

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA
MESTRADO PROFISSIONAL**

GUILHERME FERREIRA DE OLIVEIRA

**ACESSIBILIDADE NA/DA COMUNICAÇÃO INTERNA COM PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA VISUAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

BAURU

2024

GUILHERME FERREIRA DE OLIVEIRA

**ACESSIBILIDADE NA/DA COMUNICAÇÃO INTERNA COM PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA VISUAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

Dissertação de Mestrado Profissional apresentado ao Programa Pós-graduação em Mídia e Tecnologia (PPGMiT) da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC), da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), campus de Bauru, para obtenção do título de Mestre em Mídia e Tecnologia, sob orientação da Prof.^a Dr.^a Suely Maciel.

BAURU

2024

GUILHERME FERREIRA DE OLIVEIRA

**ACESSIBILIDADE NA/DA COMUNICAÇÃO INTERNA COM PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA VISUAL NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL**

Área de concentração: Ambientes Midiáticos e Tecnológicos

Linha de pesquisa: Tecnologias Midiáticas

Banca Examinadora:

Presidente/Orientadora: Prof.^a Dr.^a Suely Maciel

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp)

Avaliador 1: Prof. Dr. Bruno Jareta de Oliveira

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp)

Avaliador 2: Prof.^a Dr.^a Patrícia Carla Gonçalves Salvatori

Universidade São Judas Tadeu (USJT)

Resultado: APROVADO

Bauru, 12/11/2024

ATA DA DEFESA PÚBLICA DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO DE GUILHERME FERREIRA DE OLIVEIRA, DISCENTE DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM MÍDIA E TECNOLOGIA, DA FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES, COMUNICAÇÃO E DESIGN.

Aos 12 dias do mês de novembro do ano de 2024, às 17:00 horas, no(a) Sala de Reuniões do Departamento de Ciências Humanas da FAAC, realizou-se a defesa de DISSERTAÇÃO DE MESTRADO de GUILHERME FERREIRA DE OLIVEIRA, intitulada **Acessibilidade na/da comunicação interna com pessoas com deficiência visual no ambiente organizacional**. A Comissão Examinadora foi constituída pelos seguintes membros: Professora Doutora SUELY MACIEL (Orientador(a) - Participação Presencial) do(a) Departamento de Ciências Humanas da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Universidade Estadual Paulista, Professor Doutor BRUNO JARETA DE OLIVEIRA (Participação Presencial) do(a) Departamento de Comunicação Social da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design / Universidade Estadual Paulista, Professora Doutora PATRICIA CARLA GONÇALVES SALVATORI (Participação Virtual) do(a) Comunicação e Artes / Universidade São Judas. Após a exposição pelo mestrando e arguição pelos membros da Comissão Examinadora que participaram do ato, de forma presencial e/ou virtual, o discente recebeu o conceito final: APROVADO. Nada mais havendo, foi lavrada a presente ata, que após lida e aprovada, foi assinada pelo(a) Presidente(a) da Comissão Examinadora.

Professora Doutora SUELY MACIEL

Suely Maciel

O48a

Oliveira, Guilherme Ferreira de

Acessibilidade na/da comunicação interna com pessoas com deficiência visual no ambiente organizacional / Guilherme Ferreira de Oliveira. -- , 2024

159 p.

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Estadual Paulista (UNESP), Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Bauru,

Orientadora: Suely Maciel

1. Acessibilidade. 2. Relações Públicas. 3. Comunicação Interna. 4. Deficiência Visual. 5. Inclusão. I. Título.

AGRADECIMENTOS

Considero que sempre fui uma criança curiosa. E isso veio de casa. Esse é um dos principais valores que sou eternamente grato à minha família: à minha mãe e à minha avó principalmente. Professoras, sempre me ensinaram o valor da educação. Agradeço à minha mãe e ao meu pai por sempre investirem no meu ensino. Mesmo quando não era possível, davam um jeito. Agradeço a minha avó por ser minha parceira de café, de desabafos e acolhimento durante o mestrado (e desde sempre). Agradeço ao meu irmão, que mesmo sendo de outra área, sempre me acompanhou na jornada por mais conhecimento. Agradeço ao meu falecido pai por sempre acreditar em mim. Por me ensinar a persistir e desistir, se for pelo meu bem. Esse trabalho e essa jornada são possíveis graças a você e a mãe, pai.

A jornada acadêmica pode ser muito solitária, mas não foi o meu caso graças ao Gui. Há oito anos e meio tenho ao meu lado a melhor pessoa do mundo, me acompanhando na vida pessoal e profissional/acadêmica também. Obrigado por segurar a minha mão. Obrigado por nunca me deixar na mão. Obrigado por cada momento compartilhado ao longo dessa trajetória, por cada risada, pelo colo em momentos de choro, pelos altos papos e reflexões que moldaram esse trabalho e também quem eu sou enquanto pesquisador e pessoa. Você foi a pessoa que mais acompanhou de perto cada passo.

Obrigado, Gui, por me apoiar nas minhas loucuras acadêmicas (e também saber quando me parar). Obrigado por trilhar o mestrado ao meu lado (literalmente, mais uma vez, na mesma sala). Essa jornada não seria possível sem você, sem o seu carinho, atenção, apoio (revisões de texto!) e principalmente sem o seu amor.

Agradeço ao Biblioteca Falada e a Suely por me ensinarem tudo que eu sei sobre acessibilidade. O Laboratório de Ensino, Pesquisa e Extensão em Mídia e Acessibilidade “Biblioteca Falada” (BF), nem sempre foi o que ele é hoje. Entrei para o projeto de extensão “Biblioteca Falada” no meu primeiro semestre de graduação, em 2018, e nunca mais sai. O porquê? Simples: o BF contribuiu para que eu tivesse uma formação cidadã. Desde o princípio, o BF ensina para os alunos que o integram que não devemos fazer nada isoladamente. Não existe extensão e acessibilidade sem o compromisso com a sociedade e, neste caso específico, com as pessoas com deficiência visual.

No Biblioteca Falada aprendi a ter um compromisso com a inclusão. Aprendi a ter responsabilidade com a sociedade em uma luta que deve ser travada todos os dias contra o capacitismo. E também aprendi a pôr em prática a minha área de formação: as Relações Públicas. Foi no Biblioteca Falada que atuei pela primeira vez com a minha grande paixão,

que é a comunicação interna. Assim, participei da mudança institucional de projeto de extensão para Laboratório, sendo, atualmente, vice-coordenador. Sou eternamente grato ao Biblioteca Falada por tudo que ele me proporcionou, mas, especialmente, sou grato a cada amigo, coordenador, membro que passou pelo BF ao meu lado ao longo desses sete anos.

Agradeço à minha orientadora, Suely Maciel. Ela me ensinou no BF o que é a vida acadêmica e o valor da ciência, de forma crítica. Passamos a pandemia, antes do mestrado, estudando e produzindo juntos. Participei de vários congressos científicos, nacionais e internacionais. Comecei a descobrir o que é ser pesquisador.

Sinto que não existem palavras suficientes para agradecer a Suely por tudo que ela fez por mim. Ela acreditou em mim, mesmo quando eu não me sentia capaz. Ela confiou em mim e a mim a sua maior conquista profissional: o Biblioteca Falada. Ela não me deixou na mão nem por um segundo, desde que demonstrei interesse por me dedicar para o BF e a pesquisa em acessibilidade. A Suely me deu os maiores ensinamentos e foi uma verdadeira mentora, levando à diante a palavra da acessibilidade e mostrando as possibilidades. Essa dissertação e todos os vários trabalhos que produzimos são fruto dos seus ensinamentos, Suely.

Eu escolhi estar neste programa para estar ao seu lado, e mesmo com todos os pesares, sei que valeu à pena, por ter sido seu orientando por mais um tempinho. Eu escolhi continuar a carreira acadêmica da forma que foi porque queria estar contigo, Suely. E não me arrependo de nada. Mas para além do âmbito acadêmico, sou grato à Suely também pela nossa amizade. Pelas risadas, broncas (muitas), surtos, bares, viagens e companheirismo. Obrigado por me mostrar que a vida acadêmica não pode ser a totalidade da nossa vida. Vamos viver, vamos curtir, vamos aproveitar também o que acontece fora dos muros da universidade.

Agradeço à prof.^a Roseane, por ter sido minha orientadora de IC/TCC e banca de qualificação. Seus ensinamentos em cada uma das etapas da minha formação foram essenciais para que esse trabalho existisse. Agradeço ao outro membro da minha banca de qualificação, que segue até agora na defesa: prof. Bruno Jareta. Seu apoio, companheirismo e contribuições na disciplina de Seminário e na banca de qualificação foram fundamentais para a evolução desta pesquisa. Também te agradeço por topar participar de mais essa etapa, a defesa. Na mesma linha, agradeço à prof.^a Patrícia Salvatori por aceitar compor a minha banca. Tenho certeza que a sua expertise, enquanto uma das poucas e grandes referências sobre inclusão no campo das Relações Públicas, serão fundamentais para o aperfeiçoamento deste trabalho.

Assim como já mencionei, a jornada acadêmica pode ser muito solitária. Mas graças às minhas amigas e pessoas queridas, meu caso foi diferente. Um obrigado especial às professoras e amigas que, além de me apoiarem e sempre me incentivarem com a carreira

acadêmica, também têm seus dedos neste trabalho: Renata Calonego e Mariana Carareto. Agradeço também a outras professoras e amigas, que tanto em conversas quanto em colaborações, foram importantes para a minha formação no mestrado: Nayla Barbeto, Leila Felipini, Aline Lisboa, Raquel Cabral e Magê Porém. Agradeço a oportunidade de ter sido “co-orientador” de três amigas e relações-públicas impecáveis: Vidente, Pix e Xena.

Não poderia deixar de agradecer às minhas amigas, quem corre comigo. Um obrigado especial aos meus amigos mais próximos, que me acompanharam desde a graduação até cada momento do mestrado: Gui, Bia, Vid, Lib, Eleo, Gabo, Pix, Palms, Pitel, Sharp e Anna. Agradeço também ao Brenzo, ao Sonic, ao Marte, à Darcy, à Juia e ao Juninho por também terem sido lar. Tuco, Dogão, Fer e Anne, mesmo que à distância, também são parte dessa história.

Um agradecimento especial à Bia. Bia/Bee/Bianca/Beatriz/Ca, você foi a constante dessa trajetória no mestrado. Eu sabia que poderia contar contigo em cada momento de surto, estresse e angústia, mas também os de comemoração e celebração de conquistas. Obrigado pelos banquinhos da pracinha do BF. Obrigado pelos abraços antes de entrar na aula. Obrigado pelos cafézinhos que fizeram essa dissertação sair.

Agradeço também aos meus amigos de Indaiatuba, que mesmo à distância e uma frequência ridiculamente baixa de encontros, continuaram comigo: Bidu e Sofran, principalmente; Luiza, Bruna e Eliel, que tive a oportunidade de me reaproximar recentemente, mesmo depois de tantos anos.

A Universidade é muito mais do que a gente imagina. A Unesp Bauru foi onde vivi o dia a dia, construí laços e abracei novas oportunidades. Foi o espaço que me ensinou o valor do cotidiano. Esse lugar foi a minha casa por quase sete anos. O maior período que passei em um mesmo lugar. Eu sou itinerante, não tenho raízes. Mas aqui isso foi possível. Obrigado, Unesp, por fazer parte de quem eu sou. Te carregarei no peito, com todo o carinho que se deve ter por um lar.

OLIVEIRA, G. F. **Acessibilidade na/da comunicação interna com pessoas com deficiência visual no ambiente organizacional**, 2024, 159 f. Dissertação (Mestrado em Mídia e Tecnologia) – FAAC – UNESP, sob a orientação da prof.^a Dr.^a Suely Maciel, Bauru, 2024.

RESUMO

No âmbito organizacional, percebe-se a escassez de um olhar específico para condições de acesso à informação e aos processos comunicacionais das/nas organizações. Tal aspecto é perceptível também no âmbito acadêmico, nas Ciências da Comunicação e, especificamente, no campo das Relações Públicas. Assim, carece-se de uma visão ampla e interseccionada dos Estudos de Acessibilidade com o campo das Relações Públicas. A partir de tais considerações, esta pesquisa objetiva promover a discussão acerca da prática da acessibilidade na comunicação interna, a partir das percepções e experiências de pessoas com deficiência visual no contexto organizacional, pelo olhar das Relações Públicas. Objetiva-se também a) entender a relação entre teoria e prática em prol da acessibilidade no campo das Relações Públicas; b) mapear as necessidades e possibilidades de condições de acesso nos processos comunicacionais das relações organizações-pessoas com deficiência visual no cenário organizacional; e c) sistematizar as possibilidades acadêmicas e da prática profissional em prol da acessibilidade para pessoas com deficiência visual na comunicação das/nas organizações. Para tal, adota-se uma metodologia de abordagem qualitativa e caráter exploratório-descritivo. Foram realizadas: a) pesquisa bibliográfica, com a técnica de revisão narrativa da literatura; b) pesquisa de campo com pessoas com deficiência visual, com a técnica de aplicação de questionários online e anônimos de questões abertas e fechadas, para apreensão de suas percepções sobre acessibilidade na comunicação organizacional, em específico na comunicação interna. O questionário foi disponibilizado de 12 de abril a 28 de maio de 2024 e divulgado com o apoio de instituições de pessoas com deficiência visual, além de contato com profissionais da área da acessibilidade e, principalmente, da audiodescrição. A Análise de Conteúdo com foco na análise por categorias de temas foi definida como técnica de análise de dados. Assim, as categorias criadas são: a) necessidades de acessibilidade; b) utilização de tecnologias assistivas e recursos de acessibilidade; c) implicações da ausência da acessibilidade; d) autonomia, dependência e relações de poder; e) mudanças culturais e práticas profissionais na comunicação interna. Foram obtidas 40 respostas totais, mas somente 34 respostas válidas. Dos respondentes, 28 são pessoas cegas e seis são pessoas com baixa visão. Os resultados da análise indicam que a acessibilidade deve ser considerada em todas as situações e instâncias possíveis, estando presente i) na consideração das tecnologias assistivas necessárias; ii) na consideração dos aspectos de acessibilidade no âmbito dos sistemas de informação e comunicação, assim como nas plataformas e nos aparatos tecnológicos; iii) na disponibilização de versões alternativas dos veículos de comunicação; e iv) no âmbito dos conteúdos veiculados. Ainda, tem-se que a acessibilidade é mediadora das relações, provocando, na sua ausência, o inaccessibilidade à informação e prejuízos na prática laboral e na participação no ambiente organizacional. Os relacionamentos, mediados por processos interacionais e por relações de poder, são influenciados pelo capacitismo, de forma estrutural, sendo necessário que as Relações Públicas e os profissionais de comunicação interna atuem no âmbito da cultura, promovendo mudanças e novas práticas, tanto técnicas/operacionais quanto de novas formas de relacionamento.

Palavras-chave:

Acessibilidade; Relações Públicas; Comunicação Interna; Deficiência Visual; Inclusão

OLIVEIRA, G. F. **Acessibilidade na/da comunicação interna com pessoas com deficiência visual no ambiente organizacional**, 2024, 159 f. Dissertação (Mestrado em Mídia e Tecnologia) – FAAC – UNESP, sob a orientação da prof.^a Dr.^a Suely Maciel, Bauru, 2024.

ABSTRACT

In the organizational context, there is a noticeable lack of specific attention to conditions of access to information and communication processes within organizations. This aspect is also evident in the academic field, particularly in Communication Sciences and specifically within the field of Public Relations. As such, there is a need for a broader and more intersectional vision of Accessibility Studies in relation to the field of Public Relations. Based on these considerations, this research aims to foster discussion about the practice of accessibility in internal communication, focusing on the perceptions and experiences of visually impaired people in organizational settings, through the lens of Public Relations. The research also aims to a) understand the relationship between theory and practice in favor of accessibility in the field of Public Relations; b) map the needs and possibilities of access conditions in the communication processes between organizations and visually impaired individuals in the organizational context; and c) systematize academic possibilities and professional practices that promote accessibility for visually impaired people in organizational communication. To achieve these goals, a qualitative and exploratory-descriptive methodological approach was adopted. The following activities were carried out: a) a bibliographic review, using the narrative literature review technique; b) field research with visually impaired individuals, using an online anonymous questionnaire with open and closed questions to capture their perceptions of accessibility in organizational communication, specifically in internal communication. The questionnaire was made available from April 12 to May 28, 2024, and was disseminated with the support of institutions for visually impaired individuals, as well as through contact with professionals in the field of accessibility, particularly in audio description. Content Analysis, focusing on theme-based category analysis, was chosen as the data analysis technique. The categories created are: a) accessibility needs; b) use of Assistive Technologies and accessibility resources; c) implications of the absence of accessibility; d) autonomy, dependence, and power relations; e) cultural changes and professional practices in internal communication. A total of 40 responses were obtained, but only 34 were valid. Of the respondents, 28 were blind, and six had low vision. The analysis results indicate that accessibility should be considered in all possible situations and instances, and should be present i) in the consideration of necessary Assistive Technologies; ii) in addressing accessibility aspects in information and communication systems, as well as platforms and technological devices; iii) in the provision of alternative versions of communication vehicles; and iv) in the content disseminated. Additionally, accessibility is seen as a mediator in relationships, and its absence leads to barriers to information and negative impacts on work practices and participation in the organizational environment. Relationships, mediated by interactional processes and by power dynamics, are influenced by structural ableism, requiring Public Relations and internal communication professionals to act in the cultural sphere, promoting changes and new practices, both technical/operational and in terms of new forms of relationships.

Keywords:

Accessibility; Public Relations; Internal Communication; Visual Impairment; Inclusion

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Charge sobre acesso à informação.....	33
Figura 2 - Charge sobre contratação de pessoas com deficiência.....	68
Figura 3 - Faixa etária dos respondentes.....	84
Figura 4 - Com quem os respondentes moram.....	85
Figura 5 - Nível de escolaridade.....	86
Figura 6 - Modelo de trabalho dos respondentes.....	87
Figura 7 - Regime de trabalho dos respondentes.....	87
Figura 8 - Tempo de atuação nas organizações.....	88
Figura 9 - Porte das organizações.....	88
Figura 10 - Alcance das organizações.....	89
Figura 11 - Canais e instrumentos de comunicação interna das organizações.....	93
Figura 12 - Oferta de TA nas organizações.....	98
Figura 13 - Tecnologias assistivas, softwares e dispositivos tecnológicos utilizados.....	99
Figura 14 - Recursos de acessibilidade utilizados na comunicação interna.....	103
Figura 15 - Percepção da capacitação dos profissionais de comunicação interna para a acessibilidade.....	119
Figura 16 - Dimensões da atuação das Relações Públicas pela acessibilidade e inclusão.....	121

LISTA DE TABELAS

Quadro 1 - Tecnologias assistivas para pessoas com deficiência visual.....	36
Quadro 2 - Contatos e formas de divulgação do questionário.....	81
Quadro 3 - Categorias de análise.....	83
Quadro 4 - Distribuição dos estados de residência.....	85
Quadro 5 - Ramo de atuação nas organizações.....	89
Quadro 6 - Área de atuação e ocupação dos respondentes.....	90
Quadro 7 - Inacesso à informação pelo fato de ela estar no meio impresso.....	94
Quadro 8 - Inacesso pelas barreiras no âmbito das plataformas.....	95
Quadro 9 - Necessidade de acessibilidade no conteúdo, sem especificação do meio.....	97
Quadro 10 - Exemplos de menções ao braille.....	100
Quadro 11 - Formatos alternativos requeridos pelos respondentes.....	101
Quadro 12 - Menções à acessibilidade do/no conteúdo.....	101
Quadro 13 - Acessibilidade associada ao trabalho.....	107
Quadro 14 - Classificação das falas pelo sentido de ausência da acessibilidade.....	108

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
1. DEFICIÊNCIA, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE.....	18
1.1 Aspectos gerais de deficiência.....	18
1.2 Exclusão, inclusão e capacitismo.....	24
1.3 Barreiras de acesso e conceito de acessibilidade.....	28
1.4 Deficiência visual e cultura visual.....	31
1.5 Tecnologias assistivas, recursos de acessibilidade e Acessibilidade Midiática.....	34
2. ORGANIZAÇÕES, RELAÇÕES PÚBLICAS E PÚBLICO INTERNO.....	43
2.1 A comunicação na relação organizações-sociedade.....	43
2.2 O campo das Relações Públicas.....	47
2.2.1 Cenário nacional do campo e perspectivas críticas.....	49
2.3 Ambiente organizacional e comunicação interna.....	59
3. INCLUSÃO NA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	67
3.1 Inclusão nas organizações.....	67
3.2 Cultura e culturas organizacionais.....	70
3.3 Cultura de violência/violência cultural nas organizações.....	72
4. PERCURSO METODOLÓGICO.....	78
5. RESULTADOS E DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS E DE ATUAÇÃO.....	84
5.1 Dados dos respondentes.....	84
5.2 Dados laborais dos respondentes.....	86
6. ACESSIBILIDADE NA COMUNICAÇÃO INTERNA.....	93
6.1 Apontamentos de necessidades de acessibilidade.....	94
6.2 Aspectos técnicos e sociais de utilização de tecnologias assistivas e recursos de acessibilidade.....	97
7. ACESSIBILIDADE PARA O TRABALHO E A PARTICIPAÇÃO.....	106
7.1 Implicações da ausência da acessibilidade para o trabalho e para a participação.....	106
7.2 Responsabilidade, protagonismo e sentimentos evocados.....	109
8. PODER, RELAÇÕES PÚBLICAS E ACESSIBILIDADE.....	113
8.1 Aspectos sociais e evidências de relações de poder.....	113
8.2 Mudanças culturais e práticas profissionais na comunicação interna.....	117
9. PROPOSIÇÕES PARA O CAMPO DAS RELAÇÕES PÚBLICAS.....	121
9.1 Dimensão Técnica e Operacional.....	122
9.2 Dimensão Relacional.....	123
9.3 Esfera Cultural.....	124
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	126
REFERÊNCIAS.....	129
APÊNDICE - QUESTIONÁRIO.....	151

INTRODUÇÃO

A inclusão de pessoas com deficiência na sociedade é tema crucial na contemporaneidade, especialmente se se considera a diversidade humana e suas diversas facetas, fundamento que baliza discussões sobre identificação e coletivização (étnico-racial, de gênero, de corpos). A diversidade é pauta latente nos debates atuais sobre cidadania, direitos humanos e direitos sociais (Marques; Martino, 2017). Nas últimas décadas, demandas sociais por respeito à diversidade corporal, psíquica e social impactaram normativas, padrões de comportamento e de sociabilidade.

Desde a década de 1970, com o ativismo da *Union Physical Impairment Against Segregation* (Upias), do Reino Unido, e o crescente debate sobre diversidade e suas diversas facetas como característica intrínseca do humano, os olhares para a deficiência e o lugar das pessoas com deficiência na sociedade têm ganhado força (Piccolo; Mendes, 2013), especialmente a partir de 2006, com a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, da Organização das Nações Unidas (ONU).

No Brasil, onde as pessoas com deficiência somam aproximadamente 18,6 milhões, representando 8,9% da população (IBGE, 2023), os movimentos deste coletivo seguiram a onda internacional de mobilização e preocupação com o lugar da pessoa com deficiência na sociedade, com reflexos na legislação desde meados da década de 1990. No que tange ao mercado de trabalho, por exemplo, a Lei nº 8.213, de 1991, também conhecida como “Lei de Cotas”, estabelece que as empresas com mais de 100 funcionários devem preencher de 2% a 5% dos cargos com colaboradores reabilitados ou pessoas com deficiência.

Um levantamento da Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT), do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), mostra que o país tinha 545.940 mil pessoas com deficiência e/ou reabilitados do INSS inseridos no mercado formal de trabalho, em janeiro deste ano (Levantamento do eSocial..., 2024). Entretanto, ainda que se reconheça a importância das leis, é preciso considerar a inclusão no trabalho para além de aspectos da empregabilidade.

O ambiente organizacional é um espaço importante de interações e sociabilidade, onde sujeitos trocam experiências, comunicam-se e constroem sentidos (Lima, 2008). Ao considerarmos a cena organizacional como uma continuidade dos demais âmbitos de sociabilidade de um indivíduo (Marques; Oliveira, 2022), os aspectos sociais e os processos de exclusão social também tangenciam as relações e os processos comunicacionais construídos no interior das organizações.

Assim, as barreiras impostas pela sociedade e que impedem a participação plena de pessoas com deficiência também estão presentes no ambiente organizacional. A Lei Brasileira de Inclusão define barreiras como:

qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros (...) (Brasil, 2015).

A partir deste conceito, elencam-se como principais barreiras: as urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações e na informação, atitudinais e tecnológicas (Brasil, 2015). Percebe-se que, de forma geral, muitas dessas barreiras são reproduzidas nas organizações, com destaque para as barreiras de acesso à comunicação e à informação – uma vez que não se pensa na acessibilidade em publicações internas e canais de comunicação (Pereira; Passerino, 2018) – e para as barreiras atitudinais, em que se efetiva reforço de estigmas e preconceitos, na linguagem, na comunicação interpessoal, nas políticas organizacionais etc. (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014).

Já a acessibilidade e seu papel fundamental para a inclusão das pessoas com deficiência tem sido discutida por diferentes campos do conhecimento. Entretanto, no cenário nacional do campo da Comunicação, os estudos de acessibilidade, mídia e deficiência ainda são periféricos (Sousa *et al.*, 2021; Sacramento *et al.*, 2023) e ainda mais escassos no campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas (Oliveira; Escarabello Júnior; Maciel, 2023; Oliveira *et al.*, 2023; Bueno; Oliveira; Maciel, 2023). No que se refere à inclusão da pessoa com deficiência nas organizações, as discussões são desenvolvidas nos campos da Psicologia e da Administração (Oliveira; Escarabello Junior; Maciel, 2023), com destaque para o reconhecimento da importância de práticas de Recursos Humanos para a inclusão de fato (Carvalho-Freitas, 2007) e do Direito, com base nas questões legislativas e éticas que envolvem a Lei de Cotas e a empregabilidade.

Embora a Lei demande a contratação de pessoas com deficiência em certos contextos organizacionais, sabe-se que empresas têm alocado pessoas com deficiência em funções específicas, frequentemente pela descrença na liderança dessas pessoas (Tette, Carvalho-Freitas; Oliveira, 2014). Pereira e Figueiró (2020) reconhecem a contratação como um primeiro passo, mas ressaltam que também é preciso pensar em medidas mais aprofundadas. Pereira e Figueiró (2020, p. 60) explicam que “embora os benefícios para a

imagem da marca e *compliance* com o cumprimento das cotas sejam notáveis incentivos para que as organizações implementem projetos de inclusão, essa não deve ser sua principal motivação para a promoção dos mesmos”.

A acessibilidade se apresenta como um meio que dispõe de várias ferramentas que, por sua vez, objetivam fazer com que as barreiras entre o indivíduo e o acesso de fato sejam superadas (Greco; Jankowska, 2020).

No que diz respeito ao acesso à informação e à comunicação, reconhece-se o uso de recursos de acessibilidade como promotores desse acesso. Greco e Jankowska (2020) nomeiam os recursos de modalidades *Media Accessibility* (MA). Pode-se dizer que “MA diz respeito ao acesso a objetos, serviços e artefatos midiáticos e não midiáticos por meio de soluções de mídia, para qualquer pessoa que não possa acessá-los parcial ou totalmente em sua forma original” (Greco; Jankowska, 2020, p. 64, tradução nossa).

Existem, assim, diversos tipos de produtos comunicacionais acessíveis, sejam eles baseados em aspectos da tradução entre línguas (possibilidade de acesso para estrangeiros e não alfabetizados na língua do produto), em aspectos da tradução entre linguagens e signos diversos (como as modalidades de tradução audiovisual) ou então simplesmente formatos alternativos de acesso, como versões em áudio, digitais, transcrições etc. (Greco; Jankowska, 2020). Tais recursos podem ser utilizados nos mais distintos contextos em que se busca o acesso à informação e à comunicação, como na imprensa e na televisão, nos websites, nas mídias sociais e também nas organizações.

Uma organização se constitui de pessoas, ferramentas, estruturas, modelos econômicos, processos, produtos e serviços. Ela também representa “[...] um espaço de relação e de trocas comunicativas, nas quais o sujeito tem ao seu alcance várias formas de interação midiática” (Oliveira; Paula, 2017, p. 378). Neste ambiente, formas de interação permeiam o cotidiano organizacional, para que toda a organização opere e realize seus objetivos. Assim, enquanto contexto, “a esfera organizacional reveste-se de especificidades, como a constituição de seus sujeitos e a forma que tomam seus discursos e suas interações” (Lima, 2008, p. 114).

Entende-se, portanto, que “uma organização é uma configuração de pessoas, tecnologias, edifícios e objetos que se mantêm unidos pela mais frágil das amarras: a comunicação” (Taylor; Casali, 2010, p. 73). A metáfora da “amarra” indica que a comunicação possibilita que os demais processos organizacionais aconteçam, em cada troca comunicativa que ocorre pelos sujeitos envolvidos com a organização.

As Relações Públicas, como atividade profissional e campo acadêmico da Comunicação, atuam nas disputas de interesse entre organizações e públicos (Simões, 1995). Os papéis desempenhados pela área são os mais diversos, pela multiplicidade de aspectos que influenciam as construções de relacionamentos. Henriques (2009), por sinal, destaca este aspecto como um dos pontos de problematização sobre qual seria o futuro da profissão, uma vez que se percebe uma “ampliação rápida do escopo da atividade” (Henriques, 2009, p. 132).

Discute-se também o papel das Relações Públicas na escuta e defesa das demandas sociais dos públicos com quem as organizações se relacionam (ou potencialmente se relacionariam) (Henriques, 2018), de forma que as técnicas da área possam servir interesses diversos que não apenas os do desempenho organizacional. Percebe-se assim que as atividades desempenhadas estão diretamente atreladas a simetria e assimetria de poder, ou seja, para quais interesses e de quem as Relações Públicas estão atuando.

Com base nisso, entende-se que o olhar para a área pode suscitar reflexões não apenas sobre perspectivas administrativas e de gestão, mas também para abordagens sociais do que são e como se desenvolvem as relações públicas na sociedade (Ihlen; Van Ruler, 2009). As Relações Públicas possuem um papel fundamental de abertura de espaços para os públicos das organizações, especialmente se considerarmos que elas são responsáveis pela construção de uma esfera pública em que o debate, os embates e as disputas ideológicas e discursivas sejam possíveis (Van Ruler; Verčič, 2003).

A partir de tais considerações e considerando a cena organizacional como um espaço de Relações Públicas, problematiza-se a abordagem geral dada para a acessibilidade no ambiente organizacional: embora a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações seja pauta latente nas discussões de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) pelos setores responsáveis pelos relacionamentos no ambiente organizacional (como as divisões e setores de Recursos Humanos, Gente e Gestão, Desenvolvimento Humano etc.), a acessibilidade, como condição para a garantia da inclusão, geralmente é tratada apenas a partir de suas dimensões arquitetônicas, de estrutura física e de aparelhos tecnológicos (Brasil, 2004; Oliveira; Cabral; Lisboa, 2023). Porém, qual o lugar da acessibilidade, como fator de potencialização da inclusão de pessoas com deficiência visual, no âmbito da comunicação interna e das Relações Públicas? Esta é a problemática guia desta pesquisa, somada às características do papel do campo acadêmico e profissional da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas neste cenário.

Sabe-se que a Comunicação e as Relações Públicas são responsáveis também pela formação e manutenção da cultura organizacional, ou seja, impactam a forma como práticas e

hábitos cotidianos se desenvolvem, até mesmo os alterando (Marchiori, 2008). Tais aspectos e possíveis papéis das Relações Públicas também se referem às relações com os trabalhadores: estes são *stakeholders* que se relacionam com as organizações diretamente, assumindo posições no diálogo e construindo sentidos sobre seus trabalhos e sobre si mesmos. Assim, as técnicas, os programas e os planos de Relações Públicas também afetam as pessoas com deficiência quando estas compõem os quadros de trabalhadores das organizações. Nesta relação entre as pessoas e o espaço organizacional, a questão das condições de acesso ganha relevância.

Tem-se, portanto, como objetivo geral desta pesquisa: promover a discussão acerca da prática da acessibilidade na comunicação interna, a partir das percepções e experiências de pessoas com deficiência visual no contexto organizacional, pelo olhar das Relações Públicas. Ainda, busca-se, especificamente: a) entender a relação entre teoria e prática em prol da acessibilidade no campo das Relações Públicas; b) mapear as necessidades e possibilidades de condições de acesso nos processos comunicacionais das relações organizações-pessoas com deficiência visual no cenário organizacional; c) sistematizar as possibilidades acadêmicas e da prática profissional em prol da acessibilidade para pessoas com deficiência visual na comunicação das/nas organizações.

As lacunas na temática que a pesquisa aborda residem tanto no campo acadêmico quanto no profissional. Em revisões como a de Bueno, Oliveira e Maciel (2023) e Oliveira *et al.* (2023), evidencia-se que, nos principais eventos da área no país, pouco se explora a questão da acessibilidade e inclusão nas pesquisas em Comunicação Organizacional e Relações Públicas. Ainda no âmbito acadêmico, Oliveira, Escarabello Junior e Maciel (2023) apontam que a discussão sobre o papel das Relações Públicas e da Comunicação para a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações é mais presente em revistas de outras áreas que na área da Comunicação. Ainda que exista, à primeira vista, um indício do papel dos profissionais da área em prol da inclusão (Oliveira; Escarabello Junior; Maciel, 2023), não é dada a centralidade necessária para as questões do acesso, importantes tanto academicamente, para a construção da intersecção de fato entre os Estudos de Acessibilidade e o campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas, quanto socialmente, para uma promoção efetiva da inclusão de pessoas com deficiência.

No campo profissional, os diversos comunicadores que atuam com a comunicação organizacional – sejam eles relações-públicas, sejam jornalistas empresariais ou publicitários – não possuem, de forma geral, uma formação instrucional sobre acessibilidade, seus usos e aplicações, e inclusão nas organizações a partir da acessibilidade na comunicação, como

nota-se em levantamentos realizados no ensino de jornalismo, por exemplo (Collar Berni, 2022; Collar Berni, 2023) e nas Diretrizes Curriculares Nacionais e Projetos Políticos Pedagógicos dos cursos de Relações Públicas no Brasil (Oliveira; Ferreira; Paiva, 2024).

Ainda, o cenário organizacional é fortemente midiaticizado (Lima; Oliveira, 2014), com as relações sendo construídas e mediadas pela tecnologia e pela comunicação. Ao não se considerar as condições de acesso à comunicação e a tais aparatos tecnológicos, todo um grupo de indivíduos é deixado de fora do processo de sociabilidade que as interações organizacionais proporcionam, em especial as pessoas com deficiência visual, pela centralidade do visual na sociedade (Machin, 2014) e, em específico, na comunicação interna e nos produtos de Relações Públicas (Wiesenberg; Verčič, 2021). Além disso, tais pessoas são privadas do direito à informação e à comunicação, garantido pela Constituição Federal (1988) e reafirmado pela Lei Brasileira de Inclusão (2015). Cria-se também uma situação de marginalização no ambiente de trabalho, quando os trabalhadores com deficiência visual, pelo não acesso à comunicação, são impedidos de exercer suas atividades laborais.

No que diz respeito ao compromisso social que esta pesquisa assume, tem-se o alinhamento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), em específico ao ODS 8 “Trabalho Decente e Crescimento Econômico” e ao ODS 10 “Redução das Desigualdades”.

Tais apontamentos justificam a realização de uma pesquisa com os objetivos apresentados. Para atingir estes objetivos, realiza-se uma pesquisa de abordagem qualitativa e caráter exploratório-descritivo. A primeira parte consiste em uma pesquisa bibliográfica, a qual fundamenta teórica e metodologicamente este trabalho. Além dela, realiza-se também uma pesquisa de campo (Gil, 2008), a partir da aplicação de questionários com pessoas com deficiência visual. Os procedimentos metodológicos serão explicitados e descritos em uma seção posterior neste trabalho. Primeiramente, são apresentados os resultados da pesquisa bibliográfica em forma de três capítulos: 1) Deficiência, inclusão e acessibilidade; 2) Organizações, Relações Públicas e público interno; e 3) Inclusão na cultura organizacional. Após a apreensão dos aspectos teórico-conceituais, serão apresentados os resultados da pesquisa de campo mais detalhadamente e a análise realizada, com base na Análise de Conteúdo (Bardin, 2016; Câmara, 2013).

1. DEFICIÊNCIA, INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE

Este primeiro capítulo do referencial teórico objetiva apresentar as principais discussões em torno das temáticas da deficiência, da inclusão e da acessibilidade, no cenário nacional, mas também de acordo com recentes discussões internacionais. Primeiramente, exprime-se quais são as principais concepções de deficiência circulantes tanto na academia quanto na prática social e qual a concepção que mais se adequa às abordagens deste trabalho. Em seguida, discute-se os modelos de exclusão, segregação, integração e inclusão sociais, com base na lente que opera na forma como os indivíduos e a sociedade entendem os corpos e mentes: a normativa do capacitismo.

Na sequência das discussões, evidencia-se quais são as principais barreiras no acesso à informação e à comunicação, caminhando para o conceito de acessibilidade. Tal conceituação é abordada de forma evolutiva e com base em normativas legais e discussões acadêmicas. A partir do entendimento das barreiras de acesso e do papel da acessibilidade, a discussão é direcionada às barreiras existentes para as pessoas com deficiência visual em uma sociedade baseada na cultura visual.

Por fim, apresentam-se os caminhos para o enfrentamento das barreiras existentes na sociedade visual: o uso de tecnologias assistivas, dos recursos de acessibilidade e da consideração dos princípios e pressupostos da acessibilidade midiática, em que as soluções midiáticas assumem a centralidade na busca por proporcionar o acesso à informação.

1.1 Aspectos gerais de deficiência

O fenômeno da deficiência é complexo e possui uma trajetória com diversas abordagens nas e pelas sociedades ao longo do tempo. Até chegar na compreensão da deficiência como um marcador social e político (Gesser; Block; Mello, 2020), estigmatizado e marcado pela exclusão social a partir da interação sociedade-corpos e mentes consideradas um desvio do padrão, muitas lutas foram travadas.

Em uma trajetória marcada por um vai-vem da deficiência na dualidade negativo/positivo (Piccolo, 2022), a religião, a medicina e as ciências biológicas foram as grandes vozes que reivindicaram a temática como propriedade delas. Oliver (1996) afirma que a deficiência foi, por décadas (aqui, extrapola-se para séculos), tratada como um tema pré-sociológico nas ciências humanas e sociais, de debate somente após o diagnóstico do sujeito pela medicina. Em outras palavras: a preocupação sociológica com pautas como

inclusão, exclusão, integração e adaptação viria em segundo plano; somente quando a medicina já tivesse definido aquilo como uma doença, um distúrbio ou disfunção (Piccolo; Mendes, 2013).

Estes apontamentos estão alinhados com uma compreensão biológica/orgânica/médica da deficiência. Abordar o fenômeno por esse olhar acaba por desfavorecer caminhos sociais possíveis para a garantia de direitos (Gesser; Nuernberg; Toneli, 2012; Leite; Oliveira, 2019), de forma que toda a situação fique concentrada em aspectos individuais e a diferença totalmente focada no orgânico (Gesser; Nuernberg; Toneli, 2012).

Aqueles que coadunam com concepções biológicas atribuem às pessoas com deficiência uma posição de inferioridade, colocando-as em um local ancorado na “disfuncionalidade” (Leite; Oliveira, 2019). Nesta concepção, a deficiência é enquadrada como uma consequência de problemas individuais que devem ser corrigidos e/ou suprimidos para que as pessoas voltem a exercer funções e se enquadrem na “norma” funcional do corpo humano.

Tão prejudicial quanto é a visão da deficiência como uma benção, ou um castigo, de acordo com um olhar de *karma* ou escolha divina (Leite; Oliveira, 2019). Essa concepção é nomeada religiosa/metafísica, entendida como uma abordagem que “interpreta a deficiência como algo que transcende a condição humana, podendo estar atrelada a causas espirituais e/ou religiosas, ou a fatores sobrenaturais [...], ela é fenômeno posto, que pouco depende da atuação do homem” (Leite; Lacerda, 2018, p. 436).

Leite e Luvizotto (2022, p. 8) afirmam que “em geral, somente após a ocorrência das duas grandes Guerras Mundiais, a sociedade começa a esboçar uma sensibilização e uma conscientização positiva, principalmente em relação às pessoas com deficiência, ocasionando uma mudança de postura”.

Ambos olhares (médicos e metafísicos) começaram a ser questionados com o ativismo de movimentos de pessoas com deficiência na década de 1970. Em específico no Reino Unido, ativistas desafiaram o modelo médico e defenderam a adoção de um modelo social que distinguia a limitação e a deficiência (Diniz, 2007; Ellcessor; Hagood; Kirkpatrick, 2021). Movimentos de pessoas com deficiência, desde a década de 1950, já buscavam mais direitos e possibilidades para o exercício pleno da vida em sociedade (Barnes, 2007), mas foi com a fundação da *Union of the Physically Impaired Against Segregation* (Upias) em 1976 que a objeção por direitos e a denúncia de situações de vulnerabilidade e exclusão tomaram caráter ativo, considerando principalmente que estas situações não deveriam se restringir à culpa das pessoas com deficiência, mas sim da forma com que a sociedade se organiza (Upias, 1976).

Aquino e Aguiar (2016, p. 317) afirmam que “a construção histórica em que se teceu a luta das pessoas com deficiência, para o pleno exercício de sua cidadania só é possível através da soma permanente de esforços”, aspecto este basilar na formação da Upias e no desenvolvimento da mobilização das pessoas com deficiência.

A Upias foi a primeira organização política sobre deficiência formada e gerenciada por pessoas com deficiência (Diniz, 2007; Shakespeare, 2008) e é dela que abrolham os principais ideais e protagonistas daquilo que veio a ser chamado de modelo social da deficiência (Piccolo; Mendes, 2013).

O modelo social surge pela ação de ativistas e estudiosos com deficiência como um rompimento com a tradição médica, taxativa e de reforço de incapacidades individuais (Oliver, 1996; Piccolo; Mendes, 2013). Busca-se abordar a noção de incapacidade como “uma construção cultural e situacional orientada para interesses escusos permeados por uma sociedade somática, alienada e alienante” (Piccolo; Mendes, 2013).

A partir de tais formas de se olhar para a deficiência, rejeita-se a construção de conhecimento e de explicação da normatividade divorciada da experiência das pessoas com deficiência (Piccolo; Mendes, 2013), com o emblemático lema estando presente nas próximas movimentações deste coletivo: “nada sobre nós, sem nós”.

A literatura científica sobre o tema passou, a partir das décadas seguintes, para o domínio dos *Disability Studies* (Estudos de Deficiência) (Gesser; Nuernberg; Toneli, 2012). O surgimento deste campo do conhecimento, embora tenha se consolidado somente nos anos 1990 (Piccolo; Mendes, 2013), esteve diretamente ligado às demandas dos movimentos ativistas que se desenvolveram não só no Reino Unido, como também nos Estados Unidos e em outras partes do globo, da década de 1970 em diante.

Os Estudos de Deficiência compõem um campo relativamente novo, emergente da imbricação de outras áreas como a retórica, a ética, a história, os estudos de gênero e as ciências sociais e humanas (com destaque para a educação e a psicologia) (Ellcessor; Hagood; Kirkpatrick, 2021). A partir desta formação interdisciplinar, o campo é caracterizado pela sua orientação fundamental para a realidade do meio social fora da academia, de forma que busque ativamente conquistas políticas e de inclusão social (Ellcessor; Hagood; Kirkpatrick, 2021).

Gesser, Nuernberg e Toneli (2012) explicam que os Estudos de Deficiência estão preocupados com o desenvolvimento de uma área de conhecimentos e práticas que surgiu essencialmente nas reflexões realizadas pelas pessoas com deficiência em seus atos de

mobilização, de forma que, em sua conformação, defenderam arduamente o modelo social da deficiência.

Como já mencionado anteriormente, o modelo social surge como um contraponto direto ao modelo médico: “os esforços da Upias e de outros movimentos na década de 1970 geraram como resultado um extenso debate sobre como descrever a deficiência em termos políticos, e não mais estritamente diagnósticos” (Diniz, 2007, p. 10). A Upias definiu que “a deficiência é algo imposto, sob a base de nossas lesões, pela maneira como somos desnecessariamente asilados e excluídos da plena participação na sociedade” (Upias, 1976, p. 3-4).

O modelo social contrapõe não apenas o modelo médico, como também o religioso/metafísico. De acordo com Gesser, Nuernberg e Toneli (2012, p. 560), “nesse modelo, a deficiência não é considerada uma tragédia individual, um castigo ou o resultado de certo pecado; não é uma enfermidade que requer tratamento; não deve ser objeto de caridade, nem de ações sentimentais e condescendentes que só geram dependência”. É oficialmente um marco de rompimento com as ideias de “tragédia pessoal” (Diniz, 2007) e de assistencialismo extremo como forma de apoiar os vistos como “inferiores”.

Piccolo e Mendes (2013, p. 471-472) explicam que a construção da diferença com base na lesão gera a opressão, e “a esta que se dá o nome de deficiência, a qual não possui estrita relação com a lesão, mas, sim, com a organização perfilhada pelo *modus operandi* capitalista”. Diniz (2007, p. 36) complementa que a normalidade saiu da alçada dos termos estatísticos da medicina e “em termos sociais, o modelo social definia normalidade como um valor calcado em ideais do sujeito produtivo para o capitalismo” (Diniz, 2007, p. 36).

Pode-se, assim, compreender o fenômeno de definição de um padrão normativo de pessoas a partir de aspectos do sistema capitalista (Piccolo; Mendes, 2013). A definição do que ser e como se encaixar à máquina, “exige um tipo de corpo no qual a força e a destreza física se mostram fatores fundamentais, elementos estes que excluem de suas relações diretas significativa parcela das pessoas com deficiência” (Piccolo; Mendes, 2013, p. 461).

