



Adaptação de Postos de Trabalho: Desafios e Soluções na perspetiva de
Trabalhadores com Dificuldade Intelectual

André Santos

Orientador de Dissertação

Professor José Ornelas

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de:
MESTRE EM PSICOLOGIA CLÍNICA

Lisboa

2025

Dissertação de Mestrado
realizada sob a orientação de José
Ornelas, apresentada no Ispa –
Instituto Universitário para
obtenção de grau de Mestre na
especialidade de Psicologia Clínica

Agradecimentos

Ao professor José Ornelas, que com a sua postura rebelde nas nossas discussões, me inspirou a questionar sempre um pouco mais as minhas premissas, ir sempre um pouco mais longe na minha pesquisa, na minha fundamentação e no meu texto.

Aos meus colegas de turma por todo o apoio que mostraram durante todo o processo, sem o qual dificilmente teria aguentado os momentos mais desafiantes.

Ao Vasco Reis, que me inspirou desde cedo a fazer as perguntas certas.

À Rute e à Sandra pela disponibilidade, todas as partilhas, boleias, pequenos-almoços e companhia que me fizeram sentir rapidamente parte da equipa.

À Joana Fialho e à Joana Bagarrão, à Sofia, ao Fred, João e ao Paulo pela disponibilidade, paciência e ajuda que me deram ao longo do processo sem os quais ainda estaria à procura de participantes para começar o processo de dissertação e sem linha com que me coser.

Ao Quaresma, pela amizade que sinceramente me enraizou no ISPA desde o primeiro ao último dia.

Ao Luís, com quem aprendi, não a gerir o impossível, mas a correr atrás dele.

Ao André e ao Filipe por me orientarem quando precisei.

À Elisandra por tudo, nomeadamente a força e paciência que me deu para questionar este processo, sem nunca parar de acreditar nele.

Aos meus pais, por todas as portas que me abriram.

Resumo

Apesar das políticas inclusivas, a participação laboral plena de pessoas com Dificuldade Intelectual continua condicionada por barreiras enraizadas, sendo fundamental identificar, através da sua voz, os fatores que promovem percursos profissionais sustentáveis.

Esta dissertação procura identificar as principais dificuldades profissionais e potenciais soluções às mesmas percebidas por trabalhadores com Dificuldade Intelectual (DI), assim como as potenciais soluções aos obstáculos apontados pela literatura. Foi realizado um estudo de natureza qualitativa através da realização de entrevistas semiestruturadas com 10 trabalhadores com DI. O guião de entrevista divide-se em 7 dimensões, começando pelos principais desafios na integração profissional dos trabalhadores e potencialidades de melhoria dos mesmos, seguido dos desafios gerais e satisfação profissional. As restantes 5 dimensões correspondem as principais dificuldades apontadas pela literatura: comunicação, socialização no local de trabalho, sobrecarga sensorial, gestão de stress e gestão de tempo.

Os resultados evidenciaram que a inclusão laboral de pessoas com Dificuldade Intelectual depende menos das limitações individuais e mais da qualidade das adaptações contextuais e dos apoios disponibilizados. A comunicação clara, a previsibilidade das tarefas, o suporte social no local de trabalho e a promoção da autonomia emergiram como fatores centrais para a sustentabilidade do emprego. Ao mesmo tempo, persistem barreiras subtis, como instruções pouco acessíveis ou oportunidades limitadas de progressão, que comprometem a motivação e a permanência. Em conjunto, o estudo reforça a necessidade de práticas organizacionais inclusivas e de estratégias de apoio personalizadas para promover trajetórias profissionais mais estáveis e significativas.

Palavras-chave: Adaptação de postos de trabalho; Inclusão; Pessoas com Dificuldade Intelectual e do Desenvolvimento

Abstract

Despite the existence of inclusive employment policies, the full participation of individuals with Intellectual Disabilities in the labor market remains limited by deeply rooted structural and social barriers. Understanding these experiences from the perspective of the workers themselves is essential to uncover the factors that enable more stable and sustainable career trajectories

This thesis aims to identify the main professional difficulties and potential solutions as perceived by workers with Intellectual Disability (ID), as well as the solutions to obstacles highlighted in literature. A qualitative study was conducted through semi-structured interviews with 10 workers with ID. The interview guide was structured around seven dimensions, beginning with the main challenges in professional integration and potential improvements, followed by general challenges and job satisfaction. The remaining five dimensions correspond to the main difficulties identified in previous research: communication, socialization in the workplace, sensory overload, stress management, and time management.

The results showed that the labor inclusion of people with Intellectual Disability depends less on individual limitations and more on the quality of contextual adaptations and available support. Clear communication, task predictability, social support in the workplace, and the promotion of autonomy emerged as key factors for sustaining employment. At the same time, subtle barriers, such as inaccessible instructions or limited opportunities for career progression, compromise motivation and retention. Overall, the study highlights the need for inclusive organizational practices and tailored support strategies to foster more stable and meaningful professional trajectories.

Keywords: Workplace adaptation; Inclusion; People with Intellectual and Developmental Disabilities (IDD)

Índice

Resumo.....	iv
Abstract	v
Introdução.....	1
Enquadramento Teórico.....	3
Perspectivas e Definições da Condição de Dificuldade Intelectual.....	3
Barreiras à Empregabilidade de Pessoas com Dificuldade Intelectual	6
Modelos de Emprego e Inclusão Laboral de Pessoas com Dificuldade Intelectual	8
Satisfação profissional entre trabalhadores com Dificuldade Intelectual	11
Principais Desafios e Potenciais Soluções Apontados Pela Literatura	15
Metodologia.....	27
Participantes.....	27
Tipo de estudo.....	28
Procedimento	29
Instrumento – Entrevista semi-estruturada.....	30
Análise Temática Dedutiva	33
Resultados	36
Distribuição sociodemográfica dos participantes	37
Dimensão 1 - Principais desafios, facilidades e potenciais soluções.....	39
Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional	41
Dimensão 3 – Comunicação	43
Dimensão 4 - Socialização em contexto profissional	47
Dimensão 5 - Gestão de Stress e Frustração	48
Dimensão 6 - Sobrecarga Sensorial	51

Dimensão 7 - Gestão de Tempo.....	53
Discussão.....	56
Conclusão	67
Referências	70
Reports	74
Anexos	75

Índice de tabelas e figuras

Tabela 1 – Dimensões e número de perguntas no guião - 30	
Figura 1 – Distribuição de idade, género e antiguidade dos participantes - 36	
Figura 2- Dimensão 1 - Principais Desafios, Facilidades e Potenciais Soluções - 38	
Figura 3 - Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional - 40	
Figura 4 – Tema 3.1-A: Facilidade da comunicação - 42	
Figura 5 – Tema 3.1-B: Formato da comunicação - 43	
Figura 6 – Tema 3.2 e 3.3: Transmitir e Receber informação - 44	
Figura 7 – Tema 3.4: Potenciais estratégias ou soluções na comunicação - 45	
Figura 8 – Dimensão 4: Socialização em contexto profissional - 46	
Figura 9 – Tema 5.1: A gestão de stress é um desafio? - 48	
Figura 10 – Tema 5.2 e 5.3: Causas de stress e Estratégias para lidar com stress - 48	
Figura 11 – Tema 6.1: Demasiados estímulos? - 50	
Figura 12 – Tema 6.2: Estratégias para lidar com os estímulos - 51	
Figura 13 – Temas 7.1-A e 7.1-B: Pontualidade, Ritmo e Prioridade de tarefas - 52	
Figura 14 – Tema 7.1-C: Iniciativa / Autonomia temporal - 53	
Figura 15 – Tema 7.2: Estratégias para facilitar a gestão de tempo - 53	

Introdução

A inclusão de pessoas com Dificuldade Intelectual (DI) na sociedade contemporânea continua a ser um dos grandes desafios para as políticas sociais, educativas e laborais. Este processo exige não apenas o reconhecimento formal de direitos, mas também a criação de oportunidades equitativas e de contextos sociais e profissionais que valorizem a diversidade, combatam preconceitos enraizados e promovam a participação ativa de todos os cidadãos. Entre as várias dimensões da vida, o acesso e a permanência no mercado de trabalho destacam-se como fatores centrais, pois o emprego, além de fonte de rendimento, constitui igualmente um espaço de construção identitária, integração social e participação cívica (Ellenkamp et al., 2016; Robertson et al., 2019).

Apesar dos avanços legislativos e das políticas públicas, persiste uma realidade marcada por exclusão laboral e desigualdades profundas. A investigação demonstra que, mesmo quando existem programas de empregabilidade inclusiva, as barreiras à participação plena permanecem enraizadas, quer nas práticas organizacionais, quer nas atitudes sociais dominantes (Krzeminska et al., 2019; Taubner et al., 2022). Assim, compreender esta temática a partir da perspetiva das próprias pessoas é essencial, pois permite identificar não apenas os obstáculos enfrentados no quotidiano laboral, mas também os fatores facilitadores e as estratégias pessoais que possibilitam trajetórias profissionais mais estáveis e sustentáveis (Tomczak, 2022).

A relevância do tema torna-se evidente quando se consideram os dados nacionais e internacionais. A Lei de Igualdade de 2010, no seu artigo 6.º, define como pessoa com *disability* qualquer indivíduo com limitação física, intelectual ou sensorial que afete de forma significativa e duradoura a sua vida diária (Lei de Igualdade, 2010). Estima-se que 1,3 mil milhões de pessoas, cerca de 16% da população mundial, vivam com algum tipo de *disability*, número que tende a crescer com o envelhecimento populacional e o aumento de doenças crónicas (OMS, 2023). Em Portugal, os Censos de 2021 revelam que 10,9% da população com mais de cinco anos apresenta pelo menos uma incapacidade, reforçando a urgência de políticas e práticas que assegurem não só o acesso ao emprego, mas também a sua manutenção, progressão e valorização (Instituto Nacional de Estatística, 2021).

Ainda assim, a realidade profissional das pessoas com Dificuldade Intelectual mantém-se marcada por exclusão e precariedade. A probabilidade de contratação é cerca de metade da observada entre candidatos sem limitações (Krzeminska et al., 2019). Quando conseguem integrar o mercado de trabalho, muitas vezes ocupam funções de baixa complexidade, com poucas perspectivas de progressão e baixo reconhecimento social (Ellenkamp et al., 2016). Adicionalmente, a investigação tem-se centrado sobretudo nas etapas iniciais da empregabilidade, recrutamento, formação profissional ou estágios, deixando em segundo plano a questão da sustentabilidade e estabilidade a longo prazo (Taubner et al., 2022).

A noção de sustentabilidade do emprego surge para preencher esta lacuna. Mais do que a existência formal de um contrato, remete para continuidade, estabilidade e possibilidade de desenvolvimento profissional ao longo do tempo. Taubner e colaboradores (2022) definem a sustentabilidade do emprego como “a manutenção de uma trajetória laboral estável ou ascendente a longo prazo”, sublinhando que a inclusão plena requer não apenas acesso inicial, mas também condições para permanência e crescimento profissional.

Além disso, vários autores destacam que a experiência profissional está fortemente associada ao bem-estar subjetivo, ao desenvolvimento da autoestima e ao sentimento de pertença social (Santos & Morato, 2016; Robertson et al., 2019). No entanto, as vozes destes trabalhadores permanecem sistematicamente ausentes do debate académico, sendo muitas vezes substituídas por perspectivas institucionais ou exclusivamente quantitativas. Este défice limita a compreensão dos significados subjetivos do trabalho e das estratégias usadas para garantir a manutenção da inclusão profissional sustentada, bem como a identificação de práticas organizacionais que o promovem ou dificultam (Tomczak, 2022).

Neste contexto, a presente dissertação propõe-se analisar a experiência de trabalhadores com Dificuldade Intelectual inseridos no mercado de trabalho em Portugal. Através de entrevistas semiestruturadas, procura-se compreender, com base nos seus testemunhos, os fatores pessoais, sociais e institucionais que contribuem para a inclusão profissional sustentada de pessoas com D.I., bem como os obstáculos e desafios enfrentados no quotidiano profissional. O foco desloca-se então para a análise da sua sustentabilidade e estabilidade a longo prazo, procurando dar voz a este grupo, com o objetivo de melhorar práticas laborais para que sejam mais sustentáveis e inclusivas.

Enquadramento Teórico

Perspectivas e Definições da Condição de Dificuldade Intelectual

A Dificuldade Intelectual é definida pela *American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD)* como uma condição que se caracteriza por limitações significativas no funcionamento intelectual e no comportamento adaptativo, com início durante o período de desenvolvimento, geralmente antes dos 22 anos de idade. Segundo Tassé e colaboradores, (2012) as limitações no funcionamento intelectual referem-se a dificuldades nas capacidades cognitivas gerais, como o raciocínio, resolução de problemas, planeamento, pensamento abstrato, julgamento e aprendizagem a partir da experiência e limitações no comportamento adaptativo, constituído pelo conjunto de competências necessárias para uma vida quotidiana autónoma e socialmente integrada, sendo geralmente avaliado através da escala de competências adaptativas organizada em três domínios principais: Conceptual, Social e Prático.

O domínio conceptual inclui as competências relacionadas com a linguagem, a alfabetização, os conceitos numéricos, a resolução de problemas e a auto-orientação. Estas capacidades são essenciais para o desenvolvimento académico, para a compreensão de instruções e para a tomada de decisões no quotidiano. A literatura tem destacado que dificuldades neste domínio podem impactar significativamente a aprendizagem, a comunicação funcional e a autonomia, tornando a sua avaliação e desenvolvimento um elemento central nas práticas de intervenção (Tassé et al., 2021).

O domínio social, tal como definido por Tassé e colegas (2012), abrange competências como empatia, julgamento social, competências interpessoais, capacidade de manter relações e respeito pelas normas sociais. Estas habilidades estão intimamente ligadas à integração comunitária e ao sucesso nas interações interpessoais, uma vez que possibilitam a interpretação adequada dos sinais sociais e emocionais das pessoas no seu perímetro. Estudos recentes sublinham que a competência social tem um papel mediador na inclusão laboral e comunitária, sendo determinante para a manutenção de relações positivas e para a participação ativa na sociedade (Tassé et al., 2012; Santos & Morato, 2016).

Por fim, o domínio prático diz respeito à execução de tarefas da vida diária, incluindo cuidados pessoais, utilização de transportes, organização de rotinas e competências laborais

básicas. Tassé e colaboradores (2012) salientam que estas capacidades permitem uma maior independência funcional e autonomia no quotidiano, constituindo-se como um dos principais indicadores da adaptação global do indivíduo. A investigação tem mostrado que o desenvolvimento de competências práticas está diretamente associado à qualidade de vida e à possibilidade de participação social e profissional, reforçando a importância de programas de treino orientados para este domínio (Luckasson et al., 2017).

Para além destes critérios, a American Association on Intellectual and Developmental Disabilities propõe cinco pressupostos fundamentais na aplicação do diagnóstico: (1) as limitações devem ser avaliadas tendo em conta o contexto comunitário e ambiental típicos da cultura e idade do indivíduo; (2) A diversidade cultural e linguística deve ser considerada, assim como fatores sensoriais, motores e comportamentais; (3) As limitações coexistem frequentemente com capacidades ou pontos fortes; (4) A descrição da D.I. deve orientar os apoios necessários; (5) Com apoios adequados e sustentados, o funcionamento da pessoa pode melhorar significativamente (Shree & Shukla, 2016).

Este modelo privilegia uma abordagem ecológica e funcional, centrada na interação entre as características da pessoa e o contexto em que está inserida. A Dificuldade Intelectual deve, assim, ser entendida como uma condição que varia em intensidade consoante os apoios disponíveis, e não como uma limitação fixa e permanente (Luckasson et al., 2017).

A perspetiva ecológica proposta por Bronfenbrenner e colaboradores (1986) constitui uma referência fundamental para compreender o desenvolvimento humano como resultado da interação entre múltiplos sistemas ambientais. No seu modelo bioecológico, o indivíduo encontra-se inserido em diferentes níveis de influência, desde o microsistema imediato (família, colegas de trabalho) até ao macrosistema (políticas, cultura e valores sociais), passando ainda por sistemas intermédios de mediação (meso e exossistema) e pela dimensão temporal (cronossistema). Esta abordagem permite analisar a inclusão laboral de pessoas com Dificuldade Intelectual não apenas como consequência de características individuais, mas sobretudo como um processo condicionado por contextos sociais, organizacionais e políticos que interagem de forma dinâmica. Assim, fatores como a acessibilidade comunicacional, o suporte social ou a existência de políticas públicas inclusivas não são variáveis periféricas, mas componentes estruturais que determinam a sustentabilidade das trajetórias profissionais.

Evidência recente tem reforçado a utilidade desta lente ecológica no estudo da Dificuldade Intelectual e do emprego inclusivo. Rooney e Young (2023) demonstraram que a transição de jovens com deficiência intelectual da escola para o trabalho constitui um grande desafio, uma vez que é influenciada simultaneamente por fatores familiares, institucionais, comunitários e políticos, que raramente se alinham de forma coerente. De modo complementar, Kim e colaboradores (2023) defendem que a investigação inclusiva deve adotar uma abordagem social-ecológica, considerando a interação entre variáveis individuais, relacionais, institucionais e culturais, e envolvendo as próprias pessoas com deficiência intelectual como participantes ativos na produção de conhecimento. Estas contribuições ilustram que a compreensão da empregabilidade e da sustentabilidade do vínculo laboral requer uma visão multinível, que articule desenvolvimento de competências individuais com adaptações organizacionais e políticas públicas que removam barreiras estruturais e promovam oportunidades equitativas de participação.

A AAIDD também destaca uma classificação da Dificuldade Intelectual baseada na intensidade dos apoios necessários. Estes dividem-se em quatro níveis, desde o apoio intermitente, prestado esporadicamente em momentos de crise e até ao apoio pervasivo, constante, intenso e necessário em múltiplos aspectos da vida da pessoa.(Tassé et al., 2021)

A Dificuldade Intelectual pode ter diversas origens, resultando frequentemente de fatores biológicos, sociais e ambientais. De acordo com a American Association on Intellectual and Developmental Disabilities, cerca de metade dos casos tem uma causa identificável, sendo os restantes de etiologia indefinida. Propõe também um modelo multifatorial, agrupando as causas em quatro categorias principais: biomédicas, sociais, comportamentais e educacionais.

Os fatores biomédicos incluem anomalias genéticas, complicações na gravidez, eventos perinatais e doenças neurológicas. Estes fatores afetam diretamente o desenvolvimento do sistema nervoso central (Shree & Shukla, 2016). Os fatores sociais referem-se a contextos de pobreza, negligência, o ou falta de estimulação adequada. Estes não causam diretamente a Dificuldade Intelectual, mas podem agravar significativamente as suas manifestações funcionais (Shree & Shukla, 2016; Schalock et al., 2021). Já os fatores comportamentais envolvem comportamentos de risco, como o consumo de álcool ou drogas durante a gravidez, bem como situações de abuso ou negligência na infância, que afetam negativamente o desenvolvimento cognitivo e emocional; (Schalock et al., 2021). Os fatores educacionais dizem respeito à ausência de oportunidades de

aprendizagem estruturada, como a falta de intervenção precoce, escolarização inadequada ou ambientes educativos não inclusivos. Embora não sejam causas diretas, contribuem para a manutenção e agravamento das dificuldades adaptativas (Tassé et al., 2012; Shree & Shukla, 2016).

Em suma, a compreensão da Dificuldade Intelectual exige uma abordagem integrada, que reconhece a interação entre predisposições biológicas e o contexto ambiental. Independentemente da sua causa, o foco deve estar na avaliação funcional da pessoa e na identificação dos apoios necessários. A classificação da AAIDD, centrada na intensidade dos apoios (intermitente, limitado, extensivo ou perversivo), reforça esta perspetiva centrada na pessoa, rompendo com os modelos clínicos baseados exclusivamente em défices cognitivos (Luckasson et al., 2017).

Barreiras à Empregabilidade de Pessoas com Dificuldade Intelectual

As pessoas com Dificuldade Intelectual continuam a enfrentar barreiras significativas ao acesso e permanência no mercado de trabalho, mesmo num contexto social e legislativo mais inclusivo. A literatura identifica obstáculos que operam em diferentes níveis, que agem em conjunto, condicionando as trajetórias profissionais. Ao nível estrutural, verifica-se uma lacuna persistente entre os quadros normativos e a sua implementação prática. Embora a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com *Disability* (2006) e diversas políticas nacionais estabeleçam o direito a condições laborais equitativas, estudos mostram que a transição da escola para o emprego permanece fragmentada e sem apoio articulado entre serviços educativos, programas de emprego e entidades patronais (Lövgren & Hamreby, 2011; Khayatzadeh-Mahani et al., 2020). Esta ausência de coordenação traduz-se em processos burocráticos complexos, candidaturas desajustadas e falta de acompanhamento pós-colocação, fatores frequentemente associados a abandono precoce de postos de trabalho e rotatividade elevada (Taubner et al., 2022).

No plano organizacional, a atitude dos empregadores e a ausência de adaptações adequadas emergem como obstáculos centrais. Muitos empregadores continuam a percecionar a contratação de pessoas com Dificuldade Intelectual como um risco acrescido ou logisticamente difícil, mesmo quando existem subsídios públicos para incentivar a empregabilidade inclusiva (Krzeminska et al., 2019). Revisões sistemáticas recentes (Jacob, Edozie & Pillay, 2022) mostram que a falta de formação das equipas e de protocolos claros para adaptação de tarefas alimenta um ciclo de exclusão: trabalhadores são integrados sem apoios suficientes, enfrentam dificuldades previsíveis e acabam por abandonar os postos, alimentando estereótipos de baixa produtividade. A

investigação salienta ainda que as barreiras organizacionais não se limitam ao momento do recrutamento. Weber e Kocman (2018) sublinham que a ausência de programas de mentoria interna, de feedback estruturado e de tecnologias de apoio acessíveis fragiliza a sustentabilidade do emprego, mesmo quando o acesso inicial é garantido.

Por fim, ao nível interpessoal e cultural, o estigma e os preconceitos persistem como barreiras invisíveis, mas poderosas. Estudos qualitativos mostram que colegas e supervisores, mesmo quando bem-intencionados, interpretam negativamente diferenças de comunicação, ritmo de trabalho ou expressão emocional, alimentando ambientes laborais pouco inclusivos e relações profissionais frágeis (Jahoda et al., 2008; Weber & Kocman, 2018). A revisão de Jacob, Edozie e Pillay (2022) destaca que programas de treino de competências sociais para pessoas com Dificuldade Intelectual têm resultados mais robustos quando combinados com intervenções dirigidas às próprias equipas de trabalho, promovendo literacia inclusiva e reduzindo preconceitos. Assim, a inclusão laboral depende não apenas das competências individuais dos trabalhadores, mas também da capacidade relacional e cultural das organizações em acolher a diferença.

Em conjunto, estas evidências sugerem que as barreiras à empregabilidade operam em múltiplos níveis interligados, e que a sua persistência resulta não tanto da ausência de legislação, mas da falta de articulação entre políticas públicas, práticas organizacionais e atitudes interpessoais. Ultrapassar estes obstáculos requer, portanto, uma abordagem integrada que vá além de medidas isoladas e assegure a sustentabilidade e a qualidade da inclusão profissional a longo prazo.

Robertson e colaboradores (2019) indicam que as taxas de emprego para pessoas com Dificuldade Intelectual, são muito baixas, revelando que apenas 5 e 10% desta população está empregada em diversos países europeus. Mesmo em contextos onde existem políticas de quotas ou incentivos fiscais, estes mecanismos não se têm traduzido automaticamente em acessos mais justos ou em percursos profissionais sustentáveis. A literatura aponta que o problema não reside apenas na ausência de oportunidades, mas sobretudo na forma como os processos de recrutamento, seleção e integração estão estruturados (Lövgren & Hamreby, 2011; Krzeminska et al., 2019).

Muitos empregadores continuam a encarar a contratação de pessoas com D.I. como logisticamente complexa ou financeiramente arriscada, mesmo quando os apoios públicos estão disponíveis (Khayatzadeh-Mahani et al., 2020). Candidaturas exclusivamente digitais, entrevistas

padronizadas e sistemas de triagem altamente competitivos reforçam esta barreira. Os candidatos reportam que os processos raramente oferecem adaptações acessíveis, como entrevistas presenciais com apoio visual, tempo extra para responder ou tarefas práticas que reflitam melhor as competências reais dos candidatos (Krzeminska et al., 2019; Carter et al., 2023). Como resultado, a triagem inicial tende a filtrar negativamente candidatos com estilos de comunicação atípicos, excluindo-os antes de serem avaliadas as suas competências.

Para além do recrutamento, há ainda outros obstáculos institucionais: a rigidez dos sistemas de benefícios sociais e a exigência de comprovar continuamente a incapacidade criam desincentivos para candidatos e empregadores, que receiam perder apoios caso o contrato não se torne estável. Estes obstáculos reforçam trajetórias laborais precárias, nas quais o acesso inicial não se converte em vínculos sustentáveis (Park & Park, 2021).

A literatura sugere que as boas práticas passam por re-estruturar os processos de seleção, substituindo entrevistas exclusivamente verbais por amostras práticas de trabalho, usando suportes visuais e protocolos de comunicação acessível, e por articular apoios antes, durante e após a contratação, garantindo acompanhamento contínuo e transições estáveis (Lövgren & Hamreby, 2011; Khayatzadeh-Mahani et al., 2020). Estes mesmos autores afirmam que empresas que adotaram este modelo integrado reportam não só taxas mais elevadas de contratação, mas também redução da rotatividade, sugerindo que barreiras estruturais e procedimentais podem ser efetivamente mitigadas com mudanças de baixo custo e alto impacto.

Em síntese, o acesso ao trabalho para pessoas com D.I. não pode ser analisado isoladamente da organização dos processos de recrutamento, da formação de empregadores e da articulação com políticas públicas. Só a combinação destes três níveis, procedimentos acessíveis, empregadores capacitados com competências de gestão inclusiva e incentivos bem monitorizados, poderá transformar contratações pontuais em trajetórias profissionais sustentáveis, preparando o terreno para as medidas públicas discutidas na secção seguinte.

Modelos de Emprego e Inclusão Laboral de Pessoas com Dificuldade Intelectual

Apesar da existência de um quadro normativo robusto, que inclui a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com *Disability* (2006), diretivas europeias e leis nacionais de quotas, estas medidas têm-se revelado insuficientes para aumentar de forma significativa as taxas

de emprego de pessoas com Dificuldade Intelectual. Ellenkamp e colaboradores (2016) salientam que, mesmo em contextos com políticas ativas de inclusão, apenas entre 9% e 40% das pessoas com DI conseguem aceder a emprego competitivo, evidenciando o desfasamento entre o que está previsto na lei e o que efetivamente acontece nos locais de trabalho. De forma convergente, Robertson e colaboradores (2019) mostram que, em vários países com regimes de quotas e incentivos, as taxas reais de emprego para adultos com Dificuldade Intelectual rondam apenas 5,7%, o que evidencia que a existência de legislação, por si só, não é suficiente para transformar práticas organizacionais nem garantir inclusão efetiva.

Foram evidenciados dois obstáculos principais na eficácia das medidas públicas, em primeiro lugar a aplicação fragmentada: em estudos suecos, Lövgren & Hamreby observam que, embora haja subsídios salariais e políticas de “direito ao trabalho”, a transição escola-trabalho continua sem suporte articulado, limitando os efeitos das leis. Por outro lado, a revisão sobre sustentabilidade de emprego conclui que faltam dados sistemáticos sobre o impacto real das políticas públicas no recrutamento e na retenção de pessoas com DI, recomendando estudos que quantifiquem o efeito de cada mecanismo de apoio (Taubner et al., 2022).

As políticas mais promissoras combinam incentivos legislativos com ações coordenadas entre governo, setor privado e organizações da sociedade civil. Num exercício de Delphi, Khayatzadeh-Mahani e colaboradores (2019) identificaram que a ausência de um “whole-of-government approach”, em que diferentes agências alinhem objetivos, recursos e responsabilidades, se transforma numa barreira crítica para tornar as medidas públicas verdadeiramente eficazes.

Podemos então concluir que a literatura identifica a necessidade de por um lado, articular incentivos financeiros com formação de empregadores e adaptações de processos de seleção, por outro, monitorizar continuamente o impacto de quotas, subsídios e programas de apoio, usando indicadores claros de acesso e retenção, sem esquecer a promoção da partilha de boas práticas entre empresas e países, através de redes e plataformas de aprendizagem mútua.

A evolução das políticas e práticas de empregabilidade dirigidas a pessoas com Dificuldade Intelectual reflete a transição de modelos centrados na ocupação para abordagens orientadas para a inclusão plena no mercado de trabalho. O modelo *train-and-place*, baseado em treino prévio em contextos protegidos antes da integração, mostrou-se pouco eficaz em gerar

emprego competitivo e inclusão social (Drake et al., 1996). Também modalidades como o emprego protegido ou integrado, embora relevantes no plano histórico, revelaram limitações em termos de remuneração justa, progressão de carreira e participação plena (Ellenkamp et al., 2016). Neste contexto, o emprego apoiado surgiu como alternativa, combinando inserção em contextos competitivos com suporte individualizado e contínuo. Apesar de promover ganhos em autonomia e autoestima, manteve riscos elevados de *job breakdown*, como evidenciado no estudo longitudinal de Banks e colaboradores (2010), que descreveu a perda de emprego como uma experiência vivida de forma traumática, associada a sentimentos de inutilidade e incerteza quanto ao futuro, mesmo sem impacto estatisticamente significativo em ansiedade ou depressão.

Como resposta às limitações destas abordagens, emergiu o Individual Placement and Support (IPS), que se consolidou como a prática baseada na evidência mais eficaz na promoção do emprego inclusivo. O modelo distingue-se por um conjunto de oito princípios centrais: o emprego competitivo como meta explícita; a colocação rápida no mercado de trabalho sem longos períodos de treino prévio; a atenção às preferências, interesses e escolhas do trabalhador; a integração entre serviços de emprego e de saúde mental; o apoio contínuo e sem limite temporal; o acompanhamento individualizado, ajustado à evolução das necessidades; a elegibilidade baseada apenas na vontade de trabalhar; e o envolvimento ativo da rede de suporte do trabalhador (Drake et al., 1996; Bond, Drake, & Becker, 2012). A consistência com estes princípios, avaliada através de escalas de fidelidade, tem-se revelado determinante para os resultados positivos do modelo, o que sublinha a importância de formação e supervisão adequadas nas equipas de implementação.

A meta-análise de Bond, Drake e Becker (2012), que incluiu 15 ensaios clínicos randomizados conduzidos em diferentes países, demonstrou que entre 55% e 60% dos participantes em IPS conseguiram emprego competitivo, em contraste com apenas 20% a 25% nos grupos de comparação. Para além do acesso inicial ao emprego, o IPS mostrou vantagens consistentes em indicadores de qualidade da trajetória profissional, como menor tempo até ao primeiro contrato, maior número de semanas trabalhadas e mais horas semanais, evidenciando ganhos claros na sustentabilidade do vínculo laboral. Estudos adicionais documentaram ainda benefícios que transcendem a dimensão laboral, incluindo melhorias na autoestima, no bem-estar subjetivo e na integração social, bem como reduções na utilização de serviços de saúde e na ocorrência de hospitalizações. Estes efeitos reforçam a ideia de que o IPS não apenas facilita o acesso a trabalho

remunerado, mas contribui para a promoção global da qualidade de vida. Atualizações mais recentes confirmam que o modelo é hoje amplamente reconhecido como o *gold standard* da inclusão laboral, com eficácia replicada em múltiplos contextos culturais e organizacionais, desde que assegurada a fidelidade aos seus princípios (Bond, Drake, & Becker, 2020). Neste sentido, o IPS consolida-se como uma abordagem abrangente, capaz de articular inserção profissional, sustentabilidade do emprego e bem-estar de pessoas com Dificuldade Intelectual.

