

## **A INTEGRAÇÃO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA E/OU INCAPACIDADE NO SECTOR DO TURISMO: OPORTUNIDADES E DESAFIOS**

### **EMPLOYMENT OF DISABLED PEOPLE IN THE TOURISM SECTOR: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES**

**Eugénia Lima Devile**

Doutoranda no Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial, Professora adjunta convidada no Instituto Politécnico de Coimbra/Escola Superior de Educação

[eugenia@esec.pt](mailto:eugenia@esec.pt)

**Fernanda Jesus**

Doutoranda na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Investigadora na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra

[fcostajesus@gmail.com](mailto:fcostajesus@gmail.com)

**Ana Inês Cruz**

Doutoranda na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Assistente convidada no Instituto Politécnico de Coimbra/Escola Superior de Educação

[inespcruz77@gmail.com](mailto:inespcruz77@gmail.com)

### **RESUMO**

Neste artigo são analisados os factores que afectam a empregabilidade das pessoas com deficiência e/ou incapacidade e, mais concretamente, são discutidas as questões subjacentes à integração destes profissionais no sector do turismo.

Após uma reflexão teórica sobre o tema, apresentamos um conjunto de dados empíricos recolhidos num estudo sobre a empregabilidade no concelho da Lousã. Estes dados foram recolhidos através do questionamento por entrevista e analisados qualitativa e quantitativamente.

Pelo trabalho desenvolvido podemos concluir que os empregadores da área do turismo do concelho da Lousã mostram uma grande abertura à contratação de trabalhadores com deficiência e/ou incapacidade, podendo até apresentar experiências nesse sentido. Esta contratação é limitada sobretudo pela reduzida dimensão e pela debilidade económica destas empresas.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Trabalhador com Deficiência e/ou Incapacidade, Lousã, Empregabilidade, Turismo.

### **ABSTRACT**

This paper analyses the factors affecting the employability of people with disabilities and, more specifically, discusses the underlying issues of professionals with disabilities' integration in the tourism sector.

After a theoretical reflection on the theme, we present a set of empirical data collected in a study on employability in Lousã's county. These data were collected through interview questioning and analysed qualitatively and quantitatively.

We may conclude that the tourism sector employers in Lousã's county reveal a great openness in employing people with disabilities, and may even have experience in this regard. This employing process is limited mainly because of the reduced size and financial debility of these companies.

## KEYWORDS

Employee with Disability, Lousã, Employability, Tourism.

## 1. INTRODUÇÃO

Os factores que afectam o direito ao emprego das pessoas com deficiência e/ou incapacidade são de vária ordem. Apesar das melhorias graduais no acesso ao emprego que ocorreram nas últimas décadas, ao nível nacional e internacional, prevalecem inúmeras barreiras, que conjugadas, limitam o acesso ao trabalho por parte das pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Tais barreiras resultam quer da falta de conhecimento sobre as competências destes trabalhadores, o que conduz a alguns preconceitos, quer da existência de barreiras arquitectónicas.

Há, no entanto, diversas vantagens em empregar cidadãos com deficiência e/ou incapacidade. Para as empresas ligadas ao sector do turismo, essas vantagens prendem-se não só com a criação de uma imagem socialmente responsável, mas também com a potencialização das ideias diferentes e inovadoras que estes trabalhadores possam trazer, que podem ajudar à adaptação e diversificação dos produtos turísticos e por essa via captar novos públicos.

Pretendemos com este artigo salientar os aspectos positivos desta empregabilidade e apresentar um conjunto de sugestões no sentido da sua promoção. Aliaremos a reflexão teórica ao relato de experiências e considerações de agentes turísticos da Lousã.

## 2. FACTORES QUE AFECTAM O EMPREGO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E/OU INCAPACIDADE

As pessoas com deficiência e/ou incapacidade são em grande medida excluídas do mercado de trabalho, situação que tem reflexos também na dificuldade de inclusão na sociedade (Barnes & Mercer, 2008). Para estes cidadãos, as perspectivas de emprego são mais reduzidas quando comparadas com pessoas sem deficiência com as mesmas qualificações (Berthoud, 2008), o que pode configurar atitudes de discriminação e de preconceito no emprego e na promoção.

Na verdade, um dos factores mais frequentemente apontado como obstáculo à empregabilidade de pessoas com deficiência e/ou incapacidade é a atitude estereotipada sustentada pelos empregadores (Ministry of Health and Social Affairs of Finland [MHSA], 1999). Estes, segundo vários estudos (ex: Boyle, 1997; Bricout & Bentley, 2000) avaliam os trabalhadores com deficiência e/ou incapacidade como menos aptos para tomar decisões competentes ou como menos produtivos. Tanaka & Manzini (2005), num estudo desenvolvido no Brasil, demonstram que os empregadores atribuem as dificuldades apresentadas por estes trabalhadores a causas orgânicas internas, isentando-se assim de qualquer responsabilidade.