No capitalismo, os corpos dos indivíduos passam a ser classificados entre os mais e menos utilizáveis, mais ou menos favoráveis à rentabilidade, mais ou menos propensos à sobrevivência e os mais ou menos proveitosos para a doutrinação e disciplina necessários para a produção (Piccolo; Mendes, 2013).

Ainda que existam esforços do próprio sistema para que as pessoas com deficiência cumpram uma função econômica, também é desenvolvido um sistema que as coloque como

“parte do exército de reserva” (Oliver; Barnes, 1998, p. 70), sempre propensos à posição de inferioridade (Oliver; Barnes, 1998).

O desenvolvimento industrial e o sistema capitalista foram alguns dos fenômenos que deixaram em maior evidência os sentidos construídos sobre o corpo normativo. Nesses olhares, a crítica centrou-se na sociedade e na forma que ela se organiza.

Entretanto, com o desenvolvimento das discussões, principalmente na virada do século e com a adoção de olhares oriundos das teóricas feministas e as teorias *queer* (Diniz, 2007), algumas críticas foram construídas sobre o modelo social. Ellcessor, Hagood e Kirkpatrick (2021, p. 13) explicam que

embora o modelo social e a abordagem sociotextual permaneçam úteis para desestabilizar suposições sobre a deficiência e os estereótipos que sustentam essas suposições, eles foram criticados por simplificar demais as complexas relações entre corpos, experiências, instituições, tecnologias, ideologias e representações que constituem a "deficiência" em qualquer sociedade.

A partir dessas críticas, os Estudos de Deficiência começaram a incorporar outras discussões sobre a norma, sobre a lesão e sobre a responsabilidade pela exclusão. Estes novos olhares englobam discussões sobre a ética do cuidado, sobre a autonomia e sobre a dor (Diniz, 2007). No olhar das novas teorias dos Estudos de Deficiência, além de considerar a interseccionalidade dos marcadores sociais (classe, gênero, etnia etc.) (Gesser; Block; Mello, 2020), também se questiona o possível apagamento das individualidades e experiências da pessoa com deficiência com a vida cotidiana, com a dor, com a dependência de cuidadores (Diniz, 2007). Passa-se a considerar que, mesmo que as barreiras impostas socialmente sejam derrubadas, as características individuais dos corpos e mentes com deficiência não deixam de existir (Diniz, 2007; Gesser; Nuernberg; Toneli, 2012). Assim, a partir de discussões, estudos e principalmente a participação ativa de pessoas com deficiência, foi formulada em 2006 e assinada em 2007, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (CDPCD) pela Organização das Nações Unidas.

A Convenção, ratificada por um grande número de países (177 Estados e assinada por outros 11 (Leite; Luvizotto, 2022)), inclusive pelo Brasil, traz uma mudança significativa de paradigma para a deficiência (Leite; Luvizotto, 2017; Goggin; Ellis; Hawkins, 2019) e proporcionam um alcance considerado inédito (Leite; Luvizotto, 2022).

Considera-se que a Convenção faz avançar as discussões e práticas pela inclusão social (Goggin; Ellis; Hawkins, 2019). Assim, Dhanda (2008) aponta quais são as principais inovações que a Convenção traz. São elas:

- a) assinala a mudança da abordagem da assistência para a dos direitos;
- b) introduz o marco da igualdade e da equidade às pessoas com deficiência;
- c) reconhece, com base nos princípios do feminismo, que as pessoas com deficiência podem ter autonomia e apoio, sem serem categorias excludentes;
- d) foi criada com a participação de organizações de pessoas com deficiência e traz a exigência à consulta as pessoas com deficiências sobre as políticas e leis que as afetam (aspecto destacado também por Harlos e Denari (2015), para os quais, depois da Convenção, não deve-se considerar o planejamento de qualquer política e/ou propostas sobre deficiência sem a participação das pessoas com deficiência);
- e) incorpora o corpo com deficiência como parte da diversidade humana, e não como uma tragédia;
- f) dá visibilidade à dupla discriminação, à medida que destaca a interface da deficiência com as questões de etnia, idade e gênero.

A Convenção e seu Protocolo Facultativo foram incorporados na legislação brasileira oficialmente pelo Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009 (Brasil, 2009), e foram precursores do que viria a ser o texto mais importante atualmente, no âmbito legal, do assunto: a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015).

A concepção de deficiência alavancada pela Convenção e presente na LBI atualmente é pautada no modelo de avaliação biopsicossocial. A LBI, em seu artigo 2º, define pessoa com deficiência como “aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (Brasil, 2015).

O modelo biopsicossocial compreende a deficiência na interação entre a forma que a sociedade se organiza (com barreiras) e o corpo, de forma que esta concepção tenha como premissa olhar para o fenômeno a partir de todos os seus determinantes (Leite; Oliveira, 2019) e não somente o contexto social. A partir deste olhar, são consideradas as situações das pessoas com deficiência em suas complexidades e dinamicidades, sendo esta uma característica do ser humano. Diniz (2007, p. 9) afirma que “o que existem são contextos sociais pouco sensíveis à compreensão da diversidade corporal como diferentes estilos de vida”. Embora muitos contrapontos e fugas existam entre discussões da temática, nesta visão, elas “se harmonizam em torno da deficiência como algo que nos constitui e nos forma como sujeitos, como humanos” (Pagni; Silva; Carvalho, 2016, p. 208).

O modelo biopsicossocial é o mais utilizado na atualidade em normativas, leis e em discussões políticas e sociais. Entretanto, a deficiência não necessariamente foi um conceito abordado de forma evolutiva ao longo da história da humanidade, como comumente se entende o fenômeno (Piccolo, 2022). As diversas concepções da deficiência coexistem no imaginário social cotidianamente, inclusive, em alguns contextos, visões metafísicas e biológicas são ainda as mais predominantes (Leite; Oliveira, 2019).

Atualmente, outros modelos e concepções de deficiência circulam na sociedade e no meio acadêmico (Böck *et al.*, 2020). As perspectivas feministas influenciaram e deram aporte para o desenvolvimento de outros modelos, como os modelos da segunda geração do modelo social, os políticos e mais relacionais (Böck *et al.*, 2020). Estes, por sua vez, agregam contribuições das teorias *queer* e *crip*, além de considerarem fortemente a interseccionalidade dos atravessamentos dos sujeitos e uma interseccionalidade nas relações de opressão (Böck *et al.*, 2020; Gesser; Block; Mello, 2020; Böck; Gomes; Beche, 2020).

Um aspecto apontado pela segunda geração de pesquisadoras do modelo social, imprescindível para compreensão da experiência da deficiência, é que não se pode somar ou hierarquizar as opressões vivenciadas pelas pessoas. É preciso compreender as intersecções que se apresentam, que produzem subjetividades e diferenciam o modo como os sujeitos significam suas vidas (Böck; Gomes; Beche, 2020, p. 137).

A forma que as sociedades, os governos, as instituições de ensino, as organizações e as políticas públicas se organizam e se estruturam, reflete sobre quais modelos de deficiência que são considerados por cada agente, de forma que seja possível identificar tentativas de inclusão social de fato, ou de outros modelos de abordar e agir perante à diversidade funcional de corpos e mentes, como modelos segregacionistas ou de integração.

1.2 Exclusão, inclusão e capacitismo

A inclusão de pessoas com deficiência na sociedade é tema crucial na contemporaneidade, especialmente ao considerar a diversidade humana e suas diversas facetas, com discussões sobre identificação e coletivização (étnico-racial, de gênero, de corpos). Estes assuntos são pautas latentes nos debates atuais sobre cidadania, direitos humanos e direitos sociais (Marques; Martino, 2017).

Ellis (2016, p. 36, tradução nossa) afirma que o progresso em direção à inclusão social existe, mas ainda acontece de forma lenta nas últimas décadas, de forma que ainda há “muito

trabalho a ser feito”. As principais mudanças na direção da inclusão são expressivamente mais frequentes após a Convenção (Brasil, 2009). Esta, por sua vez, é considerada por alguns especialistas “a expressão global mais poderosa em apoio à inclusão e igualdade” (Domínguez Vila; Alén González; Darcy, 2020, p. 332).

Vale ressaltar que o princípio de inclusão não surgiu apenas com a Convenção, mas que ela foi propulsora de práticas sociais nesta direção. Desde o final da década de 1990, já se começava a considerar o papel da própria sociedade na caminhada para a transformação e a inclusão social de todos (Leite; Luvizotto, 2022). Neste mesmo período da história, foram alavancados os estudos e análises do meio social quanto à inclusão e a sua diferença em relação aos demais modelos de agrupamento e tratamento das pessoas com deficiência na sociedade. Segundo Sassaki (2005; 2009), a inclusão, enquanto processo e paradigma da sociedade, surge como uma evolução dos sistemas de segregação e de integração.

Modelos segregacionistas existem há séculos e já foram aplicados para diferentes grupos de pessoas em diversos momentos históricos. A segregação considera a existência das pessoas com deficiência, mas fisicamente alienada do resto do meio social (Sassaki, 2005). Ou seja, as pessoas com deficiência, em modelos segregacionistas, são agrupadas em certos espaços onde são “autorizadas a existirem”, porém isoladas do restante da sociedade.

Já a integração pode ser compreendida como a “inserção pura e simples daquelas pessoas com deficiência que conseguiam ou conseguem, por méritos pessoais ou profissionais, utilizar os espaços físicos e sociais, bem como seus programas e serviços, sem nenhuma modificação por parte da sociedade” (Sassaki, 1999, p. 34).

Em modelos integrativos, a sociedade aceita de braços cruzados receber as pessoas com deficiência (Sassaki, 2005), de forma que seja exigido um esforço unilateral somente das pessoas com deficiências e seus aliados (como as famílias e as instituições especializadas) (Sassaki, 2005). Neste modelo, exige-se a adaptação individual às estruturas e a busca por conta própria por maior inserção social.

Nestes modelos, o que reina é a tolerância à existência de pessoas com deficiência em certos espaços, mas sem muitos esforços para que todos sejam incluídos de fato. Sassaki (2005, p. 21) afirma que “nenhuma dessas formas de integração social satisfaz plenamente os direitos de todas as pessoas com deficiência, pois a integração pouco exige da sociedade em termos de modificação de atitudes, de espaços, de objetos e de práticas sociais”.

A tolerância, enquanto principal característica desses modelos, não é algo bom. O sentido moderno de tolerância tem relação com a atitude de “suportar aquele ou aquilo que se apresentasse como desvio da norma, do padrão e do modelo” (Cardoso, 2014, p. 15). Como

se o sacrifício fosse da parte das pessoas que se enquadram na norma em terem “paciência” com a existência do outro¹.

Lidar com o diferente, com o outro, é característica básica da tolerância. Entretanto, “tolerar não necessariamente significa respeitar: a tolerância pode ser apenas um ato de indiferença, podendo chegar a ser uma espécie de ‘gentil não-respeito’” (Addis, 1997 *apud* Lopes, 2012, p. 77). Segundo Lopes (2012), a prática da tolerância não contempla a compreensão do estabelecimento de contato e entendimento das diferenças, mas estabelece uma falsa caridade dos grupos hegemônicos sob as práticas, convicções e existência de minorias políticas (Lopes, 2012).

Cardoso (2014, p. 15) afirma que “o ato de tolerar referia-se, pois, ao comportamento do superior em relação ao inferior, conotação ainda presente em muitos dicionários”. Tais entendimentos apontam para a necessidade de questionamento dos modelos segregacionistas e integrativos, uma vez que ainda sejam preconceituosos pelo juízo de valor de superioridade/inferioridade por aspectos físicos, sociais e intelectuais (Cardoso, 2014). Cardoso (2014, p. 19) afirma que,

na relação de intolerância, o outro não é considerado verdadeiramente um “outro” e sim um alguém semelhante, porém inferior ou um desvio à norma, uma cópia imperfeita de um modelo único. E isso passa a justificar a exclusão, a dominação, a exploração e o extermínio do outro.

Existe uma relação direta da exclusão, integração e tolerância com o conceito de capacitismo. Campbell (2001) foi uma das principais autoras a explorar tal conceito a partir do questionamento do sentido coletivo de corpo “perfeito”. Campbell (2001, p. 44, tradução nossa) explicita que o capacitismo é “uma rede de crenças, processos e práticas que produz um determinado tipo de corpo (o padrão corporal), que é projetado como perfeito, típico da espécie e, portanto, essencial e totalmente humano”.

Em visões capacitistas, a deficiência é vista como um estado diminuído de ser humano (Campbell, 2001). Na literatura brasileira, esta associação já foi feita, principalmente comparando práticas capacitistas com a eugenia (Dias, 2013). Gesser, Block e Mello (2020, p. 18) afirmam que a relação estreita entre capacitismo e prática eugênicas reside nos pressupostos de corponormatividade, os quais, ao longo da história da humanidade, justificaram “o uso compulsório de práticas de encarceramento, esterilização involuntária e até de eliminação das pessoas com deficiência” (Gesser; Block; Mello, 2020, p. 18).

¹ A discussão a seguir, sobre tolerância e capacitismo, já foi apresentada e publicada em Carmo, Oliveira e Maciel (2024)

Pensar a relação do capacitismo com a eugenia exige que sua conceituação seja ampliada. Assim como o racismo, a LGBTQIA+fobia, a xenofobia e outras formas de discriminação, o capacitismo consiste em uma lente pela qual a sociedade enxerga qual o padrão de corpos e mentes (Gesser; Block; Mello, 2020). Dessa forma,

o capacitismo é estrutural e estruturante, ou seja, ele condiciona, atravessa e constitui sujeitos, organizações e instituições, produzindo formas de se relacionar baseadas em um ideal de sujeito que é performativamente produzido pela reiteração compulsória de capacidades normativas que consideram corpos de mulheres, pessoas negras, indígenas, idosas, LBGTI e com deficiência como ontológica e materialmente deficientes (Gesser; Block; Mello, 2020, p. 18).

A definição trazida pelas autoras considera a dimensão estrutural do capacitismo, portanto, ele perpassa toda a sociedade e a forma que todo e qualquer indivíduo é visto e tratado, afetando não somente as pessoas com deficiência (Taylor, 2017).

A superação destes sistemas de exclusão, segregação e integração se dá por meio da superação do capacitismo, ou seja, de uma mudança estrutural que engloba outras formas de organização da sociedade, como em paradigmas que colocam a equidade e a inclusão no cerne do funcionamento da sociedade.

Assim, conceitua-se a inclusão como

o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana – composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos – com a participação das próprias pessoas na formulação e execução dessas adequações (Sassaki, 2009, p. 10).

Sassaki (2005, p. 21) explica que “a inclusão consiste em adequar os sistemas sociais gerais da sociedade de tal modo que sejam eliminados os fatores que excluía certas pessoas do seu seio e mantinham afastadas aquelas que foram excluídas”, ou seja, pela superação do capacitismo. Estruturas inclusivas consideram que a “norma” é a diversidade: a sociedade deve se organizar de forma adaptada para promover e equidade de oportunidades, mas não buscando a superação das diferenças, e sim a sua celebração (Sassaki, 1999). Assim, a diversidade humana, a alteridade, a equidade, a qualidade de vida, o bem-estar e a garantia da cidadania assumem a centralidade do palco.

A legislação nacional e internacional progrediram na direção da inclusão a partir da adoção de concepções biopsicossociais da deficiência, como já apresentado. Nesses textos e nas discussões do assunto, outra mudança considerável aconteceu: a ampliação da responsabilização pela busca da inclusão. Assim como em normativas anteriores, a

Convenção e a Lei Brasileira de Inclusão apontam que é papel do Estado e das famílias das pessoas com deficiência promoverem a inclusão, entretanto, adicionam explicitamente que também é papel da sociedade, das instituições e das organizações. Ou seja, todos os atores sociais possuem uma obrigação legal para com a inclusão de todos (Brasil, 2015).

1.3 Barreiras de acesso e conceito de acessibilidade

Para que a sociedade avance em direção à inclusão, é necessária uma luta coletiva pelo enfrentamento das barreiras de acesso pleno que surgem na interação sociedade-corpos. A Lei Brasileira de Inclusão define barreiras como:

qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros [...] (Brasil, 2015).

A partir deste conceito, elencam-se como principais barreiras: urbanísticas, arquitetônicas, nos transportes, nas comunicações e na informação, atitudinais e tecnológicas (Brasil, 2015). Todos esses tipos de barreiras possuem um denominador comum: o impedimento. No caso das barreiras urbanísticas e arquitetônicas, os exemplos cotidianos são mais explícitos: presença excessiva de escadas e poucas rampas em vias públicas e privadas, espaços sem piso tátil, portas muito estreitas que impossibilitam a passagem com cadeira de rodas etc.. Entretanto, as barreiras no acesso à informação e à comunicação e as barreiras tecnológicas são tão prejudiciais para a participação quanto às demais.

Assim, para o enfrentamento das barreiras, surgem as discussões e práticas em prol da acessibilidade. Para Sassaki (2009, p. 2) a acessibilidade é “uma qualidade, uma facilidade que desejamos ver e ter em todos os contextos e aspectos da atividade humana”.

O termo “acessibilidade” surge entre as décadas de 1940 e 1960, porém com uma aplicação segmentada para as questões físicas e funcionais (Luvizotto; Barbosa; Magalhães, 2021). A partir da década de 1980, impulsionada pelo Ano Internacional das pessoas com Deficiência (1981), a acessibilidade ganha maior força e é considerada enquanto uma questão internacional de eliminação de barreiras (Luvizotto; Barbosa; Magalhães, 2021).

Em 2000, a Lei nº 10.098 (Lei da Acessibilidade) (Brasil, 2000) (posteriormente regulamentada e atualizada pelo Decreto nº 5.296/04) traz um conceito de acessibilidade ainda bem restrito:

I – acessibilidade: condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida (Brasil, 2004).

O foco dessa definição reside, principalmente, em questões arquitetônicas, espaciais e de mobilidade. A menção à comunicação se reduz aos “sistemas e meios de comunicação”. Com a Lei Brasileira de Inclusão, em seu artigo 3º, são especificadas mais categorias que a acessibilidade deve contemplar:

I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, **informação e comunicação**, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações **abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo**, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (Brasil, 2015, grifo nosso).

A definição da LBI traz a palavra “informação” junto à comunicação, e não reduz ambos aos sistemas e meios de comunicação, embora os contemple. Ainda, especifica que a acessibilidade deve ser considerada tanto em espaços e serviços públicos quanto privados. Este é um avanço significativo, uma vez que caminha na contramão das concepções de deficiência enquanto uma situação individual a ser resolvida.

Ainda na direção de outras normativas e legislações que discutem a acessibilidade, a Instrução Normativa da Ancine n.º 165 (2022) apresenta modificações relevantes de serem refletidas:

Acessibilidade: refere-se à condição que devem cumprir os objetos, dispositivos, ambientes, processos, bens, produtos e serviços para serem compreensíveis, utilizáveis e praticáveis **por todas as pessoas** com segurança, conforto e da forma mais natural e autônoma possível. **É um direito** que promove a igualdade de oportunidades e que concerne **especialmente** às pessoas com deficiência (Ancine, 2022, grifo nosso).

Nesta Instrução Normativa não são especificadas mais as situações em que a acessibilidade deve ser considerada, e sim abordada de forma geral para todos os dispositivos, ambientes, processos, bens, produtos e serviços, além de ampliar o escopo da acessibilidade: considera-a como algo que garanta a compreensão, utilização e prática para todos. De forma condizente, explicita que a acessibilidade promove a igualdade de oportunidades e concerne “especialmente” às pessoas com deficiência, mas não exclusivamente, como nos textos anteriores.

Embora a definição da Ancine seja bem avançada, existem, no entanto, algumas controvérsias quanto a esta conceituação de acessibilidade. A principal delas é a definição de acessibilidade como um direito (Ancine, 2022), ou, como mencionado em outros espaços, parte dos “direitos humanos da pessoa com deficiência” (Bonito, 2016).

Segundo Greco e Jankowska (2020) e Greco (2016), a acessibilidade não pode ser enquadrada como sendo, em si, um direito humano, mas sim um princípio proativo que objetiva garantir acesso aos direitos humanos. Greco (2016) explica que afirmar que a acessibilidade é um direito humano, seja para todas as pessoas ou para grupos específicos, entra em conflito com outros direitos humanos.

A acessibilidade, ou então, a “condição de acesso” é parte constituinte dos demais direitos humanos: o acesso à saúde, o acesso à moradia, o acesso à alimentação etc.. Considerar a acessibilidade como um direito humano, eleva-a a uma posição de superioridade e desequilíbrio com os demais (Greco, 2016). Ainda, considerar “os direitos humanos das pessoas com deficiência” confronta a própria definição de direitos humanos:

Isso implica que a justificativa desse direito não está enraizada na humanidade dessas pessoas, mas sim no que as distingue de outros seres humanos, pois, de outra forma, todo ser humano compartilharia esse direito. Afirmar que a acessibilidade é um direito humano para pessoas com deficiência significa, então, que elas possuem esse direito humano não porque são seres humanos, mas porque têm deficiências (Greco; Jankowska, 2020, p. 60, tradução nossa).

Greco (2018) afirma que os direitos humanos repousam sobre dois pontos principais: a dignidade humana e o acesso. A dignidade humana é tratada como sendo um padrão mínimo aceitável de qualidade de vida a que um indivíduo tem direito apenas por existir, enquanto o “acesso” aparece timidamente, mas como aspecto processual para a dignidade humana (Greco, 2018). Dessa forma, entende-se a acessibilidade como uma condição, um processo.

No que diz respeito ao acesso à informação e à comunicação, o cenário é bem diferente do encontrado em outras áreas, como na arquitetura, no direito, na psicologia e principalmente na educação (Andrade *et al.*, 2020). Quanto às iniciativas no campo da Comunicação, além de serem incipientes (Sacramento *et al.*, 2023), “os estudos de acessibilidade, mídia e deficiência ainda são periféricos no campo da Comunicação” (Sousa *et al.*, 2021, p. 1).

Em uma revisão sistemática da discussão sobre Comunicação Pública nos principais eventos e periódicos da área no Brasil, têm-se a temática da Comunicação e o direito à informação em sexto lugar, dentre os oito principais temas em Comunicação Pública

(Massuchin *et al.*, 2023). Isso demonstra que, embora haja uma preocupação com o direito à informação, a questão das discussões do acesso ainda são incipientes e lentamente emergentes.

Morgado e Rottoli (2005) explicam que ter informação é uma forma de exercício da cidadania, uma vez que é a partir do acesso a ela que o indivíduo alcança os meios para a ação tanto individual (como no exercício profissional digno) quanto coletivo. Assim, cria-se uma relação de interdependência e de intersecção entre comunicação e cidadania, especialmente no que se refere à inclusão de pessoas com deficiência (no ponto de vista da acessibilidade e das condições de acesso) (Moura *et al.*, 2012).

Embora o não acesso à informação e à comunicação coloque os indivíduos em situação de vulnerabilidade social (Bonito; Santos, 2019), esta ainda é a realidade das pessoas com deficiência e, principalmente, das pessoas com deficiência sensorial (auditiva, visual e surdocegueira). Cabe, assim, compreender quais são as barreiras no acesso à informação especificamente no caso das pessoas com deficiência visual, escopo deste trabalho.

1.4 Deficiência visual e cultura visual

Deficiência visual é a nomenclatura adotada para pessoas cegas e com baixa visão. O Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006, define que a cegueira como “a acuidade visual é igual ou menor que 0,05° no melhor olho, com a melhor correção óptica” e a baixa visão como “acuidade visual entre 0,3° e 0,05° no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60 graus” ou então “a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores” (Brasil, 2006).

Estes parâmetros técnicos para definição da deficiência visual podem até serem importantes para o desenvolvimento de tecnologias e estipulação de políticas públicas, mas, a partir de uma perspectiva mais social, é importante considerá-la por uma outra perspectiva.

Para além da definição a partir de parâmetros com foco na acuidade visual, Sousa (2018, p. 565) afirma que “a cegueira, sobretudo, é uma construção sociocultural, amalgamada em proibições, interdições, estabelecimento de limites”. Ainda, é considerada como “uma construção narrativa, urdida inicialmente no seio da família, para ir se alastrando pelos diversos polos de convívio: a escola, a rua, a comunidade” (Sousa, 2018, p. 565).

Machado (2017, p. 103) afirma que “os sentidos são os condutores da singularidade das percepções e a partir delas construímos nosso conhecimento, temos sensações de

desconforto e prazer, formamos o gosto, tomamos partido e emitimos nossos juízos sobre as coisas do mundo”

A não-experienciação do mundo pela visão é um debate amplo na sociedade que engloba principalmente as pessoas com deficiência visual e suas outras formas de experienciar a vida a partir de outros sentidos. Como comenta Sousa (2015), existe a “multividência tátil” para falar da experiência da cegueira, mais particularmente dos fenômenos da percepção e cognição, crucialmente dependentes do complexo tátil, assim como existem as diversas práticas de reabilitação, promovidas especialmente por instituições de pessoas com deficiência.

As práticas de reabilitação voltadas à mobilidade, ao aprendizado do Braille, ao exercício de atividades manuais etc., são uma forma de treinamento dos sentidos para se guiar por uma outra forma de ação no mundo (von der Weid, 2014). Entretanto, estas atividades e mediadores da realidade sensorial “[...] são principalmente pensados, desenvolvidos ou utilizados com o fim de “habilitar” a cegueira em um mundo visual, mas parecem atuar em uma única direção” (von der Weid, 2014, p. 519). O visual continua sendo o princípio organizador das experiências.

Na sociedade visual/hipervisual (Machin, 2014), as pessoas que não acessam o mundo por meio da visão ficam à margem da sociedade, uma vez que o direito à informação e à comunicação, enquanto uma condição para o exercício da cidadania, lhes é negado (Bonito; Santos, 2020).

No que diz respeito especificamente à informação visual, Baitello Jr. (2014) aborda o conceito de “iconofagia”: o fenômeno de devoração das imagens, voracidade pelas imagens e a gula das próprias imagens: vive-se em um sociedade que grande parte do consumo e das práticas cotidianas são permeadas pelo audiovisual, de forma que as imagens que são vistas são ecos, repetições e reproduções de outras imagens presentes no grande repositório imagético de cada um (Baitello Jr., 2014).

A charge de Ricardo Ferraz (figura 1) foi produzida em 2010, próximo à efervescência das discussões sobre a implementação da audiodescrição (recurso de acessibilidade que será melhor apresentado nas próximas seções deste trabalho) nos serviços de radiodifusão brasileiros.

Figura 1 - charge sobre acesso à informação



Fonte: Blog da Audiodescrição (2011)

#DescriçãoDaImagem: charge ilustrativa em preto e branco. Na parte esquerda da imagem está uma televisão com um balão de fala acima, com o texto: “olhe para esta obra de arte, veja que design arrojado, lindo! Ficou interessado? Ligue para o telefone que está na tela”. Logo à frente da televisão, na parte direita da imagem, está um homem cego sentado em uma poltrona. O homem usa óculos e segura uma bengala. Um ponto de interrogação e um de exclamação estão acima da cabeça dele.

A imagem carrega um caráter político na construção imagética de como é o (in)acesso à informação por parte do público com deficiência visual. A charge representa o imperativo do visual em algumas dimensões: primeiramente, ela destaca o visual como princípio organizador da experiência (von der Weid, 2014), uma vez que as informações dadas pela televisão na charge dependem da visão para serem de fatos recepcionadas.

Em segundo lugar, ela demonstra a importância do visual para a construção de sentidos sobre os objetos do mundo real: vive-se em um cenário de imagens de imagens (Baitello Jr., 2014) – os sentidos de “lindo” e de “interessante” são, na charge, associados a uma imagem de um objeto que só pode ser acessada a partir do ver, do olhar. Mas a construção discursiva de “obra de arte linda”, enunciada pela televisão, evoca uma interpretação extremamente ampla e que cada indivíduo irá recorrer ao seu repertório de imagens (Baitello Jr., 2014), mesmo que mentais, do que pode ser a representação imagética pretendida na televisão. Baitello Jr. (2014, p. 71) afirma que

a sociedade entômica [dividida] trouxe consigo também o projeto da reprodutibilidade, repartindo indivíduos, dilacerando existências e corpos, acelerando fluxos, reduzindo complexidades, dividindo e especializando o trabalho, introduzindo a repetição exaustiva de gestos, de movimentos, de padrões, de atitudes, de modelos, de ideias.

O padrão de produção midiática é focado no visual, mesmo que, na busca por representações imagéticas, ao evocar outras imagens (as mentais, a partir de enunciados sonoros), reforça ainda um padrão de modelos e ideias possíveis do que é a obra de arte de “design arrojado, lindo!”.

Baitello Jr. (2014, p. 74) afirma que “consumimos imagens em todas as suas formas: marcas, modas, grifes, tendências, atributos, adjetivos, figuras, ídolos, símbolos, ícones, logomarcas”. A todo tempo os indivíduos são rodeados por signos visuais que, em grande parte dos casos, são a morada das informações cotidianas: letreiros, placas, materiais impressos, publicações em mídias digitais etc.. Wiesenberg e Verčič (2021, p. 230) afirmam que “elementos visuais se tornaram uma parte predominante de nossas rotinas, especialmente a partir do acesso à internet e às redes sociais a qualquer momento”, situação essa que Sousa (2004) denominou de “visuocentrismo”.

O acesso à informação por parte das pessoas com deficiência visual se dá pelo uso dos demais sentidos, como a audição e o tato, e, no caso de pessoas com baixa visão e em algumas situações específicas, por resquícios visuais. Embora ainda se tenha o visual como predominante na sociedade, a exploração de outros sentidos surge como uma maneira de se existir e acessar à informação. Assim, os principais aliados das pessoas com deficiência visual no acesso à informação e à comunicação são as tecnologias assistivas e os recursos de acessibilidade.

As pessoas com deficiência visual já utilizam diferentes recursos e tecnologias assistivas, de acordo com suas necessidades e características próprias (Sacramento *et al.*, 2023), cabe então à sociedade compreender quais são essas tecnologias e quais recursos de acessibilidade devem ser considerados nos mais diversos contextos de interação e recepção da informação.

1.5 Tecnologias assistivas, recursos de acessibilidade e Acessibilidade Midiática

O termo “Tecnologia Assistiva” (TA) (*assistive technology*) foi criado em 1998, nos Estados Unidos, como um elemento jurídico da legislação estadunidense (Comitê de Ajudas Técnicas, 2009). No Brasil, a terminologia foi incorporada ainda no final do século XX e

esteve presente na legislação brasileira em praticamente todas as menções à acessibilidade e autonomia da pessoa com deficiência e mobilidade reduzida².

Neves, Bomfim, Medola, Silva e Paschoarelli (2018, p. 10) apontam que “investir em pesquisa em TA é essencial para o desenvolvimento de recursos e dispositivos que contribuam para a qualidade de vida e a inclusão de indivíduos que apresentam alguma deficiência”. Ainda, Sartoretto e Bersch (2024) caracterizam TAs como um termo recente utilizado para identificar todo um arsenal de recursos e serviços de ampliação de habilidades funcionais.

A definição de TAs passou por algumas mudanças ao longo dos anos, passando por concepções mais técnicas e outras que inclusive a considerava uma área do conhecimento (Comitê de Ajudas Técnicas, 2009). Em seu artigo 3º, a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) define tecnologia assistiva ou ajuda técnica como:

produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (Brasil, 2015).

De forma geral, o objetivo das TAs é promover a independência das pessoas (Sartoretto; Bersch, 2024). As TAs são fruto de avanços tecnológicos em diversas áreas, de forma que a multidisciplinaridade é característica basilar para o desenvolvimento de tais tecnologias (Comitê de Ajudas Técnicas, 2009).

As tecnologias assistivas se diferem de tecnologias de reabilitação (Bersch, 2017) e de informação e comunicação (Sardenberg; Maia, 2021), no geral por estarem voltadas principalmente ao papel de ampliar e promover a participação das pessoas com deficiência com autonomia e independência (Moreira; Oliveira; Maciel, 2024).

Percebe-se, pela definição da LBI, que além de produtos, softwares e etc., metodologias e práticas também compõem o escopo das TAs. Assim, o uso dessas tecnologias está relacionado com as principais necessidades situacionais de cada público, como na locomoção, leitura, escrita ou na navegação na web, por exemplo.

Bersch (1998 *apud* Bersch, 2017) classificou as tecnologias assistivas e atualizou tal classificação em 2017. Assim, existem 11 níveis de TAs, cada qual com suas finalidades: 1) auxílios para o cotidiano; 2) comunicação aumentativa e alternativa; 3) recursos de acessibilidade ao computador; 4) sistemas de controle do ambiente; 5) projetos arquitetônicos para acessibilidade; 6) órteses e próteses; 7) adequação postural; 8) auxílios de mobilidade; 9)

² A discussão aqui apresentada sobre tecnologias assistivas foi anteriormente discutida em Carmo, Oliveira e Maciel (2024).

auxílios para pessoas com deficiência visual; 10) auxílios para pessoas com deficiência auditiva; 11) adaptações em veículos.

Radabaugh (1993) afirma que as tecnologias podem tornar mais fácil a vida das pessoas sem deficiência, mas, para as pessoas com deficiência, elas tornam a vida possível. Complementarmente, o Livro Branco da Tecnologia Assistiva traz que as TAs são como “[...] uma verdadeira extensão e complementação da própria corporeidade e do próprio ser da pessoa com deficiência, que através deles pode se expressar, se comunicar, se movimentar, realizar as atividades da vida diária e, enfim, se realizar como pessoa no meio social e político” (Delgado García; ITS, 2017, p. 38).

Assim, as tecnologias assistivas podem (e são) utilizadas nas diversas esferas da vida: educação, cotidiano (tarefas domésticas, trabalhistas etc.), mobilidade, no acesso à comunicação, à cultura, ao lazer etc.. Luvizotto, Barbosa e Magalhães (2021, p. 193-194) relembram que quando se trata de TAs, “não vem ao caso o quão sofisticada é a técnica utilizada. Estamos nos referindo desde simples objetos do cotidiano, como bengalas ou tesouras adaptadas para canhotos, até programas de ponta e avançados sistemas de informática”. No caso das TAs para pessoas com deficiência visual, existe um leque amplo de ferramentas que proporcionam o acesso à informação (quadro 1)

Quadro 1 - Tecnologias assistivas para pessoas com deficiência visual

Tecnologia Assistiva	Descrição
Braille	Linguagem tátil universal de representação com pontuações em relevo de letras, números e símbolos.
Impressoras Braille	Dispositivo de impressão em código Braille
Linha Braille	Dispositivos que mostram a informação em “Braille eletrônico”
<i>Softwares</i> leitores de tela	<i>Softwares</i> que realizam a leitura e sintetização em voz do código das páginas, aplicativos, programas e sistemas operacionais
Sintetizadores de voz	Dispositivos que reconhecem os caracteres de um material escrito e os emite em formato sonoro
Amplificadores de tela e de caracteres	Dispositivos que possuem um conjunto de utilidades que permitem apresentar a informação de forma ampliada (os caracteres, as imagens etc.); alguns também alteram as cores de fundo e aumentam o contraste de cores.
Leitores de código de barras	Dispositivos que leem o código de barras e disponibilizam a informação neles contida de forma digital
Leitores de moeda	Dispositivos (ou <i>softwares</i>) que leem o cédulas e moedas e disponibilizam a informação nelas contida de forma digital

OCR (reconhecimento de caracteres)	Dispositivos de reconhecimento óptico de caracteres em material impresso
Lupas portáteis	Dispositivos com capacidade de ampliar imagens obtidas pela câmera; também podem fazer alterações cromáticas (realçar cores e contraste)
PDA (Personal Digital Assistant)	Sistemas portáteis para armazenamento de textos recuperados de outros dispositivos
Comando por voz	<i>Software</i> que pode estar em diversos dispositivos em que se reconhece o comando sonoro e se realiza a ação desejada
Guia vidente	Serviço de uma pessoa com formação em locomoção

Fonte: adaptado e ampliado de Lorente Barajas (2006)

Em alguns casos, a depender dos formatos e onde a informação é veiculada, além das tecnologias assistivas utilizadas pelas pessoas com deficiência, deve-se considerar também os recursos de acessibilidade.

Os recursos de acessibilidade enquadram-se em contextos em que mesmo que uma informação seja acessada por uma Tecnologia Assistiva, o produto ou ambiente pode necessitar de alguma adaptação ou de um design especializado (Arias-Badia; Bestard-Bou; Hermosa-Ramírez, 2022) que considere a diversidade sensorial na recepção da informação e da comunicação.

Os recursos de acessibilidade são promotores do acesso à informação e à comunicação a partir da consideração da oferta da informação em um formato ou linguagem diferente do formato de origem. Predominantemente, as questões de recursos de acessibilidade, principalmente para a informação audiovisual, são trabalhadas no campo da Tradução, em específico nos estudos de Tradução Audiovisual (TAV), sobre suas modalidades (legendagem, dublagem, *voice-over* e audiodescrição) (Díaz-Cintas, 2007) e em interface com a tradução e interpretação em língua de sinais.

Já o termo Tradução Audiovisual Acessível (TAVA) foi proposto por Jiménez Hurtado (2007 *apud* Araújo; Alves, 2017) com o objetivo de englobar diversas práticas tradutórias centradas nos aspectos relacionados ao espectador, no caso, às pessoas com deficiência.

No cenário nacional, a terminologia Tradução Audiovisual Acessível (TAVA) segue o mesmo caminho e surge como uma segmentação dentro dos estudos de TAV, com foco específico na acessibilidade aos meios audiovisuais para pessoas com deficiência sensorial (Araújo; Alves, 2017). As modalidades de TAVA são a audiodescrição, a Legendagem para Surdos e Ensurdidos (LSE) e a Janela de Língua de Sinais (Araújo; Alves, 2017).

De certa forma, existem diversos tipos de recursos de acessibilidade, sejam eles baseados em aspectos da tradução entre línguas (possibilidade de acesso para estrangeiros e não alfabetizados na língua do produto audiovisual), em aspectos da tradução entre linguagens e signos diversos (como as modalidades de tradução audiovisual), ou então simplesmente formatos já reconhecidos como uma forma comum e alternativa de acesso e ampliação da compreensão (Greco; Jankowska, 2020).

Esta é a ampliação do entendimento da acessibilidade proposta por autores, principalmente europeus, do campo denominado *Media Accessibility* (Acessibilidade Midiática) e explicada mais a fundo por Greco e Jankowska (2020). Acredita-se que as questões de acesso vão além de questões de tradução (Fresno; Greco, 2024; Greco; Jankowska, 2020).

Greco e Jankowska (2020) reforçam que a acessibilidade pode se fazer presente como diversos artefatos midiáticos, não apenas aqueles baseados em modalidades tradutórias intersemióticas, como a audiodescrição, a Legendagem para Surdos e Ensurdidos e a Janela de Libras. Assim, as modalidades de *Media Accessibility* (ou recursos de Acessibilidade Midiática) “diz respeito ao acesso a objetos, serviços e artefatos midiáticos e não midiáticos por meio de soluções de mídia, para qualquer pessoa que não possa acessá-los parcial ou totalmente em sua forma original” (Greco; Jankowska, 2020, p. 64, tradução nossa).

Em uma re-leitura desta concepção, Magalhães, Silva e Maciel (2024, p. 2) consideram trecho a trecho e afirmam que “primeiramente, entendemos que o foco não recai apenas sobre acessibilizar a informação midiática, como mensagens escritas ou sonoras ou produtos audiovisuais”. A concepção de acessibilidade midiática procura englobar soluções midiáticas para promover o acesso tanto à artefatos midiáticos quanto à não midiáticos. Ou seja, “a acessibilidade midiática contempla, além destes formatos alternativos de mídia [como as modalidades de TAVA], outras soluções midiáticas que podem tornar objetos, sistemas, locais e eventos mais acessíveis” (Magalhães; Silva; Maciel, 2024, p. 3).

Trata-se, portanto, de considerar a acessibilidade midiática como soluções midiáticas para o acesso à todo e qualquer tipo de informação, não somente àquelas contidas em produtos audiovisuais. Isso não exclui o uso das modalidades de tradução, pelo contrário, as contempla, mas considera que existem muitos outros recursos de acessibilidade à informação (Greco; Jankowska, 2020).

Um ponto importante da acessibilidade à informação é a discussão sobre multiformatos. Ellis e Kent (2011) denominam esta prática de acessibilidade 2.0, quando discutem questões de acessibilidade *web*: os autores defendem que a multimidialidade do

ambiente digital proporciona que a opção de disponibilizar toda a informação com uma redundância de formatos, ou seja, em mais de uma linguagem e/ou meio. Dessa forma, por exemplo, uma imagem que possua a sua respectiva descrição pode chegar nas pessoas tanto a partir da visão quanto a partir da audição, no caso do uso de *softwares* leitores de tela para acessar a descrição da imagem. Magalhães *et al.* (2024, p. 229) complementam que “por meio do uso de recursos, metodologias, estratégias e diretrizes, pretende-se dar aos usuários a possibilidade de adaptar uma mesma página digital às diferentes formas de uso e acesso”. A partir disso, cada pessoa pode escolher de forma autônoma o formato que mais lhe convém, considerando suas necessidades e preferências (Magalhães *et al.*, 2024; Ellis; Kent, 2011).

López-Sánchez (2020, p. 15, tradução nossa) complementa tal discussão ao afirmar que “um pilar fundamental dos Estudos de Acessibilidade e os Estudos Críticos de Deficiência é que o desenho das interfaces entre pessoas-sistemas tem que ser realizado considerando a diversidade das capacidades dos usuários”.

Embora a discussão de Ellis e Kent (2011) acerca de multiformatos não seja trabalhada pelos autores da acessibilidade midiática, acredita-se que haja uma intersecção entre esses pensamentos, de forma que a consideração de multiformatos possa ser considerada um dos princípios da acessibilidade midiática.

Aqui são apresentados especificamente os recursos de acessibilidade para o acesso às informações visuais, considerando que estes são os mais essenciais para pessoas com deficiência visual, sejam elas cegas ou com baixa visão.

Os recursos de acessibilidade para o acesso alternativo à informação visual podem ser: a) mídias sonoras acessíveis; b) recursos sonoros (de adaptação técnica na informação sonora); c) audiodescrição; d) Braille e linguagens táteis.

As mídias sonoras acessíveis são um conjunto de produtos comunicacionais sonoros (utilizam da linguagem audiofônica) produzidos especificamente para serem uma alternativa de acesso à informação por meio do som (Maciel; Silva, 2017; Maciel, 2017). Oliveira, Teodoro e Maciel (2022, p. 237) explicam que as mídias sonoras acessíveis se caracterizam “[...] pela consideração dos aspectos do som na oferta de formatos acessíveis, ou seja, a transformação de texto escrito em som, por meio dos processos de roteirização, locução e edição de áudio, para que as pessoas com deficiência visual acessem à informação”.

Alguns tipos de mídias sonoras acessíveis são os Livros Falados (Fonseca; Lima, 2020), a incorporação da audiodescrição em programas e formatos audiofônicos e produções de versões em áudio de informações que estavam em outro formato, como por exemplo, o impresso (Maciel; Silva, 2017).

Já os recursos sonoros são as ferramentas e formas de adaptar o som para que ele seja mais acessível e de maior compreensão, como por exemplo os áudios limpos (*clean audio*) (Orero; Martín; Zorrilla, 2015). Disponibilizar um áudio mais “limpo”, possibilitar o ajuste na velocidade do áudio, ou disponibilizar uma versão do áudio em que os diálogos sejam destacados (*enhanced audio*) também são formas de promover a acessibilidade (Greco; Jankowska, 2020).

A audiodescrição é um processo de tradução intersemiótica (Naves *et al.*, 2016), uma vez que são traduzidos signos visuais para os signos verbais/escritos (Jakobson, 1995). A audiodescrição é um recurso de acessibilidade que pode ser utilizado nos mais diversos contextos informacionais, culturais e educacionais, embora usualmente o seu uso esteja atrelado à produções audiovisuais (Naves *et al.*, 2016).

A audiodescrição pode ser compreendida como um formato textual, que possui regras e normatizações (ABNT NBR 16542, 2016). O texto da audiodescrição pode ser tanto incluso como uma faixa de áudio em um produto audiovisual, quanto narrado ao vivo, ser simultâneo (Alves; Teles, 2017), ser disponibilizado anteriormente a exibição de alguma produção cultural (notas proêmias) (Tavares; 2013; Maciel; Caruso, 2017; Romero-Fresco, 2022) ou até mesmo somente disponibilizado como texto verbal/escrito, que será lido por alguém, por algum *software* leitor de tela etc..

De forma geral, a audiodescrição pode estar presente em produções midiáticas e cinematográficas (novelas, filmes, documentários etc.), em espaços culturais e artísticos (museus, galerias, exposições), em espetáculos (teatro, ópera, musicais), em festas e eventos (carnaval, casamentos, desfiles), em eventos esportivos (jogos, olimpíadas), em eventos acadêmicos, em atividades turísticas, em publicações editoriais, enfim, em diversos contextos.

O Braille é outro recurso de acessibilidade que pode ser utilizado como forma alternativa de comunicação. Por ser uma linguagem tátil, toda informação textual pode ter o seu equivalente em Braille, entretanto, necessariamente o acesso se dá pelo toque em objetos físicos e/ou com uma mediação tecnológica. Além do Braille, outras formas de linguagem tátil podem ser utilizadas, como representações táteis de objetos, mapas, obras de arte etc..

Além dos recursos mencionados acima (mídias sonoras acessíveis, recursos sonoros, audiodescrição e linguagens táteis), existem também os recursos de acessibilidade visual voltados para a ampliação da precisão e da receptividade das informações visuais, que não necessariamente consistem em disponibilizar a informação em outro formato. Trata-se dos recursos de acessibilidade que aumentam a compreensão da informação visual, ainda em uma linguagem visual, de forma que pessoas com baixa visão, por exemplo, possam acessar a

informação (Moreira; Oliveira; Maciel, 2024; Peñas; Hernández, 2019; Salton; Agnol; Turcatti, 2017). A exemplo desses recursos tem-se as tipografias acessíveis em que os caracteres não são confundíveis (Scudeler, 2013), a consideração de recursos de acessibilidade cromática (Pereira, 2021), como o uso de cores de forma contrastada, a redundância da informação visual (uso de cor mas também de linguagem verbal/escrita que indique qual é a cor (Ferraz, 2020)), de forma que se considere outras formas de visão, como no caso de daltonismo (Pereira, 2021).