Satisfação profissional entre trabalhadores com Dificuldade Intelectual

O estudo sobre a empregabilidade de pessoas com D.I. tem-se focado maioritariamente em abordagens centradas apenas nas competências técnicas e na integração física no trabalho, deixando uma lacuna na literatura acerca da satisfação profissional das mesmas. No entanto, estudos mais recentes, como o de Akkerman e colaboradores (2017), reforçam a importância de olhar para o trabalho como um espaço de realização pessoal, bem-estar e autodeterminação.

Este estudo, realizado com 117 participantes com D.I. em contextos de emprego integrado e protegido na Holanda, parte da Teoria da Autodeterminação (TAD) para explorar em que medida a satisfação das necessidades psicológicas básicas, constituídas por 3 fatores principais, autonomia, competência e relação, contribui para a satisfação no trabalho. Segundo a TAD, estas três necessidades são universais e fundamentais para o bem-estar humano. Os resultados revelaram que a satisfação destas necessidades psicológicas está fortemente associada a níveis mais elevados de satisfação no trabalho, independentemente do tipo de emprego (integrado ou protegido), idade ou grau de deficiência. Este estudo defende que o principal fator de manutenção de pessoas com Dificuldade Intelectual incide nestas mesmas necessidades psicológicas básicas, que se manifestam através da promoção de ambientes de trabalho onde as pessoas têm possibilidade de escolher e tomar decisões, incentivando a sua autonomia; onde se sentem eficazes nas tarefas propostas, reforçando o sentimento de competência e de relações significativas com os colegas e supervisores. É importante realçar que estes fatores são cruciais não só para garantir a presença das pessoas com D.I. nos locais de trabalho, mas também para assegurar o seu bem-estar e motivação.

Resultados semelhantes foram encontrados por Di Maggio e colaboradores (2019), que num estudo com 80 trabalhadores italianos com Dificuldade Intelectual demonstraram que tanto a autodeterminação como o empoderamento psicológico predizem de forma significativa a satisfação profissional, com um efeito de interação positivo entre ambas as dimensões. Estes dados sugerem

que, para além da satisfação das necessidades básicas propostas pela TAD, a perceção de controlo sobre a própria vida e a crença na capacidade de ultrapassar barreiras contextuais constituem fatores centrais para explicar a satisfação e a motivação no trabalho. Assim, práticas laborais que não apenas promovam autonomia, competência e relações significativas, mas que também capacitem os trabalhadores a tomar decisões acerca do seu futuro profissional revelam-se cruciais para a inclusão e bem-estar sustentado de pessoas com Dificuldade Intelectual (Di Maggio et al., 2019).

Akkerman e colaboradores (2017), apontam para a necessidade de adaptar os estilos de apoio no local de trabalho, devendo guiar-se por práticas que deem suporte à autonomia e que respeitem o ritmo e as preferências da pessoa, uma vez que estas foram identificadas como mais eficazes do que abordagens controladoras ou diretivas, muitas vezes predominantes nos contextos protegidos. Apesar de não ter sido o foco principal do estudo, foi também observada uma ausência de diferenças significativas nos níveis de satisfação profissional entre os contextos de emprego integrado e protegido. Estes dados sugerem que a qualidade da experiência laboral pode depender mais da qualidade das interações e dos apoios do que do tipo formal de enquadramento.

Um outro fator de extrema importância para a satisfação profissional de pessoas com D.I. é haver uma correlação entre as características da pessoa e as exigências do emprego. A qualidade da ligação entre as competências, interesses e limitações do trabalhador com Dificuldade Intelectual e as exigências concretas do posto de trabalho, o denominado “*person-job fit*”, revelou-se um preditor robusto de satisfação profissional. Ellenkamp e colaboradores (2015) mostraram que, quando as tarefas são desenhadas de forma a explorar os pontos fortes de cada indivíduo e existe um acompanhamento ajustado às suas necessidades, há ganhos significativos em termos de motivação, autoestima e permanência no emprego competitivo. Akkerman e colaboradores (2017) sugerem adaptações como postos de trabalho com instruções claras, adaptadas ao nível cognitivo do colaborador, e com metas realistas e desafiadoras, que permitem que o trabalhador sinta maior controlo e competência, reduzindo frustrações e aumentando o envolvimento. De forma convergente, (Park & Park, 2021) evidenciam que fatores como o apoio familiar, a formação vocacional e a estabilidade contratual influenciam significativamente a retenção de emprego em adultos com Dificuldade Intelectual. Assim, assegurar um alinhamento cuidadoso entre pessoa e ambiente de trabalho constitui não apenas uma boa prática de gestão, mas um elemento essencial para o florescimento profissional de pessoas com Dificuldade Intelectual.

Entre os estudos que analisam a experiência laboral de pessoas com Dificuldade Intelectual, destaca-se a revisão sistemática conduzida por Kocman e Weber (2016), que procurou compreender os fatores associados à satisfação no trabalho, motivação e qualidade de vida profissional neste grupo populacional. Através da análise de 23 estudos empíricos, os autores realizaram uma leitura crítica e multifacetada do bem-estar laboral, integrando dimensões relacionais, contextuais e individuais. Os resultados apontaram que a satisfação no trabalho depende menos de variáveis estritamente contratuais, como salário ou benefícios, e mais da qualidade das relações interpessoais, do acesso a apoios adequados e da percepção de competência e autonomia. Esta abordagem permitiu ultrapassar uma visão exclusivamente quantitativa da satisfação profissional, sublinhando que o bem-estar laboral de pessoas com Dificuldade Intelectual resulta da interação dinâmica entre o trabalhador e o seu ambiente, e que políticas e práticas inclusivas devem atuar precisamente sobre essa interface.

Apesar de vários estudos apontarem para níveis elevados de satisfação no trabalho entre pessoas com Dificuldade Intelectual, Kocman e Weber (2016) alertam para a possibilidade de esta satisfação ser, em muitos casos, resignada. Este conceito descreve uma forma de satisfação que não decorre da realização pessoal ou da valorização intrínseca do trabalho, mas sim da internalização de expectativas reduzidas, da escassez de alternativas laborais e da habituação a ambientes pouco estimulantes. Isto implica que a pessoa pode declarar-se satisfeita, não porque o trabalho seja efetivamente gratificante, mas porque não conhece ou não espera outra realidade possível. Segundo os autores, esta leitura crítica da satisfação laboral é particularmente relevante, pois questiona a interpretação automática de indicadores positivos e sublinha a importância de considerar o contexto subjetivo e as condições objetivas do trabalho. Ao mesmo tempo, reforça a necessidade de garantir empregos significativos, que desafiem positivamente as capacidades da pessoa e promovam o seu bem-estar e autodeterminação.

Para além de indicadores globais de satisfação, a sustentabilidade do emprego em D.I. beneficia significativamente pelo ajuste pessoa-trabalho (*person-job fit*) e pelas oportunidades de desenho do trabalho mediadas por apoios naturais e formais. Evidência acumulada mostra que tarefas estruturadas para explorar pontos fortes individuais, com feedback claro e expectativas realistas, são fatores preditores de maior motivação, autoestima e retenção no posto de trabalho (Ellenkamp et al., 2015; Akkerman et al., 2017). Em paralelo, mecanismos de mentoria interna e

apoios de pares facilitam a aprendizagem de rotinas sociais e técnicas, reduzem evitamento social e sustentam percursos ascendentes, sobretudo quando articulados com comunicação acessível e adaptações simples (*checklists* visuais, instruções escritas, amostras de trabalho) (Kocman & Weber, 2018; Jacob, Edozie & Pillay, 2022).

Do ponto de vista motivacional, ambientes que satisfazem as necessidades psicológicas de autonomia, competência e relação (*Self-Determination Theory*) apresentam maior probabilidade de converter acessos pontuais em trajetórias estáveis, ao combinarem escolhas genuínas, tarefas com grau de desafio ajustado e relações de suporte consistentes (Akkerman et al., 2017). Por fim, estudos de revisão sobre sustentabilidade sublinham que estes fatores micro (ajuste, *feedback*, mentoria) são mais eficazes quando coexistem com processos organizacionais acessíveis e apoios institucionais estáveis, evidenciando a natureza multinível da manutenção do vínculo (Robertson et al., 2019; Taubner et al., 2022). Em conjunto, estes achados reforçam que o foco não deve recair apenas no “acesso”, mas na correta articulação do posto e da equipa, condição fulcral para vínculos duradouros.

A natureza das tarefas desempenhadas constitui igualmente um elemento determinante da adaptação e satisfação laboral. Estudos recentes sublinham que atividades estruturadas, previsíveis e repetitivas podem favorecer a aprendizagem e reduzir a ansiedade, especialmente entre trabalhadores com Dificuldade Intelectual, ao promoverem rotinas estáveis e um sentimento de domínio das funções atribuídas (Jahoda et al., 2008; Tomczak, 2022). Contudo, quando essas tarefas se tornam excessivamente monótonas ou desprovidas de significado, podem gerar desmotivação e subutilização de competências, limitando o desenvolvimento pessoal e a perceção de utilidade (Ellenkamp et al., 2016; Robertson et al., 2019). Em contraste, o desempenho de tarefas ajustadas às preferências e aptidões individuais está associado a níveis mais elevados de satisfação, autonomia e bem-estar (Kregel et al., 2020). Autores como Weber e colegas (2022) e Schwartz e Rogers (2024) reforçam que a disponibilização de adaptações físicas, tecnológicas e sociais, bem como a possibilidade de escolha e variação nas tarefas, potenciam a autodeterminação e a sustentabilidade da inclusão profissional. Assim, a adequação entre perfil individual e características das tarefas emerge como um elemento central para a qualidade e estabilidade da experiência laboral inclusiva.

Em síntese, a satisfação profissional de trabalhadores com D.I. resulta de um conjunto de fatores: o cumprimento das necessidades psicológicas básicas, o ajuste pessoa–ambiente, o tipo de modelo de emprego e as adaptações físicas e psicossociais oferecidas. Reconhecer e implementar ações nestas quatro dimensões é fundamental para promover não só a permanência, mas o florescimento profissional das pessoas com Dificuldade Intelectual.

Principais Desafios e Potenciais Soluções Apontados Pela Literatura

Têm sido propostas várias soluções com o intuito de promover as condições de trabalho das pessoas com Dificuldade Intelectual. Enquanto algumas se focam na formação da chefia e dos colaboradores e na alteração de políticas relacionadas com os processos de contratação, existem também soluções orientadas para as inovações tecnológicas otimizadas para o mundo do trabalho digital, denominadas de tecnologias de assistência (Tomczak, 2022). No segmento seguinte, serão explorados alguns dos principais desafios identificados na literatura: a gestão de tempo, a comunicação eficaz, a gestão de stress, a sobrecarga sensorial, socialização em contexto profissional e o estigma e preconceito.

A gestão eficaz do tempo e das tarefas constitui um requisito central para a autonomia e a sustentabilidade do emprego, sobretudo para pessoas com Dificuldade Intelectual (DI), que enfrentam desafios acrescidos neste domínio (Lövgren & Hamreby, 2011; Taubner et al., 2022). Para além das competências técnicas, a capacidade de priorizar, gerir ritmos de trabalho e tomar iniciativa sem supervisão constante está associada a níveis mais elevados de satisfação profissional, motivação e permanência no emprego (Kocman & Weber, 2018; Robertson et al., 2019). No entanto, muitos trabalhadores com D.I. relatam dificuldades perante múltiplas tarefas em simultâneo, prazos apertados ou mudanças inesperadas de prioridades, em parte devido a limitações nas funções executivas e a ambientes organizacionais pouco adaptados, onde predominam instruções verbais complexas e escasseiam recursos visuais de apoio (Lövgren & Hamreby, 2011; Taubner et al., 2022).

Estratégias simples, como check-lists visuais, quadros Kanban adaptados ou alarmes digitais, aumentam a previsibilidade das tarefas e reduzem a sobrecarga cognitiva (Carter et al., 2022). A realização de *briefings* no início do turno e a clarificação escrita de prioridades também se mostraram eficazes em facilitar o cumprimento de prazos e em reduzir o stress (Lövgren & Hamreby, 2011). Paralelamente, a iniciativa e a autonomia temporal assumem um papel crítico:

segundo a *Self-Determination Theory*, a percepção de controlo e a possibilidade de tomar decisões independentes constituem necessidades psicológicas fundamentais para o bem-estar e a motivação (Akkerman et al., 2018). Contudo, muitos trabalhadores com D.I. permanecem dependentes de supervisão direta para iniciar novas tarefas, o que compromete a progressão e o sentimento de competência (Taubner et al., 2022).

Neste sentido, a literatura recomenda a combinação de treino explícito em técnicas de priorização e autorregulação com tecnologias acessíveis, como planificadores digitais e aplicações de lembretes, aliados a feedback frequente e positivo, que potencia a confiança para agir de forma autónoma (Akkerman et al., 2018; Tomczak, 2021). Em síntese, a gestão de tempo e tarefas deve ser entendida como um processo dinâmico, que exige simultaneamente o desenvolvimento de competências individuais e a adaptação dos contextos laborais. Ambientes previsíveis, instruções claras, ferramentas visuais e oportunidades para iniciativa autónoma não só aumentam a eficiência e reduzem o stress, como reforçam a motivação intrínseca e a sustentabilidade das trajetórias profissionais deste grupo, sendo a clareza e a acessibilidade da comunicação fatores determinantes para a eficácia destas estratégias (Jacob et al., 2022).

A comunicação eficaz, clara e adaptada constitui um pilar essencial para a integração de trabalhadores com Dificuldade Intelectual, influenciando não só a aquisição de competências técnicas, como também a qualidade das interações sociais no posto de trabalho. Barreiras de comunicação e falta de adaptações acessíveis estão entre os obstáculos mais referidos na literatura, apontados como fatores críticos para o sucesso da inclusão laboral (Khayat-zadeh-Mahani et al., 2020).

Para operacionalizar esta dimensão, destacam-se três vertentes interligadas: a clareza e acessibilidade das instruções, a capacitação da equipa para a comunicação inclusiva e a adaptação dos processos de recrutamento e seleção.

A clareza e acessibilidade das instruções é caracterizada pela utilização de uma linguagem simples e suportes visuais. Instruções escritas devem usar frases curtas, verbos de ação e vocabulário familiar, complementadas por pictogramas, fluxogramas ou vídeos tutoriais que reforcem a mensagem (Khayat-zadeh-Mahani et al., 2020).

Transpor parte da comunicação profissional, nomeadamente listas de instruções sobre procedimentos e tarefas, para um registo de correio eletrónico como o e-mail e os chats online,

parece ser parte da solução. Instruções escritas têm várias vantagens. Em primeiro lugar, não é necessário ler comportamento corporal nem comunicar através do contacto visual, sendo por isso não só mais claras e concisas, como podem ser revistas as vezes necessárias para melhor compreensão. Podem inclusive tornar-se menos ansiogénicas contribuindo por isso ainda para uma melhor gestão de stress por parte destes trabalhadores (Tomczak, 2021).

Outra melhoria possível é a adaptação das tecnologias de assistência orientadas para a comunicação não verbal, como aplicações de calendários virtuais para mostrar antecipadamente as próximas tarefas e calendarização das mesmas de acordo com o plano de trabalho (Tomczak, 2021).

O *feedback* contínuo e estruturado é um fator facilitador da comunicação. De acordo com a Self-Determination Theory, a perceção de competência cresce quando o trabalhador recebe retorno frequente sobre o desempenho (Akkerman et al., 2018). Os resultados deste estudo evidenciam ainda que o feedback claro está também associado a níveis mais elevados de satisfação e autonomia.

A capacitação da equipa para comunicação inclusiva é uma das principais medidas para tornar a comunicação mais eficaz dentro das organizações. Em primeira instância, deve haver uma sensibilização para sinais sociais (*Social cues*) uma vez que as pessoas com D.I. relatam dificuldades em decifrar *small talk* e pistas não-verbais, o que pode levar ao isolamento e ao mal-entendido de expectativas sociais. São ainda recomendados workshops para colegas e supervisores focados em sinais de conforto/desconforto e na adaptação do tom de voz e ritmo da fala (Lövgren & Hamreby, 2011).

Uma das adaptações com mais impacto é a mentoria ou '*communication buddies*': A designação de um mentor interno ou '*buddy*', que ajude nas primeiras interações e traduza instruções informais, facilita a aprendizagem social e a construção de laços de confiança (Carter et al., 2022).

O estabelecimento de um protocolo que inclui sempre um pequeno feedback de candidatura ao candidato, mesmo que seja uma recusa, num formato acessível (via e-mail simples ou chamada estruturada) mostra respeito e prepara para futuras oportunidades.

Em síntese, uma abordagem integrada de comunicação, que combine instruções acessíveis, formação contínua da equipa e processos seletivos adaptados, não só mitiga barreiras

iniciais, mas estabelece as bases para um ambiente de trabalho inclusivo, onde pessoas com deficiência intelectual se sentem compreendidas, valorizadas e capazes de prosperar. Ambientes comunicacionais pouco estruturados amplificam o risco de stress e sobrecarga sensorial, especialmente quando tarefas complexas são transmitidas de forma ambígua ou através de instruções verbais extensas (Taubner et al., 2022).

A gestão de stress, e implementação de estratégias de gestão de stress no local de trabalho é essencial para promover a adaptação e o bem-estar de pessoas com Dificuldade Intelectual. Exigências inadequadas e estímulos excessivos podem conduzir rapidamente a episódios de frustração, ao abandono de tarefas e ao insucesso profissional, exacerbando vulnerabilidades emocionais (Ellenkamp et al., 2015; Robertson et al., 2019).

Uma das primeiras linhas de intervenção passa pelo reajuste do conteúdo e do ritmo das tarefas, de modo a promover metas graduais e instruções pormenorizadas. Ellenkamp e colaboradores (2015), demonstraram que, quando as atividades são redesenhadas com critérios de clareza e flexibilidade temporal, se observam reduções significativas na desistência e no cansaço mental, favorecendo a perceção de autoeficácia e atenuando a ativação excessiva do sistema de “luta ou fuga”.

O suporte continuado de *job coaches* e a mobilização de redes informais em contexto comunitário surgem como formas de aliviar as tensões acumuladas. Cramm e colaboradores (2009), relataram que sessões periódicas de descompressão e a partilha de estratégias de gestão emocional entre pares funcionam como mecanismos de co-regulação emocional, restabelecendo o equilíbrio e mantendo o envolvimento no trabalho.

A preparação para transições profissionais, como a entrada num novo posto, a alteração de funções ou a avaliação de desempenho, assume particular relevância clínica, pois permite reduzir a ansiedade antecipatória e facilitar a adaptação de pessoas com Dificuldade Intelectual. Lövgren e Hamreby (2011) demonstraram que a realização de simulações (role-play) em ambiente protegido, mediadas por um mentor, familiariza o trabalhador com as exigências do novo contexto e fortalece a sua confiança. Estas práticas aproximam-se das técnicas cognitivo-comportamentais de dessensibilização gradual, na medida em que expõem o indivíduo a estímulos potencialmente stressantes de forma controlada e progressiva, transformando a experiência de transição de uma

ameaça em oportunidade de desenvolvimento de competências e consolidação de rotinas profissionais.

Mais recentemente, têm vindo a ser exploradas tecnologias de monitorização biométrica como ferramenta preventiva de stress. Dispositivos vestíveis, tais como relógios inteligentes e pulseiras que registam o ritmo cardíaco e a variabilidade respiratória, permitem detetar picos de ativação fisiológica em tempo real e disparar alertas para pausas ou exercícios de relaxamento (Weber et al., 2022). Em paralelo, sensores ambientais que regulam automaticamente parâmetros como temperatura, humidade e iluminação contribuem para reduzir distrações e sobrecarga sensorial. Todavia, é fundamental avaliar a tolerância tátil a estes dispositivos, uma vez que, para algumas pessoas, o próprio equipamento pode gerar desconforto e agravar o stress (Tomczak, 2021).

Em síntese, um modelo clínico de gestão de stress para pessoas com Dificuldade Intelectual deverá integrar o reajuste das tarefas para potenciar a autoeficácia, o suporte psicossocial contínuo através de *job coaches* e redes informais, a preparação em role-play para fases críticas, o recurso a tecnologias biométricas e de controlo ambiental, bem como planos de carreira estáveis. A personalização destas estratégias e a monitorização periódica dos níveis de stress, combinando autorrelato estruturado e feedback profissional, asseguram intervenções ajustáveis e eficazes, fundamentais para o bem-estar e a inclusão profissional deste grupo.

A sobrecarga sensorial ocorre no ambiente de trabalho quando estímulos físicos como ruído excessivo, iluminação intensa, cheiros fortes ou variações bruscas de temperatura, ultrapassam a capacidade de autorregulação de pessoas com Dificuldade Intelectual (DI). Estes fatores provocam fadiga, distração, irritabilidade o que pode resultar no abandono precoce do posto de trabalho. Ellenkamp e colaboradores (2015) destacam a adequação do ambiente físico como um fator determinante para a manutenção de emprego competitivo, observando que níveis elevados de ruído e iluminação fluorescente intensa, estão associados a maiores taxas de rotatividade e a menores índices de satisfação profissional.

Evidências mais recentes mostram que este fenómeno não se restringe à produtividade. Schwartz e Rogers (2024) documentam que a exposição crónica a ambientes sensorialmente exigentes agrava sintomas de ansiedade, sobrecarga emocional e dificuldades de concentração, especialmente entre pessoas com D.I. em contextos laborais competitivos. Estes efeitos são

mediadores críticos entre condições físicas de trabalho e bem-estar psicológico, sugerindo que a sustentabilidade do emprego não depende apenas da acessibilidade física, mas também da criação de espaços emocionalmente seguros e previsíveis.

Uma explicação recorrente na literatura aponta para o papel das funções executivas, incluindo planeamento, memória de trabalho e autorregulação emocional, que se revelam particularmente vulneráveis quando o ambiente físico é caótico ou imprevisível (Weber & Kocman, 2018; Schwartz & Rogers, 2024). Assim, contextos laborais estruturados, consistentes e sensorialmente adaptados não só reduzem a ativação do sistema de “luta ou fuga”, como aumentam a capacidade de concentração e de resolução de problemas, aspetos essenciais para a autonomia profissional.

As adaptações ergonómicas mais frequentemente referidas incluem a utilização de divisórias acústicas, iluminação regulável, fones com cancelamento de ruído, bem como a disponibilização de zonas silenciosas para pausas breves e autorregulação emocional. Schwartz e Rogers (2024) acrescentam que rotinas previsíveis e protocolos visuais claros para mudanças no ambiente físico, como alterações de posto ou reorganização do espaço, reduzem substancialmente a ansiedade antecipatória, aumentando a confiança dos trabalhadores para lidar com transições.

Complementarmente, Weber e Kocman (2018) defendem que estas adaptações devem ser acompanhadas por formação para supervisores e equipas, capacitando-os para identificar sinais precoces de sobrecarga e implementar ajustes em tempo real. Tomczak (2021) sugere ainda o uso de tecnologias de controlo dinâmico, como sensores que regulam temperatura, iluminação e qualidade do ar em função das preferências individuais, embora alerte para a importância de calibrações personalizadas, evitando que os próprios sistemas automáticos se tornem fontes adicionais de desconforto.

Em conjunto, estas evidências indicam que a sobrecarga sensorial atua como um elo crítico entre condições ambientais, stress ocupacional e a sustentabilidade do emprego. Ao integrar ajustes físicos, rotinas previsíveis, espaços de autorregulação emocional e capacitação organizacional, é possível transformar o ambiente de trabalho de uma potencial barreira para um facilitador ativo da inclusão e do bem-estar psicológico de trabalhadores com Dificuldade Intelectual, criando uma ponte direta para estratégias mais amplas de gestão de stress e prevenção do *burnout*.

Para além do impacto direto na concentração e no bem-estar psicológico, a sobrecarga sensorial repercute-se também na qualidade das interações sociais no local de trabalho. Ambientes ruidosos, imprevisíveis ou fisicamente desorganizados não apenas aumentam o stress emocional, como reduzem as oportunidades para trocas informais e relações de apoio entre colegas (Weber & Kocman, 2018; Schwartz & Rogers, 2024). Quando os trabalhadores com Dificuldade Intelectual precisam de despende recursos cognitivos adicionais para lidar com estímulos ambientais excessivos, resta-lhes menos energia mental para conversas espontâneas, pedidos de ajuda ou interações de colaboração, aspetos que a literatura identifica como fundamentais para o sentimento de pertença e para a integração profissional (Cramm et al., 2009; Ellenkamp et al., 2015). Assim, garantir espaços sensorialmente acessíveis e socialmente acolhedores constitui não apenas uma questão de ergonomia, mas um pré-requisito para a construção de redes sociais funcionais, tema explorado na secção seguinte.

A socialização em contexto profissional constitui um fator determinante para a inclusão laboral de pessoas com Dificuldade Intelectual, afetando não apenas a integração relacional, mas também o bem-estar e a permanência no emprego (Kocman & Weber, 2018; Robertson et al., 2019). Contudo, a literatura sublinha a existência de uma grande heterogeneidade: enquanto alguns trabalhadores valorizam a interação social e o convívio regular, outros preferem desempenhar tarefas de forma mais autónoma e reservada, sem grande envolvimento com os colegas (North, 2023). Reconhecer esta diversidade é essencial para evitar tanto abordagens unilaterais que imponham dinâmicas sociais a quem prefere menor exposição, como para prevenir o isolamento involuntário daqueles que beneficiariam de redes de apoio mais consistentes.

Uma revisão sistemática conduzida por Jacob, Edozie e Pillay (2022) identificou um conjunto de estratégias eficazes para promover competências sociais, incluindo role-play, treino entre pares e utilização de tecnologias digitais, ainda que os efeitos sejam por vezes modestos e nem sempre generalizáveis para contextos naturais de trabalho. Complementarmente, Park, e colaboradores (2018) demonstraram que o recurso a video modeling pode constituir uma ferramenta prática no ensino de interações sociais relevantes para o emprego, permitindo que os trabalhadores observem e reproduzam comportamentos adequados em situações profissionais simuladas. Estes resultados sublinham que a aquisição de competências sociais beneficia de

metodologias ativas e visuais, mas exige igualmente acompanhamento contínuo e oportunidades de prática em contextos reais.

Estudos como os de Cramm e colaboradores (2009) e o de Ellenkamp e colegas (2015) destacam que locais de trabalho que cultivam uma cultura de apoio e colaboração promovem a formação de redes sociais funcionais, que reduzem significativamente a sensação de exclusão e reforçam o sentimento de pertença. Em contextos de emprego apoiado, a introdução de atividades sociais estruturadas, por exemplo, pausas partilhadas, celebrações de aniversários ou sessões de convívio pós-turno, cria “espaços seguros” onde os trabalhadores com D.I. podem praticar competências sociais de forma espontânea, mas apoiada, assimilando normas implícitas de convivência sem pressão excessiva.

A literatura recente propõe ainda a implementação de programas de pares-mentores (*social buddies*), nos quais trabalhadores experientes apoiam os recém-chegados nas primeiras semanas de integração (Taubner et al., 2022). Estes programas não só facilitam a aprendizagem de rotinas e códigos sociais, como aumentam a confiança para interagir com colegas e superiores hierárquicos. Em paralelo, sessões de treino em competências sociais integradas na rotina laboral, como exercícios de *role-play* para situações de equipa, práticas de comunicação informal e feedback orientado, mostraram-se eficazes para melhorar a capacidade de estabelecer relações positivas e para reduzir comportamentos de evitamento social (Akkerman et al., 2017; Kocman & Weber, 2018).

Outro aspeto relevante é que a extensão das redes sociais dentro do trabalho parece relacionar-se com a forma como os trabalhadores lidam com dificuldades quotidianas. Estudos qualitativos revelam que colaboradores com redes mais amplas tendem a pedir ajuda rapidamente quando enfrentam problemas de comunicação ou gestão de tarefas, enquanto aqueles com interações mais restritas demonstram maior hesitação, permitindo que mal-entendidos persistam e aumentem os níveis de frustração (North, 2023). Este padrão sugere que a socialização não se limita ao domínio relacional, tendo impacto indireto na eficácia profissional, na redução do stress e até na prevenção da sobrecarga emocional associada a contextos laborais exigentes (Robertson et al., 2019).

Por fim, importa salientar que, apesar dos benefícios claros da socialização no trabalho, a maioria dos estudos aponta que estes laços raramente se estendem para fora do contexto

profissional, permanecendo circunscritos ao ambiente laboral imediato (Cramm et al., 2009; North, 2023). Esta limitação não é necessariamente percebida pelos trabalhadores como problemática, mas sugere que a integração plena, enquanto sentimento de pertença a uma comunidade mais ampla, continua a enfrentar barreiras subtis, muitas vezes ligadas ao estigma social e à ausência de oportunidades inclusivas fora do ambiente de trabalho (Kocman & Weber, 2018; Taubner et al., 2022).

Em conjunto, estas evidências indicam que a promoção da socialização em contexto profissional requer estratégias múltiplas, que combinem atividades estruturadas, redes de apoio formal e oportunidades de treino social, sempre respeitando as preferências individuais de cada trabalhador. Ao fazê-lo, não só se reforça o sentido de pertença e a satisfação profissional, como se criam condições para trajetórias laborais mais sustentáveis e inclusivas.

Apesar dos avanços identificados, importa reconhecer que a promoção de redes sociais funcionais e de uma cultura organizacional inclusiva não ocorre num vácuo, mas interage inevitavelmente com as atitudes, crenças e preconceitos presentes nos locais de trabalho. A literatura sublinha que, mesmo quando existem oportunidades formais de convívio e programas de apoio social, o impacto destas iniciativas pode ser limitado se persistirem estereótipos negativos e expectativas reduzidas relativamente às competências e ao valor profissional das pessoas com Dificuldade Intelectual (Kocman & Weber, 2018; Robertson et al., 2019). Assim, para compreender plenamente os fatores que condicionam a inclusão laboral, torna-se necessário examinar o papel do estigma e do preconceito, que frequentemente atuam de forma subtil, mas estruturante, na forma como trabalhadores com D.I. são percebidos e tratados nos contextos organizacionais.

O estigma e o preconceito constituem determinantes transversais da experiência laboral de pessoas com D.I., influenciando acesso, avaliação de desempenho, formação e progressão (Tomczak, 2021). Assente em estereótipos de baixa competência e alta onerosidade, este viés manifesta-se tanto em decisões explícitas (recrutamento, distribuição de tarefas) como em micro-interações quotidianas (qualidade do feedback, oportunidades informais), produzindo salários mais baixos, menos formação e menor participação nas decisões (Tomczak, 2021). Em paralelo, atitudes de produtividade presumivelmente inferior conduzem a postos de baixa exigência, perpetuando ciclos de subemprego (Ellenkamp et al., 2015). A ausência de culturas de inclusão fragiliza redes

informais de suporte e a percepção de valor do trabalhador (Cramm et al., 2009), enquanto o estigma internalizado diminui autoestima e ambição de progressão (Jahoda et al., 2008).

Ellenkamp e colaboradores (2015) sublinham que as atitudes negativas dos empregadores, baseadas em preconceitos sobre produtividade e custo, conduzem a decisões discriminatórias no recrutamento e à manutenção de ambientes de baixa exigência para pessoas com Dificuldade Intelectual, perpetuando ciclos de subemprego. Cramm e colaboradores (2009) mostram também que a ausência de uma cultura de inclusão prejudica não só a integração social, mas a própria percepção de valor do trabalhador uma vez que redes informais de suporte se formam com menor naturalidade num clima de desconfiança. Os achados de Jahoda e colegas (2008) acrescentam que, mesmo em modelos de emprego apoiado, o estigma internalizado pode reduzir a autoestima e perpetuar expectativas baixas, condicionando a ambição e a procura de progressão na carreira. Por fim, Weber e Kocman (2018) verificaram que a falta de investimento em formação e em desenvolvimento profissional, frequentemente justificada por avaliações preconceituosas de incapacidade limita severamente as oportunidades de crescimento e reforça o sentimento de impotência dos trabalhadores com dificuldade intelectual.

