

UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO” – UNESP
FACULDADE DE ARQUITETURA, ARTES E COMUNICAÇÃO – FAAC
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL – DCSO
RELAÇÕES PÚBLICAS

TAINÁ RODRIGUES SANTANA

**A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL PELO OLHAR EDUCATIVO:
A DIVERSIDADE NA CULTURA ORGANIZACIONAL, COM ENFOQUE NA
INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL**

BAURU – SP
2021

TAINÁ RODRIGUES SANTANA

**A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL PELO OLHAR EDUCATIVO:
A DIVERSIDADE NA CULTURA ORGANIZACIONAL, COM ENFOQUE NA
INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA VISUAL**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Departamento de Comunicação Social (DCSO), da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação – FAAC - UNESP Bauru-SP, para obtenção do título de Bacharel em Relações Públicas.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Roseane Andrelo

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 5 |
| 2. REFERÊNCIAL TEÓRICO | 6 |
| 3. MATERIAIS E MÉTODOS..... | 10 |
| 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES | 11 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 21 |
| REFERÊNCIAS | 24 |
| AGRADECIMENTOS | 26 |

A comunicação organizacional pelo olhar educativo: A diversidade na cultura organizacional, com enfoque na inclusão da pessoa com deficiência visual.

Organizational communication through the educational look: Diversity in organizational culture, with a focus on the inclusion of visually impaired.

Tainá Rodrigues Santana
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru, SP, Brasil
taina.santana@unesp.br

Profª Drª Roseane Andrelo
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru, SP, Brasil
roseane.andrelo@unesp.br

RESUMO

Diante da crescente competitividade de mercado as organizações começaram a perceber a necessidade de se adaptar às transformações sociais, reconhecendo suas responsabilidades perante a sociedade e enxergando a importância de se ter uma equipe de colaboradores integrados, motivados e como parte essencial para a construção e manutenção da cultura organizacional. Sendo assim, a presente pesquisa teve como objetivo geral refletir sobre como a comunicação organizacional pode promover competências comunicacionais e em literacia informacional, visando ao acesso, uso e produção de conteúdo em ambiente organizacional, com ênfase na inclusão da pessoa com deficiência visual. Para tanto, foi desenvolvido o curso online “O papel da Cultura Organizacional na Inclusão da pessoa com deficiência” que serviu como objeto da pesquisa empírica realizada e avaliada em três pontos: compreensão do curso, importância e usabilidade, e interação entre os participantes. Os resultados mostram que a educação corporativa é um importante passo para o estudo de questões específicas e invisibilizadas, e também foi possível evidenciar o papel primordial que as organizações têm para a construção de um contexto social inclusivo.

PALAVRAS-CHAVE: Educação corporativa, Comunicação organizacional, Deficiência visual

ABSTRACT

In face with the growing competitiveness of the market, organizations began to realize the need for adaptation to social transformations, recognizing their responsibilities towards society and the importance of having a team of integrated, motivated collaborators and as an essential part for the construction and maintenance of the organizational culture. Therefore, the present research had the general objective of reflecting on how organizational communication can promote communicational and information literacy skills, aiming at access, use and production of content in an organizational environment, with an emphasis on the inclusion of people with visual impairments. Thus, in order to contribute to the creation of parameters for communicative competence and information literacy in corporate contexts, the online course “The Role of Organizational Culture in the Inclusion of People with Disabilities” was developed, which served as the object of the empirical research carried out and assessed at three points: understanding of the course, importance and usability, and interaction between participants. The results showed that corporate education is an important step for the study of specific and invisible issues, and it was also possible to highlight the primordial role that organizations play in building an inclusive social context.

KEY WORDS: Corporate education, Organizational communication, Visual impairment

1. INTRODUÇÃO

¹Diante da crescente competitividade de mercado as organizações começaram a perceber a necessidade de se adaptar às transformações sociais, reconhecendo suas responsabilidades perante a sociedade e enxergando a importância de se ter uma equipe de colaboradores integrados, motivados e como parte essencial para a construção e manutenção da cultura organizacional.