De forma geral, percebe-se que existe um leque vasto de recursos de acessibilidade que possibilitam o acesso à informação de forma alternativa, que devem ser considerados na comunicação. A acessibilidade deve ser visada na concepção, no desenvolvimento, na produção e na veiculação, ou seja, em todas as etapas de construção de um produto comunicacional.

Ainda, deve-se levar em conta as tecnologias assistivas disponíveis e necessárias para o acesso à informação. Estes aspectos estão no cerne das discussões sobre acessibilidade e a importância desta na sociedade. Segundo Greco e Jankowska (2020), a necessidade de uma abordagem integrada para que a acessibilidade seja verdadeiramente eficaz é um desafio que precisa ser discutido em todas as esferas da sociedade, como poder público, instituições acadêmicas e tomadores de decisão em nível nacional e internacional.

Sacramento *et al.* (2023, p. 50) afirmam que medidas e indicadores já existem, como leis, decretos e guias, “mas a prática efetiva e a manutenção desses recursos não têm monitoramento de qualidade e de acompanhamento, o que também não garante que os recursos assistivos venham ser incorporados efetivamente”.

Ainda que o movimento social das pessoas com deficiência já tenha uma quantia interessante de organizações próprias e criada por elas, com regulações competentes e já reconhecidas por parte do Estado (Sousa, 2013), “há ainda larga atuação de instituições de terceiros, fundações, organizações de tipo empresarial e outras, apoiando e incorporando a causa das pessoas com deficiência” (Sousa, 2013, p. 6).

E, embora exista esta atuação de outras instituições sociais, junto a isso, existem situações de “fuga” da responsabilidade e criação de justificativas por parte de governos, corporações da mídia (Ferreira; Vicente, 2019) e organizações para a não consideração da acessibilidade à informação e à comunicação. Ou então, um apagamento da discussão, no cenário organizacional, dentro da temática de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) (Oliveira; Cabral; Lisboa, 2023).

Assim, a próxima seção busca apresentar e compreender, em primeiro lugar, a relação das organizações com a sociedade e suas importâncias no campo acadêmico e profissional da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas, especificamente na atuação dos profissionais de comunicação na comunicação interna.

2. ORGANIZAÇÕES, RELAÇÕES PÚBLICAS E PÚBLICO INTERNO

Este capítulo objetiva contextualizar neste trabalho tanto as organizações quanto o campo das Relações Públicas e da Comunicação Organizacional. Primeiramente, discute-se a presença das organizações na vida cotidiana e como elas estabelecem relações com a sociedade a partir da comunicação, da circulação de sentidos e da interação com os seus públicos. É neste ponto que se alocam as Relações Públicas e a Comunicação Organizacional: campos científicos que estudam e analisam estes fenômenos, mas também uma prática que orienta como a comunicação e os comportamentos organizacionais se estruturam tanto no âmbito externo quanto interno das organizações. São apresentadas as principais correntes nacionais e internacionais de ambos os campos e quais as especificidades das Relações Públicas Críticas e de suas abordagens nacionais.

Assim, foca-se nas Relações Públicas e em suas perspectivas sociais para uma prática consciente e articulada de defesa de interesses-outros, democráticos, que subvertem lógicas dominantes e não atuam somente em prol de interesses organizacionais. A partir disso, localiza-se a comunicação interna como um espaço e prática de Relações Públicas, de forma que ela contempla tanto os canais e veículos de comunicação interna quanto às práticas interacionais e discursivas circulantes no ambiente organizacional, sendo este uma extensão e reflexo das práticas culturais circulantes na sociedade, não isoladamente.

2.1 A comunicação na relação organizações-sociedade

As organizações, de qualquer setor, são parte da vida dos indivíduos na sociedade contemporânea. Kunsch (2003) define que vivemos em uma sociedade organizacional, constituída por diferentes tipos, formas e tamanhos de organizações, as quais estão presentes em todas as etapas da vida. Como afirma Etzioni (1980 *apud* Kunsch, 2003, p. 19) “nascemos em organizações e quase todos nós somos educados por organizações, e quase todos nós passamos a vida a trabalhar para organizações. Passamos muitas de nossas horas de lazer a pagar, a jogar e a rezar em organizações”.

Desde o nascimento em um hospital (uma organização), até a morte (mediada por uma organização funerária), um indivíduo estabelece relações com organizações. As tipologias de organizações foram exploradas na literatura científica, principalmente no campo da administração e da gestão, embora outras ciências sociais (aplicadas ou não) também as observam, como a sociologia, a antropologia, o direito, a psicologia etc. (Jaime; Lúcio, 2017).

Pesquisar e compreender os fenômenos organizacionais presume que é essencial compreender conceitualmente o que elas são, “não com o propósito de revisar o conceito, mas para ir além de seus significados mais explícitos” (Carareto, 2022, p. 30).

Considera-se que as organizações não são atores isolados (Kunsch, 2014; Soares; Monteiro, 2012). Pelo contrário, são parte constituinte da sociedade, com fronteiras porosas e voláteis (Mumby; Stohl, 1996; Srour, 2012). Assume-se que as organizações, na contemporaneidade, “[...] a despeito do montante de capital simbólico e material que transacionam, são cada vez mais fluidas, porosas, virtuais e flexíveis” (Lima, 2008, p. 115). Como porosas, exprime-se a ideia de que aspectos da sociedade perpassam as fronteiras das organizações, que até então eram vistas como “rígidas”. Silva, Ruão e Gonçalves (2020, p. 111) explicam que a problemática do relacionamento organização-sociedade “baseia-se na premissa de que as fronteiras entre as organizações e a sociedade são cada vez mais indefinidas e, dessa forma, também as pressões do ambiente externo se tornam indissociáveis daquelas que acontecem no interior das empresas” (Silva; Ruão; Gonçalves, 2020, p. 111).

A partir deste esfarelamento das fronteiras entre interno e externo, as organizações passam a ser cada vez mais influenciadas pelas mudanças sociais (Lima; Oliveira, 2014), de forma que evidencia-se a relação de interdependência entre organizações e sociedade (Ihlen; Verhoeven, 2017).

O sistema de relações organização-sociedade pressupõe o ajuste das necessidades, da reciprocidade e do desenvolvimento de ações compartilhadas (Carareto; Andrelo; Ruão, 2020, p. 2), pois as organizações se enquadram na sociedade a partir dos papéis que elas desempenham, atendendo necessidades da sociedade. Dessa maneira, esta relação é permeada por questões de poder e influência no meio social (Carareto; Andrelo; Ruão, 2020).

Ihlen e Verhoeven (2017, p. 6, tradução nossa) explicam que as organizações precisam mapear seus ambientes, uma vez que “crucialmente, legitimidade é conferida para uma organização por grupos sociais”. Afinal, a legitimidade de uma organização está diretamente associada ao seu significado e relevância no contexto em que está inserida.

Soares e Monteiro (2012) explicam que o processo de legitimação acontece com base na atuação das organizações e em como elas são percebidas, especialmente em um contexto da competitividade. Soares e Monteiro (2012, p. 53) explicam que “ao considerar a complexidade, a alta concorrência e a diversidade de organizações existentes, o interesse por legitimação tem se tornado até mesmo uma questão de sobrevivência, pois ter legitimidade ou não está relacionado à continuidade das organizações”.

A legitimidade será conferida por alguém, ou “alguéns”. Estes, são indivíduos, o

Estado, outras organizações (como organizações privadas ou organizações do “terceiro setor” – Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPs)), acionistas, consumidores, pessoas que criticam ou elogiam publicamente uma organização etc.. De forma geral, a legitimidade é conferida pelos públicos das organizações. Como apontam Ihlen e Verhoeven (2017, p. 1, tradução nossa), “a organização é dependente dos *stakeholders* e os *stakeholders* são dependentes das organizações”.

Assim, tem-se em Marques e Oliveira (2015) sobre a circulação entre organizações e sociedade, que “a organização é um sistema aberto, que interage com o ambiente externo a todo o tempo e é palco de relações entre indivíduos articulados, com desejos, condições e competências bastante diferentes” (Marques; Oliveira, 2015, p. 7).

É, então, na troca entre organizações e outros atores sociais que os processos de legitimação acontecem e, por conseguinte, a própria organização é construída/definida. A partir da noção de trocas entre ambiente, sujeitos e organização, entende-se que a comunicação possibilita que os processos organizacionais sejam comunicados e significados, e essa circulação de sentidos também é responsável pelo entendimento não apenas dos processos, mas do que a organização é. Como afirmam Ihlen e Verhoeven (2017, p. 5, tradução nossa), “comunicação é mais do que um instrumento para atingir certos objetivos, é constitutiva da organização: sem comunicação a organização não existe”. Para entender essa relação, Mumby (2009) explica que

as organizações são tanto o meio quanto o resultado dos processos de comunicação. Isto é, a comunicação é componente da organização, mas ao mesmo tempo a organização age de volta na comunicação para funcionar como contexto semântico e estrutural para processos de comunicação. É famosa a afirmação do antropólogo Clifford Geertz de que “o homem é um animal amarrado a teias de significados que ele mesmo teceu”. Acho que não é insensato imaginar as organizações como “teias de significação” dentro das quais os homens, como seres comunicativos, estão amarrados. Nós, comunicativamente, produzimos organizações e somos produzidos pelas organizações. (Mumby, 2009, p. 203).

Em consonância com a apropriação da metáfora das teias por Mumby (2009), Taylor e Casali (2010, p. 73) conceituam que “uma organização é uma configuração de pessoas, tecnologias, edifícios e objetos que se mantêm unidos pela mais frágil das amarras: a comunicação”. A metáfora da “amarra” indica que a comunicação possibilita que os demais processos organizacionais aconteçam em cada troca comunicativa que ocorre pelos sujeitos envolvidos com a organização.

A comunicação e suas estratégias são responsáveis pela troca simbólica entre sentidos e significados que circulam social e organizacionalmente, de forma que “percebe-se que essas estratégias constroem sentidos na sociedade, ao mesmo tempo que a sociedade, a partir de sua realidade cultural, insere novos sentidos para as organizações” (Carareto; Cabral; Andrelo, 2023, p. 110).

Entende-se que o significado de uma organização está na relação que ela estabelece com a sociedade (Ruão, 2016; Carareto, 2022), então é nas relações e processos comunicacionais entre os sujeitos organizacionais e a própria organização que as práticas individuais e/ou de grupos alcançam uma estrutura coletiva de significados (Oliveira, 2009), os quais dão sentido às posições que cada sujeito assume no processo de interação.

Com “posições”, refere-se à construção de sentidos não apenas sobre a organização, mas também sobre os demais indivíduos e suas constituições significativas. “É a relação com o outro, portanto, que define quem a organização é, naquela interação, e quem são seus interlocutores” (Lima, 2008. p. 123). Logo, os públicos das organizações assumem determinadas posições também a partir da interação com a organização.

Uma organização se institui como prestadora de serviços, posto de trabalho etc. apenas a partir de suas interações, ao posicionar-se, na comunicação, e relação ao outro. Do mesmo modo, seus interlocutores se instituem como público - cliente, funcionário etc. -, precisamente na relação que estabelecem com a organização, naquele contexto específico (Lima, 2008, p. 123).

É no contexto da interação entre os membros da organização e a sociedade (e com os públicos, em geral), que os sujeitos constroem mensagens e atribuem sentidos sobre si próprios e sobre a organização (Marques, 2015). Dessa maneira, as percepções de cada indivíduo são elementos centrais na construção de sentidos próprios sobre a organização e a relação estabelecida. Trata-se de uma discussão sobre relacionamentos e a comunicação como o processo em que esses relacionamentos acontecem, carregada de sentidos e mensagens, ou seja, uma discussão de Relações Públicas e de Comunicação Organizacional.

Pelo lado da Comunicação Organizacional, tem-se um campo emergente que analisa a comunicação enquanto um fenômeno nas/das organizações e em relação com a sociedade (Marques; Oliveira, 2015; Ruão, 2016). Pelo lado das Relações Públicas, tem-se um campo acadêmico e profissional que contempla as atividades de comunicação nas/das organizações e as relações de poder e interesse entre a sociedade e as organizações na esfera pública (Van Ruler; Verčič, 2003). Ambos os campos, atualmente, atravessam as discussões dos papéis

cívicos das organizações enquanto integrantes da sociedade e a necessidade da consideração dos fenômenos sociais para além das performances corporativas (Carareto, 2022).

As organizações “expericiam uma necessidade de refletir mais sobre as suas posições e comportamentos para atender às demandas da sociedade” (Ihlen; Verhoeven, 2017, p. 7, tradução nossa), enquanto as Relações Públicas são convocadas a se tornarem ativistas dos públicos de uma organização para que estas identifiquem as demandas sociais, como o respeito às diferenças (Ihlen; Verhoeven, 2017). Assim, a próxima seção busca apresentar os fundamentos dos campos da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas, para identificar em específico as atividades dos relações-públicas no cenário organizacional em confluência com as demandas da sociedade.

2.2 O campo das Relações Públicas

O Campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas é assim nomeado no cenário nacional. Internacionalmente, são abordados como campos distintos, embora com muitas intersecções e contribuições mútuas (Ruão, 2016; Oliveira, 2014). Ruão *et al.* (2014, p. 17) explicam que os campos da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas “parecem, pois, cruzar-se inevitavelmente e os limites de cada um são objeto de debate recorrente. Contudo, a pesquisa científica ainda não conseguiu chegar a um consenso quanto ao âmbito e, sobretudo, fronteiras de cada um”.

Os dois campos possuem suas especificidades, olhares próprios, metodologias e histórico de formação distintos no cenário internacional (Ruão *et al.*, 2014). E, mais recentemente, foram ambos contemplados e quase que encampados pelo campo mais amplo da Comunicação Estratégica (Hallahan *et al.*, 2007; Oliveira, 2014; Zerfass *et al.*, 2018).

Zerfass *et al.* (2018) explica que, em alguns cenários e por alguns autores, o termo Comunicação Estratégica é utilizado como sinônimo de Relações Públicas, mas com o intuito de se desatrelar da má reputação que o termo carrega e a polissemia que cada cenário cultural possui. Em outros casos, considera-se a Comunicação Estratégica como um novo campo da Comunicação, em que as Relações Públicas e a Comunicação Organizacional são subcamadas, ou subsistemas (Oliveira, 2014).

Sobre as Relações Públicas, Ruão *et al.* (2014, p. 20) explicam que elas “têm se constituído como uma disciplina de direito próprio, caracterizada por uma fundamentação distintiva e um método de ação identificação”. Lemos (2017b) explica que a pesquisa de Relações Públicas em âmbito global, embora possua forte associação com os estudos

organizacionais, a administração e a gestão estratégica, apresentam conexões disciplinares muito mais abrangentes. L’Etang (2013) indica que a árvore genealógica das Relações Públicas finca raízes em solos como a Sociologia, a Filosofia, a Retórica, a Psicologia, Antropologia, Diplomacia, Ética etc. Assim, a tendência das últimas décadas é resgatar essas origens e criar uma multiplicidade de olhares para as Relações Públicas, com vista para a sua contribuição e influência no meio social (Ihlen; Van Ruler; Fredriksson, 2009).

Embora compreenda-se a origem das Relações Públicas em Ivy Lee no começo do século XX nos Estados Unidos, e, principalmente na academia, com a obra de Bernays (1923) “*Crystallizing public opinion*”, Bentele e Szyska (1995 *apud* Van Ruler; Verčič, 2003) referem-se à Krups como a primeira organização a criar, em 1870, um departamento de relações com a imprensa, na Europa. L’Etang (2008), portanto, aponta para a necessidade de se repensar a hegemonia estadunidense das narrativas da origem das Relações Públicas. Em consonância, Wilcox *et al.* (1986, p. 32 *apud* L’Etang, 2008, p. 324, tradução nossa) explicam que

as relações públicas são um fenómeno do século XX cujas raízes se estendem profundamente na história; em certo sentido, são tão antigas quanto a própria comunicação humana. Nas civilizações antigas, como as da Babilônia, da Grécia e de Roma, as pessoas foram persuadidas a aceitar a autoridade do governo e da religião através de técnicas que ainda são utilizadas [pelas Relações Públicas]; comunicação intrapessoal, discursos, arte, literatura, eventos encenados, publicidade e outros dispositivos semelhantes.

A prática das Relações Públicas, portanto, pode ser mais vasta na história da humanidade do que se imagina, variando de acordo com o que se define como Relações Públicas. Aliás, Van Ruler e Verčič (2003, p. 158) afirmam que “em muitos países, ao utilizar os idiomas nativos, é praticamente impossível falar de relações públicas com os mesmos significados que o termo possui nos Estados Unidos da América – especialmente nos países nórdicos da Europa Central e do Noroeste”. As Relações Públicas, quando traduzidas (não somente o termo, mas também a prática), sofrem drásticas mudanças conceituais, a depender do contexto linguístico e cultural (Zerfass *et al.*, 2018).

Van Ruler e Verčič (2003, p. 160) apontam que “é equivocado acreditar, porém, que o problema de terminologia é simplesmente uma questão de linguagem”. As mudanças tradutórias e terminológicas para as Relações Públicas provocam debates e discussões sobre o escopo da área, seus objetos e qual a sua relevância, uma vez que são evocados significados de “relacionamento com os públicos”, de “esfera pública”, de “interesse público”, de

“relações privadas” etc., a depender do contexto cultural do termo utilizado (Zerfass *et al.*, 2018; Van Ruler; Verčič, 2002; Van Ruler; Verčič, 2003).

A exemplo disso tem-se o termo germânico para as Relações Públicas: *Öffentlichkeitsarbeit*³, que significa

literalmente “trabalho público” e que se interpreta como “o trabalho realizado publicamente, com públicos e para os públicos”. Esta explicação é oposta ao entendimento generalizado encontrado nos Estados Unidos, que definem as relações públicas como a administração dos relacionamentos entre uma organização e seus públicos (Van Ruler; Verčič, 2003, p. 159).

Os questionamentos sobre as Relações Públicas não se limitarem simplesmente ao relacionamento com o público são encontrados em muitos países, principalmente no contexto europeu desde o final do século XX (Van Ruler; Verčič, 2003).

Assim, adota-se aqui uma concepção de Relações Públicas mais próxima da preocupação com os interesses públicos e a formação dos debates públicos, como explicam Van Ruler e Verčič (2003), para quem o papel das Relações Públicas é de olhar estrategicamente para os relacionamentos e processos comunicacionais nas organizações, mas de um ponto de vista externo, do ponto de vista público ou da esfera pública.

2.2.1 Cenário nacional do campo e perspectivas críticas

No cenário brasileiro, é importante destacar a associação e a caminhada conjunta que existe entre as Relações Públicas e a Comunicação Organizacional como um diferencial para o olhar da comunicação nas organizações, desde a concepção de ambas áreas no país no século XX (Kunsch, 2010).

O campo acadêmico-científico foi estabelecido pela ampliação de cursos acadêmicos de Relações Públicas e da área em programas de pós-graduação em Comunicação (Kunsch, 2006). A ligação entre as áreas na academia sempre existiu, uma vez que a pesquisa em Comunicação Organizacional originou-se na segunda metade do século XX exatamente no contexto das Relações Públicas, a qual já era considerada como uma disciplina das Ciências da Comunicação (Kunsch, 2006).

A construção de uma associação unificada foi um fator também determinante, que foi o caso da Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas (Abrapcorp) criada em 2006 (Kunsch, 2010; Kunsch; Lima; Sampaio,

³ Para saber mais, consultar Nessmann (2000)

2022; Fort; Freitas; Reis, 2023). Em conjunto, grupos de pesquisa/de trabalho também foram criados no cenário local e regional (latino-américa) já com uma abordagem de união das áreas, como no caso do Grupo de Pesquisa Relações Públicas e Comunicação Organizacional (Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação - Intercom), do GT Comunicação Organizacional e Relações Públicas (Asociación Latinoamericana de Investigadores de la Comunicación - ALAIC) e outros.

Existem diversas discussões já travadas no campo sobre as influências da existência de um campo unificado a partir dos Grupos de Pesquisa (Moura, 2021), a partir de estruturas curriculares e ensino conjunto (Moura, 2022; Leite, 2021) e a partir das teses e dissertações já publicadas (Kunsch, 2015). Entretanto, não cabe aqui discutir a necessidade de desvinculação (ou não) das áreas, uma vez que isso já foi tema de grandes obras e autores da área (Kunsch, 2015; Kunsch, 2009; Farias, 2009).

Aponta-se somente que, em concordância com Lemos (2017b, p. 13),

ao mesmo tempo em que a parceria entre relações públicas e comunicação organizacional fomenta o domínio intelectual da área, pode ser um fator que limita a expansão dos estudos no campo, visto que, de fato, o profissional de relações públicas atua em e no interesse de organizações, mas, do ponto de vista disciplinar, há que se levar em consideração outros fatores.

Oliveira (2009, p. 60) explica que “a comunicação no contexto das organizações apresenta duas naturezas distintas, as quais se completam no ato interativo: uma teórica e outra prática”. A natureza teórica reside na interpretação das trocas simbólicas e práticas entre os atores sociais (Oliveira, 2009). O estudo da teoria tem sua relação direta com a prática, com o que é comunicacional nas interações da organização. Já a natureza prática “é a materialização do processo em seus aspectos estratégicos, intencionais e diretivos, que se efetuam por meio de instrumentos/técnicas de Jornalismo, Relações Públicas, Propaganda, Publicidade e Marketing” (Oliveira, 2009, p. 60).

Assume-se, portanto, que a Comunicação Organizacional é um campo, não somente uma prática, e, menos ainda, um profissional específico (Casali, 2009). Neste sentido, “não existe um profissional de comunicação organizacional, pois, afinal, todos os indivíduos em uma organização comunicam e, ao se comunicarem, se organizam” (Casali, 2009, p. 68). O que existe são diversos profissionais e áreas da Comunicação que podem atuar com/na Comunicação Organizacional, como no caso dos relações-públicas.

Assim, no “outro lado da mesma moeda”, estão as Relações Públicas, substancialmente sendo tratada somente como uma prática de gestão da Comunicação

Organizacional. Entretanto, compreende-se que as Relações Públicas são uma área e atividade voltadas para a construção de uma esfera pública em que o debate, os embates e as disputas ideológicas e discursivas sejam possíveis (Van Ruler; Verčič, 2003), seja no âmbito organizacional ou não.

As Relações Públicas podem atuar no âmbito organizacional, e usualmente o fazem, mas suas possibilidades vão além, contemplando outros contextos sociais (Lemos, 2017a). A conceituação proposta por Henriques (2021, p. 166) diz que “as relações públicas, em seu entendimento amplo, são um campo de práticas comunicativas nas quais toda a sociedade está empenhada, compondo a vasta gama de fenômenos que se dão no espaço público”.

Os papéis desempenhados pela área são os mais diversos, pela multiplicidade de aspectos que influenciam as relações e os processos comunicacionais. Henriques (2009), por sinal, destaca este aspecto como um dos pontos de problematização sobre o futuro da profissão, uma vez que se percebe uma “ampliação rápida do escopo da atividade” (Henriques, 2009, p. 132).

Reconhece-se, portanto, que existe uma intersecção entre as Relações Públicas e a Comunicação Organizacional, mas também que cada uma das duas áreas possui um olhar diferente para os seus objetos de estudo (Casali, 2009), como no caso desta pesquisa, em que o foco recai sobre as Relações Públicas.

O desenvolvimento do campo das Relações Públicas, tanto no âmbito acadêmico quanto profissional, caracteriza-se pela circularidade e interdependência entre a prática profissional e a pesquisa científica ao longo da história, tanto no cenário nacional (Kunsch, 2022) quando no internacional, em que “as primeiras teorizações sobre relações públicas desenvolveram-se de forma muito próxima da prática profissional” (Gonçalves, 2015, p. 67).

No âmbito acadêmico, Ihlen e Van Ruler (2009, p. 17, tradução nossa) afirmam que as Relações Públicas, enquanto disciplina, demandam a “necessidade de um entendimento de como as funções de Relações Públicas atuam e como elas são influenciadas e influenciam as estruturas sociais” (Ihlen; Van Ruler, 2009, p. 17).

Lemos (2018b, p. 183) indica que “as disciplinas da comunicação não estão circunscritas unicamente à dimensão aplicada, visto que o debate acadêmico não apenas incorpora, mas extrapola a discussão sobre o fazer ou sobre o saber-fazer, sendo instâncias de fazer-saber”, que é o caso das Relações Públicas.

A prática das Relações Públicas e a pesquisa na área são intimamente ligadas, em especial pela raiz que possuem no campo da Comunicação e, por conseguinte, nas Ciências Sociais Aplicadas. Capriotti (2020, p. 18, tradução nossa) acredita que esta dupla perspectiva,

quase que uma dualidade entre teoria e prática, “que em muitas ocasiões tem sido considerada como um ‘problema’, também pode ser observada como uma grande oportunidade”

O setor profissional taxa a pesquisa em Comunicação Organizacional (e em Relações Públicas) como excessivamente conceitual, enquanto os pesquisadores veem nos profissionais uma pretensão muito instrumentalista e pouco reflexiva (Capriotti, 2020). Tais afirmações não passam de falsas oposições, uma vez que “uma teorização excessiva sem uma busca de vínculo com a atividade organizacional (ou a prática profissional) faz com que a reflexão se volte para uma atividade puramente contemplativa e desconectada da vida cotidiana” (Capriotti, 2020, p. 18, tradução nossa). Assim como um praticismo excessivo sem análises e reflexões conceituais, “não é mais que uma mera acumulação de experiências pessoais e casos concretos sem possibilidade de interpretação ou aproveitamento para outras situações” (Capriotti, 2020, p. 18, tradução nossa).

Nas Relações Públicas, tal dualidade é expressa pela imprecisão tanto conceitual quanto prática da área, em aspectos regulatórios e do escopo das atividades (Henriques, 2009; Henriques, 2021). Embora exista uma polissemia do termo “Relações Públicas” (Simões, 2001), que pode ser a designação de funções, processos, atividades, cargo, profissão, disciplina, prática etc., aqui se considera, a partir de Lemos (2017b, p. 8), “as relações públicas como campo social, o que se distingue da atividade profissional per se, embora a atividade profissional esteja nele contida”. O histórico do campo é importante para entender as mudanças e facetas que o configuram.

A história das Relações Públicas no Brasil é fortemente marcada pelo contexto sociopolítico do século XX, em especial pelo desenvolvimento econômico e industrial do país e pela ditadura militar (Kunsch, 2006). Kunsch (1997) afirma que, a partir de uma pesquisa ampla na área, a influência dos militares se deu de fato na prática das Relações Públicas não só no âmbito governamental, mas também no contexto das organizações privadas.

Embora a atividade já existisse desde o começo do século, foi a partir da década de 1950, com a chegada das multinacionais, que as Relações Públicas se ampliaram. As empresas estrangeiras que chegaram ao país “trouxeram consigo uma cultura de valorização da comunicação, sobretudo das áreas de propaganda e relações públicas” (Kunsch, 2022, p. 17). Ainda, com o crescimento das indústrias de comunicação e de cultura na mesma década (e nas seguintes) e a ampliação dos meios de comunicação, viu-se uma grande abertura de oportunidades para a área (Kunsch, 2022).

Naquele momento histórico, as Relações Públicas instalaram-se como uma atividade fortemente ligada ao setor empresarial (Kunsch, 2006; Kunsch, 2022). Tal característica

basilar deu-se pela influência direta que as Relações Públicas possuíam do paradigma norte-americano, “para falar sobre a história das relações públicas no país, o ponto de partida para as narrativas recorrentes era, sempre, descrever o que ocorreu nos Estados Unidos” (Kunsch, 2022, p. 18).

Os paradigmas norte-americanos atribuíam às Relações Públicas um olhar gerencialista, de forma que a área chega a ser reconhecida como uma função da organização e como um subsistema organizacional (Grunig, 2009; Henriques, 2021). Tais olhares acabam por atribuir às práticas de Relações Públicas pouca atenção para a sociedade, de maneira que manteve-se a centralidade das atividades no âmbito organizacional (Henriques, 2021). Kunsch (2022, p. 18) afirma que, até o início dos anos 1980,

a literatura brasileira sobre relações públicas, geralmente, era toda centrada em uma perspectiva pragmática e funcionalista, sempre com a preocupação de como as empresas deviam se relacionar com seus públicos para melhorar sua “imagem” e serem bem aceitas, estabelecendo-se condições favoráveis para a venda de seus produtos e serviços, sem uma visão mais ampla do contexto sociocultural.

De forma geral, as perspectivas do papel da área são várias, distintas e dependentes do contexto em que elas se desenvolvem. Moss *et al.* (2017), em uma pesquisa global, concluem que é inviável propor uma fórmula universal para a função e a estrutura do que são e como funcionam as Relações Públicas. No cenário latino-americano, por exemplo, é uma profissão consolidada e com forte desenvolvimento acadêmico e profissional, marcada pela liderança brasileira (Arzuaga-Williams, 2019), enquanto na cena estadunidense, a prática está muito próxima da gestão da imagem e de atividades de assessoria de imprensa. Na Europa Central, as perspectivas são outras; na Ásia, ainda mais diferentes (como no contexto do *guanxi* na China (Bastos; Pinto Neto, 2008)) e assim por diante.

Eiró-Gomes e Raposo (2020, p. 93) acreditam que parece que a função das Relações Públicas “continua associada a períodos menos profícuos da sua história”, no que tange o imaginário coletivo que se tem sobre a profissão (e por parte das organizações). Tem-se, ainda, que nas últimas décadas,

os estudos sobre o papel dos profissionais e das relações públicas e da comunicação organizacional em todo o mundo estão concentrados quase que exclusivamente nos assuntos relativos ao desempenho de papel, ou seja, na identificação de padrões de tarefas, atividades, competências ou conteúdos constituintes dos papéis (Arzuaga-Williams, 2019, p. 143, tradução nossa).

Entretanto, é inegável que, desde a década de 1980, as Relações Públicas passaram por algumas transformações no Brasil e no mundo. Tal mudança se deu, especialmente, pela adoção de novas teorias que, embora tenham se desenvolvido à margem das teorias hegemônicas, assinalaram novas abordagens teórico-práticas, como a Escola Crítica de Relações Públicas (Gonçalves, 2015; Silva, 2018).

As perspectivas mais críticas em Relações Públicas evoluíram no cenário internacional especialmente a partir da segunda metade da década de 1980 (Edwards, 2016) e de L'Etang e Pieczka (1996), com a crítica ao modelo das Relações Públicas Excelentes (ou modelo da Excelência) (Grunig, 1992), uma vez que acreditavam que visões funcionalistas e de estudo da eficácia das práticas de gestão da comunicação seriam muito limitantes às potencialidades das Relações Públicas (L'Etang; Pieczka, 1996).

A Teoria da Excelência de Grunig (2009) presumia que, em modelos mais “evoluídos” de Relações Públicas, os interesses organizacionais e os dos públicos seriam equilibrados. Para L'Etang (2013), tais ideais trouxeram certo conforto e facilitaram sua difusão dentro do universo das Relações Públicas (tanto na academia quanto na prática profissional), uma vez que empoderaram profissionais e apresentaram justificativa para o desenvolvimento de mais pesquisas na área. Silva (2018, p. 116) complementa que a teoria da Excelência era um pacote completo:

um esforço teórico pautado no método científico e ancorado em um grande volume de dados quantitativos; defendia que a atividade deveria estar próxima aos centros de poder organizacionais, delegando protagonismo aos gestores e deixando em segundo plano a figura do relações públicas enquanto mero técnico; e apresentava um horizonte ético pautado no diálogo e em relacionamentos mutuamente benéficos decorrentes de um modelo descrito, convenientemente, como o mais eficaz e ético.

Os autores da perspectiva crítica apontam que esta e outras visões mais funcionalistas possuem um olhar idealista e que oculta as problematizações que deveriam ser feitas às práticas questionáveis das Relações Públicas, como a sobreposição de interesses, desigualdade de poder, e questões éticas (Silva, 2018). Assim, as preocupações funcionais e de efetividade da prática, com foco no sucesso organizacional, ofuscaram situações que deveriam ser re-avaliadas (Silva, 2018).

Gonçalves (2015, p. 72) explica que, na visão da Escola Crítica de Relações Públicas, “afirmar que as relações públicas pretendem construir e manter relações mutuamente benéficas entre a organização e os seus públicos pode até ser consensual. Mais difícil será conseguir que todas as dimensões implícitas numa relação sejam contempladas”.

Assim, a perspectiva crítica surge para que as Relações Públicas possam lançar mão de reflexões sobre as relações de poder existentes entre organizações e públicos (Gonçalves, 2015). O olhar passa a focar as diferentes estruturas de poder manifestadas na linguagem e nos comportamentos (Ihlen; Van Ruler, 2009), a partir da consideração de condições políticas, socioculturais e econômicas, que dão forma à prática de Relações Públicas (Gonçalves, 2015) e as situações dos públicos.

Ainda, esses olhares críticos consideram que as Relações Públicas, enquanto atividade, privilegiou os interesses das organizações ao longo da sua existência (L'Etang, 2013), em detrimento das necessidades dos públicos e de outras perspectivas de Relações Públicas que não as organizacionais (Henriques, 2021), que já efervescem no contexto latino-americano e brasileiro (Lemos, 2017a; Lemos, 2018b).

No contexto nacional, esse impulso transformador de um olhar gerencial e funcionalista se deu especialmente a partir do fim da ditadura militar e do desenvolvimento de outras correntes no âmbito acadêmico – como das Relações Públicas na Contramão/Populares (Peruzzo, 1986) e/ou Relações Públicas Comunitárias (Kunsch; Kunsch, 2007). Destaca-se, inclusive, a importância da crítica desenvolvida por Peruzzo (1986) para o cenário internacional da pesquisa na área.

Lemos (2017a), em uma revisitação histórica do desenvolvimento das correntes de Relações Públicas no Brasil, encontra que, a partir deste período e dessas outras correntes, a área evoluiu para além do paradigma dominante do mundo corporativo, alcançando uma visão ampla dos interesses públicos e dos valores sociais.

Kunsch (2022, p. 29) explica que a área no Brasil “entrou no século XXI vendo-se impulsionada a repensar seus conceitos tradicionais do passado e incorporar novas concepções frente às demandas dos novos tempos da sociedade” (Kunsch, 2022, p. 29).

O pioneirismo de Peruzzo (1986) trouxe para a pesquisa em Relações Públicas uma avaliação mais árdua sobre o papel do profissional e o caráter político da profissão. Os relações-públicas passam a ser compreendidos como instrumentos do capital e da ordem social, que atuam na promoção da instrumentalização (Peruzzo, 1986). As práticas e as narrativas dominantes de Relações Públicas camuflavam, também, a opressão que os próprios relações-públicas sofriam e anestesiavam os demais profissionais quanto às contradições do próprio trabalho desenvolvido (Peruzzo, 1986).

A partir desta crítica, entende-se que as Relações Públicas possuem um papel de manutenção do sistema, mas também poderiam subvertê-lo quando suas técnicas, processos e

instrumentos fossem utilizados, principalmente, para o interesse público e da sociedade civil (Peruzzo, 1986).

Em consonância com o cenário internacional de avanço da crítica à profissão e o surgimento de reflexões-outras, surgem também no Brasil as discussões sobre o papel micropolítico das Relações Públicas (Simões, 1995; Simões, 2001). Embora ainda em uma lógica gerencial e funcionalista, a reflexão sobre a micropolítica e as esferas de influência no âmbito organizacional são essenciais para compreender as Relações Públicas enquanto um campo de força e de batalha de interesses manifestados a partir de discursos, processos e ações e principalmente em prol da democracia (Simões, 2001).

Simões (2001, p. 96) afirma que “a teoria de Relações Públicas reconhece o poder dos públicos. Sabe que eles podem desenvolver ou destruir uma organização. Dessa premissa sucedem-se teoria e prática axiomatizadas. Busca a cooperação, evita a conflagração”. A partir destas interações, da argumentação e da negociação de forças, jamais de forma coercitiva, que se faz Relações Públicas (Simões, 2001).

A virada do século foi primordial para o desenvolvimento das perspectivas críticas no campo das Relações Públicas, principalmente pela busca por subsídios teóricos em outras áreas das ciências sociais e assim considerar as Relações Públicas para além de um mero agente organizacional que atua em prol das organizações.

Emergiram muitos olhares e pesquisas que analisam as Relações Públicas a partir das teorias sociológicas e sociais, como as de: Beck, Bourdieu, Foucault, Giddens, Goffman, Habermas, Latour, Luhmann, Mayhew, Putnam, Spivak e Weber (Ihlen; Van Ruler; Fredriksson, 2009). De forma geral, todas essas novas visões para as Relações Públicas surgem a partir de um ponto em comum: a necessidade de analisá-las no contexto social, e não somente como atividade organizacional que busca a eficácia (Ihlen; Verhoeven, 2009). De forma que deve-se incentivar “estudiosos de relações públicas [a] buscarem e criarem novos quadros teóricos e impulsionarem a construção de teorias e a prática para melhor contribuir para a sociedade” (Taylor; Kent, 2023, p. 103; tradução nossa).

Inclusive, esta busca para uma melhor contribuição exige que a área seja compreendida como um fenômeno social (Gonçalves, 2015) ou um campo social (Lemos, 2017a). As perspectivas da modernidade tardia (Beck, 2012), de modernidade reflexiva e pós-modernas também influenciaram as Relações Públicas (Holtzhausen; Voto, 2002).

O conceito de modernidade reflexiva pode ser “particularmente relevante para uma macroanálise das relações públicas como um sistema especializado reflexivo e social, em uma relação dialética com as normas e valores da sociedade” (Falkheimer, 2007, p. 291 *apud*

Lemos, 2018b, p. 363). No cenário atual da modernidade tardia/reflexiva, como resultado do êxito do capitalismo (Beck, 2012), as práticas sociais baseiam-se na crise, no dissenso e na disputa política de interesses. Assim, tem-se as Relações Públicas como sistema reflexivo que acompanha e se acomoda às mudanças em curso e também intervém ativamente na construção dessas mudanças (Lemos, 2018a). Alguns autores acreditam que este seja um dos maiores desafios para a área, pois, quando se situam no *modus operandi* ainda modernista,

as RP são incapazes de compreender, e muito menos responder adequadamente, a tais desafios. Seu alinhamento com o desempenho corporativo e o já mencionado ‘foco em metas e objetivos ou gestão por objetivos’ não consegue captar a amplitude e a profundidade das questões abordadas (Stoeckle; Adi, 2023, p. 90).

Para que a área contemple as mudanças sociais e atue na construção de tais mudanças, em prol de uma sociedade melhor (Lemos, 2018a), “devemos reconsiderar como as RP entendem e teorizam a complexidade, o risco e a incerteza e o papel que desempenham nessas questões” (Stoeckle; Adi, 2023, p. 90), uma vez que estas são algumas das principais características da sociedade (junto com a volatilidade, a complexidade, a ambiguidade etc.) (Stoeckle; Adi, 2023).

As Relações Públicas, enquanto campo social, acadêmico e profissional (Lemos, 2017a) possuem, portanto, um papel na modernidade tardia pela sua reflexividade na construção da sociedade (Beck, 2012). Assim, a prática de Relações Públicas “precisa ser entendida em relação às dimensões social (macro), organizacional (meso), e individual (micro)” (Ihlen; Van Ruler, 2009, p. 3).

Neste trabalho, discute-se especificamente a atuação em organizações, a qual se dá o nome de abordagem mesossocial ou organizacional de Relações Públicas: “cujas bases epistemológicas e ontológicas estão voltadas para os fenômenos de relações públicas nas organizações a priori” (Lemos, 2017b, p. 14).

Na dimensão organizacional, têm-se as Relações Públicas como prática profissional de gestão da comunicação organizacional, mas também como fenômeno dos relacionamentos da organização com diversos agentes sociais. E, neste sistema reflexivo da modernidade tardia, as organizações “experenciam uma necessidade de refletir mais sobre as suas posições e comportamentos para atender às demandas da sociedade” (Ihlen; Verhoeven, 2017, p. 7, tradução nossa), enquanto as Relações Públicas, como a “consciência social” das organizações (Bowen, 2005), são convocadas a se tornarem ativistas dos públicos, para que as

organizações possam identificar demandas sociais como o respeito às diferenças (Ihlen; Verhoeven, 2017).

Estas considerações tratam especificamente da atuação do relações-públicas, o qual, ao assumir esse papel de “ativista organizacional”, aloca a área como pró-democracia e que integra outras visões de mundo (como as das minorias políticas, dos movimentos sociais e das instituições da sociedade civil) nas estratégias e práticas cotidianas no âmbito da comunicação organizacional (Holtzhausen; Voto, 2002).

Em consonância, algumas características do papel das Relações Públicas são a escuta ativa, a abertura de espaços e a defesa de demandas sociais dos públicos com quem as organizações se relacionam (ou potencialmente/situacionalmente se relacionariam) (Henriques, 2018).

A partir de tais perspectivas de como o profissional pode agir no âmbito organizacional, o campo das Relações Públicas passa a se alocar no terreno da cidadania. Mas isso não necessariamente retira o peso da atuação profissional nos negócios corporativos e nos interesses privados (Henriques, 2021). Passa-se a exigir que o profissional atuante na cena organizacional atente-se para os seus papéis como cidadãos, suas corresponsabilidades morais e cívicas (Peruzzo, 2021) enquanto projetistas de ações, programas e gestores de comunicação.

Trata-se de considerar a prática profissional ética, responsiva e cívica como uma característica do campo social das Relações Públicas. Ao considerarmos a cena organizacional como uma continuidade dos demais âmbitos de sociabilidade de um indivíduo (Marques; Oliveira, 2022), todos estes aspectos sociais também tangenciam as relações e processos comunicacionais construídos no interior das organizações onde atuam as Relações Públicas.

Os ambientes de trabalho devem ser espaços nos quais todos os funcionários são tratados com igualdade, respeito e dignidade. Isto envolve a promoção de valores como diversidade, equidade e inclusão, que são fundamentais para o exercício pleno da cidadania. Entretanto, “ao priorizarem os interesses do capital, na lógica do modo de produção capitalista, [as organizações] acabam incentivando o individualismo, o hedonismo, a competição e o consumismo” (Peruzzo, 2021, p. 279).

Molleda e Ferguson (2004 *apud* Arzuaga-Williams, 2019), em estudo realizado, encontram que, no Brasil, existe uma preocupação social das Relações Públicas com os trabalhadores, implicando, por exemplo, na construção de iniciativas de conscientização das organizações pelo maior bem-estar de seus funcionários.

Desta maneira, apresenta-se a seguir os aspectos característicos do ambiente organizacional e da prática da comunicação interna, enquanto um espaço de atuação/existência das Relações Públicas. Uma vez que as Relações Públicas são um campo social que contempla os espaços de disputa de interesses e a prática profissional e comunicacional, a cena organizacional é também um ambiente de Relações Públicas.

2.3 Ambiente organizacional e comunicação interna

A cena organizacional é uma continuidade dos demais âmbitos sociais de um indivíduo (Marques; Oliveira, 2022) e “as dinâmicas interacionais que modelam os arranjos das relações em ambientes internos das organizações são também reflexo do redimensionamento das transformações contemporâneas” (Marques; Oliveira, 2022, p. 12). Tais mudanças e transformações na sociedade também refletem em mudanças no ambiente de trabalho e na forma que o trabalho acontece. Por exemplo, o trabalho remoto (*home office*) impacta a forma que os trabalhadores se comunicam e se relacionam (Bonnet, 2023; Andrelo; Oliveira, 2023; Pellanda, 2021), assim como o aumento da expectativa de vida transforma o ambiente organizacional em que pessoas de diferentes gerações passam a atuar juntas (Correa, 2024), dentre outras mudanças significativas. É este, então, um ambiente importante de interações e sociabilidade, no qual sujeitos trocam experiências, comunicam-se e constroem sentidos (Lima, 2008).

Taylor e Casali (2010, p. 73) definem que “uma organização é uma configuração de pessoas, tecnologias, edifícios e objetos que se mantêm unidos pela mais frágil das amarras: a comunicação”, como já afirmado anteriormente. A organização, em seus mais diversos níveis, é composta especialmente por pessoas e suas ações. Neste ambiente, formas de interação permeiam o cotidiano organizacional, para que toda a organização opere e realize seus objetivos.

Assim, enquanto contexto, “a esfera organizacional reveste-se de especificidades, como a constituição de seus sujeitos e a forma que tomam seus discursos e suas interações” (Lima, 2008, p. 114). Almeida e Andrelo (2022, p. 33) constatarem que

há diferentes grupos de pessoas interagindo com as organizações, a partir de interesses muitas vezes contraditórios, que impactam e são impactadas por elas, em verdadeiros processos de negociação. Entre esses públicos, estão os trabalhadores, nas diversas formas de relação com o trabalho, que não apenas interagem, mas que comunicam a organização.

Os trabalhadores são sujeitos ativos nas organizações, por estarem no espaço organizacional (presencial ou virtual), por possuírem tarefas e funções ou possuírem algum vínculo (empregatício, de prestação de serviços etc.), mas principalmente pelas trocas comunicacionais cotidianas que possibilitam o trabalho: “é inconcebível pensar na possibilidade de que alguma atividade de trabalho seja executada sem demandar processos comunicacionais entre os envolvidos” (Ferreira, 2023, p. 213)

Assim, o espaço organizacional é “[...] um espaço de relação e de trocas comunicativas, nas quais o sujeito tem ao seu alcance várias formas de interação midiática” (Oliveira; Paula, 2017, p. 378). Tal comunicação mediada é parte da conhecida “comunicação interna”.

A Comunicação Interna, atividade relacionada às práticas comunicacionais realizadas com e entre trabalhadores, vem surgindo como uma especialização que tende a crescer e ganhar espaço também nos estudos de Comunicação Organizacional e Relações Públicas (Verčič; Verčič; Sriramesh, 2012)⁴.

Os estudos sobre comunicação interna dispararam na última década (Lee; Yue, 2020; Verčič *et al.*, 2024). A revisão sistemática de Lee e Yue (2020) indica que mais da metade dos estudos, desde 1970, surgiram após 2011. E, além do âmbito acadêmico, a comunicação interna também tem se desenvolvido no âmbito prático.