Resumindo, num contexto clínico e organizacional, combater o estigma exige intervenções multifacetadas: 1) sensibilização sistemática de quadros de liderança e equipas para desconstruir estereótipos, 2) programas de mentoring que promovam visibilidade e reconhecimento de competências, e 3) políticas de igualdade salarial e de formação que garantam oportunidades equitativas. Só assim se poderá transformar a percepção social e construir ambientes de trabalho verdadeiramente inclusivos para pessoas com Dificuldade Intelectual.

Em suma, a sustentabilidade do emprego em pessoas com Dificuldade Intelectual depende menos de “características individuais” isoladas e mais de condições organizacionais e de desenho do trabalho que alinham tarefas, ritmos e apoios com preferências e necessidades da pessoa. A literatura recente mapeia fatores ambientais decisivos para obter e manter emprego competitivo, decisões e atitudes do empregador, conteúdo do posto e desempenho esperado, interações e cultura de trabalho, e apoio por job coaches, mas também evidencia escassez de estudos robustos especificamente focados na manutenção do vínculo, indicando uma agenda de investigação ainda em aberto (Ellenkamp et al., 2016; Taubner et al., 2022). Além disso, famílias identificam barreiras multifacetadas (individuais, escolares, dos serviços, do local de trabalho e comunitárias) que

exigem respostas coordenadas entre sistemas, e não apenas “treino de competências” do trabalhador (Khayat-zadeh-Mahani et al., 2020; Carter et al., 2022).

O racional para investir em emprego de qualidade é também de saúde pública: revisões apontam associação consistente entre estar empregado e melhores indicadores de saúde física e mental em adultos com DI, ainda que a causalidade precise de mais prova direta. Em contraste, a inatividade económica associa-se a piores desfechos de saúde e maior uso de medicação; quando ocorrem transições para emprego (mesmo não-padrão), observam-se melhorias relativas no estado de saúde (Robertson et al., 2019). Assim, o objetivo não é apenas “colocar”, mas criar condições para reter e progredir no posto.

Ao nível micro do local de trabalho, ajustes físicos e de processo mostram benefícios indicativos em longevidade ocupacional, desempenho e bem-estar de trabalhadores, sobretudo quando visam ruído (p. ex., gabinetes individuais ou zonas silenciosas), luz (controlo de iluminação), controlo ambiental, salas de descompressão e rotinas previsíveis; ainda assim, a revisão de evidência recomenda abordagens teoricamente informadas e avaliação rigorosa dos efeitos (Tomczak, 2022; Weber et al., 2022).

Em paralelo, a satisfação no trabalho das pessoas com D.I. relaciona-se com o cumprimento de necessidades psicológicas básicas (autonomia, relação, competência) e com participação no contexto laboral, o que reforça a importância de culturas inclusivas e oportunidades reais de contribuição (Akkerman et al., 2017). Intervenções sobre competências sociais mostram efeitos modestos e nem sempre generalizáveis, pelo que ganham impacto quando acopladas a adaptações contextuais e apoio (*job coaching*) (Jacob, Edozie, & Pillay, 2022).

Finalmente, importa ancorar este quadro num modelo processual baseado em evidência que ofereça coerência às soluções dispersas: o *Individual Placement and Support* (IPS). Atualizações recentes sintetizam uma base robusta de ensaios aleatorizados, indicando que, em 28 ensaios clínicos randomizados, cerca de 55% dos participantes em IPS alcançam emprego competitivo, face a aproximadamente 25% nos grupos de comparação, observando-se ainda vantagens em tempo até ao primeiro emprego, duração do vínculo e horas trabalhadas, sem aumento sistemático de custos quando o modelo é implementado com elevada fidelidade (Bond, Drake, & Becker, 2020). Esta evidência complementa a demonstração anterior de generalização internacional do IPS, com resultados superiores fora do contexto norte-americano quando os

princípios nucleares são preservados (Bond, Drake, & Becker, 2012). O modelo assenta em oito princípios interdependentes, incluindo: foco no emprego competitivo; elegibilidade por escolha (sem pré-requisitos de “prontidão”); integração dos serviços de emprego com as equipas clínicas e psicossociais; alinhamento com as preferências da pessoa; aconselhamento de prestações; procura rápida de emprego (*place-then-train*); desenvolvimento sistemático de relações com empregadores; e apoio individualizado e continuado. Para populações com Dificuldade Intelectual, recomenda-se a transposição destes princípios com adaptações de desenho do trabalho e de comunicação (por exemplo, *job-carving*, suportes visuais e rotinas previsíveis), bem como a monitorização de fidelidade como critério de qualidade, de modo a converter ganhos de acesso em retenção e progressão profissional (Bond, Drake, & Becker, 2012; Bond, Drake, & Becker, 2020) Em termos de política e sistemas, os dados apontam para a necessidade de uma abordagem intersectorial (“whole-of-government”) que alinhe incentivos e capacidades entre escolas, serviços, empregadores e comunidade (Khayat-zadeh-Mahani et al., 2020).

Deste modo, autores como Bond e colegas (2012) e Akkerman e colaboradores (2017) defendem que a sustentabilidade do emprego para pessoas com Dificuldade Intelectual emerge da convergência entre condições organizacionais adaptadas, práticas comunicacionais inclusivas, estratégias de prevenção do stress e ambientes sociais que promovem pertença e combatem o estigma. A evidência sugere que apenas abordagens integradas, que articulem estes diferentes níveis em simultâneo, transformam o acesso em trajetórias profissionais estáveis, significativas e geradoras de bem-estar. Tal perspetiva alinha-se com revisões recentes como a de Robertson e colaboradores (2019) e Weber e colegas (2022), que sublinham o papel das adaptações contextuais, da saúde mental e do desenho ambiental na longevidade ocupacional de trabalhadores, destacando ainda a relevância das práticas de apoio contínuo, da cultura organizacional inclusiva, da formação de supervisores e do acompanhamento pós-colocação, reforçando a importância de políticas de inclusão sustentadas, centradas na pessoa, sensíveis às mudanças ao longo do ciclo laboral e orientadas para o desenvolvimento progressivo de competências socioemocionais e profissionais.

Metodologia

O presente estudo teve como objetivo central compreender a experiência laboral de pessoas com Dificuldade Intelectual, com particular atenção aos obstáculos sentidos no quotidiano profissional e às estratégias utilizadas para os superar. Procurou-se, em primeiro lugar, mapear as principais dificuldades referidas pelos participantes no local de trabalho. Em segundo lugar, recolheram-se as soluções e estratégias que os próprios trabalhadores desenvolvem ou mobilizam para lidar com esses desafios. Finalmente, pretendeu-se comparar os obstáculos e soluções identificados nesta investigação com aqueles que a literatura tem vindo a destacar, permitindo assim uma análise crítica e integradora.

A formulação destas questões decorre da escassez de estudos que abordem a vivência quotidiana do trabalho a partir da perspectiva das próprias pessoas com Dificuldade Intelectual. A maioria das investigações tem incidido sobre o acesso ao emprego e sobre variáveis estruturais, deixando menos exploradas as dimensões subjetivas da adaptação, participação e satisfação profissional (Jahoda et al., 2008; Ellenkamp et al., 2016; Taubner et al., 2022). Ao privilegiar a voz dos trabalhadores, esta pesquisa adota uma abordagem ecológica e centrada na pessoa, reconhecendo a interação entre fatores individuais, sociais e organizacionais que influenciam a experiência laboral (Lysaght et al 2017; Tassé et al., 2021)).

Estas metas podem ser traduzidas em duas questões de investigação orientadoras: (1) Quais os principais obstáculos profissionais e potenciais soluções percecionadas por trabalhadores com Dificuldade Intelectual? (2) Quais as potenciais soluções percecionadas por trabalhadores com Dificuldade Intelectual relativamente aos obstáculos previamente identificados pela literatura?

Participantes

Este estudo contou com a participação de dez trabalhadores com Dificuldade Intelectual, atualmente empregados em empresas dos setores da produção alimentar, da restauração e da armazenagem. Os participantes foram selecionados através de amostragem de conveniência, em parceria com a entidade de formação e inclusão profissional SEMEAR, que atua na preparação e acompanhamento de pessoas com Dificuldade Intelectual em contextos laborais competitivos.

O critério principal de inclusão foi possuir diagnóstico formal de Dificuldade Intelectual confirmado pelas equipas técnicas, encontrando-se o participante inserido num posto de trabalho remunerado e com vínculo formal de emprego há, pelo menos, três meses, garantindo uma experiência mínima que permitisse refletir sobre as exigências e desafios da atividade profissional. Em alguns casos, a Dificuldade Intelectual coexistia com outras condições como o autismo, refletindo a heterogeneidade frequentemente observada nesta população ((Tassé et al., 2021; Schalock et al., 2021).

Procurou-se igualmente assegurar diversidade em termos de género, idade e antiguidade, de modo a captar diferentes trajetórias laborais. Por motivos de confidencialidade e anonimato, todos os nomes atribuídos aos participantes são fictícios. A distribuição de género, idade e antiguidade no posto de trabalho encontra-se representada na Figura 1, ilustrando a heterogeneidade do grupo em análise. Esta composição permitiu explorar não apenas barreiras e soluções transversais, mas também especificidades associadas a distintos contextos setoriais e percursos profissionais.

Tipo de estudo

O desenho metodológico adotado é transversal e qualitativo, recorrendo a entrevistas semiestruturadas como técnica principal de recolha de dados. Esta opção é particularmente adequada para explorar as experiências subjetivas e os significados atribuídos ao trabalho por pessoas com Dificuldade Intelectual, permitindo compreender a interação entre fatores pessoais, sociais e contextuais que moldam a participação profissional (Ellenkamp et al., 2016; Robertson et al., 2019).

As entrevistas semiestruturadas, conduzidas a partir de um guião temático flexível, equilibram a comparabilidade entre participantes com a liberdade necessária para explorar temas emergentes e nuances contextuais. Este método é amplamente recomendado em investigações com pessoas com Dificuldade Intelectual, pois facilita a adaptação do ritmo de diálogo, a simplificação linguística e a clarificação contínua das perguntas, promovendo a expressão autónoma e a validade das respostas (Kittelsaa, 2014; Gjertsen, 2019). Para além disso, ao permitir que os participantes comuniquem nas suas próprias palavras, o estudo respeita o princípio de autodeterminação e participação ativa, fundamental na investigação inclusiva (Vicente et al., 2020).

Ao valorizar a voz dos participantes, o estudo adota uma perspectiva ecológica e centrada na pessoa, que reconhece a interação dinâmica entre fatores individuais, sociais e organizacionais (Tassé et al., 2012); Lysaght et al, 2017). Este enquadramento possibilita não apenas a identificação das principais dificuldades vividas no contexto laboral, mas também a análise das estratégias de resolução e adaptação mobilizadas pelos trabalhadores, em articulação com as evidências destacadas na literatura científica.

Procedimento

A recolha de dados decorreu entre abril e julho de 2025, em parceria com a entidade de formação e inclusão profissional SEMEAR, que facilitou o contacto com os participantes e a autorização das respetivas empresas.

O processo começou com o agendamento das entrevistas individuais com cada participante, realizadas em espaços familiares e tranquilos, geralmente durante uma pausa no seu local de trabalho, de modo a assegurar conforto e privacidade.

As entrevistas começaram sempre pela obtenção do consentimento informado (Anexo A), uma breve explicação do estudo e a aplicação do questionário sociodemográfico (Anexo B). As entrevistas tiveram uma duração média de 25 a 40 minutos e seguiram um formato semiestruturado, orientado pelo guião previamente descrito. Sempre que necessário, foram utilizados recursos de apoio à comunicação, como repetição simplificada de perguntas, uso de exemplos concretos e reformulação de expressões complexas, garantindo que todos os participantes compreendessem o conteúdo das questões. As entrevistas foram integralmente gravadas em áudio, com autorização dos participantes, e posteriormente transcritas de forma literal para análise.

O anonimato e a confidencialidade dos dados foram garantidos, tendo sido atribuídos nomes fictícios aos participantes. A participação foi totalmente voluntária, podendo ser interrompida a qualquer momento sem qualquer consequência. Todos os participantes assinaram o consentimento informado, que foi lido e explicado conforme a necessidade dos mesmos.

Instrumento – Entrevista semi-estruturada

O guião da entrevista foi desenhado de forma a combinar uma componente exploratória, permitindo que os participantes identificassem espontaneamente os principais desafios e potencialidades da sua experiência laboral, com uma componente fundamentada na literatura, que integrou dimensões reconhecidas como críticas para a inclusão e sustentabilidade do emprego em pessoas com Dificuldade Intelectual. Esta dupla lógica garantiu, por um lado, a valorização da voz dos trabalhadores e, por outro, a comparabilidade dos resultados com a investigação existente.

O guião foi composto por sete dimensões principais: Principais desafios e potencialidades; Desafios gerais e satisfação profissional; Comunicação; Socialização no local de trabalho; Gestão de stress; Sobrecarga sensorial; e Gestão de tempo.

Tabela 1

Dimensões e número de perguntas no guião

Dimensões	Número de perguntas
Principais desafios e potencialidades	4
Desafios gerais e satisfação profissional	6
Comunicação	4
Socialização no local de trabalho	4
Gestão de stress	3
Sobrecarga sensorial	2
Gestão de tempo	2

A primeira dimensão teve uma função exploratória, procurando captar, de forma aberta, os principais desafios gerais ou particulares identificados pelos participantes, antes de avançar para dimensões específicas sustentadas na literatura. Esta escolha permitiu dar voz aos trabalhadores de forma não dirigida, respeitando a sua perceção inicial da experiência laboral.

A segunda dimensão, centrada nos desafios gerais e na satisfação profissional, foi construída com base na Indiana Job Satisfaction Scale (Resnick, Bond & Mueser, 1999). O objetivo foi compreender as dificuldades transversais associadas ao exercício laboral e a forma como estas

se relacionam com a satisfação profissional, incluindo aspetos como a qualidade das relações com colegas e chefias, a valorização atribuída ao salário e as perspetivas de progressão na carreira. Esta dimensão assegurou uma leitura comparável à literatura sobre satisfação no trabalho em populações vulneráveis.

As dimensões seguintes foram parcialmente inspiradas na revisão sistemática de Tomczak (2022), “*How can the work environment be redesigned to enhance the well-being of individuals with autism?*”. Embora o estudo se tenha centrado em trabalhadores com perturbação do espectro do autismo, as áreas identificadas, comunicação, gestão de tempo, gestão de stress e sobrecarga sensorial, são igualmente relevantes para a população com Dificuldade Intelectual, pois dizem respeito a processos cognitivos e ambientais que influenciam diretamente o desempenho e o bem-estar laboral. O artigo de Tomczak (2022) partiu de entrevistas com profissionais de diferentes áreas, terapeutas, psicólogos, formadores e gestores de recursos humanos, que apontaram um conjunto de barreiras transversais à inclusão laboral e estratégias práticas para as mitigar. Estes domínios refletem fatores críticos de sustentabilidade do emprego, frequentemente citados na literatura sobre Dificuldade Intelectual (Ellenkamp et al., 2016; Taubner et al., 2022), nomeadamente a necessidade de comunicação acessível, previsibilidade, ambientes sensoriais regulados e estratégias de coping para lidar com o stress.

A terceira dimensão, relativa à comunicação, foi incluída por ser apontada de forma consistente como um dos principais desafios para trabalhadores com Dificuldade Intelectual (Ellenkamp et al., 2016; Robertson et al., 2019). Foi organizada em três eixos: o formato da comunicação, direta ou indireta; a perceção de clareza ou dificuldade; e o sentido da comunicação, passar ou receber informação. Esta estrutura permitiu avaliar tanto barreiras relacionadas com a compreensão de instruções como com a transmissão eficaz de mensagens no local de trabalho, aspetos centrais para a autonomia funcional e o desempenho colaborativo.

A quarta dimensão incidiu sobre a socialização no local de trabalho, tomando como referência os itens propostos por Winslow et al. (2019) no artigo “*Development of a Measure of Informal Workplace Social Interactions*”. O objetivo foi avaliar o grau de integração social dos participantes nos respetivos contextos laborais, uma vez que a literatura tem identificado a socialização como um dos fatores mais determinantes, e simultaneamente mais frágeis, da inclusão profissional de pessoas com Dificuldade Intelectual (Cramm et al., 2009; North, 2021). Esta

dimensão procurou ainda captar a qualidade das interações informais, frequentemente associada ao sentimento de pertença e à satisfação laboral (Jahoda et al., 2008).

A quinta dimensão abordou a gestão emocional do stress e da frustração, outro dos desafios recorrentemente descritos na literatura (Lövgren & Hamreby, 2011; Weber, 2022). Através de questões sobre a presença de stress, as suas principais causas e as principais estratégias para lidar com elas, pretendeu-se compreender como os participantes lidam com situações de sobrecarga emocional e identificar potenciais fatores facilitadores. Tal enfoque permite explorar em contexto real de trabalho as estratégias utilizadas pelos próprios trabalhadores com D.I. e quais as necessidades de apoio psicológico.

A sexta dimensão centrou-se na sobrecarga de estímulos sensoriais, como luzes fluorescentes, ruído intenso ou espaços apertados, aspetos frequentemente relatados como barreiras ao bem-estar no trabalho (Tomczak, 2022). O objetivo foi explorar até que ponto estas condições ambientais constituem obstáculos significativos e que adaptações poderiam ser implementadas para minimizar o seu impacto, em linha com recomendações recentes sobre adaptações aos locais de trabalho sugeridas por Weber e colegas (2022).

Por fim, a sétima dimensão abordou a gestão de tempo, também inspirada no quadro proposto por Tomczak (2022). Esta dimensão procurou avaliar o nível de iniciativa e autonomia dos participantes, a sua capacidade de priorizar tarefas e as suas propostas de estratégias ou soluções para otimizar a organização do trabalho. A escolha desta dimensão deveu-se ao facto de a gestão de tempo ter sido destacada na literatura como uma competência crítica para assegurar a continuidade e estabilidade no desempenho profissional e para prevenir situações de sobrecarga cognitiva (Taubner et al., 2022), funcionando como indicador transversal de adaptação ao contexto de trabalho e de sustentabilidade do emprego.

A elaboração do guião seguiu também os princípios da investigação inclusiva, enfatizando a importância de escolha e autodeterminação ao longo do processo de participação. Estudos recentes sobre co-investigação com pessoas com *disability* salientam que permitir níveis graduais de escolha quanto à forma e extensão da participação é essencial para garantir envolvimento genuíno e evitar contributos meramente simbólicos (Nicholson et al., 2024). Esta abordagem, centrada na voz e agência dos participantes, reforça a validade ecológica dos resultados e contribui para reduzir o desequilíbrio tradicional entre investigador e participante, favorecendo uma

produção de conhecimento partilhada. Assim, a decisão de integrar perguntas abertas e flexíveis nas primeiras dimensões do guião visou encorajar os participantes a definir espontaneamente os temas mais significativos da sua experiência laboral, antes de abordar as áreas inspiradas na literatura.

Em conjunto, estas dimensões permitiram articular a perspetiva individual dos participantes com os principais desafios ambientais descritos na literatura, garantindo uma análise abrangente e contextualizada da experiência laboral de pessoas com Dificuldade Intelectual. Estas categorias conceptuais serviram igualmente de base à estrutura de codificação utilizada na análise temática dedutiva, apresentada na secção seguinte, permitindo uma correspondência direta entre o guião de entrevista e os temas analíticos emergentes.

Análise Temática Dedutiva

Nesta investigação, optou-se por utilizar uma abordagem qualitativa através da análise temática predominantemente dedutiva (Braun & Clarke, 2006). A escolha deste método prende-se diretamente com os objetivos delineados, que consistem em compreender em profundidade as perceções e experiências laborais de trabalhadores adultos com Dificuldade Intelectual, identificando as principais dificuldades sentidas, bem como as estratégias individuais e soluções que possam otimizar a sua experiência laboral e permanência no emprego inclusivo. A análise temática, na sua modalidade dedutiva, é uma metodologia frequentemente utilizada quando o investigador pretende analisar dados qualitativos com recurso a categorias pré-definidas, baseadas numa estrutura teórica ou guião de entrevista previamente delineado (Braun & Clarke, 2012).

De acordo com Braun e Clarke (2006), a análise temática pode ser orientada de duas formas: indutiva ou dedutiva. Enquanto uma abordagem indutiva procura categorias emergentes diretamente a partir dos dados sem restrições teóricas prévias, a abordagem dedutiva utiliza um quadro de referência ou uma estrutura teórica já existente para orientar a análise. Esta última foi escolhida para o presente estudo dada a existência de um guião de entrevista semi-estruturada cuidadosamente construído com base em literatura prévia e nos objetivos específicos delineados. Deste modo, o guião das entrevistas realizadas estruturou o processo de codificação, ajudando a categorizar de forma clara as dificuldades e estratégias mencionadas pelos participantes, garantindo alinhamento direto entre as categorias definidas previamente e os dados obtidos (Clarke & Braun, 2013).

O processo concreto de análise temática dedutiva neste estudo decorreu em várias fases, conforme recomendado pela literatura metodológica atual (Braun & Clarke, 2006; Nowell et al., 2017). Após a transcrição integral das entrevistas, procedeu-se a uma leitura exaustiva do material e à construção de uma grelha de análise que orientou o processo de codificação. A análise dos dados seguiu a proposta de Braun e Clarke (2006) que descrevem a análise temática como um processo flexível de identificação e organização de padrões de significado. Após a codificação inicial, os excertos foram agrupados em categorias mais amplas e interpretativas (Anexo D). Este procedimento segue também a perspectiva de Guest, MacQueen e Namey (2014), que a definem como um processo sistemático de identificação de padrões recorrentes a partir de dados qualitativos. Embora a estrutura tenha sido maioritariamente dedutiva, com base em categorias previamente definidas a partir da literatura e operacionalizadas no guião de entrevista, foi mantida abertura a contributos emergentes, como os “temas livres”. Esta abordagem híbrida é consistente com a proposta de Fereday e Muir-Cochrane (2006), que defendem a utilidade de combinar codificação dedutiva e indutiva para assegurar simultaneamente coerência teórica e sensibilidade aos significados produzidos pelos participantes. Desta forma, a estratégia de análise permitiu manter fidelidade às categorias teóricas previamente estabelecidas, sem perder de vista a riqueza das narrativas individuais. Após a realização e transcrição das entrevistas semi-estruturadas, procedeu-se a uma leitura repetida e ativa dos textos transcritos, para garantir familiarização profunda com os dados qualitativos recolhidos. Na fase subsequente, realizou-se a codificação inicial (Braun & Clarke, 2012), seguindo precisamente o guião previamente estabelecido, de modo a assegurar que os dados fossem organizados de acordo com as categorias teóricas previamente definidas. Esta codificação dedutiva garantiu uma maior consistência analítica e facilitou comparações sistemáticas entre as diferentes entrevistas, enquanto permitiu a identificação clara das recorrências e divergências nas respostas fornecidas pelos participantes (Anexo E) (Nowell et al., 2017).

Posteriormente, procedeu-se à fase de geração dos temas propriamente ditos, agrupando os códigos previamente definidos em categorias mais amplas e interpretativas (Braun & Clarke, 2013). Este procedimento segue também a perspectiva de Guest, MacQueen e Namey (2014), que descrevem a análise temática como um processo sistemático de identificação de padrões recorrentes a partir de dados qualitativos. Esta fase foi especialmente relevante neste estudo, pois possibilitou a identificação das dificuldades laborais mais frequentemente reportadas pelos

participantes, bem como das estratégias concretas que utilizaram para ultrapassar desafios específicos no local de trabalho. Além disso, a estrutura dedutiva facilitou também a análise comparativa dos dados com estudos prévios na área da inclusão laboral de adultos com D.I. (Jahoda et al., 2009; Lysaght et al., 2017), assegurando coerência teórica e conceptual da análise.

A fase seguinte envolveu a revisão e o refinamento sistemático dos temas emergentes, assegurando que cada categoria final refletisse precisamente os objetivos da investigação, e estivesse consistentemente sustentada pelas narrativas dos entrevistados. Esta revisão incluiu a verificação da coerência interna dos temas, assegurando que cada categoria temática estivesse devidamente apoiada por evidências textuais sólidas, bem como a distinção clara entre temas distintos (Braun & Clarke, 2006, 2012; Clarke & Braun, 2013).

Por fim, procedeu-se à definição e nomeação final dos temas identificados, assegurando que estes fossem descritivos, claros e compreensíveis para o leitor, enquanto mantinham um forte alinhamento com os objetivos iniciais do estudo. Este processo implicou revisões sucessivas com o objetivo de garantir consistência terminológica e coerência conceptual entre os diferentes níveis de codificação. Em linha com recomendações metodológicas específicas (Nowell et al., 2017; Clarke & Braun, 2018), foi elaborado um *codebook* simplificado (Anexo F), contendo a definição detalhada de cada categoria temática identificada, acompanhado de excertos-âncora representativos extraídos diretamente das entrevistas originais. Este passo assegurou maior rigor analítico, facilitando a comunicação clara e transparente dos resultados da investigação, além de aumentar a fiabilidade da codificação e a rastreabilidade entre os dados empíricos e as interpretações teóricas.

A análise temática dedutiva revelou-se assim especialmente adequada para este estudo, permitindo que as perceções e experiências dos participantes fossem sistematicamente comparadas, analisadas e interpretadas dentro de uma estrutura conceptual previamente validada pela literatura científica, favorecendo a integração entre evidência empírica e enquadramento teórico e assegurando uma leitura coerente, aprofundada e cientificamente fundamentada das narrativas recolhidas.

Resultados

A análise dos resultados foi orientada pelas dimensões identificadas na literatura como principais áreas de dificuldade para pessoas com Dificuldade Intelectual. As respostas dos participantes foram interpretadas à luz dos três domínios que compõem o comportamento adaptativo proposto pela AAIDD: prático, conceptual e social (Schalock et al., 2010; Schalock, Luckasson & Tassé, 2021). Este enquadramento permitiu organizar a experiência laboral dos trabalhadores segundo uma perspectiva top down, em que cada domínio representa um nível interdependente da adaptação ao contexto profissional, em linha com abordagens ecológicas que enfatizam a interação entre fatores individuais e contextuais (Verdonschot et al., 2009 ; (Lysaght et al., 2017).

O domínio prático diz respeito aos desafios impostos pelo ambiente de trabalho, nomeadamente fatores externos ao trabalhador, como recursos disponíveis, organização das tarefas e exigências funcionais definidas pela entidade empregadora. Estes elementos determinam o grau de complexidade inicial que cada pessoa enfrenta. O domínio conceptual, por sua vez, corresponde às competências internas mobilizadas para responder a esses desafios, incluindo estratégias de resolução de problemas, planeamento e uso de ferramentas de apoio. Já o domínio social envolve as competências de interação, comunicação e colaboração, funcionando como uma ponte entre as dimensões interna e externa. Estas competências desempenham um papel catalisador, podendo amplificar ou mitigar os efeitos das limitações práticas e conceptuais.

Quando os três domínios se encontram alinhados, o trabalho tende a ser vivido com estabilidade, motivação e sentimento de eficácia. No entanto, quando um dos elementos falha, como instruções vagas, materiais em falta ou dificuldades em priorizar tarefas, surgem tensões subtis que, embora raramente escalem para conflitos abertos, podem comprometer a autonomia e a sustentabilidade do vínculo laboral.

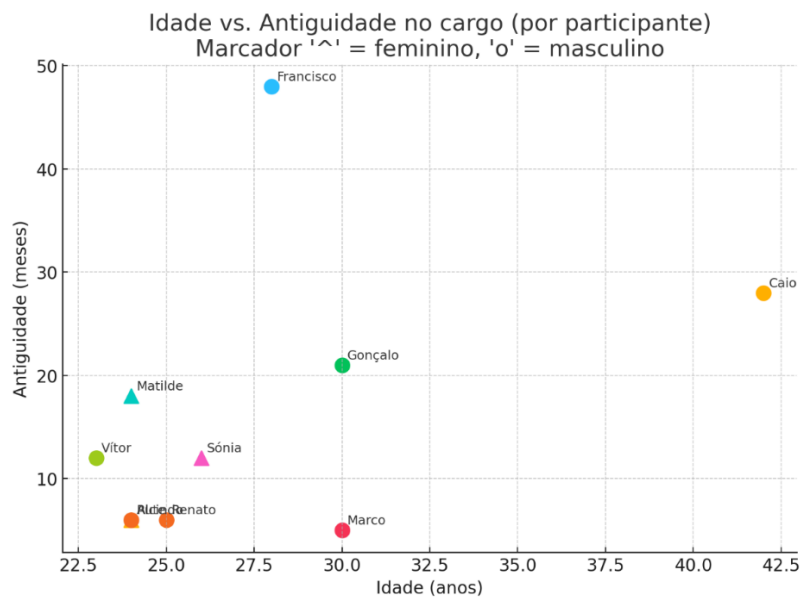
A seguir, apresenta-se a caracterização sociodemográfica do grupo de participantes, que permite contextualizar a diversidade de percursos e experiências laborais analisadas.

Distribuição sociodemográfica dos participantes

Antes de avançar para a análise temática, é importante caracterizar o grupo de participantes, de forma a contextualizar os resultados obtidos. A descrição sociodemográfica permite compreender a diversidade de percursos e de experiências profissionais incluídas no estudo, bem como identificar fatores que possam influenciar a perceção das dificuldades e das estratégias de adaptação relatadas.

Figura 1

Distribuição de idade, género e antiguidade dos participantes



A Figura 1 revela um grupo heterogéneo em termos de idade e antiguidade, composto por sete homens e três mulheres. A maioria (seis participantes) situa-se entre os 22 e os 27 anos, correspondendo a uma faixa etária jovem-adulta, frequentemente associada às fases iniciais da consolidação profissional. O tempo de trabalho médio ronda os 18 meses, refletindo trajetórias laborais recentes e em construção, coerentes com o perfil de muitos trabalhadores com Dificuldade Intelectual em contextos de emprego inclusivo. Este padrão confirma a diversidade de percursos descrita por Robertson e colaboradores (2019), que salientam a influência de fatores contextuais e organizacionais na estabilidade e continuidade das experiências profissionais.

O Caio destaca-se como o participante mais velho (42 anos), enquanto o Francisco constitui um caso atípico, com uma antiguidade de cerca de quatro anos apesar da idade mais jovem

(28 anos), evidenciando uma permanência mais estável no emprego. A presença de participantes com diferentes graus de maturidade profissional e tempos de permanência permite observar contrastes úteis: enquanto os mais jovens descrevem processos de aprendizagem e adaptação ainda em curso, os trabalhadores com maior antiguidade relatam um sentimento acrescido de pertença, confiança e autonomia. Estas diferenças corroboram estudos que associam o tempo de serviço a maior domínio das rotinas e aumento progressivo das competências de autorregulação (Taubner et al., 2022).

No que respeita ao género, a predominância masculina reflete a realidade dos setores representados (produção alimentar, restauração e armazenagem), tradicionalmente mais masculinizados (INE, 2021). Ainda assim, as participantes do sexo feminino desempenham funções equivalentes e demonstram níveis semelhantes de satisfação e estabilidade, reforçando que as diferenças de género se manifestam sobretudo na divisão de tarefas (Akkerman et al., 2017).

Geograficamente, todos os participantes residem na Área Metropolitana de Lisboa e integram projetos de inclusão profissional apoiados por equipas técnicas especializadas, o que assegura alguma homogeneidade de contexto institucional, ainda que os postos de trabalho pertençam a empresas distintas. Entre os contextos representados contam-se pizzarias, refeitórios escolares, armazéns de distribuição, cafés e serviços de apoio hospitalar, refletindo a diversidade típica dos programas de emprego inclusivo em Portugal. Esta variedade de ambientes laborais permite observar contrastes relevantes entre funções mais rotineiras e outras de contacto direto com o público, reforçando a validade ecológica do estudo e evidenciando o papel do acompanhamento por *job coaches*.

De modo geral, esta caracterização sociodemográfica fornece uma base interpretativa para compreender as diferenças observadas nas entrevistas, sobretudo no que respeita à perceção de autonomia, estabilidade e adaptação. A diversidade etária e de antiguidade constitui uma oportunidade para analisar como a experiência acumulada e as condições contextuais moldam a forma como cada participante interpreta as exigências do trabalho e as soluções que mobiliza para lidar com elas.