O preconceito surge, frequentemente, por falta de informação. Até passarem por essa experiência, os empregadores não sabem verdadeiramente quais as capacidades e as limitações de um trabalhador com

deficiência e/ou incapacidade nem que tipo de alteração ele pode provocar quer ao espaço físico de trabalho quer ao ambiente laboral. Thomas (1990) refere que também há, da parte da pessoa com deficiência e/ou incapacidade, algum preconceito relativamente às suas capacidades, quando não estiveram ainda num situação que lhes permitisse testar o seu valor, e uma falta de confiança decorrente dessa ideia negativa.

Outro factor apontado pelos empresários como barreira para a empregabilidade destas pessoas, referido em quase todos os artigos consultados sobre a matéria, é a necessidade de alterar o espaço de trabalho disponibilizado, sobretudo pela existência de barreiras arquitectónicas. Livermore e Goodman (2009) avançam mesmo com a ideia de que, para evitar fazer tais alterações, os empregadores podem não contratar estes indivíduos ou mesmo traduzir os custos dispendidos na alteração das infra-estruturas em baixos salários disponibilizados para estes trabalhadores.

Este problema logístico não se coloca só no local de trabalho, mas estende-se também às barreiras arquitectónicas e urbanísticas e aos meios de transporte utilizados na deslocação para o local de trabalho (Livermore & Goodman, 2009), que nem sempre estão adaptados a pessoas com mobilidade reduzida.

Uma outra dificuldade apontada na literatura nacional e internacional (Tanaka & Manzini, 2005) é a falha no processo de qualificação e formação profissional da pessoa com deficiência. Tal como todos os outros, os trabalhadores com deficiência precisam de ser bem preparados, frequentar formações adequadas e enquadrar-se na função que melhor encaixa nas suas características. Tanaka e Manzini (2005), na pesquisa que fizeram no Paraná, Brasil, constataram que os funcionários com deficiência ocupavam cargos que exigiam pouca qualificação e a sua formação era maioritariamente realizada no próprio local de trabalho.

A par desta lacuna formativa apresenta-se uma lacuna informativa no que às ofertas de emprego diz respeito. Além de, como já referimos, os empregadores terem pouco conhecimento do custo-benefício em empregar pessoas com deficiência e de elas próprias desconhecerem as suas capacidades, o isolamento a que frequentemente estão sujeitas ou outras dificuldades de acesso aos comuns meios de comunicação faz com que desconheçam as ofertas laborais disponibilizadas. Segundo Ross (2004) tal situação não só é inaceitável do ponto de vista ético, como é também pouco razoável do ponto de vista económico uma vez que são desperdiçados recursos humanos potenciais de valor.

### **3. VANTAGENS DE EMPREGAR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E/OU INCAPACIDADE**

Numa perspectiva global, a diversidade de recursos humanos é cada vez mais valorizada para a sustentabilidade e competitividade das organizações. Segundo Bengisu e Balta (2011), a gestão da diversidade assume-se como um instrumento emergente que se traduz em vários benefícios organizacionais tais como a redução do *turnover* e do absentismo, o que conduz à redução de custos, ao aumento da produtividade, ao aumento das vendas, à possibilidade de alargamento a novos mercados, ao aumento da criatividade e inovação, à capacidade de resolução de problemas e à flexibilidade do sistema. A contratação de pessoas com deficiência e/ou incapacidade contribui, na nossa perspectiva, para esta diversidade saudável.

Para além disso, e embora Thomas (1990) afirme que pensar que pessoas com deficiência e/ou incapacidade trabalham melhor que outras sem deficiência e/ou incapacidade é um argumento tão preconceituoso como a posição contrária, a verdade é que este, como teremos oportunidade de ver no

estudo que apresentamos, é um motivo identificado pelos empregadores como vantagem em empregar estes trabalhadores. De facto, referem que as pessoas com deficiência e/ou incapacidade se entregam mais às suas funções e têm mais brio profissional, sendo por isso mais produtivos.

Um outro conjunto de vantagens que o empregador dispõe é o apoio financeiro concedido pelo estado às empresas que contratam trabalhadores com deficiência e/ou incapacidade, que se dividem em apoios para adaptação de postos de trabalho e eliminação de barreiras arquitectónicas e isenção ou redução de taxas de contribuição para a segurança social, no caso português.

