funções ou de estruturas do corpo, incluindo as funções psicológicas, apresente dificuldades específicas susceptíveis de, em conjugação com os factores do meio, lhe limitar ou dificultar a actividade e a participação em condições de igualdade com as demais pessoas. (Decreto-Lei n.º 38/2004 da Assembleia da República, 2004)

No que se refere à abordagem legislativa no mercado de trabalho sobre PcD, atualmente, encontra-se em vigor o Decreto-Lei n.º 4/2019, de 10 de janeiro, o qual determina que as médias empresas com 75 ou mais trabalhadores devem admitir, pelo menos, 1% de trabalhadores com um grau de incapacidade igual ou superior a 60%, caso as limitações destes trabalhadores sejam ultrapassáveis pela adaptação do posto de trabalho. Estas quotas estão fixas em 2%, no caso das grandes empresas.

Para além das referidas regulações legislativas, o trabalho sobre a diversidade e inclusão de pessoas com deficiência também se reflete de outras formas, quer por iniciativas privadas e públicas, entre elas: 1) o desenvolvimento governamental de uma Estratégia Nacional para a Inclusão de Pessoas com Deficiência (ENIPD 21-25, 2021), a aplicar entre os anos de 2021 e 2025, cujos princípios orientadores são a territorialização das medidas e ações, a transversalidade, a interseccionalidade, a sensibilização e capacitação de agentes e instituição, a cooperação, a informação e a avaliação; 2) a existência de apoios técnicos por parte dos organismos estatais competentes, como o Instituto Nacional para a Reabilitação (INR) e o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP); 3) a criação de associações voluntárias de cariz público, como a Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDI), a cargo da Comissão Europeia; 4) iniciativas de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), como a Associação Portuguesa de Deficientes, o Centro de Vida Independente, ou o Projeto Valor T, da Santa Casa da Misericórdia; e 5) a alteração de estruturas organizacionais e criação de projetos direcionados para a inclusão pelas empresas do setor privado.

Para além das alterações demográficas, políticas, sociais, económicas e tecnológicas, o estudo da diversidade também é influenciado pela alteração das dinâmicas do mercado, que forcem sobre os empregadores atitudes mais inclusivas, mas muitas vezes

enfraquecidas pela escassez de informação referente a PcD. Não nos é possível ignorar a existência de certos desafios para os trabalhadores, tais como a sua vulnerabilidade nos ambientes de trabalho diversos, com efeitos a nível da discriminação direta ou indireta, da vitimização, do assédio e da falha na realização de ajustes razoáveis (CIPD, 2021; Equality and Human Rights Commission, 2020).

Face a um contexto laboral no qual se enfrenta uma escassez de talento e o aumento de competitividade, existem múltiplos benefícios em contratar pessoas com deficiência, tais como o alargamento da base de atração de talento, maior motivação do pessoal, impacto positivo na imagem da organização, minimização de riscos jurídicos, expansão do mercado, redução dos custos de saúde de mercado e das ausências de pessoal (Comissão Europeia, 2020; McLaughlin et al., 2004). Contudo, estes benefícios estão dependentes dos trabalhadores que irão atuar junto das PcD. A atitude que um trabalhador tem face a uma pessoa com deficiência ser, ou não, favorável reflete como o trabalhador se sente; atitudes negativas por parte de colegas podem tornar mais difícil a integração e ajustamento de uma pessoa com deficiência (McLaughlin et al., 2004).

Uma pessoa com deficiência é definida como um indivíduo que apresenta algum tipo de imparidade de longo prazo, quer seja a nível físico, intelectual, mental ou de sentidos, que poderá afetar parcial ou totalmente a sua participação plena e efetiva na sociedade e na equidade básica com outros (Convention on the Rights of Persons with Disabilities, 2006 em Richard & Hennekam, 2021). Enquanto a deficiência representa “qualquer perda ou alteração de uma estrutura ou de uma função” a um dos níveis supramencionados, a incapacidade define-se pela “restrição ou falta de capacidade para realizar uma atividade dentro dos limites considerados normais [...], temporária ou permanente, reversível ou irreversível, progressiva ou regressiva. É sempre resultante de uma deficiência” (Encarnação et al., 2015). Esta é uma condição que pode reduzir de uma pessoa como total e como pessoa comum para alguém parcial, produzindo estigmas sobre a sua identidade, levando à sua marginalização e discriminação, visível em indicadores como o desemprego, menores rendimentos, menos segurança no trabalho, acesso a formação e sofrendo de exclusão (Richard & Hennekam, 2021).

A revisão de literatura de Richard & Hennekam (2021) realça que os efeitos da estigmatização de PcD dependem do tipo de deficiência e da capacidade de a controlar. Em específico, o estigma associado à deficiência nasce da perceção de atributos ou

consequências negativas da mesma, como a aparência, saúde e/ou capacidades (McLaughlin et al., 2004; Richard & Hennekam, 2021).

O valor percebido de uma pessoa com deficiência para a organização parece ser um aspeto particularmente relevante para a sua aceitação no local de trabalho, e pode estar associado a aspetos discriminatórios, afetados por estereótipos relevantes para o trabalho, como considerar uma PcD “dependente”, “amarga” ou “desamparada” (McLaughlin et al., 2004).

Face à consciência que uma pessoa estigmatizada tem da desvalorização social ou discriminação da qual é alvo, com base num atributo socialmente estigmatizante a que está exposta, ou seja, face ao estigma percebido, é expectável que um conjunto de consequências negativas, como problemas no relacionamento, dificuldades no emprego, menor qualidade de vida e um maior comprometimento funcional, afetem essa mesma pessoa (Brown, 2015).

Face à revisão de literatura efetuada e atendendo às atuais práticas e tendências do mercado referentes à incorporação do teletrabalho no dia a dia das organizações, a presente dissertação irá analisar a incivilidade através da ciberincivilidade, uma vez que este último construto foi desenvolvido tendo por base o primeiro, e cuja diferença se foca no facto de que as ações incivis da ciberincivilidade são mediadas por dispositivos eletrónicos, como o computador ou o telemóvel.

Uma vez que a (ciber)incivilidade é um comportamento que consegue impactar negativamente as suas vítimas, e que a formação das *diversity beliefs* e do estigma percebido se baseia nas experiências dos indivíduos, a presente dissertação pretenderá analisar o impacto que a ciberincivilidade consegue produzir a nível da formação das *diversity beliefs*, do estigma percebido, e, uma vez que o teletrabalho foi visto como uma solução para a inclusão de PcD, o papel do teletrabalho nestas relações.

Considerando que, como definido por Van Knippenberg, & Haslam (2003), as *diversity beliefs* são crenças individuais, baseadas em estereótipos, expectativas e experiências prévias individuais, é importante explorar se existe, ou não, capacidade de influência de comportamentos de incivilidade sobre as crenças sobre a diversidade. Por exemplo, quando tratam mal uma PcD ela passará a acreditar que não tem valor?

Desta forma, é expectável que a existência de uma maior frequência de incivildade leve a que as Pessoas com Deficiência não desenvolvam crenças sobre a diversidade tão positivas, em comparação com outras pessoas que sejam alvo de incivildade com menor frequência, uma vez que as experiências individuais impactam a formação de crenças positivas sobre a diversidade. Face a estas referências teóricas, formulamos a hipótese de que:

H1: Existe uma relação negativa entre a ciberincivildade e as diversity beliefs, no sentido em que uma maior frequência de ciberincivildade inibe a formação de crenças positivas sobre a diversidade nas pessoas com deficiência.

É também importante considerar que a exposição a *stressores* (exigências físicas e psicológicas às quais as pessoas respondem (Landy & Conte, 2017)), como discriminação, apresenta consequências diversas, uma vez que implicam a mudança na vida dos indivíduos e requerem adaptação. Por isso, a consciência da discriminação ou da potencial discriminação futura pode ser um fator importante na forma como as pessoas com deficiência experienciam a sua vida social (Brown, 1015)

Apesar de Charmaz (2000) e Joachim & Acorn (2000) perceberem que a atribuição de autoavaliações positivas pode ser uma forma de contrariar as experiências discriminatórias, este é um campo que necessita de uma pesquisa mais extensa e detalhada, capaz de explicar o funcionamento destes mecanismos (Brown, 2015). Outras teorizações, refletem que a perceção do estigma pode levar à internalização de atitudes e comportamentos que valorizam mais as pessoas sem incapacidades físicas (Ma & Mak, 2021)

No que concerne aos atributos e consequências que constituem o estigma sobre a deficiência, os primeiros autores a trabalhar sobre o tema, Jones et al. (1984), realçam os seguintes: perturbação (efeito da deficiência nas interações sociais ou comunicação); origem (o quão responsável o indivíduo é pela causa da sua incapacidade); qualidades estéticas (até que ponto a incapacidade torna a outra pessoa fisicamente pouco atraente ou desagradável de estar perto); progresso (o estado e a permanência da condição incapacitante); ocultação (se a incapacidade é visível ou pode ser escondida); e o perigo (até que ponto o indivíduo é uma ameaça para outros).

Posteriormente, a pesquisa de Richard & Hennekam (2017), reformulou estas dimensões e revelou quatro aspetos principais que afetam a estigmatização da deficiência,

sendo elas: a visibilidade da incapacidade; o controlo (a capacidade de controlar os efeitos da sua incapacidade); a severidade; e a necessidade de realizar ajustes/adaptações ao local de trabalho.

