

# Pressões no Trabalho e Receptividade de Pessoas com Deficiência

Maria Nivalda de Carvalho-Freitas  
Raissa Pedrosa Gomes Tette

*Universidade Federal de São João Del Rei  
São João Del Rei, MG, Brasil*

## RESUMO

A pesquisa buscou verificar se a percepção da presença de fatores estressores, associados à pressão no trabalho, estava relacionada com a forma como as pessoas viam a deficiência e as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência (PcDs). A pesquisa, de metodologia quantitativa, foi realizada em uma universidade mineira contemplando 241 servidores. Dos 18 fatores estressores pesquisados, mais de 10% dos servidores identificaram a presença frequente de dez deles no cotidiano de trabalho. Quatro fatores estressores estavam correlacionados com diferentes formas de se avaliar as possibilidades de trabalho das PcDs. Esses resultados indicam que ações organizacionais que asseguram os recursos adequados de trabalho, possibilidades de feedbacks sobre o desempenho de seus trabalhadores, capacitação, treinamento e possibilidades de uma maior participação dos trabalhadores nos processos de tomada de decisão, além de minimizar os fatores estressores, favorecerão atitudes mais inclusivas e uma melhor percepção dos benefícios da contratação de PcDs.

**Palavras-chave:** Fatores estressores; estresse no trabalho; pessoas com deficiência.

## ABSTRACT

### *Pressures at Work and Receptivity to People with Disability*

The aim of this research was verify if the perception of presence of stressor factors was related with the way of realizing the disability and the work possibilities of people with disabilities (PWDs). It was carried out a quantitative investigation at a university from Minas Gerais, Brazil, with 241 civil servants. In order to identify the stressors factors, it was used 18 working stressor factors. More than 10% of the civil servant realized the frequent presence of ten stressor factors at their work. Four stressor factors were correlated with different ways of assessing the possibilities of working from PWDs. These results indicate that organizational actions that assure the suitable work resources, feedbacks opportunities about the performance of employees, training and participation of employees in the decision process, will favor inclusive attitudes, better perception of the benefits of hiring PWDs and will contribute to minimize the stressor factors.

**Keywords:** Stressor factors; work stress; people with disabilities.

## RESUMEN

### *Las Presiones en el Trabajo y la Receptividad de Personas con Deficiencia*

La investigación buscó determinar si la percepción de la presencia de factores de estrés se relaciona con cómo las personas ven la deficiencia y las oportunidades de empleo de los que la tienen. La investigación, con metodología cuantitativa, realizada en una universidad de Minas Gerais, incluye 241 servidores. De los 18 factores de estrés encuestados, más del 10% de los servidores identificaron la presencia frecuente de diez de ellos en su trabajo diario. Cuatro factores de estrés se relacionan con diferentes maneras de evaluar las posibilidades de trabajo de la persona con deficiencia (PcD). Estos resultados indican que las acciones organizativas que garantizan recursos suficientes para el trabajo, oportunidades de recibir pareceres sobre el desempeño de sus trabajadores, la capacitación, formación y oportunidades para una mayor participación de los trabajadores en la toma de decisiones, además de reducir al mínimo los factores de estrés, favorecerán actitudes más incluyentes y una mejor comprensión de los beneficios de emplear PcDs.

**Palabras clave:** Estrés; estrés en el trabajo; personas con deficiencia.

## INTRODUÇÃO

Contemplando algumas características do mundo do trabalho, Burke e Cooper (2000) indicam que a década de 80 desponta como o período da ênfase na cultura da empresa, a década das privatizações, das fusões e aquisições, das alianças estratégicas, da reengenharia e da introdução do livre mercado. Segundo esses autores, apesar de esse período ter aumentado a competitividade econômica de alguns países, ocorreram os primeiros sinais de tensão: os conceitos de stress e burnout passaram a fazer parte do vocabulário do mundo do trabalho.

Já no final dos anos 80 e início dos anos 90, a economia ocidental foi marcada pela recessão e pela mentalidade de privatização do setor público, liderando as mais profundas mudanças no mercado de trabalho desde a Revolução Industrial. Os anos 90 foram dominados pelos efeitos da recessão e pelos esforços para sair dela, com as organizações fazendo *downsize*, demitindo, horizontalizando os níveis hierárquicos ou buscando o “tamanho certo”, o que implicou na perda de trabalho por parte de muitos trabalhadores e o aumento de insegurança daqueles que permaneceram em seus postos de trabalho (Burke e Cooper, 2000). Nos primeiros anos do novo milênio, além de uma busca constante para minimizar a ameaça constante de terrorismo internacional, ocorreram várias crises econômicas nos países mais ricos do mundo, novos países começam a se destacar como economias promissoras no mundo modificando parcerias econômicas, abrindo novas possibilidades de fusões e aquisições com culturas completamente diferentes das ocidentais, configurando a necessidade das organizações e instituições lidarem continuamente com as mudanças.

Nessas situações de mudança e crise, as organizações para garantir sua manutenção e crescimento focam suas ações na identificação dos problemas e na construção de soluções e, normalmente, evitam se envolver com qualquer tipo de atividade que não esteja relacionada com suas necessidades. Isso ocorre com, por exemplo, a participação das organizações em pesquisas, principalmente quando a demanda de investigação não é identificada como uma necessidade da empresa, alegando que o momento é de incerteza, que há sobrecarga de trabalho, problemas nas relações internas, dentre outras justificativas.

Além disso, nessas situações, também se identifica a suspensão ou a adoção de ações bastante pontuais no que diz respeito à contratação de pessoas com deficiência (PcDs), embora a Lei de Cotas esteja regulamentada pelo Decreto 3.298/99 e seja uma

obrigatoriedade para as organizações, implicando, inclusive, em fiscalização do cumprimento pelo Ministério do Trabalho e Ministério Público.