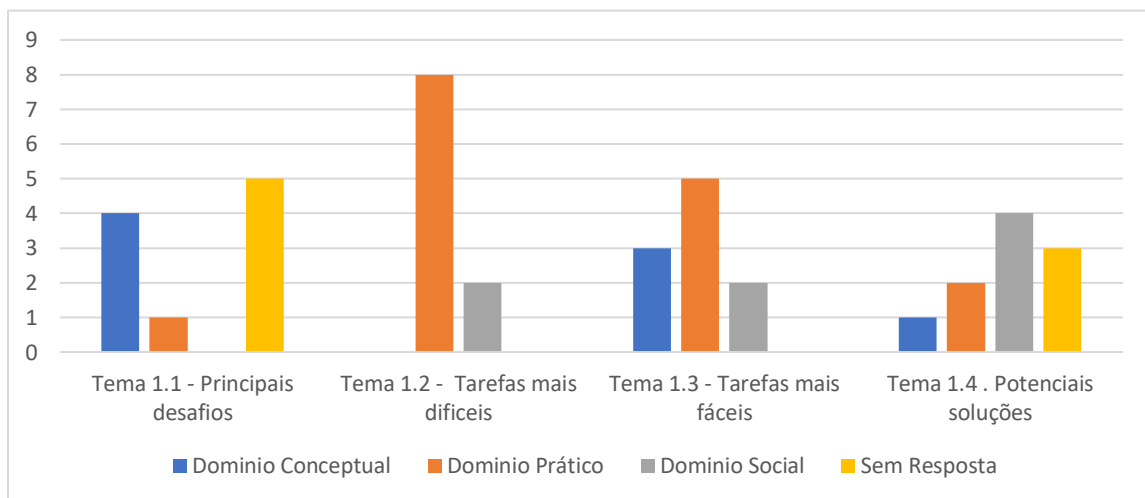
Na secção seguinte, são apresentadas as dimensões temáticas extraídas das entrevistas, organizadas de acordo com os domínios prático, conceptual e social do comportamento adaptativo.

Dimensão 1 - Principais desafios, facilidades e potenciais soluções

A primeira dimensão centrou-se nas tarefas e desafios profissionais, revelando que os participantes experienciam o trabalho como um espaço simultaneamente de facilidade e de tensão, com uma elevada dispersão entre os principais obstáculos percecionados (Figura 2). O principal desafio reportado foi o período de adaptação inicial, mencionado por dois participantes, como o Gonçalo, que afirmou: “Um dos meus maiores desafios foi... Por exemplo, ao início, quando cheguei ao S, eu não sabia fazer nada, não sabia fazer mesmo nada”. Outros desafios mencionados incluíram o domínio de matemática, as barreiras linguísticas e as exigências físicas, cada um referido por um participante. Dois participantes não compreenderam a pergunta, como o Alcindo, que respondeu “Aqui? É a cozinha. Gostei sempre de cozinha”. Um participante afirmou não saber responder e dois optaram por não responder.

Figura 2

Dimensão 1 - Principais Desafios, Facilidades e Potenciais Soluções



No que respeita às tarefas percecionadas como mais fáceis ou preferidas, as respostas distribuíram-se entre fatores associados ao domínio prático e ao domínio social. A maioria (oito participantes) destacou tarefas dependentes do contexto de trabalho, enquanto apenas dois participantes referiram tarefas baseadas na socialização (Figura 2). Entre as tarefas do domínio prático, sobressaíram as rotinas mecânicas e repetitivas, referidas por cinco participantes, com descrições semelhantes à da Rute: “Bem, a parte mais fácil é quando eu começo a trabalhar e embalar os brioques e as massas”. Três participantes apontaram tarefas ligadas à confeção culinária,

como exemplificado por Alcindo: “Fazer doces é o que mais gosto.” Já as tarefas relacionadas com o domínio social incluíram o serviço ao cliente e o trabalho em equipa, valorizadas pela oportunidade de interação e de colaboração com colegas.

Relativamente às tarefas percecionadas como mais difíceis, metade dos participantes (cinco) apontou desafios assentes no domínio prático, dois referiram dificuldades de natureza social e três relataram obstáculos associados ao domínio conceptual. As dificuldades práticas concentraram-se sobretudo na “limpeza pesada e esforço físico”, mencionada por três participantes, com relatos semelhantes ao de Gonçalo: “é quando, tipo, vou chegar num sítio, num WC, tipo, às vezes encontro... Pronto. Papéis no chão”. Outros desafios referiram-se à “falta de recursos e desorganização da empresa” e às “tarefas mecânicas e repetitivas”, cada um referido por um participante. Entre as dificuldades associadas à socialização, surgiram o “trabalho solitário” e as “barreiras linguísticas”, ambos mencionados isoladamente. Já no domínio conceptual, emergiram dificuldades relacionadas com a “precisão matemática”, a “memória e organização espacial” e o “lidar com imprevistos”, igualmente referidas por um participante cada.

No que toca às soluções propostas para superar as dificuldades, as estratégias mais frequentes incidiram sobre aspetos de comunicação e socialização (quatro participantes), seguidas por soluções assentes no domínio prático (duas) e conceptual (uma). Embora dois participantes não tenham sugerido melhorias, vários apresentaram propostas concretas e aplicáveis, revelando capacidade de reflexão sobre o próprio desempenho. A estratégia mais comum foi pedir ajuda, referida por dois participantes, como ilustra Matilde: “vou chamar a minha amiga”, quando surgem turistas com os quais não consegue comunicar em inglês. Outros participantes indicaram o uso de “ferramentas (cronómetro)”, “calendarização e organização de processos internos”, “instruções mais claras” e “aprendizagem autónoma”.

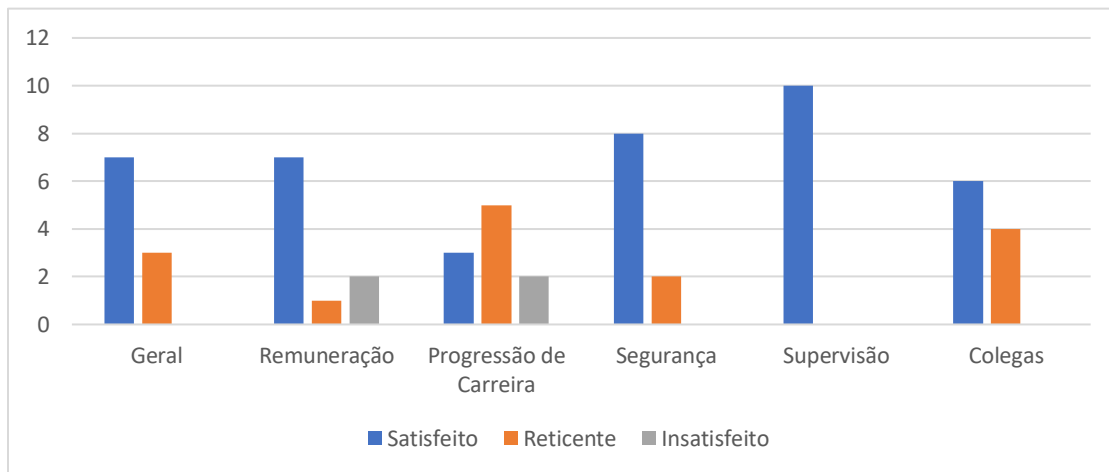
Em síntese, esta dimensão revela uma perceção equilibrada entre desafio e competência, na qual as dificuldades iniciais de adaptação e as barreiras práticas tendem a ser compensadas por estratégias simples e colaborativas. A procura de apoio entre colegas e o recurso a métodos de organização pessoal demonstram não apenas a capacidade de aprendizagem adaptativa, mas também o papel facilitador do domínio social na regulação das exigências práticas e conceptuais do trabalho.

Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional

A segunda dimensão revelou um clima organizacional globalmente positivo, com sete participantes a manifestarem satisfação com o trabalho e a referirem sentir-se valorizados no seu posto. De forma semelhante, a remuneração foi considerada “suficiente” ou excelente por sete participantes, e um número expressivo de entrevistados (oito) indicou sentir-se seguro no emprego, acreditando que seria difícil perder o posto. Quanto à progressão de carreira, três participantes consideram ter potencial de evolução, dois mostraram interesse, mas com dúvidas quanto à viabilidade, três não têm opinião formada e dois declararam não ter interesse em progredir. A percepção de justiça e apoio da chefia foi unânime, e as relações de equipa foram descritas como maioritariamente cooperativas (seis participantes), ainda que quatro tenham referido pequenas fricções pontuais no quotidiano laboral.

Figura 3

Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional



Em relação à satisfação profissional geral, a maioria (sete) declarou-se genuinamente satisfeita com o trabalho atual, utilizando expressões como “gosto de tudo” ou “estou contente”. O Gonçalo foi particularmente entusiasta ao afirmar: “A adorar mesmo. Estou a adorar isto. Isto é bem fixe.” Três participantes apresentaram uma satisfação mais ambivalente, destacando aspetos positivos, mas reconhecendo limitações como tarefas solitárias ou momentos de maior pressão. No geral, o trabalho é vivenciado como uma fonte de orgulho, estabilidade e pertença, confirmando observações anteriores de que o emprego constitui um fator de identidade e bem-estar para pessoas com Dificuldade Intelectual (Akkerman et al., 2017; Robertson et al., 2019).

No que respeita à remuneração, as opiniões revelaram alguma diversidade. Enquanto o Gonçalo expressou entusiasmo, afirmando “Muito. Muito... sinto-me muito confortável”, seis participantes consideraram o vencimento adequado ou superior a experiências anteriores. O Marco referiu satisfação parcial, reconhecendo que “gostava de receber um pouco mais”, e dois participantes mostraram-se claramente insatisfeitos, como o Francisco, que comentou: “Não. Não. Com os anos que já estou de casa, não. Isso não. Por acaso não estou.” A remuneração é, portanto, percebida como suficiente pela maioria, mas com espaço para ajustes que reconheçam o esforço e a antiguidade.

Relativamente à possibilidade de progressão de carreira, o grupo dividiu-se entre a ambição e a dúvida. Quatro participantes manifestaram desejo de progredir e já consideraram formações adicionais, enquanto outros quatro demonstraram incerteza, como a Rute, que afirmou: “Talvez, não sei. Não tinha pensado nisso.” Dois participantes declararam não ter interesse em subir na hierarquia, valorizando a estabilidade e o conforto no papel atual.

A percepção de segurança no emprego foi elevada, com oito participantes a demonstrarem confiança na manutenção do posto. O Marco foi o único a expressar alguma insegurança, associando a continuidade à qualidade do desempenho: “Pode ser que sim ou não. Conforme se a gente der o valor. Se a gente der o nosso valor, não. Mas se a gente não der, sim.” Esta ligação entre desempenho e segurança é coerente com o que a literatura descreve como o impacto da percepção de autoeficácia na estabilidade laboral (Kocman & Weber, 2018).

O sentimento de justiça e apoio da supervisão surgiu de forma unânime. Os participantes descreveram chefias acessíveis e colaborativas, que explicam tarefas, ajudam quando necessário e mantêm uma postura de confiança e respeito mútuo. Gonçalo sintetiza bem esta percepção: “Dou-me bem com o meu supervisor, é tranquilo.” Esta relação de confiança vertical funciona como um fator protetor do bem-estar e um elemento-chave na motivação para o trabalho (Ellenkamp et al., 2016).

Por fim, no que toca às relações com os colegas, a Figura 3 evidencia um quadro relacional amplamente positivo. Seis participantes afirmaram sentir facilidade em lidar com os colegas, enquanto três referiram pequenas barreiras, sobretudo de natureza linguística. A Rute comentou: “Bem, sim... quer dizer, algumas pessoas não falam português, mas já estou habituada”, enquanto o Marco descreveu uma dinâmica mais volátil: “Às vezes quando tão bem-dispostos, tudo bem.

Quando às vezes dão-me uma cabecinha, nem sempre.” Apesar destas oscilações, prevalece um ambiente cooperativo, que favorece o trabalho em equipa e reduz a probabilidade de mal-entendidos, embora permaneça espaço para melhorias na clareza e ritmo de comunicação interna.

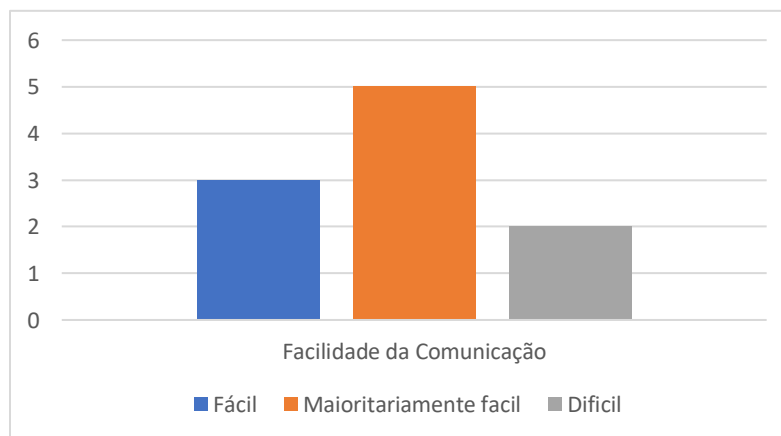
Em síntese, a dimensão relativa à satisfação profissional e ao clima organizacional revelou um padrão de satisfação, segurança e confiança na liderança, que reforça a estabilidade do vínculo laboral. A maioria dos entrevistados expressou agrado pelo trabalho e perceção de justiça por parte das chefias, ainda que alguns manifestem desejo de progressão ou ligeira insatisfação com a remuneração. As relações interpessoais mostram-se globalmente positivas, confirmando que a cooperação e a perceção de apoio mútuo constituem elementos centrais para o bem-estar e a sustentabilidade do emprego de pessoas com Dificuldade Intelectual.

Dimensão 3 – Comunicação

A terceira dimensão, centrada na comunicação, revelou que esta ocorre predominantemente de forma oral e direta, com baixos níveis de conflito e elevada perceção de eficácia (Figura 4). Apesar disso, surgiram algumas dificuldades pontuais tanto na receção como na transmissão de informação, sobretudo relacionadas com o ritmo das instruções, a linguagem utilizada ou lapsos de memória. A ausência de propostas concretas de melhoria poderá refletir, em parte, uma baixa expectativa de mudança ou uma falta de treino em estratégias de comunicação alternativa, aspetos já identificados na literatura como barreiras frequentes em contextos inclusivos (Ellenkamp et al., 2016; Robertson et al., 2019).

Figura 4

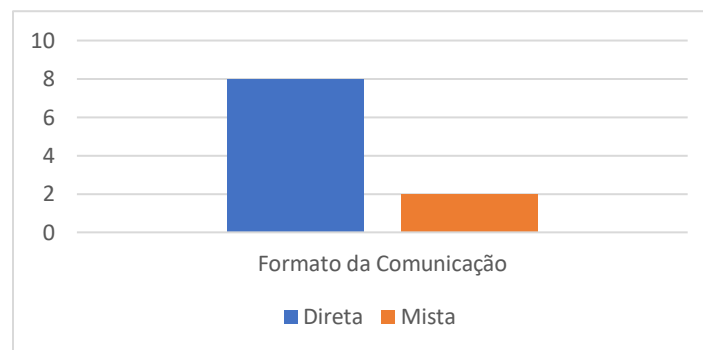
Tema 3.1 A - Facilidade da comunicação



A maioria dos participantes descreveu a comunicação no local de trabalho como acessível e funcional. Três classificaram-na como “fácil” sem reservas, e cinco consideraram-na maioritariamente positiva, mas com pequenos obstáculos, sobretudo em momentos de maior agitação. O Gonçalo referiu: “Está a ser fácil... por vezes, quando há muita movimentação, é mais difícil.” Já dois participantes relataram dificuldades mais consistentes, como o Renato, que afirmou: “Às vezes é difícil comunicar-me... há pessoas que não me entendem.” Estas exceções ocorreram principalmente em situações de sobrecarga de estímulos ou quando as instruções eram transmitidas demasiado depressa, sugerindo que o problema reside mais na velocidade e estrutura da comunicação do que na compreensão individual.

Figura 5

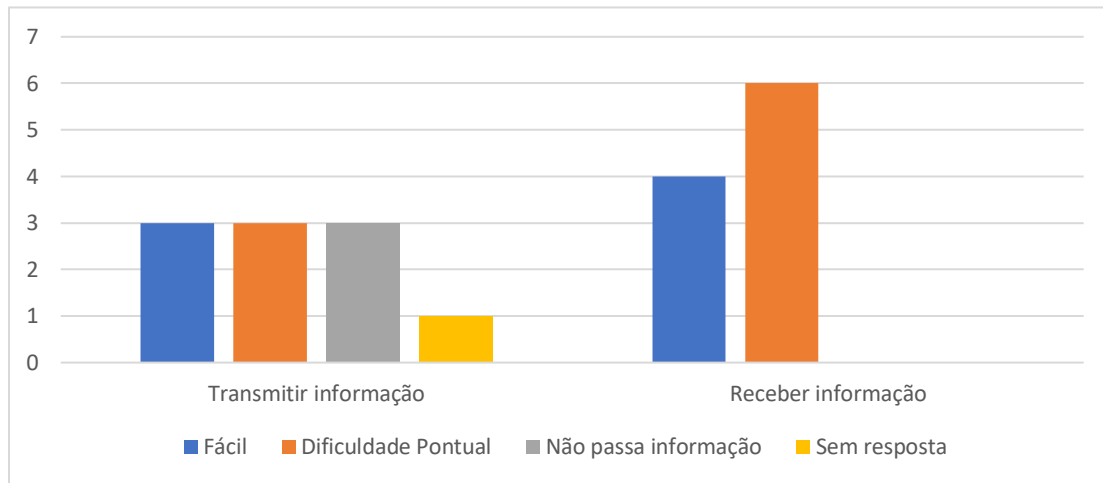
Tema 3.1- B - Formato da comunicação



O formato predominante de comunicação é o direto, face a face, utilizado por oito dos dez participantes. Dois referiram usar um formato misto, complementando o contacto oral com anotações escritas. A comunicação mediada por email, mensagens ou quadros escritos é praticamente inexistente, sendo o contacto direto o meio preferido e percebido como mais eficaz. Contudo, esta preferência por trocas orais rápidas pode também originar esquecimentos ou interpretações imprecisas. A introdução de suportes visuais simples, como listas de verificação ou pictogramas, é sugerida pela literatura como uma forma eficaz de reforçar a clareza e a autonomia (Weber, 2022).

Figura 6

Tema 3.2 e 3.3 - Transmitir e Receber informação

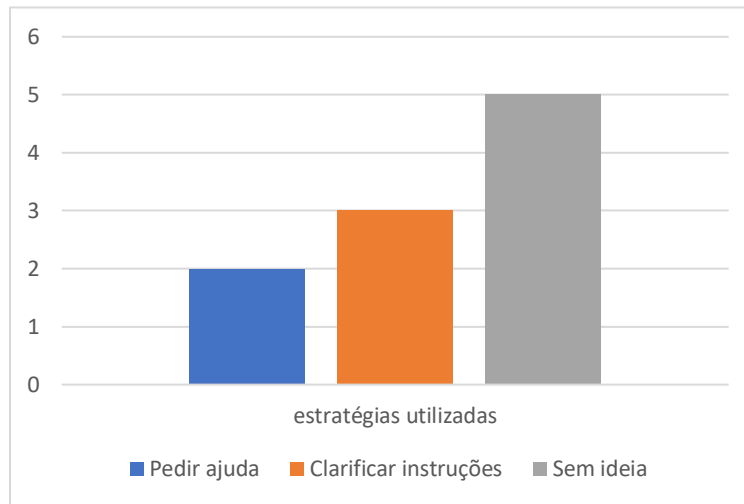


No que respeita à transmissão de informação, três participantes consideraram fácil comunicar com colegas e superiores, enquanto outros três relataram dificuldades pontuais, geralmente dependentes do interlocutor. O Francisco explicou: “Sim, acho que sim. Por exemplo, para a F e para a I é fácil. Às vezes, para a S já é um bocado mais difícil. É um bocado mais complicado.” Um dos participantes não respondeu e três afirmaram não ter de transmitir informação, revelando um padrão de comunicação algo assimétrico, em que a troca de informação tende a ser mais unidirecional do que recíproca. Este desequilíbrio parece refletir tanto a estrutura hierárquica das equipas como a falta de oportunidades formais para expressão individual, sugerindo que a comunicação ascendente (do trabalhador para o supervisor) continua a ser menos promovida do que a descendente.

Receber instruções revelou-se ligeiramente mais desafiante. Quatro participantes classificaram o processo como fácil, mas seis admitiram confusões ocasionais causadas por linguagem técnica, ordens vagas ou instruções múltiplas. A Sónia ilustrou este fenómeno ao dizer: “Eu às vezes entendo mal... trago o produto errado.” Estes episódios sugerem que a clareza e a estrutura da comunicação são fatores determinantes para o sucesso da tarefa, sobretudo em ambientes de ritmo acelerado, onde pequenas ambiguidades podem gerar frustração e perda de confiança no desempenho.

Figura 7

Tema 3.4 - Potenciais estratégias ou soluções na comunicação



Quanto às estratégias e soluções para melhorar a comunicação, o grupo apresentou respostas heterogêneas. Cinco participantes não propuseram medidas concretas, possivelmente por já se sentirem confortáveis com as práticas existentes ou por não terem sido incentivados a refletir sobre o tema. Três participantes sugeriram a necessidade de clarificar instruções, como o Renato, que explicou pedir mais detalhes quando recebe pedidos vagos: “Pergunto: ‘é grande ou pequeno?... onde está?’.” Outros dois indicaram recorrer a colegas de confiança ou solicitar repetições quando não compreendem a mensagem, como relatou a Matilde: “Pergunto se podem repetir. Pronto. E se eu não percebi, digo: ‘não percebi, explica-me de outra forma.’”

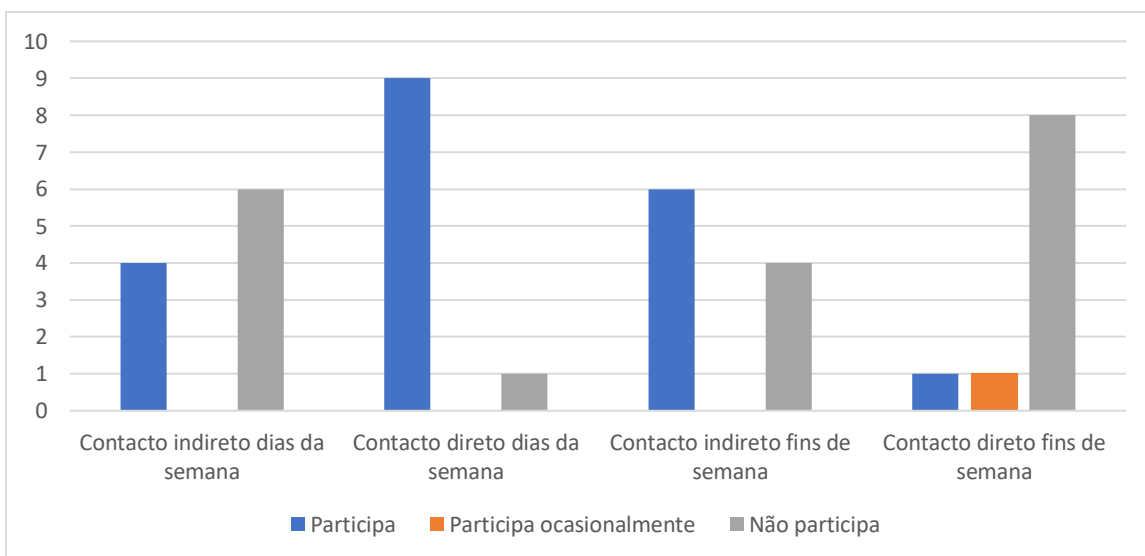
De forma geral, a comunicação no local de trabalho é percebida tanto satisfatória tal como funcional, sustentando a cooperação diária entre colegas e supervisores. No entanto, as respostas revelam também uma ausência de pensamento proativo sobre como a comunicação poderia ser otimizada. A escassez de estratégias estruturadas apresentadas pelos participantes e o predomínio do formato oral sugerem a necessidade de promover formação específica em comunicação acessível e o uso de ferramentas visuais que reforcem a previsibilidade a autonomia e a clareza no desempenho laboral.

Dimensão 4 - Socialização em contexto profissional

A quarta dimensão, centrada na socialização, evidenciou uma clara distinção entre relações funcionais, que ocorrem sobretudo durante o horário laboral, e a quase ausência de convívio fora desse contexto (Figura 8). Nove participantes referiram participar em momentos sociais no local de trabalho ao longo da semana, enquanto apenas o Vítor relatou encontros com colegas fora dos dias úteis. Esta reserva é ilustrada nas palavras da Sónia: “Não. Para quê? Estou com eles todos os dias.” De forma semelhante, o Gonçalo, embora mantenha algum contacto através de mensagens, admitiu: “Fins de semana falo pouco; só mensagem para trocar turnos.”

Figura 8

Dimensão 4 - Socialização em contexto profissional



As redes sociais dos participantes revelam-se, assim, restritas ao ambiente profissional imediato, o que sugere que a integração social plena continua a enfrentar barreiras subtis, mesmo em contextos inclusivos. As relações interpessoais mantêm-se quase exclusivamente presenciais: enquanto a Matilde e o Gonçalo referiram trocar mensagens pontuais para ajustes de horário, apenas o Alcindo e o Vítor indicaram comunicar com os colegas através do telemóvel fora do horário de trabalho. A ausência de contacto digital é coerente com o formato direto preferido e não é percebida como uma limitação, embora possa reduzir a agilidade da comunicação em equipas com horários ou funções distintas.

As interações sociais no local de trabalho são marcadas por rituais simples e de baixa exigência, como cantar os parabéns, lanchar em conjunto ou partilhar a pausa da manhã. Metade dos participantes referiu participar regularmente nestes momentos, enquanto os restantes apontaram falta de tempo ou preferência por atividades solitárias, como descansar ou jogar. Estas dinâmicas quotidianas parecem desempenhar uma função protetora, reforçando o sentimento de pertença e coesão, sem implicar a necessidade de convívio prolongado.

Por outro lado, atividades sociais fora do ambiente laboral, como combinar um café, ir ao cinema ou participar em aniversários, são descritas como raras. O Gonçalo referiu ir ao cinema, mas sozinho, e apenas o Renato mencionou um almoço esporádico com um ex-colega. Esta tendência confirma o que autores como e Cramm e colaboradores (2009) e North (2021) descrevem como a predominância de redes sociais restritas entre trabalhadores com Dificuldade Intelectual: relações positivas e cordiais no contexto profissional, mas que raramente se traduzem em vínculos duradouros fora dele.

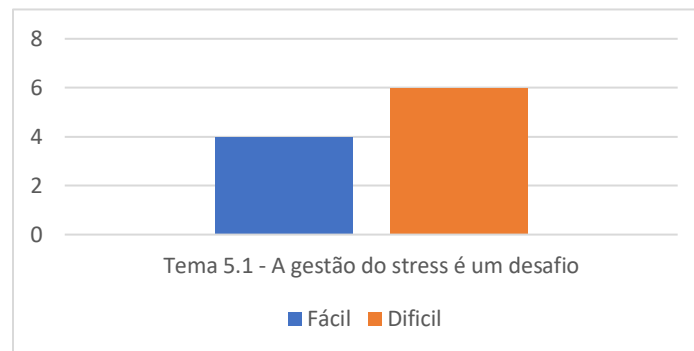
Em síntese, a socialização dos participantes mostra-se funcional e segura, suficiente para sustentar um ambiente de trabalho cooperativo, mas limitada no alcance e profundidade das relações. O convívio laboral garante pertença e apoio mútuo, mas não parece expandir-se para além das fronteiras do local de trabalho, revelando que a inclusão social plena continua a depender não apenas da presença no emprego, mas da criação de oportunidades significativas de interação fora dele.

Dimensão 5 - Gestão de Stress e Frustração

A quinta dimensão, centrada na gestão de stress e frustração, revelou que quatro participantes não experienciam stress no contexto laboral, enquanto metade (cinco) o consideram um desafio ocasional e apenas um participante o identifica como uma dificuldade recorrente (Figura 9). A principal causa referida foi o ritmo acelerado de trabalho e a exigência de desempenhar múltiplas tarefas em simultâneo. Apesar disso, metade dos participantes afirmou não recorrer a estratégias específicas de gestão de stress, o que sugere um padrão reativo em vez de preventivo.

Figura 9

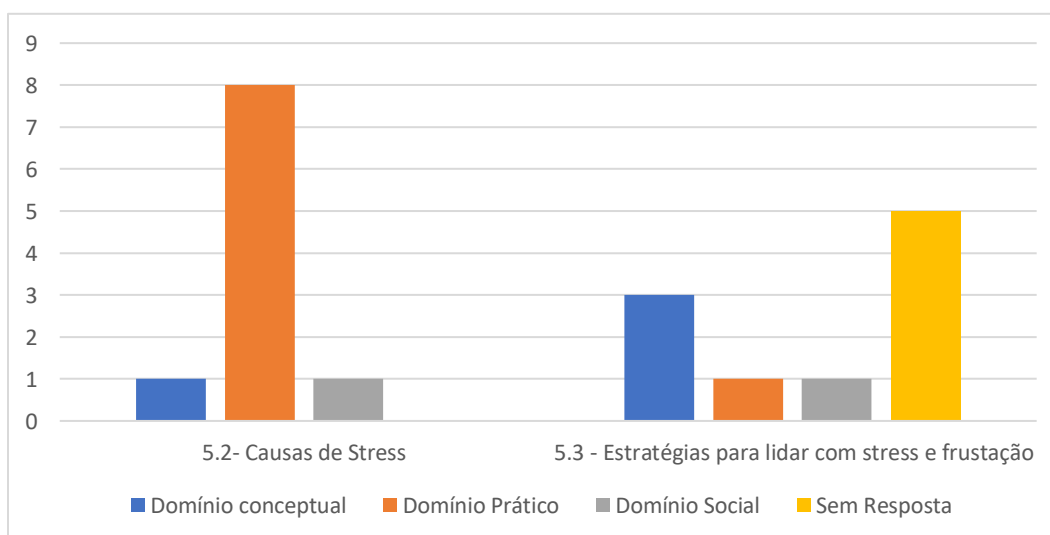
Tema 5.1- A gestão de stress é um desafio?



A maioria dos participantes descreveu o stress como uma resposta situacional, associada a picos de trabalho ou a tarefas simultâneas. O Caio explicou: “Quando a gente está mais apertado, o stress complica mais. Quando isto está mais calmo, a gente faz as coisas mais com calma.” Apenas o Gonçalo referiu sentir stress frequente, o que indica que, embora o desafio emocional esteja presente, não se trata de uma experiência generalizada. Este resultado é coerente com o que Lövgren e Hamreby (2011) identificaram como a natureza episódica do stress em trabalhadores com Dificuldade Intelectual, dependente mais das condições do ambiente do que de traços individuais.

Figura 10

Tema 5.2 (Causas de stress) e 5.3 (estratégias para lidar com stress e frustração)



As causas de stress revelaram-se diversas, mas concentraram-se sobretudo no domínio prático (oito participantes), relacionadas com fatores externos e organizacionais. Entre estas causas destacaram-se o ritmo intenso e a realização de várias tarefas em simultâneo, mencionados por três participantes, como o Marco, que afirmou: “As tarefas atrasadas. E é quando as coisas não correm bem. Porque estou a fazer uma coisa e tenho que estar a fazer outra. E as coisas ficam para trás para estar a fazer. E stressa.” Outros fatores incluíram lidar com imprevistos (dois participantes), como a Rute, que relatou sentir “pânico” quando não tem acesso ao seu equipamento de proteção individual, o ritmo lento (um participante), o espaço físico reduzido (um participante) e as tarefas mecânicas repetitivas (um participante). Apenas o Alcindo referiu uma causa associada ao domínio social, mencionando a comunicação agressiva: “Às vezes há pessoas que falam comigo de uma maneira que eu fico nervoso.”