Considerando que o estigma afeta a formação das *diversity beliefs* (Van Knippenberg et al., 2007), esta dissertação pretenderá também analisar empiricamente esta hipótese. Em termos teóricos, face ao conjunto de consequências negativas numeradas por Brown (2015), será expectável que seja afetada não apenas a forma de relacionamento com o próximo, mas também um impacto ao nível da formação de crenças positivas sobre a diversidade. Assim, será espectável que uma PcD que se encontre exposta com mais frequência a ações de ciberincivilidade detenha maiores níveis de estigma percebido e, conseqüentemente, demonstre uma maior inibição na formação de crenças sobre a diversidade. Como tal, formula-se a hipótese:

H2: O estigma percebido medeia a relação entre a ciberincivilidade e as diversity beliefs, no sentido em que a existência de ciberincivilidade leva ao aumento do estigma percebido, que por sua vez influencia negativamente a formação de crenças sobre a diversidade.

Apesar de se considerar, teoricamente, que uma pessoa com deficiência que apresente maiores níveis de exposição à ciberincivilidade apresente também maiores níveis de estigma percebido, é importante considerar os efeitos da estigmatização deverão levar em consideração fatores, como o tipo de deficiência e a capacidade de a controlar (Richard & Hennekam, 2021).

Neste mesmo sentido, é ainda importante considerar um aspeto relevante, que se prende com o atual contexto de trabalho, no qual uma crise sanitária mundial, induzida pela doença COVID-19, e caracterizada pela indução do distanciamento social, que forçou a utilização de ferramentas tecnológicas e implementações de regimes de teletrabalho, as alterações no local de trabalho são várias.

Já em 2005, o teletrabalho era visto como uma oportunidade de integração de pessoas com deficiência (Nunes, 2005), contudo, num contexto no qual o levantamento das restrições impostas pela pandemia leva a que alguns empregadores forcem o retorno ao escritório, colocam-se problemáticas como obrigar as PcD a revelar a sua condição e/ou diferenças no tratamento causas pelo impedimento de retornar ao local de trabalho por motivos de incapacidade crónica (Brown et al., 2021). No contexto português,

encontra-se generalizado um regime de trabalho flexível, que conjuga a presença física e virtual.

Uma vez que a utilização de ferramentas tecnológicas e adoção de regimes híbridos de trabalho nas Organizações permitem conferir um maior grau de controlabilidade sobre características como revelar ou não a existência de uma deficiência, as interações desenvolvidas com outras pessoas no local de trabalho e a própria capacidade produtiva, uma vez que se verifica o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas que pretendem melhorar a qualidade de vida de PcD e potenciar as suas capacidades (e.g. Microsoft, 2021), depreende-se que uma maior frequência de teletrabalho enfraqueça a relação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido. Por isso, prevê-se uma relação de moderação do teletrabalho entre a ciberincivilidade e o estigma, que se traduz na seguinte hipótese:

H3: A relação positiva entre a ciberincivilidade e o estigma percebido é acentuada com a existência de teletrabalho, no sentido em que a ciberincivilidade leva a maiores níveis de estigma percebido nas Pessoas com Deficiência quando existe uma maior frequência de teletrabalho.

Com base na revisão de literatura efetuada, e às hipóteses consequentes, foram recolhidos dados referentes às experiências de diversidade de pessoas com deficiência física que apresentassem uma incapacidade igual ou superior a 60%, no seu local de trabalho. A descrição do método de recolha de dados encontra-se descrita no Capítulo 3 – Metodologia, e os resultados dos testes das hipóteses, e respetiva discussão, encontram-se descritos no Capítulo 4 – Resultados e Discussão.

3. Metodologia

3.1 Processo de Investigação

Com o surgimento do tema da diversidade no mercado laboral português, para o qual a saída do Decreto-Lei n.º. 4/2019 implicou uma alteração na gestão de talento das organizações, a presente investigação iniciou-se por um processo de pesquisa sobre o estado da arte, com o intuito de esclarecer o nível de conhecimento existente sobre a diversidade.

Uma vez que este é um campo científico que já estabeleceu as suas bases e já existe um nível adequado da diversificação desta área, foi seguida uma abordagem dedutiva e, a partir da teoria existente, foram analisados diversos construtos e, através da criação de hipóteses, pretende-se estabelecer relações de causalidade entre si, e que carecem de observação através do inquérito, para posterior confirmação (Ragab & Arisha, 2017).

Face ao desenvolvimento dos construtos em análise e de uma abordagem à investigação já estruturada, cujo objetivo é estabelecer uma relação de causalidade, a forma de recolha de dados mais adequada é através de uma análise de dados quantitativa, que posteriormente permitirá generalizar as conclusões à população (Ragad & Arisha, 2017).

Considerando a referência do Decreto-Lei n.º. 4/2019 a pessoas com deficiência no local de trabalho e o objetivo de investigação em analisar a existência de incivilidade nos grupos de trabalho, a população alvo serão pessoas com deficiência, de grau de incapacidade igual ou superior a 60%, e que no seu local de trabalho estejam integradas numa equipa. Este último critério tem a intenção de excluir participantes cujo exercício laboral não exija o contacto com colegas de trabalho, e consequentemente não permita analisar situações de incivilidade num grupo de trabalho.

Uma vez que não é possível obter acesso e saber com precisão quem são os membros da população que se enquadram nos parâmetros mencionados, não é possível assegurar a igual probabilidade dos participantes serem incluídos no estudo. Assim, a amostra será não probabilística, por conveniência, uma vez que as respostas ao inquérito serão obtidas de forma aleatória, aquando da sua divulgação em diversas redes sociais virtuais e através de contactos diretos (Ragad & Arisha, 2017).

Por forma a divulgar o inquérito, o mesmo foi partilhado através de diversas plataformas sociais, de forma pública, o que incluiu a partilha tanto junto de pessoas sem

deficiência, como junto de pessoas com deficiência, nomeadamente através de grupos virtuais designados para o efeito. Esta partilha pública foi reforçada através de pedidos individuais e diretos a pessoas que abordavam ou demonstravam nas suas redes sociais serem portadoras de algum tipo de incapacidade física, perfazendo um total de 65 pedidos direcionados a pessoas com deficiência, realizados através de plataformas como o *Instagram*, *Facebook* e *LinkedIn*.

Foram também efetuados 15 pedidos de divulgação direcionados a associações cujo fosse de intervenção fosse junto de pessoas com deficiência. Face a estes pedidos, o inquérito foi divulgado à base de dados da Associação Salvador, e na *Newsletter* ODDH nº 20, autoria do Observatório da Deficiência e Direitos Humanos.

3.2 Amostra

Apesar de não ser possível saber com precisão a quantas pessoas o inquérito foi divulgado, o mesmo sinalizou a entrada de 108 pessoas no inquérito. Destas pessoas, 1 não consentiu a recolha e tratamento de dados. Das restantes 107 pessoas, 20 pessoas não continuaram a responder ao inquérito.

No que concerne às respostas recolhidas, 72 pessoas responderam até ao primeiro item “*Diversity Beliefs*”, e 62 pessoas responderam até ao item “Incivilidade”. Destas 62 pessoas, 2 pessoas apresentavam uma incapacidade do tipo auditiva, pelo que foram excluídas da amostra.

Existiram 5 casos nos quais os inquiridos não responderam ao inquérito por completo. Nestes casos, um dos inquiridos respondeu a perguntas relacionadas com 4 das 5 variáveis principais (teletrabalho, *diversity beliefs*, incivilidade e ciberincivilidade) e 4 casos nos quais os inquiridos responderam a 3 dos 5 itens (teletrabalho, *diversity beliefs* e ciber incivilidade). Face a um total de 41 itens distribuídos pelas 4 variáveis em estudo (teletrabalho, *diversity beliefs*, incivilidade, ciber incivilidade e estigma), o primeiro caso completou 83% (34 itens) e os restantes casos completaram 48% (20 itens de 41). Uma vez que os respondentes completaram os itens na totalidade, ainda que não tenham completo todos, os mesmos foram considerados para as análises da presente tese.

Após a realização de um tratamento inicial de dados e a limpeza da base de dados, na qual se excluíram pessoas que não responderam à totalidade dos itens foi possível obter um total de 62 respostas que foram alvo de análise. No que concerne aos dados demográficos, apenas 50 dos participantes concordaram em responder às variáveis demográficas do inquérito.

Face às 50 respostas, obtivemos uma amostra composta por 45% de pessoas do género feminino (n=27) e 38,3% de pessoas do género masculino (n=23). Para as restantes 10 pessoas, que correspondiam a 16,7% não foram obtidos os dados demográficos.

No que se reporta ao tipo de deficiência dos inquiridos, 49 participantes deram a conhecer as suas condições. Obtiveram-se os seguintes resultados, que se encontram espelhados na Tabela 1: 9 pessoas com paralisia cerebral (18% de 49 pessoas); 9 pessoas com paraplegia (22%); 8 pessoas com tetraplegia (16%), 2 pessoas com incapacidades a nível neuromuscular (4%), 2 pessoas com incapacidades consequentes de poliomielite (4%), 2 pessoas com distrofia muscular (4%); 2 pessoas com monoplegia (4%), 2 pessoas com amputação de membros (4%); 1 pessoa com hemiparesia (2%); 1 pessoa com Agenesia (2%) e 11 pessoas (22%) com incapacidades diversas, que incluem deficiências a nível do sistema nervoso central, marcha reduzida e com auxílio de tecnologia, tendões encolhidos, e outros problemas de locomoção não especificados. Destes 50 inquiridos, 44% (n=22) têm uma incapacidade congénita, e os restantes 56% apresentam uma incapacidade adquirida (n=28).