A prática da comunicação interna já existe há décadas, especialmente desde a criação das publicações internas empresariais no século XX (Torquato, 2009) e o desenvolvimento de estudos da comunicação institucional e da comunicação administrativa no campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas (Kunsch, 2003). Aliás, o desenvolvimento da comunicação interna ficou por muito tempo sob as asas dos Recursos Humanos e do Jornalismo Empresarial, pela preocupação prioritária das Relações Públicas com a área externa e a projeção de imagem (Torquato, 2009).

Compreende-se, portanto, a comunicação interna enquanto área de natureza multidisciplinar, posicionada entre as Relações Públicas, Gestão de Recursos Humanos e Endomarketing (Men, 2021), embora, enquanto função prática, seja reconhecida internacionalmente como uma especialização das Relações Públicas (Men, 2021). Reconhece-se também que este profissional possui os melhores entendimentos dos processos comunicacionais com o público interno (Tkalac Verčič; Spoljaric, 2020).

⁴ A discussão aqui apresentada sobre a prática de comunicação interna já foi parcialmente comunicada anteriormente em Oliveira, Andrelo e Maciel (2023) e Oliveira e Maciel (2024).

A evolução das práticas de comunicação interna nas últimas décadas foi parcialmente impulsionada pelo reconhecimento dos trabalhadores enquanto ativos no processo comunicacional (Men, 2021), em especial no mundo cada vez mais conectado e digitalizado com o intenso uso das Tecnologias de Informação e Comunicação na construção da comunicação organizacional digital (Vercic et al., 2024; Almeida; Andrelo, 2022; Men, 2021; Carramenha, 2021).

Segundo Men (2021) os papéis e funções da comunicação interna são: informacional (informar), relacional (ouvir, conectar), motivacional (aculturar, inspirar, motivar) e comportamental (engajar).

A função de informar refere-se a “um papel fundamental da comunicação interna [que] é manter os funcionários informados e atualizados sobre seus papéis de trabalho, a organização, o mercado, o ambiente e uns aos outros” (Men, 2021, p. 3, tradução nossa).

Já a função de “ouvir” pressupõe que a comunicação não deve ser uma vida de mão única, uma vez que *feedbacks*, trocas e ideias diversas devem contemplar o processo de comunicação interna (Men, 2021; Marchiori, 2010a). A função de “conectar”, como o próprio nome diz, pressupõe a construção de relacionamentos (Men, 2021), e a função de “aculturar, inspirar e motivar” diz respeito à internalização no trabalhador da cultura, dos princípios e visões da organização (Men, 2021). Este aspecto será melhor trabalhado em outra parte futura deste trabalho. Por fim, a função de “engajar” possui relação direta com a comunicação da liderança, de forma que a comunicação promova a motivação (Men, 2021).

De forma similar e complementar, Brandão e Portugal (2015, p. 155) definem que os instrumentos que integram as ações e práticas de comunicação interna visam:

- i) proporcionar e manter os colaboradores motivados face à organização que fazem parte; ii) proporcionar um aumento para o incremento da segurança no trabalho; iii) um maior conhecimento e identificação face à missão, objetivos, valores e estratégia da empresa sua actividade diária, através da divulgação das suas iniciativas e acções; iv) dar a conhecer o papel de cada colaborador junto da empresa promovendo um maior espírito de equipa e sentimento de pertença à organização; e v) destacar a importância da empresa face à economia do país e seu devido enquadramento e aceitação comunitária (Brandão; Portugal, 2015, p. 155).

Embora, usualmente, a comunicação interna seja resumida somente à prática, às ferramentas e instrumentos que visam melhorar algum processo de gestão de uma organização (Marchiori, 2010a) de forma transmissional, o reconhecimento da versatilidade e interconexão entre seus papéis possibilita entendê-la como algo mais complexo (Men, 2021). Entende-se, a partir de Marchiori (2010a, p. 148), que “é preciso visualizar a comunicação como um

processo, como uma perspectiva de maior envolvimento, como algo que gera conhecimento para as pessoas, que modifica estruturas e comportamentos”.

A partir do olhar transmissional desconsidera-se que a comunicação é parte inerente da organização, e “olha-se para a comunicação como processo de transmissão, diferentemente de olhar para a comunicação como um processo de criação de conhecimento, como estimuladora do diálogo, como uma comunicação que ajuda a construir a realidade organizacional” (Marchiori, 2010a, p. 151).

Andrelo (2013, p. 122) indica que independente dos fluxos ou dos instrumentos que são utilizados, “a comunicação interna pode assumir distintos papéis nas organizações, além da mera difusão de informações de interesse da alta direção”. Assim, consideramos que a comunicação interna pode e deve ser pensada como uma atividade estratégica (Oliveira; Paula, 2009; Verčič; Verčič; Sriramesh, 2012) e que contempla o uso dos canais de comunicação, considerando-os como essenciais para que as informações cheguem aos trabalhadores.

Sempre que nos referimos à estratégias existe certa imprecisão em relação ao que seria necessariamente estratégico (Oliveira; Paula, 2007). Uma gestão estratégica de comunicação interna seria uma gestão que vai além do modelo de transmissão e considera as possibilidades de comunicação no cenário complexo das organizações na atualidade (Oliveira; Paula, 2009).

Andrelo (2016; 2013) e Marchiori (2014) apontam para a necessidade de práticas e instrumentos estratégicos de comunicação dirigida na comunicação interna, para que seja construída uma prática personalizada de comunicação com os públicos de interesse. Assim, “sabe-se que a comunicação interna não deve ser reduzida aos meios usados, mas eles devem ser considerados, uma vez que, muitas vezes, farão a mediação entre a realidade a ser produzida e debatida e o público a quem se quer atingir” (Andrelo, 2013, p. 119).

Segundo Paraventi (2011) as publicações internas podem ter um enfoque institucional, administrativo, informativo ou mercadológico. Alguns tipos e formatos de publicações internas são: balanços, livro memória, revista corporativa, website, televisão corporativa, blog corporativo, boletim interno, intranet, jornal interno, newsletter interna, rádio corporativa (Paraventi, 2011).

Ainda, as publicações podem ser classificadas pelos formatos, periodicidade, perfil de atualidade e atualização das informações, oportunidades de estabelecimento de diálogo com os públicos, perfil de públicos e gêneros jornalísticos (Paraventi, 2011).

Portanto, deve-se considerar que “os veículos de comunicação podem completar e apoiar o processo” (Marchiori, 2014, p. 116) da comunicação interna, uma vez que as

publicações existem e são fortemente utilizadas para promover a informação nas organizações. Ainda, em uma perspectiva estratégica e das Relações Públicas, os produtos comunicacionais também possuem um potencial dialógico na relação de interlocução entre os agentes organizacionais (como as lideranças, os trabalhadores, os acionistas etc.) e possibilitam a construção de sentidos (Andrelo, 2013).

A construção de sentidos é contínua e acontece no contexto de interação, em um ciclo de produção, reprodução, negociação e ressignificação (Marchiori, 2010a), de forma que esses processos de interação “e a relação com o contexto passam a ser prioridade na condução de processos de relacionamento organizacionais” (Marchiori, 2010a, p. 156). Compreende-se, portanto, que a comunicação interna possibilita “[...] que as pessoas se vejam como tais [sujeitos que constroem uma realidade] e encontrem sentido em sua atuação dentro do negócio da organização” (Marchiori, 2010b, p. 5-6).

Ainda, Men (2021, p. 2, tradução nossa) afirma que “o público interno, predominantemente os colaboradores, são atores ativos no processo de comunicação interna, que co-constroem significados com a organização e co-criam a relação, em vez de serem meros receptores passivos de mensagens”.

Trabalhar na perspectiva da construção de sentido é perceber esses atores como produtores de mensagens, é levar em conta suas expectativas, percepções e necessidades, tendo em vista a realidade e os impactos que vivenciam, é, de forma estratégica, considerar a sua demanda por informações ágeis, contextualizadas e confiáveis” (Oliveira; Paula, 2009, p. 23).

Dessa forma, “a comunicação interna, ainda que em nome da organização, deve demonstrar comprometimento com os empregados” (Almeida; Andrelo, 2022, p. 30). Uma comunicação interna engajada com os trabalhadores considera a circulação e o acesso à informação – seja ela sobre o trabalho, sobre a organização, sobre as tarefas a serem desenvolvidas, sobre a cultura organizacional etc.. A partir do acesso à informação os públicos são possibilitados de construir sentidos (Luvizotto; Magalhães, 2023), dentre eles, os trabalhadores, os quais constroem sentidos sobre as organizações em que atuam e sobre si mesmos (Andersson, 2020; Oliveira; Andrelo, 2022). Segundo Pinho Neto (2009), a comunicação interna enquanto processo organizacional também engloba políticas comunicacionais voltadas para o trabalhador. O autor afirma que

a comunicação interna deverá, destarte, comprometer-se com a criação de uma política de comunicação que seja capaz de promover a priori a melhoria da qualidade de vida dos seus colaboradores, viabilizando uma gestão

participativa onde a comunicação deve ser vista como instrumento viabilizador de tais interesses” (Pinho Neto, 2009, p. 51).

Assume-se, portanto, uma visão centrada no trabalhador para a construção da comunicação interna, especialmente porque, à medida que a sociedade avança e as expectativas mudam, as organizações precisam ouvir as demandas e mudanças sociais para que legitimem suas ações e poder exercido (Mumby; Stohl, 1996; Carareto; Calonego; Andrelo, 2021).

O contexto político, econômico e social dos trabalhadores de uma organização também deve ser considerado para o entendimento de como se configura as interações no ambiente interno e as práticas organizacionais. O ambiente organizacional não é o único contexto que transpassa a vivência dos indivíduos quando eles se comunicam. Tal noção limita as percepções dos papéis que o público interno desenvolve no sistema organizacional, uma vez que “entre as quatro paredes” da organização não é único ambiente de convivência dos trabalhadores.

Marchiori (2010a) indica, por exemplo, que este público pode ser considerado como porta-voz da organização. Os trabalhadores não são mais simples agentes passivos que recebem informações e vão transmiti-las como a organização quer.

Algumas organizações, por exemplo, já reconhecem a importância de considerar os trabalhadores como formadores de opinião sobre seus locais de trabalho e, além disso, sobre os próprios produtos e serviços. Terra (2017) exemplifica os casos da Editora Abril e da Coca-Cola e Carramenha (2021), da Alpargatas, em que os empregados foram responsáveis pela divulgação de produtos em suas redes sociais, ou então público principal de uma campanha. Pela análise desses casos, Terra (2017, p. 7) indica que o trabalhador “é um potencial produtor de informações acerca das organizações e deve ser estimulado, incentivado e preparado adequadamente sobre limites, fronteiras e como pode ser o primeiro embaixador de uma organização, marca, ideia, produto ou serviço”.

Nesse contexto, como potenciais construtores de legitimidade para a própria organização, os trabalhadores devem ser considerados pelas organizações como indivíduos ativos, com interesses, necessidades e demandas próprias. Existe, assim, também, uma exigência pelo exercício da cidadania no espaço organizacional.

Nas discussões sobre cidadania e direitos, é feita uma diferenciação entre as lutas por direitos dos séculos XVIII a XX e as mais recentes do século XXI.

Do século XVIII ao XX, estavam mais em voga as lutas por direitos e deveres civis: liberdade individual, direito de ir e vir, acesso à justiça, liberdade de pensamento etc. (Santos;

Mafra, 2018). No século XXI, com início no século XX, discute-se mais sobre os direitos e deveres sociais: educação, saúde, segurança, moradia, trabalho e direitos de cunho identitário principalmente. Santos e Mafra (2018, p. 205), com base nas noções de cidadania de Thomas Marshall, explica que

o processo de conquista dos direitos sociais se deu no século XX, tendo forte relação com os demais direitos, sobretudo com os direitos políticos. Tais direitos estão relacionados tanto à busca por um mínimo de bem-estar, quanto à garantia de levar a vida de acordo com os padrões da sociedade [...], lançando mão, para isso, de um investimento público em estruturas de saúde, educação, assistência social, lazer, dentre outras.

. Ou seja, atualmente, a questão da cidadania está mais focada no social. Monsalve e Athaydes (2021, p. 87, tradução nossa) afirmam que “a cidadania social é todo o espectro desde o direito a um mínimo bem-estar econômico e segurança até o direito de participar do patrimônio social e a viver a vida de um ser civilizado conforme os padrões da sociedade”.

Existe também uma forte relação entre cidadania/direitos sociais e luta por reconhecimento das diferenças (Honneth, 2003). A cidadania pode também contemplar a possibilidade de reconhecimento das diferenças, por parte dos próprios indivíduos, do Estado, das instituições, da sociedade como um todo (Honneth, 2003).

Assim, “a cidadania não ocorre de forma isolada. Ela se forma a partir de redes de socialização, nas quais os sujeitos somente existem em relações” (Santos; Mafra, 2018, p. 210), como no caso das relações e trocas coletivas que acontecem no ambiente organizacional.

A demanda pela cidadania e garantia dos direitos sociais reflete também no comportamento organizacional e nas práticas de comunicação no ambiente organizacional. As organizações estão cada vez mais conscientes da importância de criar ambientes de trabalho inclusivos e respeitosos, onde os direitos sociais e identitários sejam valorizados e protegidos (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018).

Tal conscientização pode vir de uma valorização da diversidade e do respeito às diferenças no ambiente organizacional, mas também pode-se entender que as adaptações possam ser resultado de exigências sociais, das mudanças nos formatos de trabalho e de uma nova ética de universalidade/diversidade (Peruzzo, 2019). Oliveira e Amaral (2021, p. 32) afirmam que

para além dos valores econômicos que ocupam centralidade no mundo, as organizações se veem obrigadas a serem ou parecerem responsáveis em relação ao meio ambiente, a reconhecerem as práticas sociais de inclusão e

diversidade, a dialogar com seus públicos e a investir em valores de integridade e transparência (governança).

As práticas abusivas no ambiente de trabalho não deixaram de existir (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018), mas novos discursos encrostam-se na fala organizacional e inclusive promovem outras práticas. Destaca-se, portanto, o papel que as organizações possuem na garantia dos direitos dos trabalhadores, como no caso da liberdade de expressão de suas identidades e no acesso digno e equânime à informação. E neste contexto, cabe aos relações-públicas e comunicadores, como profissionais de comunicação que atua na gestão de meios, processos e linguagens da comunicação no contexto organizacional, atentarem-se para os seus papéis como cidadãos, suas corresponsabilidades morais e cívicas (Peruzzo, 2021) enquanto projetistas de ações, programas e gestores de comunicação interna, construir uma comunicação mais diversa e inclusiva.

3. INCLUSÃO NA CULTURA ORGANIZACIONAL

Este capítulo objetiva abordar o espaço organizacional como um ambiente de inclusão e exclusão, em que práticas culturalmente violentas existentes na sociedade também perpassam a cena organizacional. A inclusão é abordada como um objetivo a ser alcançado nas organizações, em um cenário em que as culturas organizacionais transitam e carregam significados estigmatizantes a partir das trocas comunicacionais.

Discute-se a relação direta e de interdependência existente entre cultura e comunicação e, como, a partir dessa relação, a comunicação pode ser responsável por uma reconstrução de sentidos e práticas culturais excludentes, de forma que a inclusão emergja e assuma uma centralidade na forma de se construir e conduzir a comunicação interna.

3.1 Inclusão nas organizações

A discussão sobre a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações a ser apresentada aqui foi parcialmente debatida em Oliveira, Cabral e Lisboa (2023, p. 10-11).

A inclusão nas organizações tangencia diversas dimensões. De forma geral, a inclusão no mercado de trabalho tem ganhado força “a partir de movimentos políticos, apoio de organizações sociais, legislações e com a quebra de paradigma da própria população” (Schafhauzer; Silva, 2023, p. 3089).

No campo jurídico, por exemplo, tem-se a Lei nº 8.213 de 1991, também conhecida como “Lei de Cotas”, que estabelece que as empresas com mais de 100 funcionários devem preencher, progressivamente, de 2% a 5% dos cargos com a contratação de pessoas com deficiência ou reabilitadas (Brasil, 1991). Instituições e grupos sociais ativistas que representam essas pessoas reconhecem a importância desta lei como propulsora de mudanças sociais (Pereira; Passerino, 2018).

Matos e Duarte (2022) apontam que a inclusão no ambiente organizacional se dá, em uma primeira instância, pelo instrumento legal, a partir da oportunidade de trabalho para as pessoas com deficiência, “pois é consenso que de outra forma seria ainda muito mais difícil a entrada no mercado de trabalho formal” (Matos; Duarte, 2022, p. 15).

Entretanto, apenas esta lei não é suficiente para a inclusão social completa, uma vez que uma das maiores falhas dos processos pós-inserção no ambiente organizacional na maioria dos casos é o despreparo das organizações, dos gestores e dos demais trabalhadores (Matos; Duarte, 2022). Vasconcelos (2010 *apud* Rodrigues; Pereira, 2021, p. 13) afirma que

é inegável que o sistema de cotas impulsionou e trouxe à tona o direito ao trabalho das pessoas com deficiência. Porém, é evidente que a Lei de Cotas se torna insuficiente ou com pequena chance de obter bons resultados quando realizada isoladamente e não atrelada a outras políticas afirmativas que deem condições ao trabalhador com deficiência para ingressar e continuar no mercado de trabalho.

Complementarmente, as empresas têm alocado as pessoas com deficiência em funções específicas, pela descrença na liderança dessas pessoas (Tette; Carvalho-Freitas; Oliveira, 2014). Em estudos aplicados, percebe-se que o processo de inclusão em espaços organizacionais não é necessariamente um processo igualitário, mas sim de forma restrita ao cumprimento da cota, sem que sejam dadas aos trabalhadores com deficiência oportunidade de somar e de crescer (Pereira; Passerino, 2018). A charge a seguir (figura 2) ilustra um pouco desse cenário:

Figura 2 - charge cômica sobre contratação de pessoas com deficiência



Fonte: cartunista Ricardo Ferraz, s/d.

#DescriçãoDaImagem: charge colorida com duas pessoas. A primeira, à esquerda, é um homem adulto, branco, de cabelos loiros. Ele usa um blazer verde, uma gravata e uma calça azul e um sapato social. Ele sorri enquanto o seu balão de fala traz o texto: “bem-vindo à nossa empresa! sua função será na guarita do estacionamento...”. O outro homem está à direita, em uma cadeira de rodas. Ele é negro, utiliza uma blusa amarela, calça vermelha e segura um papel enrolado em forma de canudo. O balão de fala deste homem traz o texto: “o senhor não entendeu! Tenho doutorado em Economia!”.

A charge apresentada exemplifica o cenário das organizações na atualidade, ao encontro do que afirmam Aydos, Navarini e Oliveira (2021, s/p):

O que se percebe no Brasil [...] é que as empresas são ainda fundadas em modelos integrativos que contratam pessoas com deficiência para cumprirem a lei, mas não realizam uma inclusão de fato. Nessa integração, vê-se uma responsabilização do indivíduo para que ele se adapte ao meio e a solicitação de que ele seja autônomo e independente no seu cotidiano laboral, ou seja: a exigência de que ele não precise do auxílio de ninguém para realizar a sua função é uma constante que cria barreiras à implementação desta tecnologia de inclusão.

Silva *et al.* (2020, p. 11) afirmam que “algumas organizações podem tratar a inserção da PCD [pessoa com deficiência] no mercado de trabalho pelo viés da integração e da gratificação, em uma perspectiva filantrópica e não de garantia de direitos”. Reconhecendo a contratação como um primeiro passo, faz-se necessário pensar nos seguintes. Pereira e Figueiró (2020, p. 60, tradução nossa) explicam que “embora os benefícios para a imagem da marca e compliance com o cumprimento das cotas sejam notáveis incentivos para que as organizações implementem projetos de inclusão, essa não deve ser sua principal motivação para a promoção dos mesmos”.

Em partes, pode-se dizer que o não respeito aos processos de inclusão se dá pela cristalização de estigmas e preconceitos na construção de significados sobre a pessoa com deficiência. Veronezi (2019) acredita que o preconceito e os estereótipos são frutos da desinformação dos agentes organizacionais acerca das pessoas com deficiência. De forma geral, os valores que permeiam o cotidiano dos indivíduos na sociedade estão presentes no ambiente interno das organizações, de maneira que “essas crenças estão enraizadas em nossa cultura e são diariamente reproduzidas, não só pela comunicação cotidiana da sociedade mas, também, pelos canais de comunicação” (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014, p. 4).

Ambos apontamentos de Veronezi (2019) e Silveira, Pereira e Barcelos (2014) resgatam a comunicação como parte desse processo de transmissão de sentidos e valores estigmatizados sobre a construção de uma “normalidade” de corpos e mentes. Veronezi (2019, p. 12) defende que “a comunicação é imprescindível para o amadurecimento das organizações acerca de uma temática que embora esteja presente no campo legislativo e nas discussões públicas, na prática, ainda segue relegada ao descaso, ao silenciamento, ao apartamento desses sujeitos de convívio social”. Percebe-se que a comunicação pode tanto transmitir e propagar valores estigmatizados como auxiliar no combate a eles, tudo isso mediado pela cultura e os valores que circulam no ambiente organizacional.

3.2 Cultura e culturas organizacionais

A cultura, objeto de estudo especialmente da antropologia (Coelho Jr., 2014), passou a ser analisada por diferentes áreas do conhecimento, em especial considerando que as discussões sobre um conceito único e fixo de cultura se configuram como um “*endless debate*” (Maya, 2001 *apud* Coelho Jr., 2014).

Juski (2021, p. 1) diz que “a cultura é um daqueles conceitos polissêmicos e multifacetados que acabou ocupando um papel guarda-chuva para designar tudo que esteja atrelado a comportamento, ritos, crenças, valores e práticas”. Para Hall (2013), existem algumas formas de descrever o conceito de cultura, sendo uma delas a consideração da cultura para além da soma dos significados compartilhados, e sim como algo constituinte dos relacionamentos e das práticas sociais. O autor explica que a cultura

está perpassada por todas as práticas sociais e constitui a soma do inter-relacionamento das mesmas. Desse modo, a questão do que e como ela é estudada se resolve por si mesma. A cultura é esse padrão de organização, essas formas características de energia humana que podem ser descobertas como reveladoras de si mesmas – dentro de identidades e correspondências inesperadas, assim como em descontinuidades de tipos inesperados – dentro ou subjacente a todas as demais práticas sociais (Hall, 2013, p. 149).

Além da definição apresentada, muitas outras foram exploradas ao longo da história, especialmente a partir de Taylor (1871 *apud* Juski, 2021). A confluência de conceitos e os debates antropológicos, sociológicos e de outras áreas, levam a compreensão da cultura “como um sistema no qual os significados eram dados pelas relações entre os sujeitos e os usos” (Juski, 2021, p. 4).

Em especial com as contribuições de Geertz (1973/2008) com seu livro “*A interpretação das culturas*”, a cultura é entendida como algo dinâmico, um processo contínuo, um sistema de símbolos e significados e os indivíduos seres amarrados as suas teias simbólicas.

Marchiori (2015, p. 141) explica que, segundo Geertz, a cultura “é movimento, um mosaico que apresenta inúmeras faces, e estas se relacionam com outras faces”. Os componentes da cultura não são estanques, de forma que “longe de ser um estoque, inerte, ou um patrimônio de ideias, pensamentos e criações a orientar e impulsionar os indivíduos, a cultura é matéria viva, edificada, modificada e atuante no bojo de nossas relações, experiências, investimentos de construção do mundo” (França, 2013, p. 95).

Nesta movimentação, a cultura está continuamente em construção, desconstrução e reconstrução (Coelho Jr., 2014), sob o impacto das diversas dimensões sociais, sejam elas processos econômicos, sociais, familiares, políticos, e, principalmente, comunicacionais.

As culturas são dificilmente somente algo planejado e presumível – elas são produtos do processo interativo e são formadas por tais processos, ou seja, pela comunicação (Marchiori, 2013). Resumidamente, pode-se entender a cultura “como sistema de significações produzido no âmbito das práticas sociais por meio das interações comunicativas entre os indivíduos” (França, 2013, p. 89). A comunicação e a cultura são conceitos que tratam dos sentidos e de suas intervenções no domínio das interações e trocas simbólicas, de forma que os conceitos de ambas “não nomeiam e configuram fenômenos autônomos e separados, mas “duas pontas” de um mesmo fenômeno que são as relações sociais humanas” (França, 2013, p. 96).

No contexto organizacional, entende-se que “a cultura é construída, mantida e reproduzida pelas pessoas, pois são elas – em vez de um autônomo processo de socialização, ritos, práticas sociais – que criam significados e entendimentos” (Marchiori, 2013, p. 101-102). O fator humano deve ser evidenciado: são nas relações humanas que a cultura é cotidianamente resgatada e reproduzida.

Assim, a partir das interações e processos comunicacionais, os agentes organizacionais colocam em tensão e fazem circular os sentidos de suas culturas (Baldissera, 2011), de maneira que a cultura das normas e estilos cotidianos do fazer organizacional se encontram, colidem e se integram com essas dos sujeitos.

A comunicação atua diretamente no (re)tecer de sentidos da cultura organizacional (Baldissera, 2011), em uma relação de interdependência: a formação da cultura organizacional dá-se continuamente e se (re)constrói nas relações cotidianas entre os agentes organizacionais, de forma que a comunicação, além de “transportar” os aspectos culturais vigentes, os reorganiza (Marchiori, 2013).

Marchiori (2013, p. 107) afirma que “cultura é algo que deve ser entendido como o produto de um processo histórico – o que significa construção, e não há como visualizar construção sem comunicação”. Portanto, neste processo de registro e manutenção,

a cultura procura instituir-se mediante processos comunicacionais, isto é, comunica e se faz reconhecer potencializando assim sua propagação e permanência. Entretanto, também é pela comunicação que a cultura sofre violência, precisa redimensionar-se, transformar-se. Ao mesmo tempo, a comunicação potencializa/fomenta a reprodução cultural e a constringe para que se revitalize (Baldissera, 2011, p. 60).

A cultura organizacional é transmitida e ressignificada nos processos de comunicação interna: ela está nas publicações internas, nos treinamentos, nos diálogos, nos embates pelo desalinhamento de interesses (formais e informais) (Oliveira; Alencar, 2013). Assim como a cultura organizacional contempla a existência de uma cultura de comunicação, ou seja, na cultura são apresentadas diretrizes e formas de se comunicar, como em manuais de conduta etc. (Almeida; Andrelo, 2022).

A partir de tais considerações, tem-se na comunicação o registro e transporte da cultura, em documentos (como normas, manuais de conduta, boletins), na oralidade (em diálogos, reuniões etc.) (Marchiori, 2013), inclusive dos valores e dos sentidos estigmatizantes existentes sobre a deficiência e os corpos e mentes fora da normatividade. A partir de tais sentidos, práticas e discursos violentos circulam nas culturas organizacionais (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014).

3.3 Cultura de violência/violência cultural nas organizações⁵

A violência pode ser classificada em três tipos: direta, estrutural e cultural (Galtung, 1969). A violência direta pode ser compreendida como o ato em um momento, um acontecimento, visível e explícito (Galtung, 2003). Já a violência estrutural é um processo que acontece devido ao sistema em que ela se sustenta, como as máximas das instituições da sociedade que legitimam desigualdades sociais e privações de acesso às necessidades humanas básicas (Galtung, 2003). Por fim, a violência cultural se legitima e se propaga de forma muito sutil por meio de ideias, crenças e imaginários que naturalizam outras violências, mascaradas e sem uma percepção escancarada (Galtung, 2003). Esta última é constante e está imbricada na concepção de produtos culturais (assim como é resultante deles) (Galtung, 2003).

Galtung (2003) explica que a violência cultural é legitimadora da direta e da estrutural e “geralmente, pode-se identificar um fluxo causal da violência cultural a violência direta passando pela estrutural” (Galtung, 2003, p. 13, tradução nossa). Na verdade, elas são complementares e interdependentes e formam um triângulo da violência: direta-estrutural-cultural (Galtung, 2003) e a violência pode começar de qualquer ângulo.

⁵ Esta seção foi previamente publicada na Revista de Estudos Universitários (REU) (Oliveira; Lisboa; Cabral, 2023).

Uma prática violenta e direta é legitimada por uma estrutura violenta que por aspectos culturais a naturaliza.

Carareto, Cabral e Andrelo (2023, p. 103) comentam que “a violência possui diferentes características, níveis e consequências que influenciam os indivíduos, sendo uma prática cultural manifestada na sociedade em diversos contextos históricos e geográficos”, contextos estes que institucionalizaram as práticas culturais e legitimaram estruturas profundamente violentas e comportamentos individualistas (Fisas, 1998 *apud* Carareto; Cabral; Andrelo, 2023).

A violência cultural é aquela na qual nem a vítima nem o autor são perfeitamente visíveis, ou seja, é aquela que não pode ser registrada por meio de uma fotografia, filme ou reportagem; é a violência que se esconde por trás dos discursos sociais (dos discursos institucionais e produtos culturais) (Galtung, 2003), materializando-se na cultura, na ideologia, nas linguagens, nos meios de comunicação, na religião e na ciência (Galtung, 1969).

Assim, os discursos e a linguagem, como elementos do processo comunicacional, são formas de se “transmitir” a violência cultural. Carareto, Cabral e Andrelo (2023, p. 114) explicam que a comunicação, ao mesmo tempo que aproxima pessoas, culturas e possibilita o acesso à informação, “ela é capaz de disseminar ideias que estimulam preconceito, ódio e segregam os grupos sociais”. Em consonância, a linguagem e suas manifestações (oral, escrita, visual etc.), configura-se, de fato, “como o mecanismo mais sutil, porém é o que vai legitimar o sistema de controle social e o produtivo mediante os próprios discursos sociais e produtos da cultura” (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018, p. 253). Dessa forma, como apresentado anteriormente, os discursos organizacionais, com o poder que já lhes é atribuído, podem legitimar violências culturais (Carareto; Cabral; Andrelo, 2023; Cabral *et al.*, 2020; Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018).

As práticas violentas em si acontecem de mais formas do que somente pelos discursos, mas aqui realiza-se um enfoque na dimensão discursiva (e comunicacional) delas nas organizações. Ao conjunto de violências nas organizações dá-se o nome de violência organizacional (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018). A violência organizacional é descrita como o conjunto das tipologias de violência direta, estrutural e cultural de Galtung,

que encontra nas organizações mecanismos para sua legitimação, especialmente mediante sua cultura organizacional, modelo de gestão, filosofia organizacional, legislações específicas que impactam a vida das organizações, bem como as estruturas físicas e ambientais que afetam a saúde do trabalhador (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018, p. 249).

Pode-se mencionar, a título de exemplo, e com base em Cabral, Gonçalves e Salhani (2018): a) Violência de gênero, a partir de diferenças salariais entre homens e mulheres, assédios morais e sexuais; b) LGBTQIA+fobia no mercado de trabalho, pela discriminação em entrevistas de trabalho e estruturas político-organizacionais que não os inclui; c) Preconceito étnico-racial no ambiente organizacional a partir do racismo institucional, da não representação negra, parda e indígena em postos de comando nas organizações e diferenças salariais; d) Preconceito Etário, ou seja, discriminação pela idade e de invalidez a partir do estereótipo de não-produtivo; e) Xenofobia e o preconceito linguístico em casos de subemprego para determinados imigrantes, em equipes multiculturais e em processos de internacionalização; f) Violência produzida pela precarização das condições de trabalho, como em jornadas intensivas e exploração de mão de obra, violências produzida pelas estruturas físicas de locais de trabalho (falta de higiene, ambientes fechados com pouca ventilação), doenças decorrentes do trabalho repetitivo: LER, perda de audição etc.; g) Trabalho análogo à escravidão e trabalho infantil; h) Discriminação contra pessoas com deficiência, a partir do não-cumprimento de leis afirmativas e mesmo quando do contrário, aspectos de violência estrutural (falta de acessibilidade, processos adaptados, tecnologias assistivas etc.) e de violência cultural (valores e políticas organizacionais que legitimam estigmas).

A violência organizacional está presente nas práticas e nos discursos formais e informais das organizações, naturalizando a opressão de forma complexa e estritamente ligada à comunicação organizacional (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018), uma vez que, “muitas vezes, as estratégias de comunicação são carregadas de símbolos e estereótipos, os quais, unidos ao ambiente sociocultural dos indivíduos na sociedade, perpetuam e reforçam os preconceitos e padrões existentes nas relações sociais” (Carareto; Cabral; Andrelo, 2023, p. 109).

Calonego (2023, p. 45) afirma que “o poder está intrinsecamente vinculado à comunicação, a qual viabiliza espaços de negociações e interações de acordo com as estratégias organizacionais”. A partir da comunicação, tenta-se construir uma unicidade interna e alinhamento de interesses para a legitimação das ações organizacionais (Oliveira; Paula, 2009). O poder exercido pelas organizações é mantido e ressignificado pela comunicação (Srour, 2012), de forma que “parte da dominação exercida pelas corporações e seu fortalecimento enquanto produtora de significação é facilitada pela absorção de práticas e valores culturais impostos pelas organizações (ainda que de forma mascarada/ “poder inteligente”)” (Calonego, 2023, p. 46).

Tem-se, portanto, na cultura e na filosofia organizacional elementos chaves para a naturalização e legitimação da violência em diversos contextos e situações (Cabral *et al.*, 2020; Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018), naturalização essa manifestada em práticas culturais e comportamentais que fomentam o preconceito, a discriminação e o assédio (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018).

Sólio (2008 *apud* Calonego, 2023) explica que existem três principais formas de dominação e imposição dos valores e práticas culturais em cima dos trabalhadores. São elas:

“primeiramente, a recepção na instância ideológica através de palestras, oficinas, treinamentos, entre outros; em um segundo momento, a absorção de tais ideologias no comportamento do empregado, tanto no contexto do trabalho, como fora. Por fim, a concretização da cultura organizacional, quando a ideologia experimentada no trabalho atinge outros âmbitos vivenciados pelo empregado, como o familiar e o de lazer” (Calonego, 2023, p. 46).

A relação entre comunicação e cultura organizacional pode ser também, entretanto, o ponto de partida para a mudança da normatividade de violência nas culturas organizacionais. Essa dualidade da relação cultura-comunicação reside no entendimento de que a comunicação não é “má”, ou um simples instrumento, mas sim algo a ser apropriado para a defesa de interesses.

Para Veronezi (2019), se a comunicação tem um caráter subjetivo e de impacto na cultura organizacional, é por meio desta que se faz possível a quebra de paradigmas, a superação de preconceitos e a inclusão de pessoas com deficiência nestes ambientes.

A inclusão exige o desenvolvimento de capacidades adaptativas e a adoção de práticas de liderança responsiva e inclusiva. Acredita-se que a comunicação possibilita a formação de uma cultura mais inclusiva que valorize as pessoas com deficiência (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014) e também a diversidade (Wackerha; Andrelo, 2020). Afirma-se, por exemplo, que:

a comunicação tem um papel relevante na mediação das relações dentro das organizações, porque só a partir de estratégias, criação de espaços de fala, compartilhamento [de] valores e criação de uma cultura organizacional voltados ao colaborador, será possível construir um ambiente de diversidade e inclusão (Wackerha; Andrelo, 2020, p. 4).

Portanto, um dos caminhos para reverter o cenário de exclusão nas organizações está na consideração de que “a comunicação tem o papel de estimular, disseminando informações aos colaboradores sobre inclusão e responsabilidade social” (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014, p. 8), e de desconstrução de preceitos a partir da conscientização de todos.

Cabe, então, às organizações e a seus sujeitos organizacionais ressignificarem os imaginários sociodiscursivos que negligenciam as necessidades e os direitos básicos de acesso e inclusão por parte das pessoas com deficiência e compreenderem o cenário contemporâneo de sociedades constituídas por sujeitos diversos, que não se contentam com imposições de “[...] corpos homogêneos, massificados, pensados e respeitados apenas se em conformidade com supostas normalidades” (Pessoa, 2019, p. 213). Entender como as pessoas com deficiência são vistas e tratadas nas organizações é um grande passo para assegurar um espaço realmente diverso e inclusivo (Carvalho-Freitas, 2007).

É preciso repensar a cultura no contexto organizacional não como um constructo estável (Juski, 2021), como uma cultura excludente e imutável, “mas como uma confluência complexa de discursos, identidades múltiplas e espaços de tensões, confrontos, resistências e ressignificados dos discursos e práticas organizacionais” (Juski, 2021, p. 12).

Ainda, a comunicação age também no sujeito, a partir do fluxo de sentidos que ele mesmo se apropria nas trocas e interações organizacionais. Pereira e Figueiró (2020, p. 60, tradução nossa) afirmam que “é justamente essa comunicação [inclusiva] que vai garantir que o sujeito com deficiência tenha compreensão do seu papel dentro do processo produtivo e vai orientar o desenvolvimento dos valores da organização no cotidiano do profissional”.

Nesses processos de mudança e principalmente de mudança cultural, os valores da organização precisam ser condizentes com a sua postura, caso queira se lançar como inclusiva. A inclusão de pessoas com deficiência vai depender “[...] da participação ativa na vida da organização, e esta, por sua vez, depende da capacidade de promover a informação e de saber comunicar com os outros” (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014, p. 15).

Assim, a acessibilidade entra em cena: as condições de acesso à informação (e ao ambiente organizacional, como um todo) devem ser garantidas. No caso das pessoas com deficiência visual, pesquisas de campo indicam que poucas são as adaptações feitas nas comunicações e comunicados internos das organizações (Pereira; Passerino, 2018), ou então, são realizadas de forma “remediada”, após a exigência de uma necessidade de alguém já contratado (Pereira; Figueiró, 2020). Wiesenberg e Verčič (2021) afirmam que a comunicação organizacional nos dias de hoje têm utilizado intencionalmente elementos visuais. Os autores indicam que

no contexto organizacional, elementos visuais podem ser usados por vários propósitos estratégicos, como internamente (por exemplo, estimulando a identidade e a cultura organizacional) ou externamente (por exemplo, em propagandas de produtos ou marcas assim como em ações de Relações Públicas) (Wiesenberg; Verčič, 2021, p. 230).

Tais escolhas prejudicam a participação de trabalhadores com deficiência visual. A falta de acessibilidade na comunicação já tem sido compreendida como uma prática violenta, culturalmente, por parte das organizações (Oliveira; Barbeta; Cabral, 2024), de forma que mudanças culturais são essenciais para que de fato as pessoas com deficiência sejam incluídas. Assim, busca-se a seguir apresentar os procedimentos metodológicos desta pesquisa que objetiva justamente compreender e promover a prática e a discussão acerca da acessibilidade na comunicação interna para a inclusão de pessoas com deficiência visual, em especial pelo olhar das Relações Públicas.

4. PERCURSO METODOLÓGICO

Esta pesquisa possui uma abordagem qualitativa e um caráter exploratório-descritivo. Primeiramente, realiza-se pesquisa bibliográfica. De acordo com Martino (2018, p. 96-97), neste tipo de pesquisa “o objetivo, em geral, é sistematizar linhas de pensamento a respeito de um assunto”. A técnica escolhida para a pesquisa bibliográfica é a revisão narrativa de literatura (Siddaway; Wood; Hedges, 2019; Rother, 2007), em que são escolhidas as obras a partir de familiaridades com autores, grupos e temáticas.

A escolha pela pesquisa bibliográfica se deu pela questão da circularidade e interdependência entre a prática profissional de Relações Públicas e a pesquisa científica, ao longo de sua história no cenário nacional (Kunsch, 2022), assim como do campo da Comunicação Organizacional. Os cursos acadêmicos de Relações Públicas surgiram como resposta à prática, mas o desenvolvimento de pesquisas também conquistou seu espaço na contribuição para a atividade profissional. Já o campo da Comunicação Organizacional teve desenvolvimento como campo do saber no âmbito dos cursos de graduação e pós-graduação em Relações Públicas e Comunicação. Lemos (2018a, p. 183) indica que “as disciplinas da comunicação não estão circunscritas unicamente à dimensão aplicada, visto que o debate acadêmico não apenas incorpora, mas extrapola a discussão sobre o fazer ou sobre o saber-fazer, sendo instâncias de fazer-saber”. Dessa forma, acredita-se que as pesquisas em Comunicação Organizacional e Relações Públicas possam possibilitar um olhar sistemático do papel do profissional (e da área, de forma geral) sobre a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações.

A pesquisa bibliográfica, portanto, contempla as seguintes temáticas: a) aspectos gerais da deficiência, como conceituação e legislação para a inclusão; b) acessibilidade e acessibilidade midiática, com foco nos recursos de acessibilidade específicos para pessoas com deficiência visual; c) atuação das Relações Públicas na Comunicação Organizacional, em específico na comunicação interna; d) cultura organizacional e seus traços de inclusão/exclusão mediante a relação com a sociedade.

Além da pesquisa bibliográfica, realiza-se, junto a pessoas com deficiência visual, uma pesquisa de campo (Gil, 2008). Acredita-se que a participação de pessoas com deficiência em pesquisas que abordem as questões de inclusão e acessibilidade é imprescindível (Arias-Badia; Bestard-Bou; Hermosa-Ramírez, 2022). Metodologicamente, reconhece-se a importância de se pesquisar com pessoas com deficiência e escutá-las (Ellis, 2021; Collar Berni; Maldonado, 2023) para que seja possível revelar novos caminhos para o fazer

comunicacional (Collar Berni; Maldonado, 2023). No campo da acessibilidade, já existe um reconhecimento, de forma consolidada, de que os diversos tipos e técnicas de pesquisa de opinião e pesquisas de recepção sejam ideais para a validação e construção coletiva de produtos midiáticos acessíveis, como no caso de questionários, entrevistas e grupos focais (Matamala, 2021; Arias-Badia; Bestard-Bou; Hermosa-Ramírez, 2022). Nesta pesquisa, portanto, extrapola-se o uso de tais técnicas para além da validação de produtos midiáticos para também ser uma forma de compreender experiências com a acessibilidade na comunicação interna de organizações.

No ambiente organizacional, os sujeitos se apropriam de tecnologias, linguagens e processos para o exercício do trabalho e também para a socialização. A partir de seus saberes prévios, “sob uma complexidade de operações, inventam maneiras de individualizar/apropriar as mensagens e seus respectivos usos, com base em ‘modos de operação ou esquemas de ações’ que podem não estar conformados com a ordem dada” (Baldissera, 2001, p. 3).

De Certeau (1994) explica que existem modos de produção ou esquemas de ação que são combinações de operações que compõem também uma cultura, um modo de fazer característico de quem o faz. O conjunto dessas práticas e a repetição formam a prática cotidiana, uma raiz complexa na essência do ser social (de Certeau, 1994). No caso das pessoas com deficiência sensorial – especificamente deficiência visual -, o exercício do trabalho e das práticas cotidianas pode estar condicionado à disponibilidade de recursos de acessibilidade, ferramentas e oportunidades. Para que uma pessoa com deficiência visual, por exemplo, trabalhe com um computador, é importante que um *software* leitor de tela esteja instalado. De certa forma, percebe-se uma relação com a “arte de fazer” (de Certeau, 1994), realizada pelo indivíduo, que adapta os saberes e desenvolve práticas refratárias e originais, de bricolagens que podem levar a descobertas.

A técnica escolhida para a pesquisa de campo é a aplicação de um questionário com pessoas com deficiência visual, online e anonimamente (não exige nenhuma identificação pessoal, como nome, documento ou informações sigilosas), com questões abertas e fechadas. Ou seja, o questionário destina-se exclusivamente a trabalhadores com deficiência visual.

A escolha deste instrumento de pesquisa deu-se a partir da consulta, por conveniência, com um grupo de oito pessoas com deficiência visual que já trabalharam, em conjunto com o autor da pesquisa, em atividades de pesquisa e extensão no âmbito do Laboratório de Ensino, Pesquisa e Extensão em Mídia e Acessibilidade “Biblioteca Falada”, da Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Bauru/SP.

O questionário (cf. apêndice A) foi hospedado na plataforma *Google Forms* e é composto por 17 questões curtas e iniciais sobre dados demográficos e os postos, cargos e funções de trabalho dos respondentes; nove questões sobre as experiências com acessibilidade na comunicação interna (sendo quatro, dissertativas e cinco de múltipla escolha; cinco questões opinativas sobre as condições de acesso (sendo três, dissertativas e duas de múltipla escolha). As questões estão divididas em quatro seções.

O questionário foi elaborado a partir de perspectivas teórico-metodológicas (e técnicas, no que diz respeito à acessibilidade) de diferentes autores. Considerou-se, para as questões sobre canais de comunicação interna, alguns exemplos apresentados por Paraventi (2011) e para as questões de culturas de uso de canais, as perspectivas de cultura organizacional, de Marchiori (2008; 2014). No que diz respeito às tecnologias assistivas, as classificações e definições de Sartoretto e Bersch (2024), Bersch (2017) e Lorente Barajas (2006). Já em relação aos recursos de acessibilidade para pessoas com deficiência visual, por ser a área de *expertise* do autor, muitos autores foram considerados, assim como o conhecimento prático e técnico com o uso dos recursos: audiodescrição, mídias sonoras, mídias sonoras acessíveis, adaptações de formato e linguagem e adaptações de aspectos visuais (como contraste, ampliação de texto etc.).

Embora a plataforma *Google Forms* já seja comprovadamente acessível e navegável por *softwares* leitores de tela e outras tecnologias assistivas (Silva; Mól; Santana, 2020), optou-se pela realização de uma fase de pré-teste do questionário, com três profissionais de Tecnologia e Tecnologia Assistiva com deficiência visual. O objetivo do pré-teste foi assegurar a navegabilidade com *softwares* leitores de tela e verificar se os formatos de questões que a plataforma disponibiliza (escalas, listas suspensas, caixas de texto, caixas de seleção etc.) são inteligíveis. Objetivou-se também ter um *feedback* acerca das questões (estilos e conteúdos), considerando que estes profissionais da área possuem conhecimento da temática da acessibilidade.