Neste cenário, a formação permanente do público interno, o que inclui todo o corpo de funcionários e a alta direção, é indispensável. Portanto, muitas empresas assumem esse papel e desenvolvem programas de educação corporativa, privilegiando o desenvolvimento de atitudes, posturas e habilidades. É fato de que esse é um dos papéis da comunicação organizacional, como área responsável pela gestão do relacionamento entre as organizações e seus públicos estratégicos, o que implica na geração e difusão de informações, usando diferentes recursos tecnológicos como mediadores. (ANDRELO, 2016, p. 10)

Considerando que a informação é um dos preceitos mais valiosos para as organizações, atualmente, e que a diversidade é um dos discursos sociais que está tomando cada vez mais espaços, observou-se a importância em fornecer um conteúdo em que ambos os assuntos pudessem ser debatidos de forma complementar e de maneira educativa.

Com isso, a presente pesquisa teve como objetivo contribuir para a criação de parâmetros para a competência comunicacional e em literacia informacional em contextos corporativos. Para tanto, além da pesquisa bibliográfica, tem como percurso metodológico a realização de pesquisa empírica, pautada no desenvolvimento de um curso com recursos baseados na aprendizagem aberta, que permitam aos públicos estratégicos a reunião em espaços virtuais para aprender de maneira colaborativa sobre assuntos específicos usando recursos multimídias.

Além disso, a temática abordada visou demonstrar a importância do discurso da diversidade estar alinhado com o que é praticado pelas organizações e como isso influencia tanto dentro da empresa quanto na construção de uma identidade social, fazendo um recorte da inclusão social com foco na pessoa com deficiência visual.

Conforme o Censo Demográfico do ano de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), 45.606.048 milhões de pessoas, o que representa 23,9% da população brasileira, declararam possuir pelos menos um tipo de deficiência.

¹ Artigo referente à Iniciação Científica realizada com bolsa financiada pela Agência de Fomento Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, modalidade PIBIC, entre o período de agosto de 2018 a julho de 2019 sob número de processo: 48579.

A inclusão significa compreender *que as fronteiras da comunidade estão abertas para todos* (HARBERMAS, 2007, p. 8). Ou seja, que todos devem ter sua liberdade garantida, podendo viver igualmente em sociedade.

Atualmente, a Lei nº 8.213, Art. 93, conhecida como lei de cotas para Pessoa com Deficiência (PCD), procura garantir que as empresas com mais de 100 funcionários preencham de 2 a 5% dos cargos com colaboradores reabilitados, ou pessoas com deficiência.

Porém, a lei não garante de fato que essas pessoas serão incluídas de forma efetiva, e que todo o corpo de funcionários de uma instituição estará treinado e desenvolvido de forma a respeitar e não tratar de forma discriminatória a condição da Pessoa com Deficiência.

A partir das informações apresentadas esse artigo é dividido em cinco seções, considerando essa introdução; em segundo uma revisão do referencial teórico abordando conceitos como comunicação organizacional, educação corporativa, diversidade e inclusão; em terceiro a apresentação dos materiais e métodos para compreensão de como os resultados da pesquisa foram obtidos; em quarto a apresentação dos resultados e discussão; e por último, a quinta seção com as considerações finais evidenciando como os resultados da pesquisa empírica se relacionam à pesquisa bibliográfica realizada e com o objetivo desse estudo.

Pode-se adiantar que a acessibilidade e inclusão dependem do meio social em que a pessoa com deficiência está inserida, e organizações, sejam elas privadas ou públicas, são parte desse meio e têm total influência sobre ele. Portanto, a educação corporativa associada ao planejamento estratégico organizacional é uma ferramenta que possibilita a melhoria de competências individuais, mas também sociais.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Em um cenário de globalização as organizações estão vivenciando um contexto de extrema e complexa competitividade, onde precisam ter consciência de todas as transformações e se adaptarem à rapidez com que elas acontecem. O indivíduo informado requer cada vez mais participação nos contextos social e organizacional, o que vem sendo considerado nas modernas teorias de gestão e valorizado nos processos comunicacionais. (GUEDES, 2008, p. 43)