Tabela 1 - Distribuição por Género e Tipo de Deficiência

Tipo de Deficiência	Género			
	Feminino		Masculino	
	Contagem	Porcentagem	Contagem	Porcentagem
Paralisia Cerebral	7	25,9%	2	9,1%
Outras	6	22,2%	5	22,7%
Paraplegia	5	18,5%	4	18,2%
Neuromuscular	2	7,4%	0	0,0%
Poliomielite	2	7,4%	0	0,0%
Tetraplegia	2	7,4%	6	27,3%
Agenesia	1	3,7%	0	0,0%
Distrofia Muscular	1	3,7%	1	4,5%
Monoplegia	1	3,7%	1	4,5%
Amputação	0	0,0%	2	9,1%
Hemiparesia	0	0,0%	1	4,5%
Total	27	100,0%	22	100,0%

3.3 Operacionalização das Variáveis

Uma vez que a presente pesquisa se materializa numa abordagem dedutiva, para análise e testagem das hipóteses colocadas serão recolhidos dados com base em medidas já validadas e propostas pelos autores dos construtos, de forma a garantir a correspondência entre o conceito e a sua medição, não inviabilizando os dados recolhidos. Os instrumentos de medição foram originalmente escritos em inglês, pelo que para o questionário da presente dissertação foram traduzidos para português.

O questionário será composto por 6 secções: 1) caracterização do tempo que o inquirido passa em teletrabalho; 2) medição das *diversity beliefs*; 3) medição da incivildade; 4) medição da ciberincivildade; 5) medição das perceções de estigma; 6) aspetos relevantes sobre a deficiência no local de trabalho; e, por fim, 7) dados sociodemográficos. A colocação das perguntas foi feita por ordem temática e, considerando a sensibilidade associada ao tema, as perguntas explicitamente direcionadas à incapacidade ou deficiência não se encontram como primeiro ou último item do questionário.

A caracterização sobre o tempo de teletrabalho foi medida através de uma escala entre 0 e 100%, indicando quanto tempo por semana o inquirido se encontra em teletrabalho. No extremo inferior, a resposta 0% corresponde a um trabalhador que não faça teletrabalho, e 100% significa que o inquirido apenas realiza teletrabalho.

As *diversity beliefs* foram medidas através da adaptação do trabalho desenvolvida por Van Dick e colegas (2008), para avaliar o grau de concordância com um grupo de 7 itens, que pretendiam medir o grau de concordância, variando entre 1 – Discordo Completamente e 5 – Concordo Totalmente, com cada uma das afirmações sobre os efeitos da existência de uma PcD no grupo de trabalho. Esta escala inclui itens como “Prefiro trabalhar com pessoas que são diferentes de mim.” e “Acredito que os grupos de trabalho beneficiam complemento de pessoas com deficiência física.” Para o conjunto de itens que medem as crenças sobre a diversidade, verifica-se a existência de um Alfa de Cronbach de $\alpha=0,681$, pelo que todos os itens originalmente designados para a medição deste item revelam uma consistência interna adequada e serão considerados por completo na análise estatística.

Para a operacionalização da incivildade foi necessário considerar que uma das temáticas levantadas sobre a sua medição se relaciona com o período de referência dos dados, ou seja, fazer perguntas relacionadas com o último ano contém implicitamente a noção de que o inquirido experiencia ou experienciou incivildade com pouca frequência,

e colocar perguntas referentes ao último mês implica a existência de uma experiência mais frequente de incivildade. Em ambos os casos, o período temporal afeta a resposta e a interpretação do inquirido, enviesando os seus dados (Matthews e Ritter, 2015). Por isso, utilizando o trabalho de Cortina et al. (2003) e de Lim & Theo (2009), por serem os autores dos construtos de incivildade e ciberincivildade, respetivamente, foram utilizadas as escalas de medição por si desenvolvidas em referência aos últimos 6 meses na organização. Este período temporal de 6 meses foi selecionado tendo em atenção um período pós-pandémico, uma vez que as restrições de presença física no local de trabalho haviam sido legalmente levantadas em fevereiro de 2022, mas a normalização da presença no local de trabalho não foi imediata. O questionário foi lançado em novembro de 2022, perfazendo 9 meses após o levantamento das restrições.

Para a medição da incivildade, onde se pretendeu perceber se a PcD havia sido vítima de algum destes comportamentos nos últimos 6 meses foram utilizados os 12 itens desenvolvidos por Cortina et al. (2003), que contém afirmações como “Durante os últimos 6 meses algum dos seus colegas ou supervisores prestou pouca atenção ao que estava a dizer o demonstrou pouco interesse pelas suas opiniões.”, que deveriam ser classificadas numa escala de 1 – Discordo Completamente a 5 – Concordo Totalmente. O Alfa de Cronbach sobre os 12 itens que medem a incivildade apresentou um valor de $\alpha=0,942$.

A ciberincivildade foi operacionalizada pelos 14 itens desenvolvidos por Lim & Theo (2009), na qual os participantes deveriam classificar cada item numa escala de 1 – Discordo Completamente a 5 – Concordo Totalmente. Um dos itens era “Durante os últimos 6 meses algum dos seus colegas ou supervisores... Disse-lhe algo por mensagem que o/a magoou ou ofendeu.”. Estes itens apresentaram um Alfa de Cronbach de $\alpha=0,934$.

Apesar de existirem diferentes opções que permitem medir o estigma, e que permitiam medir o estigma que o inquirido sinta sobre si ou apresente sobre outros, é importante que os instrumentos de medição sejam coerentes entre si, e é imprescindível que todos eles meçam as experiências do participante. Por isso, foi operacionalizado o estigma percebido, através dos itens de Brown (2015). Esta escala era composta por 7 itens, que deveriam ser classificados entre 1-Nunca a 5-Sempre, e incluíam itens como “As pessoas ficam espedadas a observar a sua limitação física” e “As pessoas evitam contacto próximo consigo por causa da sua limitação física.” Alfa de Cronbach referente a estes itens apresentou um valor de $\alpha=0,866$.

Por fim, os últimos conjuntos de questões foram referentes à caracterização das Pessoas com Deficiência no local de trabalho. Para avaliar se os colegas de trabalho estavam conscientes de que o participante era uma pessoa com deficiência, foi colocada a questão “Os seus colegas de trabalho sabem que é uma pessoa com deficiência?”, um item de escolha múltipla que apresentava opções como “Sim, todos os meus colegas sabem; Sim, mas apenas os meus colegas de equipa sabem; Não, apenas alguns colegas próximos dentro da minha equipa sabem; Não, nenhum dos meus colegas sabe.”

Para avaliar o impacto que a incapacidade física poderá produzir no dia-a-dia do inquirido, que poderá ter consequências na interação com os seus colegas de trabalho, foi colocada a questão “com que frequência necessita de ajuda para realiza alguma ação no seu local de trabalho?” cuja resposta era dada através de uma escala que variava entre 1- Nunca a 5-Sempre.

De forma a garantir que os inquiridos cumpriam os requisitos para responder ao inquérito, foram colocadas as perguntas “que tipo de deficiência motora tem?”, que permitiu retirar da amostra pessoas com outros tipos de incapacidades, e “qual a percentagem de incapacidade que lhe foi atribuída?”.

Como dados sociodemográficos, foi recolhido o grau de escolaridade, a idade, o género, a natureza da incapacidade (congénita/adquirida), o setor de atividade e o tipo de funções que o inquirido desempenha.

A opção de realizar o questionário na primeira pessoa permitiu satisfazer a condição teórica de medir as perceções de pessoas com deficiência, uma vez que se pretende compreender em que medida estas são, ou não, afetadas pela incivilidade. Outro fator importante na medição, que contribuiu também largamente para esta decisão, é que a questão sobre experiências na primeira pessoa pretende diminuir o efeito da desejabilidade social, no qual as pessoas poderiam ser levadas a responder de forma que considerariam mais socialmente desejável, nomeadamente prevendo-se alguma relutância em dizer que teriam atitudes incivis perante outros.

No Anexo A, encontra-se o questionário aplicado aos participantes do estudo.

4. Resultados e Discussão

4.1 – Análise dos Resultados

A realização da análise estatística às hipóteses teoricamente alimentadas e formuladas iniciou-se com a agregação dos itens do questionário, por forma a criar as variáveis independente, dependente, moderadora e mediadora. Uma vez que este questionário foi desenvolvido com base em escalas já testadas e validadas por outros autores (ver Van Dick et al., 2008; Cortina et al., 2003; e Lim & Theo, 2009), seria espectável que as mesmas apresentassem uma boa consistência interna, medida através do Alfa de Cronbach (α), situação que se verificou posteriormente.

Considerando que, para todos os itens testados, o valor do Alfa de Cronbach (α) foi sempre igual ou superior a .68, e variando este valor entre 0 e 1, verifica-se que todos os itens apresentam uma consistência interna suficiente para serem alvo do cálculo das médias correspondentes à medição da mesma variável. Face ao cálculo e agregação dos itens respetivos, foram desenvolvidas as 5 variáveis teletrabalho, *diversity beliefs*, incivildade, ciberincivildade e teletrabalho.

Com base nos dados recolhidos, a **Tabela 2** apresenta um resumo das variáveis alvo de análise nesta dissertação, o que inclui a descrição das médias (M), desvios-padrão (DP) e correlações entre variáveis. Para testar a existência de correlações entre as variáveis, foi utilizado o coeficiente de correlação de Pearson (r).

Observando este coeficiente, é possível observar a existência de uma relação estatisticamente significativa entre a ciberincivildade e o teletrabalho ($r = .36, p < .01$), apresentando uma força média de associação ($.3 < r < .5$) (Laerd, 2020). Para além da sua correlação com a ciberincivildade, e ainda que apresente uma relação com uma força menor de associação, o teletrabalho apresenta ainda uma relação significativa com o estigma percebido ($r = .29, p < .05$). Uma vez que relações ocorrem no sentido positivo, é possível antever que, face ao aumento nos valores de uma variável, a outra variável também irá aumentar os seus valores. Contudo, apenas com base no coeficiente de correlação de Pearson não é possível obter a direção na qual ocorre, ou seja, qual a variável está a influenciar a segunda variável.