Por fim, outra vantagem é o reforço da imagem da empresa enquanto entidade socialmente responsável. Esta é não só uma questão de cultura e ética da própria organização, mas também uma questão de prestígio e afirmação que sustenta o seu posicionamento de mercado (Bengisu & Balta, 2011). Um estudo referido num manual da associação de cidadania empresarial Grace (2005) revela que 80% das empresas (inquiridas) indicam haver vantagens de imagem para a organização devido à contratação de pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Este manual sugere ainda que a integração de pessoas com deficiência e/ou incapacidade humaniza as relações de trabalho e isso tem efeitos positivos na globalidade da empresa, pois reforça o espírito de equipa dos seus colaboradores e a condução de sinergias para valores e objectivos comuns.

Para as pessoas com deficiência e/ou incapacidade há vantagens claras a nível pessoal, profissional, social e económico. Ter um emprego é para todas as pessoas uma fonte de auto-realização e de independência, sentimentos importantes para a auto-estima do indivíduo com efeito, por um lado, ter um emprego ajuda a criar um sentimento de pertença à sociedade. O direito ao trabalho promove na pessoa um sentido de dignidade e promoção social. O trabalhador sente-se um elemento produtivo, criador de utilidade social, um elemento que devolve à sociedade o que dela vai retirando. Por outro lado, um emprego ajuda a definir e prosseguir objectivos, criando um sentimento de estabilidade e motivação pessoais. É uma excelente via de integração, pois cria espaços de partilha de ideias e momentos de convívio que estão muitas vezes fora do alcance das pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Além disso, ao nível económico-financeiro, um emprego traduz-se em independência e autonomia.

O estado tem também vantagens em promover a empregabilidade dos cidadãos com deficiência e/ou incapacidade. Em primeiro lugar, reconhece o direito ao trabalho como um dos direitos e deveres fundamentais e, pelo também fundamental direito à igualdade, deve incentivá-lo e promovê-lo para todos os seus cidadãos (Livermore e Goodman, 2009). Em segundo lugar, é economicamente mais vantajoso criar apoios ao emprego, mesmo que estes tenham alguns custos, do que atribuir subsídios de desemprego ou de subsistência ou financiar instituições que ocupem estes indivíduos. Os estudos levados a cabo para comparar o custo da inactividade ou desemprego das pessoas com incapacidade com uma hipotética actividade demonstram claramente que é economicamente vantajoso a integração das pessoas no mercado de trabalho

Por último, e do ponto de vista social, é importante reconhecer que todos temos a ganhar com o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, mais igualitária, onde cada vez mais pessoas se sintam felizes e realizadas. Só estes sentimentos promovem a paz, a liberdade e silenciam a violência. É também essencial não desperdiçar talentos e força produtiva!

#### 4. OPORTUNIDADES E DESAFIOS DA INTEGRAÇÃO DE TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA E/OU INCAPACIDADE NO SECTOR DO TURISMO

Empregar pessoas com deficiência e/ou incapacidade no sector do turismo reúne todas as vantagens de o fazer em qualquer outro sector. No entanto, beneficia ainda de vantagens adicionais, que em seguida tentaremos elencar. Segundo a associação Tourismforall (2008), 93% dos empregadores de trabalhadores com deficiência e/ou incapacidade estão satisfeitos com o seu recrutamento.

Os estudos sobre a integração destes trabalhadores no sector do turismo têm sido escassos. Um estudo sobre a indústria hoteleira do Canadá refere que os empregadores de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, neste sector, salientam características como a lealdade, a cooperação, o pensamento crítico, produtividade, motivação e o baixo absentismo como características destes trabalhadores, que contribuem para o sucesso financeiro da empresa, a par dos já por nós também referidos incentivos governamentais (Gröschl, 2006).

Talvez o desafio que se coloca mais acutilantemente às empresas do sector turístico e as distingue neste campo de outro género de organizações seja a importância do factor imagem dos colaboradores. De facto, nas actividades turísticas há uma grande proximidade visual com o cliente. Grösch (2006) conclui que a aparência física é um elemento importante para os empregadores hoteleiros e refere outros estudos que indicam que a aparência e as competências de auto-apresentação dos colaboradores são mais importantes para o empregador da indústria hoteleira do que as competências técnicas.

Além das questões éticas que esta constatação possa levantar, é importante encará-la como um desafio. Será vantajoso que os empregadores hoteleiros, ao invés de aceitarem esta prática tradicional e preconceituosa, ponderem o que podem estar potencialmente a desperdiçar em termos de competências para a função e de riqueza produtiva<sup>5</sup>. Além disso, como sugere Grösch (2006), as consequências em termos de imagem podem ser invertidas: os turistas com deficiência e/ou incapacidade constituem um segmento em grande crescimento e estes podem sentir-se mais atraídos por hotéis que valorizem a diversidade e a individualidade dos seus recursos humanos em detrimento de hotéis cuja imagem seja baseada na aparência e na atractividade física.