No que respeita às estratégias para lidar com o stress e frustração, metade dos participantes não conseguiu identificar soluções ou fatores facilitadores. Os restantes cinco apresentaram estratégias diversificadas, distribuídas pelos domínios conceptual (três), prático (um) e social (um). No domínio conceptual, a estratégia mais mencionada foi fazer uma pausa para respirar e apanhar ar, como descreveu o Renato: “Quando me sinto stressado vou lá fora apanhar ar... não posso descarregar noutra pessoa.” Também o Gonçalo referiu a “habituação” e aceitação das situações stressantes como forma de adaptação. No domínio prático, o Marco destacou a importância da planificação antecipada, propondo uma lista de tarefas para evitar interrupções: “Faço uma lista para não me estarem sempre a interromper.” No domínio social, a Sónia foi a única a referir o apoio emocional como estratégia, afirmando: “Falava em casa e tirava conselhos das pessoas, com os meus familiares.”

Estes resultados revelam que a gestão do stress entre trabalhadores com Dificuldade Intelectual tende a ser intuitiva e individualizada, baseada em estratégias simples e de baixo custo. A ausência de técnicas estruturadas indica que o *coping* ainda depende fortemente de recursos pessoais, mais do que de adaptações organizacionais. Este padrão confirma o que a literatura tem destacado: a importância de preparar as transições, criar espaços de pausa e promover ambientes previsíveis para reduzir a ansiedade e fortalecer o sentido de controlo (Lövgren & Hamreby, 2011; Weber, 2022). Assim, a introdução de práticas como role-play em contexto protegido, feedback

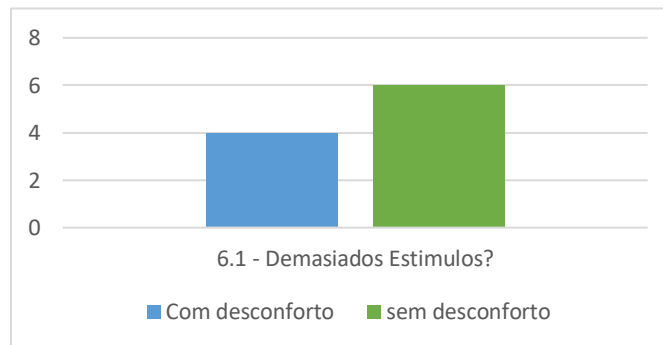
escrito e clarificação de prioridades pode constituir uma via promissora para reforçar o bem-estar e a estabilidade emocional destes trabalhadores.

Dimensão 6 - Sobrecarga Sensorial

A sexta dimensão abordou a percepção da carga sensorial no ambiente de trabalho, revelando que, para a maioria dos participantes, os estímulos ambientais não constituem um problema significativo (Figura 11). Seis participantes afirmaram tolerar bem fatores como luz, ruído ou espaços apertados, enquanto três relataram algum desconforto relacionado com barulho elevado, falta de espaço ou iluminação intensa. Em particular, dois participantes indicaram dificuldade com o barulho, um queixou-se da cozinha apertada e outro mencionou sensibilidade às luzes fortes. Estes dados sugerem que, embora o ambiente físico seja geralmente bem tolerado, existe uma minoria para quem as condições sensoriais representam uma fonte relevante de desconforto.

Figura 11

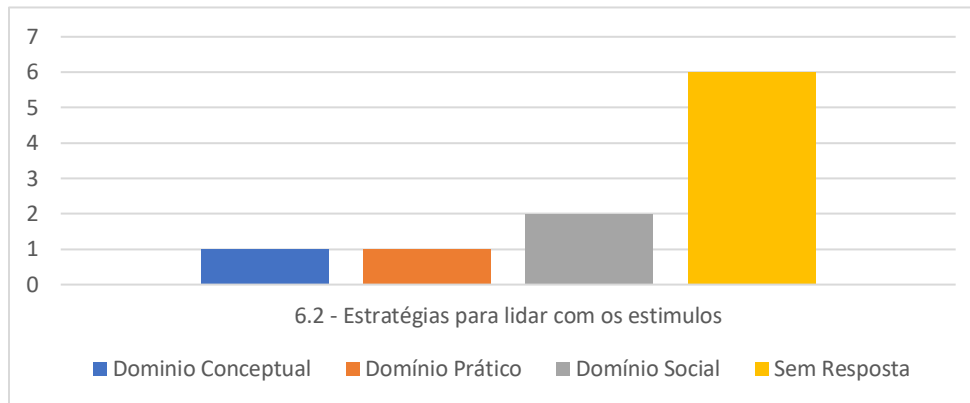
Tema 6.1 – Demasiados estímulos?



A ausência de queixas mais expressivas pode indicar uma forma de habituação passiva a estímulos adversos, em que o desconforto é internalizado sem ser verbalizado ou transformado em pedido de apoio. Este padrão é consistente com o estudo de Tomczak (2022), onde o autor descreve esta ausência de queixas como uma tendência para a normalização de ambientes ruidosos ou sobrecarregados em contextos laborais inclusivos, o que, a longo prazo, pode contribuir para a fadiga e a redução da concentração de trabalhadores com Dificuldade Intelectual.

Figura 12

Tema 6.2



No que respeita às estratégias para lidar com os estímulos sensoriais, apenas quatro dos dez participantes conseguiram articular respostas concretas (Figura 12). Os restantes ou não percecionam o problema (cinco) ou afirmaram não saber como agir (um), o que pode refletir uma lacuna nas competências de autorregulação sensorial ou, simplesmente, uma perceção de que o desconforto não é suficientemente relevante para justificar ação. Entre as estratégias relatadas, duas incidiram no domínio social: os participantes que referiram sentir-se incomodados com o barulho descreveram pedir diretamente a quem o produzia para reduzir o volume, como exemplificou o Vítor, ao responder no tablet: “Calar.” As restantes estratégias distribuíram-se pelos domínios conceptual e prático. No domínio conceptual, o Marco relatou: “Meto os fones com a minha música e está a andar”, enquanto no domínio prático, a Sónia sugeriu a necessidade de um espaço maior para facilitar a concentração e o conforto físico.

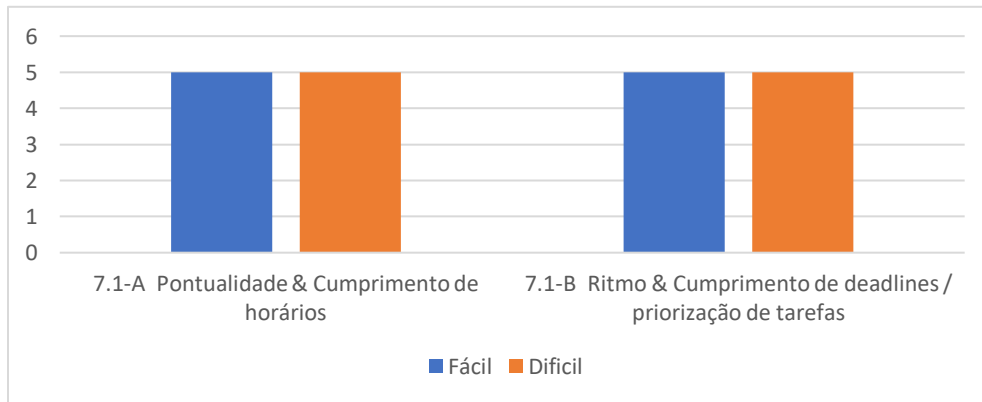
A reduzida diversidade de estratégias evidencia uma oportunidade para intervenções simples e de baixo custo que possam mitigar o impacto da sobrecarga sensorial. Entre as possibilidades estão a disponibilização de auscultadores com redução de ruído, a criação de “pausas sensoriais” em áreas mais calmas, a promoção de acordos sobre o volume de música e um desenho colaborativo de *layouts* espaciais que reduzam a sensação de aperto. Estas medidas, amplamente recomendadas pela literatura (Tomczak, 2022; Weber, 2022), podem melhorar significativamente o bem-estar e a produtividade de trabalhadores com Dificuldade Intelectual, reforçando a importância de ambientes laborais sensorialmente

Dimensão 7 - Gestão de Tempo

A sétima e última dimensão, dedicada à gestão de tempo, revelou um domínio ambíguo, no qual a pontualidade surge como um ponto forte, mas a autonomia na priorização e organização de tarefas permanece limitada em metade dos participantes (Figura 13). Apenas quatro entrevistados apresentaram soluções concretas para otimizar o uso do tempo, o que demonstra uma área com potencial de desenvolvimento através de treino estruturado e do uso de ferramentas visuais.

Figura 13

Temas 7.1-A e 7.1-B



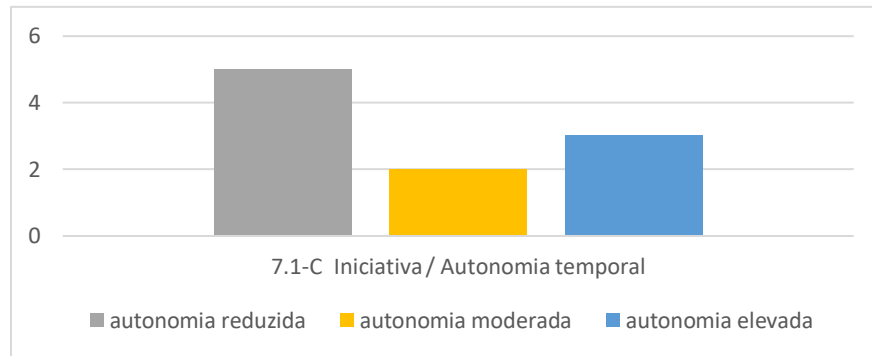
A pontualidade e o cumprimento de horários foram apontados como aspetos positivos por sete participantes, dois dos quais recorreram a alarmes ou cronómetros como estratégia de apoio. Em dois casos surgiram atrasos ocasionais, prontamente mitigados com pedidos de desculpa ou aviso prévio, não se registando qualquer participante com atrasos crónicos. Este padrão sugere um elevado sentido de responsabilidade e compromisso com a rotina laboral, em linha com o que Ellenkamp e colaboradores (2016) descrevem como o impacto positivo das estruturas previsíveis no desempenho de trabalhadores com Dificuldade Intelectual.

Já a gestão do ritmo e a priorização de tarefas mostraram-se mais desafiantes. Quatro participantes afirmaram sentir-se confortáveis em lidar com multitarefas e prazos, enquanto três relataram stress face à acumulação de exigências simultâneas. Apenas um participante referiu o uso de ferramentas formais, como listas ou temporizadores, o que sinaliza margem para treino de técnicas de planeamento visual e temporal. A Sónia comentou: “Tudo numa cozinha é urgente.”,

uma expressão que pode refletir tanto a intensidade do contexto profissional como a dificuldade em distinguir prioridades num ambiente de ritmo acelerado.

Figura 14

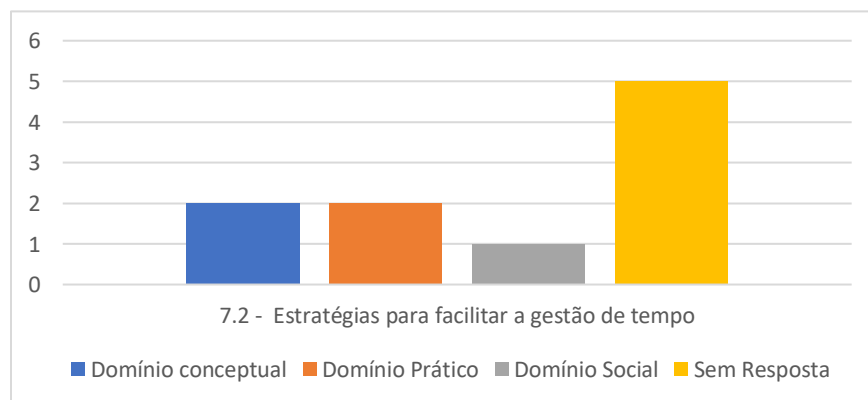
Tema 7.1-C



A autonomia temporal revelou igualmente contrastes marcados. Apenas três participantes descreveram iniciativa consistente, antecipando necessidades e mantendo o fluxo de trabalho sem supervisão. Metade (cinco) necessitava de instruções explícitas para a tarefa seguinte, o que podia reduzir a eficiência em ambientes com maior variabilidade de ritmo. Um grupo intermédio de dois participantes demonstrou potencial de progressão, recorrendo já a ferramentas externas, como listas ou alarmes, ou “adiantando serviço”, embora ainda dependesse de validação ocasional por parte de colegas ou supervisores. Este padrão confirma observações de Taubner e colaboradores (2022) e Tomczak (2022) e que destacam a importância da estrutura e do feedback regular na consolidação da autonomia e da autogestão.

Figura 15

Tema 7.2 – Estratégias para facilitar gestão de tempo



No que respeita às estratégias para facilitar a gestão do tempo, apenas quatro participantes apresentaram soluções concretas, incluindo o uso de timers, listas e pedidos de apoio pontuais. Outros três reconheceram que poderiam melhorar, mas não sabiam como, o que evidencia um espaço de intervenção formativa. O recurso a ajudas tecnológicas simples, como cronómetros ou aplicações de alarme, revelou-se eficaz e já estava parcialmente integrado no quotidiano laboral. O Francisco destacou-se ao centrar-se na gestão de recursos como forma de eliminar a causa do stress, em vez de recorrer apenas a métodos compensatórios, demonstrando pensamento crítico e potencial de liderança.

De forma geral, os resultados indicam que, embora exista um forte envolvimento afetivo com o trabalho e um bom cumprimento das rotinas diárias, persistem barreiras subtis de natureza organizacional e cognitiva que podem limitar a autonomia e a continuidade das experiências profissionais. A identificação destas dificuldades sustenta recomendações práticas orientadas para o aumento da eficiência, do sentido de controlo e da estabilidade nas funções.

As dificuldades não se situam apenas ao nível individual, mas resultam da interação entre o trabalhador e o contexto. Elementos como a clareza das instruções, a previsibilidade das tarefas e o tipo de feedback influenciam diretamente o grau de autonomia e o sentimento de competência. Quando estas condições estão presentes, os participantes descrevem experiências de confiança e realização; quando ausentes, surgem frustração e dependência de supervisão. Esta dinâmica confirma as conclusões de Ellenkamp e colaboradores (2016) e Kocman e Weber (2018), que identificam o ambiente organizacional como fator decisivo para a inclusão.

Em síntese, os resultados respondem aos objetivos do estudo: compreender as principais dificuldades no quotidiano profissional e identificar as estratégias utilizadas para as superar. Revelam que o sucesso da inclusão depende menos das características individuais e mais da existência de contextos laborais acessíveis e comunicativos. Estes achados preparam a discussão sobre como práticas organizacionais e apoios institucionais podem ser ajustados para promover experiências de trabalho mais autónomas e satisfatórias para pessoas com D.I.

Discussão

Os resultados obtidos ao longo da análise temática dedutiva demonstram uma forte articulação com os objetivos definidos para o presente estudo. Recordando, o principal objetivo consistia em compreender as principais dificuldades laborais percebidas por trabalhadores com Dificuldade Intelectual, bem como identificar estratégias de superação e propostas de melhoria pela parte dos próprios, articulando essas vozes com a evidência científica existente sobre inclusão profissional.

O primeiro objetivo, mapear as principais dificuldades sentidas no local de trabalho, foi diretamente operacionalizado através das perguntas do guião dedicadas aos desafios, tarefas difíceis, causas de stress e problemas de comunicação ou ritmo. As respostas dos participantes permitiram identificar dificuldades em áreas como a falta de materiais (ou lidar com imprevistos), ritmo elevado, exigências físicas, barreiras linguísticas e desorganização do espaço ou tarefas. Estes dados fornecem uma visão detalhada e realista do que afeta o desempenho diário de pessoas com D.I. em contextos laborais inclusivos, indo para além de generalizações presentes na literatura.

O segundo objetivo, recolher, a partir dos próprios participantes, estratégias utilizadas para lidar com dificuldades e sugestões de melhorias percebidas pelos próprios, também foi alcançada. Emergiram estratégias espontâneas como pedir ajuda a colegas, utilizar timers ou listas, antecipar tarefas, sair para apanhar ar ou conversar com supervisores e sugestões de melhorias como ter stock de materiais acessível, receber instruções completas logo de manhã, ou organizar o espaço de forma mais clara. Estas sugestões evidenciam uma capacidade reflexiva e contributiva muitas vezes subestimada em trabalhadores com D.I. através das suas propostas práticas, frequentemente simples e executáveis.

No entanto, ficou igualmente evidente que uma parte considerável dos participantes não possui estratégias estruturadas, especialmente em situações de stress, sobrecarga de tarefas ou ambiente sensorial adverso. Esta dualidade contribui para um retrato mais completo da diversidade de perfis de autonomia e autorregulação no grupo.

Em síntese, a metodologia utilizada, análise temática dedutiva baseada em um guião estruturado, mostrou-se alinhada com os objetivos do estudo.

Nesta secção confrontamos os padrões emergentes do presente estudo com a evidência empírica já publicada, realçando convergências, divergências e contributos originais.

Os relatos convergem no reconhecimento de que, entre as sete dimensões investigadas, a comunicação é o que mais frequentemente gera atrito no quotidiano laboral. Sete participantes evocam episódios de instruções ambíguas, vocabulário técnico incompreensível ou pedidos que precisam de ser repetidos. Renato admite que “às vezes é difícil comunicar-me... perguntam e eu não percebo logo”, enquanto Marco refere que, quando as notas surgem “com letra médica, não percebo nada”. Estes testemunhos reforçam a importância que a literatura atribui à clareza da “informação dada” como fator ambiental decisivo para a inclusão profissional (Ellenkamp et al., 2016). O problema, sublinham os entrevistados, não reside tanto no meio, quase sempre a fala direta, mas na ausência de adaptações linguísticas (linguagem simplificada, apoio visual) e de um feedback estruturado que confirme a compreensão, tal como recomendado por Akkerman e colaboradores (2018). A preferência por instruções orais diretas confirma relatórios de Carter e colaboradores (2021) sobre eficácia do feedback *face-to-face* para trabalhadores com D.I. No entanto, metade dos participantes sugeriu suportes escritos simples ou pictográficos para reduzir ambiguidades, corroborando recomendações de Khayatzadeh-Mahani e colaboradores (2020) sobre “*universal design for communication*”. A novidade reside no pedido de “instruções completas logo de manhã”, detalhe operacional pouco discutido na literatura e que pode inspirar práticas de planeamento diário. A recorrência de pedidos de instruções completas no início do turno é compatível com práticas de *briefing* e feedback estruturado recomendadas no IPS, que incluem o contacto regular com empregadores e o apoio contínuo ajustado às preferências do trabalhador. Estudos demonstram que estas práticas contribuem para reduzir o tempo até à obtenção do primeiro emprego e aumentar o número de horas trabalhadas por semana (Bond et al., 2012).

A segunda fonte de tensão prende-se com a gestão do tempo e a organização de tarefas. Metade dos participantes relata ritmos de produção erráticos, prioridades que mudam sem aviso ou interrupções sucessivas. Francisco confessa que “quando as coisas são feitas a correr complica”, ao passo que Marco se queixa de listas “mal feitas” que o atrasam. Apenas quatro participantes referem estratégias formais, como cronómetros, alarmes ou *check-lists*, o que confirma o retrato de Tomczak (2022) sobre a falta de sistemas visuais de planeamento que facilitem a autonomia e a alternância entre tarefas. A maioria utiliza alarmes, listas ou supervisão direta para regular horários,

confirmando a eficácia de *external visual aids* destacada por Tomczak (2022). Contudo, emergiu um padrão de baixa iniciativa pós-tarefa (esperar novas instruções), aspeto menos detalhado na literatura, indicando que programas de *job-coaching* devem incluir treino de autonomia progressiva nas transições entre tarefas. As dificuldades nas transições e a baixa iniciativa pós-tarefa apontam para ganhos com uma lógica “*place-then-train*” e apoio “*follow-along*”, centrais no IPS, reduzindo tempos mortos e clarificando prioridades no posto (Bond et al., 2020).

A sobrecarga sensorial surge, de forma mais localizada, como terceiro obstáculo: três trabalhadores admitem desconforto com o ruído ou com a falta de espaço como Vítor, que refere “muito barulho”, ou Sónia, que considera que a cozinha “é pequena e atrapalha um bocado”. A maioria, contudo, diz que “não incomoda”, deixando espaço para interpretação sobre se de facto esta área é um obstáculo sobrevalorizado, ou se estas respostas ilustram o fenómeno descrito por Weber e colaboradores (2022), segundo o qual muitos colaboradores se habituem passivamente a estímulos adversos, expondo-se a um desgaste cumulativo invisível. Tal como Weber e Kocman (2018) previram, apenas um subgrupo refere desconforto relevante com ruído ou luzes fluorescentes; os restantes parecem ter já estratégias de habituação. Isto sugere que as adaptações ambientais devem ser personalizadas, evitando intervenções universais, recomendação que Tomczak (2021) também enfatiza nos seus estudos sobre tecnologias de controlo ambiental.

Já a gestão de stress é um paradoxo: oito entrevistados asseguram que o trabalho “não me stressa”, mas pontuam a conversa com exemplos de tensão, pedidos simultâneos (Renato), atrasos imprevistos (Marco) ou falta de material (Francisco). As respostas tendem a ser reativas (sair para apanhar ar, pedir ajuda), sugerindo o “stress resignado” descrito por Kocman e Weber (2016), em que a satisfação global elevada mascara uma perceção limitada de capacidade de mudança. A literatura aponta para a utilidade de programas de *coping* proativo e de *job-coaching* contínuo (Lövgren & Hamreby, 2011). Os dados relativos à gestão de stress convergem com Ellenkamp e colaboradores (2015): multitarefa inesperada e interrupções frequentes foram descritas como principais gatilhos. As estratégias relatadas (sair para apanhar ar, pedir ajuda ou usar alarmes e cronómetros), alinham-se com intervenções de *coping* propostas por Lövgren e Hamreby (2011). O elemento diferenciador foi a constatação de que dias de trabalho sub-carregado podem gerar aborrecimento e tensão (como descrito por Francisco), fenómeno pouco abordado na literatura

sobre D.I. e que aproxima estes trabalhadores dos modelos de “stress por subestimulação” estudados em populações típicas.

Para além dos fatores individuais identificados, a sustentabilidade do emprego depende de variáveis organizacionais subtis, como as atitudes de liderança, a cultura de inclusão e a clareza das políticas internas. A revisão sistemática de Jacob, Edozie e Pillay (2022) sublinha que muitas dificuldades atribuídas aos trabalhadores com Dificuldade Intelectual resultam, na realidade, de ambientes que não estão preparados para integrar a diversidade, revelando lacunas de formação e ausência de protocolos de comunicação inclusiva. De forma convergente, Khayatzadeh-Mahani e colaboradores (2020) destacam que a inclusão laboral requer coordenação entre sistemas (educação, emprego e políticas sociais), sendo ineficaz quando depende apenas da boa vontade individual de gestores ou técnicos. Estas conclusões reforçam a ideia de que a sustentabilidade do emprego inclusivo exige não apenas adaptações no posto de trabalho (Weber et al., 2022), mas uma transformação mais profunda nas práticas organizacionais e no modo como o valor do trabalhador é concebido, reconhecido e desenvolvido ao longo do tempo.

De forma geral, os participantes descreveram o trabalho como tranquilo, não reportando níveis de stress contínuos ou permanentes. No entanto, quando surgem situações de multitarefa imprevista, interrupções frequentes ou falhas de materiais, o stress é experienciado de forma intensa, ainda que pontual. As estratégias relatadas como pedir ajuda, sair para apanhar ar ou recorrer a pequenas pausas, revelam-se sobretudo reativas, sublinhando a importância de medidas organizacionais preventivas que minimizem estes gatilhos. Assim, o stress não deve ser entendido como um traço constante da experiência laboral, mas como um fenómeno situacional fortemente dependente da qualidade da organização do trabalho e da capacidade interna de gerir o mesmo.

Acerca da socialização em contexto profissional, confirmou-se a heterogeneidade descrita por North (2021): alguns colaboradores valorizam maior convívio, enquanto outros preferem interação mínima. Ainda assim, rituais informais no local de trabalho, como lanchar em conjunto ou cantar os parabéns, foram apontados como momentos que promovem pertença e apoio mútuo, reforçando as conclusões de Cramm e colaboradores (2009) sobre a importância de “espaços seguros” para treino de competências sociais. Contudo, estes laços revelam-se sobretudo funcionais e circunscritos ao horário laboral, uma vez que quase não se prolongam para fora dele; essa reserva não é verbalizada como problema, mas confirma a persistência de barreiras subtis à integração

plena, em linha com a descrição de redes sociais restritas proposta por North (2021). Em síntese, a socialização desempenha um papel relevante, mas mais limitado face a outros desafios apontados pelos participantes, como a comunicação, a organização de tarefas, a sobrecarga.

A leitura cruzada das entrevistas permitiu distinguir dois perfis de integração social no local de trabalho. Num primeiro grupo, constituído pelo Francisco, Gonçalo, Sónia e Renato, os participantes descrevem pausas partilhadas, conversas informais, celebrações de aniversários e, pontualmente, trocas de mensagens fora do horário; no segundo, onde se encontram Marco, Rute, Vítor, Matilde e Gonçalo, a interação restringe-se quase sempre à coordenação de tarefas, sem grande convívio adicional. Esta clivagem ajuda a perceber em que medida a rede de relações molda a vivência dos mesmos desafios que afetam todo o grupo.

Quando surgem problemas de comunicação, por exemplo, os trabalhadores com rede alargada relatam-nos como episódios pontuais facilmente resolvidos “Se não percebo, repito logo e alguém ajuda”, explica Gonçalo, ao passo que, no segundo grupo, o receio de interromper a chefia ou a hesitação em pedir esclarecimentos faz com que o mal-entendido persista por mais tempo. O mesmo se verifica na gestão do tempo: Francisco conta que, em dias de maior aperto, um colega antecipa materiais em falta e evita atrasos; Sónia diz que “pedir ajuda” reduz o stress na cozinha. Já Marco, que executa grande parte das tarefas sozinho, queixa-se de interrupções sucessivas e de “ter de fazer tudo”. Assim, a presença de laços informais não elimina dificuldades como instruções apressadas, falta de materiais ou ambientes ruidosos, mas favorece estratégias de *coping* partilhadas, como a divisão de listas de tarefas, a alternância em posições mais exigentes ou a lembrança mútua de horários. Entre os participantes que referem menor envolvimento social, a gestão do tempo e do stress ocorre sobretudo de forma individual, através de alarmes no telemóvel, pausas para “apanhar ar” ou exercícios de respiração, revelando-se menos eficaz no imediato quando comparada com as soluções cooperativas.

Este padrão repercute-se na satisfação profissional. Todos os membros da rede alargada manifestam agrado e segurança - “Gosto muito daqui”, “Trabalho tranquilo” - mesmo quando apontam falhas salariais ou de progressão. No grupo funcional há igualmente avaliações positivas, mas mais moderadas: Marco admite que, por vezes, “é chato estar sozinho”; Rute sublinha que a desorganização do material afeta o seu bem-estar. A convergência com a literatura é nítida: à luz

da Self-Determination Theory, a satisfação da necessidade de pertença (*relatedness*) eleva o bem-estar e a motivação laboral (Kocman & Weber, 2016; Akkerman et al., 2018).

Em síntese, os obstáculos nucleares, comunicação técnica, priorização de tarefas, ruído de fundo, são partilhados por todos, mas a forma de os vivenciar depende da qualidade dos vínculos informais. Quando estes existem, funcionam como tampão emocional, encorajam pedidos de ajuda e permitem respostas coletivas mais rápidas; quando escasseiam, o funcionário fica entregue às suas próprias estratégias individuais, com maior desgaste. As organizações, por isso, podem ganhar em fomentar pequenos rituais de equipa, intervalos coincidentes ou sistemas de mentoria que alarguem a teia de suporte, reforçando simultaneamente produtividade e satisfação no trabalho.

Em relação aos principais desafios e possíveis soluções, os participantes assinalaram ritmo de trabalho elevado, falta de materiais e tarefas fisicamente exigentes como obstáculos centrais. Estes achados replicam fatores de contexto apontados por Weber e colaboradores (2022), que indica a adequação do espaço físico e os ajustes ambientais revelam-se decisivos para a permanência no emprego.

Contudo, os resultados acrescentam uma nuance ao mostrar que a inexistência de materiais não provoca apenas ineficiência, mas desencadeia frustração e quebra de motivação, fenómeno pouco explorado na revisão de Taubner e colaboradores (2022) sobre sustentabilidade de emprego.

Em relação à satisfação profissional e desafios gerais, apesar das dificuldades, a maioria relatou satisfação global elevada, em linha com as revisões de Kocman e Weber (2016), onde a satisfação tende a ser alta, mas por vezes “resignada”. A mitigação da chamada “satisfação resignada” exige percursos de progressão claros e visíveis, estruturados em microetapas (por exemplo, ajudante, operador sénior, mentor de pares), com objetivos observáveis, feedback regular e oportunidades de participação nas decisões do trabalho. A evidência mostra que a satisfação laboral aumenta quando são satisfeitas as necessidades psicológicas básicas de autonomia, relação e competência, o que sustenta a utilidade de planos de carreira graduais, mentoria e estilos de supervisão que apoiem a iniciativa e a tomada de decisão do trabalhador (Akkerman, Kef & Meininger, 2017). Em paralelo, a revisão sobre sustentabilidade do emprego em D.I. destaca a escassez de métricas consistentes, mas identifica oportunidades de desenvolvimento e apoio continuado no posto como facilitadores, e sinaliza estudos sobre avanço de carreira em

trabalhadores com salários baixos e D.I. que defendem degraus formais de progressão e acompanhamento no local de trabalho para transformar o “ter um emprego” em trajetórias ascendentes (Taubner, Tideman & Nyman, 2022). Divergimos, contudo, no elemento “progressão de carreira”: só três entrevistados vislumbram promoção, confirmando o bloqueio descrito por Robertson et al. (2019) e enfatizando a necessidade de percursos evolutivos realistas.

A literatura sobre inclusão laboral sustenta que a manutenção prolongada do vínculo tende a associar-se a maior bem-estar profissional, sobretudo quando a pessoa sente que domina as rotinas e dispõe de apoios estáveis (Taubner et al., 2022). Os nossos resultados confirmam essa relação em parte, mas também revela nuances importantes: a satisfação global é elevada em todos os grupos, mas os discursos do grupo que está a trabalhar há mais tempo (≥ 2 anos) revelam uma perspetiva crítica construtiva: Francisco elogia o trabalho, porém exige melhor organização dos *stocks*; Gonçalo sublinha cooperação, mas sugere mais matéria-prima. Isto coincide com os resultados de Kocman e Weber, 2018: a “satisfação resignada” diminui quando a pessoa ganha confiança para formular queixas legítimas.

Em relação à quantidade e sofisticação de estratégias, estas aparentam aumentar com o tempo de serviço: O grupo com maior antiguidade (≥ 2 anos), demonstra vontade em organizar tarefas para prevenir problemas (antecipar tarefas, alarmes múltiplos, humor como mediação), alinhado com a noção de *competence need fulfilment* (Akkerman et al., 2018). O grupo com antiguidade média (12 a 18 meses) apresenta estratégias situacionais (sair para apanhar ar, pedir ajuda à chefia). O grupo com menos antiguidade (menos de 12 meses) revela menos autonomia, e ausência de ferramentas formais (lista de verificações, aplicações digitais).

Os resultados sugerem que o reconhecimento de desafios não diminui com a antiguidade, antes pelo contrário, tende a tornar-se mais articulado. Participantes veteranos referem falhas logísticas e de fluxo de produção; os recém-chegados mencionam dificuldades de forma difusa (“não sei onde pôr as coisas”). Isto sugere que tempo no posto amplia a consciência ambiental; não elimina os obstáculos, mas torna-os mais visíveis e como tal, mais fáceis de superar.