A ciberincivildade apresenta também uma relação estatisticamente significativa com a incivildade ($r = .67, p < .01$) e com o estigma percebido ($r = .69, p < .01$). E, por fim, o estigma percebido apresenta também uma relação estatisticamente significativa com a incivildade ($r = .74, p < .01$). Apesar de não permitir analisar a direções das relações estatísticas mencionadas, estes resultados permitem-nos perceber que a

existência do teletrabalho coexiste com a existência de maiores níveis de ciberincivilidade e estigma percebido, bem como o estigma percebido coexiste com maiores níveis de incivilidade e ciberincivilidade. Estas correlações apresentam todas a existência de uma grande força de associação, uma vez que os seus valores do coeficiente de correlação de Pearson se situam acima de .5 (Laerd, 2020).

A análise às variáveis de controlo Idade e Género revela que não se verifica a existência de uma relação estatisticamente significativa com as restantes variáveis, tal como esperado.

Ainda que na revisão de literatura as *diversity beliefs* tenham demonstrado ser um importante contributo teórico para o estudo da diversidade e dos seus efeitos a nível dos grupos de trabalho, realça-se que face aos resultados da presente dissertação não é possível verificar a existência de uma relação significativa entre as crenças sobre a diversidade e as restantes variáveis de estudo. Os seus valores de associação a outras variáveis são iguais ou menores a $r = .16$.

Tabela 2 – Estatísticas descritivas e correlações das Variáveis em Estudo e Variáveis de Controlo

#	Variáveis	M	DP	1	2	3	4	5	6
1	Teletrabalho	43,23	42,84						
2	<i>Diversity Beliefs</i>	4,23	0,55	0,04					
3	Incivilidade	1,78	0,83	0,13	-0,16				
4	Ciberincivilidade	1,39	0,61	,36**	0,05	,67**			
5	Estigma Percebido	1,82	0,78	,29*	-0,11	,74**	,69**		
6	Idade	42,58	10,31	-0,17	-0,14	-0,01	-0,25	-0,24	
7	Género	-	-	-0,04	0,12	-0,20	-0,63	-0,09	-0,19

Nota: ** $p \leq .01$, * $p \leq .05$. N=54. Género: 1=Feminino, 2=Masculino

4.2 – Teste de Hipóteses

Face à revisão de literatura efetuada, a hipótese H1 propõe que se verificaria a existência de uma relação negativa entre a ciberincivilidade e as *diversity beliefs*, uma vez que a construção das crenças sobre a diversidade se baseia, em parte, nas experiências prévias individuais. Na prática, esta hipótese traduz um cenário no qual a existência de uma maior ciberincivilidade, ou seja, a exposição a ações incivis por meios virtuais, representa uma experiência negativa para as pessoas com deficiência, e como tal irá inibir a formação de crenças positivas sobre a diversidade.

Face à matriz de correlações da Tabela 2, é possível observar de imediato que não existe uma correlação estatisticamente significativa entre a existência de ciberincivilidade e a formação de *diversity beliefs* nas pessoas com deficiência ($r = .05, p > .05$), ou seja, não se verifica que a exposição a situações de ciberincivilidade impacte significativamente a formação de *diversity beliefs* nas pessoas com deficiência. Apesar dos dados recolhidos demonstrarem a existência de uma relação negativa entre estas variáveis, ou seja, o aumento dos valores de uma variável implica a diminuição dos valores de outra, esta relação não é considerada forte o suficiente para fazer com que um fenómeno explique outro. Perante a ausência de uma relação estatisticamente significativa que determine a influência da ciberincivilidade sobre a formação de *diversity beliefs*, a hipótese H1 é refutada.

A hipótese H2 pretende explorar a capacidade de mediação do estigma percebido da relação entre a ciberincivilidade e as crenças sobre a diversidade, ou seja, esta hipótese propõe que a exposição de uma pessoa com deficiência a atos de ciberincivilidade irá aumentar as percepções de estar a ser alvo de estigmatização e, por isso, iria resultar na inibição da produção de crenças positivas sobre a diversidade.

Através da utilização do Modelo 4, da metodologia PROCESS Macro, de Preacher e Hayes (2012), foi testada a relação de mediação do estigma percebido entre a incivilidade e as *diversity beliefs*. A análise ao efeito indireto demonstra que não existe uma mediação significativa entre a ciberincivilidade sobre as *diversity beliefs*, através do estigma percebido (Efeito Indireto = $-.18$, DP = $.05$, 95% IC [$-.53$; $.13$]).

Contudo, realça-se que existe uma relação estatisticamente significativa positiva ($r = .69, p < .01$) entre a ciberincivilidade e o estigma percebido, ou seja, verifica-se que quando existe um maior valor de uma destas variáveis, o valor da segunda variável também aumenta, ainda que não seja possível determinar a direção desta relação sem uma análise mais aprofundada.

A **Tabela 3** apresenta os resultados que não confirmam a hipótese de mediação apresentada, e demonstram que não existe um efeito de mediação significativo do estigma na relação entre ciberincivilidade e *diversity beliefs*. Ainda assim, é importante realçar que a ciberincivilidade demonstrou ter um efeito positivo significativo no aumento do estigma percebido ($B = .884; t(54) = 7.01, p < .01$)

Tabela 3 - Resultados da regressão da mediação simples do estigma percebido entre a ciberincivilidade e as diversity beliefs (Hipótese H2)

Variável Independente	Diversity Beliefs	
	B	Standard Error
Efeitos Totais e Diretos		
Ciberincivilidade a Diversity Beliefs	0,24	0,17
Ciberincivilidade a Estigma Percebido	0,88**	0,13
Estigma pERCEBIDO a Diversity Beliefs	-0,21	0,14
Efeitos Indiretos		
Ciberincivilidade a Diversity Beliefs		
Intervalo de Confiança	LIIC	LSIC
IC (95%)	-0,53	0,13
R ² Ajustado		0,05
F		1,26

Nota: **p ≤ .01; *p ≤ .05; n=54; LI=Limite Inferior; IC= Intervalo de Confiança; LS = Limite Superior

Por fim, a hipótese H3, pretendeu explorar se a existência de teletrabalho modera a relação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido, uma vez que a realização do teletrabalho obrigada a que as interações entre os membros de uma organização sejam realizadas através meios tecnológicos, como a utilização de ferramentas de conversação através do telemóvel e computador, e consequentemente aumenta as oportunidades e contextos que poderão proporcionar a experimentação de comportamentos ciberincivis.

Para testar esta hipótese, foi utilizada a metodologia PROCESS Macro, de Preacher e Hayes (2012), para a qual se utilizou o modelo 1. Na **Tabela 4** encontram-se os resultados obtidos através da aplicação desta metodologia.

Tabela 4 - Resultados da análise da moderação do teletrabalho entre a ciberincivilidade e o estigma percebido (Hipótese H3)

Variáveis	B	SE	t(df)	p	LI95%IC	LS95%IC
Ciberincivilidade	1,2855	0,2267	5,671	0,0000	0,8302	1,7409
Teletrabalho	-0,0008	0,0019	-0,4199	0,6764	-0,0047	0,0031
Interação	-0,0098	0,0043	-2,2702	0,0275	-0,0185	-0,0011

Nota: LI=Limite Inferior; IC= Intervalo de Confiança; LS = Limite Superior. Todas as variáveis foram centradas pela média.

Conforme apresentado na Tabela 4, observa-se que a interação entre a ciberincivilidade e o teletrabalho detém relevância estatística ($B = -.01$; IC 95%: $- 0.02, - 0.00$) sobre o estigma percebido no sentido negativo. Ou seja, verifica-se que as situações de ciberincivilidade levam ao aumento do estigma percebido, mas que este impacto é enfraquecido pela existência de teletrabalho. Em termos estatísticos, quando o teletrabalho é baixo, i.e., quando diminui um desvio padrão ($-1DP = - 42$), a relação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido é positiva e significativa, mas perde alguma força quando o teletrabalho é alto, ou seja, quando aumenta um desvio padrão ($1DP = 42$). Assim, a hipótese H3 é refutada, uma vez que se verifica que o teletrabalho é um moderador da relação entre ciberincivilidade e estigma percebido na direção oposta à expectável, ou seja, a maior presença de teletrabalho leva a uma diminuição do estigma percebido. A análise aos intervalos de Johnson-Neyman demonstrou ainda que o efeito da variável moderadora Teletrabalho na relação entre a Ciberincivilidade e o Estigma Percebido é significativo até uma percentagem de teletrabalho de 55,57%.

4.3 – Discussão sobre as Hipóteses Teóricas Testadas

Este estudo pretendeu analisar se a existência de situações de interações individuais negativas entre membros de um grupo direcionadas a uma minoria, ainda que mediadas por meios de comunicação tecnológicos (ciberincivilidade e teletrabalho), teriam a capacidade de afetar as formas como as pessoas acreditavam ser valiosas para a sua equipa (*diversity beliefs*) e até que ponto iram percecioner ser vítimas de estigma social por serem pessoas com deficiência (estigma percebido).