Responder a este público, os turistas com deficiência ou incapacidade, é outro dos grandes desafios que se coloca ao sector turístico e do qual poderá retirar vantagens. Podemos pensar não só que estes turistas se sentem mais atraídos por organizações com esta cultura inclusiva, mas também que, em termos de empatia, sentem uma mais forte identificação com colaboradores também com deficiência e/ou incapacidade, avaliando por isso o acolhimento de forma mais positiva. Além disso, e regressando ao argumento logístico, os ajustamentos infra-estruturais realizados para integrar trabalhadores com deficiência e/ou incapacidade constituem também uma oportunidade de receber turistas com essas limitações, sobretudo em termos de mobilidade, pois o espaço já se encontra preparado (Tourismforall, 2008).

Devemos também reflectir estas questões em termos do impacto das actividades turísticas na sociedade, sobretudo ao nível da comunidade local. A literatura é unânime na defesa do enquadramento local, a todos os níveis (cultural, gastronómico, etc.), das empresas que prestam serviços na área do turismo. Liu e Wall (2006) argumentam que muitos dos planos turísticos que se desenvolvem para uma dada região dão uma atenção inadequada aos recursos humanos existentes, não

---

<sup>5</sup>Lembremos que Barómetro da Academia Aberta do Turismo mostra que o factor mais importante para os turistas na avaliação dos trabalhadores é a “sensibilidade para receber o turista”, não estando a aparência física sequer entre os factores assinalados.

potenciando as capacidades que estes apresentam e a diversidade que os caracteriza, impossibilitando assim que ambas as partes (sector turístico e mão de obra disponível) beneficiem desta comunhão.

Desta diversidade fazem parte os cidadãos com deficiência e/ou incapacidade, que são também afectados pelas dinâmicas económicas e sociais criadas pelas actividades turísticas e que devem ter oportunidade de contribuir para o seu crescimento. Liu e Wall (2006) sugerem que os futuros planos turísticos devem ser construídos com base nos recursos humanos locais e dar mais proeminência ao seu desenvolvimento, permitindo que os residentes tenham uma posição mais participativa e consigam recolher benefícios do desenvolvimento turístico da sua localidade.

## **5. DADOS EMPÍRICOS – OS RELATOS DOS EMPREGADORES DA LOUSÃ**

### **5.1. OBJECTIVOS**

Integrado no Plano Municipal de Promoção de Acessibilidades da Câmara Municipal da Lousã, um projecto financiado pelo plano operacional potencial humano, foi desenvolvido o “estudo do impacto do turismo acessível no mercado de emprego da Lousã” (actividade número 9 do respectivo plano), em cuja equipa de investigação trabalhámos.

O referido estudo pretendeu identificar necessidades de mão-de-obra do sector do turismo, correntes ou potenciais, estabelecendo potenciais relações entre estas necessidades e a formação especializada para pessoas com incapacidade. Teve como objectivo final propor, neste âmbito, um conjunto de melhorias susceptível de potenciar as oportunidades de emprego para as pessoas com incapacidade decorrentes da implementação do projecto Lousã – destino de turismo acessível.

Para cumprir estes objectivos, auscultamos, entre outros temas, as opiniões dos empresários do sector turístico da Lousã sobre a empregabilidade de pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Analisamos os relatos destes empregadores sobre a experiência com trabalhadores com deficiência e/ou incapacidade, pela qual alguns tinham já passado, bem como as suas crenças sobre a contratação destes cidadãos e os projectos futuros que faziam (ou não) neste sentido. São estes testemunhos e opiniões que apresentamos, de modo a ilustrar empiricamente a reflexão teórica que acima desenvolvemos.

### **5.2. METODOLOGIA**

Os dados que aqui parcialmente apresentamos foram recolhidos em dez entidades do sector turístico da Lousã. Três entidades são empresas do ramo hoteleiro, três da área da animação turística, duas do ramo da restauração, uma empresa ligada ao comércio e uma agência para o desenvolvimento turístico. Foram inquiridas de 22 de Dezembro de 2009 a 03 de Maio de 2010 através da técnica de questionamento por entrevista.

A entrevista seguiu um guião semi-estruturado com questões de resposta de produção aberta e questões de escolha múltipla simples com categorias ordenadas (escala de Likert) em relação às primeiras, tendo em consideração a natureza qualitativa da informação, a ferramenta de análise de dados a que recorreremos foi a análise de conteúdo qualitativa (Bardin, 1977). Criamos categorias e subcategorias de análise, que serão sempre apresentadas entre aspas (“”). As respostas de escolha múltipla foram sujeitas a uma análise estatística descritiva, realizada com o apoio do software SPSS 17.