As avaliações dos profissionais indicaram algumas mudanças necessárias, como i) a não utilização de lista suspensa para a escolha do estado de residência (complicação com navegação); ii) remoção do itálico das palavras em inglês (possível dificuldade de narração por leitores de tela e sintetizadores de voz; iii) junção de duas questões muito similares; iv) inversão na ordem de duas questões; v) inclusão do NVDA na questão em que são listados os principais *softwares* leitores de tela; vi) transformação de uma questão em escala de *likert*.

A pesquisa de campo é de amostragem não-probabilística (Gil, 2008) e voluntária. Além dos critérios a) ser uma pessoa com deficiência visual e b) trabalhar no momento da

pesquisa; não foi aplicado nenhum outro filtro intencional para a participação na pesquisa. A divulgação do questionário foi mediada por instituições de pessoas com deficiência visual com as quais o autor da pesquisa entrou em contato previamente. Arias-Badia, Bestard-Bou e Hermosa-Ramírez (2022), a partir de entrevistas com pessoas com deficiência, afirmam que as organizações de pessoas com deficiência, especialmente no âmbito da sociedade civil (como as OSCIPS – Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público), são essenciais nas discussões e validações de questões de acessibilidade, uma vez que “estas organizações representam a experiência compartilhada dos usuários, suas preferências” (Arias-Badia; Bestard-Bou; Hermosa-Ramírez, 2022, p. 67, tradução nossa).

O questionário foi aplicado (disponibilizado e encaminhado online) de 12 de abril a 28 de maio de 2024 e a estratégia de divulgação adotada contou principalmente com o apoio de instituições de pessoas com deficiência visual, além de contato com profissionais da área da acessibilidade e, principalmente, da audiodescrição.

Reforça-se a não intenção de generalizar e representar completamente as perspectivas de todas as pessoas com deficiência visual no Brasil, especialmente pelo caráter qualitativo da pesquisa em que se busca apreender percepções e traçar caminhos para a acessibilidade na comunicação interna, a partir de experiências, em relação com o referencial teórico desenvolvido. Toda e qualquer experiência, opinião, necessidade e demanda dos trabalhadores com deficiência é válida neste contexto. Assim, não se tem um universo da pesquisa: da mesma maneira que não se objetiva chegar a todas as pessoas que se enquadram com a pesquisa, não se traça um objetivo de obter X respostas de um total Y.

A divulgação do questionário foi realizada principalmente via e-mail, grupos de pessoas com deficiência visual e profissionais de audiodescrição no *WhatsApp*, telefone das instituições, Instagram e em alguns grupos no Facebook, conforme listado no quadro a seguir (Quadro 2).

Quadro 2 - Contatos e formas de divulgação do questionário

Destino	Forma de contato
Organização Nacional Cegos do Brasil (ONCB)	E-mail / WhatsApp
APAE Bauru	WhatsApp
Lar Escola Santa Luzia para Cegos de Bauru	WhatsApp
Associação Brasileira de Audiodescrição	WhatsApp
Coletivo Consultores de Audiodescrição do Brasil	WhatsApp
Consultores de Audiodescrição do Laboratório Biblioteca Falada (Unesp)	WhatsApp (Grupo)

GT de Acessibilidade do NIIC.BR	E-mail (lista de contatos do Grupo de Trabalho)
Movimento Web para Todos	E-mail (lista de voluntários com deficiência)
Grupo consultores AD	WhatsApp (Grupo)
Grupo Divulgadê	WhatsApp (Grupo)
Associação de Cegos do Rio Grande do Sul	WhatsApp
Associação de Cegos de Santa Catarina	WhatsApp
Projeto Rumo Norte	WhatsApp
ComuniqueAcessibilidade	Instagram
Projeto Cidade Falada	Instagram
Incluame	Instagram
Observatório da Deficiência	Instagram
Incluanet	Grupo do Facebook
Acessibilidade em Foco	Grupo do Facebook
Coisas de cego	Grupo do Facebook
Cegos online	Grupo do Facebook
Futebol de Cegos ADESUL	Instagram
EEF Instituto dos Cegos Fortaleza/CE	Instagram
Instituto dos Cegos da Paraíba	Instagram
União de Cegos do Rio Grande do Sul	Instagram

Fonte: autoria própria, 2024.

Após o encerramento da coleta de respostas, deu-se início à Análise de Conteúdo (Bardin, 2016; Câmara, 2013). A Análise de Conteúdo se caracteriza, primeiramente, pela visualização geral de todo o material (pré-análise), para então interpretação das possibilidades de análise (tratamento dos dados - exploração) (Bardin, 2016). Nesta etapa, é feita a codificação dos sentidos que representem o *corpus* que será analisado, para então serem criadas categorias que caracterizem os aspectos centrais e grupais das respostas e possibilitem analisar os conteúdos – a última etapa (a análise em si) (Bardin, 2016).

Optou-se pela Análise de Conteúdo com foco na análise por categorias de sentidos e temas e não de categorias por grupos lexicais. Esta técnica de análise é conhecida por agrupar palavras, quantificá-las e desenvolver análises a partir de frequências (maiores e menores entre os grupos de palavras). Entretanto, ainda no escopo da Análise de Conteúdo, podem-se agrupar sentidos, como orações completas, conjuntos de textos, respostas e falas de entrevistas etc. (Câmara, 2013). Assim, as categorias criadas foram:

Quadro 3 - Categorias de análise

CATEGORIA	DESCRIÇÃO DA CATEGORIA
Necessidades de acessibilidade	Nesta categoria, contemplam-se todas as respostas do questionário que se referem às necessidades expostas pelos respondentes
Utilização de tecnologias assistivas e recursos de acessibilidade	Nesta categoria, são apresentadas as tecnologias assistivas que os respondentes necessitam utilizar e os recursos de acessibilidade necessários para o acesso à informação visual presente nos canais e veículos de comunicação interna
Implicações da ausência da acessibilidade	A categoria “Implicações da ausência da acessibilidade” contempla as respostas referentes às percepções dos respondentes quanto ao papel desempenhado pela acessibilidade para participação, exercício do trabalho, construção do sujeito e inclusão, que, quando não acontece, ou seja, na sua ausência, podem trazer prejuízos
Autonomia, dependência e relações de poder	Aqui são analisados, a partir de aspectos teóricos do campo das Relações Públicas, fenômenos, evidências e denúncias de relações de poder mediadas pela lente do capacitismo, de forma que influenciam nas relações e sentidos de autonomia/dependência
mudanças culturais e práticas profissionais na comunicação interna	Nesta categoria, são apresentadas percepções dos trabalhadores com deficiência visual sobre o tratamento que recebem e o que percebem das práticas profissionais voltadas para a acessibilidade na comunicação interna

Fonte: autoria própria, 2024.

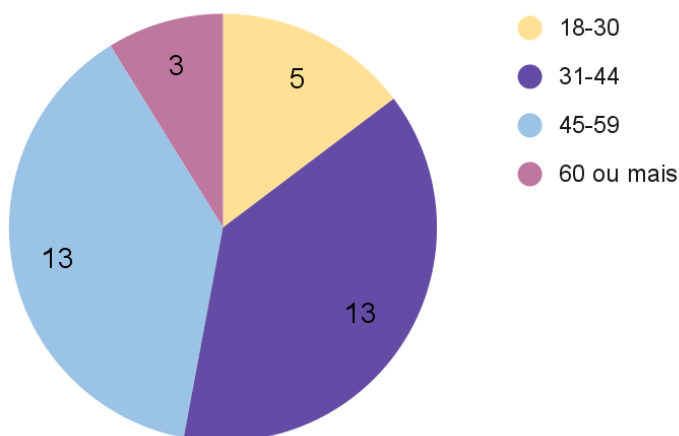
5. RESULTADOS E DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS E DE ATUAÇÃO

O questionário foi divulgado entre os dias 12 de abril e 28 de maio, a partir dos meios e técnicas descritos acima. Foram obtidas 40 respostas, no total. Entretanto, a questão “você é uma pessoa com deficiência visual?”, de caráter eliminatório, obteve 6 respostas negativas. Assim, são consideradas 34 respostas válidas.

5.1 Dados dos respondentes

Dos respondentes, 28 são pessoas cegas e seis são pessoas com baixa visão e 17 se identificam com o gênero masculino, enquanto 17, com o gênero feminino. A faixa etária dos respondentes concentrou-se entre 31 e 45 anos (figura 3). Somente cinco pessoas possuem de 18 a 30 anos e somente três têm 60 anos ou mais.

Figura 3 - faixa etária dos respondentes



Fonte: autoria própria, 2024.

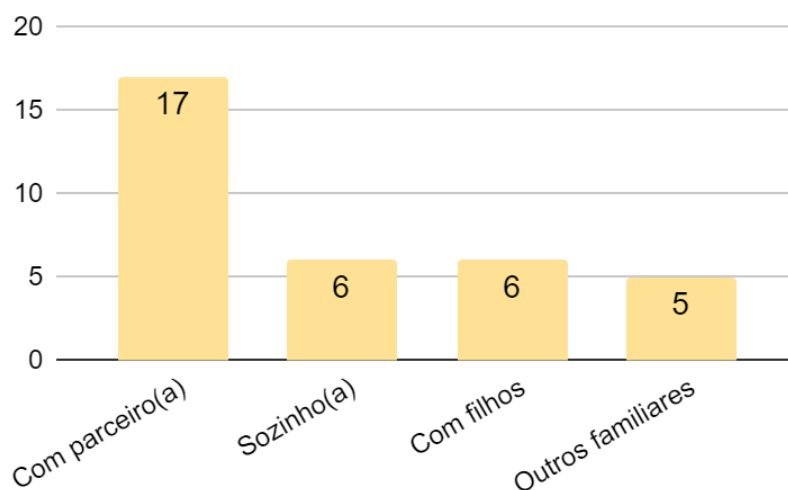
Os respondentes residem em vários Estados brasileiros, com uma maior concentração em São Paulo (13 pessoas) e no Rio Grande do Sul (cinco pessoas) (quadro 4). Acredita-se que este resultado seja consequência das redes de divulgação e de contato do autor, uma vez que ele reside no Estado de São Paulo. Em relação à moradia, a grande maioria dos respondentes vive com parceiro(a) (17 pessoas), enquanto a distribuição entre quem vive sozinho(a), com filhos ou com outros familiares é muito similar (por volta de seis pessoas em cada uma dessas categorias mencionadas) (Figura 4).

Quadro 4 - distribuição dos estados de residência

Estado de residência	Número de pessoas
São Paulo	13
Rio Grande do Sul	5
Bahia	3
Rio de Janeiro	3
Pernambuco	2
Distrito Federal (DF)	2
Ceará	1
Minas Gerais	1
Paraíba	1
Paraná	1
Santa Catarina	1
Tocantins	1

Fonte: autoria própria, 2024.

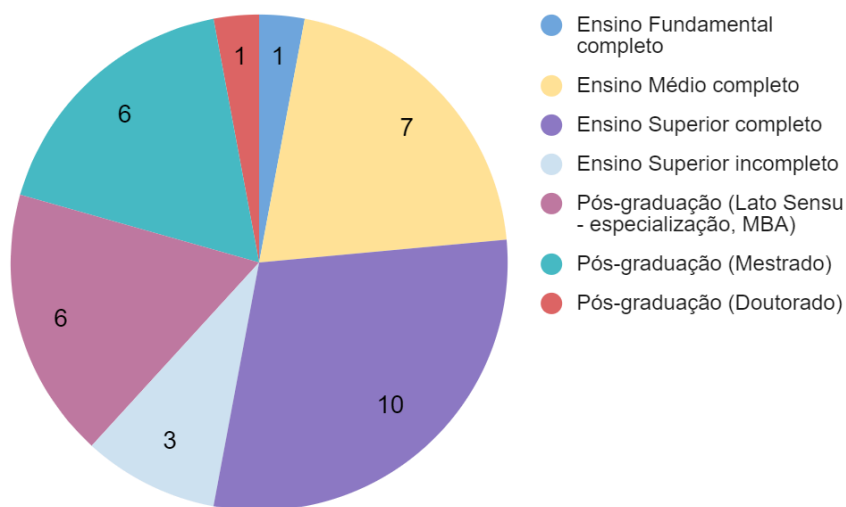
Figura 4 - com quem os respondentes moram



Fonte: autoria própria, 2024.

O nível de escolaridade dos respondentes foi bem variado, tendo a maioria Ensino Superior completo (10 pessoas), Ensino Médio completo (7 pessoas) e uma boa quantidade possui pós-graduação (seja *lato sensu* (especialização, MBA), seja *stricto sensu* (mestrado) (12 pessoas). Somente um respondente possui doutorado e somente um possui apenas Ensino Fundamental completo, conforme figura 5.

Figura 5 - nível de escolaridade



Fonte: autoria própria, 2024.

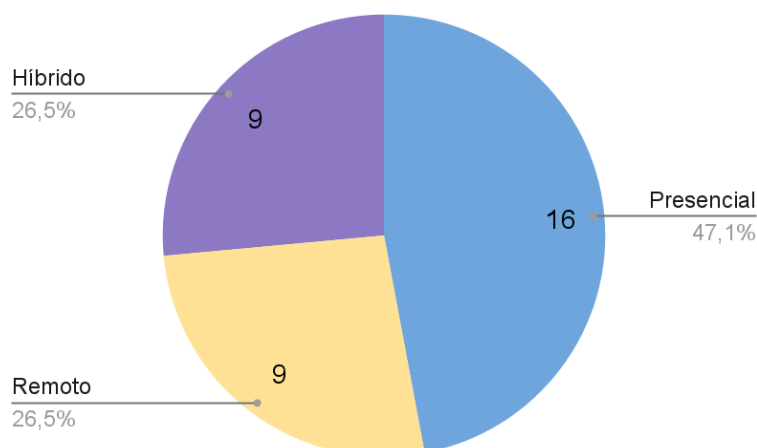
De forma resumida, os respondentes são adultos, principalmente de 31 a 59 anos, distribuídos igualmente em identidade de gênero, majoritariamente vivendo com alguém (parceiros, familiares etc.) e com ensino superior. A seguir, são apresentados os dados de trabalho dos respondentes.

5.2 Dados laborais dos respondentes

Foram coletados dados laborais dos respondentes, como regime de trabalho, tempo de atuação, modelo de trabalho e cargo, assim como dados sobre as organizações em que atuam: setor (privado, público, terceiro setor), ramo de atuação, alcance da organização etc.

Em relação ao modelo de trabalho (presencial, remoto ou híbrido), tem-se que 16 respondentes atuam em modelo presencial, enquanto nove atuam remotamente e nove, em modelo híbrido (figura 6). Com as mudanças que a sociedade enfrentou a partir da pandemia de Covid-19, o trabalho remoto (*home office*) se intensificou, embora ele já existisse antes deste contexto (Abbad; Legentil, 2020). Adota-se neste trabalho a definição de trabalho remoto como o teletrabalho mediado por tecnologias e necessariamente fora das dependências da organização/um local diferente do ambiente organizacional convencional (Aguilera *et al.*, 2016).

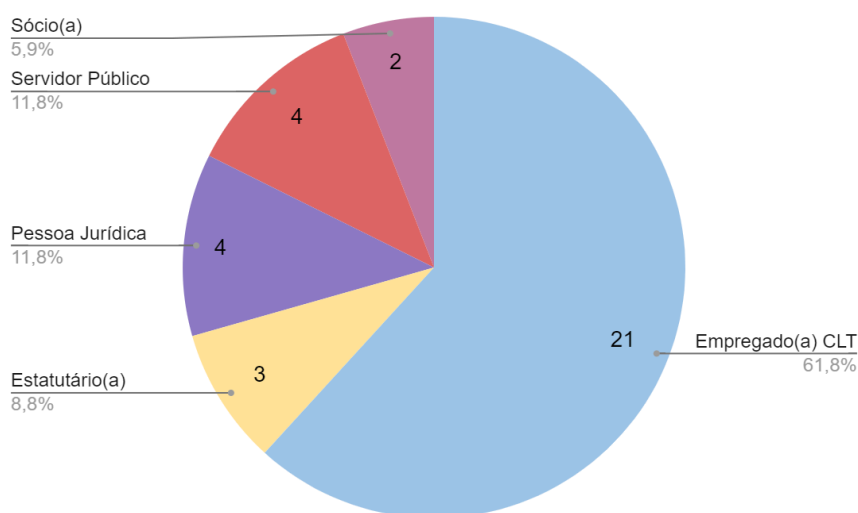
Figura 6 - modelo de trabalho dos respondentes



Fonte: autoria própria, 2024.

Em relação ao regime de trabalho dos respondentes, tem-se uma maioria de 21 pessoas em “regime CLT” (regime de trabalho de contratação plena, de acordo com a legislação brasileira) (figura 7). Os demais respondentes estão distribuídos entre Pessoa Jurídica (quatro pessoas), Estatutários (três pessoas) e Sócios (duas pessoas). Quatro respondentes indicaram serem servidores públicos, o que os enquadra também na categoria regime CLT.

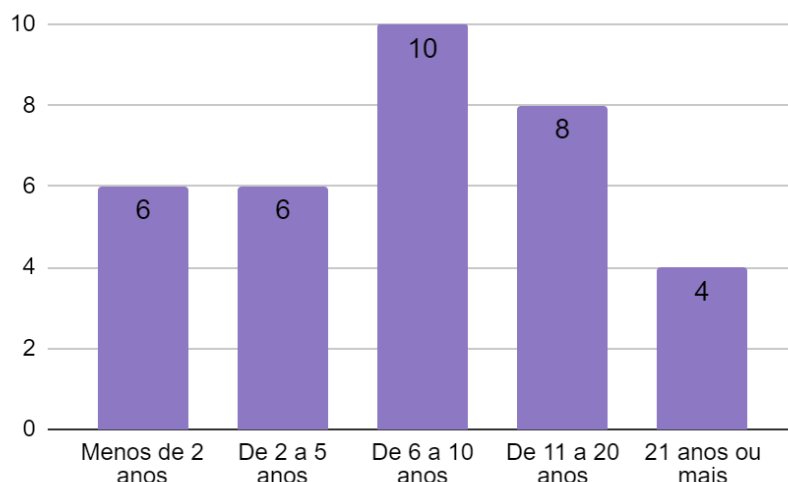
Figura 7 - regime de trabalho dos respondentes



Fonte: autoria própria, 2024.

Quanto ao tempo de atuação na atual organização, a grande maioria se concentra entre seis e dez anos de atuação (dez pessoas), seguidos por aqueles que atuam de 11 a 20 anos (oito pessoas). Seis respondentes atuam nas suas organizações de dois a cinco anos, assim como outros seis atuam há menos de dois anos. Por fim, somente quatro respondentes atuam há mais de 21 anos (figura 8).

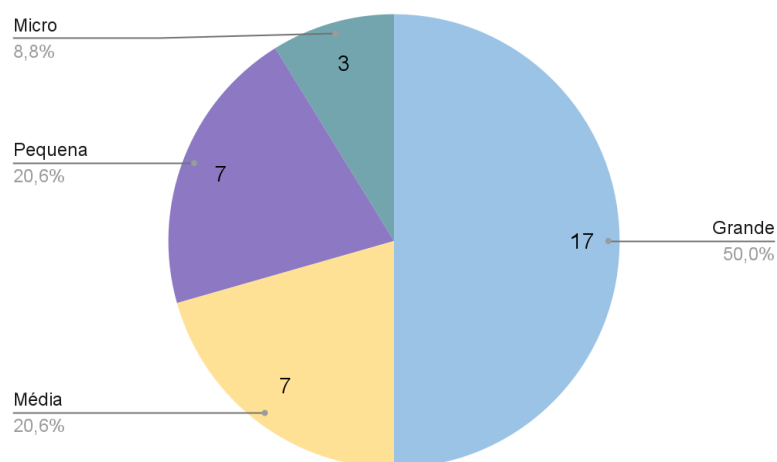
Figura 8 - tempo de atuação nas organizações



Também foram coletados dados sobre as organizações dos respondentes. Em nenhum momento foi requerido que os respondentes nomeassem as organizações em que atuam, de forma que se mantenha o anonimato proposto pela pesquisa. Os respondentes trabalham principalmente em organizações governamentais (15 pessoas) e organizações privadas/empresas (14 pessoas), sendo que somente cinco respondentes atuam em organizações da sociedade civil (o chamado “terceiro setor”).

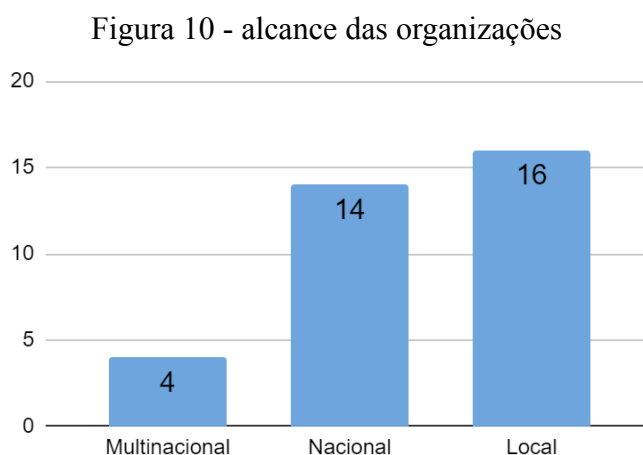
Em relação ao porte destas organizações, tem-se que 17 são de grande porte, sete são de médio e sete, de pequeno porte e somente três são de micro porte (figura 9). Destas três, duas são microempresas e uma é uma organização local da sociedade civil.

Figura 9 - porte das organizações



Fonte: autoria própria, 2024.

Assim como a maioria das organizações é de grande porte, também a maioria delas é governamental (10), portanto, o alcance delas é voltado para o contexto local/nacional, assim como das organizações de pequeno e micro porte. Assim, 16 organizações possuem alcance local, enquanto 14 possuem alcance nacional. Somente quatro organizações são de alcance multinacional (figura 10).



Fonte: autoria própria, 2024.

Os ramos de atuação das organizações dos respondentes são bem variados, embora a maioria seja da área da Educação (Quadro 5). É importante saber qual a área da organização, uma vez que isso pode influenciar o nível de conhecimento da organização sobre deficiência e acessibilidade, por exemplo, ao se considerar que algumas organizações atuam com reabilitação, assistência social e outras, diretamente com acessibilidade.

Quadro 5 - Ramo de atuação das organizações

Ramo de atuação da organização	Quantidade
Educação	9
Financeira	4
Saúde	3
Reabilitação	3
Acessibilidade	2
Comunicação e Mídia	2
Assistência Social	2
Saneamento	2
Psicologia	2
Serviço Público	2
Arte e Cultura	1

Ramo de atuação da organização	Quantidade
Direito	1
Esporte	1

Fonte: autoria própria, 2024.

A seguir, serão apresentados os dados dos trabalhadores nas organizações em que atuam, como área de atuação, cargo ou ocupação, uso da Lei de Cotas e participação em programas de inclusão. Primeiramente, como as áreas de atuação são muito variadas, assim como os cargos ocupados, não foi possível estabelecer uma quantificação e/ou classificação por agrupamento de áreas similares. Assim, opta-se por expor unitariamente a área e o cargo de cada respondente (Quadro 6).

Quadro 6 - Área de atuação e ocupação dos respondentes

Respondentes	Área de atuação	Cargo ou ocupação
R1	Tecnologia / Acessibilidade	Analista de qualidade em acessibilidade
R2	Educação / Tecnologia	Monitor de informática
R3	Arte e Cultura / Acessibilidade	Assessora e consultora em Acessibilidade
R4	Educação / Acessibilidade	Consultora em acessibilidade
R5	Comunicação	Social media
R6	Acessibilidade	Revisor de textos braille
R7	Educação	Agente educadora
R8	Jornalismo / Comunicação / Acessibilidade	Consultor em audiodescrição
R9	Tecnologia / Acessibilidade	Especialista em acessibilidade digital
R10	Administração	Aux. Administrativo
R11	Educação	Professora
R12	Educação / Tecnologia	Instrutor de Informática
R13	Educação / Tecnologia / Acessibilidade	Instrutor de informática assistiva
R14	Administração	Assistente de Saneamento/Agente Administrativa II
R15	Administração	Assistente de saneamento

R16	Educação / Educação Inclusiva	Professora e formadora de professores sobre educação inclusiva
R17	Administração / Acessibilidade	Auxiliar Administrativo e orientações com questões de acessibilidade para pessoas cegas
R18	Psicologia Clínica	Psicólogo
R19	Saúde	Massoterapeuta
R20	Administração	Auxiliar administrativo
R21	Call Center (atendimento)	Assistente administrativo
R22	Educação / Acessibilidade	Professora do sistema braille
R24	Educação / Acessibilidade	Professor de Orientação e Mobilidade para pessoas com deficiência visual
R25	Editoração / Acessibilidade	Coordenadora de editorial e revisão braille
R27	Tecnologia	Assessor de Tecnologia da Informação
R29	Setor Jurídico	Técnico judiciário
R30	Recursos Humanos	Assistente administrativo
R31	Comunicação	Auxiliar administrativo
R32	Educação	Professor
R33	Psicologia	Psicóloga
R34	User Experience (UX)	Assessor de TI
R35	Educação / Acessibilidade	Técnico revisor de textos braille e suporte aos estudantes com deficiência visual
R37	Atendimento ao cliente	Atendente comercial
R39	Esporte	Atleta em futebol de cegos

Fonte: autoria própria, 2024.

Percebe-se que mais da metade dos respondentes atuam com atividades que tangenciam e/ou se relacionam com a área da acessibilidade, mesmo que em intersecção com as áreas de Tecnologia, Educação ou Cultura (como audiovisual, editoração etc.). Isso pode,

de certa forma, influenciar o nível de conhecimento do assunto na hora de responder às questões da pesquisa aplicada. No entanto, isso não é necessariamente algo negativo. Pelo contrário: pelo fato de os objetivos da pesquisa estarem alinhados com uma intencionalidade em compreender as possibilidades para a acessibilidade na comunicação interna, ter respostas de pessoas com deficiência visual que possuam experiências profissionais com acessibilidade e/ou tenham conhecimento da área é algo positivo e pode gerar *insights* proveitosos para a análise.

Dos 34 respondentes válidos, 17 afirmaram que ingressaram na organização a partir de cotas e/ou programas de ações afirmativas, enquanto 14 não utilizaram esses recursos e três preferiram não informar. O fato de grande parte dos respondentes atuar em organizações governamentais poderia influenciar o ingresso a partir de sistemas de reservas de vagas, mas este não foi o caso, uma vez que houve certa distribuição de respondentes que ingressaram por programas de ações afirmativas entre os três tipos de organizações (privadas, públicas e da sociedade civil).

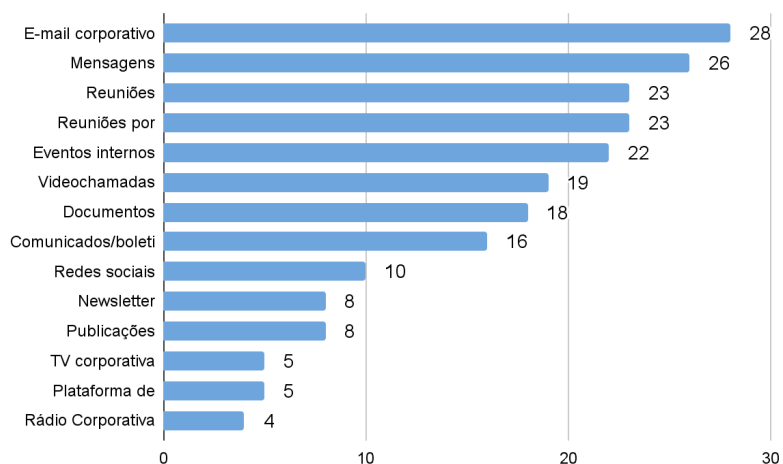
Quanto aos programas das organizações, 27 possuem programas internos de Diversidade, Equidade e Inclusão (DE&I) e cinco não possuem. Entre as respostas sobre essa questão, somente dois respondentes não souberam informar. Todas as 27 organizações que possuem programas internos abrangem também as pessoas com deficiência, de acordo com os respondentes.

6. ACESSIBILIDADE NA COMUNICAÇÃO INTERNA

Esta seção contempla a análise das duas primeiras categorias sistematizadas a partir da utilização do método da Análise de Conteúdo, conforme explicitado no item 4. Percurso metodológico: 1) “Necessidades de acessibilidade”; 2) “Utilização de tecnologias assistivas e recursos de acessibilidade”.

Em um primeiro momento, faz-se necessário entender quais são os canais e instrumentos de comunicação interna utilizados nas organizações dos respondentes, de forma que estes sejam os espaços em que a acessibilidade poderia (e deveria) se fazer presente. Os principais canais e instrumentos identificados são: e-mail corporativo (28 organizações utilizam); mensagens instantâneas (WhatsApp, Telegram, Microsoft Teams etc.) (26 organizações); reuniões presenciais (23 organizações); reuniões por videochamadas (23 organizações, tanto aquelas de modelo híbrido e remoto quanto as de modelo presencial); eventos internos (22 organizações); plataformas específicas de videochamadas (Zoom, Skype, Microsoft Teams, Google Meet etc.) (19 organizações); documentos institucionais (manuais de processos, de conduta, de ética etc.) (18 organizações); comunicados, boletins, jornal-mural, revistas e materiais impressos (16 organizações); redes sociais fechadas da organização, apenas para funcionários (10 organizações); *newsletter* (oito organizações); publicações audiovisuais veiculadas por canais digitais (oito organizações); plataformas de gestão do trabalho e endomarketing (Trello, Asana, Monday.com, Baidu, Notion, Gather Town etc.) (cinco organizações); televisão Corporativa (cinco organizações); e rádio corporativa (quatro organizações) (Figura 11).

Figura 11 - Canais e instrumentos de comunicação interna das organizações



Fonte: autoria própria, 2024.

6.1 Apontamentos de necessidades de acessibilidade

Na primeira categoria, Necessidades de acessibilidade, são reunidas todas as respostas do questionário que se referem às necessidades expostas pelos respondentes para o acesso à informação em linguagem visual presente nos canais e veículos de comunicação interna. As situações de necessidade de ajuda expostas pelos respondentes estão relacionadas às barreiras existentes na comunicação interna. São mencionadas necessidades de acessibilidade que estão, majoritariamente, associadas a “como” e “onde” as organizações escolhem disponibilizar a informação, a depender do i) meio; ii) da plataforma; iii) do formato do conteúdo; iv) do conteúdo.

Uma das principais problemáticas está na disponibilização da informação pelo meio impresso/físico, de acordo com os respondentes R7, R14, R15, R31, R35 e R37, que atuam em trabalho presencial. O material impresso não pode ser lido por *softwares* leitores de tela, exceto pelo uso de tecnologias assistivas que realizam o reconhecimento de caracteres (como scanners com voz). Nas experiências relatadas pelos respondentes, a autonomia no acesso à informação fica comprometida, uma vez que ou a pessoa adquire alguma TA que realize a leitura (e que nem sempre identifica todas as informações textuais ou não descreve imagens etc.) ou ela depende da leitura/descrição por parte de uma pessoa vidente.

Quadro 7 - Inacesso à informação pelo fato de ela estar no meio impresso

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA
R7	<i>“leitura de coisas impressas”</i>
R14	<i>“Ler documento impresso. Solicitar que o documento passe pelo OCR”</i>
R15	<i>“Leitura de documentos impressos”</i>
R31	<i>“Leitura de documentos que ainda estão em formato físico”</i>
R35	<i>“No preenchimento de formulários físicos. Assinaturas de termos e atas etc...”</i>
R37	<i>“Preciso de vários tipos de ajuda: pregar algum documento em algum lugar que eu não tenho acesso; escanear algum documento; visualizar alguma coisa que às vezes precisa de ajuda; marcar algo que eu tenho que assinar, fazer a marcação, muitas outras coisas”</i>

Fonte: autoria própria, 2024.

Entretanto, a questão não é 100% resolvida com simplesmente migrar todos os conteúdos para outro meio, como o digital. O Movimento Web para Todos (MWPT), em parceria com a agência BigDataCorp, realiza uma pesquisa anual sobre a experiência de uso de *websites* por pessoas com algum tipo de deficiência, no país. Na edição mais recente (quinta edição, de 2024), identificou-se uma piora na acessibilidade dos sites brasileiros: após a avaliação de 26,3 milhões de sites ativos, constatou-se que apenas 2,9% das páginas obtiveram sucesso em todos os testes aplicados, contra 3,3% da edição anterior de 2023 (BigDataCorp; MWPT, 2024). O cenário brasileiro de acessibilidade web realmente não é favorável, como comenta o R13:

Atualmente trabalho em uma instituição totalmente voltada para isto [acessibilidade], porém, se fosse na empresa anterior, as respostas seriam bem diferentes, de um modo geral, minha empresa anterior tinha o principal, a vontade de ser inclusiva, no entanto ela estava inserida num contexto onde o Brasil como um todo, possui uma das piores internets do mundo no que tange a acessibilidade, com sites, portais e plataformas que não levam em conta os padrões e boas práticas internacionais de acessibilidade digital (R13).

Orero (2022) apresenta que a acessibilidade no meio digital e multimídia deve ser considerada em quatro âmbitos: do dispositivo, da plataforma, do reprodutor de mídia e do conteúdo multimídia. Caso a acessibilidade não seja considerada em todas essas dimensões, haverá barreiras na navegação e no acesso pleno à informação (Orero, 2022).

A realidade da acessibilidade web é ainda muito distante do ideal e isso é exposto pelos respondentes nos comentários que abordam a necessidade de acessibilidade e a existência de barreiras na comunicação interna digital. O R2, por exemplo, indica que necessita de ajuda para “*visualizar a tela do computador quando o leitor de telas para de falar*”, e o R18 tem seu acesso à informação prejudicado pelo uso de “*comunicados onde são fotografados na tela de um computador e a imagem é jogada no grupo do whatsapp*”.

No âmbito das plataformas existe ainda mais necessidade da acessibilidade, pelas situações expostas pelos respondentes R16, R17, R32 e R35, (respondentes que atuam em formato de trabalho híbrido – exceto o R32, que trabalha presencialmente):

Quadro 8 - Inacesso pelas barreiras no âmbito das plataformas

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA
R16	“Preciso de ajuda para clicar nas opções para obter informações atualizadas”
R17	“Auxílio para acessar o sistema, realizar obtenção de folha de

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA
	<i>ponto, login, downloads de algum outro comunicado</i>
R32	<i>“Ler botões inacessíveis”</i>
R35	<i>“operar o sistema eletrônico institucional na tramitação de documentos internos”</i>

Fonte: autoria própria, 2024.

Embora a acessibilidade web não fosse a temática central deste trabalho, a realidade do trabalho nas organizações atualmente exige que esse tema entre em cena. Com a adesão crescente dos trabalhadores a outros formatos de atuação que não o presencial, em especial após a pandemia de Covid-19, o trabalho mediado por tecnologia é uma realidade em muitas organizações e, mesmo em modelos presenciais, com o intenso uso da tecnologia e da mediação tecnológica para a atividade laboral, os parâmetros de acessibilidade web devem ser considerados, com os preconizados nas *Web Content Accessibility Guidelines* (Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo na Web), que são uma das principais diretrizes elaboradas pelo W3C (Consórcio *World Wide Web*) para a construção de sites e aplicações acessíveis (W3C, 2023).

Além do âmbito das plataformas e a forma como estas são construídas e programadas, existem barreiras também na forma como os conteúdos são disponibilizados. R1, R11 e R29 apontam a necessidade de acessibilidade em documentos digitais, algo que deve ser considerado na produção de conteúdos (Salton; Agnol; Turcatti, 2017). Eles comentam que: *“algumas vezes chegam e-mails em forma de mensagens. Documentos que não passaram pela acessibilidade e não estão legíveis aos leitores de tela”* (R1); precisam de ajuda *“para a mudança de formato dos documentos para acessíveis”* (R11); e o problema está na *“leitura de documentos inacessíveis a leitor de tela”* (R29).

Quanto ao conteúdo disponibilizado na comunicação interna digital, R3, R8 e R18 abordam especificamente a necessidade de recursos de acessibilidade principalmente para o acesso a imagens. A R3 destaca a necessidade de *“audiodescrição em reuniões remotas”* e o R8 ressalta que necessita de *“ajuda para entender os comunicados internos, que quando são enviados por e-mail normalmente só possuem uma imagem com texto, em vez do próprio texto no corpo do e-mail”*.

Ainda sobre os conteúdos, alguns respondentes não identificaram o meio/canal de comunicação em que são veiculados, mas indicaram as necessidades de acessibilidade, como sistematizado a seguir:

Quadro 9 - Necessidade de acessibilidade no conteúdo, sem especificação do meio

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA
R9	<i>“Descrição de imagens ou gráficos sem descrição”</i>
R19	<i>“Enxergar as letras pequenas”</i>
R24	<i>“Audiodescrição de vídeos”</i>
R30	<i>“Na transcrição de comunicados, pois os boletins e informativos eram totalmente inacessíveis e com muitas imagens”</i>
R34	<i>“Acesso e leitura de conteúdos”</i>

Fonte: autoria própria, 2024.

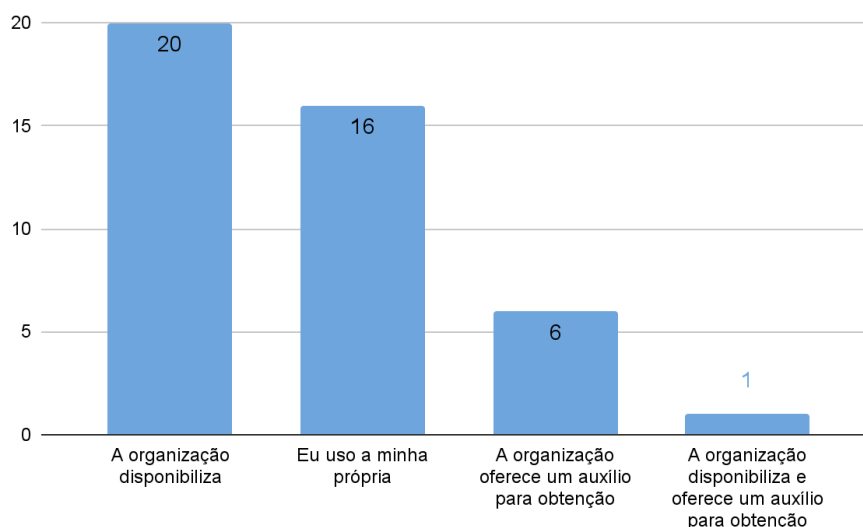
Em geral, um comentário da R33 representa onde existe a necessidade de ajuda para o acesso à informação: *“ajuda em tudo que necessita da visão”*. As falas dos respondentes indicam que, principalmente, os empecilhos no acesso à informação visual residem na forma como as organizações estruturam suas comunicações internas, considerando uma corponormatividade vidente, ou seja, partindo do (equivocado) pressuposto de que todas as pessoas enxergam. Isso compromete a autonomia das pessoas com deficiência visual por causa da não consideração da acessibilidade nos canais de comunicação, nas plataformas utilizadas, na maneira como os conteúdos são disponibilizados e pela não utilização de recursos alternativos na disponibilização da informação.

A seguir, na segunda categoria, “Utilização de tecnologias assistivas e recursos de acessibilidade”, serão apresentados os aspectos relacionados a estes recursos e dispositivos.

6.2 Aspectos técnicos e sociais de utilização de tecnologias assistivas e recursos de acessibilidade

O primeiro ponto relevante a ser considerado é a utilização de tecnologias assistivas (TA). Os respondentes foram questionados sobre a oferta de TAs por parte das organizações em que atuam, de forma que 20 organizações disponibilizam as TAs necessárias, seis oferecem um auxílio para obtenção das TAs e uma disponibiliza e oferece auxílio. Ainda, outros 16 respondentes afirmaram que utilizam as próprias TAs para o exercício do trabalho (Figura 12).

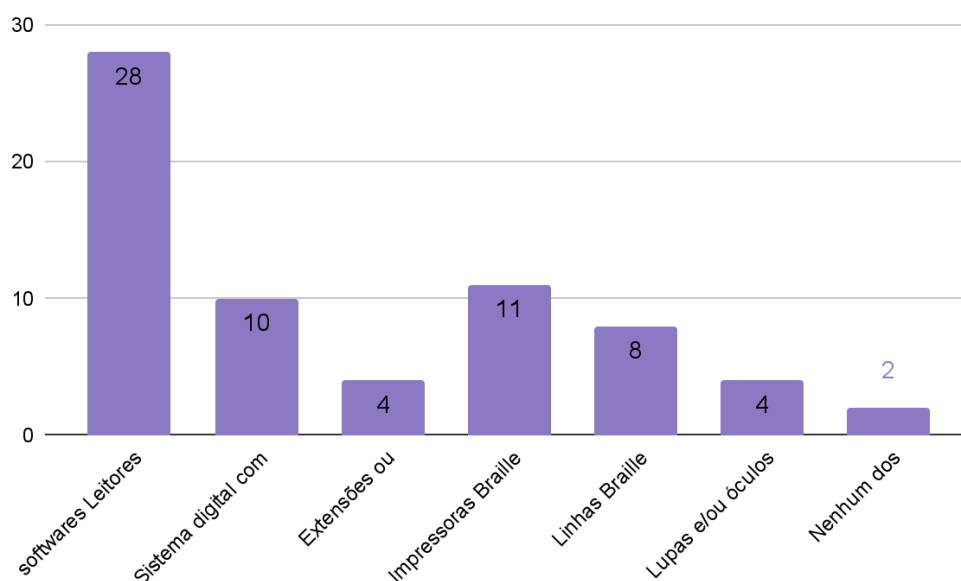
Figura 12 - oferta de TAs nas organizações



Fonte: autoria própria, 2024.

Quanto às tecnologias assistivas fornecidas, foram mencionadas: *Softwares* leitores de telas (12 vezes), lupas e lupas eletrônicas (duas vezes), monitores com tela maior (uma vez), linha braille (uma vez), scanner (uma vez) e impressora braille (uma vez). Além das TAs fornecidas, os respondentes também foram questionados sobre todas que eles utilizam para acessar a informação na comunicação interna das organizações em que atuam. Foram dadas algumas opções em uma questão de múltipla escolha e disponibilizado em seguida um espaço aberto para mencionarem outras. Como resultado, obteve-se que: 28 pessoas utilizam *softwares* leitores de tela (como NVDA, Virtual Vision, Jaws, Text2Speech, VoiceOver, TalkBack, DOSVOX etc.); 11 utilizam impressoras Braille; 10 utilizam sistemas digitais com scanner e sintetização de voz (como OCR, Seeing AI, ReadMe, InVision, BeMyEyes, TapTapSee, Sullivan, ReadEra etc.); oito usam linha braille; quatro usam lupas, óculos específicos ou outros acessórios para leitura e visualização; outros quatro usam extensões ou aplicativos de ajuste de cor, contraste e ampliação; e somente dois selecionaram “nenhum dos mencionados”, mas mencionaram celulares e computadores (figura 13).

Figura 13 - Tecnologias assistivas, softwares e dispositivos tecnológicos utilizados



Fonte: autoria própria, 2024.

Da classificação de TAs de Bersch (2017), são mencionadas pelos respondentes as TAs com finalidades de auxílio para o cotidiano e para acesso a dispositivos tecnológicos. Não foram mencionadas as TAs utilizadas para outros propósitos, como mobilidade, controle de ambiente etc.

Os dispositivos eletrônicos e recursos tecnológicos são os mais utilizados, com grande destaque para os *softwares* leitores de tela. Em consonância, em outras questões que abordaram os recursos de acessibilidade mais utilizados, principalmente devido à linha tênue existente na definição e diferenciação entre tecnologias assistivas e recursos de acessibilidade, os *softwares* leitores de tela foram também mencionados, pelos R1, R2, R4, R7, R13, R14, R18, R22, R31, R32, R33, R35 e R39, em questões abertas e específicas sobre recursos de acessibilidade.

Como já apresentado anteriormente, as TAs contemplam produtos, equipamentos, dispositivos, metodologias, práticas, serviços e também recursos que visam promover a autonomia, independência e a inclusão das pessoas com deficiência (Brasil, 2015). Para os objetivos específicos desta pesquisa adotam-se os recursos de acessibilidade pelo olhar e escopo dos recursos de acessibilidade midiática (Greco; Jankowska, 2020), os quais são soluções midiáticas para proporcionar o acesso a algo que não era possível em sua forma original, no caso, a informação visual.

Assim, como um conceito parcialmente engloba o outro e não existe uma diferenciação explícita e consolidada socialmente sobre TAs e recursos de acessibilidade, nos

momentos do questionário destinados especificamente ao segundo tipo (recursos de acessibilidade), as tecnologias assistivas foram também mencionadas.

Na questão “quais recursos de acessibilidade você considera essenciais e indispensáveis para você acessar a comunicação interna?”, os *softwares* leitores de tela foram amplamente mencionados. Assim como destacado na categoria anterior, problemas de acessibilidade no meio em que a informação é veiculada também foram citados nos espaços para apontamento sobre recursos.

A acessibilidade web nas plataformas, nos aplicativos e nos sistemas de intranet em que os comunicados são veiculados foi relacionada nos comentários dos respondentes: “Acessibilidade web nas plataformas e aplicativos para navegação confortável e consistente com os leitores de tela” (R1); “acessibilidade em aplicativos e o que necessite de ajuste para acessar com leitores de telas, braille, integração entre setores e atividades” (R4); “acessibilidade digital da intranet e comunicados internos” (R8); e “que o sistema utilizado siga as normas WCAG” (R16); “computador com os softwares de acessibilidade. Penso ser indispensável” (R17). Ainda em relação ao meio, o telefone foi trazido à tona pelo R18 como uma forma de possibilitar a comunicação interna, afinal, nesse meio, as mensagens não são transmitidas por signos visuais.

Na questão sobre os recursos de acessibilidade indispensáveis, foram mencionados o sistema braille e seus diversos meios, tecnologias e formas, pelos R2, R4, R11, R17, R18, R20, R22, R25 e R32, como nos exemplos a seguir (Quadro 10):

Quadro 10 - Exemplos de menções ao braille

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA
R11	<i>“Linha braille”</i>
R17	<i>“Documentos acessíveis por leitor de tela, além de, quando possível, versões destes documentos em braille”</i>
R32	<i>“Leitor de tela, impressora braille e linha braille”</i>

Fonte: autoria própria, 2024.