Considerando que o mercado de trabalho tenha momentos de certa estabilidade e crescimento, as mudanças e as crises são dimensões constitutivas da sociedade, e as organizações têm trabalhado com elas, ou apesar delas, desde a revolução industrial. Por conseguinte, a inserção de pessoas com deficiência deveria estar na pauta de preocupações das organizações, mesmo em situações de mudança ou crise, uma vez que para além do direito, a contratação de pessoas com deficiência é uma obrigação legal a qual as organizações estão submetidas.

No entanto, tem-se constatado a baixa receptividade das empresas à inserção de pessoas com deficiência, o que pode ser identificado por meio do baixo número de admissões e pelas estratégias de burla das organizações frente à Lei de Cotas que, dentre outras ações, justificam o não cumprimento da Lei alegando peculiaridade dos ramos de atividade que não seriam seguros para as pessoas com deficiência, pleiteando que o cálculo da cota se restrinja apenas aos cargos administrativos; além de “elevação das exigências de qualificação e experiência profissional para o preenchimento da vaga ofertada” (Ribeiro e Carneiro, 2009, p. 557). Outras pesquisas têm indicado também a resistência por parte de muitos profissionais de Recursos Humanos em relação a essa política, afirmando que as pessoas com deficiência são acomodadas, se fazem de coitados, têm um índice de absenteísmo alto, entre outros motivos (Nascimento, Damasceno e Assis, 2011). Também a associação da deficiência com a ineficiência (Daufemback, 2008) e a alegação de baixa qualificação profissional das PcDs (Tanaka e Manzini, 2005; Araújo e Schmidt, 2006) são justificativas recorrentes para a não inserção de PcDs nas organizações.

Nas organizações que inserem pessoas com deficiência verifica-se a predominância de adaptações nas condições de trabalho (Carvalho-Freitas e Marques, 2010b); a relação entre estratégias de sensibilização desenvolvidas pela organização e a receptividade positiva das pessoas com deficiência (Carvalho-Freitas, 2009), dentre outras. No entanto, não foram encontradas pesquisas que analisassem se aspectos relacionados às pressões no trabalho, comuns nas organizações mesmo quando não estão passando por situações de mudança e crise, poderiam estar relacionados à disposição de se inserir pessoas com deficiência.

Considerando que as pressões organizacionais por resultado, principalmente em situações de mudança ou crise, possam ter influência na contratação de pessoas com deficiência, a presente pesquisa teve

como objetivo verificar se a percepção da presença de fatores estressores, associados à pressão no trabalho, estava relacionada com a forma como as pessoas percebiam a deficiência e as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência. O foco da pesquisa foram pessoas com deficiência física, auditiva e visual sem comprometimento intelectual.

## REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta parte serão apresentados os construtos a serem analisados pela pesquisa: fontes de pressão no trabalho e formas de ver a deficiência e as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência.

### 1 Fontes de pressão no trabalho

As organizações, independentemente de estarem em processos de crise e mudança, vivenciam situações cotidianas de pressão em relação ao trabalho o que, na literatura científica está associada à presença de sofrimento e estresse ocupacional. Estresse entendido conforme Mendes (2008), como um “fenômeno resultante de uma tensão acumulada em função do contínuo e intenso esforço do indivíduo para se adaptar às demandas internas ou externas que lhe são impostas pelas dimensões da organização, das condições e das relações sociais de trabalho” (p. 166).

No presente estudo, o foco não será na resposta individual aos fatores de tensão (sintomas de estresse), mas na percepção em relação aos fatores comumente associados às situações de pressão nas organizações, considerados como fatores estressores. Entende-se como fatores estressores o conjunto de situações organizacionais que as pesquisas identificam como fontes de pressão que influenciam o aparecimento de sofrimento e estresse nos trabalhadores (Cooper, Cooper e Eaker, 1988; Rossi, 2005).

Couto (1987) enquadra as fontes de pressão estressantes no ambiente de trabalho em três grupos: relacionadas ao comportamento das pessoas; relacionadas ao trabalho propriamente dito e relacionadas à organização, a saber:

- a) no grupo relacionado ao comportamento das pessoas estariam fatores como, relacionamento interpessoal destrutivo, incoerências no trato dos assuntos de pessoal, autoridade incompatível com a responsabilidade, chefia não representativa dos anseios do pessoal, ambiente tenso, inseguro e divergência entre estilos de trabalho;
- b) no grupo relacionado ao trabalho propriamente dito estariam os seguintes fatores: falta de subsídios para a tomada de decisões, responsabilidade

- excessiva incompatível com a capacidade requerida para o cargo, prazos pouco razoáveis para realização de tarefas, falta de informações, volume excessivo de trabalho, deficiências de outras áreas, afetando o trabalho de uma pessoa;
- c) no terceiro grupo estariam fatores relacionados à organização, como a incompatibilidade entre o sistema de compensação e a capacidade/responsabilidade desempenhada, critérios de promoção nem sempre baseados na competência, conflitos entre valores, organização deficiente ocasionando alta incidência de prejuízos.

Cooper et al., (1988) em seu “Modelo Dinâmico do Estresse Ocupacional” consideram os agentes estressores como parte integrante de todas as ocupações profissionais, sendo que tais agentes podem ser classificados em seis grandes categorias:

Fatores intrínsecos ao trabalho: volume de trabalho, novas tecnologias, natureza e conteúdo das tarefas exigidas, ritmo de trabalho; fatores relacionados ao papel gerencial: nível de supervisão e controle sobre o trabalho; fatores de inter-relacionamento: apoio, disponibilidade para o outro, atitudes de isolamento, conflitos de personalidade; fatores relacionados ao desenvolvimento da carreira ou realização: sistema de compensação, oportunidades de treinamento, reconhecimento e valorização do desempenho, perspectiva de melhoria ou promoção, segurança; fatores relacionados à estrutura e clima organizacional: políticas e valores empresariais, nível de comunicação, recursos financeiros, clima de trabalho, características estruturais; interface casa/trabalho: ocorrências externas ao trabalho, apoio familiar, afastamento ou aposentadoria, instabilidade ou insegurança familiar, conciliação ou conflito entre carreira e vida familiar.