Estas questões de escolha múltipla (16 itens) operacionalizam as vantagens e desvantagens em empregar pessoas com deficiência e/ou incapacidade e a importância dada às mesmas. Considerámos

oito aspectos comumente referidos na literatura sobre este tema e pedimos aos empresários que sobre cada um deles nos dessem dois tipos de resposta: em primeiro lugar, solicitámos que classificassem o aspecto em causa utilizando para isso uma escala de um a cinco, em que um corresponde a “desvantagem” e cinco corresponde a “vantagem”; em segundo lugar pedimos que, sobre esse mesmo aspecto, nos dissessem se esse era um factor importante ou não na ponderação da contratação de um trabalhador com deficiência. Deveriam para esta resposta utilizar também uma escala de um a cinco, em que um corresponde a “nada importante como factor de empregabilidade” e cinco corresponde a “muito importante como factor de empregabilidade”.

### 5.3. RESULTADOS OBTIDOS

A empregabilidade de pessoas com deficiência e/ou incapacidade não é um assunto novo para os empregadores da Lousã. Pelo trabalho desenvolvido sobretudo pela associação para a recuperação dos cidadãos inadaptados da Lousã (ARCIL), os cidadãos com incapacidade participam nas actividades do concelho, ocupando também alguns postos de trabalho em lojas, restaurantes, hotéis e fábricas.

Cinco entrevistados, das áreas da hotelaria, restauração e comércio tiveram já trabalhadores com deficiência e/ou incapacidade, mantendo ainda três deles essa experiência. Avaliam-nos como tendo “deficiência mental e problemas psicológicos” ou “deficiência motora” e confinaram-lhes tarefas de cozinha e copa, limpeza, jardinagem, bagageiro e artesão comerciante.

Trataram-se, na sua maioria, de estágios propostos pela ARCIL, que depois resultaram em contratações efectivas. Quanto tal não aconteceu, os motivos apontados prenderam-se com a lotação do quadro de funcionários, a falta de vontade dos próprios trabalhadores em prolongar a experiência ou a existência de outros problemas que prejudicaram o exercício das funções, problemas estes não relacionados com a deficiência e/ou incapacidade em si. Na verdade, a avaliação desta experiência é positiva, em três dos casos bastante positiva.

Baseados nesta experiência concreta ou, no caso de empresários que nunca tiveram colaboradores com deficiência e/ou incapacidade, numa reflexão abstracta, recolhemos um conjunto de dados que nos permite indicar algumas áreas de actuação laboral destes cidadãos, nos domínios de actividade turística analisados, que se agrupam em torno das subcategorias “actividades de back office” e “actividades de front office”. É importante referir que estas reflexões aparecem sempre acompanhadas pela expressão “depende”. Por mais considerações gerais que os empregadores possam manifestar, referem que a empregabilidade de um trabalhador com deficiência e/ou incapacidade terá sempre que ser avaliada nos termos em que a tarefa se adequa às características, neste caso às capacidades, da pessoa em questão.

Embora a contratação destes funcionários, dependendo da adequação referida, seja uma porta aberta pelos dez empregadores, estes referem que tal encontro de interesses não deve partir de uma busca activa por parte da empresa. É de opinião geral que esta deve, quando solicitada, analisar as propostas de estágio provenientes das associações, ou então, se pretende abrir uma vaga, fazer uma oferta pública de emprego e avaliar os candidatos à função.

A possibilidade de realização de “actividades de back office” é referida por seis entidades, onde se integram as empresas de restauração e animação. Estas actividades são a um nível mais operacional (cozinha, limpeza, manutenção de equipamentos) ou administrativo (escritório) e são vistas como passíveis de ser executadas por pessoas com deficiência física ou mental. O seu carácter de retaguarda

aparece justificado por questões logísticas, pela dificuldade associada à tarefa de contacto com os clientes, ou pela natureza da actividade de front office que a empresa desempenha.

“Claramente que há uma barreira física, não é, porque nas actividades de maior teor técnico-desportivo não podemos ter deficiências físicas nem tão pouco mentais, não é? Em actividades de cariz de atendimento e burocráticas, administrativas, seria sem problema nenhum. (...) Secretaria, atendimento, programação.” (entrevista 10)

Registámos também uma proposta que vai mais além das actividades pouco qualificadas normalmente indicadas pelos empregadores para serem executadas por trabalhadores com deficiência e/ou incapacidade. Este entrevistado, sem experiência de empregabilidade de pessoas com deficiência e/ou incapacidade pensa em termos abstractos e sugere funções mais qualificadas para estes trabalhadores.

“... se calhar conseguíamos encaixar quase todos os tipos de deficiências lá, porque temos desde armazéns das lojas das Aldeias do Xisto, que é uma tarefa quase de fiel de armazém, até um computador que vai distribuir produtos, até uma pessoa que monta... que faz design à frente do computador, até uma pessoa administrativa, até coordenadores, até pessoas que estão ao telefone... quer dizer, em todas essas posições podem encaixar pessoas.” (entrevista 8)

Na subcategoria “actividades de front office” encaixam apenas duas entidades, uma empresa hoteleira e uma de animação, que sugerem actividades destinadas principalmente pessoas sem incapacidade mental, como o serviço de rececionista ou guia turístico.