Em consonância com a demanda pelo braille (versões em braille, dispositivos tecnológicos que utilizam essa linguagem, impressora braille, linha braille etc.), resgata-se a questão dos multiformatos (Magalhães *et al.*, 2024) e da acessibilidade 2.0 (Ellis; Kent, 2011). A partir da disponibilização da informação em uma redundância de formatos e meios, cada pessoa pode escolher, de forma autônoma, o formato que mais lhe interessa, considerando

suas necessidades e preferências (Magalhães *et al.*, 2024; Ellis; Kent, 2011). A importância de tais práticas é evidenciada pela evocação de formatos alternativos pelos respondentes, como versões em áudio, versões ampliadas de textos e documentos e documentos em formato digital (e acessíveis), conforme lista-se a seguir (Quadro 11):

Quadro 11 - Formatos alternativos requeridos pelos respondentes

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA
R10	<i>“Versões dos arquivos em áudio”</i>
R19	<i>“Matérias com letras grandes e telas com letras grandes”</i>
R27	<i>“Textos ampliados”</i>
R3	<i>“A digitalização de documentos”</i>
R17	<i>“Documentos acessíveis por leitor de tela, além de, quando possível, versões destes documentos em braille”</i>
R29	<i>“Documentos com acessibilidade”</i>
R30	<i>“Comunicados e informativos elaborados de forma acessível para leitura com leitores de tela.”</i>

Fonte: autoria própria, 2024.

Por fim, nesta segunda categoria, analisam-se também as respostas referentes aos recursos de acessibilidade ao conteúdo, considerando as dimensões da acessibilidade multimídia apresentadas por Orero (2022). A acessibilidade no âmbito do conteúdo tem relação direta com as modalidades de Tradução Audiovisual Acessível (TAVA) (Audiodescrição, Janela de Língua de Sinais, Legendagem para Surdos e Ensurdecidos) (Araújo; Alves, 2017), mencionadas anteriormente, e as demais formas alternativas de acesso à informação visual do conteúdo, como as descrições de imagens estáticas, tabelas, gráficos etc., apontadas como indispensáveis por R3, R4, R5, R6, R8, R9, R16, R30, R34 e R35. No quadro abaixo (Quadro 12), são apresentados alguns exemplos:

Quadro 12 - Menções à acessibilidade do/no conteúdo

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA
R3	<i>“Descrição de imagens, sejam elas estáticas ou dinâmicas, de fundamental importância na efetivação da comunicação”</i>
R5	<i>“Audiodescrição do conteúdo”</i>

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA
R6	<i>“Descrição das imagens e tabelas e materiais digitais no formato acessível”</i>
R8	<i>“No meu caso, principalmente descrição de imagens”</i>
R14	<i>“Audiodescrição e todos os instrumentos então mencionados nessa pesquisa complementam a comunicação interna”</i>
R16	<i>“Que sejam audiodescritas as imagens como padrão da organização ou Secretaria, não por iniciativas individuais”</i>
R30	<i>“Descrição das imagens que porventura possam conter nos comunicados”</i>
R34	<i>“Texto alternativo em imagens”</i>
R35	<i>“Audiodescrição das informações visuais”</i>

Fonte: autoria própria, 2024.

Juntamente com os recursos de acessibilidade dos quais os respondentes disseram precisar na comunicação interna, há também todos aqueles citados como disponibilizados pelas organizações, em especial no âmbito do conteúdo e das versões alternativas. Em ordem decrescente, as versões alternativas oferecidas pelas organizações são: 1) versões digitais acessíveis por leitor de tela dos comunicados, boletins, *newsletters*, revistas, jornal-mural e/ou documentos institucionais (19 organizações); 2) versão em áudio dos comunicados, boletins, *newsletters*, revistas, jornal-mural e/ou documentos institucionais (como um arquivo à parte enviado por e-mail, por exemplo, ou transmitidos via rádio interna) (sete organizações) e; 3) versão em braille dos comunicados, boletins, *newsletters*, revistas, jornal-mural e/ou documentos institucionais (quatro organizações).

No âmbito dos conteúdos, tem-se um grande destaque para a oferta da audiodescrição, em suas variadas formas e formatos:

- i) de imagens, gráficos, tabelas e outros aspectos visuais e imagéticos contidos em publicações internas (em 17 organizações);
- ii) dos participantes e dos cenários em eventos internos (em 14 organizações);
- iii) dos participantes e dos cenários em videochamadas (no caso das organizações com regime de trabalho híbrido ou remoto – 18 organizações – somente 10 utilizam este recurso; no caso do modelo presencial, duas aderem a ele quando realizam videochamadas);
- iv) de slides em apresentações corporativas (em 11 organizações);

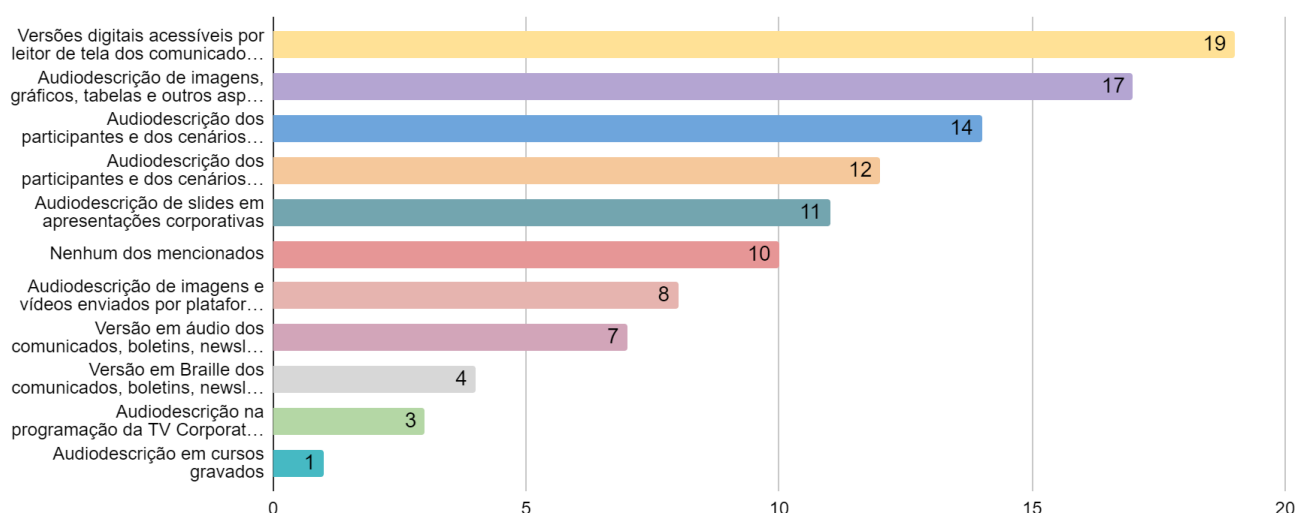
v) de imagens e vídeos enviados por plataformas digitais (em redes sociais da organização, por e-mail, pela intranet, nas plataformas de gestão do trabalho etc.) (em oito organizações);

vi) na programação da televisão Corporativa (em três organizações);

vii) de cursos gravados (em uma organização).

De forma geral, e resumidamente, algumas organizações têm considerado o uso de versões alternativas e da audiodescrição na comunicação interna, embora dez respondentes tenham afirmado que não é utilizado nenhum recurso de acessibilidade na comunicação interna das organizações em que atuam (Figura 14).

Figura 14 - Recursos de acessibilidade utilizados na comunicação interna



Fonte: autoria própria, 2024.

A escuta ativa por parte das organizações para proporcionar o acesso à informação na comunicação interna é aspecto ímpar para que, de fato, alguma mudança estrutural aconteça, como apontado por alguns respondentes e em consonância com a literatura existente sobre necessidade de acessibilidade por parte dos públicos com deficiência (Arias-Badia; Bestard-Bou; Hermosa-Ramírez, 2022).

O R1 afirma que a organização deve disponibilizar “*qualquer tecnologia que seja solicitada pelo usuário, conforme as melhores práticas*”, assim como o R8 comenta: “*acredito que cada profissional demanda um tipo de tecnologia assistiva e isso precisa ser abordado caso a caso*”. E, de forma contundente, o R35 explica que

considerando apenas a condição de não enxergar, seria importante as instituições buscarem ouvir as pessoas para compreender de que forma poderia ou deveria se ajustar de modo a promover as ações mais adequadas para as necessidades das pessoas. É um desperdício de energia muito grande tentar sempre adivinhar minha necessidade quando seria muito mais simples conversarmos, já que convivemos diariamente (R35).

De forma conclusiva, têm-se várias nuances na relação entre acessibilidade e comunicação interna. Mas, acima de tudo, ela deve ser considerada em todas as situações e instâncias possíveis, como afirmam o R24 (*“para que haja inclusão são necessários todos os recursos que possam tornar um ambiente acessível”*) e a R3 (*“a ausência de acessibilidade prejudica toda e qualquer relação, não só a de trabalho”*).

Pode-se propor, então, que a acessibilidade na comunicação interna para pessoas com deficiência visual deve estar presente:

1. na consideração das tecnologias assistivas necessárias e, preferencialmente, sendo fornecidas pelas organizações;
2. na consideração dos aspectos de acessibilidade no âmbito dos sistemas de informação e comunicação, assim como nas plataformas e nos aparatos tecnológicos;
3. na disponibilização de versões alternativas dos veículos de comunicação utilizados nas organizações (comunicados, boletins, *newsletters*, revistas, jornal-mural, documentos institucionais): documentos acessíveis e navegáveis por *softwares* e tecnologias assistivas, versões em áudio, versões em braille etc.;
4. no âmbito dos conteúdos veiculados, como a audiodescrição:
 - de imagens, gráficos, tabelas e outros aspectos visuais e imagéticos contidos em publicações internas;
 - dos participantes e dos cenários em eventos internos;
 - dos participantes e dos cenários em videochamadas;
 - de slides em apresentações corporativas;
 - de imagens e vídeos enviados por plataformas digitais (em redes sociais da organização, por e-mail, pela intranet, nas plataformas de gestão do trabalho etc.);
 - na programação da televisão corporativa;
 - em cursos gravados.

A consideração da acessibilidade nestes espaços, publicações, comunicações e produtos comunicacionais possibilita que a comunicação interna seja acessível de forma alternativa ao conteúdo visual/imagético. No entanto, tais aspectos estão associados especificamente aos produtos comunicacionais, mas não diretamente aos processos

comunicacionais. Estes, por sua vez, são produções de sentidos em processos interacionais entre os agentes organizacionais, tópico que será abordado no próximo capítulo.

7. ACESSIBILIDADE PARA O TRABALHO E A PARTICIPAÇÃO

Este capítulo busca apresentar a análise das percepções e das experiências dos respondentes com deficiência visual pela perspectiva da acessibilidade enquanto condição, sendo esta a abordagem temática da categoria “Implicações da ausência da acessibilidade”. Inicialmente, apresenta-se a análise pautada nos efeitos diretos da falta de acessibilidade: os impactos nos processos laborais e nos processos de participação. Em seguida, compreende-se, a partir das falas dos respondentes, a centralidade que o acesso e a sua ausência assumem na mediação da construção do indivíduo, a partir dos sentimentos evocados.

7.1 Implicações da ausência da acessibilidade para o trabalho e para a participação

A terceira categoria, “Implicações da ausência da acessibilidade”, contempla as respostas referentes às percepções dos respondentes quanto ao papel desempenhado pela acessibilidade na participação, exercício do trabalho e construção do sujeito, e também nos possíveis prejuízos à experiência, no ambiente organizacional, decorrentes da ausência de acessibilidade. Afinal, 28 respondentes afirmam que a não oferta de recursos de acessibilidade pode prejudicar o processo de trabalho. Os respondentes também foram questionados se percebiam prejuízos na interação e integração com os demais trabalhadores, por causa da falta de recursos de acessibilidade. Neste aspecto, 26 respondentes indicaram que sim..

O acesso à informação, a partir do uso de recursos de acessibilidade, possibilita aos trabalhadores com deficiência visual o consumo de mensagens institucionais e a construção de sentidos para a formação de opiniões, graças à compreensão dos comunicados e informações aos quais os outros sujeitos organizacionais (os sem deficiência) têm acesso.

Os sentidos possíveis da acessibilidade no ambiente organizacional e sua importância (ou prejuízo, no caso da ausência) são usualmente associados ao trabalho. O trabalho é central na constituição das relações sociais e de comunicação, uma vez que esta tem sido entendida como elemento essencial da lógica de organização dos processos produtivos na sociedade capitalista (Fígaro, 2008). Assim, percebe-se, nas respostas, uma alta frequência de associação entre a acessibilidade e a lógica produtiva e de viabilização da atividade laboral, como exemplificado no quadro abaixo (Quadro 13), em que aparecem destacados os principais termos relativos a esse aspecto, nos comentários dos respondentes.

Quadro 13 - Acessibilidade associada ao trabalho

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA
R3	<i>“A efetivação na ou da comunicação é essencial para transcorrer o fluxo e a qualidade do trabalho”</i>
R8	<i>“Sem acessibilidade na comunicação, as instruções de trabalho podem não chegar da forma correta às pessoas com deficiência”</i>
R10	<i>“Pode tornar menos ágil”</i>
R11	<i>“Há uma perca de tempo que prejudica o desempenho no trabalho”</i>
R13	<i>“Não só pode como prejudica, e em muitos casos pode até inviabilizar o trabalho”</i>
R14	<i>“Uso leitor de tela. Logo, se eu não o tiver, nada executo. É um exemplo. Um comunicado se não estiver acessível, pode ou não impactar na minha tarefa. Mas a falta do leitor interfere diretamente na minha rotina”</i>
R16	<i>“Eu poderia contribuir bem mais com as diversas equipes, caso houvesse melhor infraestrutura de trabalho, houvesse mais contato entre as equipes e fosse disponibilizada audiodescrição ao menos das imagens mais significativas”</i>
R25	<i>“Acessibilidade é indispensável para todas as atividades que desenvolvemos no trabalho”</i>
R27	<i>“Pode prejudicar a ponto de ser um fator impeditivo para trabalhar”</i>
R30	<i>“Pode prejudicar muito, pois sem acesso à informação em tempo real, o colaborador com deficiência muitas vezes fica prejudicado e seu desempenho é afetado”</i>

Fonte: autoria própria, 2024.

A evocação de termos como “desempenho”, “ágil”, “contribuição” e “qualidade” exprimem uma relação direta entre acessibilidade e trabalho. Em certa medida, isso se deve ao fato de que, embora a acessibilidade proporcione a realização do trabalho, ela também poderia trazer outros benefícios, mas, na visão dos respondentes, ela está associada quase exclusivamente ao desempenho da prática laboral.

Tal visão pragmática e com grande foco no trabalho pode ser resultado do histórico de estigma que recai sobre a deficiência, a partir de modelos e da lógica padronizante característicos do modo de produção capitalista (Piccolo; Mendes, 2013). Conforme afirmam Piccolo e Mendes (2013, p. 460-461), constrói-se um padrão de sujeito que é “o ser que se encaixa à máquina, exige um tipo de corpo no qual a força e a destreza física se mostram

fatores fundamentais, elementos estes que excluem de suas relações diretas significativa parcela das pessoas com deficiência”.

A forma como a sociedade e as organizações se organizam no capitalismo normatiza corpos e mentes para que a produtividade seja ainda o ponto central de desenvolvimento (Piccolo; Mendes, 2013). Em relação à acessibilidade, é importante ressaltar que ela não pode ser vista apenas como um meio para a realização do trabalho (Oliveira; Andrelo; Maciel, 2023) pois, caso este trabalho se enquadre exclusivamente nessa perspectiva limitante, o uso dos recursos de acessibilidade serviria somente para a conformação e manutenção das relações sociais e de forças já existentes nas organizações e na sociedade capitalista. Dito de outro modo, a promoção da acessibilidade não deve ser pensada apenas como um meio para a prática laboral, mas também como condição para que os empregados tenham acesso à informação e à comunicação e possam se tornar, de fato, agentes organizacionais que participam das práticas interacionais, de sociabilidade e, também, trabalhistas.

Essas são questões tão enraizadas no entendimento individual de produtividade que, mesmo em um espaço do questionário destinado a relatos sobre a influência da ausência de recursos de acessibilidade para os processos de integração e interação com os demais trabalhadores, os respondentes evocaram aspectos da prática laboral. Algumas falas foram, portanto, classificadas entre o sentido atribuído de “ausência de acessibilidade restringe o trabalho” e “ausência de acessibilidade restringe a participação/integração” (Quadro 14).

Quadro 14 - Classificação das falas pelo sentido de ausência da acessibilidade

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA	PRINCIPAL SENTIDO ATRIBUÍDO
R7	<i>“Prejudica bastante. Eu preciso de recursos para participar e produzir”</i>	ausência de acessibilidade restringe o trabalho; ausência de acessibilidade restringe a participação/integração
R8	<i>“O uso de uma plataforma de troca de mensagens e de manejo de tarefas que seja inacessível pode excluir e dificultar o trabalho da pessoa com deficiência”</i>	ausência de acessibilidade restringe o trabalho
R14	<i>“Uma ferramenta de produtividade ou de gestão de tarefas quando não é acessível prejudica bastante pois dificulta acompanhar as atividades produzidas coletivamente. Ou seja, a interação bem como a produção em</i>	ausência de acessibilidade restringe o trabalho; ausência de acessibilidade restringe a participação/integração

RESPONDENTE	SEQUÊNCIA DISCURSIVA	PRINCIPAL SENTIDO ATRIBUÍDO
	<i>grupo e simultânea ficam comprometidas pela falta de acessibilidade na ferramenta utilizada”</i>	
R22	<i>“Os recursos de acessibilidade facilitam o processo de interação e integração com os colegas”</i>	ausência de acessibilidade restringe a participação/integração
R27	<i>“Pode prejudicar a ponto de ser um fator impeditivo para a integração”</i>	ausência de acessibilidade restringe a participação/integração
R35	<i>“limita a partir do momento em que o compartilhar das informações ocorrem de forma desigual. Isso me coloca sempre em atraso e é bem frustrante”</i>	ausência de acessibilidade restringe o trabalho; ausência de acessibilidade restringe a participação/integração
R37	<i>“Minha integração e interação com os outros colegas é boa. Me sinto bem, me sinto acolhida. Há uma contribuição, uma amizade grande, porém com mais adaptações e recursos acredito que facilitaria tanto para mim quanto para eles lidar comigo porque muita das vezes as outras pessoas não sabem lidar com muitas situações”</i>	ausência de acessibilidade restringe a participação/integração

Fonte: autoria própria, 2024.

A acessibilidade na comunicação interna no ambiente organizacional pode ser reconhecida como algo essencial para outras coisas além da prática laboral, como afirma o R24: *“Se não há acessibilidade, torna-se impossível o processo de independência das pessoas com deficiência”*. O R1 complementa que *“acesso à informação é o básico para termos uma jornada de trabalho produtiva”*, mas também é essencial para *“acompanhar tudo que é desenvolvido pelas equipes, estar ciente dos movimentos da empresa, dos benefícios, direitos e obrigações, mudanças internas e etc. Um funcionário que não consegue ter acesso à informação vai estar prejudicado em relação aos demais colegas”*.

7.2 Responsabilidade, protagonismo e sentimentos evocados

Ainda dentro da terceira categoria de análise (“Implicações da ausência da acessibilidade”), há mais percepções de respondentes, como: *“se não houver acessibilidade eu não saberei por completo o conteúdo que a empresa quer me passar”* (R5) ou *“uma vez não*

tendo acesso aos comunicados, por exemplo, ficamos à margem da empresa ou organização, nos deixando apenas à mercê do boca a boca entre os funcionários” (R17).

Pode-se dizer que, de uma forma geral, essas situações relatadas nos excertos acima trazem à tona a centralidade da cultura e a circulação e perpetuação de violências culturais a partir da comunicação. Como apresenta Galtung (2003), a violência cultural se esconde nos discursos institucionais e produtos culturais e se materializa na comunicação (Galtung, 1969). Logo, de forma simbólica e “singelamente” perversa, o trabalhador “deixado à mercê do boca a boca” e impossibilitado de acessar por completo a informação é colocado em uma situação de violência e de marginalização.

Um problema que reside no cenário da acessibilidade nas organizações é a não-responsabilização destas pelo oferecimento dos recursos demandados pelas pessoas e/ou de instruções adequadas sobre a acessibilidade. Sobre isso, o R31, por exemplo, conta: *“penso que nós cegos que temos a obrigação de conduzir o processo de acessibilidade de nosso local de trabalho”*. Isso é um reflexo da forma como o trabalho se organiza e tem sido tratado nas organizações na atualidade, uma vez que se espera que os trabalhadores tenham autonomia e sejam preparados para enfrentar os possíveis problemas (Oliveira; Paula, 2009), com a transferência da responsabilidade das organizações para os indivíduos.

Na lógica organizacional contemporânea, os trabalhadores devem se tornar protagonistas dos processos de trabalho e buscar atingir metas (da organização e próprias) a partir da internalização dos objetivos da organização como sendo também deles (Oliveira; Paula, 2009). Com a acessibilidade isso não seria diferente: embora esta seja um direito garantido por lei, são os trabalhadores, buscando atingir as suas necessidades e metas de trabalho, que precisam protagonizar a inclusão dela no ambiente laboral, e não as organizações, que deveriam ser as verdadeiras responsáveis por isso. O R31 afirma que *“por sua vez, no ambiente onde trabalha, um cego tem que abrir a caixinha da acessibilidade, não só para o cego contratado, também para o mundo”*.

Um depoimento similar a este é o da R14, a qual, todavia, tem um olhar mais otimista sobre o cenário e as mudanças que foi capaz de promover em seu ambiente organizacional:

“Logo ao chegar conheci a missão da empresa e a minha missão dentro dela. Quando cheguei, tudo era muito inacessível. Prometi para mim que colegas com deficiência que chegassem depois, encontrariam sistemas mais acessíveis e uma empresa que pensaria na acessibilidade e inclusão principalmente no tocante às pessoas com deficiência. Então, sigo nesta missão dentro da corporação. Hoje, tudo é muito diferente de quando cheguei. Sei que precisa melhorar, mas já avançamos bastante. Minutos

antes de responder essa pesquisa, eu lia um termo de referência sobre tecnologias da informação e comunicação que havia recebido da Coordenadora do Comitê de Diversidade, Equidade e Inclusão e, eu precisava analisar e sinalizar quais tecnologias assistivas a empresa deveria providenciar em 2024/2025. Isso revela que meu trabalho ardoroso valeu à pena. Os avanços são muitos e não dou conta de pontua-los aqui. Mas somente em 2023, fornecemos monitores maiores para empregados com baixa visão; produzimos e lançamos internamente um curso de audiodescrição junto à Universidade Corporativa; a I Política de Diversidade, Equidade e Inclusão; uma Agência Virtual mais acessível e inclusiva; consagramos a presença de interpretes de libras nos eventos corporativos oficiais; fizemos o I workshop de Acessibilidade, Inclusão e Segurança do Trabalho e depois, convenci a empresa para que a Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT fosse sobre "Ambiente acessível é ambiente seguro", para que acessibilidade fosse trabalhada bastante; dentre outros” (R14).

Nessa perspectiva, pode-se compreender que o cenário da acessibilidade pode passar por mudanças a partir de uma “distribuição e compartilhamento da responsabilidade”. Isso não significa isentar a responsabilidade das organizações, nem ignorar que a situação de transferência da responsabilidade para o trabalhador é uma prática nociva, mas significa que a mobilização crescente das pessoas com deficiência, desde o final do século passado (Aquino; Aguiar, 2016; Sousa, 2013), tem acarretado resultados positivos: a conscientização, por parte das pessoas com deficiência, sobre seus direitos e, conseqüentemente, a cobrança pela acessibilidade nos espaços organizacionais.

A mudança é necessária e, se um dos caminhos para superar esse desafio é a cobrança, por parte das pessoas com deficiência, do cumprimento da lei pelas organizações, que seja esse um ponto de partida para que estas se mobilizem e assumam o compromisso de promover uma comunicação interna mais acessível. Afinal, como já apresentado, a ausência da acessibilidade traz consequências negativas para a socialização, para o trabalho e para a participação.

Nesse mesmo sentido, também se deve considerar que o ambiente organizacional evoca emoções e sentimentos nos trabalhadores (Ferreira, 2023), assim como é nas relações de trabalho e nos discursos evocados que os indivíduos constroem a própria identidade e a subjetivação de aspectos sobre o “eu trabalhador” (Andersson, 2020; Calonego, 2023). A R22 comenta: “*sem acessibilidade, o trabalho da pessoa com deficiência ficará incompleto, além da pessoa se sentir excluída dos processos*”.

A ausência da acessibilidade gera, além da exclusão de fato no processo de recepção da informação, uma exclusão social nos processos organizacionais. No mesmo sentido, a R37 conta que a falta de acessibilidade “*pode prejudicar, pois necessitamos de vários recursos,*

adaptações, para que nós possamos desempenhar uma atividade, exercer e nos introduzir no mercado de trabalho com igualdade. Nos ocupar, sentirmos que somos úteis, que produzimos, que podemos fazer a diferença e não ficar parado só cumprindo cota”. No mesmo sentido vai a observação do R35, quando expõe seus sentimentos sobre o compartilhamento desigual de informações: “isso me coloca sempre em atraso e é bem frustrante (...) acredito que é super importante tratar dessa questão porque no nosso cotidiano de trabalho essas aparentes bobagens vão minando nossa motivação”.

A ausência da acessibilidade, portanto, traz consequências em diversas dimensões da vida da pessoa com deficiência visual, não limitada ao ambiente e experiência de trabalho: sentimentos de impotência e frustração e prejuízo na construção de relacionamentos e na participação efetiva no ambiente organizacional (embora os respondentes associem, majoritariamente, a acessibilidade à condição de trabalho somente). Entretanto, todos esses fatores e sentidos evocados podem ter relação direta com a intencionalidade/não-intencionalidade das organizações, mas que sejam consequências de estruturas de poder pautadas no capacitismo, e outros fatores.

Cabe, assim, compreender como a acessibilidade e as práticas relacionais, mediadas pela comunicação, afetam-se mutuamente. As relações de poder e de interesse e as práticas culturais podem ter certa influência nesta equação, sendo estes aspectos que dizem respeito às Relações Públicas (Ihlen; Van Ruler, 2009) enquanto campo social e em uma abordagem mesossocial, ou seja, nas organizações (Lemos, 2017b).

8. PODER, RELAÇÕES PÚBLICAS E ACESSIBILIDADE

Neste capítulo, pretende-se abordar as percepções e experiências dos respondentes com deficiência visual pela perspectiva das Relações Públicas e, especificamente, das Relações Públicas Críticas. Tal perspectiva crítica surge para que as Relações Públicas passem a olhar para os fenômenos relacionais e comunicacionais entre organizações e públicos a partir da explicitação de lógicas e de relações de poder (Gonçalves, 2015). Em um primeiro momento, analisam-se as percepções e experiências com um olhar social e acadêmico das Relações Públicas, buscando discutir como aspectos teóricos da área possibilitam interpretar e compreender fenômenos. Esta é a categoria de análise “Autonomia, dependência e relações de poder”.

Em um segundo momento, neste mesmo capítulo, apresenta-se a análise da categoria “Mudanças culturais e práticas profissionais na comunicação interna”, na qual são apresentadas percepções dos trabalhadores com deficiência visual sobre o tratamento que recebem e o que percebem das práticas profissionais voltadas para a acessibilidade na comunicação interna.

Por fim, apresenta-se uma discussão do papel das Relações Públicas enquanto campo social que contempla a atividade profissional (Lemos, 2017b) para a inclusão de pessoas com deficiência visual, a partir da consideração da acessibilidade como um elemento cultural.

8.1 Aspectos sociais e evidências de relações de poder

Anteriormente (capítulo 2.2) discutiu-se que as Relações Públicas compõem um campo social, acadêmico e profissional (Lemos, 2017a; Lemos, 2017b) que possui diferentes abordagens, embora a grande maioria seja relacionada às práticas em organizações. Henriques (2021) explica que as Relações Públicas contemplam um amplo campo de práticas comunicativas que envolvem a sociedade e os fenômenos que acontecem no espaço público. Em concordância, Van Ruler e Verčič (2003) resgatam a importância de as Relações Públicas olharem para a esfera pública e as demandas da sociedade, mesmo que o foco esteja na atuação organizacional.

A partir disso, assume-se neste trabalho que o olhar das Relações Públicas pode recair sobre as condições políticas e socioculturais dos públicos (Gonçalves, 2015), em específico o dos trabalhadores com deficiência visual. O foco do olhar das Relações Públicas está nas manifestações na linguagem e nos comportamentos das organizações e dos públicos (Ihlen;

Van Ruler, 2009), em busca de compreender estruturas e relações de poder existentes e, neste caso estudado, mediadas pela acessibilidade.

Em um primeiro momento, é importante reconhecer que os trabalhadores com deficiência visual podem reconhecer – e já o fazem – a relação de dependência que surge do desalinhamento de “contribuições” de cada parte. Quando uma organização não se preocupa com a acessibilidade e coloca sob responsabilidade do trabalhador a forma de acessar a informação, este busca outras maneiras de o fazer, como no apoio de outros trabalhadores. O R1 comenta: *“no meu caso, onde o trabalho é remoto, sempre preciso que os colegas estejam fazendo descrição das imagens, nos slides que apresentam, os conteúdos que estão me passando”*. Este é um cenário em que, por mais que a organização não assuma a responsabilidade pela garantia do acesso, os demais colegas colaboram para isso de forma positiva. Experiência diferente é a do R17, para quem, *“dependendo do comportamento, quando vamos pedir ajuda a algum colega de trabalho, ou ele se recusa, ou não tem uma boa vontade”*.

A questão “você precisa da ajuda de outras pessoas para acessar informações no ambiente de trabalho?” verificou que 11 pessoas precisam de ajuda “às vezes”, outras 11, “poucas vezes”, seis pessoas, “nunca”, outras três, “frequentemente, e os demais indicaram que “não” (uma pessoa), “sim” (uma pessoa) e “sempre” (uma pessoa). A R7 avalia o cenário da seguinte maneira: *“já avançamos bastante. Mas falta muito. Acho que a inclusão não depende só dos recursos. Depende muito das pessoas”*. Outras percepções nesse sentido puderam ser percebidas também nos quadros 7, 8 e 9, que revelam exemplos de situações e experiências de necessidade de ajuda, especificamente no que diz respeito ao acesso à informação e à comunicação.

A relação de dependência construída entre o trabalhador com deficiência visual e os demais trabalhadores pode trazer prejuízos para a forma como o primeiro se relaciona no ambiente organizacional. Existe, de forma implícita, um desalinhamento de poder e autonomia. A partir disso, as relações organizacionais acabam se pautando na desigualdade: o outro (com deficiência visual) precisa que alguém (ou algo) torne disponível a informação. Esse descompasso se dá por uma questão estrutural das organizações que não consideram a acessibilidade na comunicação interna. Além disso, estas também podem não estar abertas ao diálogo, como revela a experiência do R35: *“é um desperdício de energia muito grande tentar sempre adivinhar minha necessidade quando seria muito mais simples conversarmos, já que convivemos diariamente”*.

Essas situações privam diretamente os trabalhadores com deficiência do exercício da cidadania, uma vez que o acesso à informação é um dos pressupostos para tal (Bonito; Santos, 2020): “*se não há acessibilidade, torna-se impossível o processo de independência das pessoas com deficiência*” (R24). Não é o caso, todavia, de se afirmar, de forma contundente, que não existe o exercício da cidadania onde há uma dependência, até porque, num contexto em que todos são cidadãos, existem sim relações de dependência e de construção de redes a partir da relação com o outro (Santos; Mafra, 2018). No entanto, é o caso sim de reconhecer o peso que a forma como as relações são construídas exerce sobre esse exercício.

Não somente nas organizações, mas em qualquer contexto social, os sujeitos se constroem em relação ao outro e em reconhecimento do outro (Honneth, 2003). Todavia, quando se fala de reconhecimento, é necessário que este seja das diferenças e individualidades (Honneth, 2003), sem juízos de valor e de hierarquia entre bom/ruim, melhor/pior. Acontece que, no caso das pessoas com deficiência, entre elas as com deficiência visual, existe uma lente a partir da qual estes sujeitos são vistos socialmente: a do capacitismo.

O capacitismo, enquanto viés pelo qual a sociedade define um padrão de corpos e mentes (Gesser; Block; Mello, 2020), busca moldar os sujeitos com base nos pressupostos da corponormatividade. Sob essa lógica, as pessoas com deficiência passam a ser vistas como um “estado diminuído, inferior” (Campbell, 2001) e isso se reflete nas estruturas das organizações e dos relacionamentos construídos no ambiente organizacional.

O capacitismo é estrutural e estruturante (Gesser; Block; Mello, 2020) e dita formas ideais de se relacionar, com base nas capacidades e normativas. Cabe, assim, “reconhecer a comunicação como um processo no qual se encontram vestígios das relações constituintes da vida cotidiana” (Ferreira, 2018, p. 110), por parte das organizações e dos indivíduos. É na comunicação e nas práticas cotidianas que são expostos vestígios do capacitismo enquanto mediador de relações. Cabral, Gonçalves e Salhani (2018, p. 253) explicam que a linguagem (oral, escrita, visual etc.) configura-se “como o mecanismo mais sutil, porém é o que vai legitimar o sistema de controle social e o produtivo mediante os próprios discursos sociais e produtos da cultura”.

A partir da linguagem, da comunicação e dos discursos, práticas interacionais acontecem no ambiente organizacional e é assim que o capacitismo se manifesta em artefatos comunicacionais. É inegável que ele, enquanto estrutura, exerce poder e influência sobre como as relações se constroem. Calonego (2023, p. 45) afirma que “o poder está intrinsecamente vinculado à comunicação, a qual viabiliza espaços de negociações e interações de acordo com as estratégias organizacionais”. Os interlocutores (sejam eles as

organizações ou os demais trabalhadores) exercem uma dominação legitimada duplamente pela forma como a sociedade se organiza: a) em relações hierárquicas pela lente do capacitismo sobre as pessoas com e sem deficiência; b) privilegiando o visual (von der Weid, 2014; Sousa, 2015; Machin, 2014).

O poder exercido pelas organizações perante esses sujeitos é resultado de uma estrutura macrossocial, da qual as organizações são parte (Soares; Monteiro, 2012; Kunsch, 2014). Trata-se do resultado da soma de fatores externos (que refletem no ambiente interno) com estruturas de poder impostas pelas organizações, mesmo que de forma mascarada – o “poder inteligente” (Calonego, 2023, p. 46). A resistência por parte das organizações e o reforço de uma estrutura capacitista e visualmente centrada são formas de exercício de poder sobre os trabalhadores com deficiência visual. As palavras “resistência” e “despreparo”, especificamente, podem ser termos adequados para compreender, por exemplo, a experiência da R37 com as dificuldades enfrentadas no ambiente de trabalho:

“Sempre tive muitas dificuldades. Sempre que tive que lutar, falar mesmo, em alto e bom som, explicar a melhor forma de adaptação tanto para mim como para eles lidar comigo. Ou seja, tem que partir sempre da gente, uma forma de estar orientando eles como lidar com essa situação. Vejo que as pessoas são muito perdidas. Falta muito da empresa tá orientando e dando condições para os outros colegas, funcionários, lidarem com o diferente, com o novo. É muito difícil para nós, mas com comunicação, diálogo, as coisas vão se adequando” (R37)

A resistência e o despreparo são aspectos que podem se manifestar nas culturas organizacionais. A cultura, enquanto um “sistema de significados produzidos no âmbito de práticas sociais por meio de interações comunicativas entre os indivíduos” (França, 2013, p. 89), pode não considerar as necessidades dos trabalhadores com deficiência, uma vez que, para tal, seria necessário o diálogo entre os interlocutores, entre eles a própria organização. Como expressado pelo R35, na busca por mudanças e identificação de necessidades, “*seria muito mais simples conversarmos*”.

É nesse contexto que as Relações Públicas são chamadas a entrar em campo, ainda que, até o momento, este capítulo tenha se concentrado em denunciar situações e apresentar reflexões e propostas sobre relações de dependência e poder, mediadas por estruturas capacitistas. É possível (e preciso) convocar as Relações Públicas a se tornarem ativistas dos públicos, para que as organizações identifiquem demandas sociais como o respeito às diferenças (Ihlen; Verhoeven, 2017) e promovam mudanças culturais em prol da diversidade e da inclusão das pessoas com deficiência (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014; Veronezi, 2019;

Wackerha; Andrelo, 2020; Oliveira; Andrelo; Maciel, 2023; Oliveira; Escarabello Junior; Maciel, 2023).

8.2 Mudanças culturais e práticas profissionais na comunicação interna

O problema mais recorrente identificado na análise das percepções e experiências reunidas pela pesquisa foi justamente a ausência de acessibilidade, ou seja, a existência predominante de uma não-cultura de acessibilidade. Nesta categoria de análise, “Mudanças culturais e práticas profissionais na comunicação interna”, discute-se o papel das Relações Públicas (enquanto campo social que contempla a atividade profissional) para a inclusão de pessoas com deficiência visual, a partir da consideração da acessibilidade como um elemento cultural.

A cultura organizacional é constantemente ressignificada, transmitida e mantida por processos comunicacionais (Marchiori, 2008; Marchiori, 2013; Baldissera, 2011) e se manifesta nas normas, diretrizes e políticas organizacionais, assim como em publicações, treinamentos e nos diálogos formais e informais (Oliveira; Alencar, 2013).

No âmbito da cultura estão valores, modos de trabalhar, ser, agir e existir nas organizações. Junto a isso, as culturas organizacionais moldam os contextos internos e externos às organizações e são por eles moldadas, de forma que os valores circulantes na sociedade também se fazem presentes no ambiente organizacional, como no caso dos valores de exclusão e das estruturas capacitistas. Estas, por sua vez, configuram-se como violências culturais contra pessoas com deficiência.

No contexto da violência organizacional, tem-se a discriminação contra pessoas com deficiência de forma simbólica, como um tipo de violência que pode se manifestar cultural ou estruturalmente (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018). O não cumprimento de leis afirmativas, a falta de acessibilidade e a negação de apoio são aspectos violentos que podem vir a ser legitimados pelas organizações (Cabral; Gonçalves; Salhani, 2018; Oliveira; Barbeta; Cabral, 2024) ou mesmo pelos outros agentes organizacionais, como os demais trabalhadores.

A consideração dos recursos de acessibilidade na comunicação interna e os seus usos de fato podem promover uma mudança na situação de vulnerabilidade em que as pessoas com deficiência visual são colocadas, mesmo em contextos em que o capacitismo, a violência e a exclusão não sejam realmente explícitos, como exemplifica o relato da R37:

“Minha integração e interação com os outros colegas é boa. Me sinto bem, me sinto acolhida. Há uma contribuição, uma amizade grande, porém com mais adaptações e recursos acredito que facilitaria tanto para mim quanto para eles lidar comigo, porque muita das vezes as outras pessoas não sabem lidar com muitas situações” (R37).

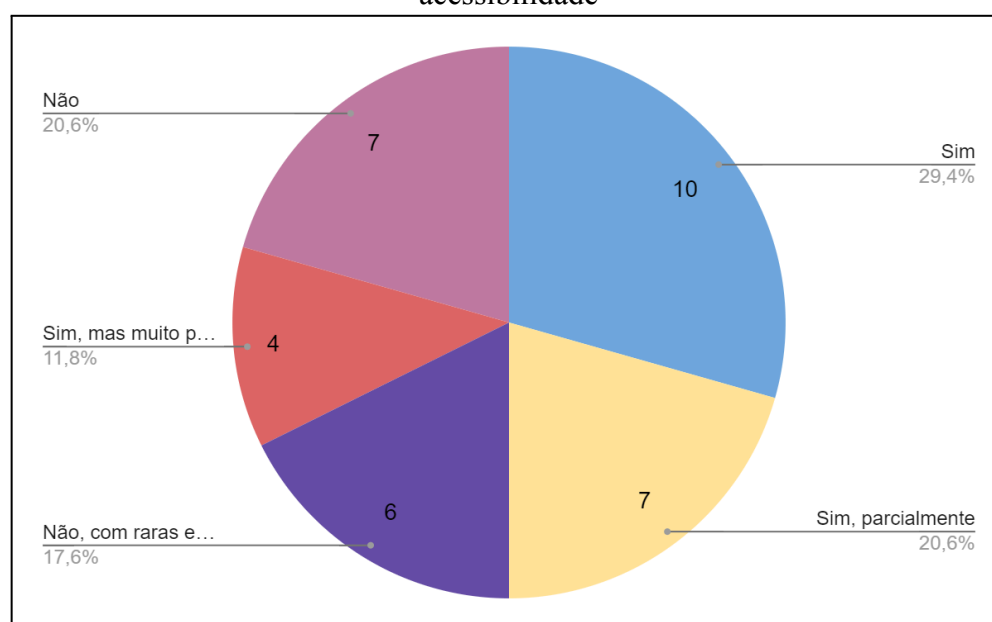
A resposta da R37 mostra que a questão não está necessariamente, neste caso, em atitudes capacitistas e excludentes por parte dos colegas, mas, ainda assim, persiste o cenário de manifestação do capacitismo. Pessoa (2019, p. 211) aponta a necessidade de discutir “como alguns imaginários, que ainda estão cristalizados em culturas organizacionais, nos reduziram o universo de possibilidades” na maneira como as relações com as pessoas com deficiência são estabelecidas. Portanto, ainda persiste a ideia do “trabalhador imaginado”, erigida sob a norma implícita do “indivíduo vidente”, e daí decorre o fato de as adaptações e recursos de acessibilidade necessários não serem providenciados e oferecidos. No relato apresentado, percebe-se que ainda é necessário levar em conta os recursos de acessibilidade para que os relacionamentos sejam melhores para a R37. Cabe, assim, à organização promover uma mudança cultural.

A consideração da comunicação enquanto processo que tem impacto na cultura organizacional pode ser um dos caminhos possíveis para a quebra de paradigmas excludentes que afetam as pessoas com deficiência (Veronezi, 2019), uma vez que, a partir de mudanças na comunicação e na forma de se estabelecer relacionamentos (e a comunicação midiática), é possível alterar comportamentos e atitudes estigmatizantes (Silveira; Pereira; Barcelos, 2014; Oliveira; Andrelo; Maciel, 2023). A afirmação de R8 corrobora essa avaliação: “a acessibilidade atitudinal faz com que atitudes e comportamentos em relação a pessoas com deficiência sejam adequados, empáticos e sem estereótipos”. Na mesma direção, ou seja, de que se trata de uma questão estrutural, vai a afirmação de R3: “considero a barreira atitudinal a maior e mais difícil de ser eliminada”.

Segundo Sasaki (2009, p. 6), a acessibilidade atitudinal no trabalho consiste na “eliminação de preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, como resultado de programas e práticas de sensibilização e de conscientização dos trabalhadores em geral e da convivência na diversidade humana nos locais de trabalho” (Sasaki, 2009, p. 6). Assim, um dos caminhos para enfrentar a exclusão nas organizações é a promoção de uma comunicação estratégica e planejada, a ser realizada pelos profissionais da área de comunicação e Relações Públicas e voltada para a disseminação de informações sobre inclusão e deficiência. A esse caminho soma-se o reconhecimento da diversidade, conforme apontado por Silveira, Pereira e Barcelos (2014).

Um dos resultados relevantes das percepções dos respondentes para essa categoria de análise é o quanto eles acreditam que os profissionais responsáveis pela comunicação interna de suas organizações são capacitados para a produção de mensagens e comunicações acessíveis, com o uso de recursos de acessibilidade. De forma diferente do inicialmente imaginado pelo autor e do encontrado por ele na literatura (Paiva; Ferreira; Oliveira, 2024; Oliveira; Escarabello Junior; Maciel, 2023), grande parte (10 respondentes) acreditam que são sim capacitados, enquanto outros sete acreditam que “sim, parcialmente” (Figura 15). Tem-se, aliás, um caso muito positivo na experiência do R8: *“todos os profissionais têm trabalhado para que eu tenha a maior acessibilidade e experiência possível com o atual conhecimento técnico que possuem”*. Ainda assim, outros sete acreditam que não são capacitados, e outros seis acreditam que somente com raras exceções. Por fim, quatro acreditam que “sim, mas muito pouco”.

Figura 15 - Percepção da capacitação dos profissionais de comunicação interna para a acessibilidade



Fonte: autoria própria, 2024.

De forma geral, essas respostas podem ser cruzadas com o perfil dos respondentes: praticamente todos os profissionais com deficiência visual que atuam com acessibilidade responderam acreditar que, em algum nível, os profissionais de comunicação interna de suas organizações sejam capacitados para o uso de recursos de acessibilidade. Isso diz muito sobre o ambiente de trabalho e o contexto em que estes trabalhadores estão inseridos, ou seja, no universo da acessibilidade, mesmo que em intersecção com outras áreas profissionais, como a educação e a tecnologia.

É extremamente positivo perceber que existem, na percepção dos respondentes, profissionais de comunicação interna capacitados para a produção de mensagens e comunicações com recursos de acessibilidade. Isso indica que, na realidade concreta das organizações, esta é uma possibilidade.

Os respondentes foram questionados também se eles acreditam que os profissionais responsáveis pela comunicação interna deveriam ser mais capacitados para a produção de mensagens e comunicações com o uso de recursos de acessibilidade. Nesta questão, 30 respondentes concordaram totalmente e nenhum discordou totalmente.