Segundo Rossi (2005) há um consenso geral em relação aos fatores estressores mais disfuncionais, os quais serão utilizados na presente pesquisa. Eles são os seguintes: incerteza, sobrecarga de trabalho, falta de controle, demandas do trabalho, estresse interpessoal, incapacidade de administrar o tempo, estresse tecnológico, conflito da função, tarefas rotineiras, recursos inadequados, lidar com problemas emocionais, capacitação e treinamento, assédio moral, falta de feedback, mudança no emprego, mudança no ambiente e falta de participação.

### 2 Formas de perceber a deficiência e as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência

Diversas reconstruções históricas sobre a deficiência já foram feitas, tanto na literatura nacional quanto na

internacional (Pessoti, 1984; Aranha, 1995; Omote, 1996; Goss, Goss e Adam-Smith, 2000; Tregaskis, 2002; Henderson e Bryan, 2004; Barnes, Mercer e Shakespeare, 2005, dentre outros). Esses pesquisadores discutem, em perspectivas diferentes, a questão da deficiência. No entanto, compartilham a premissa de que a deficiência tem uma natureza contingencial, isto é, indicam que as limitações decorrentes de uma lesão ou impedimento físico, depende sempre do contexto social, histórico e do conhecimento produzido em determinada época. Carvalho-Freitas (2007) operacionalizou essa revisão histórica, construindo uma tipologia que identifica invariantes ou padrões que permanecem nas percepções compartilhadas sobre a deficiência, mesmo quando o contexto histórico varia.

Utilizando-se de revisão histórica das formas de perceber a deficiência ao longo do tempo, e após avaliação empírica do Modelo de Concepções de Deficiência em Situações de Trabalho, Carvalho-Freitas e Marques (2010) propõem seis dimensões ou tipos de interpretação da deficiência, que serão utilizadas no presente estudo:

A deficiência vista como fenômeno espiritual: essa possibilidade de ver a deficiência foi identificada nos estudos de Pessoti (1984); Bianchetti (1998); Aranha (1995); Mantoan (2004). As pessoas atribuem uma origem espiritual à deficiência e tendem a considerá-la uma manifestação de desejos ou castigos divinos. Os comportamentos decorrentes dessa forma de perceber a deficiência são consequência dos sentimentos de compaixão e caridade.

A normalidade como matriz de interpretação: as pessoas que compartilham dessa concepção têm no modelo médico de avaliação seu padrão de referência, considerando a deficiência como um “desvio” ou “doença” que necessita de tratamento ou reabilitação (Amiralian, 1986; Pessoti, 1984; Bianchetti, 1998; Omote, 1995). O comportamento decorrente dessa concepção é de segregação das pessoas com deficiência, quer seja em áreas específicas de trabalho ou em instituições especializadas.

A inclusão como matriz de interpretação: esta concepção é compartilhada pelas pessoas que têm na garantia dos direitos sociais sua referência de análise. O pressuposto adotado é de que a sociedade é responsável pela inclusão de todos (Sasaki, 1999; Barnes, 1999; Barnes, Oliver e Barton, 2002). Essa forma de perceber a deficiência estimula o desenvolvimento de ações de adequação das condições, práticas e instrumentos que visem à criação de um ambiente de trabalho acessível a todos.

Percepção de desempenho: a funcionalidade e as possibilidades de desempenho adequadas são as

principais preocupações de quem compartilha dessa perspectiva de análise da deficiência (Gil, 2002; Ribeiro e Carneiro, 2009).

Percepção do vínculo: o comprometimento em relação ao trabalho das pessoas com deficiência e sua estabilidade no emprego são os principais elementos de análise de quem concebe a deficiência a partir dessa perspectiva (Carvalho-Freitas, Marques e Almeida, 2009).

Percepção dos benefícios da contratação: a possibilidade de usufruir benefícios para a imagem e o clima organizacional são os principais focos de análise de quem possui essa percepção instrumental da deficiência (Gil, 2002; Bahia, 2006).

## METODOLOGIA

O universo da pesquisa foi constituído por 335 servidores (funcionários administrativos) de uma universidade mineira, distribuídos em seus diversos campi. A escolha dessa população se deu pelo fato de ser constituída por pessoas que atuam em situações de trabalho durante cerca de oito horas diárias, estando suscetíveis a se defrontar com situações de pressão cotidianas no trabalho, tanto oriundas das condições e organização do trabalho, quanto do atual quadro de expansão da instituição. Em 2007 a Universidade contava com um quadro de 236 servidores. Em 2008, aderiu ao Programa Expandir I e ao Programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais, o REUNI. Em dois anos seu quadro de servidores cresceu quase 50%. O número de cursos de graduação oferecidos duplicou, foram criados cursos de mestrado e doutorado, novos campi foram constituídos, crescendo a demanda em relação ao trabalho dos servidores.

Por outro lado, a Universidade iniciou seu processo de contratação de pessoas com deficiência, buscando atender às exigências da Lei 8.112, de dezembro de 1999 que prevê a reserva de até 20% das vagas em concurso público para pessoas com deficiência, embora já tivesse alguns professores e funcionários com deficiência em seu quadro de pessoal. No momento da pesquisa, a universidade possuía oito funcionários distribuídos em oito setores, dois professores de departamentos diferentes e 28 alunos com deficiência.

Todos os funcionários da universidade foram convidados a participar da pesquisa. No entanto, devido a diversas dificuldades como: férias, afastamentos, viagens durante a coleta de dados e recusa em participar da pesquisa, uma vez que a partici-

pação dos funcionários era voluntária, a investigação contemplou 241 servidores da Universidade, distribuídos em seus diversos campi e atividades.