A perspetiva de formação “*On the Job*” parece beneficiar os trabalhadores nos primeiros 6–12 meses. Através de treino específico em planeamento de tarefas e comunicação assertiva, a curva de aprendizagem demonstrada pelos veteranos poderia ser acelerada. Também a escuta ativa da antiguidade alta: a crítica construtiva dos colaboradores com mais tempo, deve ser formalizada

em *briefings* de melhoria contínua, estes trabalhadores acumulam conhecimento valioso para a empresa. Uma outra potencial melhoria está na monitorização de bem-estar: apesar da satisfação verbalizada, os veteranos identificam fontes de atrito (falta de material, ruído). Intervenções ambientais (gestão de stocks, barreiras acústicas) podem prevenir desgaste cumulativo.

Em síntese, maior antiguidade associa-se a maior competência autorregulatória e discurso reflexivo, mas não elimina nem oculta os desafios. A evolução parece seguir uma trajetória de cada vez menos satisfação resignada e mais consciência crítica. Reconhecer essa curva pode ajudar empregadores a alinhar apoios e aproveitar o conhecimento interno dos trabalhadores com D.I., reforçando simultaneamente a sua autonomia e o desempenho organizacional.

No conjunto, os nossos resultados validam grande parte da literatura internacional, mas trazem contribuições originais em (1) consequências emocionais da falta de materiais, (2) impacto negativo de subestimulação no ritmo laboral e (3) valor prático de instruções agregadas no início do turno. Estes pontos poderão orientar intervenções futuras e preencher lacunas identificadas nas revisões de Ellenkamp et al. (2016) e Taubner et al. (2022).

Resumindo, os resultados deste estudo sugerem que a promoção de um emprego verdadeiramente sustentável para pessoas com Dificuldade Intelectual exige mais do que o mero acesso inicial ao mercado de trabalho. Tal como apontam Khayatzadeh-Mahani et al. (2020) e Taubner et al. (2022), a permanência e a qualidade da experiência laboral dependem de uma articulação consistente entre políticas públicas, práticas organizacionais e apoios individualizados, capazes de responder às necessidades concretas dos trabalhadores e de transformar os contextos laborais em ambientes inclusivos e adaptativos. Um dos aspetos centrais que emerge da análise é a importância de percursos profissionais claros, com etapas intermédias que ofereçam perspetivas de progressão, como ajudante, operador sénior ou mentor. Esta estrutura permite mobilizar trabalhadores mais hesitantes e valorizar os mais motivados, favorecendo a autodeterminação e prevenindo a chamada “satisfação resignada” descrita por Kocman e Weber (2016), na qual a permanência no trabalho resulta mais da falta de alternativas do que de um verdadeiro sentimento de realização profissional.

A necessidade de ambientes fisicamente adaptados surge igualmente como prioridade. Intervenções simples, como divisórias acústicas, iluminação regulável ou fones com cancelamento de ruído, já mostraram reduzir a fadiga e aumentar a produtividade (Weber & Kocman, 2018), mas

a literatura alerta para a importância de abordagens personalizadas, com auditorias sensoriais periódicas e decididas em conjunto com os próprios trabalhadores (Tomczak, 2021; Weber et al., 2022). Também a comunicação acessível se revela essencial para a autonomia e o bem-estar. A utilização de linguagem simplificada, *check-lists* visuais e de pares mentores nas fases iniciais de integração, aliada a ferramentas digitais como calendários partilhados, demonstrou melhorar a compreensão de tarefas e reduzir o stress associado à execução laboral (Jacob, Edozie & Pillay, 2022; Akkerman et al., 2018). De forma complementar, estratégias de gestão do tempo, como quadros Kanban ou treinos de gestão de tempo orientados por *job coaches*, ajudam a lidar com a sobrecarga cognitiva frequentemente reportada por trabalhadores com Dificuldade Intelectual (Lövgren & Hamreby, 2011; Taubner et al., 2022).

Por outro lado, a construção de uma cultura organizacional baseada no apoio mútuo e na supervisão inclusiva emerge como fator protetor consistente. Sessões regulares de partilha em equipa e formação contínua para supervisores e colegas em estratégias de *coaching* adaptativo e comunicação inclusiva demonstraram reduzir estigma, promover pertença e aumentar a probabilidade de ajustamentos em tempo real (Ellenkamp et al., 2016; Kocman & Weber, 2016; North, 2023). Finalmente, a integração de sistemas de monitorização participada, envolvendo trabalhadores, gestores e *job coaches*, assegura que as adaptações implementadas permanecem relevantes e evoluem em função das necessidades, evitando soluções estáticas e desajustadas ao longo do tempo (Robertson et al., 2019).

No seu conjunto, estas recomendações convergem para uma visão integrada da inclusão laboral, em que pequenas mudanças nos ambientes físicos, nos processos de comunicação, nas estruturas de apoio e na cultura organizacional podem transformar desafios persistentes em oportunidades concretas de desenvolvimento profissional e pessoal. Ao alinhar estas estratégias com políticas públicas já existentes e com incentivos organizacionais, torna-se possível não apenas manter, mas também valorizar e fazer prosperar o percurso laboral de pessoas com Dificuldade Intelectual, contribuindo para uma sociedade mais justa, inclusiva e humana.

Esta dissertação apresenta várias limitações que importa reconhecer. Em primeiro lugar, o número de participantes (N = 10), obtidos por conveniência através de uma única entidade formadora, restringem a generalização dos resultados. Estudos qualitativos com amostras pequenas podem produzir *insights* profundos, mas não permitem extrapolar para outros contextos

organizacionais ou geográficos (Creswell & Poth, 2018). Além disso, todos os participantes trabalham em setores de produção alimentar, restauração ou armazenagem, o que significa que desafios específicos de ambientes industriais, de escritório ou de teletrabalho ficaram fora do horizonte analítico.

Em segundo lugar, o desenho transversal dificulta a identificação de variações sazonais e de processos de adaptação ao longo do tempo. Fatores como rotatividade de chefias, períodos de maior carga laboral ou mudanças de políticas internas podem alterar percepções de satisfação, comunicação ou stress (Taubner, Tideman, & Nyman, 2022). Estudos longitudinais permitiriam captar essas dinâmicas com maior precisão.

Outro ponto crítico é a dependência exclusiva de dados autorreportados. Embora as entrevistas deem voz direta às pessoas com D.I., algo sublinhado como essencial por Kocman & Weber (2016), a ausência de triangulação com observação etnográfica, arquivos de desempenho ou entrevistas a supervisores e colegas pode ter produzido um retrato parcial. De igual modo, a análise temática dedutiva, ancorada em categorias pré-definidas pela literatura, corre o risco de silenciar nuances emergentes ou experiências idiossincráticas que não encaixem nas molduras teóricas adotadas (Braun & Clarke, 2021).

Um aspeto metodológico que importa reconhecer incide na formulação e ordenação das questões no guião. A decisão de iniciar a entrevista com uma pergunta ampla e interpretativa mostrou-se pouco eficaz: 5 participantes responderam demonstrando compreender a questão, 2 responderam sem a entender plenamente e 3 não responderam, por se ter antecipado a dificuldade de interpretação. A experiência sugere que teria sido mais adequado terminar a entrevista com esta pergunta, altura em que os participantes já estariam mais familiarizados com o entrevistador e teriam refletido sobre os restantes temas, o que poderia ter favorecido uma resposta mais consistente relativamente ao principal desafio percebido.

Adicionalmente, a influência do entrevistador não pode ser ignorada. Algumas respostas revelaram ambivalência ou timidez, possivelmente motivadas por desequilíbrios de poder ou desejo de agradar. A literatura mostra que estes efeitos são especialmente relevantes em populações que historicamente se sentem avaliadas ou protegidas (Akkerman, Kef & Meininger, 2018). Por fim, questões de acessibilidade comunicacional, vocabulário técnico, cumprimentos de pergunta, podem ter gerado perdas de conteúdo, apesar dos cuidados de reformulação durante a entrevista.

Tendo em conta estas limitações, sugerem-se várias linhas de pesquisa. Estudos em diferentes contextos profissionais e com amostras maiores permitiriam testar a robustez dos sete temas identificados, comparando indústrias, regiões e modelos de emprego (competitivo, apoiado, protegido). A integração de métodos mistos, combinando escalas padronizadas de bem-estar (por exemplo, Indiana Job Satisfaction Scale) com observação participante, ofereceria uma triangulação valiosa e mitigaria o viés do autorrelato.

Outra via promissora passa por investigações longitudinais que acompanhem a trajetória de trabalhadores com D.I. aquando de mudanças organizacionais (introdução de tecnologias assistivas, alterações de chefia, reconfiguração de turnos). Esses desenhos poderiam clarificar relações causais sugeridas no presente estudo, como o impacto do emprego na saúde e bem-estar psicológico desta população (Robertson et al., 2019).

Sugere-se igualmente alargar o foco aos atores de contexto: empregadores, supervisores, colegas e *job coaches*. Tal perspetiva ecológica, alinhada e com o modelo de apoio intensivo da AAIDD, ajudaria a mapear barreiras e facilitadores que os próprios trabalhadores nem sempre conseguem identificar. Estudos participativos, em que pessoas com D.I. cooperam na conceção perguntas e interpretam dados, podem ainda reforçar a validade ecológica dos resultados e responder a apelos recentes da investigação em dificuldade intelectual (Weber et al., 2022). Os achados acrescentam nuances às revisões sobre sustentabilidade do emprego em D.I., destacando a importância de materiais disponíveis, pré-planeamento de tarefas e instruções agregadas matinais como micropráticas com impacto (Tomczak, 2022).

Por último, é fulcral testar intervenções piloto baseadas nas estratégias sugeridas pelos participantes (listas visuais, alarmes digitais, formação em linguagem clara) avaliando o seu efeito em indicadores de qualidade de vida laboral, produtividade e rotatividade. Sugere-se um projeto demonstrador em parceria com empregadores, serviços e famílias, que operacionalize as adaptações identificadas com guias de implementação simples e medição padronizada de resultados. A monitorização contínua deve integrar indicadores de equidade, garantindo acessibilidade comunicacional e participação informada. Evidência produzida nestes moldes pode sustentar recomendações de política e guias de prática para inclusão laboral sustentável.

Conclusão

O presente estudo procurou compreender, a partir das próprias vozes de dez trabalhadores com Dificuldade Intelectual dos setores alimentar, da restauração e da armazenagem, quais os principais desafios que enfrentam no quotidiano laboral e que soluções julgam úteis para ultrapassá-los. A análise temática dedutiva revelou cinco domínios centrais: comunicação, sobrecarga sensorial, gestão de stress, gestão de tempo e socialização, que emergem de forma recorrente nas narrativas. Contudo, é na comunicação, na gestão de tempo e na sobrecarga sensorial que se concentra a maior densidade de excertos associados a dificuldades. Sete participantes referiram mal-entendidos ou instruções pouco claras, confirmando que o problema não reside tanto no formato (predomina a fala direta) mas na ausência de adaptações linguísticas e de feedback estruturado. Metade dos participantes descreveu tensão com ritmos de produção, prioridades confusas ou interrupções frequentes, e apenas quatro pessoas mencionaram estratégias formais como cronómetros ou listas de verificação. Três participantes assinalaram desconforto com ruído intenso ou espaços apertados, ilustrando uma habituação passiva a estímulos adversos que, embora desvalorizada no discurso, pode gerar desgaste cumulativo.

Os resultados evidenciam que a inclusão laboral de pessoas com D.I. continua a enfrentar barreiras significativas, sobretudo ao nível da comunicação e da gestão do tempo, estando também presentes dificuldades relacionadas com a sobrecarga sensorial e a gestão de stress. A comunicação, ainda que preferencialmente feita de forma direta e oral, revelou-se fonte de mal-entendidos quando não acompanhada de estratégias de clarificação, tais como feedback escrito, instruções visuais ou repetição em linguagem acessível. Estes resultados confirmam a informação transmitida como um fator ambiental crítico para o sucesso da inclusão profissional (Ellenkamp et al., 2016). Também no domínio da organização e do ritmo de trabalho, emergem relatos de tensão face a mudanças inesperadas de prioridades, interrupções frequentes e listas de tarefas pouco claras, fatores que comprometem a autonomia e aumentam o stress. Estas barreiras remetem para a necessidade de planeamento mais previsível e ajustado, bem como para a utilização de instrumentos simples, como listas de verificação, alarmes ou briefings de início de turno, práticas que já demonstraram ser eficazes noutros contextos (Lövgren & Hamreby, 2011).

A sobrecarga sensorial foi relatada apenas por parte dos participantes, mas importa salientar que a ausência de queixas explícitas não significa ausência de impacto. A exposição

prolongada a ruído, iluminação intensa ou espaços exíguos pode mascarar desconforto e fadiga, contribuindo para erros e desgaste cumulativo. Esta dimensão deve ser considerada de forma preventiva, através de auditorias sensoriais regulares e da criação de espaços de pausa adaptados. A gestão do stress revelou-se, em alguns casos, dependente de estratégias reativas, como “sair para apanhar ar”, pedir ajuda ou fazer pequenas pausas, mas os dados sugerem a utilidade de medidas organizacionais mais estruturadas, capazes de antecipar os principais gatilhos, nomeadamente a falta de materiais ou a desorganização dos fluxos de trabalho.

Um dos contributos mais interessantes deste estudo prende-se com o papel da antiguidade na empresa. Os trabalhadores com maior tempo de permanência mantêm níveis elevados de satisfação, mas também apresentam uma visão mais crítica e detalhada sobre a organização do trabalho, identificando falhas logísticas e sugerindo melhorias. Este padrão sugere que a experiência acumulada permite o desenvolvimento de competências reflexivas e de agência que ultrapassam a mera adaptação, posicionando estes trabalhadores como agentes de inovação organizacional. A literatura confirma esta tendência: a retenção no emprego está associada não apenas a maior estabilidade, mas também ao crescimento de competências socioemocionais e de autonomia (Taubner et al., 2022). Investir na formação contínua e no envolvimento dos trabalhadores mais experientes na construção de práticas revela-se uma via promissora para acelerar a aprendizagem dos colegas mais novos.

Outro aspeto a destacar é a socialização, essencialmente funcional e circunscrita ao espaço e tempo de trabalho. Embora a pertença se construa através de rituais quotidianos, como pausas partilhadas ou ajuda mútua, raramente se estende a momentos fora do horário laboral. Esta tendência, também observada por Lövgren e Hamreby (2011), mostra que as relações profissionais, apesar de satisfatórias, não se traduzem automaticamente em redes sociais alargadas. Ainda assim, a socialização revelou-se relevante para reduzir barreiras de comunicação, facilitar pedidos de ajuda e promover bem-estar subjetivo.

Para além das dificuldades, este estudo recolheu também estratégias propostas pelos próprios participantes, evidenciando a sua capacidade para gerar soluções práticas. Entre estas, destacam-se as instruções agregadas no início do turno, as pistas visuais, o apoio de “*buddies*” e a supervisão próxima, baseada em feedback frequente. Estas recomendações, de baixo custo e fácil implementação, alinham-se com estudos que defendem a adaptação dos contextos de trabalho em

vez de um foco exclusivo nas limitações individuais (Jahoda et al., 2008; Akkerman et al., 2017), reforçando a importância de envolver diretamente os trabalhadores no desenho das soluções.

As implicações práticas são claras. A nível organizacional, recomenda-se a adoção de protocolos de comunicação acessível, a monitorização preventiva de fatores sensoriais, o uso de ferramentas visuais de planeamento e a formação contínua de supervisores. A nível político, as medidas legislativas e os incentivos fiscais, embora relevantes, são insuficientes se não forem acompanhados por práticas concretas de gestão inclusiva (Khayatzadeh-Mahani et al., 2020). A sustentabilidade do emprego inclusivo depende de uma coordenação eficaz entre políticas públicas e práticas internas das organizações, assegurando que o apoio governamental e as medidas de inclusão se reforçam mutuamente.

Apesar da amostra ser pequena e do estudo ter um desenho transversal, este trabalho aprofunda o conhecimento sobre a inclusão laboral em Portugal ao dar voz direta aos trabalhadores com D.I. e ao usar abordagens participativas. Investigações futuras devem combinar métodos qualitativos e quantitativos, acompanhar as pessoas ao longo do tempo e envolver as próprias pessoas com dificuldade intelectual na criação de instrumentos de avaliação e intervenção.

Em síntese, os resultados confirmam barreiras estruturais já descritas na literatura, mas acrescentam contributos inovadores ao evidenciar dimensões pouco exploradas: as micropráticas que sustentam a inclusão quotidiana, a evolução das competências com a antiguidade e a transição de uma satisfação resignada para uma atitude crítica e participativa. Mostram que o sucesso da inclusão laboral depende menos das limitações individuais e mais da capacidade das organizações para aprender com a experiência dos próprios trabalhadores, criando ambientes acessíveis, previsíveis e cooperativos. Metodologicamente, este trabalho demonstra a viabilidade de recolher conhecimento a partir das vozes de pessoas com Dificuldade Intelectual, contribuindo para uma ciência mais inclusiva e participativa. Ao articular estas narrativas com teorias contemporâneas e evidência empírica, a dissertação propõe uma leitura ecológica da inclusão, em que fatores individuais, organizacionais e políticos se entrelaçam. A inclusão laboral revela-se, assim, não apenas uma questão técnica ou económica, mas um imperativo ético e civilizacional. O trabalho é, acima de tudo, um direito humano fundamental, e garantir que este direito se traduz em bem-estar, progressão e florescimento profissional para pessoas com Dificuldade Intelectual constitui não só um desafio científico e político, mas uma responsabilidade coletiva.

Referências

- Akkerman, A., Kef, S., & Meininger, H. P. (2018). Job satisfaction of people with intellectual disabilities: the role of basic psychological need fulfillment and workplace participation. *Disability and Rehabilitation*, 40(10), 1192–1199. <https://doi.org/10.1080/09638288.2017.1294205>
- Bond, G. R., Drake, R. E., & Becker, D. R. (2012). Generalizability of the Individual Placement and Support (IPS) model of supported employment outside the US. *World Psychiatry*, 11(1), 32–39. <https://doi.org/10.1016/j.wpsyc.2012.01.005>
- Bond, G. R., Drake, R. E., & Becker, D. R. (2020). An update on Individual Placement and Support. In *World Psychiatry* (Vol. 19, Issue 3, pp. 390–391). Blackwell Publishing Ltd. <https://doi.org/10.1002/wps.20784>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). *braun 2012 APAtematicanalysispre-pub*.
- Bronfenbrenner, U., Arastah, J., Hetherington, M., Lerner, R., Mortimer, J. T., Pleck, J. H., Pulkinnen, L., Rutter, M., Schneewind, K., & Slaughter, D. (1986). Ecology of the Family as a Context for Human Development: Research Perspectives. In *Developmental Psychology* (Vol. 22, Issue 6).
- Carter, E. W., Lanchak, E. R., Laura Berry, Me. E., Elise McMillan, M. D., Julie Lounds Taylor, J., Fleming, L. P., & Anh Dao, B. (2022). American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities Family Perspectives on Pursuing Employment for Adults with Intellectual and Developmental Disabilities. *American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities*.
- Clarke, V., & Braun, V. (2013). *Teaching thematic analysis: Overcoming challenges and developing strategies for effective learning*.
- Di Maggio, I., Santilli, S., Nota, L., & Ginevra, M. C. (2019). The Predictive Role of Self-Determination and Psychological Empowerment on Job Satisfaction in Persons with

- Intellectual Disability. *Advances in Neurodevelopmental Disorders*, 3(2), 197–203.
<https://doi.org/10.1007/s41252-019-00110-4>
- Fereday, J., Adelaide, N., Australia, S., & Eimear Muir-Cochrane, A. (2006). *Demonstrating Rigor Using Thematic Analysis: A Hybrid Approach of Inductive and Deductive Coding and Theme Development*.
- Gjertsen, H. (2019). People with intellectual disabilities can speak for themselves! a methodological discussion of using people with mild and moderate intellectual disabilities as participants in living conditions studies. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 21(1), 141–149. <https://doi.org/10.16993/sjdr.615>
- Guest, G., MacQueen, K., & Namey, E. (2014). Applied Thematic Analysis. In *Applied Thematic Analysis*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781483384436>
- Jacob, U. S., Edozie, I. S., & Pillay, J. (2022). Strategies for enhancing social skills of individuals with intellectual disability: A systematic review. In *Frontiers in Rehabilitation Sciences* (Vol. 3). Frontiers Media SA. <https://doi.org/10.3389/fresc.2022.968314>
- Khayat-zadeh-Mahani, A., Wittevrongel, K., Nicholas, D. B., & Zwicker, J. D. (2020). Prioritizing barriers and solutions to improve employment for persons with developmental disabilities. *Disability and Rehabilitation*, 42(19), 2696–2706.
<https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1570356>
- Kim, G., Kurth, J., Shogren, K., & Zagona, A. (2023). *A Social-Ecological Approach to Inclusive Research with People with Intellectual Disability Intellectual and Developmental Disabilities*.
- Kittelsaa, A. M. (2014). Self-presentations and intellectual disability. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 16(1), 29–44. <https://doi.org/10.1080/15017419.2012.761159>
- Kocman, A., & Weber, G. (2018). Job Satisfaction, Quality of Work Life and Work Motivation in Employees with Intellectual Disability: A Systematic Review. In *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities* (Vol. 31, Issue 1, pp. 1–22). Blackwell Publishing Ltd.
<https://doi.org/10.1111/jar.12319>

- Kregel, J., Wehman, P., Taylor, J., Avellone, L., Riches, V., Rodrigues, R., & Taylor, D. (2020). *A Comprehensive Review of Evidence-Based Employment Practices for Youth and Adults with Intellectual and Other Developmental Disabilities Final Report*.
- Lövgren, V., & Hamreby, K. (2011). Factors of importance in the world of work for young people with intellectual disabilities. In *Scandinavian Journal of Disability Research* (Vol. 13, Issue 2, pp. 91–117). Routledge. <https://doi.org/10.1080/15017419.2010.490742>
- Lysaght, R., Petner-Arrey, J., Howell-Moneta, A., & Cobigo, V. (2017). Inclusion Through Work and Productivity for Persons with Intellectual and Developmental Disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 30(5), 922–935. <https://doi.org/10.1111/jar.12284>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis: Striving to Meet the Trustworthiness Criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1). <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Park, J., Bouck, E. C., & Duenas, A. (2018). Using Video Modeling to Teach Social Skills for Employment to Youth With Intellectual Disability. *Career Development and Transition for Exceptional Individuals*, 43(1), 40–52. <https://doi.org/10.1177/2165143418810671>
- Park, J. Y., & Park, E. Y. (2021). Factors affecting the acquisition and retention of employment among individuals with intellectual disabilities. *International Journal of Developmental Disabilities*, 67(3), 188–201. <https://doi.org/10.1080/20473869.2019.1633166>
- Rooney, D. (2023). Whack-a-Mole?: Ecologies of young adults with intellectual disabilities as they transition from school to open employment. In *Australian Journal of Adult Learning* (Vol. 63, Issue 1).
- Schwartz, A., & Rogers, E. S. (2024). *Exploring the impact of mental health symptoms in the workplace and supportive accommodations for young adults with intellectual/developmental disabilities and co-occurring mental health conditions*.
- Shree, A., & Shukla, P. C. (2016). Intellectual Disability: Definition, classification, causes and characteristics. *Learning Community-An International Journal of Educational and Social Development*, 7(1), 9. <https://doi.org/10.5958/2231-458x.2016.00002.6>

- Tassé, M. J., Schalock, R. L., Balboni, G., Bersani, H., Borthwick-Duffy, S. A., Spreat, S., Thissen, D., Widaman, K. F., & Zhang, D. (2012). The construct of adaptive behavior: Its conceptualization, measurement, and use in the field of intellectual disability. *American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities*, 117(4), 291–303. <https://doi.org/10.1352/1944-7558-117.4.291>
- Tassé, M. J., Schalock, R. L., Luckasson, R., Marc Tassé, J. J., Schalock R Luckasson, R. L., & Tassé, M. J. (2021). American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities An Overview of Intellectual Disability: Definition, Diagnosis, Classification, and Systems of Supports (12 th ed.). In *American Journal on Intellectual and Developmental Disabilities* (12th ed.). American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.
- Taubner, H., Tideman, M., & Staland Nyman, C. (2022). Employment Sustainability for People with Intellectual Disability: A Systematic Review. In *Journal of Occupational Rehabilitation* (Vol. 32, Issue 3, pp. 353–364). Springer. <https://doi.org/10.1007/s10926-021-10020-9>
- Tomczak, M. T. (2021). Employees With Autism Spectrum Disorders in the Digitized Work Environment: Perspectives for the Future. In *Journal of Disability Policy Studies* (Vol. 31, Issue 4, pp. 195–205). SAGE Publications Inc. <https://doi.org/10.1177/1044207320919945>
- Tomczak, M. T. (2022). How can the work environment be redesigned to enhance the well-being of individuals with autism? *Employee Relations*, 44(6), 1467–1484. <https://doi.org/10.1108/ER-12-2021-0535>
- Verdonschot, M. M. L., de Witte, L. P., Reichrath, E., Buntinx, W. H. E., & Curfs, L. M. G. (2009). Impact of environmental factors on community participation of persons with an intellectual disability: A systematic review. In *Journal of Intellectual Disability Research* (Vol. 53, Issue 1, pp. 54–64). <https://doi.org/10.1111/j.1365-2788.2008.01128.x>
- Vicente, E., Mumbardó-Adam, C., Guillén, V. M., Coma-Roselló, T., Bravo-álvarez, M. Á., & Sánchez, S. (2020). Self-determination in people with intellectual disability: The mediating role of opportunities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(17), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176201>

Weber, C., Krieger, B., Häne, E., Yarker, J., & McDowall, A. (2022). Physical workplace adjustments to support neurodivergent workers: A systematic review. *Applied Psychology*, 3, 1–53. <https://doi.org/10.1111/apps.12431>

Reports

Instituto Nacional de Estatística. (2021). População residente com 5 ou mais anos de idade com dificuldades (N.º de dificuldades) por Local de residência à data dos Censos (2021), Sexo, Grupo etário do indivíduo (5 anos). Disponível em <https://tabulador.ine.pt/indicador/?id=0011695>

Lei de Igualdade de 2010. The Stationary Office. Disponível em https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/pdfs/ukpga_20100015_en.pdf

Organização Mundial da Saúde. (2023). Disability and health. <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Nações Unidas. (2006). *Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência*. Nova Iorque: Autor. Disponível em <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-s.pdf>

Anexos

Anexo A

Consentimento informado

Investigador Responsável: André Santos

Instituição: Universidade ISPA – Mestrado em Psicologia Clínica

A participação é voluntária, e poderá desistir do estudo a qualquer momento, sem necessidade de justificar sua decisão e sem qualquer prejuízo para si.

1. Propósito do Estudo

O presente estudo tem como objetivo compreender quais as principais dificuldades profissionais e potenciais soluções percebidas por trabalhadores com DI.

Os dados recolhidos contribuirão para uma melhor compreensão das necessidades profissionais dos trabalhadores com DI, facilitando a inserção e manutenção dos mesmos no mercado de trabalho.

2. Procedimentos

Se aceitar participar, será convidado(a) a participar numa entrevista sobre a sua experiência no seu emprego atual, que será gravada em áudio para efeitos de tratamento de dados.

3. Riscos e Benefícios

Não foram identificados riscos ou benefícios na participação deste estudo.

4. Confidencialidade e Uso dos Dados

Todas as informações recolhidas serão tratadas de forma confidencial e anónima, sendo utilizadas exclusivamente para fins científicos.

5. Incentivos e Custos

A participação no estudo não envolve qualquer tipo de compensação financeira ou outro benefício material. Não haverá custos associados à participação.

6. Consentimento

Declaro que fui informado(a) sobre os objetivos e procedimentos deste estudo e que compreendi as informações fornecidas e concordo voluntariamente em participar e autorizo a utilização dos dados recolhidos para fins científicos. Sei que posso desistir a qualquer momento sem prejuízo.

Anexo B

Questionário sóciodemográfico

Género:

Idade:

Período empregue no emprego atual:

Anexo C

Guião de Entrevista Semi-Estruturada

1 - Principais desafios e potencialidades

- 1.1- Quais são os maiores desafios profissionais que sente no seu emprego atual?
- 1.2 - Qual é a parte mais fácil ou de que mais gostas no teu emprego?
- 1.3 - Qual é a parte mais difícil ou que menos gostas no teu emprego?
- 1.4 - Tem alguma ideia para facilitar as partes mais difíceis ou de que menos gostas? desafios?

2- Desafios gerais e satisfação profissional

- 2.1 - Sentes-te bem/satisfeito com o teu trabalho? (Satisfação profissional)
- 2.2 - Estás satisfeito com o valor do teu salário? (remuneração)
- 2.3 - Sentes que há uma boa hipótese de seres promovido? (progressão carreira)
- 2.4 - Sentes que há uma boa hipótese de perder este trabalho? (segurança)
- 2.5 – Sentes que o teu supervisor é justo? (supervisão)
- 2.6 – Sentes que os teus colegas são pessoas fáceis de lidar? (colegas)

3 - Comunicação

- 3.1 – Como é a comunicação no seu local de trabalho?

formato (direta vs indireta)

satisfação (fácil vs difícil)

- 3.2 - Sentes que é fácil passar informação aos teus colegas no teu local de trabalho?
- 3.3 - Sentes que é fácil receber a informação que te é passada no local de trabalho?
- 3.4 - Tem alguma ideia para ultrapassar algum desses mesmos desafios?

4 - Socialização no local de trabalho

- 4.1 – Costumas participar falar com os teus colegas por telemóvel, mensagem, por email ou outras meios de comunicação, durante os dias da semana?

4.2 - Costumas participar em atividades sociais com pessoas do teu emprego durante os dias da semana, como cantar os parabéns, ir ao ginásio e ir almoçar em conjunto?

4.3 - Costumas falar com os teus colegas por telemóvel, mensagem, por email ou outras meios de comunicação, fora do horário de trabalho?

4.4 - Costumas participar em atividades sociais como ir ao cinema, ver espetáculos ou beber um café com pessoas do teu emprego fora do horário de trabalho?

5 – Gestão de Stress

5.1 – No teu emprego atual, sentes que a gestão de stress ou frustração é um desafio?

5.2 – Quais são as tuas principais causas de stress?

5.3 - (Se SIM), que estratégias tens para lidar com isso?

6 – Sobrecarga Sensorial

6.1 – Sentes que existem demasiados estímulos no teu local de trabalho? (se sim, quais)

- Luzes (cor, intensidade)

- Barulho (frequência, intensidade e espectro de frequências)

-Espaço muito cheio ou reduzido

6.2 - O que achas que pode ser feito para aliviar a sensação de sobre-estimulação no local trabalho.

7 – Gestão de tempo

7.1 - Sentes que a gestão de tempo é um desafio para ti no teu local de trabalho atual?

-Priorização de tarefas

-Iniciativa e autonomia

7.2 – O que sentes que pode ser feito para otimizar a tua gestão de tempo no trabalho?