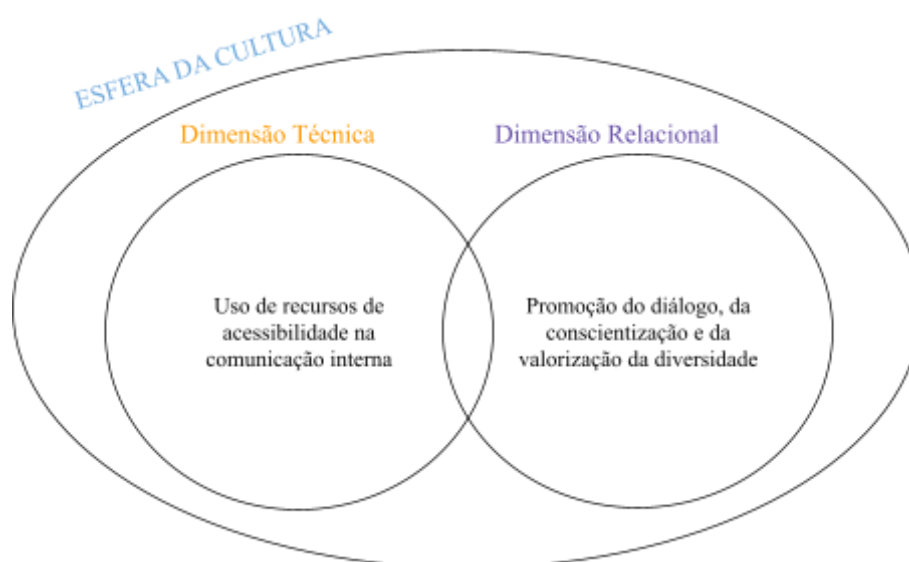
Embora essas respostas tenham sugerido um cenário positivo quanto à atuação profissional, elas não são condizentes com as dadas nas outras questões e que apontam para a grande ausência de recursos de acessibilidade e formatos alternativos na comunicação interna das organizações. Dessa forma, percebe-se que ainda há muito a ser feito. Mas, afinal, por parte de quem?

9. PROPOSIÇÕES PARA O CAMPO DAS RELAÇÕES PÚBLICAS

Bueno, Oliveira e Maciel (2023), Escarabello Junior, Oliveira e Maciel (2023) e Oliveira *et al.* (2023) apontam, a partir de revisões da literatura, que as Relações Públicas poderiam considerar as pessoas com deficiência sensorial (sendo a deficiência visual uma delas) como parte de fato do público das organizações, não como indivíduos alheios às estratégias organizacionais e comunicacionais. Tal prática seria possível a partir do momento em que fossem trazidos para a cena organizacional e o campo de atuação profissional os recursos de acessibilidade nos produtos comunicacionais, nas comunicações dirigidas e nos planejamentos de comunicação organizacional, considerando a diversidade humana e corporal (Bueno; Oliveira; Maciel, 2023; Oliveira; Escarabello Junior; Maciel, 2023).

Os resultados da pesquisa ora apresentada ratificam essa compreensão e permitem considerar possíveis caminhos nesse sentido. Este capítulo visa apresentar as expectativas e proposições de atuação das Relações Públicas em prol da inclusão de pessoas com deficiência visual nas organizações, mediada pela acessibilidade. Para fins de organização, elas são apresentadas em macrodimensões englobadas pela esfera cultural: dimensão técnica e operacional e dimensão relacional (Figura 16).

Figura 16 - Dimensões da atuação das Relações Públicas pela acessibilidade e inclusão



Fonte: autoria própria, 2024.

9.1 Dimensão Técnica e Operacional

A Dimensão Técnica e Operacional diz respeito à inclusão da consideração dos recursos de acessibilidade e das tecnologias assistivas nas rotinas profissionais de comunicação interna.

A comunicação interna é uma área de natureza multidisciplinar, posicionada entre as Relações Públicas, a Gestão de Recursos Humanos e o Endomarketing (Men, 2021). Mas se reconhece que “comunicação interna” é também uma especialização das Relações Públicas (Men, 2021), pelo fato de a formação do profissional da área incluir aspectos de compreensão e planejamento de processos comunicacionais com o público interno (Tkalac Verčič; Spoljaric, 2020).

Não se pretende levar à conclusão de que somente relações-públicas devam incorporar o uso de recursos de acessibilidade em suas práticas técnicas na comunicação interna. Pelo contrário, o que se pressupõe, com a dimensão técnica e operacional, é que todos os agentes organizacionais que atuam na gestão e manutenção da comunicação interna tenham o conhecimento necessário para criar, construir, adaptar e promover canais de comunicação mais acessíveis.

Não se trata também de supor que todos devam saber criar recursos de acessibilidade e tecnologias assistivas, até porque muitos são especialidades técnicas: um profissional de tecnologia é capacitado para desenvolver um *software* leitor de tela, enquanto um audiodescritor sabe traduzir, de forma adequada e de acordo com as diretrizes da área, a informação visual de um produto audiovisual. Trata-se, então, de colocar no escopo do profissional de comunicação interna o reconhecimento de quais são os recursos de acessibilidade e TAs necessárias para que a comunicação interna seja acessível ou, no mínimo, adaptada para um formato alternativo.

Existem funcionalidades e ferramentas que podem ser executadas diretamente por esses profissionais, como a produção de uma versão em áudio das publicações internas (jornais murais, newsletter, boletins etc.), assim como a digitalização de documentos impressos, para que estes possam ser lidos com *softwares* leitores de tela ou outras TAs de reconhecimento de caracteres.

O foco da dimensão, no entanto, está no reconhecimento, por parte dos profissionais, de quais são os recursos e tecnologias que atendem às necessidades dos trabalhadores com deficiência visual, para que tais profissionais saibam demandar, contratar e produzir uma

comunicação interna que leve em conta e atenda as necessidades, preferências e especificidades dos trabalhadores com deficiência visual.

Incorporar tais práticas está diretamente relacionada com o papel ativista e socialmente responsável que as Relações Públicas possuem nas organizações (Ihlen; Verhoeven, 2017; Bowen, 2005). A partir da análise do contexto social (Ihlen; Verhoeven, 2009) e da escuta das demandas da sociedade por um enfrentamento do capacitismo e da supremacia do visual, as Relações Públicas podem transformar a realidade social, atendendo aos interesses de grupos em vulnerabilidade social e não apenas os interesses organizacionais e a busca por eficácia (Ihlen; Verhoeven, 2009).

Segundo Holtzhausen e Voto (2002), a integração de outras visões de mundo, como a da sociedade civil, das minorias políticas e dos movimentos sociais, é necessária para que os relações-públicas designem a área, nas organizações, como pró-democracia e que defendam a cidadania dos indivíduos também no ambiente organizacional (Peruzzo, 2021).

9.2 Dimensão Relacional

A Dimensão Relacional pressupõe que os profissionais de Relações Públicas e de comunicação interna devam ser capacitados para a promoção: do diálogo no ambiente organizacional; da conscientização e conhecimento sobre deficiência visual para o enfrentamento de estigmas e práticas excludentes; da valorização da diversidade de corpos e mentes.

Em consonância com esta dimensão, têm-se os apontamentos de Silveira, Pereira e Barcelos (2014), para quem os estigmas sobre e os preconceitos contra as pessoas com deficiência devem ser desconstruídos a partir da comunicação e de ações que abordem a temática de forma educativa. Na mesma direção, Nogueira e Sousa (2020) e Pessoa (2019) acreditam que, a partir da comunicação (interpessoal), é possível estabelecer relações afetivas que proporcionam maior acolhimento.

É papel da comunicação interna fazer com que o trabalhador com deficiência visual seja acolhido e respeitado no ambiente organizacional, por meio da promoção da acessibilidade atitudinal (Sassaki, 2009). Segundo Salvatori (2024, p. 12), “a comunicação deve refletir um comportamento verdadeiramente inclusivo, que contemple acolhimento, (re)conhecimento e pertencimento, e proporcione diversas formas de acessibilidade para que todas as pessoas possam participar, com as mesmas chances”.

Acredita-se também que seja papel da comunicação interna fazer com que os demais agentes organizacionais compreendam e aprendam como se relacionar de forma respeitosa com os trabalhadores com deficiência visual. A R3 expõe seu pensamento sobre o assunto: *“penso que treinamentos e sensibilizações que visem a qualidade e respeito nas relações e comunicação sempre são muito bem-vindas”*.

Como apresentado anteriormente, as relações de dependência, exclusão e desinteresse/descaso deixam acuados os trabalhadores com deficiência visual e geram sentimentos como impotência e frustração, além de prejudicarem a participação no ambiente organizacional. Cabe aos relações-públicas, mais uma vez, exercerem seus papéis de ativistas organizacionais e promoverem uma mudança de tratamento, a partir da promoção de ações educativas, de conscientização e de valorização da diversidade. Estes, assim como a incorporação dos recursos de acessibilidade nas rotinas, são todos aspectos culturais. Por esse motivo, ambas as dimensões (técnica/operacional e relacional) estão incluídas na esfera da cultura.

9.3 Esfera Cultural

A expressão “tudo é cultural” soa um pouco exagerada, mas, em relação à acessibilidade e à inclusão, ela é necessária. A cultura nas organizações é a teia de significados que carrega consigo os valores, os comportamentos, o modo de ser e estar no ambiente organizacional (Baldissera, 2011). A partir da materialização da cultura nos discursos, nos documentos oficiais, nos canais de comunicação, nas políticas institucionais, ela busca se cristalizar e se consolidar como sendo “a” cultura de uma organização. A cultura, todavia, é frequentemente tensionada e ressignificada pelos processos comunicacionais. Não seria diferente no que se refere à cultura de acessibilidade: a comunicação é capaz de transformar a cultura para que ela seja mais inclusiva.

Assim como é defendido no presente trabalho, os autores que também defendem a promoção da inclusão como um papel da comunicação destacam a inter-relação entre comunicação e cultura: uma se forma e se transmite pela outra. Silveira, Pereira e Barcelos (2014) acreditam que uma cultura inclusiva engloba a destruição das barreiras atitudinais, assim como Silva *et al.* (2020), Bueno, Oliveira e Maciel (2023) e Oliveira, Andrelo e Maciel (2023) acreditam que, a partir de mudanças na cultura organizacional, é possível enfrentar estruturas violentas contra pessoas com deficiência.

Tais violências se manifestam na cultura e nas estruturas, como já apresentado e discutido anteriormente (com base em Cabral, Gonçalves e Salhani (2018) e Oliveira, Barbeto e Cabral (2024)), mas vale retomar o entendimento de que a ausência de acessibilidade é uma estrutura violenta e de que a incorporação da acessibilidade nos canais de comunicação interna é uma prática também cultural. A partir do incentivo às práticas voltadas para a acessibilidade (dimensão técnica e operacional), pode-se normalizar a utilização de tais recursos no cotidiano organizacional, de forma que uma nova cultura seja formada.

O mesmo princípio vale para a promoção do diálogo, da conscientização e da informação contra a discriminação e o preconceito, uma vez que essas são práticas que podem, com o tempo, mudar a perspectiva da organização e dos demais agentes organizacionais. Ou seja, essas práticas influenciam diretamente a cultura organizacional, como uma tentativa de combate às estruturas capacitistas.

É por tal motivo que ambas as dimensões (técnica/operacional e relacional) estão interseccionadas, e não separadas: acredita-se que ambas precisam caminhar juntas e são unidas pelo “hábito do cotidiano e a frequência”. Esses são aspectos culturais, ou seja, da esfera da cultura, que permeia e engloba ambas dimensões propostas.

Aydos (2014) reconhece que possa existir uma dificuldade na conciliação de novos modelos de gestão e de visões alinhadas a uma nova lógica de organização do trabalho e dos relacionamentos entre os agentes organizacionais: o despreparo para a inclusão de pessoas com deficiência encontra-se nas estruturas sociais que marginalizam esses sujeitos e nas organizações que não se preparam para recebê-los e adaptarem suas estruturas. Na mesma linha, Veronezi (2019) afirma que “com a comunicação organizacional inclusiva [...] almeja-se, justamente, posicionar a inclusão desses sujeitos na essência das políticas e diretrizes institucionais”, de forma que seja possível pensar em mudanças culturais a partir da construção de novas políticas organizacionais.

De forma geral e sintetizada: a construção de novas culturas organizacionais, por mais trabalhoso que seja, é um dos caminhos possíveis para a mudança de paradigma nas organizações, por uma perspectiva fora da lógica dominante e “padrão” das estruturas capacitistas, excludentes e violentas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa objetivou promover a discussão acerca da prática da acessibilidade na comunicação interna, a partir das percepções e experiências de pessoas com deficiência visual no contexto organizacional, pelo olhar das Relações Públicas. Acredita-se que o objetivo pôde ser alcançado pela variedade de discussões levantadas e sistematização de possíveis práticas na comunicação interna, a partir dos relatos das experiências e percepções dos respondentes da pesquisa de campo.

Tem-se que o protagonismo da pessoa com deficiência visual no relato da vivência com a acessibilidade no ambiente de trabalho é essencial para a compreensão da realidade e das reais necessidades de mudança, adaptação e, principalmente, enfrentamento de estruturas capacitistas, estigmatizantes e excludentes.

Uma das limitações do trabalho encontra-se na não possibilidade de generalização. Não se pretende assumir a “voz” das pessoas com deficiência visual, nem representar todas as pessoas com deficiência visual do Brasil, mas sim, a partir das percepções e experiências de alguns trabalhadores com deficiência visual, elencar possibilidades para a acessibilidade na comunicação interna e para a atuação das Relações Públicas nas organizações.

As experiências das pessoas com deficiência visual trouxeram à tona diferentes aspectos a serem considerados na comunicação interna: a necessidade de integração de tecnologias assistivas entre o rol de equipamentos e recursos disponíveis para o trabalhador, a realidade sobre o fornecimento destas por parte das organizações e a importância dos recursos de acessibilidade como mediadores do acesso à informação e, mais que isso, a realização plena do trabalho, a participação e o pertencimento no ambiente organizacional.

Em relação ao problema de pesquisa (qual o lugar da acessibilidade, como fator de potencialização da inclusão de pessoas com deficiência visual, no âmbito da comunicação interna e das Relações Públicas?), tem-se que o lugar da acessibilidade é na esfera da cultura organizacional, atuando em duas macro dimensões: prática/operacional e relacional.

Na dimensão prática/operacional, aloca-se a consideração dos recursos de acessibilidade e das tecnologias assistivas na prática cotidiana de profissionais de comunicação interna, como os relações-públicas. A acessibilidade deve ser considerada em todas as instâncias possíveis da comunicação interna, desde a acessibilidade ao dispositivo até a acessibilidade ao conteúdo, passando por questões de formas de disponibilização da informação e a oferta de formatos alternativos.

Propõe-se que a acessibilidade na comunicação interna englobe: a) a consideração das tecnologias assistivas necessárias, e, preferencialmente, seu fornecimento pelas organizações; b) a acessibilidade no âmbito dos sistemas de informação e comunicação, assim como nas plataformas e nos aparatos tecnológicos; c) a disponibilização de versões alternativas dos veículos de comunicação (comunicados, boletins, *newsletters*, revistas, jornal-mural, documentos institucionais): documentos acessíveis e navegáveis por *softwares* e tecnologias assistivas, versões em áudio, versões em braille etc.; d) a acessibilidade no âmbito dos conteúdos veiculados, como a inclusão da descrição de imagens e da audiodescrição em todos os formatos e modalidades possíveis (no audiovisual, em eventos, em videochamadas, em apresentações etc.).

Reforça-se que não cabe necessariamente ao profissional de comunicação interna a produção de todos os conteúdos com recursos de acessibilidade ou o fornecimento/produção de tecnologias assistivas, mas sim cabe a ele conhecer quais são os formatos, os recursos e as tecnologias e fornecê-los de acordo com as necessidades dos trabalhadores com deficiência visual. E, em alguns casos, como na produção de mensagens e produtos comunicacionais acessíveis, o profissional de comunicação pode produzir as equivalências necessárias.

Já na dimensão relacional, a acessibilidade também assume um importante papel de mediadora: os relacionamentos nas organizações são permeados por processos interacionais que, muitas vezes, são excludentes. Na ausência da acessibilidade, trabalhadores com deficiência visual têm suas necessidades não atendidas, não podem exercer plenamente suas funções laborais e, ainda, são impedidos de participar ativamente do espaço de sociabilidade que é o ambiente organizacional. Processos estigmatizantes e excludentes, permeados por relações de dependência e perda de autonomia, são resultados da não consideração da acessibilidade.

Tais situações são decorrentes da existência de um filtro para a construção de relações com pessoas com deficiência visual: o capacitismo, que é estrutural e estruturante da forma como a sociedade, organizações aí incluídas, constrói a corponormatividade. O capacitismo, em processos relacionais, coloca os indivíduos em posições de inferioridade. Isso é reforçado pelas estruturas de poder existentes nas organizações, objeto de análise das Relações Públicas.

As relações de poder, a partir do capacitismo e do visocentrismo da sociedade, exercem influência na forma como os trabalhadores com deficiência visual são tratados e considerados (ou não) nas organizações, e as culturas organizacionais refletem essas estruturas, afinal, os valores circulantes na sociedade também fazem parte do ambiente interno das organizações.

Assim, reconhece-se a necessidade de uma mudança na esfera da cultura: as Relações Públicas, enquanto ativistas organizacionais e responsáveis pela abertura das organizações para questões sociais, como lutas pela garantia do acesso à informação e demandas da sociedade civil (inclusive dos movimentos das pessoas com deficiência), devem atuar no âmbito da cultura e dos relacionamentos para promover uma mudança nas organizações, em detrimento das estruturas violentas.

A atuação das Relações Públicas e dos profissionais que trabalham com comunicação interna engloba as dimensões mencionadas (técnica/operacional e relacional) e se encontra na esfera da cultura organizacional. Para se atuar com a cultura e promover novas práticas organizacionais e comunicacionais, é necessário uma mudança nas estruturas de poder, a partir de pressões e exercícios do poder em âmbitos institucionais. Ou seja, uma grande possibilidade de mudança se encontra no desenvolvimento de políticas organizacionais e políticas de comunicação interna que considerem a centralidade da acessibilidade para o acesso à informação, para o trabalho e para a participação dos trabalhadores com deficiência visual.

Por fim, uma outra possibilidade para as Relações Públicas reside no âmbito das Relações Públicas Educativas (Almeida; Andrelo, 2022; Andrelo, 2016). Como demandado pelos trabalhadores com deficiência visual ouvidos pela pesquisa, é preciso que as organizações e seus agentes organizacionais (inclusive os públicos internos) possuam uma formação mais ampla sobre acessibilidade, inclusão e deficiência. Assim, uma possibilidade para as Relações Públicas Educativas reside na formação do público interno para a construção de uma comunicação interna mais acessível e inclusiva, além da promoção de treinamentos e ações formativas que desconstroem estigmas e preconceitos reforçados pela sociedade e organizações capacitistas.

REFERÊNCIAS

- ABBAD, G. S.; LEGENTIL, J. Novas Demandas de Aprendizagem dos Trabalhadores Face à Pandemia da COVID-19. In: MORAES, M. M. (Org.). **Os impactos da pandemia para o trabalhador e suas relações com o trabalho**. Porto Alegre: Artmed, 2020, p. 45-56.
- AGUILERA, A. *et al.* Home-based telework in France: characteristics, barriers and perspectives. **Transportation Research Part A: Policy and Practice**, n. 92, p. 1-11, 2016.
- AQUINO, S. S.; AGUIAR, A. L. O. “Nada sobre nós, sem nós”: movimentos sociais à luz das pessoas com deficiência. **Includere**, Mossoró, v. 2, n. 1, p. 9, 2016.
- ALMEIDA, F.; ANDRELO, R. **Relações Públicas Educativas**: educação para a comunicação nos ambientes organizacionais. Bauru/SP: Canal6 Editora, 2022.
- ALVES, S. F.; TELES, V. C. Audiodescrição Simultânea: propostas metodológicas e práticas. **Trabalhos em linguística aplicada**, v. 56, n. 2, p. 417-441, 2017.
- ANCINE. Instrução Normativa n.º 165, de 29 de setembro de 2022. **Dispõe sobre normas gerais e critérios básicos de acessibilidade visual e auditiva, a serem observados nos segmentos de distribuição e exibição cinematográfica**. Brasília, DF, 2022.
- ANDERSSON, R. Being a “strategist”: Communication practitioners, strategic work, and power effects of the strategy discourse. **Public Relations Inquiry**, v. 9, n. 2, p. 257-276, 2020.
- ANDRADE, I. A. *et al.* Revisão bibliográfica sobre o conceito Acessibilidade. In: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UNESP, 32, 2020, online. **Anais [...]**. São Paulo: Unesp, 2020. Disponível em: <https://www.even3.com.br/anais/xxxiicicunesp/286371-revisao-bibliografica-sobre-o-conceito-acessibilidade/>. Acesso em 10 out. 2023.
- ANDRELO, R.; OLIVEIRA, G. F. Comunicação e cultura organizacional no home office: perspectivas de líderes na pandemia. **Organicom**, v. 20, n. 43, p. 69-81, 2023.
- ANDRELO, R. **As Relações Públicas e a Educação Corporativa**: uma interface possível. São Paulo: Editora Unesp, 2016.
- ANDRELO, R. O potencial dialógico dos instrumentos de comunicação interna. In: SANTOS, C. M. R. G. (Org.). **Relações Públicas**: faces e interfaces. 1. ed. Bauru, SP: Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, 2013, p. 119-130.
- ARIAS-BADIA, B.; BESTARD-BOU, J. J.; HERMOSA-RAMÍREZ, I. Designing, Making, and Validating Accessible Products and Services: An Updated Account of Users’ Perspectives. **Journal of Audiovisual Translation**, v. 5, n. 2, p. 57-75, 2022.
- ARAÚJO, V. L. S.; ALVES, S. F. Tradução Audiovisual Acessível (TAVA): audiodescrição, janela de libras e legendagem para surdos e ensurdecidos. **Trabalhos em Linguística Aplicada**, Campinas, v. 56, n. 2, p. 305-315, 2017.

ARZUAGA-WILLIAMS, M. Latin American perspectives on the role of professionals in organizational communication and public relations. **Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación**, v. 17, n. 34, p. 135-154, 2019.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS [ABNT]. **NBR 16452: Acessibilidade na Comunicação – Audiodescrição**. Rio de Janeiro. 2016.

AYDOS, V.; NAVARINI, D.; OLIVEIRA, B. The paradox of "remote working" in Covid-19 pandemic times: disability, inclusion, and accessibility in Brazil. **Disability Studies Quarterly**, v. 41, n. 3, 2021.

BAITELLO JR., N. A cultura do eco. In: BAITELLO JR., N. **A era da iconofagia**. São Paulo: Paulus, 2014.

BALDISSERA, R. A comunicação no (re) tecer da cultura organizacional. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, n. 10, p. 52-62, 2011.

BALDISSERA, R. Estratégia, comunicação e Relações Públicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 24, 2001, Campo Grande. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2001. Disponível em: <http://www.portcom.intercom.org.br/pdfs/8139078556980663261068270533436049754.pdf>. Acesso em 20 nov. 2022.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 4. ed. rev. e actualizada. Lisboa: Edições 70, 2016.

BARNES, C. Disability Activism and the Price of Success: a British Experience. **Interstícios: Revista Sociológica de Pensamiento Crítico**. v. 1, n. 2, 2007.

BASTOS, A.; PINTO NETO, A. E. S. Relações Públicas na China: o desafio do guanxi. **Revista de Estudos da Comunicação**, v. 9, n. 19, 2008.

BECK, U. A reinvenção da política: rumo a uma teoria da modernização reflexiva. In: BECK, U.; GIDDENS, A.; LASH, S. **Modernização reflexiva: política, tradição e estética na ordem social moderna**. Trad. Magda Lopes. 2. ed. São Paulo: Editora Unesp, 2012, p.11-87.

BERNAYS, E. L. **Crystallizing Public Opinion**. New York: Horace Liveright, 1923.

BERSCH, R. **Introdução à tecnologia assistiva**. Porto Alegre, 2017. Disponível em: https://ntmmacae.com/site/files/Educa%C3%A7%C3%A3o%20Inclusiva/Tecnologia%20Assistiva/Introducao_Tecnologia_Assistiva.pdf. Acesso em 24 out. 2023.

BÖCK, G. L. K. *et al.* Estudos da Deficiência na Educação: reflexões sobre o capacitismo no ensino superior. In: GESSER, M.; BÖCK, G. L. K.; LOPES, P. H. (Orgs.). **Estudos da deficiência: anticapacitismo e emancipação social**. Curitiba: CRV, 2020, p. 211-225.

BÖCK, G. L. K.; GOMES, D. M.; BECHE, R. C. E. A experiência da deficiência em tempos de pandemia: acessibilidade e ética do cuidado. **Criar Educação**, Criciúma, v. 9, n. 2, p. 122-142, 2020.

BONITO, M.; SANTOS, L. C. Produção narrativa sob a ótica da acessibilidade comunicativa. **La Rivada**, v. 8, n. 15, 2020.

BONITO, M.; SANTOS, L. C. Repensar os processos e as práticas jornalísticas pela ótica da acessibilidade comunicativa. **Alterjor**, v. 20, n. 2, p. 133-147, 2019.

BONITO, M. A problematização da acessibilidade comunicativa como característica conceitual do jornalismo digital. **Âncora: Revista Latino-americana de Jornalismo**, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 175-193, 2016.

BONNET, J. Pandemia e mudanças nas organizações: migrações de conceitos e práticas. In: MARQUES, A. C. S.; GENEROSO, I. M.; OLIVEIRA, I. L. (Orgs.). **Pesquisar em contextos de exceção: desafios da comunicação organizacional**. Belo Horizonte: UFMG, 2023, p. 27-41.

BOWEN, S. Ethics of public relations. In: HEATH, R. (Org.). **Encyclopaedia of public relations**. New York: Sage, 2005.

BRANDÃO, N. G.; PORTUGAL, M. N. A Comunicação Interna e o Intra-Empreendedorismo. In: PADAMO, C. et al. **Relações Públicas e Comunicação Organizacional: desafios da globalização - Relações Públicas Estratégicas, Teorias e Áreas Táticas**. Lisboa: Escolar Editora, 2015, p. 149-175

BRASIL, Lei no 13.146, de 06 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Brasília, DF: 2015.

BRASIL. Decreto no 6.949, de 25 de agosto de 2009. **Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo**. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 2009.

BRASIL. Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006. **Regulamenta a Lei no 11.126, de 27 de junho de 2005, que dispõe sobre o direito da pessoa com deficiência visual de ingressar e permanecer em ambientes de uso coletivo acompanhada de cão-guia e dá outras providências**. Brasília, DF, 2006.

BRASIL. Decreto nº 5.296, 2 de dezembro de 2004. **Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Brasília, DF, 2004.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Brasília, DF, 2000.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. **Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Brasília, DF, 1991.

BUENO, L. G. V.; OLIVEIRA, G. F.; MACIEL, S. Pesquisas em Acessibilidade no campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas: um levantamento bibliográfico da Intercom. In: PRATA, N.; ANDRÉ, H.; MATOS, S. S.; SANTANA, F. (Orgs.). **Ciências da**

Comunicação contra a desinformação: olhares de jovens pesquisadores. São Paulo: Intercom, 2023, p. 56-75.

CABRAL, R.; SILVA JÚNIOR, C. H. F.; CALONEGO, R.; QUINCOSES, C. Comunicação orientada para cultura de paz nas organizações: uma proposta de análise da comunicação organizacional digital de três empresas do Pacto Global no Brasil. **Revista Internacional de Relaciones Publicas**, n. 19, v. 10, p. 179-200, 2020.

CABRAL, R.; GONÇALVES, G.; SALHANI, J. Violência organizacional: reflexões a partir da perspectiva dos estudos para a paz. **Organicom**, v. 15, n. 28, p. 247-264, 2018.

CALONEGO, R. **Neoliberalismo, relações de trabalho e efeitos de poder do discurso organizacional**. 2023. 163 f. Tese (Doutorado em Comunicação) - Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru, SP, 2023.

CÂMARA, R. H. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Gerais: Revista Interinstitucional de Psicologia**, v. 6, n. 2, p. 179-191, 2013.

CAMPBELL, F. A. K. Inciting Legal Fictions: Disability's Date with Ontology and the Ableist Body of the Law. **Griffith Law Review**, v. 10, n. 1, p. 42-62, 2001.

CAPRIOTTI, P. Dos caras de la misma moneda: La teoría y la práctica de la comunicación en las organizaciones. **InMediaciones de la Comunicación**, v. 15, n. 1, p. 17-22, 2020.

CARARETO, M.; CABRAL, R.; ANDRELO, R. Comunicação organizacional e violência cultural: o impacto do discurso de líderes empresariais para a sociedade no contexto da pandemia. **Dispositiva**, v. 12, n. 21, p. 101-115, 2023.

CARARETO, M. **A influência da lógica discursiva das organizações empresariais na construção da sociedade:** um olhar dos profissionais brasileiros e portugueses de comunicação diante do contexto em midiaticização. 2022. 221 f. Tese (Doutorado em Comunicação) - Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru, SP, 2022.

CARARETO, M.; CALONEGO, R.; ANDRELO, R. Novas estratégias comunicacionais diante da pandemia de Covid-19: reflexões sobre o papel público da comunicação organizacional. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, n. 21, v. 11, p. 227-246, 2021.

CARARETO, M.; ANDRELO, R.; RUÃO, T. O impacto da comunicação organizacional na sociedade: reflexões iniciais a partir da percepção de gestores em agências de comunicação. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS, 14, 2020, online. **Anais [...]**. São Paulo: Abrapcorp, 2020. Disponível em: [https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/\(cod2_23209\)Artigo_Abrapcorp_2020_Mariana_Carareto.pdf](https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/(cod2_23209)Artigo_Abrapcorp_2020_Mariana_Carareto.pdf).

CARDOSO, C. M. Fundamentos para uma Educação na Diversidade. In: RODRIGUES, O. M. P. R.; CAPELLINI, V. L. M. F.; SANTOS, D. A. N. (Orgs.). **Diversidade e Cultura Inclusiva**. São Paulo: Unesp, Núcleo de Educação a Distância, 2014, p. 10-30.

CARRAMENHA, B. P. Comunicação com Empregados em tempos de mídias sociais. In: TERRA, C. F.; DREYER, B. M.; RAPOSO, J. F. (Orgs.). **Comunicação Organizacional: práticas, desafios e perspectivas digitais**. São Paulo: Summus, 2021, p. 53-63.

CARMO, B. V.; OLIVEIRA, G. F.; MACIEL, S. Relações entre tecnologia e capacitismo: uma análise da Tecnologia Assistiva a partir das contribuições da dimensão social da tecnologia de Álvaro Vieira Pinto. In: LEITE, F. P. A. (Coord.). **Discriminações e vulnerabilidades: diálogos no contexto da pessoa com deficiência e da pessoa idosa**. 2024. No prelo.

CARRAMENHA, B. P. Comunicação com Empregados em tempos de mídias sociais. In: TERRA, C.; DREYER, B. M.; RAPOSO, J. F. (Orgs.). **Comunicação Organizacional: práticas, desafios e perspectivas digitais**. São Paulo: Summus, 2021, p. 53-63.

CARVALHO-FREITAS, M. N. **A Inserção de Pessoas com Deficiência em Empresas Brasileiras**. Um Estudo sobre as Relações entre Concepções de Deficiência, Condições de Trabalho e Qualidade de Vida no Trabalho. 315f. Tese. (Doutorado em Administração) - Universidade Federal de Minas Gerais, 2007.

CASALI, A. M. Análise dos objetos de estudo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas. **Organicom**, v. 6, n. 10-11, p. 64-69, 2009.

COELHO JR., P. J. Interculturalidade e comunicação as organizações: reflexões antropológicas e notas para uma agenda de pesquisas. **Organicom**, v. 11, n. 21, p. 77-89, 2014.

COLLAR BERNI, F.; MALDONADO, A. E. Pesquisar-junto de pessoas com deficiência: uma aposta transmetodológica e anticapacitista para o campo da Comunicação. In: ENCONTRO ANUAL DA COMPÓS, 32, 2023, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: Compós, 2023. Disponível em: <https://proceedings.science/compos/compos-2023/trabalhos/pesquisar-junto-de-pessoas-com-deficiencia-uma-aposta-transmetodologica-e-antica?lang=pt-br#>. Acesso em 10 set. 2023.

COLLAR BERNI, F. Provocações para (re)pensar o ensino da acessibilidade comunicativa nos cursos de jornalismo. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO DE JORNALISMO, 22., 2023, Manaus. **Anais [...]**. Brasília, DF: Abej, 2023. Disponível em: <https://repositorio.abejor.org.br/?anal=provocacoes-para-repensar-o-ensino-da-acessibilidade-comunicativa-nos-cursos-de-jornalismo>. Acesso em 17 jan. 2024.

COLLAR BERNI, F. As pessoas com síndrome de Down e os estudos em comunicação: o que os Anais da Intercom (não) revelam?. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 45, 2022, João Pessoa. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2022. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2022/resumo/0707202212104462c6f77439c63.pdf>. Acesso em 21 out. 2023.

COMITÊ DE AJUDAS TÉCNICAS [CAT]. **Tecnologia Assistiva**. Brasília: CORDE, 2009.

CORREA, L. Organizações Grisalhas: reflexões sobre o envelhecimento e o papel da comunicação organizacional no combate ao etarismo. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS, 18, 2024, Curitiba. **Anais** [...]. São Paulo: Abrapcorp, 2024.

DE CERTEAU, Michel. **A invenção do cotidiano**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

DHANDA, A. Construindo um novo léxico dos direitos humanos: Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiências. **Sur. Revista Internacional de Direitos Humanos**, v. 5, p. 42-59, 2008.

DINIZ, D. **O que é deficiência**. São Paulo: Brasiliense, 2007.

DIAS, A. Por uma genealogia do capacitismo: da eugenia estatal à narrativa capacitista social. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE ESTUDOS SOBRE A DEFICIÊNCIA, 1., 2013, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: SEDPcD/Diversitas/ USP Legal – São Paulo, 2013. Disponível em:

<https://docplayer.com.br/145111795-Por-uma-genealogia-do-capacitismo-da-eugenia-estatal-a-narrativa-capacitista-social.html>. Acesso em 05 maio 2024.

DIAZ-CINTAS, J. Traducción Audiovisual y accesibilidad In: HURTADO, C. J. (Ed). **Traducción y accesibilidad**. Subtitulación para sordos y audiodescripción para ciegos: nuevas modalidades de Traducción Audiovisual. Frankfurt Am Main: Peter Lang, 2007, p. 9-23.

DELGADO GARCIA, J. C.; ITS. (Orgs.). **Livro Branco da Tecnologia Assistiva no Brasil**, Instituto de Tecnologia Social — ITS BRASIL. São Paulo: ITS BRASIL, 2017.

DOMÍNGUEZ VILA, T.; ALÉN GONZÁLEZ, E.; DARCY, S. Accessibility of tourism websites: the level of countries' commitment. **Universal Access in the Information Society**, n. 19, p. 331-346, 2020.

EDWARDS, L. The Role of Public Relations in Deliberative Systems. **Journal of Communication**, v. 66, n. 1, p. 60-81, 2016.

EIRÓ-GOMES, M.; RAPOSO, A. O papel dos profissionais de relações públicas na responsabilidade social corporativa: algumas notas a partir da realidade portuguesa. **Comunicação e Sociedade**, p. 89–107, 2020.

ELLCESSOR, E.; HAGOOD, M.; KIRKPATRICK, B. Rumo a um campo de Estudos de Mídia e Deficiência. **Culturas Midiáticas**, v. 15, p. 32, 2021.

ELLIS, G. Impairment and Disability: Challenging Concepts of 'Normality'. In: MATAMALA, A.; ORERO, P. (Eds.). **Researching Audio Description: New Approaches**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2016, p. 35-45.

ELLIS, K. Entrevista concedida a Regiane Lucas Garcêz. **Culturas Midiáticas**, v. 15, p. 38-43, 2021.

ELLIS, K.; KENT, M. **Disability and New Media**. Nova Iorque: Routledge, 2011.

FARIAS, L. A. O campo acadêmico do ensino e da pesquisa em comunicação organizacional e relações públicas no Brasil. In: KUNSCH, M. M. K. (Org.). **Comunicação organizacional: histórico, fundamentos e processos**. v. 1. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 45-60.

FERRAZ, R. **Acessibilidade na Web: Boas práticas para construir sites e aplicações acessíveis**. São Paulo: Casa do Código, 2020.

FERREIRA, D. A. O ambiente de trabalho e suas emoções aderentes. In: MARQUES, A. C. S.; GENEROSO, I. M.; OLIVEIRA, I. L. (Orgs.). **Pesquisar em contextos de exceção: desafios da comunicação organizacional**. Belo Horizonte: UFMG, 2023. p. 213-232.

FERREIRA, M.; VICENTE, M. M. Interrogando a Acessibilidade do Jornalismo Digital Brasileiro a Partir de suas Forças Reguladoras. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUDESTE, 24, 2019, Vitória. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2019. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/sudeste2019/resumos/R68-0142-1.pdf>. Acesso em 15 mar. 2023.

FIGARO, R. **Relações de comunicação no mundo do trabalho**. São Paulo: Annablume, 2008.

FONSECA, G. L. M.; LIMA, N. R. W. Acessibilidade Informacional à Pessoa com Deficiência Visual através do Livro Falado. **Informação na Sociedade Contemporânea**, v. 4, p. e21761, 2020.

FORT, M. C.; FREITAS, R.; SILVA, D. R. Cenários de um campo em expansão: a comunicação organizacional a partir dos prêmios ABRAPCORP. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, v. 22, n. 43, 2023.

FRANÇA, V. R. V. Comunicação e cultura: relações reflexivas em segundo grau. In: MARCHIORI, M. R. (Org.). **Comunicação em interface com cultura**. São Caetano do Sul: Difusão Editora / Rio de Janeiro: Senac Rio, 2013, p. 89-99.

FRESNO, N.; GRECO, G. M. Media accessibility: in search for alliances. **Universal Access in the Information Society**, v. 23, p. 505-510, 2024.

GALTUNG, J. **Violencia cultural**. Gernika-Lumo: Gernika Gogoratuz, 2003.

GALTUNG, J. Violence, peace, and peace research. **Journal of Peace Research**, Thousand Oaks, v. 6, n. 3, p. 167-191, 1969.

GEERTZ, C. **A interpretação das culturas**. Rio de Janeiro: LTC, 2008[1973].

GESSER, M.; BLOCK, P.; MELLO, A. G. Estudos da deficiência: interseccionalidade, antipacitismo e emancipação social. In: GESSER, M.; BÖCK, G. L. K.; LOPES, P. H. (Orgs.). **Estudos da deficiência: antipacitismo e emancipação social**. Curitiba: CRV, 2020, p. 17-35.

GESSER, M.; NUERNBERG, H.; TONELI, M. J. F. A contribuição do modelo social da deficiência à psicologia social. **Psicologia & Sociedade**, n. 24, v. 3, p. 557-566, 2012.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, G. Teorias de relações públicas: da visão sistêmica à radical. In: PADAMO, C. et al. **Relações Públicas e Comunicação Organizacional: desafios da globalização - Relações Públicas Estratégicas, Teorias e Áreas Táticas**. Lisboa: Escolar Editora, 2015, p. 67-86.

GOGGIN, G.; ELLIS, K.; HAWKINS, W. Disability at the centre of digital inclusion: assessing a new moment in technology and rights. **Communication Research and Practice**, v. 5, n. 3, p. 290-303, 2019.

GRECO, G. M.; ROMERO-FRESCO, P. Universalist, user-centred, and proactive approaches in media accessibility: The way forward. **Journal of Specialised Translation**, v. 39, p. 3-10, 2023.

GRECO, G. M.; JANKOWSKA, A. Media Accessibility Within and Beyond Audiovisual Translation. In: BOGUICKI, L.; DECKERT, M. (Eds.). **The Palgrave Handbook of Audiovisual Translation and Media Accessibility**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2020, p. 57-81.

GRECO, G. M. The nature of accessibility studies. **Journal of Audiovisual Translation**, v. 1, n. 1, 205-232, 2018.

GRECO, G. M. On Accessibility as a Human Right, with an Application to Media Accessibility. In: MATAMALA, A.; ORERO, P. (Eds.). **Researching Audio Description: New Approaches**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2016, p. 11-34.

GRUNIG, J. E. Uma teoria geral das relações públicas: quadro teórico para o exercício da profissão. In: GRUNIG, J. E.; FERRARI, M. A.; FRANÇA, F. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

GRUNIG, J. (Ed.). **Excellence in public relations and communication management**. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 1992.

HALLAHAN, K. *et al.* Defining strategic communication. **International journal of strategic communication**, v. 1, n. 1, p. 3-35, 2007.

HALL, S. **Da diáspora: identidades e mediações culturais**. 2a ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2013.

HARLOS, F. E.; DENARI, F. E. Sociologia da deficiência: vozes por significados e práticas (mais) inclusivas. **Revista Ibero-americana de Estudos em Educação**, v. 10, n.1, p. 180-96, 2015.

HENRIQUES, M. S. Relações Públicas e suas questões. In: CARDOSO, A. (Org.). **50 anos de histórias das Relações Públicas em Minas Gerais e Espírito Santo**. Divinópolis, MG: Gulliver, 2021, p. 165-179.

HENRIQUES, M. S. Promoção do interesse e projeção da experiência: a formação dos públicos na interação com as organizações. FRANÇA, V. V.; SIMÕES, P. (Orgs.). **O modelo praxiológico e os desafios da pesquisa em comunicação**. Porto Alegre: Sulina, 2018, p. 161-174.

HENRIQUES, M. S. Relações Públicas: o futuro da atividade é o futuro da profissão?. **Organicom**, ano 6, n. 10/11, ed. especial, p. 128-133, 2009.

HOLTZHAUSEN, D. R.; VOTO, R. Resistance from the margins: The postmodern public relations practitioner as organizational activist. **Journal of Public Relations Research**, v. 14, n. 1, p. 57-84, 2002.

HONNETH, A. **A luta por reconhecimento**: a gramática moral dos conflitos sociais. Trad. Luiz Repa. São Paulo: Editora 34, 2003.

IHLEN, Ø.; VERHOEVEN, P. Organization-society relationship. In: SCOTT, C. R. et al. (Eds.). **The International Encyclopedia of Organizational Communication**. Chichester, West Sussex; Malden, MA: John Wiley & Sons, 2017.

IHLEN, Ø.; VERHOEVEN, P. Conclusions on the domain, context, concepts, issues and empirical avenues of public relations. In: IHLEN, Ø.; VAN RULER, B.; FREDRIKSSON, M. (Eds.). **Public Relations and Social Theory: Key Figures and Concepts**. New York: Routledge, 2009, p. 332-349.

IHLEN, Ø.; VAN RULER, B. Introduction: Applying social theory to public relations. In: IHLEN, Ø.; VAN RULER, B.; FREDRIKSSON, M. (Eds.). **Public Relations and Social Theory: Key Figures and Concepts**. New York: Routledge, 2009, p. 1-20.

IHLEN, Ø.; VAN RULER, B.; FREDRIKSSON, M. (Eds.). **Public Relations and Social Theory: Key Figures and Concepts**. New York: Routledge, 2009, p. 1-20.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA [IBGE]. **PNAD Contínua - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - 2022**. Pessoa com Deficiência. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?edicao=37280>. Acesso em 20 nov. 2023.

JAIME, P.; LÚCIO, F. **Sociologia das organizações**: conceitos, relatos e casos. São Paulo: Cengage, 2017.

JAKOBSON, R. Aspectos linguísticos da tradução. Trad. Izidoro Blikstein. In: JAKOBSON, R. **Linguística e Comunicação**. São Paulo: Cultrix, 1995, p. 63-72.

JUSKI, J. R. Cultura Organizacional e Cultura nas Organizações sob uma perspectiva crítica. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS, 15., 2021, online. **Anais** [...]. São Paulo: Abrapcorp, 2021.

KUNSCH, M. M. K.; LIMA, F. P.; SAMPAIO, A. O. (Orgs.). **Comunicação organizacional e relações públicas: 15 anos da Abrapcorp**. Salvador: EDUFBA; São Paulo: ABRAPCORP, 2022.

KUNSCH, M. M. K. Relações Públicas no Brasil: retrospectiva, evolução conceitual e das práticas profissionais. In: KUNSCH, M. M. K.; LIMA, F. P.; SAMPAIO, A. O. (Orgs.). **Comunicação organizacional e relações públicas: 15 anos da Abrapcorp**. Salvador: EDUFBA; São Paulo: ABRAPCORP, 2022, p. 15-35.

KUNSCH, M. M. K. O campos acadêmicos em Comunicação Organizacional e Relações Públicas no Brasil: caracterização, pesquisa científica e tendências. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, v. 5, n. 10, p. 105-124, 2015.

KUNSCH, M. M. K. Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. **MATRIZES**, v. 8, n. 2, 2014.

KUNSCH, M. M. K. A história da Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas. In: CASTRO, D.; MARQUES DE MELO, J.; CASTRO, C. (Org.). **Panorama da comunicação e das telecomunicações no Brasil**. v. 2. Brasília, DF: Ipea - Instituto de Pesquisas Aplicadas, 2010, p. 187-193.

KUNSCH, M. M. K. (Org.). **Comunicação organizacional e relações públicas: campos acadêmicos e aplicados de perspectivas múltiplas**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2009.

KUNSCH, M. M. K.; KUNSCH, W. L. (Orgs.). **Relações Públicas Comunitárias: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora**. São Paulo, Summus, 2007.

KUNSCH, M. M. K. Gestão das Relações Públicas na contemporaneidade e a sua institucionalização profissional e acadêmica no Brasil. **Organicom**, ano 3, n. 5, p. 31-61, 2006.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 5. ed. São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, M. M. K. **Relações Públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.

LEE, Y.; YUE, C. A. Status of internal communication research in public relations: an analysis of published articles in nine scholarly journals from 1970 to 2019. **Public Relations Review**, v. 46, n. 3, 2020.

LEITE, F. P. A.; LUVIZOTTO, C. K. Marcos legais e perspectivas para a inclusão de pessoas com deficiência no Brasil. **História: Debates e Tendências**, Passo Fundo, v. 22, n. 2, p. 6-19, 2022.

LEITE, F. P. A.; LUVIZOTTO, C. K. Participação, Acessibilidade Digital e a inclusão da pessoa com deficiência. **CONPEDI Law Review**, v. 3, n. 2, p. 240-261, 2017.

LEITE, L. P.; LACERDA, C. A construção de uma escala sobre as concepções de deficiência. **Psicologia USP**, v. 29, n. 3, p. 432-441, 2018.