Foram adotados métodos quantitativo na obtenção e análise dos dados. Na perspectiva quantitativa, foram utilizados três questionários, a saber: o questionário de percepção da frequência dos fatores estressores, baseado na proposição de Rossi (2005), o Inventário de Concepções de Deficiência em Situações de Trabalho (Carvalho-Freitas, 2007), além de dados sociodemográficos.

No questionário de Fatores Estressores foram elencados os fatores estressores indicados por Rossi (2005) como mais disfuncionais, utilizando-se de escala percepção de frequência para medição, considerando-se uma variação de 1 (nunca ocorre) a 5 (sempre ocorre). O Inventário de Concepções de Deficiência foi composto por questões fechadas, com a utilização da escala Likert para medição, considerando-se uma variação de 1 (discorda totalmente) a 6 (concorda totalmente). A aplicação dos questionários foi realizada no próprio local de trabalho do servidor ou em sala de aula, caso o servidor não tivesse uma sala específica de trabalho.

Todas as respostas dos participantes foram registradas na forma de banco de dados do programa de informática – SPSS for Windows (Statistical Package for Social Sciences) – visando facilitar a aplicação dos recursos estatísticos. A apresentação e análise dos dados envolveram a utilização de técnicas estatísticas, a saber:

- a) estatística descritiva: análise das médias, moda, desvio padrão e percentual de frequência – visando à descrição da percepção da frequência dos fatores estressores e das formas como veem a deficiência e as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência.
- b) análise da correlação de Pearson visando verificar a ocorrência de correlações (direção e intensidade das associações) entre os fatores dos dois questionários.
- c) análise de Cluster, visando verificar se os respondentes poderiam ser agrupados segundo os construtos analisados: pressões no trabalho e concepções de deficiência.

O método utilizado foi o de Ward. A medida de similaridade utilizada foi a distância euclidiana. Para determinar o número de conglomerados, utilizou-se o gráfico dos passos de agrupamentos em relação ao nível de distância.

A pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética da instituição.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Em relação aos dados sociodemográficos verifica-se que: os 241 servidores que responderam ao questionário se dividem entre homens (49,8%) e mulheres (49,4%), com faixa etária predominantemente acima de 45 anos (39,8%). A maior parte dos servidores é casada (51,9%) e possui um alto grau de escolaridade, dividindo-se entre superior completo (26,1%) e mestrado (28,6%). Somente 2,1% dos funcionários possuem o 1º grau incompleto, o que denota uma média alta do nível de escolaridade dos colaboradores da Instituição.

Em relação ao tempo de trabalho na instituição, percebe-se uma grande quantidade de funcionários que está começando a trabalhar na Universidade, com tempo de trabalho variando entre alguns meses e 5 anos (43,2%), e que foram contratados em decorrência da expansão da Universidade. Outra parcela significativa está na instituição há mais de 16 anos (45,7%).

Quanto aos conhecimentos sobre a deficiência e às experiências prévias com pessoas com deficiência, verifica-se que a maioria dos servidores dessa universidade concorda que a Lei de Cotas seja uma ação positiva do Estado para garantir igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência (71%). Em relação às informações que os servidores possuem sobre a deficiência que permita a eles lidar com tranquilidade com as PcDs, 44,1% têm dúvida se as informações que têm lhes dão essa sensação de tranquilidade, o que implica que, possivelmente, às vezes eles lidam com facilidade com as PcDs e outras vezes não, dependendo da circunstância. Com relação à qualidade das experiências prévias que tiveram com PcDs, 80,9% concordam muito ou totalmente que essas experiências foram positivas. Quanto ao tempo que essas pessoas convivem ou já conviveram com PcDs, verifica-se que 46,9% delas se relacionam ou se relacionaram com essas pessoas por um período superior a cinco anos. Em relação aos diversos ambientes de possível convívio com PcDs, verifica-se que os servidores da universidade convivem mais frequentemente com essas pessoas no trabalho (31,4%) e em ambientes sociais (34,8%). A frequência de relacionamento com PcDs na família (25,1%) e na escola (13,2%) são menores.

Os resultados relacionados às concepções de deficiência predominantes entre os servidores podem ser verificados na Tabela 1.

TABELA 1  
Concepções de deficiência

<i>Matrizes</i>	<i>Observações (%)</i>	
• Espiritual Média = 2,61 Moda = 1 Desvio-padrão = 1,45	Discordo totalmente	31,5
	Discordo muito	17,8
	Discordo pouco	24,0
	Concordo pouco	15,7
	Concordo muito	6,3
	Concordo totalmente	4,5
• Inclusão Média = 5,05 Moda = 6 Desvio-padrão = 0,95	Discordo totalmente	0
	Discordo muito	1,2
	Discordo pouco	6,2
	Concordo pouco	10,4
	Concordo muito	39,8
	Concordo totalmente	42,4
• Benefícios Média = 4,17 Moda = 5 Desvio-padrão = 1,16	Discordo totalmente	2,5
	Discordo muito	7,9
	Discordo pouco	12,3
	Concordo pouco	36
	Concordo muito	29,3
	Concordo totalmente	11,6
• Normalidade Média = 2,89 Moda = 2 Desvio-padrão = 0,8	Discordo totalmente	5,8
	Discordo muito	32,4
	Discordo pouco	33,5
	Concordo pouco	23,7
	Concordo muito	1,2
	Concordo totalmente	0
• Desempenho Média = 1,55 Moda = 1 Desvio-padrão = 0,77	Discordo totalmente	57,2
	Discordo muito	30,7
	Discordo pouco	9,5
	Concordo pouco	1,6
	Concordo muito	0
	Concordo totalmente	0,8
• Vínculo Média = 3,07 Moda = 4 Desvio-padrão = 1,34	Discordo totalmente	17,8
	Discordo muito	10,8
	Discordo pouco	25,4
	Concordo pouco	29,5
	Concordo muito	13,7
	Concordo totalmente	2,9

Conforme pode ser observado na Tabela 1, as pessoas têm dúvida em relação a uma origem espiritual da deficiência (39,7% concordam ou discordam pouco das prerrogativas dessa matriz). Também em relação à matriz da normalidade, os resultados indicam dúvidas dos respondentes em relação aos seus pressupostos, pois 57,2% responderam que concordam ou discordam pouco, isto é, não têm convicção em relação às suas respostas.