Anexo D - Tabela I – Subtemas Iniciais e Finais

Participante	Dimensão 1 - Principais desafios, facilidades e Potenciais Soluções		
	Tema 1.1- Principais desafios		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema Final
Rute	sem resposta	X	Sem resposta
Renato	sem resposta	X	Sem resposta
Marco	“arrumar as mercadorias e fazer as ceias”	Exigências físicas / tarefas pesadas	Exigências físicas / tarefas pesadas
Sónia	“fazer pesagem, não me dou bem com contas”	Precisão matemática	Precisão matemática
Francisco	“no início lidar com muito trabalho, não estava habituado”	Aprendizagem & adaptação inicial	Aprendizagem & adaptação inicial
Matilde	“ter conversas com turistas que falam inglês”	Barreira linguística	Barreira linguística
Gonçalo	“não sabia fazer nada, ficava desorientado”	Aprendizagem & adaptação inicial	Aprendizagem & adaptação inicial
Vitor	sem resposta	X	Sem resposta
Caio	"Aqui? É a cozinha. Gostei sempre de cozinha."	Pergunta não entendida	Sem resposta
Alcino	"Aqui, se é assim, eu chego, o resto é só ver o que tem no vestido."	Pergunta não entendida	Sem resposta

Participante	Dimensão 1 - Principais desafios, facilidades e Potenciais Soluções		
	Tema 1.2- Tarefas mais fáceis ou preferidas		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“...quando começo a trabalhar e embalar os friosos e as massas”	tarefa mecânica repetitiva	Tarefa mecânica repetitiva
Renato	“A parte mais... limpar as coisas.”	Limpeza de utensílios / espaço	Tarefa mecânica repetitiva
Marco	“...arrumar as mercadorias” (e até faz “ginásio” a levantar caixas)	Arrumação de stock	Tarefa mecânica repetitiva
Sónia	“Fazer os frascos—pôr os frascos na máquina para lavar.”	Tarefa mecânica repetitiva	Tarefa mecânica repetitiva
Francisco	“Para mim é fácil trabalhar na cozinha... tenho muito andamento.”	Cozinha geral / Confeção culinária	Confeção culinária / cozinha
Matilde	“Servir os clientes... gosto de tudo.”	Serviço ao cliente	Serviço ao cliente
Gonçalo	“Mais fácil é quando alguém pede-me ajuda... gosto de trabalhar em equipa.”	Trabalho em equipa / Apoio	Trabalho em equipa / apoio
Vitor	Resposta de uma palavra: “Caixas.” (trabalha no armazém)	Tarefa mecânica repetitiva	Tarefa mecânica repetitiva
Caio	“Estou a fazer as saladas.”	Confeção Culinária	Confeção culinária / cozinha
Alcino	“Fazer doces é o que mais gosto.”	Confeção Culinária	Confeção culinária / cozinha

Participante	Dimensão 1 - Principais desafios, facilidades e Potenciais Soluções		
	Tema 1.3 - Tarefas mais difíceis		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Quando chega aqui e não há toucas, eu entro em pânico.”	Lidar com imprevistos/quebras da rotina	Lidar com imprevistos / quebras da rotina
Renato	“É... uma coisa da arrumação... há muitos sítios e eu não sei onde pôr tudo.”	memória e organização espacial	Memória e organização espacial
Marco	“É estar a fazer tudo sozinho ... preferia que me ajudassem.”	Trabalho solitário / falta de apoio	Trabalho solitário / falta de apoio
Sónia	“O que eu menos gosto é fazer as pesagens... não me dou bem com contas.”	Precisão matemática / pesagens	Precisão matemática / pesagens
Francisco	“Mais difícil? Quando está tudo desorganizado e faltam produtos — depois fazemos tudo a correr.”	Falta de recursos / desorganização de processo	Falta de recursos / desorganização de processo
Matilde	“O mais difícil é conversar com turistas em inglês... eles não me percebem.”	Barreira linguística com clientes	Barreira linguística com clientes
Gonçalo	“Menos parte é quando chego ao WC e tenho de limpar papéis no chão...”	Limpeza pesada (sanitários)	Limpeza Pesada/esforço físico
Vitor	Resposta de uma palavra: “Medicamentos.”	Tarefa pesada e repetitiva	Tarefa mecânica repetitiva
Caio	“O difícil é lavar panelas e tachos quando há muita gente a almoçar.”	Limpeza pesada (louça)	Limpeza Pesada/esforço físico
Alcino	“É preciso ficar muitas horas em pé e as loiças estão quentes demais.”	Exigências físicas (posturas / calor)	Limpeza Pesada/esforço físico

Participante	Dimensão 1 - Principais Desafios, Facilidades e Potenciais Soluções		
	Tema 1.4 - Ideias de Potenciais Soluções		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Bem, eu peço ajuda das senhoras para ir buscar as toucas.”	Pedir ajuda	Pedir ajuda
Renato	“Costumo ver onde é os sítios.”	Aprendizagem autónoma, suporte na rotina	Aprendizagem autónoma, suporte na rotina
Marco	“Ao menos ajudarem-me a fazer algumas coisas.”	Pedir ajuda	Pedir ajuda
Sónia	“Não tens como.”	Sem ideia	Sem resposta
Francisco	“A ideia? Era aparecer as coisas que não aparecem...”	calendarização e organização de processos	Calendarização e organização de processos
Matilde	“Digo ‘vou chamar a minha amiga’... ela fala com os turistas.”	Pedir ajuda	Pedir ajuda
Gonçalo	“Tem um timer, o nosso tempo a pitar: <i>pi-pi-pi</i> .”	Ferramenta (timer)	Ferramenta (timer)
Vitor	<i>(Pergunta 1.4 não aplicada)</i>	Sem resposta	Sem resposta
Caio	“Não, nenhuma.” (quando questionado sobre ideias)	Sem ideia	Sem resposta
Alcino	“Preferia que dissessem logo de manhã tudo o que tenho para fazer.”	Clarificar instruções	Clarificar instruções

Participante	Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional
--------------	--

	Tema 2.1 - Satisfação Profissional Geral		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Sim, sinto-me contente.”	Satisfeito	Satisfeito
Renato	“Sim.”	Satisfeito	Satisfeito
Marco	“Sim e não.”	Parcialmente satisfeito	Reticente
Sónia	“Sim.”	Satisfeito	Satisfeito
Francisco	“Sim... tenho os meus dias.”	Parcialmente satisfeito	Reticente
Matilde	“Sim.”	Satisfeito	Satisfeito
Gonçalo	“Muito bem, muito bem. Estou muito contente!”	Muito satisfeito / entusiasmado	Satisfeito
Vitor	“Sim.”	Satisfeito	Satisfeito
Caio	Eu estou satisfeito, estou.	Satisfeito	Satisfeito
Alcino	“Sim, sinto.”	Satisfeito	Satisfeito

Participante	Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional		
	Tema 2.2 - Satisfação com Remuneração		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Sim, estou satisfeita.”	Satisfeito	Satisfeito
Renato	“Acho que não.” (gostava que fosse mais)	Insatisfeito	Insatisfeito
Marco	“Mais ou menos...”	Parcialmente satisfeito	Reticente
Sónia	“Sim. Em geral não está mal.”	Satisfeito	Satisfeito
Francisco	“Não. Não. ... para acaso não estou.”	Insatisfeito	Insatisfeito
Matilde	“Sim.”	Satisfeito	Satisfeito
Gonçalo	“Muito. Muito. ... sinto-me muito confortável.”	Muito satisfeito / entusiasmado	Satisfeito
Vitor	Resposta de uma palavra: “Sim.” (resumo)	Satisfeito	Satisfeito
Caio	“Estou.”	Satisfeito	Satisfeito
Alcino	“Sim.”	Satisfeito	Satisfeito

Participante	Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional		
	Tema 2.3 - Hipótese promoção		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Talvez, não sei. Não tinha pensado nisso.”	Indeciso / não pensou	Reticente
Renato	“Gostava, era bom... mas não estou na expectativa.”	Deseja mas incerto	Reticente
Marco	“Pode ser que sim, pode ser que não. A gente não sabe.”	Indeciso	Reticente
Sónia	“Não há hipótese. Gosto onde estou.”	Não existe hipótese / não quer	Insatisfeito
Francisco	“Não. Aqui acho difícil... noutra sítio talvez.”	Não existe hipótese	Insatisfeito
Matilde	“Eu acho que sim. Sim.”	Confiante	Satisfeito
Gonçalo	“Sim, sim. Acho que sim.”	Confiante	Satisfeito
Vitor	Resposta de uma palavra: “Sim.” (síntese da entrevista)	Confiante	Satisfeito
Caio	“Gostava de ser... se não for aqui, noutra lado sou capaz.”	Deseja mas incerto	Reticente
Alcino	“Assim... não sei.”	Indeciso	Reticente

Participante	Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional		
	Tema 2.4 - Segurança na manutenção do posto de trabalho		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Sinto-me tranquila.”	Seguro / tranquilo	Satisfeito
Renato	“Sim, confortável.” (quando perguntado se se sentia tranquilo)	Seguro / tranquilo	Satisfeito
Marco	“...pode ser que sim ou não. Se der o meu valor, não; se não der, sim... ya sinto-me seguro.”	Condicional – depende do desempenho	Reticente
Sónia	“Não.” (hipótese de perder) / “Sim.” (sente-se segura)	Seguro / tranquilo	Satisfeito
Francisco	"Não."	Seguro / tranquilo	Satisfeito
Matilde	“Eu acho que não.”	Seguro / tranquilo	Satisfeito
Gonçalo	“Bué confortável, bué tranquilo, confiante... mesmo seguro.”	Seguro / tranquilo	Satisfeito
Vitor	X	Questão não colocada	Questão não colocada
Caio	“Não.” (hipótese de perder) / “Sim.” (seguro)	Seguro / tranquilo	Satisfeito
Alcino	“Eu acho que não.”	Seguro / tranquilo	Satisfeito

Participante	Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional		
	Tema 2.5 - Supervisão Justa		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Bem, a X é justa, sim.”	Supervisor justo	Satisfeito
Renato	“Sentes que a S é justa? — Sim.”	Supervisor justo	Satisfeito
Marco	“A F... sim, sinto que sim.”	Supervisor justo	Satisfeito
Sónia	“Sim.” (sobre F & L)	Supervisor justo	Satisfeito
Francisco	“É justo.”	Supervisor justo	Satisfeito
Matilde	“Sim, são justas.”	Supervisor justo	Satisfeito
Gonçalo	Inicialmente não percebe; depois conclui: “Dou-me bem com o meu supervisor, é tranquilo.”	Supervisor justo	Satisfeito
Vitor	Resposta-síntese da entrevista: “Sim.”	Supervisor justo	Satisfeito
Caio	“É.”	Supervisor justo	Satisfeito
Alcino	“Sim.”	Supervisor justo	Satisfeito

Participante	Dimensão 2 - Desafios Gerais e Satisfação Profissional		
	Tema 2.6 - Lidar Com os Colegas		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Bem, sim... quer dizer, algumas pessoas não falam português, mas já estou habituada.”	Maioritariamente fáceis (barreira linguística)	Reticente
Renato	“Não, é fácil, sim... Nós aqui trabalhamos em equipa, ajudamos uns aos outros.”	Fáceis de lidar	Satisfeito
Marco	“Às vezes quando tão bem-dispostos tudo bem; quando dão-me uma cabecinha... nem sempre.”	Depende / humor	Reticente
Sónia	“Sim... No geral sim.”	Fáceis de lidar	Satisfeito
Francisco	“Acho fácil... a S é um bocado mais rebelde, mas eu lido bem com ela.”	Maioritariamente fáceis (exceção pontual)	Reticente
Matilde	“Sim.”	Fáceis de lidar	Satisfeito
Gonçalo	“São, muito, muito. É só meter conversa que eles falam logo.”	Fáceis de lidar	Satisfeito
Vitor	(tablet) “sim” (respondeu afirmativamente)	Fáceis de lidar	Satisfeito
Caio	“São.”	Fáceis de lidar	Satisfeito
Alcino	“Fáceis de lidar consigo... chamam-me muitas vezes, mas consigo lidar.”	Maioritariamente fáceis (correções frequentes)	Reticente

Participante	Dimensão 3 - Comunicação		
	Tema 3.1- A - Facilidade da Comunicação		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Bem, é fácil.” Acrescenta que às vezes compreender instruções é “um bocadinho mais difícil”	Maioritariamente fácil	Maioritariamente fácil
Renato	“Às vezes é difícil comunicar-me ... há pessoas que não me entendem”	Dificuldades / barreiras	Difícil
Marco	“Não, é fácil.”	Fácil	Fácil
Sónia	“Muito boa ... está a ser fácil” (reconhece “momentos, piques”)	Maioritariamente fácil	Maioritariamente fácil
Francisco	“Sim, sim, acho que sim. ... para a S é um bocado mais difícil”	Maioritariamente fácil	Maioritariamente fácil
Matilde	“É fácil falar com as pessoas.” Reconhece que <i>algumas palavras</i> exigem repetição	Maioritariamente fácil	Maioritariamente fácil
Gonçalo	“Está a ser fácil ... por vezes, quando há muita movimentação, é mais difícil”	Maioritariamente fácil	Maioritariamente fácil
Vitor	Resposta única: “Fácil.” (tablet) – resumo da entrevista	Fácil	Fácil
Caio	“Está a ser fácil.” (fala direta, sem mails)	Fácil	Fácil
Alcino	“Fácil, sim ... é mais difícil para dizer o que é que tenho de fazer.”	Dificuldades / barreiras	Difícil

Participante	Dimensão 3 - Comunicação		
	Tema 3.1- B - Formato da Comunicação		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“É mais boca a boca.”	Direta	Direta
Renato	“Às vezes deixam-me recados no papel, mas falamos também cara-a-cara.”	Mista (direta + escrita)	Mista
Marco	“Falam comigo diretamente; não gosto de mail.”	Direta	Direta
Sónia	“Não, é direta.”	Direta	Direta
Francisco	“Falo mais com as pessoas; não deixamos mensagens.”	Direta	Direta
Matilde	“Falamos pessoalmente como agora.”	Direta	Direta
Gonçalo	“No turno falamos à frente... mas trocamos Instagram para combinar folgas.”	Mista (direta + digital)	Mista
Vitor	Resposta-síntese: “Fácil.” (nenhuma menção a e-mail ou mensagens)	Direta (assumido)	Direta
Caio	“Nós falamos entre nós; aqui não há mails.”	Direta	Direta
Alcino	“Aqui faço direto; não mandamos mensagens.”	Direta	Direta

Participante	Dimensão 3 - Comunicação		
	Tema 3.2 - Passar Informação		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Eu não passo informação aos meus colegas... nunca foi um problema.”	Não passa / N-A	Não passa informação
Renato	“Há alguns sim, alguns não.” (uns colegas entendem, outros não)	Depende / dificuldade pontual	Dificuldade pontual
Marco	“Às vezes... há uns muito teimosos...”	Depende / dificuldade pontual	Dificuldade pontual
Sónia	“Como não passo, dizem-me sempre o que há para fazer.”	Não passa / N-A	Não passa informação
Francisco	“Para a F. e a I. é fácil; para a S. é mais difícil.”	Maioritariamente fácil	Dificuldade pontual
Matilde	“Sim, é fácil.”	Fácil	Fácil
Gonçalo	“É fácil... peço e explico o que é preciso.”	Fácil	Fácil
Vitor	(Tablet – pergunta não aplicada)	Sem resposta	Sem resposta
Caio	“Quando falta algo vou falar com o chefe.” (sem dificuldade)	Fácil	Fácil
Alcino	“Então não precisas de passar muitas informações? — Não.”	Não passa / N-A	Não passa informação

Participante	Dimensão 3 - Comunicação		
	Tema 3.3 - Receber informação		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Quando pedem alguma coisa tu percebes logo? — Às vezes é um bocadinho mais difícil...”	Maioritariamente fácil	Dificuldade pontual
Renato	“Há coisas que... não percebo muito bem logo... peço para repetir.”	Dificuldades / barreiras	Dificuldade pontual
Marco	“Às vezes deixam recados no papel e não percebo, vou chamar.”	Depende / dificuldade pontual	Dificuldade pontual
Sónia	“Eu às vezes entendo mal... trago o produto errado.”	Depende / dificuldade pontual	Dificuldade pontual
Francisco	“Para mim é fácil, presto atenção.”	Fácil	Fácil
Matilde	“Eu percebo sempre... só peço para repetir palavras difíceis.”	Maioritariamente fácil	Dificuldade pontual
Gonçalo	“É tranquilo, pedem-me favores e faço.”	Fácil	Fácil
Vitor	Tablet: resposta “Fácil.” (síntese)	Fácil	Fácil
Caio	“Quando pedem... é fácil perceber o que falta.”	Fácil	Fácil
Alcino	“É mais difícil para dizerem o que tenho de fazer.”	Dificuldades / barreiras	Dificuldade pontual

Participante	Dimensão 3 - Comunicação		
	Tema 3.4 - Potenciais Soluções na Comunicação		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Talvez eu pedir ajuda.”	Pedir ajuda / repetir	Pedir ajuda
Renato	“Pergunto: ‘é grande ou pequeno?... onde está?’ — instruções mais específicas.”	Clarificar instruções	Clarificar instruções
Marco	“Podem escrever com letra grande... que se perceba.”	Escrita legível	Clarificar instruções
Sónia	“Está a ser simples.” (não sugere nada)	Sem ideia	Sem ideia
Francisco	“Não.” (não tem sugestão)	Sem ideia	Sem ideia
Matilde	“Quando não percebo peço para repetir.”	Pedir ajuda / repetir	Pedir ajuda
Gonçalo	Diz que a comunicação é tranquila; não propõe mudança	Sem ideia	Sem ideia
Vitor	(Pergunta não aplicada no tablet-resumo)	Sem resposta	Sem ideia
Caio	Comunicação já “fácil”; não apresenta sugestão	Sem ideia	Sem ideia
Alcino	“Preferia que dissessem logo de manhã tudo o que tenho para fazer.”	Clarificar instruções	Clarificar instruções

Participante	Dimensão 4 - Socialização em Contexto Profissional		
	Tema 4.1 - Contacto Indireto Dias da Semana		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Eu não falo...”	Não	Não participa
Renato	“Não.” (quando perguntado)	Não	Não participa
Marco	“Não, não, isso nunca.”	Não	Não participa
Sónia	“Não. Para quê? Se estou com eles todos os dias.”	Não	Não participa
Francisco	“Durante a semana? Não.”	Não	Não participa
Matilde	“Falo pelo WhatsApp.”	Sim	Participa
Gonçalo	“Usamos Instagram para combinar turnos.”	Sim	Participa
Vitor	Tablet-resumo: “Sim.”	Sim	Participa
Caio	“Não. Só falo aqui no trabalho.”	Não	Não participa
Alcino	“Sim, eu falo com a Ana, ela liga-me.”	Sim	Participa

Participante	Dimensão 4 - Socialização em Contexto Profissional		
	4.2- Contacto Direto Dias da Semana		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“E costumava participar em atividades como cantar os parabéns, almoçar em conjunto? — Não.”	Não participa	Não participa
Renato	“De vez em quando, sim.” (parabéns / almoço)	Participa	Participa
Marco	“Ah, isso, canto.” (parabéns; almoço só se houver tempo)	Participa	Participa
Sónia	“Sim. Isso fazemos.”	Participa	Participa
Francisco	“Lanchamos sempre de manhã... cantar os parabéns quando dá.”	Participa	Participa
Matilde	“Algumas vezes, sim.”	Participa	Participa
Gonçalo	“Houve uma amiga que fez anos... dei-lhe os parabéns.”	Participa	Participa
Vitor	Tablet-resumo: “Sim.”	Participa	Participa
Caio	“A gente almoça junto.”	Participa	Participa
Alcino	“Almoçamos sempre aqui.”	Participa (ocasional)	Participa

Participante	Dimensão 4 - Socialização em Contexto Profissional		
	4.3- Contacto Indireto Fins de Semana e Folgas		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Durante o fim-de-semana... Não, não.”	Não	Não participa
Renato	“Não costumo falar... só com a Filó se precisar.”	Sim (ocasional)	Participa
Marco	“Não... só mesmo aqui.”	Não	Não participa
Sónia	“Não.” (não fala fora do trabalho)	Não	Não participa
Francisco	“Não costumo... só com a Filó para resolver assuntos.”	Sim (ocasional)	Participa
Matilde	“Falo pelo WhatsApp.”	Sim	Participa
Gonçalo	“Usamos Instagram para combinar turnos.”	Sim	Participa
Vitor	Resumo-tablet: “Sim.”	Sim	Participa
Caio	“Não. Só falo aqui no trabalho.”	Não	Não participa
Alcino	“No fim-de-semana falo com a Ana.”	Sim	Participa

Participante	Dimensão 4 - Socialização em Contexto Profissional		
	4.4 - Contacto Direto Fins de Semana e Folgas		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Durante o fim-de-semana... Não, não.”	Não participa	Não participa
Renato	“Não costumo... não fui à festa deles.”	Não participa	Não participa
Marco	“Não ... só falo aqui.”	Não participa	Não participa
Sónia	“Com colegas do trabalho? Não.”	Não participa	Não participa
Francisco	“Aqui não. Não. Só com um colega da Terrugem — já há muito tempo não fazemos.”	Participa (ocasional)	Participa ocasionalmente
Matilde	Pergunta aclarada ⇒ “Não, não é com colegas de trabalho.”	Não participa	Não participa
Gonçalo	Vai ao cinema sozinho; não refere colegas.	Não participa	Não participa
Vitor	Resumo-tablet: “4.4 – sim.”	Participa	Participa
Caio	“Não.” (não faz atividades fora)	Não participa	Não participa
Alcino	“Café nunca fiz, um dia posso fazer.”	Não participa	Não participa

Participante	Dimensão 5 - Gestão de Stress e Frustração		
	5.1 - Gestão de Stress ou Frustração é Um Desafio?		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Não me parece que seja um desafio... é tranquilo.”	Não é um desafio	Fácil
Renato	“Às vezes sim, sim.”	Sim – às vezes	Difícil
Marco	“Às vezes.”	Sim – às vezes	Difícil
Sónia	“Ao início era, mas agora já não.”	Não é um desafio	Fácil
Francisco	“Para mim é... quando há pouco trabalho é um bocado chato.”	Sim – às vezes	Difícil
Matilde	“Eu não fico stressada.”	Não é um desafio	Fácil
Gonçalo	“Muitas vezes...”	Sim – frequente	Difícil
Vitor	Tablet: “5.1 – Não.”	Não é um desafio	Fácil
Caio	“É. Quando estamos mais apertados o stress complica.”	Sim – às vezes	Difícil
Alcino	“Às vezes fico muito stressado, nervoso.”	Sim – às vezes	Difícil

Participante	Dimensão 5 - Gestão de Stress e Frustração		
	5.2- Causas de Stress		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Só quando não há toucas...”	Falta de recursos / imprevistos	Domínio prático
Renato	“Stressa-me quando me pedem coisas ao mesmo tempo.”	Ritmo intenso / multitarefa	Domínio prático
Marco	“Quando tenho de entregar a horas e atrasamos...”	Ritmo intenso / multitarefa	Domínio prático
Sónia	“No início o stress era estar fechada na cozinha, precisava de ar.”	Ambiente físico claustrofóbico	Domínio prático
Francisco	“Fico aborrecido quando há pouco trabalho.”	Ritmo lento / tédio	Domínio prático
Matilde	“Eu não fico stressada.”	Nenhuma causa	Domínio conceptual
Gonçalo	“Stressa-me quando deixo cair canecas ou o lixo parece cheio...”	Acidentes / tarefas de limpeza	Domínio prático
Vitor	Tablet – “5.2 caixas.”	Exigências físicas (caixas)	Domínio prático
Caio	“Quando estamos mais apertados ao almoço o stress complica.”	Ritmo intenso / multitarefa	Domínio prático
Alcino	“Fico nervoso quando falam comigo de certa maneira e há barulho.”	Interação / tom de voz	Domínio social

Participante	Dimensão 5 - Gestão de Stress e Frustração		
	5.3 - Estratégias Para Lidar Com Stress e Frustração		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Não me parece que seja um desafio... é tranquilo.” → <i>não indica estratégia</i>	Sem estratégia (stress não é problema)	Sem resposta
Renato	“Quando me sinto stressado vou lá fora apanhar ar... não posso descarregar noutra pessoa.”	Pausa / respirar	Domínio conceptual
Marco	“Faço uma lista para não me estarem sempre a interromper.”	Organização / listas	Domínio prático
Sónia	“Falava em casa, pedia conselhos... tento ficar calma e não levar o stress para o trabalho.”	Suporte social / reavaliação	Domínio social
Francisco	“Aqui sou tranquilo, não me stresso.”	Sem estratégia (stress não é problema)	Sem resposta
Matilde	“Eu não fico stressada.”	Sem estratégia	Sem resposta
Gonçalo	“A ideia é habituar-me e fazer... faz parte do trabalho.”	Aceitação / habituação	Domínio conceptual
Vitor	(Pergunta 5.3 não aplicada no tablet-resumo)	Sem resposta	Sem resposta
Caio	“Não” (quando questionado sobre estratégia)	Sem estratégia	Sem resposta
Alcino	“Às vezes fico nervoso; vou lá fora e um colega fala comigo.”	Pausa / respirar	Domínio conceptual

Participante	Dimensão 6 - Sobrecarga Sensorial		
	6.1 - Demasiados Estímulos?		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Não... estas coisas não me atrapalham... aqui não há barulho.”	Sem desconforto	Sem desconforto
Renato	“Acho que não.” (quando perguntado sobre barulhos/estímulos)	Sem desconforto	Sem desconforto
Marco	“Há, às vezes... mas não ligo, não me causa desconforto.”	Sem desconforto	Sem desconforto
Sónia	“O espaço prejudica um bocado, mas não temos outra cozinha.”	Desconforto – espaço apertado	Com desconforto
Francisco	“Barulho existe, mas não me atrapalha.”	Sem desconforto	Sem desconforto
Matilde	“Não me incomoda.” (sobre luz, barulho, gente)	Sem desconforto	Sem desconforto
Gonçalo	“Se a música é agressiva não consigo concentrar... vou pedir para baixar.”	Desconforto – barulho/música	Com desconforto
Vitor	Tablet: “6.1 – muita luz, pessoas, espaço apertadinho.”	Desconforto – espaço/luz/pessoas	Com desconforto
Caio	“Há barulho... mas é tudo calmo, não me causa desconforto.”	Sem desconforto	Sem desconforto
Alcino	“Na cozinha é barulhento... não é fácil.”	Desconforto – barulho	Com desconforto

Participante	Dimensão 6 - Sobrecarga Sensorial		
	6.2 - Estratégias Para Lidar Com os Estímulos		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Não há barulho... não me atrapalha.”	Nenhum desafio / sem ideia	Sem resposta
Renato	“Acho que não.” (não identifica estímulos)	Nenhum desafio / sem ideia	Sem resposta
Marco	“Quando há barulho meto fones...”	Retirar-se / fones	Domínio conceptual
Sónia	“O espaço prejudica... gostava de mais espaço.”	Necessidade de mais espaço	Domínio prático
Francisco	“Barulho existe, mas não me atrapalha.”	Nenhum desafio / sem ideia	Sem resposta
Matilde	“Não me incomoda.”	Nenhum desafio / sem ideia	Sem resposta
Gonçalo	“Peço para baixar o volume.”	Pedir para baixar barulho	Domínio social
Vitor	“Pede para calar.” (tablet)	Pedir para baixar barulho	Domínio social
Caio	“Não me causa desconforto.”	Nenhum desafio / sem ideia	Sem resposta
Alcino	“Barulho na cozinha não é fácil.” (não apresenta solução)	Com desafio / sem ideia	Sem resposta

Participante	Dimensão 7 - Gestão de Tempo		
	7.1-A – Pontualidade e Cumprimento de Horários		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Espero que seja 8 h 20 para sair de casa... depois começo a trabalhar.”	Pontual	Pontual
Renato	“Tenho um alarme no telemóvel... assim nunca chego atrasado.”	Pontual c/ apoio (alarme)	Pontual
Marco	“Às vezes despacho-me mais cedo, outras mais tarde... não tenho tempo para nada.”	Atrasos ocasionais	Atrasos ocasionais
Sónia	“Quando me estico no intervalo peço desculpa... se chego atrasada aviso.”	Atrasos ocasionais	Atrasos ocasionais
Francisco	“Entro às oito... não costumo falhar.”	Pontual	Pontual
Matilde	“Uso o cronómetro para não ultrapassar a pausa... chego a horas.”	Pontual c/ apoio (alarme)	Pontual
Gonçalo	(não refere atrasos; foco no timer para tarefas) “Tenho um timer que apita...”	Pontual	Pontual
Vitor	Tablet-resumo não inclui pontualidade	Sem resposta	Sem resposta
Caio	“Saio sempre às oito horas, venho no autocarro...”	Pontual	Pontual
Alcino	“Hoje cheguei cedo... normalmente não me atraso.”	Pontual	Pontual

Participante	Dimensão 7 - Gestão de Tempo		
	7.1-B –Ritmo de Trabalho e Priorização de Tarefas		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Não me atrapalho... sei as minhas tarefas.”	Ritmo confortável / boa priorização	Fácil
Renato	“Stressa-me quando me pedem coisas ao mesmo tempo.”	Dificuldade em multitarefa	Difícil
Marco	“Faço uma lista para não me interromperem.”	Usa estratégia (lista)	Fácil
Sónia	“Tudo numa cozinha é urgente.”	Percebe tudo como urgente	Difícil
Francisco	“A Filó diz duas tarefas e eu sei qual é mais importante.”	Ritmo confortável / boa priorização	Fácil
Matilde	“Chego a horas... gero o tempo com cronómetro, não me atrapalho.”	Ritmo confortável (apoio cronómetro)	Fácil
Gonçalo	“O tempo é muito... tenho um timer mas é stressante.”	Dificuldade em multitarefa	Difícil
Vitor	“Faço sempre as caixas verdes primeiro (mais urgentes).”	Boa priorização	Fácil
Caio	“Se atrasamos o almoço complica... mas sei as urgências.”	Dificuldade ocasional	Difícil
Alcino	“Quando pedem várias coisas fico nervoso; acabo o que estou a fazer.”	Dificuldade em multitarefa	Difícil

Participante	Dimensão 7 - Gestão de Tempo		
	7.1-C – Iniciativa / Autonomia temporal		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Sei as minhas tarefas... embalar os brioques, massas, baguetes.”	Autonomia elevada	Autonomia elevada
Renato	“Fico mais à espera que me digam.”	Autonomia Reduzida	Autonomia Reduzida
Marco	“Faço uma lista... vou adiantando coisas.”	Autonomia moderada	Autonomia moderada
Sónia	“Eu vou perguntar sempre todas as tarefas.”	Autonomia Reduzida	Autonomia Reduzida
Francisco	“Muitas vezes adianto tampas ou frascos antes da Filó pedir.”	Autonomia elevada	Autonomia elevada
Matilde	“A Darlene diz-me quando posso fazer a pausa... uso cronómetro.”	Autonomia Reduzida	Autonomia Reduzida
Gonçalo	“Tenho um timer que apita, vou verificar o piso e recolho louça.”	Autonomia moderada	Autonomia moderada
Vitor	Tablet: “Quando acabo brinco.” (faz só as caixas verdes)	Autonomia Reduzida	Autonomia Reduzida
Caio	“Quando acabo, adianto outras coisas para ter tudo em ordem.”	Autonomia elevada	Autonomia elevada
Alcino	“Quando pedem várias coisas acabo o que estou a fazer e depois espero.”	Autonomia Reduzida	Autonomia Reduzida

Participante	Dimensão 7 - Gestão de Tempo		
	7.2 - Estratégias facilitadoras da gestão de tempo		
	Excerto da resposta original	Subtema atribuído	Subtema final
Rute	“Estou satisfeita.” (não sugere nada)	Sem ideia – satisfeita	Sem resposta
Renato	“Não sei... agora fiquei naquela.”	Sem ideia – não sabe	Sem resposta
Marco	“Faço uma lista e vou adiantando coisas.”	Lista / planeamento escrito	Domínio prático
Sónia	“Ajudo sempre a F no que precisar.”	Pedir / dar ajuda (colaboração)	Domínio social
Francisco	“Precisamos antecipar materiais para não atrasar.”	Antecipar recursos / organização prévia	Domínio prático
Matilde	“Uso o cronómetro para contar a pausa.”	Ferramenta de temporização	Domínio conceptual
Gonçalo	“Tenho um timer que apita.”	Ferramenta de temporização	Domínio conceptual
Vitor	Pergunta 7.2 não aplicada (tablet)	Sem resposta	Sem resposta
Caio	“Não, nenhuma.” (quando questionado)	Sem ideia – não sabe	Sem resposta
Alcino	“Não sei...” (não apresenta estratégia)	Sem ideia – não sabe	Sem resposta