LEITE, L. P.; OLIVEIRA, T. A concepção social de deficiência sendo superada pelo entendimento biológico ou metafísico. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL EM EDUCAÇÃO E FILOSOFIA, 8, 2019, Marília. **Anais [...]**. Marília: FCC - Unesp, 2019.

LEITE, S. N. As Relações Públicas e a Comunicação nas Organizações. In: CARDOSO, A. (Org.). **50 anos de histórias das Relações Públicas em Minas Gerais e Espírito Santo**. Divinópolis, MG: Gulliver, 2021, p. 341-354.

LEMOS, E. Cosmovisões disciplinares, abordagens e escolas de pensamento em relações públicas: uma proposta crítico-interpretativa. In: CONGRESO DE LA ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INVESTIGADORES DE LA COMUNICACIÓN, 14, 2018, San José. **Anais [...]**. São Paulo: ALAIC, 2018a. Disponível em: <https://www.alaic.org/wp-content/uploads/2022/03/GT-2-ALAIC-2018.pdf>. Acesso em 26 out. 2023.

LEMOS, E. Espectadores ou agentes? Historiografia, historicidade e compreensão crítica em Relações Públicas. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, v. 14, n. 27, 2018b.

LEMOS, E. **A era pós-disciplinar e o ambiente contemporâneo de relações públicas: cosmovisão ampliada da disciplina**. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação), Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, 2017a.

LEMOS, E. Pós-disciplinaridade e reflexividade: desafios e oportunidades para a pesquisa em relações públicas. In: ENCONTRO ANUAL DA COMPÓS, 26, 2017, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: COMPÓS, 2017b. Disponível em: https://proceedings.science/proceedings/100222/_papers/133722/download/abstract_file1?lang=pt-br. Acesso em 03 jul. 2023.

LEVANTAMENTO DO ESOCIAL... **Gov.br**, 2024, 05 de março. Disponível em <https://www.gov.br/trabalho-e-emprego/pt-br/noticias-e-conteudo/2024/Marco/levantamento-do-esocial-aponta-545-9-mil-trabalhadores-com-deficiencia-no-mercado-de-trabalho-no-brasil>. Acesso em 10 maio 2024.

L'ETANG, J. Public Relations: a discipline in transformation. *Sociology Compass*, v. 7, n. 10, p. 799-817, 2013.

L'ETANG, J. Writing PR history: Issues, methods and politics. **Journal of Communication Management**, v. 12, n. 4, p. 319-335, 2008.

L'ETANG, J.; PIECZKA, M. (Eds.). **Critical perspectives in public relations**. London: International Thomson Business Press, 1996.

LIMA, F. P.; OLIVEIRA, I. L. O discurso e a construção de sentido no contexto organizacional midiaticizado. In: MARCHIORI, M. (Org.). **Contexto organizacional midiaticizado**. São Caetano do Sul: Difusão, 2014, p. 85-97.

LIMA, F. P. Possíveis contribuições do paradigma relacional para o estudo da comunicação no contexto organizacional. In: OLIVEIRA, I. L.; SOARES, A. T. N. (Orgs.). **Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações**. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2008, p. 102-127.

LOPES, A. M. D. Da coexistência à convivência com o outro: entre o multiculturalismo e a interculturalidade. **REMHU - Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana**, v. 20, n. 38, 2012.

LORENTE BARAJAS, J. L. Recursos tecnológicos y acceso a la información para usuarios con discapacidad visual. **Revista General de Información y Documentación**, v. 16, n. 1, p. 105-127, 2006.

LUVIZOTTO, C. K.; MAGALHÃES, G. M. Comunicação organizacional e recursos de acessibilidade no ambiente digital: influências da pandemia de COVID-19 no Facebook do Burger King Brasil, **Contratexto**, n. 39, p. 99-117, 2023.

LUVIZOTTO, C. K.; BARBOSA, A. B.; MAGALHÃES, G. M. Inclusão, acessibilidade digital e tecnologias assistivas para pessoas com deficiência visual. In: LEITE, F. P. A. (Coord.). **Direito à inclusão e acessibilidade**. Bauru, SP: Psiu Editora, 2021, p. 177-200.

MACHADO, I. P. R. O olhar expandido e a moda: uma necessidade do homem corporificar suas possibilidades de ver. In: AULER, D.; SANCHES, G. (Coords.). **9º concurso Moda Inclusiva**. São Paulo: Estação das Letras e Cores; SEDPCD, 2017, p. 102-110.

MACHIN, D. **Handbooks of communication science**: 4. Visual communication. Berlin: De Gruyter, 2014.

MACIEL, S.; CARUSO, F. N. O. Audiodescrição de personagens como recurso de acessibilidade à telenovela brasileira. In: VILLELA, L. M. (Org.). **Acessibilidade audiovisual: produção inclusiva nos contextos acadêmicos, culturais e nas plataformas web**. Bauru: Canal6 Editora, 2017, p. 113-126.

MACIEL, S.; SILVA, A. F. Mídia Sonora como Recurso de Acessibilidade para pessoas com deficiência visual. In: LEITE, L. P.; MARTINS, S. E. S. O. ; VILLELA, L. M. (Orgs.). **Recursos de acessibilidade aplicados ao ensino superior**. 2. ed. revis. ampl. Bauru/SP: Cultura Acadêmica, 2017, p. 59-72.

MACIEL, S. Mídia Sonora Como Recurso de Acessibilidade à Produção Científica e Acadêmica no Ensino Superior. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 40, 2017, Curitiba. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2017. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2017/resumos/R12-2644-1.pdf>. Acesso em 28 out. 2023.

MAGALHÃES, G. M.; SILVA, G. L.; MACIEL, S. Acessibilidade Midiática para o Acesso à cultura: Aproximações e Possibilidades. In: CONFERÊNCIA BRASILEIRA DE COMUNICAÇÃO CIDADÃ, 18., 2024, São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: ABPCom, 2024.

MAGALHÃES, G. M. *et al.* Oficinas de recursos de acessibilidade em redes sociais digitais: comunicação em prol da inclusão de pessoas com deficiência visual. **Cambiassu: Estudos em Comunicação**, v. 19, n. 33, p. 221-241, 2024.

MARCHIORI, M. Sujeitos em diálogo nos processos interculturais. In: FERRARI, M. A.; MOURA, C. P. (Orgs). **Comunicação, interculturalidade e organizações: faces e dimensões da contemporaneidade**. Porto Alegre: EdUPUCRS, 2015, p. 135-145.

MARCHIORI, M. R. Comunicação Interna: um fator estratégico no sucesso dos negócios. In: MARCHIORI, M. R. (Org.). **Liderança e Comunicação Interna**. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora / Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2014, p. 107-125.

MARCHIORI, M. R. Cultura e Comunicação Organizacional: uma perspectiva de inter-relacionamento. In: MARCHIORI, M. R. (Org.). **Comunicação em Interface com Cultura**. São Caetano do Sul: Difusão Editora / Rio de Janeiro: Senac Rio, 2013, p. 101-115.

MARCHIORI, M. R. Os desafios da comunicação interna nas organizações. **Conexão - Comunicação e Cultura**. v. 9, n. 17, p. 145-159, 2010a.

MARCHIORI, M. R. Comunicação interna: um olhar mais amplo no contexto das organizações. In: CONGRESO DE LA ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INVESTIGADORES DE LA COMUNICACIÓN, 10, 2010, Bogotá. **Anais [...]**. São Paulo: ALAIC, 2010b. Disponível em: http://www.uel.br/grupo-estudo/gecorp/backup-03-10-2012/publicacoes/Marchiori,_M._._Comunicac_o_interna_um_olhar_mais_amplo_no_contexto_das_organizac_es._2008._Trabalho_apresentado_no_X_Congreso_Latinoamericano_de_investigacion_de_La_comunicacion.pdf. Acesso em 25 jan. 2023.

MARCHIORI, M. E. **Cultura e Comunicação Organizacional: um olhar estratégico sobre a organização**. 2. ed. revis. ampl. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2008.

MARQUES, A. C. S.; MARTINO, L. M. S. “Não fale com estranhos”: solidariedade e comunicação entre identidade e alteridade. **Famecos**, v. 24, n. 2, p. ID24930, 2017.

MARQUES, A. C. S.; OLIVEIRA, I. L. Comunicação interna e práticas políticas de diálogo como fonte de desestabilização e redefinição de interações não organizáveis. **Organicom**, ano 19, n. 38, p. 11-16, 2022.

MARQUES, A. C. S. Prefácio. In: OLIVEIRA, I. L.; PENNINI, A.; MOURÃO, I. (Orgs.). **Compreendendo um campo de conhecimento: reflexões epistemológicas sobre a Comunicação Organizacional a partir de autores brasileiros**. Curitiba: CRV, 2015, p. 7-15.

MARQUES, A. C. S.; OLIVEIRA, I. L. Configuração do campo da Comunicação Organizacional no Brasil: problematização, possibilidades e potencialidades. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 38, 2015, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2015. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-2477-1.pdf>. Acesso em 28 set. 2021.

MARTINO, L. M. S. **Métodos de Pesquisa em Comunicação: projetos, ideias, práticas**. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2018.

MASSUCHIN, M. G. *et al.* A Comunicação Pública no campo da pesquisa em Comunicação: aspectos teóricos e empíricos da produção científica brasileira (2013-2022). **Contracampo**, Niterói, RJ, v. 43, n. 3, 2023.

MATAMALA, A. Qualitative research methods in Media Accessibility: Focus groups and interviews. **LEAD ME Summer Training School (Warsaw 2021)**, 2021. Disponível em: https://ddd.uab.cat/pub/presentacions/2021/248162/AnnaMatamala_2021-07-08_LEAD-MESummerSchool.pdf. Acesso em 10 jan. 2024.

MATOS, T. M.; DUARTE, M. F. O Sentido do Trabalho para Pessoas com Deficiência: um Estudo em uma Instituição Federal de Ensino Superior. In: ENCONTRO DA ANPAD, 46., 2022, online. **Anais [...]**. Maringá, PR: ANPAD, 2022. Disponível em: <https://anpad.com.br/uploads/articles/120/approved/ba7609ee5789cc4dff171045a693a65f.pdf>. Acesso em 10 mar. 2024.

MEN, L. R. Evolving research and practices in internal communication. In: MEN, L. R.; TKALAC VERČIČ, A. (Eds.). **Current trends and issues in internal communication: Theory and practice**. Basingstoke: Palgrave Mcmillan, 2021, p. 1-18.

MONSALVE, A. M. S.; ATHAYDES, A. S. Novas cidadanias e nova capacidade de influência nas decisões estratégicas. **Organicom**, v. 18, n. 37, p. 84-99, 2021.

MOREIRA, T. B. E.; OLIVEIRA, G. F.; MACIEL, S. Protótipo de oficina de capacitação em acessibilidade visual em mídias sociais digitais. **Âmbitos. Revista Internacional de Comunicación**, n. 65, 2024.

MORGADO, C. A.; ROTTOLI, D. F. P. **Relações Públicas e Cidadania: a dimensão esquecida da comunicação**. 2005. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharel em Comunicação Social - Habilitação em Relações Públicas) - Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, Bauru/SP, 2005.

MOSS, D. *et al.* Structure of the public relations/communication department: Key findings from a global study. **Public Relations Review**, v. 43, p. 80-90, 2017.

MOURA, C. P. O ensino de Relações Públicas e de Comunicação Organizacional no Brasil: trajetórias e perspectivas de estudo. In: KUNSCH, M. M. K.; LIMA, F. P.; SAMPAIO, A. O. (Orgs.). **Comunicação organizacional e relações públicas: 15 anos da Abrapcorp**. Salvador: EDUFBA; São Paulo: ABRAPCORP, 2022, p. 65-79.

MOURA, C. P. Ensino de Relações Públicas: transformações e desafios. In: CARDOSO, A. (Org.). **50 anos de histórias das Relações Públicas em Minas Gerais e Espírito Santo**. Divinópolis, MG: Gulliver, 2021, p. 67-84.

MOURA, D. O. *et al.* Comunicação e Cidadania: o olhar dos formandos em Comunicação/UnB entre os anos 2001 e 2011. In: CONFERÊNCIA BRASILEIRA DE MÍDIA/COMUNICAÇÃO CIDADÃ, 8, 2012, Brasília. **Anais [...]**. São Paulo: ABPCOM,

2012. Disponível em: <http://abpcom.com.br/wp-content/uploads/2020/05/GT2-13.pdf>. Acesso em 25 dez. 2022.

BIGDATACORP; MOVIMENTO WEB PARA TODOS. **Apenas 2,9% dos sites brasileiros foram aprovados em todos os testes de acessibilidade** 2024, 22 de julho. Disponível em: <https://blog.bigdatacorp.com.br/2024/07/22/acesibilidade-nos-sites-brasileiros-2024/>. Acesso em 05 set. 2024.

MUMBY, D. A Comunicação Organizacional em uma perspectiva crítica. [Entrevista concedida a] *Organicom*. **Organicom**, v. 6, n. 10-11, 2009.

MUMBY, D.; STOHL, C. Disciplining Organizational Communication Studies. **Management Communication Quarterly**, n. 10, v. 1, p. 50-72, 1996.

NAVES, S. B. et al. **Guia para produções audiovisuais acessíveis**. Brasília: Secretaria do Audiovisual/ Ministério da Cultura, 2016.

NESSMANN, K. The origins and development of public relations in Germany and Austria. In: MOSS, D.; VERČIČ, D.; WARNABY, G. (Eds.). **Perspectives on public relations research**. London / New York: Routledge, 2000, p. 212-225.

NEVES, E. P.; BOMFIM, G. H. C.; MEDOLA, F. O.; SILVA, F. J. C. M.; PASCHOARELLI, L. C. Panorama da Pesquisa em Tecnologia Assistiva no Brasil: CBTA-2016, uma fotografia. In: MEDOLA, F. O.; PASCHOARELLI, L. C. (Orgs.). **Tecnologia Assistiva: estudos teóricos**. Bauru/SP: Canal6, 2018, p. 3-11.

OLIVEIRA, E. Comunicação Organizacional e Relações Públicas: uma questão terminológica ou campos distintos? A questão da Comunicação Estratégica. In: RUÃO, T. et al. (Eds.). **Comunicação Organizacional e Relações Públicas: horizontes e perspectivas**. Relatório de um debate. Braga, Portugal: Universidade do Minho/CECS, 2014, p. 51-57.

OLIVEIRA, G. F.; BARBETA, N. B.; CABRAL, R. Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital. **La Trama de la Comunicación**, v. 28, n. 1, p. 12-51, 2024.

OLIVEIRA, G. F.; MACIEL, S. Apontamentos de acessibilidade para a inclusão de pessoas com deficiência visual na comunicação interna. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS, 18, 2024, Curitiba. **Anais [...]**. São Paulo: Abrapcorp, 2024.

OLIVEIRA, G. F. ; ANDRELO, R.; MACIEL, S. Comunicação com empregados e a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações: questões de acesso e de cultura inclusiva. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS, 17, 2023, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. São Paulo: Abrapcorp, 2023. Disponível em: <https://publicacoes.softaliza.com.br/abrapcorp2023/article/view/3868>. Acesso em 17 set. 2023.

OLIVEIRA, G. F.; ANDRELO, R. Comunicação com Empregados no Trabalho Remoto: Percepções no contexto de Pandemia. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 16, 2022, online.

Anais [...]. São Paulo: Abrapcorp, 2022. Disponível em: <https://proceedings.science/abrapcorp-2022/trabalhos/comunicacao-com-empregados-no-trabalho-remoto-percepcoes-no-contexto-de-pandemia?lang=pt-br>. Acesso em 10 fev. 2024.

OLIVEIRA, G. F. CABRAL, R.; LISBOA, A. Violência cultural e pessoas com deficiência na comunicação organizacional: uma análise de relatórios de empresas do Pacto Global da ONU. **Revista de Estudos Universitários - REU**, Sorocaba, SP, v. 49, p. e023013, 2023.

OLIVEIRA, G. F. et al. A pesquisa em Comunicação Organizacional e Relações Públicas sobre Acessibilidade e Inclusão: um levantamento do Congresso Abrapcorp. In: STASIAK, D; CASAROLI, L.; CARARETO, M. (Orgs.) . **Perspectivas da Pesquisa e dos Pesquisadores em Relações Públicas na atualidade**. Goiânia, GO, 2023, p. 92-110.

OLIVEIRA, G. F.; MACIEL, S. Acessibilidade para a cidadania de pessoas com deficiência nas organizações: um olhar do papel das Relações Públicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 46º, 2023, Belo Horizonte. **Anais [...]**. Belo Horizonte: Intercom, 2023. Disponível em: https://sistemas.intercom.org.br/pdf/link_aceite/nacional/11/0816202322374964dd79ed9d1e1.pdf. Acesso em 30 nov. 2023.

OLIVEIRA, G. F.; ESCARABELLO JUNIOR, J. R.; MACIEL, S. O papel das Relações Públicas e da Comunicação na inclusão de pessoas com deficiência nas organizações: uma revisão sistemática. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, v. 13, n. 26, p. 21-40, 2023.

OLIVEIRA, G. F.; TEODORO, F. F.; MACIEL, S. Difusão do conhecimento sobre Mídia Acessível e Audiodescrição: ciclo de capacitações do Laboratório "Biblioteca Falada". In: LEITE, F. P. A. (Coord.). **Direito da pessoa com deficiência e da pessoa idosa: uma visão multidisciplinar**. Bauru, SP: Gradus, 2022, p. 229-259.

OLIVEIRA, I. L. A Comunicação Organizacional no Brasil: virada epistemológica. In: KUNSCH, M. M. K.; LIMA, F. P.; SAMPAIO, A. O. (Orgs.). **Comunicação organizacional e relações públicas: 15 anos da Abrapcorp**. Salvador: EDUFBA; São Paulo: ABRAPCORP, 2022, p. 37-48.

OLIVEIRA, I. L.; ALENCAR, T. G. R. A dinâmica comunicativa no ambiente interno das organizações: inter-relação da comunicação formal com a comunicação informal. **Organicom**, v. 10, n. 19, p. 209-219, 2013.

OLIVEIRA, I. L.; AMARAL, L. L. D. Discurso organizacional: presença de poder e sentidos na busca de legitimidade. **Organicom**, v. 18, n. 36, p. 28-39, 2021.

OLIVEIRA, I. L. Objetos de estudo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas: um quadro conceitual. **Organicom**, ano 6, n. 10-11, ed. especial, 2009.

OLIVEIRA, I. L.; PAULA, M. A. Aproximações entre a prática da Comunicação Organizacional e a produção acadêmica do campo. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, v. 14, n. 27, p. 374-384, 2017.

OLIVEIRA, I. L.; PAULA, M. A. Desafios da comunicação interna: interferências da contemporaneidade. In: ESTRELLA, C.; BENEVIDES, R.; FREITAS, R. F. (Orgs.). **Por dentro da comunicação interna: tendências, reflexões e ferramentas**. Curitiba: Champagnat, 2009, p. 13-28.

OLIVEIRA, I. L.; PAULA, M. A. **O que é comunicação estratégica nas organizações?**. São Paulo: Paulus, 2007.

OLIVEIRA, J. R.; FERREIRA, H. P. H.; PAIVA, J. M. F. Abordagens da acessibilidade e da inclusão nos bacharelados em Relações Públicas em universidades públicas brasileiras. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, v. 14, n. 27, p. 87-104, 2024.

OLIVER, M.; BARNES, C. **Disable People and Societal Policy: from exclusion to inclusion**. London: Longman, 1998.

OLIVER, M. **Understanding disability: from theory to practice**. Basingstoke: MacMillan, 1996.

ORERO, P. La accesibilidad a los medios. Una oportunidad para la diversidad, la inclusión y la educación. In: LADAGA, S. A. C.; RANGEL ALANÍS, L. (Ed.). **Accesibilidad: comunicación y educación para todas las personas**. Barcelona: LMI, 2022, p. 69-91.

ORERO, P.; MARTÍN, C. A.; ZORRILLA, M. HBB4ALL: deployment of HBBTV services for all. In: IEEE International Symposium on Broadband multimedia systems and broadcasting, 2015, Ghent. **Proceeding** [...]. Ghent, BE: IEEE. Disponível em: https://oa.upm.es/41276/1/INVE_MEM_2015_228513.pdf. Acesso em 20 mar. 2024.

PAGNI, P. A.; SILVA, D. J.; CARVALHO, A. F. Biopolítica, formas de controle sobre a vida e a deficiência: olhares outros sobre a inclusão e a resistência na escola. **Childhood & Philosophy**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 24, p. 205-210, 2016.

PARAVENTI, A. C. Uso estratégico das publicações na gestão dos relacionamentos organizacionais. In: FARIAS, L. A. (Org.). **Relações públicas estratégicas: técnicas, conceitos e instrumentos**. São Paulo: Summus, 2011, p. 196-234.

PELLANDA, E. C. Casas como cápsulas midiáticas durante o período pandêmico. In: FLORES, J.; OYARCE, J.; RODRIGUEZ GUARAY, G. (Orgs.). **O ecossistema midiático do novo: olhares tecnológicos**. Aveiro: Ria Editorial, 2021, p. 65-77.

PEÑAS, E.; HERNÁNDEZ, P. **Guía de estilo sobre discapacidad para profesionales de los medios de comunicación**. Madrid: Real Patronato sobre Discapacidad, 2019.

PEREIRA, A. C. P.; FIGUEIRÓ, G. A. The Communicational Dimension for the Inclusion of People with Disabilities in Organization. **Développement Humain, Handicap et Changement Social**, v. 26, n. 1, p. 49-62, 2020.

PEREIRA, A. C. C.; PASSERINO, L. M. Comunicação e cidadania no processo de inclusão de Pessoas com Deficiência nas Organizações. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 12, 2018, Goiânia. **Anais** [...]. São Paulo: Abrapcorp, 2018. Disponível em:

http://portal.abrapcorp2.org.br/wp-content/uploads/2019/02/Anais_Abrapcorp_2018_GPs_IS_BN.pdf. Acesso em 10 mar. 2022.

PEREIRA, T. **Guia de acessibilidade cromática para daltonismo**: princípios para profissionais da indústria criativa. Santa Maria: UFSM, 2021.

PERUZZO, C. M. K. Cidadania nas organizações empresariais: provocando reflexões sobre respeito à diversidade. **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, v. 44, n. 2, p. 275-290, 2021.

PERUZZO, C. M. K. Igualdade e direitos humanos nas organizações empresariais e cidadania. In: LEMOS, E.; SALVATORI, P. (Orgs.). **Comunicação, diversidades e organizações**: pensamento e ação; São Paulo: Abrapcorp, 2019, p. 25-45.

PERUZZO, C. K. **Relações públicas no modo de produção capitalista**. São Paulo: Summus, 1986.

PESSOA, S. C. Acessibilidade afetiva? Da linguagem hospitalar às redes de relações em organizações. In: MARQUES, A. C. S.; SILVA, D. R.; LIMA, F. P. (Orgs.). **Comunicação e direitos humanos**. Belo Horizonte: PPGCOM UFMG, 2019, p. 209-219.

PICCOLO, G. M. **O lugar da pessoa com deficiência na história**: uma narrativa ao avesso da lógica ordinária. Curitiba: Appris, 2022.

PICCOLO, G. M.; MENDES, E. G. Contribuições a um pensar sociológico sobre a deficiência. **Educação e Sociedade**, v. 34, n. 123, p. 459-475, 2013.

PINHO NETO, J. A. S. Ética, cultura organizacional e responsabilidade social como fundamentos dos programas de relações públicas com o público interno. In: ESTRELLA, C.; BENEVIDES, R.; FREITAS, R. F. (Orgs.). **Por dentro da comunicação interna**: tendências, reflexões e ferramentas. Curitiba: Champagnat, 2009, p. 49-62.

RADABAUGH, M. P. Study on the Financing of Assistive Technology Devices of Services for Individuals with Disabilities - A report to the president and the congress of the United States. **National Council on Disability**, 1993.

RODRIGUES, P. S.; PEREIRA, É. L. A percepção das pessoas com deficiência sobre o trabalho e a Lei de Cotas: uma revisão da literatura. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 31, p. e310114, 2021.

ROMERO-FRESCO, F. Audio introductions. In: TAYLOR, C.; PEREGO, E. (Eds.). **The Routledge Handbook of Audio Description**. London/New York: Routledge, 2022, p. 422-433.

ROTHER, E. T. Systematic literature review X narrative review. **Acta Paul Enferm.**, v. 20, n. 2, p. v-vi, 2007.

RUÃO, T. **A organização comunicativa**: teoria e prática em comunicação organizacional. Braga, Portugal: Universidade do Minho/CECS, 2016.

RUÃO, T. *et al.* Comunicação Organizacional e Relações Públicas, numa travessia conjunta. In: RUÃO, T. *et al.* (Eds.). **Comunicação Organizacional e Relações Públicas: horizontes e perspectivas**. Relatório de um debate. Braga, Portugal: Universidade do Minho/CECS, 2014, p. 16-39.

SACRAMENTO, E. *et al.* Circunscrevendo o campo conceitual e temática da acessibilidade: reflexões preliminares. In: BARBOSA, S. (Ed.). **#AcesseJOR: Por um jornalismo digital acessível, inclusivo e inovador**. Covilhã: Editora LabCom, 2023, p. 37-52.

SALTON, B. P.; AGNOL, A. D.; TURCATTI, A. **Manual de acessibilidade em documentos digitais**. Bento Gonçalves, RS: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul, 2017.

SALVATORI, P. C. G. Acessibilidade comunicacional. In: TERRA, C. F.; SCHEID, D.; MACHADO, J.; PÉRSIGO, P. M. (Orgs.). **Insights para a comunicação organizacional**. Santa Maria, RS: Ed. dos Autores, 2024, p. 11-12.

SANTOS, A. C. C.; MAFRA, R. L. M. Abordagens teóricas em torno de sentidos de cidadania. **BIB - Revista Brasileira de Informação Bibliográfica em Ciências Sociais**, n. 87, p. 203-215, 2018.

SARDENBERG, T.; MAIA, H. Tecnologia da informação e comunicação e tecnologia assistiva: aproximações e distanciamentos. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 16, n. esp. 4, p. 3072-3085, 2021.

SARTORETTO, M. L.; BERSCH, R. O que é Tecnologia Assistiva? **Assistiva: tecnologia e educação**, 2024. Disponível em: <https://www.assistiva.com.br/tassistiva.html#:~:text=V%C3%ADdeos-,O%20que%20%C3%A9%20Tecnologia%20Assistiva%3Fpromover%20Vida%20Independente%20e%20Inclus%C3%A3o>. Acesso em 10 maio. 2024.

SASSAKI, R. K. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, Ano XII, mar./abr., p. 10-16, 2009.

SASSAKI, R. K. Inclusão: O paradigma do século 21. **Inclusão - Revista da Educação Especial**, Ano 1, n. 1, p. 19-23, 2005.

SASSAKI, R. K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 1999.

SCUDELER, F. Acessibilidade Web - Tipografia. **Princi Agência Web Blog**, Campinas, 16 de maio de 2013. Disponível em: <https://www.princiweb.com.br/blog/design/usabilidade-ux/acessibilidade-web-tipografia.html>. Acesso em 7 de nov. 2023.

SHAKESPEARE, T. La autoorganización de las personas con discapacidad: ¿un nuevo movimiento social?. In: BARTON, L. (Org.). **Superar las barreras de la discapacidad: 18 años de Disability and Society**. Madrid: Morata, 2008, p.68-85.

SCHAFHAUZER, L. M. B.; SILVA, C. M. Inclusão de pessoas com deficiência visual no mercado de trabalho: uma revisão. **Diversitas Journal**, v. 8, n. 3, 2023.

SIDDAWAY, A. P.; WOOD, A. M.; HEDGES, L. V. How to do a systematic review: a best practice guide for conducting and reporting narrative reviews, meta-analyses, and meta-syntheses. **Annual Review of Psychology**, v. 70, n. 1, p. 747–770, 2019.

SILVA et al. Organizações que “Chamam pra Dançar”: Reflexões sobre Comunicação nas Organizações e a Pessoa com Deficiência. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 14, 2020, online. **Anais [...]**. São Paulo: Abrapcorp, 2020. Disponível em: https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/LnBH19nVh9_TEMPLATE-COM-AUTORIA_GT5_2020_23_09.pdf. Acesso em 15 abr. 2021.

SILVA, D. R. Fraturas na Excelência: o apagamento das ambiguidades das Relações Públicas. **Organicom**, v. 15, n. 29, p. 112-122, 2018.

SILVA, S.; RUÃO, T.; GONÇALVES, G. O estado de arte da Comunicação Organizacional: as tendências do século XXI. **Observatório (OBS*) Journal**, v. 14, n. 4, p. 98-118, 2020.

SILVA, W. P.; MÓL, G. S.; SANTANA, R. O. O uso da ferramenta formulários do google para pesquisas com pessoas com deficiência visual. **Pesquisa Qualitativa**, v. 8, n. 17, p. 221-235, 2020.

SILVEIRA, A.; PEREIRA, A. C. C.; BARCELOS, I. A Comunicação Organizacional e as pessoas com deficiência: questões de estigmas e preconceitos. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 8, 2014, Londrina. **Anais [...]**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2014. Disponível em: <https://editora.pucrs.br/download/anais/9788539705603.epub>. Acesso em 09 mar. 2021.

SIMÕES, R. P. **Relações Públicas e Micropolítica**. São Paulo: Summus, 2001.

SIMÕES, R. P. **Relações Públicas: função política**. São Paulo: Summus, 1995.

SOARES, A. T. N.; MONTEIRO, L. S. O contexto das organizações: uma leitura sobre suas configurações e seus processos comunicacionais. In: LIMA, F. P.; OLIVEIRA, I. L. (Orgs.). **Propostas conceituais para a comunicação no contexto organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão / Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2012, p. 49-66.

SOUSA, J. B. *et al.* Dossiê Temático: Comunicação, acessibilidade e representação de pessoas com deficiência. **Culturas Midiáticas**, João Pessoa, v. 15, p. 1-5, 2021.

SOUSA, J. B. Cegueira, Acessibilidade e Inclusão: Apontamentos de uma Trajetória. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 38, n. 3, p. 564-571, 2018.

SOUSA, J. B. **O que vê a cegueira**: a escrita Braille e sua natureza semiótica. João Pessoa: Editora da UFPB, 2015.

SOUSA, J. B. A Acessibilidade como campo de pesquisa: um panorama e os desafios investigativos no século XXI. **Revista Benjamin Constant**, v. 19, p. 20-29, 2013.

SOUSA, J. B. **Aspectos comunicativos da percepção tátil**: a escrita em relevo como mecanismo semiótico da cultura. 2004. 176f. Tese (Doutorado em Comunicação e Semiótica)-Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Semiótica, PUC-SP, São Paulo, 2004.

SROUR, R. H. **Poder, cultura e ética nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2012.

STOECKLE, T.; ADI, A. Relações públicas, pós-verdade e grandes desafios: uma melhor pesquisa para o valor social. **Organicom**, v. 20, n. 42, p. 86-102, 2023.

TAVARES, L. B. (Org.). **Notas Proêmias: Acessibilidade Comunicacional para Produções Culturais**. 2013.

TAYLOR, S. **Beasts of Burden: Animal and Disability Liberation**. New York: The New Press. 2017.

TAYLOR, M.; KENT, M. L. Paradigm shifts in public relations theory. In: POMPPER, D.; PLACE, K. R.; WAVER, N. (Eds.). **The Routledge Companion to Public Relations**. London: Routledge, 2023, p. 103-114.

TAYLOR, J. R.; CASALI, A. M. Comunicação: o olhar da “Escola de Montreal” sobre o fenômeno organizacional. In: MARCHIORI, M. (Org.). **Comunicação e Organização: reflexões, processos e práticas**. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2010, p. 69-82.

TERRA, C. F. Comunicação interna e mídias sociais: como usar os funcionários conectados a favor da organização. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 40, 2017, Curitiba. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2017. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2017/resumos/R12-2634-1.pdf>. Acesso em 10 dez. 2021.

TETTE, R. P. G.; CARVALHO-FREITAS, M. N.; OLIVEIRA, M. S. Relações entre significado do trabalho e percepção de suporte para pessoas com deficiência em organizações brasileiras. **Estudos de Psicologia (Natal)**, v. 19, n. 3, p. 217-226, 2014.

TKALAC VERČIČ, A.; ŠPOLJARIĆ, A. Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. **Public Relations Review**, v. 46, n. 3, 2020.

TORQUATO, G. Da gênese do jornalismo empresarial e das relações públicas à comunicação organizacional no Brasil. In: KUNSCH, M. M. K. (Org.). **Comunicação Organizacional: histórico, fundamentos e processos**, v. 1. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 7-28.

UNION OF THE PHYSICALLY IMPAIRED AGAINST SEGREGATION (UPIAS). **Fundamental principles of disability**. London: Upias, 1976.

VAN RULER, B.; VERČIČ, D. Perspectivas europeias das relações públicas. Tradução de John Franklin Arce. **Comunicação & Sociedade**, v. 24, n. 39, p. 155-172, 2003.

VAN RULER, B.; VERČIČ, D. **The Bled Manifesto on Public Relations**. Ljubljana: Pristop, 2002.

VERČIČ, A. T. et al. A systematic review of digital internal communication. **Public Relations Review**, v. 50, n. 1, p. 102400, 2024.

VERČIČ, A. T.; VERČIČ, D.; SRIRAMESH, K. Internal Communication: definition, parameters, and the future. **Public Relations Review**, n. 38, p. 223-230, 2012.

VERONEZI, Daniela Priscila de Oliveira. A Comunicação Organizacional Integrada como elemento essencial para a inclusão das pessoas com deficiência na cultura corporativa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 42, Belém, 2019. **Anais [...]**. São Paulo: Intercom, 2019. Disponível em: <https://bityli.com/bxUrrI>. Acesso em 31 maio 2021.

VON DER WEID, O. **Visual é só um dos suportes do sonho: práticas e conhecimentos de vidas com cegueira**. 2014. Tese de Doutorado. Tese (Doutorado em antropologia cultural). Rio de Janeiro: PPGSA/UFRJ.

WACKERHA, B. F.; ANDRELO, R. A comunicação como facilitadora de Ambientes Inclusivos para Pessoas com Síndrome de Down. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 14, 2020, online. **Anais [...]**. São Paulo: Abrapcorp, 2020. Disponível em: https://abrapcorp2.org.br/site/manager/arq/YXO8AZ029Y_BrunaFioravanti-Templatecomautoria.docx.pdf. Acesso em 28 mar. 2021.

WIESENBERG, M.; VERČIČ, D. The status quo of the visual turn in public relations practice. **Communications**, v. 46, n. 2, p. 229-252, 2021.

W3C. WORLD WIDE WEB. **Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2**. 2023, 05 out. Disponível em: <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>. Acesso em 10 maio 2024.

ZERFASS, A. *et al.* Strategic communication: Defining the field and its contribution to research and practice. **International Journal of Strategic Communication**, v. 12, n. 4, p. 487-505, 2018.

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

SEÇÃO 1 - TERMO DE LIVRE ESCLARECIMENTO E INSTRUÇÕES

SEÇÃO 1 - TCLE E INSTRUÇÕES

Este questionário destina-se exclusivamente a trabalhadores com deficiência visual.

Gostaríamos de te convidar a participar voluntariamente da pesquisa de nível de Mestrado Profissional, intitulada “Acessibilidade na/da comunicação com pessoas com deficiência visual nas organizações”. Nesta pesquisa, pretendemos promover a prática e a discussão acerca da acessibilidade para pessoas com deficiência visual na comunicação interna das organizações. A pesquisa é desenvolvida pelo mestrando em Mídia e Tecnologia Guilherme Ferreira de Oliveira e pela Prof.^a Dr.^a Suely Maciel.

Caso você concorde em participar, será necessário apenas preencher este questionário, sem nenhum vínculo posterior ao envio das respostas. Esta pesquisa exige concentração e dedicação de 10 a 15 minutos para responder a todas as questões, considerando que são: 18 questões iniciais sobre você e seu trabalho; 9 questões sobre a sua experiência com acessibilidade na comunicação interna; 5 questões opinativas sobre as condições de acesso. As questões estão divididas em quatro seções.

Para participar deste estudo, você não vai ter nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você terá todas as informações que quiser sobre essa pesquisa e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Mesmo que você queira participar agora, você pode voltar atrás ou parar de participar a qualquer momento. A sua participação é voluntária e o fato de não querer participar não vai trazer qualquer penalidade. A pesquisa não exige identificação pessoal (nome, documento ou outras informações sigilosas). Portanto, não iremos te identificar em nenhuma publicação que possa resultar desta pesquisa.

Trataremos a sua identidade com padrões profissionais de sigilo, atendendo a legislação brasileira (Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde), utilizando as informações somente para os fins acadêmicos e científicos.

Caso queira consultar os resultados da pesquisa, entre em contato pelo e-mail: guilherme.f.oliveira@unesp.br ou pelo telefone (19)99873-7416.

Com os resultados, espera-se traçar parâmetros para que a acessibilidade de fato seja considerada na comunicação interna. Não esqueça de clicar em “enviar” na última seção do questionário.

Agradecemos pela colaboração!

Questão 1: Você concorda em participar da pesquisa? (alternativa e eliminatória)

- ☐ Sim
- ☐ Não

Questão 2: você é uma pessoa com deficiência visual? (alternativa e eliminatória)

- ☐ Sim, cega
- ☐ Sim, com baixa visão
- ☐ Não
- ☐ Outra

SEÇÃO 2 - DADOS

Nesta seção serão apresentadas questões referentes aos seus dados pessoais (anonimizados), dados da organização que você trabalha (sem nomeá-la) e informações sobre o seu trabalho.

Dados pessoais:

a1. Idade (aberta)

a2. Identidade de gênero (aberta)

a3. Escolaridade (alternativa)

- ☐ Ensino Fundamental completo
- ☐ Ensino Fundamental incompleto
- ☐ Ensino Médio completo
- ☐ Ensino Médio incompleto
- ☐ Ensino Superior completo
- ☐ Ensino Superior incompleto
- ☐ Pós-graduação (Lato Sensu - especialização, MBA) concluída ou em andamento
- ☐ Pós-graduação (Stricto Sensu - mestrado) concluída ou em andamento
- ☐ Pós-graduação (Stricto Sensu - doutorado) concluída ou em andamento
- ☐ Outro

a4. Com quem vive (alternativa)

- ☐ Sozinho(a)
- ☐ Com parceiro(a)
- ☐ Com parceiro(a) e filhos
- ☐ Com filhos
- ☐ Com outros familiares (como pai, mãe, irmãos etc.)
- ☐ Com amigos ou conhecidos
- ☐ Outro

a5. Estado de residência (aberta)

Dados da organização:

a6. Modalidade de trabalho (alternativa)

- ☐ Presencial
- ☐ Remoto
- ☐ Híbrido

a7. Tipo de organização (alternativa)

- ☐ Privada
- ☐ Governamental
- ☐ Organização da Sociedade Civil

a8. Porte da organização (alternativa)

- ☐ Micro
- ☐ Pequena
- ☐ Média
- ☐ Grande

a9. Alcance da organização (alternativa)

- ☐ Local
- ☐ Nacional
- ☐ Multinacional

a10. Ramo de atuação da organização (aberto curta)

a11. A sua organização possui algum programa interno de Diversidade, Equidade e Inclusão? (alternativa)

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

a12. Caso a sua organização possua algum programa interno de Diversidade, Equidade e Inclusão, ele também abrange as pessoas com deficiência? (alternativa)

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

Dados do trabalho:

a13. Qual o seu cargo ou ocupação atual? (aberta)

a14. Sua área de atuação (aberta)

a15. Qual o seu regime de trabalho? (alternativa)

- ☐ Empregado(a) CLT
- ☐ Pessoa Jurídica (PJ)
- ☐ Outro

a16. Tempo de atuação nesta organização (tempo de casa) (alternativa)

- ☐ Menos de 2 anos
- ☐ De 2 a 5 anos
- ☐ De 6 a 10 anos
- ☐ De 11 a 20 anos
- ☐ 21 anos ou mais

a17. Você entrou na organização a partir de cotas e/ou ações afirmativas? (alternativa)

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Prefiro não informar

SEÇÃO 3 - Experiência com acessibilidade na comunicação interna:

Nesta seção são apresentadas as questões sobre os instrumentos, canais e publicações internos utilizados no seu local de trabalho. Também há questões sobre o uso de tecnologias assistivas e a disponibilização de recursos de acessibilidade para o acesso à informação.

b1. Quais canais e instrumentos de comunicação interna são utilizados na sua organização? (Assinale todas as opções que considerar necessárias) (múltipla escolha)

- ☐ Reuniões presenciais
- ☐ Reuniões por videochamada
- ☐ Comunicados/boletins/jornal-mural/revistas impressos
- ☐ Newsletter
- ☐ Documentos institucionais (manuais de processos, de conduta, de ética etc.)
- ☐ Televisão corporativa
- ☐ Rádio corporativa
- ☐ E-mail
- ☐ Mensagens instantâneas (WhatsApp, Telegram, Microsoft Teams etc.)
- ☐ Publicações audiovisuais por canais digitais, como intranet (imagens e vídeos)
- ☐ Redes sociais fechadas da organização
- ☐ Plataforma de gestão do trabalho e endomarketing (Trello, Asana, Monday.com, Baidu, Notion, Gather Town etc.)
- ☐ Videochamadas (Zoom, Skype, Microsoft Teams, Google Meet etc.)
- ☐ Eventos internos
- ☐ Outro

b2. Você precisa da ajuda de outras pessoas para acessar informações no ambiente de trabalho? (alternativa)

- ☐ Nunca
- ☐ Poucas vezes
- ☐ Às vezes
- ☐ Frequentemente
- ☐ Sempre

b3. Ainda caso precise da ajuda para acessar à informação, que tipo de ajuda seria? (não obrigatória e texto de resposta longa)

b4. Como é a oferta de tecnologias assistivas na sua organização?

- ☐ A organização disponibiliza
- ☐ A organização não disponibiliza
- ☐ A organização oferece um auxílio para obtenção
- ☐ eu uso a minha própria
- ☐ Outro

b5. Caso sua organização forneça tecnologias assistivas, quais são elas? (aberta e texto de resposta longa)

b6. Quais destes dispositivos tecnológicos, tecnologias assistivas e softwares você utiliza para acessar à informação na comunicação interna da sua organização? (Assinale todas as opções que considerar necessárias) (múltipla escolha)

- ☐ Softwares Leitores de tela (NVDA, Virtual Vision, Jaws, Text2Speech, VoiceOver, TalkBack, DOSVOX etc.)
- ☐ Impressoras Braille
- ☐ Linhas Braille
- ☐ Pacmate
- ☐ Lupas, óculos específicos ou outros acessórios para leitura e visualização
- ☐ Sistema digital com scanner e sintetização de voz (OCR Seeing AI, ReadMe, InVision, BeMyEyes, TapTapSee, Sullivan+, ReadEra etc.)
- ☐ Extensões ou aplicativos de ajuste de cor, contraste e ampliação
- ☐ Nenhum dos mencionados
- ☐ Não utilizo nenhum
- ☐ Outros

b7. Quais recursos de acessibilidade a sua organização fornece nos canais, nas publicações e nos instrumentos internos? (múltipla escolha)

- ☐ Versão em braille dos comunicados, boletins, revistas, jornal-mural e/ou documentos institucionais

- ☐ Versão em áudio dos comunicados, boletins, *newsletters*, revistas, jornal-mural e/ou documentos institucionais (como um arquivo à parte enviado por e-mail, por exemplo, ou transmitidos via rádio interna)
- ☐ Versão impressa com texto ampliado dos comunicados, boletins, *newsletters*, revistas, jornal-mural e/ou documentos institucionais
- ☐ Versões digitais acessíveis por leitor de tela dos comunicados, boletins, *newsletters*, revistas, jornal-mural e/ou documentos institucionais
- ☐ Audiodescrição de imagens, gráficos e tabelas e outros aspectos visuais e imagéticos contidos em publicações internas
- ☐ Audiodescrição dos participantes e dos cenários em eventos internos
- ☐ Audiodescrição dos participantes e dos cenários em videochamadas
- ☐ Audiodescrição de slides em apresentações corporativas
- ☐ Audiodescrição na programação da Televisão corporativa
- ☐ Audiodescrição de imagens e vídeos enviados por plataformas digitais (em mídias sociais da organização, por e-mail, pela intranet, nas plataformas de gestão do trabalho etc.)
- ☐ Nenhum dos mencionados
- ☐ Outros

b8. Quais recursos de acessibilidade você considera essenciais e indispensáveis para você acessar a comunicação interna? (aberta e texto de resposta longa)

b9. Além dos mencionados, quais recursos de acessibilidade e/ou tecnologias assistivas você acredita que a sua e outras organizações deveriam disponibilizar? (aberta e texto de resposta longa)

SEÇÃO 4 - Aspectos das condições de acesso

Nesta última seção, são apresentadas as questões sobre as condições de acesso e o papel dos profissionais que atuam com comunicação interna.

c1. Comente: Você acha que a não oferta de recursos de acessibilidade pode prejudicar o seu processo de trabalho? (aberta e texto de resposta longa)

c2. E sobre o seu processo de interação e integração com os demais trabalhadores: você acha que a falta de recursos de acessibilidade prejudica esse processo? (aberta e texto de resposta longa)

c3. Você acredita que os profissionais responsáveis pela comunicação interna da sua organização são capacitados para a produção de mensagens e comunicações acessíveis com o uso de recursos de acessibilidade? (alternativa)

- ☐ Sim, totalmente
- ☐ Sim, parcialmente
- ☐ Sim, mas muito pouco

- ☐ Não, com raras exceções
- ☐ Não

c4. Assinale um nível de concordância com a afirmação a seguir: “eu acredito que os profissionais responsáveis pela comunicação interna deveriam ser capacitados para a produção de mensagens e comunicações com o uso de recursos de acessibilidade” (sendo 1 igual a discordo totalmente e 5 igual a concordo totalmente) (escala)

	1	2	3	4	5	
Discordo totalmente	☐	☐	☐	☐	☐	Concordo totalmente

c5. Se quiser, comente mais sobre a sua experiência com a comunicação interna da sua organização e aspectos da acessibilidade (aberta longa)