Durante a análise dos resultados apresentados, é importante ter em consideração dois fatores essenciais: (i) a existência de uma amostra de apenas 54 respostas para o cálculo dos modelos de mediação e moderação, o que aumenta o risco de apresentar resultados pouco significativos ou representativos, face a amostras de maior dimensão; e (ii) o facto de que os dados foram recolhidos junto de pessoas que apresentam uma deficiência motora, ou seja, através de modalidades de trabalho como o teletrabalho e da utilização de ferramentas tecnológicas é possível mitigar alguns dos desafios associados à incapacidade física, tal como as formas de controlar as consequências da incapacidade e de omitir atributos que poderiam contribuir para uma perceção negativa da pessoa com deficiência, tais como a aparência, saúde ou capacidades.

Contrariamente ao esperado, não se verificou a existência de uma relação significativa entre a ciberincivilidade e as crenças sobre a diversidade, e esta variável independente apresentou um poder explicativo de apenas 0.2% ($R^2 = .002$). Estes dados revelam a existência de outras variáveis que afetam a formação de crenças sobre a diversidade, que não foram considerados no presente modelo teórico.

A inexistência de uma relação estatisticamente significativa entre estas poderá ser explicada por alguns fatores: (i), primeiro, pelas características da própria recolha de dados, que apresentaram uma amostra diminuta e, conseqüentemente, com menor probabilidade de confirmar as hipóteses; (ii) a existência de outras variáveis que influenciaram a formação de *diversity beliefs*, tal como alguns autores defendem, nomeadamente fatores como as atitudes face à diversidade (Montei et al., 1996), fatores relacionados com a personalidade (Strauss et al., 2003), e variáveis como a diversidade existente no local de trabalho (Christian, Porter & Moffitt, 2006), e a própria diversidade dentro do grupo (van Knippenberg & Schippers, 2007); (iii), por fim, a incivilidade distingue-se das restantes formas de agressão no local de trabalho pela sua baixa intensidade (Cortina, 2008) e, por isso, estas ações poderão não ser significativas face às restantes experiências que também influenciam e contribuem para a formação dos estereótipos e expectativas que também constituem as crenças sobre a diversidade.

Nem o presente estudo nem os estudos realizados por Van Knippenberg (ver Van Dick et al., 2008; Van Kippenberg & Schippers, 2007) exploraram características como a intensidade das experiências e a sua frequência como determinantes na formação de crenças positivas sobre a diversidade, mencionando apenas que as *diversity beliefs* são crenças individuais, baseadas em estereótipos, expectativas e experiências prévias individuais, que os membros detêm sobre como a composição de um grupo afeta o seu funcionamento, ou seja, até que ponto os indivíduos depreendem que a diversidade é prejudicial ou benéfica para o funcionamento do grupo (Van Dick et al., 2008; Van Knippenberg et al., 2007).

Atendendo ao facto de que a presente dissertação e a recolha de dados foi efetuada junto das pessoas com deficiência motora, e por isso pertencentes a uma minoria, a sua perspetiva de interpretação das experiências de diversidade no local de trabalho poderá variar face a outras pessoas não pertencentes ao seu *ingroup*, i.e., a forma de uma pessoa com deficiência se auto valorizar enquanto pertencente a uma minoria poderá influenciar a forma como a mesma considera contribuir positivamente para os grupos de trabalho. Segundo Trepte & Loy (2007), é com base nas categorias sociais com as quais as pessoas

se identificam que determinam o seu próprio valor. Por isso, é essencial considerar a propensão das pessoas a atuar de forma a valorizar mais os grupos aos quais pertencem, para que conseqüentemente sejam também socialmente mais valorizadas (McLaughlin et al., 2004).

Reforçando a ideia de Trepte & Loy de que as pessoas tendem a valorizar mais os grupos aos quais pertencem, autores como Charmaz (2000) e Joachim & Acorn (2000) já haviam salientado a noção de que a atribuição de autoavaliações positivas pode ser uma forma de contrariar as experiências discriminatórias, ou seja, se uma pessoa com deficiência estiver exposta a situações de ciberincivilidade poderá contrariar esta experiência negativa através da sua auto-valorização e através da crença de que a diversidade será valiosa para os trabalhos de grupo.

No seguimento da primeira hipótese, e ainda baseada nos autores Van Knippenberg & Schippers (2007), a hipótese H2 pretendeu analisar de que forma a incivilidade afetaria a formação das crenças sobre a diversidade, e com base na revisão de literatura efetuada desenvolveu uma explicação na qual a existência de ciberincivilidade aumenta os níveis de estigma percebido e, conseqüentemente, inibe a formação de crenças positivas sobre a diversidade, uma vez que uma maior percepção do estigma pode levar à internalização de atitudes e comportamentos que valorizam mais as pessoas sem incapacidades físicas (Ma & Mak, 2021).

Através da aplicação do Modelo 4 do Process não foi possível observar a capacidade de mediação do estigma percebido da relação entre a ciberincivilidade e as *diversity beliefs*.

Apesar de não se ter verificado a hipótese H2, é ainda importante realçar que se verifica, efetivamente, a existência de uma relação significativa entre a ciberincivilidade e o estigma percebido, relação que corrobora a argumentação análoga de Brown (2015) e Cortina (2008), uma vez que o estigma percebido é um construto segundo o qual a pessoa estigmatizada apresenta consciência sobre a desvalorização social ou discriminação da qual é alvo, e a incivilidade poderá ser considerada uma forma de discriminação moderna. Assim, quando os dados revelam uma relação estatisticamente significativa entre a ciberincivilidade e o estigma percebido ($r = .69, p < .01$), confirmam os desenvolvimentos teóricos efetuados por estes autores.

Com base nesta relação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido, o aprofundamento sobre a capacidade do teletrabalho moderar esta relação foi essencial, uma vez que os aspetos que afetam a estigmatização da deficiência, nomeadamente a

visibilidade, o controlo, a severidade e a necessidade de realizar ajustes ao local de trabalho (Richard & Hennekam, 2021) podem ser manipulados com recurso à utilização de tecnologias e pela implementação do teletrabalho, que autores como Nunes (2005) já haviam defendido como uma oportunidade de integração de pessoas com deficiência.

A análise efetuada a fim de testar a hipótese H3 revelou a existência de uma relação de moderação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido, por via do teletrabalho, no sentido negativo. Isto significa que, quando existe um maior nível de teletrabalho, a relação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido fica enfraquecida.

O sentido desta relação pode ser explorado à luz da pesquisa efetuada sobre as novas formas de trabalho, ou seja, sobre as práticas e condições de trabalho que pretendem fomentar a flexibilidade, colaboração, *empowerment*, liberdade e democracia, e cuja relevância foi em muito impulsionada pelas condições pandémicas (Klinksiek et al., 2023).

Klinksiek e os seus pares (2003) revelaram na sua pesquisa que a implementação do teletrabalho poderá trazer vantagens para as PcD, nomeadamente através da contribuição para o seu bem-estar através da redução de deslocações físicas ao local de trabalho, a facilitação na acomodação das necessidades específicas relacionadas com a incapacidade, uma menor dependência nos colegas de trabalho, ao conferir privacidade à PcD e, ainda, quando aplicado um regime de teletrabalho a toda a organização, poderá aumentar as perceções de justiça distributiva, uma vez que não é considerado como uma adaptação específica para as pessoas com deficiência. O teletrabalho permite não apenas uma maior autonomia no sentido referido por Klinksiek et al. (2023), mas também no sentido da execução da tarefa, uma vez que a utilização de ferramentas tecnológicas específicas, como por exemplo a utilização de teclados ou *trackballs* e *softwares* comandados por voz que possam ser utilizados em casa (McNamara & Stanch, 2021).

Para além do teletrabalho, é também importante atentar a algumas situações que poderão afetar a relação das experiências das pessoas com deficiência na organização. Enquanto a necessidade de adaptar as infraestruturas e realizar adaptações razoáveis ao local de trabalho poderá diminuir o sentimento de justiça distributiva, da mesma forma que no local de trabalho se encontram dinâmicas sociais próprias, nas quais se espera que os trabalhadores se movimentem de acordo com as atividades do seu dia (por exemplo, espera-se que um trabalhador que realize atividades de concentração se encontre em locais mais calmos, enquanto os trabalhadores que pretendam realizar atividades nas

quais precisem de interagir os façam em espaços dedicados para o efeito) (Klinksiek et al., 2023).

4.4 – Contribuições para a Teoria e Implicações Práticas dos Resultados

Os dados recolhidos revelaram importantes implicações teóricas e práticas, que permitem desenvolver pontos de reflexão quer sobre os construtos e variáveis em análise, quer sobre o desenvolvimento das novas formas de trabalho.

Considerando as alterações jurídicas, sociais e profissionais realizadas, é pertinente refletir de forma aprofundada sobre as implicações do estabelecimento de um sistema de quotas. É fundamental não apenas determinar numericamente a entrada de PcD no mercado de trabalho, mas também garantir que as organizações e os seus trabalhadores se encontram prontos para acolher e trabalhar num ambiente diverso, compreendendo e certificando-se se estão a ser providenciadas as condições necessárias para a integração plena e a promoção da saúde, segurança e bem-estar no trabalho de pessoas com deficiência.

Face a um campo que ganha a sua força e relevância nas organizações e no mercado de trabalho português, é também importante que o estudo da diversidade se torne um campo mais unificado, e consiga combater algumas fragilidades que a sua desagregação trouxe. Entre estas fragilidades, a dificuldade em compreender a origem e a forma como se desenrola o processamento da diversidade nos grupos de trabalho é notória. Uma velha máxima de Sociologia diz-nos precisamente que a investigação se deve focar em trabalhar na origem dos problemas, e não apenas nas suas consequências.

Mais ainda, com o aparecimento e aumento da acessibilidade às tecnologias móveis e sua utilização no local de trabalho, é importante conseguir ter construtos bem-definidos e relações bem-estabelecidas entre os mesmos, para posteriormente conseguir aprofundar as relações entre construtos no mundo virtual.