A cultura é um dos componentes de um cenário em constante mutação, que deve ser considerado no planejamento organizacional. Informações de dentro e de fora da organização são insumos para análise e construção de cenários, colaborando para um bom planejamento e, conseqüentemente, para uma gestão estratégica, em um mundo marcado por incertezas e pela alta competitividade. (ANDRELO, 2016, p. 16)

Frente a essas transformações, o debate sobre a diversidade está em constante crescimento nas grandes corporações, onde uma vez que consigamos entender o verdadeiro sentido das políticas de diversidade, estaremos contribuindo não só para uma organização melhor, mas para uma sociedade mais inclusiva. (SANTOS; SANTANA; ARRUDA, 2018, p. 3).

Podemos identificar esse movimento a favor da diversidade, através do aumento de ações de inclusão que surgem, normalmente, de grandes corporações, pois, as companhias de sucesso serão cada vez mais pressionadas para olhar intensamente o impacto das suas operações dentro e fora de suas paredes institucionais. (OLIVEIRA; RODRIGUES, 2004, p. 2).

No desenvolvimento do discurso para prática é necessário que as organizações construam uma Cultura Organizacional fortalecida, através do estabelecimento de padrões de conduta criados, desenvolvidos e praticados por um determinado agrupamento social e que passa a ter valor para esse grupo em função da uniformidade de pensamento e ação. (MARCHIORI, 2011, p. 5)

Nesse cenário, surge a demanda de uma formação permanente do público interno, para que as ações da organização tenham impacto tanto internamente quanto externamente para todos os *Stakeholders*, influenciando na construção da identidade social.

Segundo Andrelo (2016), para as organizações, mais do que o conhecimento individual, importa o coletivo, desenhado a partir do momento em que os públicos interagem de forma planejada, com objetivos claros e apoiada pelos gestores.

Quando a responsabilidade social empresarial atende ao ambiente interno, vai para além do cumprimento legal, dando atenção a questões como condições no espaço de trabalho, horários de trabalho flexíveis, conciliação entre profissão e família, equilíbrio casa-trabalho, formação contínua, não discriminação e igualdade de oportunidades, criação e disseminação de valores corporativos e códigos de conduta ética, sistemas de saúde e políticas de remuneração justas. (BALONAS, 2014, p. 74).

A valorização da diversidade se relaciona com o conceito de responsabilidade social à medida que as empresas afirmam um compromisso ético para com toda a sociedade, promovendo valores e práticas contrárias à discriminação e distinção de pessoas. (SANTOS et al., 2018, p. 4)

A responsabilidade social advém de uma cultura organizacional estabelecida na instituição, e deve ser entendida como um exercício de cidadania corporativa a praticar também pelas empresas no seu comportamento ético a todos os níveis (BALONAS, 2014, p. 76), desde

a criação de treinamento e desenvolvimento humano igualitário, adaptando-se e dando oportunidades para todos, independente de suas condições físicas, sensoriais, econômicas etc. Pois, além de ser uma atitude ética e que pode influenciar em milhares de realidades, atrai e fixa inúmeros talentos, aumenta a produtividade e constitui um sinal de liderança forte. (BALONAS, 2014, p. 75).

Potencialmente, a empresa que cultiva diversidade fica mais próxima de gerar resultados, haja vista que profissionais com diferentes experiências de vida, formações e de diversos segmentos são extremamente enriquecedores para uma empresa. (OLIVEIRA; RODRIGUES, 2004, p. 7).

A partir do contexto da diversidade, a comunicação organizacional se torna um elemento essencial na construção das relações entre pessoas com diferentes visões de mundo e estas pessoas devem ser capazes de agregar suas experiências e perspectivas a uma espécie de razão de ser maior que a organização em si. (KUNSCH, 2006, p. 12).

Dentre dezenas de definições atribuídas para o que é comunicação organizacional, aqui vamos abordar a visão brasileira, que evidencia a função social da comunicação social. Segundo Kunsch (2006), Wilson da Costa Bueno procura conciliar o institucional e o mercadológico, destacando a função social das empresas.