As vantagens e desvantagens em ter como colaborador uma pessoa com deficiência, bem como a importância de cada uma delas, foram avaliadas de uma forma padronizada através de escalas de Likert com pontuações de 1 a 5. (conf. Ponto 4.2). As pontuações médias atribuídas permitem-nos estabelecer uma hierarquia entre estes aspectos, que resumidamente apresentamos.

A “responsabilidade social” é o factor unanimemente considerado mais vantajoso ( $M=5$ ;  $DP=0,0$ ) quando se trata de empregar pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Há de facto uma forte consciencialização dos empregadores para a necessidade de inclusão destas pessoas na vida activa. Este é portanto um factor que, tomado de forma isolada, pesa na contratação destas pessoas ( $M=4,20$ ;  $DP=0,63$ ), mas os donos das empresas não deixam de referir, ao longo de toda a entrevista, que os seus ainda pequenos volumes de negócio impedem muitas vezes que este sentimento de responsabilidade se traduza numa prática efectiva.

A segunda subcategoria mais positivamente avaliada é “apoios ao emprego de pessoas com deficiência e/ou incapacidade concedidos pelo Estado”. De facto, os empresários consideram que estes apoios constituem uma vantagem ( $M=4,90$ ;  $DP=0,32$ ), sendo um factor a considerar, embora de forma moderada ( $M=3,10$ ;  $DP=1,66$ ), na empregabilidade dessas pessoas.

A “imagem da empresa” aparece também como uma consequência importante, e portanto vantajosa, de empregar pessoas com deficiência e/ou incapacidade ( $M=4,60$ ;  $DP=0,70$ ). Os empresários reconhecem que pensariam nesta imagem na altura da contratação, mas este não seria o principal factor de escolha ( $M=3,40$ ;  $DP=0,97$ ).

A avaliação do “ambiente de trabalho” que estas pessoas propiciam reúne pouco consenso. Embora o valor médio (3,50) sugira que empregar pessoas com deficiência e/ou incapacidade possa ser uma vantagem para o ambiente de trabalho dos colaboradores da empresa, o elevado desvio padrão (1,27) indica que estas opiniões, muitas fundamentadas pela experiência concreta das empresas, vão em diferentes sentidos. Como factor de empregabilidade, é considerado importante ( $M=3,60$ ;  $DP=0,97$ ).

Os factores “imagem pessoal do trabalhador com deficiência e/ou incapacidade” e “comunicação/interacção com os clientes” registam posições neutras, não só pela dificuldade que os entrevistados têm em se posicionar, mas também por que a eles respondem de forma distinta. Contudo, este último factor é considerado importante quando o empregador pondera a contratação de um funcionário com deficiência e/ou incapacidade (M=3,80; DP=0,79).

Dois factores foram associados a desvantagens na empregabilidade de pessoas com deficiência e/ou incapacidade, embora apenas um tenha sido estatisticamente identificado como tal. A “necessidade de alterações de infra-estruturas” é o então o principal obstáculo a este tipo de emprego (M=2,30; DP=1,25), tendo importância na contratação dessas pessoas (M=3,50; DP=0,85). Quando questionados sobre a motivação para ultrapassar esta barreira, alguns empresários relembram os elevados custos destas alterações e remetem estas acções para o futuro, para novas instalações.

Por último, a “eficiência na realização das tarefas” apresenta uma grande diversidade de avaliações, que embora de média arredondadamente neutra se inclinam para a desvantagem (M= 2,90; DP=1,10). Este é talvez o factor que mais ambiguidade regista. Quando pensam ao nível da execução das tarefas, os empregadores afirmam que ter um colaborador com deficiência e/ou incapacidade é uma desvantagem, sobretudo quando a tarefa é essencialmente física, como são exemplo as actividades radicais. No entanto, e mesmo que na avaliação deste factor os entrevistados tenham escolhido o lado da desvantagem, em cinco discursos aparece uma referência positiva ao nível do esforço e do empenho destes colaboradores. Ponderar a eficiência que um candidato com deficiência e/ou incapacidade possa ter no trabalho é uma tarefa importante (M=3,80; DP= 0,79).

Os agentes turísticos entrevistados sugerem também aqueles que consideram ser mecanismos de facilitação do acesso ao trabalho por cidadãos deficientes. Oito entidades concordam na necessidade de um “acompanhamento e formação do trabalhador com deficiência e/ou incapacidade”. Ao nível do acompanhamento, algumas propostas passam pelo auxílio geral à integração destas pessoas no local de trabalho e nas tarefas e ao acompanhamento psicológico do trabalhador. Ao nível da formação, a maioria das propostas inclina-se para uma formação técnica não superior em actividades ligadas ao turismo, formação que deve acompanhar as necessidades do mercado.