A maioria dos respondentes (82,2%) concorda muito ou totalmente com os argumentos da matriz da inclusão. E 87,9% dos técnicos administrativos discordam que o desempenho das pessoas com deficiência seja inferior ao das demais. Outros fatores que causaram dúvida entre os respondentes foram, primeiro, em relação aos

benefícios que as PcDs podem trazer para o clima e a imagem da organização, pois 48,3% responderam que concordam pouco e discordam pouco em relação a isto, e, segundo, em relação ao nível de comprometimento das PcDs, pois 54,9% concordam pouco ou discordam pouco das premissas do fator vínculo.

Os resultados das concepções de deficiência foram correlacionados com os resultados referentes aos conhecimentos e experiências que os servidores têm ou tiveram com PcDs e foi identificada correlação positiva ( $r=0,139$ ,  $\text{sig.}=0,05$ ) entre a percepção dos benefícios e experiência positiva anterior com PcDs, isto é, quanto mais se concorda que existem benefícios na contratação de PcDs para a instituição, tanto para a imagem da instituição quanto para seu clima interno, maior é a concordância de que a experiência anterior com pessoas com deficiência foi positiva. Essa constatação indica que experiências positivas com PcDs podem ter um impacto também positivo na contratação dessas pessoas, propiciando uma boa expectativa em relação aos benefícios dessas contratações para as organizações.

Em relação aos fatores estressores, os principais resultados estão apresentados na Tabela 2.

Em relação à Tabela 2, os fatores estressores que mais de 10% dos servidores consideraram como de ocorrência frequente em seus trabalhos foram: demandas de trabalho (solicitações de diferentes setores/pessoas), 36,1%; realização de tarefas rotineiras, 31,5%; sobrecarga de trabalho, 29,4%; recursos inadequados, 20,0%; falta de capacitação, 22,4%; falta de participação na tomada de decisão, 12,4%; falta de controle, 12,1%; ambiguidade da função, 11,2; lidar com problemas emocionais em função das relações de trabalho, 10,8; e falta de feedback, 10,0%.

Após a análise descritiva dos resultados, foram realizadas as correlações entre fatores estressores e concepções de deficiência, visando verificar se existiam associações entre esses dois construtos. Foi verificado que:

1. quanto maior a percepção de frequência da existência de recursos inadequados ( $r=-0,130$ , nível de significância=0,05) e de falta de feedback ( $r=-0,128$ , nível de significância=0,05), menor a concordância com os pressupostos da matriz de inclusão, isto é, quanto maior a identificação de que os recursos existentes e os feedbacks no cotidiano são inadequados ou insuficientes, menos se acredita que existirão adequação das condições e práticas de trabalho para garantir o bom desempenho das pessoas com deficiência.

TABELA 2  
Fatores estressores

Fatores estressores	Observações (%)	
• Sobrecarga de trabalho Média = 2,89 Moda = 3 Desvio-padrão = 1,169	Nunca	15,4
	Raramente	19,1
	Às vezes	36,1
	Frequentemente	20,3
	Sempre	9,1
• Demandas do trabalho Média = 3,01 Moda = 3 Desvio-padrão = 1,146	Nunca	12,4
	Raramente	18,7
	Às vezes	32,8
	Frequentemente	27,4
	Sempre	8,7
• Tarefas rotineiras Média = 2,84 Moda = 3 Desvio-padrão = 1,268	Nunca	17,8
	Raramente	22,8
	Às vezes	26,6
	Frequentemente	19,9
	Sempre	11,6
• Lidar com problemas emocionais Média = 2,30 Moda = 2 Desvio-padrão = 0,989	Nunca	22,0
	Raramente	38,6
	Às vezes	27,4
	Frequentemente	8,3
	Sempre	2,5
• Falta de <i>feedback</i> Média = 2,35 Moda = 3 Desvio-padrão = 0,994	Nunca	23,7
	Raramente	29,5
	Às vezes	36,9
	Frequentemente	7,9
	Sempre	2,1
• Falta de controle Média = 2,46 Moda = 3 Desvio-padrão = 0,966	Nunca	17,8
	Raramente	32,4
	Às vezes	37,8
	Frequentemente	10,0
	Sempre	2,1
• Ambiguidade da função Média = 2,22 Moda = 2 Desvio-padrão = 1,050	Nunca	29,0
	Raramente	33,6
	Às vezes	25,7
	Frequentemente	8,3
	Sempre	2,9
• Recursos inadequados Média = 2,70 Moda = 3 Desvio-padrão = 1,049	Nunca	14,9
	Raramente	24,9
	Às vezes	39,8
	Frequentemente	15,4
	Sempre	4,6
• Falta de capacitação Média = 2,81 Moda = 3 Desvio-padrão = 1,046	Nunca	12,6
	Raramente	22,2
	Às vezes	42,3
	Frequentemente	16,6
	Sempre	5,8
• Falta de participação na tomada de decisão Média = 2,47 Moda = 2 Desvio-padrão = 0,981	Nunca	15,4
	Raramente	38,2
	Às vezes	33,6
	Frequentemente	8,7
	Sempre	3,7

2. Quanto maior a percepção de frequência de falta de capacitação e treinamento ( $r=-0,143$ , nível de significância=0,05) e de falta de participação na tomada de decisão ( $r=-0,143$ , nível de significância=0,05), menor a concordância com os pressupostos do fator benefícios, isto é, que a inserção de PcDs possa trazer benefícios para a imagem e o clima da organização.