A comunicação empresarial afina-se com o processo de gestão organizacional e tem sido pouco a pouco afetada pelas pressões do mercado, sobretudo quando ele se orienta por objetivos estritamente comerciais, relegando a segundo plano o seu caráter institucional. Felizmente, por uma reação de grupos sociais, as organizações têm sido pressionadas a exercer, em sua plenitude, sua função social. A indústria da comunicação também experimenta mudanças drásticas, com o aprofundamento de sua concentração e a sua dependência de fatores políticos e econômicos. A comunicação empresarial precisa conciliar estas duas vertentes, a institucional e a mercadológica, de modo a garantir, ao mesmo tempo, o reforço da imagem de uma empresa comprometida com a cidadania e a obtenção de resultados favoráveis (Bueno, 2003, p. 31-32 apud Kunsch, 2006, p. 14).

Portanto, diante das frequentes mudanças e em um contexto em que a organização tem um discurso de diversidade, é fundamental se atentar aos processos e fluxos multidirecionais da comunicação para lidarem de modo mais complexo com as questões que podem emergir a partir da incorporação de novas temáticas no cotidiano organizacional, reafirmando o valor das diversidades como valor da coletividade. (FERREIRA, 2020, p. 51).

Assim sendo, é necessário um planejamento estratégico e a compreensão da importância em se investir no treinamento e desenvolvimento de todos os colaboradores. A seguir, é

apresentado o conceito de educação corporativa e como ela pode contribuir na comunicação organizacional para o alinhamento da cultura e impacto social.

Sendo consolidada na década de 80 nos Estados Unidos, como uma alternativa para a melhoria da capacitação dos funcionários e do nível de competência (MISTER, 1999 apud COSTA; ROCHA-PINTO; DUBEUX, 2012, p. 6), que tem como pressupostos a associação do aprendizado a uma ou mais práticas sociais (ANDRELO, 2016, p. 45). No Brasil na década seguinte começou a receber maior atenção, por sua relevância e valor em um ambiente competitivo, onde capacitar os funcionários é sinônimo de êxito da organização (COSTA et al., 2012, p. 6).

Assim, a Educação Corporativa pode ser considerada um grande ‘guarda-chuva estratégico’, sob o qual estão reunidas todas as iniciativas de desenvolvimento das competências individuais que proporcionarão sustentação ao desenvolvimento da competência organizacional. (COSTA et al., 2012, p. 6)

Para Pereira, Bosquetti, Paula e Eboli (2006), a principal abordagem que recai sobre a Educação Corporativa é ser um processo de ensino-aprendizagem contínuo que precisa estar alinhado às práticas organizacionais e para isso é necessário planejar, como propõe Eboli (2004 apud PEREIRA et al., 2006), com os 7 princípios para o sucesso de um sistema de educação corporativa: princípio da competitividade, da perpetuidade, da conectividade, da disponibilidade, da cidadania, da parceria e sustentabilidade.

A partir da perspectiva da inclusão da pessoa com deficiência, podemos destacar o princípio de cidadania se relaciona ao estímulo do exercício da cidadania individual e corporativa, formando atores sociais capazes de refletir criticamente sobre a realidade organizacional, de construí-la e modificá-la e de atuar pautados por posturas éticas e socialmente responsáveis. (EBOLI, 2004 apud PEREIRA, et.al, 2006 p. 7).

Entendendo o conceito de educação corporativa, se faz necessário abordar o conceito de aprendizagem aberta e sua relação com a articulação de competência comunicacional e literacia informacional.

Recursos Educacionais Abertos são materiais de ensino, aprendizado e pesquisa em qualquer suporte ou mídia, que estão sob domínio público ou estão licenciados de maneira aberta, permitindo que sejam utilizados ou adaptados por terceiros. (...) A ideia de colaboração e de interatividade é inerente à noção de educação aberta, cultura reforçada pela internet. Liberdade de usar, personalizar, melhorar e redistribuir os recursos educacionais, sem restrições, são preceitos de ações pautadas nesse tipo de educação. (OKADA et al., 2012, p.6 apud ANDRELO, 2016, p. 58).