Outra medida, que regista também o apoio de oito entrevistados, é a “sensibilização e formação do empregador”. A sensibilização passa, segundo três opiniões, por uma revolução de mentalidades a um nível geral, muito embora estas pessoas reconheçam a abertura dos empregadores lousanenses para questão da deficiência. Algumas propostas vão no sentido da sua promoção através do exemplo do Estado e de casos de sucesso em outras empresas, que poderiam ser visitadas. A referência à formação dos empregadores, bem como dos restantes colaboradores, passa sobretudo pela transmissão de algumas dicas para lidar com trabalhadores de características especiais.

“Mais ao nível da sensibilização, ou seja, tentar fazer perceber as pessoas, os empresários, que podem ter um funcionário tão bom ou melhor do que... porque normalmente o que se vê é que quem emprega uma pessoa com deficiência muito raramente se arrepende de o fazer... (...) Se calhar através de exemplo de outras empresas que tenham funcionado com estas pessoas, não é, seriam se calhar a melhor formação seria por aí, que era as pessoas perceberem (...)...muitas vezes as pessoas também não fazem as coisas porque não sabem, nem sequer se apercebem ou se lembram que o podem fazer...” (entrevista 2)

Uma forma de potenciar a empregabilidade de pessoas com deficiência e/ou incapacidade pode também passar pelo aproveitamento das sinergias criadas com o “Lousã, destino de turismo acessível”<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Este é um projecto financiado por fundos comunitários e assumido pela Câmara Municipal da Lousã como estratégico para o desenvolvimento do concelho. Tem como principais objectivos a reestruturação dos espaços e serviços da região de modo a melhor receber pessoas com deficiência ou incapacidade. No plano de execução do projecto estão contempladas operações de

através da ligação ao turista com deficiência e/ou incapacidade que estes trabalhadores podem estabelecer. Cinco entrevistados claramente apontam para as vantagens em ter um funcionário com características especiais para responder a um público também especial, não só por uma questão de imagem mas também de sensibilidade. Dois dos empresários não têm uma opinião tão favorável a essa adequação, não tendo os restantes uma posição definida quanto a esta matéria.

Apesar das propostas avançadas, a empregabilidade de cidadãos deficientes encontra-se bastante condicionada à estabilidade financeira da empresa empregadora. Muito embora todos os entrevistados partilhem a ideia de que os cidadãos com deficiência são iguais em dignidade e em direitos a todas as outras pessoas, esta é uma análise ao nível das mentalidades ou dos valores, pois se descermos a uma análise das acções constatamos que os empregadores têm que ponderar o factor rentabilização do trabalho ao reflectir sobre a empregabilidade deste grupo de trabalhadores, e aqui a experiência lousanense parece não partilhar de todos os argumentos relativos à vantagem económica da contratação destes trabalhadores que se apresentaram no ponto 3 deste artigo.

“Se calhar falava e haveria alguém que vinha para cá! Só que o problema é que tem que ser pago, não é? Eu tenho que fazer as contas...porque se isto fosse uma estrutura, se isto desse dinheiro...ai eu não tinha problemas nenhuns em meter ai uns dois ou três ou quatro! Não dá! Eu tenho que fazer as continhas... Para chegar ao fim do mês e pagar as minhas continhas todas!” (entrevista 3)

“O meu foco primeiro é tornar o negócio sustentável, estando sustentável eu posso ajudar outros. (...) Cada um pode fazer um pouco, e eu acho que nós vamos tentando dar esse contributo.” (entrevista 7)

## 6. CONCLUSÕES

Neste estudo procuramos analisar as percepções dos empregadores do sector do turismo da Lousã sobre a empregabilidade de pessoas com deficiência e/ou incapacidade. Mais do que as questões de ordem social, os empregadores preocupam-se com a rentabilidade dos seus negócios, para a qual se exige recursos humanos capazes. Neste contexto, os empregadores irão contratar profissionais com deficiência e/ou incapacidade se eles tiverem as competências necessárias para a realização das tarefas pretendidas, garantindo uma mais-valia para as suas empresas.

As funções exercidas por trabalhadores com deficiência e/ou incapacidade só deixarão de ser aquelas menos qualificadas quando estes mesmos trabalhadores receberem formação que lhes permita desenvolver as suas competências noutras áreas. O modelo de formação dirigido a estes trabalhadores, tal como a todos os outros, não deve ser independente de uma avaliação das necessidades do mercado de trabalho. Os inquiridos do presente estudo identificaram algumas dessas necessidades, que não sendo unicamente para as pessoas com incapacidade, serão fundamentais para se estudarem propostas de formação dirigidas a estas pessoas.