Considerando essas duas correlações, é possível inferir que mudanças realizadas pela organização visando minimizar a presença dos fatores estressores “recursos inadequados”, “falta de *feedback*”, “falta de capacitação e treinamento” e “falta de participação na tomada de decisão” poderão favorecer uma concepção mais inclusiva por parte das pessoas e uma maior percepção dos benefícios da contratação de PcDs.

Visando verificar se se poderia agregar os servidores em grupos relativamente homogêneos entre si e heterogêneos entre os agrupamentos no que se refere às concepções de deficiência, foi realizada a Análise de Cluster (Tabela 3). Os quatro clusters identificados foram: Cluster 1: Explicações espirituais para a deficiência; Cluster 2: Discordantes da matriz espiritual; Cluster 3: Hesitantes em relação à inclusão; e Cluster 4: Desempenho e vínculo de PcDs similares ao das demais pessoas.

TABELA 3  
Clusters (médias de respostas)

Matrizes	Cluster 1	Cluster 2	Cluster 3	Cluster 4
Espiritual	4,42	1,74	2,86	2,07
Normalidade	2,75	2,92	2,96	2,95
Inclusão	5,51	5,17	4,15	5,32
Desempenho	1,84	1,59	1,61	1,27
Benefícios	4,76	4,71	4,01	3,50
Vínculo	4,09	4,15	2,82	1,70

Cluster 1 (Explicações espirituais para a deficiência) – Composto por aproximadamente 19% dos servidores da Universidade. O que caracteriza este agrupamento é que ele possui maior concordância com os pressupostos da matriz espiritual que os demais. Assim, este grupo tende a concordar muito que a deficiência tem origem espiritual, e tem uma tendência maior a desenvolver ações relacionadas ao sentimento de caridade para com essas pessoas. No entanto, como nos demais clusters, este grupo tem dúvidas em relação aos pressupostos da matriz normalidade, ou seja, têm dúvidas quanto a alocação das PcDs no ambiente de trabalho. Este

grupo também é similar aos clusters 2 e 4 no que diz respeito à inclusão, em outras palavras, concorda que deve haver adequação dos instrumentos e condições de trabalho para que as PcDs possam desempenhar qualquer tipo de atividade. É também similar aos clusters 2 e 3 no que diz respeito ao desempenho das pessoas com deficiência, pois tende a discordar muito que o desempenho das PcDs seja pior que o das demais. Este cluster tem tendência a concordar muito com os benefícios da contratação de PcDs para a imagem e o clima da organização e também tem tendência a concordar pouco que o vínculo das PcDs seja maior que o das demais pessoas, como o cluster 2.

Cluster 2 (Discordantes da matriz espiritual) – Este grupo representa aproximadamente 26,5% dos servidores. Possui a característica de ser o grupo que mais discorda que a deficiência tenha origem espiritual. Assemelha-se aos clusters 1 e 3 quando não acredita que o desempenho das pessoas com deficiência seja pior que o das demais. Caracteriza-se, também, por concordar muito que as pessoas com deficiência são capazes de desempenhar adequadamente qualquer tipo de trabalho, desde que realizadas as adequações nas condições e instrumentos de trabalho (matriz da inclusão), concepção similar aos clusters 1 e 4. Tem tendência em concordar também com os benefícios da contratação de pessoas com deficiência, como o cluster 1. Discorda de forma similar aos clusters 1 e 3 que o desempenho das PcDs seja pior, em outras palavras, acredita que o desempenho é similar ao das demais pessoas, e que a contratação de PcDs não implica em diminuição de vantagem competitiva para a instituição. Possui dúvidas em relação à alocação das pessoas com deficiência no ambiente de trabalho (matriz da normalidade) como todos os outros clusters, e também em relação ao vínculo, como o cluster 1.

Cluster 3 (Hesitantes em relação à inclusão) – Composto por aproximadamente 26,3% dos servidores. Caracteriza-se por ser o grupo que menos concorda com a inclusão, em outras palavras, parece ser o grupo mais hesitante em relação às possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência, não acreditando que as modificações dos instrumentos e condições de trabalho sejam suficientes para garantir o bom desempenho das pessoas com deficiência. Discordam que o desempenho dessas pessoas seja pior que o das demais, como os clusters 1 e 2. No que diz respeito ao vínculo das PcDs para com a organização ser diferente das demais pessoas, este grupo tende a discordar. Caracteriza-se também por ser um cluster com dúvidas em relação às outras matrizes, pois possui dúvida quanto à alocação de pessoas com deficiência e se elas podem causar constrangimentos

no ambiente de trabalho (matriz normalidade), como todos os outros clusters; em relação aos benefícios da contratação para o clima e imagem da empresa e em relação aos pressupostos da matriz espiritual, é similar ao cluster 4.

Cluster 4 (Desempenho e vínculo similares) – Grupo representante de aproximadamente 30,7% dos servidores. Este agrupamento caracteriza-se por ser o grupo que mais acredita que o desempenho e o vínculo das pessoas com deficiência sejam similares ao das demais pessoas. Tende a discordar muito dos pressupostos da matriz espiritual. Como os clusters 2 e 3, esse grupo concorda muito com a inclusão. Possui também as características de dúvidas em relação aos pressupostos da normalidade, como os outros clusters, e também apresenta dúvidas em relação aos benefícios da contratação, como o cluster 3.

É importante sublinhar que todos os quatro clusters tiveram dúvidas quanto aos pressupostos relacionados à matriz da normalidade, isto é, os servidores têm dúvidas se a alocação das pessoas com deficiência deva ter por critério o tipo de deficiência das pessoas, se têm maior propensão a sofrerem acidentes, e se as instituições especializadas são mais aptas a lidar com elas que as organizações de trabalho.