Sendo assim, a aprendizagem aberta e uso da internet e redes sociais para compartilhamento de conhecimento facilita a promoção de competência informacional, onde uma pessoa competente no uso da informação é capaz de tomar consciência da sua necessidade de informação; encontrar informação necessária; avaliar a qualidade de diferentes fontes de informação; utilizar eficazmente a informação. (STERN, 2002, p. 6 apud ANDRELO, 2016, p. 46).

3. MATERIAIS E MÉTODOS

Para a realização da pesquisa de natureza aplicada, que “objetiva gerar conhecimentos para aplicação e prática dirigidos à solução de problemas específicos” (SILVA; MENEZES, 2001, p. 20), com abordagem qualitativa, a metodologia desenvolveu-se em dois pontos: pesquisa bibliográfica e pesquisa empírica.

A pesquisa bibliográfica foi realizada com base em documentos, livros e sites, em torno dos temas comunicação interna, cultura organizacional, educação corporativa, cenário brasileiro em relação à pessoa com deficiência, conceitos e ferramentas de acessibilidade e inclusão, e diversidade.

A partir da pesquisa bibliográfica, foi possível a construção da pesquisa empírica, que foi dividida em três etapas:

- a) Desenvolvimento de curso aplicado na plataforma online Comunica Educação, abordando os seguintes assuntos: conceitos e terminologias relacionados à deficiência; Inclusão e diversidade nas organizações; Competitividade no mercado de trabalho; Potencial de consumo; Responsabilidade e desenvolvimento social; Apresentação de ferramentas de acessibilidade e *cases*.
- b) Divulgação do Material através de contato direto via e-mail, com pessoas com os seguintes perfis: Estudantes de Relações Públicas, Profissionais de Comunicação Interna e/ou Gestão de Pessoas, e Produtores de Conteúdo textual, visual ou audiovisual.
- c) Participação de respondentes através dos meios de avaliação propostos ao final do curso.

A avaliação dos resultados foi realizada em três pontos: Nível de compreensão do curso, percepção dos participantes à importância do conteúdo e usabilidade, e a interação dos participantes. Utilizando-se das seguintes ferramentas: atividade redacional sobre o conteúdo apresentado, formulário de pesquisa abordando importância e impacto do tema na contemporaneidade e no aspecto profissional do respondente, e por fim, as interações feitas na

postagem da página do Facebook do Projeto Comunica Educação, avaliando de que forma essa interação foi feita, qual o conteúdo dos comentários e se houve interação entre os participantes.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O curso divulgado na plataforma do Projeto Comunica Educação², elaborado a partir da pesquisa bibliográfica, teve como proposta discutir a importância da inclusão social e mercadológica, com enfoque na inclusão de pessoas com deficiência visual, apresentando conceitos, terminologias e algumas ferramentas para que essa inclusão seja feita de forma efetiva. Além disso, destacou a necessidade de reconhecer esse público como potencial consumidor e capaz de se desenvolver social e profissionalmente, através da difusão da informação e da aplicação do discurso a favor da Diversidade na prática.

Intitulado “O papel da Cultura Organizacional na Inclusão da pessoa com deficiência”, o conteúdo, dividido em duas aulas, utilizou de texto com informações em formato escrito, referências visuais e audiovisuais, e exemplos que propuseram a reflexão do participante. A figura 1 ilustra o plano de aula.

Figura 1 – Plano de aula

Plano de atividades

• Público-Alvo:

Estudantes do ensino superior, profissionais que atuem com produção de conteúdo textual, visual e audiovisual, e profissionais da área de gestão de pessoas e de comunicação interna.

• Proposta:

Discutir a importância da inclusão social e mercadológica, com foco nas pessoas com deficiência visual, apresentando conceitos, terminologias e algumas ferramentas para que essa inclusão possa ser feita de forma efetiva. Além disso, destacar a necessidade de reconhecer esse público como potencial consumidor e capaz de se desenvolver social e profissionalmente, através da difusão da informação e da aplicação do discurso a favor da Diversidade na prática.