A questão da responsabilidade, evidenciada na literatura científica como uma vantagem percebida pelos empregadores, é também valorizada no caso dos empregadores do sector do turismo da Lousã. No entanto, os empregadores não deixam de referir que os seus ainda pequenos volumes de negócio impedem muitas vezes que este sentimento de responsabilidade se traduza numa prática efectiva.

---

acessibilidade na dimensão turística (unidades de alojamento, restauração, similares, iniciativas de animação), na dimensão social (serviços de segurança, saúde e apoio humano; ajudas técnicas) e na dimensão territorial (intervenção nos principais pólos de atracção turística, acessibilidade dos equipamentos públicos e desenvolvimento de novas respostas de transporte adaptado).

No concelho da Lousã, podemos afirmar que parte dos preconceitos em relação à integração da pessoa com incapacidade se encontram esbatidos, permitindo tirar partido daquilo que pode ser uma vantagem competitiva face a outros destinos que ambicionam apostar no desenvolvimento de produtos acessíveis para todos. Constatamos que os actores do sector turístico da Lousã, potenciais empregadores, estão familiarizados com a realidade dos empregados com deficiência e/ou incapacidade quer por via de estágios, quer por via de funcionários com deficiência e/ou incapacidade já contratados. No entanto, os resultados apontam para a necessidade de ultrapassar algumas ideias preconcebidas, nomeadamente as relacionadas com as questões associadas à imagem, o que transpareceu da resposta de alguns inquiridos ao indicarem funções de *back office* como as mais indicadas para serem ocupadas pelos empregados com deficiência e/ou incapacidade.

Uma forma de potenciar a empregabilidade de pessoas com deficiência e/ou incapacidade pode passar pelo aproveitamento das sinergias criadas com o projecto “Lousã, destino de turismo acessível”. O desenvolvimento deste projecto, a decorrer, permitirá criar oportunidades de emprego ao mesmo tempo que pode funcionar como alavanca de adaptação de espaços, ambientes e postos de trabalho, facilitando a empregabilidade de pessoas com deficiência ou incapacidade que necessitem destas adaptações.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BARDIN, L. (1977), *Análise de Conteúdo*, Edições 70, Lisboa.
- BARNES, C., AND MERCER, G. (2008), “Disability, work, and welfare: Challenging the social exclusion of disabled people”, *Work, Employment and Society*, 19 (3), 527–545.
- BENGISU, M., AND BALTA, S. (2011), “Employment of the workforce with disabilities in the hospitality industry”, *Journal of Sustainable Tourism*, 19, 35-57.
- BERTHOUD, R. (2008), “Disability employment penalties in Britain”, *Work, Employment and Society*, 22 (1), 129–148.
- BOYLE, M. (1997), “Social barriers to successful reentry into mainstream organizational culture: perceptions of people with disabilities”, *Human Resource Development Quarterly*, 8 (3), 259-268.
- BRICOUT, J., AND BENTLEY, K. (2000), “Disability status and perceptions of employability by employer”, *Social Work Research*, 24 (2), 87-95.
- GRACE - Grupo de Reflexão e Apoio à Cidadania Empresarial (2005), *A integração de pessoas com deficiência nas empresas: como actuar*, [www.grace.pt/cms\\_grace/imagensbo/integracao1.pdf](http://www.grace.pt/cms_grace/imagensbo/integracao1.pdf), acedido a 12/12/ 2009.
- GRÖSCHL, S. (2006), “An exploration of hr policies and practices affecting the integration of persons with disabilities in the hotel industry in major Canadian tourism destinations”, *Hospitality Management*, 26, 666-686.
- LIU, A., AND WALL, G. (2006), “Planning tourism employment: a developing country perspective”, *Tourism Management*, 27, 159-170.
- LIVERMORE, G., AND GOODMAN, N. (2009), *A review of recent evaluation efforts associated with programs and policies designed to promote the employment of adults with disabilities*, Rehabilitation Research and Training Center on Employment Policy for Persons with Disabilities, Ithaca, New York.
- MINISTRY OF HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS OF FINLAND. (1999), *An action programme on disability policy*, <http://pre20031103.stm.fi/english/pao/publicat/vampoeng/osa4.htm>, acedido a 28/03/2010.

ROSS, G. (2004), “Ethics, trust and expectations regarding the treatment of disabled staff within a tourism/hospitality industry context”, *Hospitality Management*, 23, 523-544.

TANAKA, E., AND MANZINI, E. (2005), “O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? ”, *Revista Brasileira de Educação Especial*, 11 (2), 273-294.

THOMAS, N. (1990), “Employing the disabled: a how and why approach”, *Training and Development Journal*, 44 (8), 26-31.

TOURISMFORALL. (2008), 10 good reasons to employ a disabled worker in the hospitality industry, <http://www.tourismforall.org.uk/10-good-reasons.html>, acessado a 29/03/2010.