## CONCLUSÕES

A partir da análise realizada podem-se identificar aspectos que são característicos da instituição pesquisada e aspectos que são similares aos de outras pesquisas e, conseqüentemente, de outras organizações. Além disso, foi possível constatar associações entre fatores estressores e concepções de deficiência que podem contribuir para o melhor entendimento do processo de inserção de PcDs nas organizações.

Dentre os aspectos singulares da instituição pesquisada estão a presença de grande concordância de que a Lei de Cotas seja uma ação positiva do Estado para garantir igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência, o que difere de outras organizações (Ribeiro e Carneiro, 2009); e um tempo relativamente grande de convivência com PcDs, quase metade dos respondentes lidam com PcDs a mais de cinco anos, o que também difere de outros resultados de pesquisa (Carvalho-Freitas e Marques, 2009).

No entanto, os servidores dessa instituição têm dúvida se as PcDs devam ser alocadas em setores específicos tendo como critério as deficiências que apresentam, se são mais suscetíveis aos acidentes no trabalho e se as instituições especializadas não seriam mais adequadas para trabalhar com elas do que as organizações de trabalho. Esse resultado é bastante



similar aos de outras pesquisas como, por exemplo, de Batista (2004) e Carvalho-Freitas (2009).

Quando se analisa as concepções de deficiência dos respondentes, verifica-se que as formas de se perceber a deficiência não são mutuamente exclusivas, sendo possível uma pessoa concordar com pressupostos diferentes sobre a deficiência, como pode ser visto na análise descritiva das concepções de deficiência e nos clusters. No entanto, embora as pessoas possam perceber a deficiência a partir de perspectivas diferentes, algumas características dessas concepções de deficiência são mais proeminentes. Por exemplo, foram identificados grupos que se diferenciavam ou porque acreditavam, ou porque não concordavam, com a determinação espiritual da deficiência; outro grupo se caracterizava por ter dúvidas se a adequação das condições e práticas de trabalho poderiam garantir o bom desempenho no trabalho por parte das PcDs e, ainda, um outro grupo se caracterizava por acreditar que o desempenho e o vínculo das PcDs não diferiam do das demais pessoas. Essa constatação indica que a caracterização das concepções de deficiência em situações de trabalho pode ajudar sobremaneira na identificação das formas predominantes de se conceber a deficiência e as possibilidades de trabalho das pessoas com deficiência, contribuindo para o planejamento de estratégias de intervenção que possam auxiliar numa melhor reflexão sobre o processo de inserção nas organizações e na implementação de políticas de diversidade com essa população.

Dos 18 fatores estressores pesquisados, mais de 10% dos servidores identificaram a presença frequente de dez deles no cotidiano de trabalho. Desses dez mais frequentes, quatro deles estão associados com as concepções de deficiência. Esses resultados indicam a existência de fatores estressores no cotidiano dos servidores da universidade pesquisada, o que precisa também ser investigado nas demais universidades brasileiras. Além disso, é necessário sublinhar a identificação de correlações entre pressões no trabalho e concepções de deficiência que, embora sejam de intensidades fracas são estatisticamente significativas, indicando que ambientes de trabalho percebidos como mais estressores são mais desfavoráveis à inserção de pessoas com deficiência.

Por outro lado, pode-se inferir que as organizações que buscam assegurar os recursos adequados de trabalho, que oferecem feedbacks sobre o desempenho de seus trabalhadores, que capacitam, treinam e possibilitam uma maior participação desses trabalhadores nos processos de tomada de decisão, além de minimizarem esses fatores estressores, também serão aquelas que

favorecerão atitudes mais inclusivas e uma melhor percepção dos benefícios da contratação de PcDs.

Os resultados da pesquisa indicam que os fatores estressores, além de causar sofrimento e adoecimento para os trabalhadores (Rossi, 2005), também podem ter uma repercussão negativa na inserção de pessoas com deficiência nas organizações. Esses resultados reforçam a premissa de que é necessário desenvolver ambientes de trabalho que assegurem mais saúde e menos sofrimento para o trabalhador, o que também favorecerá a inserção e gestão do trabalho de pessoas com deficiência.

Finalizando, ressaltam-se os limites dessa pesquisa que trabalhou com servidores de uma única universidade, sendo necessárias novas pesquisas sobre as relações entre fatores estressores e concepções de deficiência, em outros contextos, para ampliar suas contribuições, principalmente se se considerar que não foram identificadas pesquisas anteriores relacionando essas duas questões.

Agradecimentos ao CNPq pelo apoio ao financiamento da pesquisa.

## REFERÊNCIAS

- Amiralian, M.L.T.M. (1986). *Psicologia do excepcional*. (Coleção Temas básicos de psicologia, 8). São Paulo: EPU
- Aranha, M.S.F. (1995). Integração social do deficiente: análise conceitual e metodologia. *Temas em Psicologia*, 3(2), 63-70.
- Araujo, J.P. & Schmidt, A. (2006). A Inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais no Trabalho: a visão de Empresas e de Instituições Educacionais Especiais na Cidade de Curitiba. *Revista Brasileira de Educação Especial* (Marília), 12(2), 241-254.
- Bahia, M.S. (2006). *Responsabilidade social e diversidade nas organizações: contratando pessoas com deficiência*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Barnes, C. (1999). Disability studies: new or not so new directions? *Disability & Society*, 14(4).
- Barnes, C., Oliver, M. & Barton, L. (2002). *Disability Studies Today*. Cambridge: Polity, 2002.
- Barnes, C., Mercer, G. & Shakespeare, T. (2005). *Exploring Disability: a Sociological Introduction*. Cambridge: Polity Press.
- Batista, C.A.M. (2004). *Inclusão: construção na diversidade*. Belo Horizonte: Armazém de Ideias.
- Bianchetti, L. (1998). Aspectos históricos da apreensão e da educação dos considerados deficientes. In L. Bianchetti & I.M. Freire (Org.). *Um olhar sobre a diferença: Interação, trabalho e cidadania* (pp. 21-51). Campinas: Papyrus.
- Brasil (1999, 20 de dezembro). *Decreto n. 3.298*. Regulamenta a política nacional para a integração à pessoa portadora de deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República.
- Burke, R.J. & Cooper, C.L. (2000). The new organizational reality: transition and renewal. In R.J. Burke & C.L. Cooper. *The organization in crisis* (pp. 37-49). Oxford: Blackwell Publishes.