• Conteúdo

1. Conceitos e Terminologias
2. Diversidade e Inclusão nas Organizações
3. A inclusão da pessoa com deficiência além da Lei de Inclusão
4. Inclusão além das fronteiras das Organizações
5. Ferramentas de acessibilidade: com foco na pessoa com deficiência visual
 - a) #PraCegoVer
 - b) Mídia Sonora
 - c) Audiodescrição
6. Apresentação de Cases
7. Atividade e reflexão acerca do tema

Link para acesso ao curso: <https://www.faac.unesp.br/#!/pesquisa-e-extensao/comunica-educacao/cursos/o-papel-da-cultura-organizacional-na-inclusao-da-pessoa-com-deficiencia/>

² <https://www.faac.unesp.br/#!/pesquisa-e-extensao/comunica-educacao/cursos/o-papel-da-cultura-organizacional-na-inclusao-da-pessoa-com-deficiencia/>

Além da pesquisa bibliográfica, também foram feitas duas entrevistas a fim de entender sobre o assunto com pessoas que são atuantes no trabalho de inclusão da pessoa com deficiência visual, o que ajudou a ter uma percepção de abordagens que pudessem ser feitas. As entrevistas foram realizadas com o Leonardo Ferreira, Técnico em Tecnologia Assistiva do LARAMARA, em São Paulo, pessoa com deficiência visual e que atualmente também faz palestras sobre recursos de acessibilidade e oferece consultoria sobre softwares de acessibilidade. E a segunda, foi realizada com a Prof^ª Dr^ª Suely Maciel, que faz parte do corpo docente do Departamento de Ciências Humanas da Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, da UNESP/Bauru, e que desde 2013 coordena o Projeto Biblioteca Falada, que produz mídia sonora acessível para os Alunos do Lar Escola Santa Luzia para Cegos da cidade de Bauru.

A divulgação via e-mail foi feita para 30 pessoas previamente selecionadas, em que foi considerada a área de estudo e/ou atuação profissional, com o objetivo de impactar pessoas que atuam em distintas áreas da comunicação e que tivessem alguma familiaridade com o conteúdo proposto. A figura 2 demonstra uma das formas de divulgação do curso.

Figura 2 - Postagem sobre o curso na página Comunica Educação



Fonte: <https://www.facebook.com/comunicaeducacao/>

O curso foi realizado por 10 pessoas, entre 21 e 51 anos, que residem nas cidades de Bauru-SP e São Paulo-SP, atuantes nas áreas de Publicidade e Propaganda, Relações Públicas, Educomunicação, Artes Visuais e Produção Audiovisual.

Dentro das atividades propostas, seis realizaram as três atividades, uma realizou duas, e três participaram apenas do preenchimento do formulário.

A apresentação dos resultados será feita em quatro blocos, e com destaque para as principais discussões realizadas pelos participantes.

a) **Nível de compreensão do curso**

A atividade relacionada à Redação convidou o participante a refletir sobre o papel das organizações na Inclusão Social e desenvolvimento da pessoa com deficiência, em um texto de no mínimo 15 linhas.

Sobre a conceituação apresentada podemos perceber que a maioria dos participantes tiveram o cuidado em utilizar as terminologias corretas para se referir à pessoa com deficiência. E houve a compreensão de que a deficiência não é uma condição ligada apenas a limitações físicas, sensoriais ou intelectuais, mas sim ao meio onde essa pessoa está inserida e às barreiras que ela encontra em seu entorno.

O conceito de deficiência abrange todas as **dificuldades que um indivíduo encontra ao navegar por um ambiente**, de forma que não é uma condição médica, mas sim de **obstáculos presentes na sociedade**. (Sujeito 6)

O papel das organizações na Inclusão Social é fundamental ao ponto que elas tem acesso direto a população em geral, sejam **pessoas com deficiência** para acolhê-las ou seja a **classe regular**. (Sujeito 4)

Em relação à responsabilidade das organizações em trabalharem a inclusão dessas pessoas tanto dentro quanto fora da organização, foi considerado um ponto primordial. Construindo uma consciência de todo público interno, a construção de um ambiente de trabalho saudável, e principalmente o reconhecimento de que pessoas com deficiência têm total capacidade em realizar seu trabalho, a partir do momento em que as empresas se adaptam às suas necessidades.