Anexo E

Padrões emergentes

Legenda

Domínio	Cor associada
Social	
Conceptual	
Prático	

Dimensão 1 - Principais Desafios, Facilidades e Potenciais Soluções

Tema 1.1- Principais Desafios		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Exigências físicas / condições de trabalho	3	Marco, Alcino, Caio
Aprendizagem & adaptação inicial	2	Gonçalo, Francisco
Precisão matemática	1	Sónia
Barreira linguística	1	Matilde
Ritmo / volume elevado de trabalho	0	—
Sem resposta	3	Rute, Renato, Vitor

Tema 1.2- Tarefas mais fáceis ou preferidas		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Tarefa mecânica repetitiva	5	Rute, Sónia, Vitor, Marco, Renato
Confeção culinária / cozinha	3	Francisco*, Caio, Alcino
Serviço ao cliente	1	Matilde
Trabalho em equipa / apoio	1	Gonçalo

Tema 1.3 - Tarefas mais difíceis		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Lidar com imprevistos / quebras da rotina	1	Rute
Memória e organização espacial	1	Renato
Trabalho solitário / falta de apoio	1	Marco
Precisão matemática / pesagens	1	Sónia
Falta de recursos / desorganização de processo	1	Francisco
Barreira linguística com clientes	1	Matilde
Limpeza Pesada/esforço físico	3	Gonçalo, Caio, Alcindo
Tarefa mecânica repetitiva	1	Vitor

Tema 1.3 - Tarefas mais difíceis			
Subtema		Nº participantes	Quem mencionou?
<i>Tema 1.4 - Ideias de Potenciais Soluções</i>			
Subtema	Descrição breve	Nº participantes	Quem mencionou?
Pedir ajuda	Chamar colegas ou supervisores para resolver o obstáculo (ex.: pedir a alguém que vá buscar material, falar com clientes por nós)	3	Rute, Marco, Matilde
Aprendizagem autónoma, suporte na rotina	Observar e memorizar a disposição dos recursos para não depender de outros e ganhar fluidez na rotina	1	Renato
Calendarização e organização de processos	Melhor planeamento/ reposição de materiais para que “as coisas apareçam” a tempo e o fluxo de trabalho não pare	1	Francisco
Ferramenta (timer)	Utilizar um cronómetro ou alarme que avise quando mudar de tarefa ou terminar um ciclo de trabalho	1	Gonçalo
Clarificar instruções	Receber logo no início do turno a lista completa de tarefas e prioridades para evitar dúvidas durante o dia	1	Alcino
Sem ideia	Participante admite não ter solução ou vê o problema como incontornável (“Não tens como”, “Nenhuma”)	2	Sónia, Caio
Sem resposta (pergunta não feita)	Entrevistador não colocou a 1.4 ou a pessoa optou por não responder	1	Vitor

Dimensão 2 - Desafios gerais e satisfação profissional

Tema 2.1 - Satisfação Profissional Geral		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Muito satisfeito / entusiasmado	1	Gonçalo
Satisfeito	6	Rute, Renato, Sónia, Matilde, Vitor, Alcino
Parcialmente satisfeito	3	Marco, Francisco, Caio

Tema 2.2 - Satisfação com Remuneração		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Muito satisfeito / entusiasmado	1	Gonçalo

Tema 2.2 - Satisfação com Remuneração		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Satisfeito	6	Rute, Sónia, Matilde, Vitor, Caio, Alcino
Parcialmente satisfeito	1	Marco
Insatisfeito	2	Renato, Francisco

Tema 2.3 - Hipótese progressão de carreira		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Confiante	3	Matilde, Gonçalo, Vitor
Deseja mas incerto	2	Renato, Caio
Indeciso / não sabe	3	Rute, Marco, Alcino
Não existe hipótese / não quer	2	Sónia, Francisco
Sem resposta	0	—

Tema 2.4 - Segurança na manutenção do posto de trabalho		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Seguro / tranquilo	8	Rute, Renato, Sónia, Matilde, Gonçalo, Caio, Alcino, Francisco
Condicional – depende do desempenho	1	Marco
Inseguro / acha possível perder	0	
Sem resposta	1	Vitor

Tema 2.5 - Supervisão Justa		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Supervisor justo	10	Rute, Renato, Marco, Sónia, Francisco, Matilde, Gonçalo, Vitor, Caio, Alcino
Supervisor não justo	0	
(Sem resposta)	0	

Tema 2.6 - Lidar com os colegas		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Fáceis de lidar	6	Renato, Sónia, Matilde, Gonçalo, Vitor, Caio
Maioritariamente fáceis (barreiras linguísticas ou pequenas tensões)	3	Rute, Francisco, Alcino
Depende / humor-condicional	1	Marco
Sem resposta	0	—

Dimensão 3 – Comunicação

Tema 3.1- A - Facilidade da comunicação		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Fácil (sem reservas)	3	Marco, Vitor, Caio
maioritariamente fácil (pequenas dificuldades pontuais)	5	Rute, Sónia, Francisco, Matilde, Gonçalo
Dificuldades / barreiras (língua, falta de clareza, receber instruções)	2	Renato, Alcino
Sem resposta	0	—

Tema 3.1- B - Formato da comunicação		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Direta	8	Rute, Marco, Sónia, Francisco, Matilde, Vitor, Caio, Alcino
Mista (direta + papel ou digital)	2	Renato, Gonçalo
Indireta predominante	0	—
(Sem resposta)	0	—

Tema 3.2 - Passar informação		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Fácil	3	Matilde, Gonçalo, Caio
Dificuldade pontual	3	Renato, Marco, Francisco
Não passa informação	3	Rute, Sónia, Alcino
Sem resposta	1	Vitor

Tema 3.3 - Receber Informação		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Fácil	4	Francisco, Gonçalo, Vitor, Caio
Depende / dificuldade pontual	6	Marco, Sónia, Renato, Alcino, Rute, Matilde

Tema 3.4 - Potenciais estratégias ou soluções na comunicação			
Subtema	Descrição breve	Nº participantes	Quem mencionou?
Pedir ajuda / repetir	Estratégia de pedir ajuda ou repetir a instrução	2	Rute, Matilde

Tema 3.4 - Potenciais estratégias ou soluções na comunicação			
Subtema	Descrição breve	Nº participantes	Quem mencionou?
Clarificar instruções	Sugere tornar as instruções mais detalhadas ou dadas de uma só vez	3	Renato, Alcino, Marco
Sem ideia	Declara não ter sugestão ou que já está bem	0	
Sem resposta	Pergunta não colocada (tablet)	5	Sónia, Francisco, Gonçalo, Caio, Vitor

Dimensão 4 - Socialização em contexto profissional

Tema 4.1 - Contacto indireto dias da semana		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Sim	4	Matilde, Gonçalo, Vitor, Alcino
Não	6	Rute, Renato, Marco, Sónia, Francisco, Caio
Sem resposta	0	—

4.2- Contacto direto dias da semana		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Participa (reg. ou ocasional)	9	Renato, Marco, Sónia, Francisco, Matilde, Gonçalo, Vitor, Caio, Alcino
Não participa	1	Rute
Sem resposta	0	—

4.3- Contacto indireto fins de semana e folgas		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Sim (inclui “Sim ocasional”)	6	Renato, Francisco, Matilde, Gonçalo, Vitor, Alcino
Não	4	Rute, Marco, Sónia, Caio
Sem resposta	0	—

4.4 - Contacto indireto fins de semana e folgas		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Participa	1	Vitor
Participa (ocasional)	1	Francisco
Não participa	8	Rute, Renato, Marco, Sónia, Matilde, Gonçalo, Caio, Alcino
Sem resposta	0	—

Dimensão 5 - Gestão de stress e frustração

5.1 - Gestão de stress ou frustração é um desafio?		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Não é um desafio	4	Rute, Sónia, Matilde, Vitor
Sim – às vezes	5	Renato, Marco, Francisco, Caio, Alcino
Sim – frequente	1	Gonçalo
Sem resposta	0	—

5.2- Causas de Stress		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Ritmo intenso / multitarefa	3	Renato, Marco, Caio
imprevistos	2	Rute, Gonçalo
Ritmo lento / tédio	1	Francisco
Ambiente físico claustrofóbico	1	Sónia
Exigências físicas (caixas)	1	Vitor
Comunicação agressiva	1	Alcino
Nenhuma causa	1	Matilde
Sem resposta	0	—

5.3 - Estratégias para lidar com stress e frustração			
Subtema	Descrição breve	Nº participantes	Quem mencionou?
Pausa / respirar	Sair, apanhar ar, acalmar antes de retomar	2	Renato, Alcino
Organização / listas	Fazer listas, planeamento para reduzir stress	1	Marco
Suporte social	Falar com família / colegas, auto-acalmar	1	Sónia

5.3 - Estratégias para lidar com stress e frustração			
Subtema	Descrição breve	Nº participantes	Quem mencionou?
Aceitação / habituação	Encarar stress como parte do trabalho, “habituar”	1	Gonçalo
Sem estratégia (stress não é problema)	Diz não precisar ou não ter estratégia	4	Rute, Francisco, Matilde, Caio
Sem resposta	Pergunta não aplicada	1	Vitor

Dimensão 6 - Sobrecarga Sensorial

6.1 - Demasiados Estímulos?		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Sem desconforto	6	Rute, Renato, Marco, Francisco, Matilde, Caio
Desconforto – barulho / música	2	Gonçalo, Alcino
Desconforto – espaço / luz / multidão	2	Sónia, Vitor
Sem resposta	0	—

6.2 - Estratégias para lidar com os estímulos			
Subtema	Descrição breve	Nº participantes	Quem mencionou?
Pedir para baixar barulho	Solicita redução de volume / silêncio	2	Gonçalo, Vitor
Retirar-se / fones	Usa auscultadores ou muda-se para zona calma	1	Marco
Necessidade de mais espaço	Reconhece problema de espaço; deseja área maior	1	Sónia
Nenhum desafio / sem ideia	Não sente desconforto sensorial → não propõe solução	5	Rute, Renato, Francisco, Matilde, Caio
Com desafio / sem ideia	Sente desconforto mas não apresenta estratégia	1	Alcino
Sem resposta	Pergunta não aplicada	0	—

Dimensão 7 - Gestão de tempo

7.1-A Pontualidade & Cumprimento de horários		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Pontual	5	Rute, Francisco, Gonçalo, Caio, Alcino

7.1-A Pontualidade & Cumprimento de horários		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Pontual c/ apoio (alarme/cronómetro)	2	Renato, Matilde
Atrasos ocasionais	2	Marco, Sónia
Sem resposta	1	Vitor

7.1-B Ritmo & Cumprimento de deadlines / priorização de tarefas		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Ritmo confortável / boa priorização	4	Rute, Francisco, Matilde, Vitor
Usa estratégia (lista / timer)	1	Marco
Dificuldade em multitarefa / ritmo intenso	3	Renato, Gonçalo, Alcino
Percebe tudo como urgente	1	Sónia
Dificuldade ocasional	1	Caio
Sem resposta	0	—

7.1-C Iniciativa / Autonomia temporal		
Subtema	Nº participantes	Quem mencionou?
Alta autonomia	3	Rute, Francisco, Caio
Autonomia moderada	2	Marco, Gonçalo
Baixa autonomia	5	Renato, Sónia, Matilde, Vitor, Alcino
Sem resposta	0	—

7.2 - Estratégias para facilitar a gestão de tempo			
Subtema	Descrição breve	Nº participantes	Quem mencionou?
Ferramenta de temporização	Timer, cronómetro, alarme	2	Matilde, Gonçalo
Lista / planeamento escrito	Fazer listas para organizar dia	1	Marco
Antecipar recursos / organização	Garantir materiais / staff antes	1	Francisco
Pedir / dar ajuda (colaboração)	Envolver colega/supervisor	1	Sónia
Sem ideia – satisfeita	Diz que gestão de tempo já é fácil	1	Rute
Sem ideia – não sabe	Assume dificuldade mas não sugere solução	3	Renato, Caio, Alcino
Sem resposta	Pergunta não colocada	1	Vitor

Anexo F - Code-Book

Dimensão 1 - Principais Desafios, Facilidades e Potenciais Soluções.			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
1.1 - Maiores desafios percebidos	Exigências físicas	queixa de esforço corporal, calor, peso, posturas prolongadas	Alcino – “horas em pé / loiças quentes” entrevistas
	Ritmo / volume	referência a excesso ou falta de trabalho que gera desconforto	Francisco – “muito trabalho” entrevistas
	Aprendizagem inicial	menciona não saber tarefas, sentir-se perdido, necessidade de timer	Gonçalo entrevistas
	Precisão matemática	dificuldade explícita com contas, pesagens, medidas	Sónia entrevistas
	Barreira linguística	dificuldade comunicativa por idioma	Matilde entrevistas
	(Sem resposta)	pergunta não feita ou não respondida	Rute / Renato / Vitor
1.2 - Partes mais fáceis / preferidas	Tarefa mecânica repetitiva	Atividades descritas como rotineiras, automáticas ou de “linha de produção” (embalar, pôr frascos na máquina, caixas)	Rute – “embalar os brioche e as massas”
	Confeção culinária / cozinha	Preparar ou cozinhar alimentos (saladas, doces, pratos gerais); envolve manipular ingredientes	Alcino – “Fazer doces é o que mais gosto.”
	Serviço ao cliente	Interagir diretamente com clientes, atender, servir refeições ou produtos	Matilde – “Servir os clientes... gosto de tudo.”
	Trabalho em equipa / apoio	Referência a colaborar, ajudar colegas ou gostar de tarefas partilhadas	Gonçalo – “gosto de trabalhar em equipa.”
1.3 - Tarefas mais difíceis	Lidar com imprevistos / quebras da rotina	Situações onde falta material ou há mudanças inesperadas que geram ansiedade	Rute – falta de toucas
	Memória e organização espacial	Dificuldade em recordar localização de itens ou organizar espaço	Renato – não sabe onde pôr tudo
	Trabalho solitário / falta de apoio	Queixa explícita de executar tarefas sozinho, desejo de ajuda	Marco – fazer tudo sozinho
	Precisão matemática / pesagens	Problemas com contas, balanças, cálculos de dose	Sónia – pesagens / contas
	Falta de recursos / desorganização de processo	Reclama falta de produtos, fluxo desordenado que atrasa trabalho	Francisco – produtos desaparecem / correria
	Barreira linguística com clientes	Dificuldade de comunicação por idioma com clientes ou utentes	Matilde – turistas não a percebem
	Limpeza pesada (sanitários)	Tarefas de higienizar WC sujo, lidar com lixo/sujidade corporal	Gonçalo – limpar WC

Dimensão 1 - Principais Desafios, Facilidades e Potenciais Soluções.			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
	Tarefa pesada e repetitiva	Atividades fisicamente cansativas e monótonas, sem variação (ex.: medicamentos, levantamento constante)	Vitor – “Medicamentos”
	Limpeza pesada (louça)	Lavar tachos, panelas ou louça pesada em grande volume	Caio – lavar panelas
1.4 - Potenciais Soluções	Pedir ajuda	Propõe solicitar apoio direto de colegas ou supervisores para superar a dificuldade	Rute – “peço ajuda das senhoras”
	Aprendizagem autónoma, suporte na rotina	Fala em observar, memorizar ou treinar sozinho para ganhar autonomia	Renato – “Costumo ver onde é os sítios.”
	Calendarização e organização de processos	Sugere melhor planeamento, repor materiais a tempo ou garantir que “as coisas aparecem”	Francisco – “aparecer as coisas que não aparecem”
	Ferramenta (timer)	Menciona usar dispositivos (cronómetro, alarme) como lembrete ou apoio à gestão de tempo	Gonçalo – “um timer a pitar”
	Clarificar instruções	Deseja receber todas as tarefas ou informação logo no início do turno	Alcino – “dissessem logo de manhã tudo o que tenho para fazer”
	Sem ideia	Responde que não tem solução ou considera impossível	Sónia – “Não tens como.”
	Sem resposta	Entrevistador não colocou a questão ou participante não respondeu	Vitor – pergunta não aplicada

Dimensão 2 - Desafios gerais e satisfação profissional			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
2.1 - Satisfação geral	Muito satisfeito / entusiasmado	Uso de intensificadores (“muito”, “adoro”) e ausência de aspetos negativos	Gonçalo – “Muito bem... estou muito contente!”
	Satisfeito	Resposta afirmativa simples, sem reservas	Renato – “Sim.”
	Parcialmente satisfeito / ambivalente	Confirma satisfação mas introduz reservas (“sim e não”, “tenho dias”)	Marco – “Sim e não.”
	Sem resposta	Pergunta não colocada ou sem resposta	—
2.2 - Remuneração	Muito satisfeito / entusiasmado	Usa expressões de entusiasmo forte (“muito”, “confortável”, “muito bom”) sem apontar falhas.	Gonçalo – “Muito. Muito... sinto-me muito confortável.”
	Satisfeito	Resposta afirmativa simples (“Sim”, “estou satisfeito”) sem reservas.	Rute – “Sim, estou satisfeita.”

Dimensão 2 - Desafios gerais e satisfação profissional			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
	Parcialmente satisfeito	Reconhece satisfação mas com hesitação (“mais ou menos”, “sim e não”).	Marco – “Mais ou menos...”
	Insatisfeito	Declara explicitamente que não está satisfeito, ou deseja salário maior.	Francisco – “Não. Não... para acaso não estou.”
2.3 - Hipótese progressão carreira	Confiante	Responde afirmativamente e sem reservas (ex.: “acho que sim”, “sim, sim”).	Gonçalo – “Sim, sim. Acho que sim.”
	Deseja mas incerto	Expressa vontade de subir mas admite barreiras ou falta de expectativa concreta.	Renato – “Gostava... mas não estou na expectativa.”
	Indeciso / não sabe	Usa fórmulas de dúvida (“talvez”, “não sei”, “pode ser que sim ou não”).	Rute – “Talvez, não sei.”
	Não existe hipótese / não quer	Nega a possibilidade ou declara desinteresse.	Sónia – “Não há hipótese.”
	Sem resposta	Entrevistador não fez a 2.3 ou participante não respondeu.	—
2.4 - Segurança na manutenção do seu posto de trabalho	Seguro / tranquilo	Afirma explicitamente estar tranquilo, seguro, “confortável” ou diz “não” quando perguntado sobre perder o trabalho.	Gonçalo – “bué confortável, bué tranquilo, confiante”
	Condicional – depende do desempenho	Reconhece que a perda seria possível se deixasse de cumprir ou “não desse valor”.	Francisco – “Se a gente der o nosso valor, não. Mas se não der, sim.”
	Inseguro / acha possível perder		
	Sem resposta	Entrevistador não fez a pergunta ou participante não respondeu.	
2.5 - Supervisão Justa	Supervisor justo	Afirmativa clara de justiça (“sim”, “é justo”, relatório de apoio equitativo)	Sónia – “Sim.” (sobre F & L)
	Supervisor não justo	Negação explícita ou queixa de tratamento injusto	<i>(Nenhum caso nesta amostra)</i>
	(Sem resposta)	Pergunta não colocada ou sem registo de resposta	—
2.6 - Lidar com os colegas	Fáceis de lidar	Resposta afirmativa simples; referência a entajuda ou simpatia geral, sem ressalvas relevantes.	Renato – “Nós aqui trabalhamos em equipa, ajudamos uns aos outros... É fácil.”
	Maioritariamente fáceis (com barreiras)	Apreciação global positiva, mas menciona barreira linguística ou colega específico que exige mais esforço / correção.	Rute – “Algumas pessoas não falam português, mas já estou habituada.”
	Depende / humor-condicional	Avaliação ambivalente; ‘às vezes sim, às vezes não’, dependente do humor ou contexto.	Marco – “Às vezes quando tão bem-dispostos tudo bem... nem sempre.”

Dimensão 2 - Desafios gerais e satisfação profissional			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
	Sem resposta	Pergunta não aplicada ou não houve resposta útil.	<i>Não se aplicou nesta amostra</i>
Dimensão 3 - Comunicação			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
3.1 - A - Facilidade de comunicação	Fácil	Responde claramente que a comunicação é fácil, sem referências a problemas	Marco – “Não, é fácil.”
	Maioritariamente fácil	Afirma que é fácil, mas reconhece pequenas dificuldades ocasionais (palavras difíceis, instruções pouco claras, pessoa específica)	Sónia – “Muito boa ... está a ser fácil... há momentos, piques.”
	Dificuldades / barreiras	Menciona que comunicar ou receber instruções é “difícil”, refere barreira linguística, ruído ou necessidade de repetir	Renato – “Às vezes é difícil comunicar-me... algumas pessoas não me entendem”
	(Sem resposta)	Pergunta não aplicada ou sem conteúdo relevante	—
3.1 - B - Formato de Comunicação	Direta	Declara que se fala “cara-a-cara”, “boca a boca”, “entre nós”, sem recorrer a canais escritos digitais como regra.	Marco – “Falamos comigo diretamente; não gosto de mail.”
	Mista (direta + escrita/digital)	Refere comunicação presencial mas também bilhetes, papel, WhatsApp, Instagram, etc., em situações específicas.	Renato – “Às vezes deixam-me recados no papel...”
	Indireta predominante	Canal principal é e-mail, chat, formulários; quase não há contacto direto.	<i>Nenhum caso nesta amostra</i>
	(Sem resposta)	Entrevistador não perguntou ou não houve informação.	—
3.2 - Passar informação	Fácil	Afirma que comunicar recados ou avisos é simples, sem ressalvas	Matilde – “Sim, é fácil.”
	Dificuldade pontual		Francisco – “Para a F. e a I. é fácil; para a S. é mais difícil.”
	Não passa informação (N-A)	Declara não ter de passar recados; tópico não se aplica	Rute – “Eu não passo informação aos meus colegas.”
	Sem resposta	Pergunta omitida ou não foi possível avaliar	Vitor – pergunta não aplicada
3.3 - Receber informação	Fácil	Diz explicitamente que percebe sempre ou “é fácil”, sem ressalvas	Francisco – “Para mim é fácil, presto atenção.”
	Depende / dificuldade pontual	Refere que às vezes não entende, depende do meio ou da pessoa	Marco – “Às vezes... vou chamar para explicar.”

Dimensão 2 - Desafios gerais e satisfação profissional			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
	Dificuldades / barreiras	Descreve dificuldade recorrente ou barreira linguística clara	Renato – “Há coisas que não percebo muito bem logo...”
	(Sem resposta)	Pergunta omitida ou sem dados	—
3.4 - Principais estratégias e soluções na comunicação	Pedir ajuda / repetir	Propõe pedir ajuda ou pedir que repitam para clarificar	Rute – “Talvez eu pedir ajuda.”
	Clarificar instruções	Sugere instruções mais detalhadas ou agenda logo no início do dia	Alcino – “Preferia que dissessem logo de manhã tudo o que tenho para fazer.”
	Sem ideia	Diz explicitamente que não tem sugestão ou considera tema resolvido	Francisco – “Não.”
	Sem resposta	Pergunta omitida ou não compreendida	Vitor – pergunta não aplicada

Dimensão 4 - Socialização em contexto profissional			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
4.1 - Contacto indireto dias da semana	Sim	Afirma enviar ou receber mensagens/chamadas de colegas em dias de trabalho	Matilde – “Falo pelo WhatsApp.”
	Não	Declara que não utiliza telemóvel / e-mail com colegas durante a semana	Sónia – “Não. Para quê? Se estou com eles todos os dias.”
	Sem resposta	Pergunta não colocada ou não respondida	—
4.2- Contacto direto dias da semana	Participa	Diz que canta parabéns, toma café, almoça ou lanches em grupo (mesmo “de vez em quando”)	Sónia – “Sim. Isso fazemos.”
	Não participa	Responde “não”, “nunca”, ou equivalente	Rute – “Não.”
	(Sem resposta)	Pergunta não feita / sem dados	—
4.3- Contacto indireto fins de semana e folgas	Sim	Refere ligações, mensagens, WhatsApp, Instagram, e-mail ou chamadas com colegas fora do horário	Matilde – “Falo pelo WhatsApp.”
	Sim (ocasional)	Contato limitado a 1 colega específico ou apenas quando necessário	Francisco – “Só com a Filó... quando preciso resolver assuntos.”
	Não	Responde “não”, “nunca”, ou equivalente	Rute – “Não, não.”
	Sem resposta	Pergunta não colocada / sem informação	—
4.4 - Contacto direto fins de semana e folgas	Participa	Confirma participação (cine, café, jantar, festa) com colegas fora do horário	Vitor – resposta “4.4 sim”

Dimensão 4 - Socialização em contexto profissional			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
	Participa (ocasional)	Refere participação muito esporádica ou no passado	Francisco – “Só com um colega... já há muito tempo não fazemos.”
	Não participa	Responde “não” ou equivalente, indicando ausência de atividades sociais	Rute – “Não, não.”
	(Sem resposta)	Pergunta não colocada	—

Dimensão 5 - Gestão de stress e frustração			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
5.1 - Gestão de stress ou frustração é um desafio?	Não é um desafio	Afirma que a gestão de stress não representa dificuldade (ou foi ultrapassada)	Rute – “Não me parece que seja um desafio.”
	Sim – às vezes	Refere que o stress surge em certas circunstâncias, mas não é constante	Renato – “Às vezes sim, sim.”
	Sim – frequente	Descreve stress/frustração como desafio regular (“muitas vezes”)	Gonçalo – “Muitas vezes...”
	(Sem resposta)	Pergunta omitida ou sem dados	—
5.2- Causas de Stress	Ritmo intenso / multitarefa	Stress associado a pressa, múltiplos pedidos, atrasos	Renato – “Pedem-me coisas ao mesmo tempo.”
	Falta de recursos / impressos	Quebras de stock, materiais em falta, situações imprevistas	Rute – “Quando não há toucas, entro em pânico.”
	Ritmo lento / tédio	Pouca atividade; aborrecimento por falta de trabalho	Francisco – “Quando há pouco trabalho é um bocado chato.”
	Ambiente físico claustrofóbico	Espaço fechado, necessidade de ar livre	Sónia – “Estar muito tempo fechada numa cozinha.”
	Exigências físicas (caixas)	Peso, esforço corporal ligado a caixas / stock	Vitor – “Caixas.”
	Interação / tom de voz	Ficar nervoso com a forma como lhe falam, barulho social	Alcino – “Às vezes falam comigo de uma maneira que eu fico nervoso.”
	Nenhuma causa	Responde que não fica stressado	Matilde – “Eu não fico stressada.”
	(Sem resposta)	Pergunta omitida	—
5.3 - Estratégias para lidar com stress e frustração	Pausa / respirar	Menciona sair, apanhar ar, respirar fundo para se acalmar	Renato – “Vou lá fora apanhar ar...”
	Organização / listas	Usa listas, planeamento ou timers p/ reduzir stress	Marco – “Faço uma lista...”

Dimensão 5 - Gestão de stress e frustração			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
	Suporte social / reavaliação	Procura conselhos, fala c/ família/colegas, reinterpreta situação	Sónia – “Falava em casa, pedia conselhos...”
	Aceitação / habituação	Refere habituar-se ou aceitar que faz parte do trabalho	Gonçalo – “A ideia é habituar-me...”
	Sem estratégia (stress não é problema)	Afirma não precisar de estratégia porque não sente stress	Rute – “É tranquilo.”
	Sem resposta	Pergunta omitida / não respondida	—

Dimensão 6 - Sobrecarga Sensorial			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
6.1 - Demasiados Estímulos?	Sem desconforto	Declara explicitamente que estímulos não atrapalham	Rute – “Estas coisas não me atrapalham.”
	Desconforto – barulho / música	Aponta barulho forte ou música como fonte de desconforto	Gonçalo – “Se a música é agressiva não consigo concentrar.”
	Desconforto – espaço / luz / multidão	Refere espaço apertado, luz forte ou excesso de pessoas	Sónia – “O espaço prejudica um bocado...”
	(Sem resposta)	Pergunta não colocada ou sem conteúdo útil	—
6.2 - Estratégias para lidar com os estímulos	Pedir para baixar barulho	Afirma que pede para diminuir volume ou falar baixo	Gonçalo – “Se a música é agressiva peço para baixar o volume.”
	Retirar-se / fones	Usa fones ou muda-se para zona silenciosa	Marco – “Meto os fones e está a andar.”
	Necessidade de mais espaço	Identifica espaço apertado e expressa desejo de área maior	Sónia – “O espaço prejudica um bocado... gostava de mais espaço.”
	Nenhum desafio / sem ideia	Diz não sentir estímulos como problema e, por isso, não sugere estratégia	Rute – “Não me atrapalha.”
	Com desafio / sem ideia	Admite desconforto sensorial, mas não apresenta solução	Alcino – “Barulho na cozinha não é fácil.”
	(Sem resposta)	Pergunta não colocada ou sem dados	—

Dimensão 7 - Gestão de tempo			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
7.1-A Pontualidade & Cumprimento de horários	Pontual	Afirma chegar/voltar sempre a horas; não refere ferramentas	Francisco – “Entro às oito... não costumo falhar.”
	Pontual c/ apoio (alarme/cronómetro)	Indica uso de alarme, cronómetro, SMS ou app para não se atrasar	Renato – “Tenho um alarme no telemóvel...”
	Atrasos ocasionais	Relata atrasos ou pausas prolongadas esporádicas, com pedido de desculpa/aviso	Sónia – “Quando me estico no intervalo peço desculpa.”
	Sem resposta	Pergunta não aplicada ou não abordada	Vitor – tablet (sem detalhe)
7.1-B Ritmo & Cumprimento de deadlines / priorização de tarefas	Ritmo confortável / boa priorização	Afirma saber distinguir urgências e cumprir ritmo sem stress	Francisco – “Eu sei qual é mais importante.”
	Usa estratégia (lista / timer)	Menciona listas, timers ou outras ferramentas formais	Marco – “Faço uma lista...”
	Dificuldade em multitarefa / ritmo intenso	Diz ficar stressado ou nervoso quando surgem várias tarefas ao mesmo tempo	Renato – “Pedem coisas ao mesmo tempo.”
	Percebe tudo como urgente	Refere que todas as tarefas parecem igualmente urgentes	Sónia – “Tudo numa cozinha é urgente.”
	Dificuldade ocasional	Relata complicações pontuais em picos de trabalho, mas domina prioridades	Caio – “Quando estamos mais apertados complica.”
7.1-C Iniciativa / Autonomia temporal	Alta autonomia	Diz que prevê tarefas ou adianta trabalho sem ser solicitado	Francisco – “Adianto tampas... Filó surpreende-se.”
	Autonomia moderada	Emprega lista/timer ou faz algumas tarefas por iniciativa, mas ainda pede direção às vezes	Marco – “Faço uma lista e vou adiantando.”
	Baixa autonomia	Explica que espera ordens ou precisa que lhe digam cada tarefa/pausa	Renato – “Fico mais à espera que me digam.”
	(Sem resposta)	Pergunta não abordada	—
7.2 - Estratégias para facilitar a gestão de tempo	Ferramenta de temporização	Cita cronómetro, alarme, timer para controlar horários	Matilde – “Uso o cronómetro para contar a pausa.”
	Lista / planeamento escrito	Refere listas, <i>planning sheet</i> , <i>checklist</i>	Marco – “Faço uma lista e vou adiantando coisas.”
	Antecipar recursos / organização	Fala em garantir materiais/condições com antecedência	Francisco – “Era aparecer as coisas que não aparecem...”
	Pedir / dar ajuda (colaboração)	Estratégia baseada em pedir ou oferecer apoio direto	Sónia – “Ajudo sempre a F no que precisar.”

Dimensão 7 - Gestão de tempo			
Tema	Subtema	Critério de inclusão	Exemplo
	Sem ideia – satisfeita	Diz não precisar de melhoria porque já gere bem o tempo	Rute – “Estou satisfeita.”
	Sem ideia – não sabe	Reconhece desafio mas declara não ter solução	Renato – “Não sei... fiquei naquela.”
	Sem resposta	Pergunta omitida / não recolhida	Vitor – 7.2 não aplicada