Esta dissertação realçou ainda a necessidade de aprofundar a formulação do conceito de *diversity beliefs*, para o qual poderá ser importante explorar criticamente as suas origens, nomeadamente na sua relação com outros fatores, como a intensidade e a frequência da exposição às experiências que levam à formação de crenças positivas sobre a diversidade, e que poderão ser relevantes para a sua definição e análise.

Por outro lado, estabelecer a relação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido foi uma importante descoberta, que poderá ter consequências práticas quase imediatas no local de trabalho. E as formações laborais focadas na defesa da igualdade

entre diferentes pessoas no local de trabalho, cujo objetivo seria diminuir o estigma, se transformassem em formações sobre a ética e formas de comunicação no local de trabalho, focando-se assim no que é a incivilidade? Compreender que tipo de processos poderão estar associados ao desenvolvimento do estigma percebido é essencial para o combater.

Por fim, compreender o papel do teletrabalho na realidade das organizações é essencial. Se, por um lado, o teletrabalho pode despertar fenômenos como o *tecno stress* e *zoom fatigue*, por outro lado poderá ser uma forma de integrar pessoas com deficiência física no local de trabalho, uma vez que os dados recolhidos demonstraram que esta variável tinha a capacidade de enfraquecer os efeitos da ciberincivilidade sobre o estigma.

Com base nos resultados obtidos e na pesquisa realizada ao longo do presente estudo, é possível realizar um conjunto de recomendações essenciais para promover o bem-estar das pessoas com deficiência nas organizações, nomeadamente: (i) promover formas de recrutamento digital, através do recurso a ferramentas tecnológicas, uma vez que estas poderão promover uma melhor controlabilidade da incapacidade da pessoa com deficiência a nível da realização da tarefa; (ii) realizar ações de formação com vista ao entendimento pleno da complexidade da diversidade, da vantagem competitiva da diversidade equidade e inclusão para as organizações, e na criação de mais valor para as organizações, promovendo assim as crenças positivas sobre a diversidade, bem como promover a consciencialização sobre comportamentos incivis e relacionados com a discriminação moderna; (iii) garantir que a implementação de adaptações razoáveis ao local de trabalho tem em conta a justiça distributiva, e que as medidas desenvolvidas poderão ser equitativamente aplicadas tanto a pessoas com deficiência como pessoas sem deficiência, como por exemplo a implementação de novas formas de trabalho.

4.5 – Limitações e Estudos Futuros

O estudo e a abordagem da diversidade foram marcados por diversas barreiras entre as quais, como Chugh e Brief (2008) indicam, a dificuldade em obter dados, uma vez que estes poderão colocar em risco a proteção das organizações e criam resistência em colaborar nos estudos, bem como o próprio acesso à população. As limitações realçadas por estes autores mostraram-se também as mais proeminentes na presente dissertação.

Tomando por base a Lei n.º 4/2019, de 10 de janeiro, a definição da população alvo como pessoas com incapacidade motora igual ou superior a 60%, e especificamente

detentoras de algum tipo de incapacidade física, tornou esta população bastante específica. Assim, foram definidos critérios de participação que limitaram a colaboração mais alargada de outros segmentos populacionais. Mais ainda, o acesso à população foi realizado através de contactos individuais e da partilha do questionário por parte de outras instituições, sendo estas formas de acesso consideravelmente limitadas.

Para além da baixa taxa de participação, poderemos considerar ainda que uma das limitações do presente estudo recai exatamente no facto de que este não considera outros marcadores de diversidade, quer sejam de natureza inata ou socialmente desenvolvidos, tais como o género, orientação sexual, etnia, religião, idade, características e capacidades físicas e mentais, *background* educacional, localização geográfica, e outros fatores de contexto socioeconómico. Para além da análise de experiências de diversidade pela perspectiva de outras minorias, seria também recomendável explorar uma corrente teórica direcionada à interseccionalidade das identidades sociais das minorias.

Ainda no sentido de alargar o presente estudo a outras populações alvo e aprofundar os seus resultados, será de interesse compreender de que forma o contexto organizacional poderá influenciar as experiências de diversidade. O contexto organizacional poderá tomar em consideração as práticas organizacionais, como por exemplo a frequência de formações e de iniciativas na organização que chamem à atenção para o tema da diversidade e inclusão, bem como poderá considerar a própria composição das equipas de trabalho, e de que forma a influência da existência de outras pessoas na organização pertencentes a minorias, quer façam ou parte da mesma equipa e/ou se enquadrem na mesma minoria, que poderão também revelar importantes orientações na análise à formação de crenças positivas sobre a diversidade, tanto nas minorias, como nos indivíduos que não fazem parte de grupos historicamente alvo de preconceito.

A análise mais aprofundada destas relações poderá ainda contribuir com relevantes pistas teóricas, uma vez que poderá também incitar a uma nova reflexão crítica sobre o próprio conceito de crenças sobre a diversidade e dar espaço ao seu refinamento, quer reduzindo-o a certos atores e contextos sociais, quer através da especificação das experienciais individuais e de grupo que estarão na sua origem. Por outro lado, identificar que fenómenos estão ou não na origem da formação de crenças sobre a diversidade é também importante, uma vez que permitirá distinguir entre quais serão os caminhos literários que mais se adequam à realidade das organizações e do mundo do trabalho, e de que forma será possível trabalhar sobre estes temas

Apesar da análise da relação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido parecer ser uma ideia subjacente na literatura, não se verificou a existência de trabalhos científicos nos quais esta relação fosse abordada e explorada. A explicitação desta relação e exploração de fatores capazes de a influenciar seriam importantes contributos para o desenvolvimento de novos caminhos teóricos que permitissem explorar mais formas de desenvolvimento do estigma percebido, e contribuir para que empiricamente seja possível perceber que tipo de práticas organizacionais poderiam atuar como um mecanismo preventivo, consequentemente melhorando o bem-estar das pessoas que percecionam estar a ser estigmatizadas no seu local de trabalho, e contribuindo para uma melhor qualidade de vida.

Por fim, a análise sobre de que forma a existência, ou não, de teletrabalho consegue enfraquecer as consequências negativas da ciberincivilidade sobre o estigma percebido revelou uma nova descoberta ainda não analisada na literatura existente, e cujo aprofundamento poderá dar origem a novas formas de trabalhar sobre a mitigação dos efeitos negativos da ciberincivilidade para o bem-estar das minorias.

5. Conclusões

A presente dissertação teve como objetivo testar a influência da ciberincivilidade na formação de *diversity beliefs* das pessoas com deficiência, bem como na formação do estigma percebido e a influência do teletrabalho nesta relação. Através de uma análise quantitativa, baseada na recolha de dados primários, na qual se validou os níveis de incivilidade, ciberincivilidade, crenças sobre a diversidade, estigma percebido e teletrabalho, conclui-se que a ciberincivilidade, o estigma percebido e o teletrabalho são fatores que se associam entre si, sendo por isso importantes para a promoção do bem-estar de PcD na Organização. Os resultados indicam que apesar da ciberincivilidade não estabelecer nenhuma relação estatisticamente significativa com a formação de crenças sobre a diversidade, demonstrou uma associação positiva com o estigma percebido. Mais ainda, a relação entre a ciberincivilidade e o estigma percebido é enfraquecida pela existência de teletrabalho.

Apesar da recolha de dados não permitir uma generalização dos resultados, uma vez que amostra apresentou um baixo número de participantes e a população-alvo deste estudo apresentou a especificidade de se focar em pessoas com deficiência motora, esta abordagem permitiu realçar a ligação entre a tríade ciberincivilidade, estigma percebido e teletrabalho, que ainda não havia sido abordada na literatura.

Esta pesquisa ilustra de forma clara a relação entre estes fatores, e levanta em simultâneo outras questões relacionadas com o construto de *diversity beliefs*, nomeadamente no tipo de experiências que poderão influenciar e estar na origem da formação de crenças sobre a diversidade.

Com base nos resultados e discussão sobre os dados, será importante considerar a realização de outros estudos sobre a incivilidade, ciberincivilidade, crenças sobre a diversidade, estigma percebido e teletrabalho, quer pela perspectiva de outras identidades sociais e marcadores de diversidade e sua interseccionalidade, quer pela análise dos efeitos da implementação de novas formas de trabalho, promotoras da flexibilidade, colaboração e *empowerment* da força de trabalho, com especial atenção às minorias.

Através do desenvolvimento da pesquisa para esta dissertação, desde a revisão de literatura até à recolha e análise de dados, foi possível cobrir um *gap* literário, no qual diversos autores parecem ter opiniões análogas sobre a forma como os processos de grupo interatuam entre si, mas que não haviam ainda examinado essa relação (e.g. a percepção de Cortina (2008) de que a incivilidade reflete uma forma de desvalorização social, e que irá afetar a pessoa consciente dessa estigmatização social (Brown, 2015); e a associação

das *diversity beliefs* às experiências de diversidade nos grupos de trabalho (Van Dick et al., 2008; Van Kippenberg & Schippers, 2007).