Dessa forma, há de se buscar uma inclusão dos colaboradores portadores de deficiência de forma literal na cultura das empresas, garantindo não só sua contratação, mas uma atuação ativa e constante diante dos demais quadros, possuindo equiparação salarial e voz na construção das políticas e estratégias nos mais diversos departamentos e níveis hierárquicos. Uma cultura inclusiva orgânica, constante e sólida, que busque agir para além do mero cumprimento da lei. (Sujeito 5)

Cabe a elas (as organizações) trabalharem com seu público interno para criar consciência e garantir a todos o seu quadro um ambiente de trabalho saudável onde possam desenvolver plenamente suas capacidades livres de discriminação. **(Sujeito 6)**

Oferecer as ferramentas de acessibilidade faz com que a empresa se mostre como plural e inclusiva, sendo um reflexo do posicionamento da empresa perante seus públicos e também da sua cultura organizacional, o que é primordial. (...) Por conta desse movimento, as organizações conseguem gerar um impacto muito grande na sociedade e as suas ações podem impactar pessoas que até então não estavam a par das questões relacionadas à Inclusão Social. **(Sujeito 7)**

E levantaram pontos sobre a importância social de se promover essa socialização e incentivar o investimento em políticas de inclusão.

É preciso mostrar que essas pessoas existem, e assim, de uma grande organização pode-se partir para as pequenas e médias e movimentar um ciclo de ambiente inclusivo. **(Sujeito 4)**

A inclusão e acessibilidade possuem uma grande importância social, pois além de promover uma socialização diversa e mais humana, insere as pessoas com deficiência no processo econômico capitalista que rege a nossa sociedade atualmente. **(Sujeito 8)**

Acredito que as organizações tem papel fundamental na mudança de comportamento e incentivo à políticas (e práticas) de inclusão. **(Sujeito 9)**

Os respondentes também destacaram a questão sobre como os avanços tecnológicos, a internet e as redes sociais são um meio de facilitar essa inclusão, e podem ser usadas como ferramentas favoráveis para as organizações mostrarem seu posicionamento e fomentarem uma cultura organizacional fortalecida com apoio na prática da Diversidade.

Assim quando temos propagandas, anúncios, aplicativos, telenovelas, mercadorias, com acesso a pessoas cegas, surdas, dentre outros, abre um leque de oportunidades, de autonomia e maior socialização, uma real inclusão social, como vê-se no exemplo do “carrinho da Skol”, é realmente lindo e confortante, mas vale lembrar que isso não ocorre na maioria dos supermercados. **(Sujeito 4)**

Acredito que a internet e a tecnologia são aliadas do movimento de inclusão e acessibilidade, como nos cases mostrados no curso. Além disso, acredito que o poder de divulgação das redes sociais e da nova maneira de comunicação existente hoje em dia possibilita que o debate alcance mais pessoas e diferentes segmentos sociais. **(Sujeito 8)**

E destacaram a importância do uso dos recursos de acessibilidade apresentados no

curso.

Fazendo o recorte para pessoas com deficiência, atualmente temos uma série de ferramentas já consolidadas para auxiliar nesse trabalho que são ou esquecidas ou apenas ignoradas pelas empresas.

A Hashtag #PraCegoVer, Audiodescrição, Libras, são alguns dos exemplos de práticas que ainda estão muito longe de se tornarem tão hegemônicas quanto o discurso das marcas tem anunciado. **(Sujeito 4)**

A contribuição que atitudes como as de inclusão da #PraCegoVer e de audiodescrição servem principalmente para tornar essas atitudes normalizadas dentro da sociedade. **(Sujeito 7)**

O simples uso da hashtag, de um vídeo que possibilita a audiodescrição faz muita diferença para que as pessoas com deficiência sejam e se sintam mais autônomas para fazer suas escolhas diárias e compreender o mundo de tal forma que uma pessoa sem deficiência faz todos os dias (e nem se dá conta disso). **(Sujeito 9)**

Além disso, os participantes não deixaram de ter um olhar crítico em relação à atitude das organizações perante a inclusão social da pessoa com deficiência, de como há uma falha na garantia do direito pela informação e que há um longo caminho para se trilhar para uma sociedade mais inclusiva.