- Carvalho-Freitas, M.N. (2007). *A Inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras. Um estudo sobre as relações entre concepções de deficiência, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho*. Tese de Doutorado, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.
- Carvalho-Freitas, M.N. & Marques, A.L. (2010, maio/jun.). Formas de ver as pessoas com deficiência: um estudo empírico do construto de concepções de deficiência em situações de trabalho. *Revista de Administração Mackenzie*, 11(3), 100-129.
- Carvalho-Freitas, M.N. & Marques, A.L. (2010b, set./dez.). Inserção de pessoas com deficiência em empresas brasileiras: um estudo de empresas socialmente responsáveis. *Gestão.Org Revista Eletrônica de Gestão*, 8(3), 483-502.
- Carvalho-Freitas, M.N. & Marques, A.L. (2009). Pessoas com Deficiência e Trabalho: percepção de gerentes e pós-graduados em Administração. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 29(2), 244-257.
- Carvalho-Freitas, M.N. (2009, junho). Inserção e Gestão do Trabalho de Pessoas com Deficiência: um estudo de caso. *RAC – Revista de Administração Contemporânea*, 13(ed. esp.), art. 8, 121-138.
- Carvalho-Freitas, M.N., Marques, A.L. & Almeida, L.D.A. (2009). Pessoas com deficiência: comprometimento organizacional, condições de trabalho e qualidade de vida no trabalho. *Gerai: Revista Interinstitucional de Psicologia*, 2(2), 92-105.
- Cooper, C., Cooper, R. & Eaker, L. (1988). *Living with stress*. Londres: Penguin Books
- Couto, H. (1987). *Stress e Qualidade de Vida dos Executivos*. Rio de Janeiro: COP.
- Daufemback, V. (2008). Caso embraco: contribuindo para a construção de uma sociedade inclusiva. In M. N. Carvalho-Freitas & A.L. Marques. (Org.). *Trabalho e Pessoas com Deficiência: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico*. (1ª ed.). Curitiba: Juruá Editora.
- Gil, M. (2002). *O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência*. São Paulo: Instituto Ethos.
- Goss, D., Goss, F., & Adam-Smith, D. (2000, August). Disability and employment: a comparative critique of UK legislation. *The International Journal of Human Resource Management*, 11(4), 807-821.
- Henderson, G. & Bryan, W.V. (2004). *Psychosocial Aspects of Disability* (3ª ed.). Illinois, USA: Charles C. Thomas.
- Mantoan, M.L.E. (2004). O direito a diferença na igualdade de direitos – questões sobre a inclusão escolar de pessoas com e sem deficiências. In C.A.M. Batista (Coord.). *Ética da inclusão*. Belo Horizonte: Armazém de Ideias.
- Mendes, A.M. (2008). A Organização do Trabalho como produtora da Cultura e a Prevenção do Estresse Ocupacional: O Olhar da Psicodinâmica do Trabalho. In A. Tamayo (Org.). *Estresse e Cultura Organizacional* (pp. 163-189). São Paulo: Casa do Psicólogo: All Books.
- Nascimento, L.C., Damaceno, G.J.B. & Assis, L.J. (2011, jan./jul.). Mercado de trabalho para as pessoas com deficiência em Betim/MG. *Pesquisas e Práticas Psicossociais*, 6(1), 92-101.
- Omote, S. (1995). A Integração do deficiente: um pseudo-problema científico. *Temas em psicologia*, 3(2), 71-83.
- Omote, S. (1996). Perspectivas para conceituação de deficiências. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 2(4), 127-135.
- Pessotti, I. (1984). Deficiência Mental: da superstição à ciência. *Coleção Biblioteca de Psicologia e psicanálise*, 4. São Paulo: T. A Queiroz.
- Ribeiro, M.A. & Carneiro, R. (2009, jul./set.). A inclusão indesejada: As empresas brasileiras face a lei de cotas para pessoas com deficiência. *O&S – Revista Organização e Sociedade (UFBA)*, 16(50), 545-564.
- Rossi, A.M. (2005). Estressores Ocupacionais e diferenças de gênero. In A. M. Rossi, O.L. Perrevé & S.L. Sauter (Orgs.). *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho*. São Paulo: Atlas.
- Sasaki, R.K. (1999). *Inclusão*. (3ª ed.). Rio de Janeiro: WVA.
- Tanaka, E.D.O. & Manzini, J.E. (2005). O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? *Revista Brasileira de Educação Especial*, 11(2), 273-294.
- Tregaskis, C. (2002). Social Model Theory: The story so far... *Disability & Society*, 17(4), 457-470.

Recebido em: 28.10.2011. Aceito em: 24.05.2012.

**Autoras:**

Maria Nivalda de Carvalho-Freitas – Profª. Dra. do Depto. de Psicologia da Universidade Federal de São João Del Rei.  
Raissa Pedrosa Gomes Tette – Mestranda do Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Federal de São João Del Rei.

**Enviar correspondência para:**

Maria Nivalda de Carvalho-Freitas  
Rua Felipe Marchetti, 80 – Vila Marchetti  
CEP 36307-248, São João Del Rei, MG, Brasil  
E-mail: <nivalda@ufsj.edu.br>