6. Referências Bibliográficas

- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for Tat? The Spiraling Effect of Incivility in the Workplace. *The Academy of Management Review*, 24(3), 452. <https://doi.org/10.2307/259136>
- Barak, M. E., Cherin, D. A., & Berkman, S. (1998). Organizational and personal dimensions in diversity climate: Ethnic and gender differences in employee perceptions. *Journal of Applied Behavioral Science*, 34(1), 82–104. <https://doi.org/10.1177/0021886398341006>
- Brown, N., Nicholson, J., Campbell, F. K., Patel, M., Knight, R., & Moore, S. (2021). COVID-19 Post-lockdown: Perspectives, implications and strategies for disabled staff. *Alter*, 15(3), 262–269. <https://doi.org/10.1016/j.alter.2020.12.005>
- Brown, R. L. (2015). Perceived Stigma Among People With Chronic Health Conditions: The Influence of Age, Stressor Exposure, and Psychosocial Resources. *Research on Aging*, 37(4), 335–360. <https://doi.org/10.1177/0164027514533133>
- Christian, J. N., Porter, L. W., & Moffitt, G. (2006). Workplace diversity and group relations: An overview. In *Group Processes and Intergroup Relations* (Vol. 9, Issue 4, pp. 459–466). <https://doi.org/10.1177/1368430206068431>
- Chugh, D., & Brief, A. P. (2008). Where the sweet spot is: studying diversity in organizations. In A. P. Brief (Ed.), *Diversity at Work* (1st ed.). Cambridge University Press.
- Conte, J. M., & Landy, F. J. (2018). *Work in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology* (Sixth Edition). Wiley.
- Cortina, L. M. (2008). Unseen injustice: Incivility as modern discrimination in organizations. *Academy of Management Review*, 33(1), 55–75. <https://doi.org/10.5465/AMR.2008.27745097>
- Cortina, L. M., Kabat-Farr, D., Leskinen, E. A., Huerta, M., & Magley, V. J. (2013). Selective Incivility as Modern Discrimination in Organizations: Evidence and Impact. *Journal of Management*, 39(6), 1579–1605. <https://doi.org/10.1177/0149206311418835>

- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H., & Langhout, R. D. (2001). Incivility in the workplace: incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*(1), 64–80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Encarnação, P., Azevedo, L., & Londral, A. R. (2015). Capítulo 3 - Pessoas com necessidades especiais (Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), Ed.; 1st ed.). EMEC – Editorial do Ministério da Educação e Ciência. https://www.acessibilidade.gov.pt/livros/tapd/html/3_pessoas_com_necessidades_especiais.html
- Fiske, S. T., & Lee, T. L. (2008). Stereotypes and prejudice create workplace discrimination. In A. P. Brief (Ed.), *Diversity at Work* (1st ed.). Cambridge University Press.
- Garg, S., & Sangwan, S. (2021). Literature Review on Diversity and Inclusion at Workplace, 2010–2017. *Vision, 25*(1), 12–22. <https://doi.org/10.1177/0972262920959523>
- Hansen, K., & Seierstad, C. (2017), *Corporate Social Responsibility and Diversity Management: Theoretical Approaches and Best Practices*. Springer: Switzerland.
- Hentschel, T., Shemla, M., Wegge, J., & Kearney, E. (2013). Perceived Diversity and Team Functioning: The Role of Diversity Beliefs and Affect. *Small Group Research, 44*(1), 33–61. <https://doi.org/10.1177/1046496412470725>
- Hershcovis, M. S. (2011). “Incivility, social undermining, bullying...oh my!”: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior, 32*(3), 499–519. <https://doi.org/10.1002/job.689>
- Hoffman, L. R., & Maier, N. R. F. (1981). Quality and acceptance of problem solutions by members of homogeneous and heterogeneous groups. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 62*(2), 401–407.
- Hostager, T. J., & de Meuse, K. P. (2002). Assessing the complexity of diversity perceptions: breadth, depth, and balance. *Journal of Business and Psychology, 17*(2), 189–206.
- Jehn, K. A., Greer, L. L., & Rupert, J. (2008). Diversity, conflict, and their consequences. In A. P. Brief (Ed.), *Diversity at Work* (1st ed.). Cambridge University Press.

- Klinksiek, I. D., Jammaers, E., & Taskin, L. (2023). A framework for disability in the new ways of working. *Human Resource Management Review*, 33(2). <https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2023.100954>
- Leslie, L. M., & Flynn, E. (2022). Diversity Ideologies, Beliefs, and Climates: A Review, Integration, and Set of Recommendations. *Journal of Management*. <https://doi.org/10.1177/01492063221086238>
- Lim, V. K. G., & Teo, T. S. H. (2009). Mind your E-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. *Information and Management*, 46(8), 419–425. <https://doi.org/10.1016/j.im.2009.06.006>
- Ma, G. Y. K., & Mak, W. W. S. (2022). Associations of perceived stigma, perceived environmental inaccessibility, and self-compassion among people with physical disability in Hong Kong. *Disability and Health Journal*, 15(3). <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2022.101274>
- McLaughlin, M. E., Bell, M. P., & Stringer, D. Y. (2004). Stigma and acceptance of persons with disabilities: Understudied aspects of workforce diversity. *Group and Organization Management*, 29(3), 302–333. <https://doi.org/10.1177/1059601103257410>
- McNamara, K. A., & Stanch, P. M. (2021). Accommodating workers with disabilities in the post-Covid world. *Journal of Occupational and Environmental Hygiene*, 18(4–5), 149–153. <https://doi.org/10.1080/15459624.2021.1902531>
- Milliken, F. J., & Martins, L. L. (1996). Searching for Common Threads: Understanding the Multiple Effects of Diversity in Organizational Groups. *The Academy of Management Review*, 21(2), 402–433. <http://www.jstor.org/stable/258667>
- Miner, K. N., Diaz, I., Wooderson, R. L., McDonald, J. N., Smittick, A. L., & Lomeli, L. C. (2018). A workplace incivility roadmap: Identifying theoretical speedbumps and alternative routes for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(3), 320–337. <https://doi.org/10.1037/ocp0000093>
- Montei, M. S., Adams, G. A., & Eggers, L. M. (1996). Validity of scores on the attitudes toward diversity scale (ATDS). *Educational and Psychological Measurement*, 56(2), 293–303. <https://doi.org/10.1177/0013164496056002010>

- Nunes, F. (2005). Most relevant enablers and constraints influencing the spread of telework in Portugal. *New Technology, Work and Employment*, 20(2), 133–149. <https://doi.org/10.1111/j.1468-005X.2005.00149.x>
- Pearson, C. M., Andersson, L. M., & Porath, C. L. (2000). Assessing and Attacking Workplace Incivility. *Organizational Dynamics*, 29(2), 123–137.
- Richard, S., & Hennekam, S. (2021). Constructing a positive identity as a disabled worker through social comparison: The role of stigma and disability characteristics. *Journal of Vocational Behavior*, 125. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2020.103528>
- Rodrigues, M.V (2016), *Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial*, 15ª Ed. Pretópolis – RJ: Vozes.
- Shore, L. M., Randel, A. E., Chung, B. G., Dean, M. A., Ehrhart, K. H., & Singh, G. (2011). Inclusion and diversity in work groups: A review and model for future research. In *Journal of Management*, 37(4), 262–1289. <https://doi.org/10.1177/0149206310385943>
- Silva, S. A., & Tavares, S. M. (2012). Psychosocial Risks and Stress Assessment and Management View project. In A. L. Neves & R. F. Costa (Eds.), *Gestão de Recursos Humanos de A a Z* (1st ed.). Editora RH. <https://www.researchgate.net/publication/264469852>
- Smith, I. A., & Griffiths, A. (2022). Microaggressions, Everyday Discrimination, Workplace Incivilities, and Other Subtle Sights at Work: A Meta-Synthesis. *Human Resource Development Review*, 153448432210987. <https://doi.org/10.1177/15344843221098756>
- Strauss, J. P., Connerley, M. L., & Ammermann, P. A. (2003). The “Threat Hypothesis,” Personality, and Attitudes Toward Diversity. *Diversity Attitudes The Journal Of Applied Behavioral Science*, 39(1), 32–52. <https://doi.org/10.1177/0021886303252594>
- Tamunomiebi, M. D., & John-Eke, E. C. (2020). Workplace Diversity: Emerging Issues in Contemporary Reviews. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(2). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v10-i2/6926>
- Tavares, S. M. (2011). Vinculação dos indivíduos às organizações. In J. M. C. Ferreira, J. Neves, & A. Caetano (Eds.), *Manual de Psicossociologia das Organizações* (1st ed., pp. 347–377). Escolar Editora.

- Trepte, S., & Loy, L. S. (2017). Social Identity Theory and Self-Categorization Theory. In *The International Encyclopedia of Media Effects* (pp. 1–13). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118783764.wbieme0088>
- Van Dick, R., van Knippenberg, D., Hägele, S., Guillaume, Y. R. F., & Brodbeck, F. C. (2008). Group diversity and group identification: The moderating role of diversity beliefs. *Human Relations*, *61*(10), 1463–1492. <https://doi.org/10.1177/0018726708095711>
- Van Knippenberg, D. & Schippers, M. (2007). Work Group Diversity. *Annual Review of Psychology*, *58*, 515–541. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.58.110405.085546>
- Van Knippenberg, D., de Dreu, C. K. W., & Homan, A. C. (2004). Work group diversity and group performance: An integrative model and research agenda. *Journal of Applied Psychology*, *89*(6), 1008–1022. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.89.6.1008>
- Van Knippenberg, D., Haslam, S. A., & Platow, M. J. (2007). Unity Through Diversity: Value-in-Diversity Beliefs, Work Group Diversity, and Group Identification. *Group Dynamics*, *11*(3), 207–222. <https://doi.org/10.1037/1089-2699.11.3.207>
- van Knippenberg, D., van Ginkel, W. P., & Homan, A. C. (2013). Diversity mindsets and the performance of diverse teams. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *121*(2), 183–193. <https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2013.03.003>
- Vasconcelos, A. F. (2020). Workplace incivility: a literature review. In *International Journal of Workplace Health Management* (Vol. 13, Issue 5, pp. 513–542). Emerald Group Holdings Ltd. <https://doi.org/10.1108/IJWHM-11-2019-0137>
- Williams, K. Y., & O’reilly, C. A. (1998). *Demography and Diversity in Organizations: A Review of 40 Years of Research*. *Research in Organizational Behavior*, *20*, 77–140. <https://www.researchgate.net/publication/234022034>

7. Fontes de Informação

- Microsoft. (2021). *Global Diversity & Inclusion Report*. Obtido em 30 de outubro de 2022, de <https://www.microsoft.com/en-us/diversity/inside-microsoft/annual-report?activetab=innovation-spotlights%3aprimaryr4>
- Comissão Europeia. (2020). Como Proceder a Adaptações Razoáveis - Manual de Práticas Promissoras para combater a Discriminação de Pessoas com Deficiência no Local de Trabalho. <https://doi.org/10.2767/393258>
- Commission, E. a. (18 de Fevereiro de 2020). *Disability Discrimination*. Obtido em 19 de Julho de 2021, de Equality and Human Rights Commission: <https://www.equalityhumanrights.com/en/advice-and-guidance/disability-discrimination>
- Decreto-Lei n.º 4/2019 da Assembleia da República: Sistema de Quotas de Emprego para Pessoas com Deficiência, com um grau de incapacidade igual ou superior a 60 %, Diário da República n.º 7/2019, Série I de 2019-01-10, (2019), 89-90. Obtido em 12 de março de 2022: <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/4-2019-117663335>.
- Development, C. I. (3 de junho de 2021). *Disability and Employment / Factsheets*. Obtido em 19 de julho de 2022, de CIPD: <https://www.cipd.co.uk/knowledge/fundamentals/emp-law/disability-discrimination/factsheet>
- Laerd Statistics (2020), “Pearson Product-Moment Correlation”. Statistical tutorials and software guides. Obtido a 13 de maio de 2023 em: <https://statistics.laerd.com/statistical-guides/pearson-correlation-coefficient-statistical-guide.php>
- Lei n.º 192/89 da Assembleia da República: Lei de Bases da Prevenção e da Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência, Diário da República n.º 100/1989, Série I de 1989-05-02, (1989), 1796-1799. Obtido a 12 de março de 2022: <https://dre.pt/dre/detalhe/lei/9-1989-611899>
- Lei n.º 29/2001 do Ministério da Reforma do Estado e da Administração Pública: Sistema de Quotas de Emprego para Pessoas com Deficiência, com um grau de incapacidade igual ou superior a 60 %, Diário da República n.º 29/2001, Série I-A de 2001-02-03, (2009), 587 – 589. Obtido a 12 de março de 2022: <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/29-2001-315563>

- Lei n.º 38/2004 da Assembleia da República: Bases Gerais do Regime Jurídico da prevenção, habilitação, reabilitação e participação da Pessoa com Deficiência, Diário da República n.º 194/2004, Série I-A de 2004-08-18 (2004), 5232 – 5236. Obtido em 12 de março de 2022: <https://dre.pt/dre/LinkELI?search=lei/38/2004/08/18/p/dre/pt/html>
- Observatório da Deficiência e Direitos Humanos. (2022). *Pessoas com Deficiência em Portugal: Indicadores de Direitos Humanos 2021*. <http://oddh.iscsp.ulisboa.pt>.
- United Nations. (2022b). United Nations Sustainable Development. Retrieved march 12, 2022, from United Nations: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/>

9. Anexos

Anexo A – Inquérito de Recolha de Dados

Q1. Por favor, mova o cursor para representar o tempo que passa em teletrabalho. Quanto maior o valor que escolher, mais tempo trabalha fora do seu escritório, quer seja em casa, numa biblioteca, num café ou noutra espaço que não seja partilhado fisicamente com os seus colegas de trabalho.

Q2. Classifique, de 1 a 5, o seguinte conjunto de afirmações sobre Grupos de Trabalho, sendo 1-Discordo Totalmente e 5-Concordo Totalmente.

As equipas são mais e eficazes, isto é, tem melhores resultados, quando incluem pessoas que são diferentes umas das outras, comparativamente a outras equipas que têm pessoas muito parecidas entre si.

As equipas têm melhor desempenho, isto é, trabalham melhor em conjunto, quando incluem pessoas que são diferentes umas das outras, comparativamente a outras equipas que têm pessoas muito parecidas entre si.

Prefiro trabalhar com pessoas que são diferentes de mim.

Acredito que os grupos de trabalho beneficiam complemento de pessoas com deficiência física.

Criar grupos de trabalho que contêm pessoas com deficiência física e pessoas sem deficiência física pode ser uma receita para o desastre. [R]

Acredito que os grupos de trabalho deviam ser compostos por pessoas com capacidades semelhantes. [R]

Acredito que os grupos de trabalho são se as pessoas põem têm as mesmas capacidades motoras.

Q3. Por favor, reflita sobre as suas experiências no local de trabalho, nos últimos 6 meses de trabalho. Caso tenha trabalhado para mais do que uma organização neste período de tempo, por favor refira-se à sua experiência mais recente.

Durante os últimos 6 meses algum dos meus colegas ou supervisores....

Prestou pouca atenção ao que estava a dizer o demonstrou pouco interesse pelas suas opiniões.

Duvidou do seu julgamento num assunto pelo qual estava responsável.

lançou lhe olhares hostis, ficou espedado ou demonstrou algum tipo de gozo.

Dirigiu-se a si de forma pouco profissional, quer em público e/ou privado.

Interrompeu o seu discurso ou falou por cima de si.

Atribuiu uma avaliação (qualitativa ou quantitativa, escrita ou verbal) mais baixa do que realmente merecia.

Gritou, reclamou ou discutiu consigo.

Fez comentários ou observações insultuosas ou desrespeitosas sobre si.

Ignorou-o/a ou recusou-se a falar consigo (por exemplo, deu-lhe um “tratamento do silêncio”).

Acusou-o/a de incompetência.

Tornou-o/a alvo de um ataque temperamental ou de fúria.

Fez piadas sobre si ou à sua custa.

Q4. Por favor, reflita sobre as suas experiências no local de trabalho, nos últimos 6 meses de trabalho. Caso tenha trabalhado para mais do que uma organização neste período de tempo, por favor refira-se à sua experiência mais recente.

Durante os últimos 6 meses algum dos meus colegas ou supervisores...

Disse-lhe algo por mensagem que o/a magoou ou ofendeu.

Utilizou o email/mensagens para dizer coisas negativas sobre si, que não lhe diria pessoalmente.

Fez observações ou comentários degradantes ou depreciativos sobre si, através do e-mail ou de mensagens.

Inseriu comentários sarcásticos ou maldosos entre parágrafos nos e-mails/mensagens que lhe enviou.

Desmotivou-o/a ou foi condescendente consigo de alguma forma através do e-mail ou de mensagens.

Enviou e-mails ou mensagens com um tom rude e sem cortesia.

Utilizou LETRAS MAIÚSCULAS para gritar através do e-mail ou de mensagens.

Não respondeu de todo a alguma mensagem ou e-mail.

Ignorou um pedido (por exemplo, agendar uma reunião) feito pelo e-mail ou por mensagem.

Respondeu ao seu e-mail ou mensagem, mas não clarificou as suas questões, dúvidas ou pedidos inicialmente feitos.

Utilizou o e-mail ou mensagens para enviar mensagens sensíveis no tempo (por exemplo, remarcar uma reunião com pouca antecedência).

Prestou pouca atenção a alguma observação que fez via e-mail ou demonstrou pouco interesse na sua opinião.

Não assinalou ter recebido o seu e-mail, mesmo que tenha pedido um recibo de entrega.

Utilizou o e-mail ou mensagens para conversas que requereriam um diálogo pessoal.

Q5. Reflita sobre a sua experiência pessoal no seu último local de trabalho nos últimos 6 meses, e classifique as seguintes situações de 1 a 5, sendo 1- Nunca e 5 - Sempre.

Caso tenha trabalhado para mais do que uma organização neste período de tempo, por favor refira-se à sua experiência mais recente.

As pessoas ficam espedradas a observar a sua limitação física.

As pessoas evitam contacto próximo consigo por causa da sua limitação física.

A sua aparência física fá-lo/a sentir-se envergonhado/a ou embaraçado/a.

As pessoas agem como se fosse o/a culpado/a da sua limitação física.

As pessoas agem como se a sua limitação física fosse um sinal de fraqueza pessoal.

A sua limitação física fá-lo/a sentir-se diferente das outras pessoas.

As pessoas fazem comentários rudes ou insensíveis sobre a sua limitação física.

Q6. Os seus colegas de trabalho sabem que é uma Pessoa com Deficiência?

Sim, todos os meus colegas sabem. | Sim, mas apenas os meus colegas de equipa sabem. | Não, apenas alguns colegas próximos dentro da minha equipa sabem. | Não, nenhum dos meus colegas sabe.

Q7. Com que frequência necessita de ajuda para realizar algumas ações no seu local de trabalho?

Nunca | Algumas vezes | Cerca de metade das vezes | A maioria das vezes | Sempre

Q8. Que tipo de deficiência motora tem?

Q9. Qual a natureza da sua incapacidade?

Congénita | Adquirida

Q10. Qual a percentagem de incapacidade que lhe foi atribuída?

Q11. Qual o seu grau de escolaridade completo?

Q12. Qual a sua idade?

Q13. Qual o seu género?

Q14. Em que Setor de Atividade se insere?

Q15. Que tipo de função desempenha no seu local de trabalho? (e.g. Administrativo, Diretor de RH).