Entretanto, mesmo com avanços alcançados através da instituição do Estatuto da Pessoa com Deficiência, é necessário destacar que as empresas e organizações ainda possuem uma cultura inclusiva voltada a utilização dessas adequações para buscar e afirmar uma imagem positiva mediante a opinião pública. **(Sujeito 5)**

(...) E ter que lidar com a falha no seu direito à informação, teoricamente garantido a todos, nos conteúdos que ainda não são acessíveis. As organizações, estas ainda precisam trilhar um longo caminho de aprendizado que diz respeito a uma cultura que também permeia nossa sociedade em diferentes ambientes sociais. **(Sujeito 8)**

Entretanto, apesar do discurso inclusivo muitas empresas ainda pecam na aplicação de práticas de acessibilidade. É preciso que as empresas entendam que não dar atenção necessária a esse público é excluir sua possibilidade de consumo. **(Sujeito 10)**

Por fim, houve uma concordância de que é preciso mudar o olhar perante a pessoa com deficiência, e que respeitar a legislação não pode ser tratado apenas como uma obrigação, sendo sugerido até que sejam feitas mais regulamentações que garantam todos os direitos dessa população.

A questão é que precisamos mudar a forma como olhamos para essas pessoas,

a inclusão delas no mercado de trabalho não é um favor ou obrigação legal, mas sim a garantia de acesso de pessoas capazes a empregos que tem perfeita capacidade para realizar com as ferramentas adequadas. **(Sujeito 6)**

Mais regulamentações nesse sentido e que busquem fornecer interações adaptadas para todos os públicos pode ser um caminho, não necessariamente a solução para todos os problemas, mas ao menos um passo na direção de um futuro verdadeiramente inclusivo. **(Sujeito 10)**

b) Importância e usabilidade

O formulário, aplicado por meio da ferramenta *Google Forms*, foi desenvolvido para analisar a importância e usabilidade do conteúdo para o respondente, além de entender um pouco sobre a sua percepção em relação à inclusão da pessoa com deficiência no Brasil.

Antes das perguntas abertas, o participante forneceu dados do seu perfil como idade, cidade em que reside e profissão, e as outras perguntas é possível conferir no link: <https://forms.gle/K2jCG2AqywdhUqZk7> e nos resultados a seguir:

O conteúdo sobre "O papel da Cultura Organizacional na Inclusão da pessoa com deficiência", com enfoque na inclusão da pessoa com deficiência visual, foi relevante para você? Por quê?

Acredito ter sido uma importante reflexão para aquilo que planejo trabalhar futuramente. Como produtora audiovisual, penso ter um importante papel na produção de material acessível ou que tenha ao menos a possibilidade de se tornar acessível na pós-produção.

Não entendo muito sobre cultura organizacional, mas é importante saber de ferramentas que são fáceis de usar em sala de aula.

Sim, pois trabalho na área de comunicação interna em uma empresa que preza pelo bem estar dos funcionários e na constante adaptação para melhorar o ambiente para seus colaboradores.

Foi relevante sim, porque trouxe reflexão sobre a falta de acessibilidade que sofrem as pessoas com deficiências e também lembrou que não somos jovens eternamente e com a idade, quem chega a velhice passa por diversas dificuldades em torno disso.

Sim, uma vez que me deu a oportunidade de ter clareza sobre conceitos sobre pessoas com deficiência que antes eram um tanto dispersos.

Foi muito relevante, visto que a área de atuação profissional vai ser justamente as organizações, especificamente na lida com os públicos. É muito importante que todos os profissionais responsáveis pela comunicação e gestão das empresas estejam atentos a esse tema

Sim, porque demonstra quais são as ferramentas que uma organização pode usar para tornar seus conteúdos mais acessíveis

Sim. Foi relevante porque eu nunca tinha feito um curso ou consumido um conteúdo tão específico sobre esse tema e me ajudou a refletir bastante de uma maneira que nunca tinha feito antes. Também foi enriquecedor profissionalmente pois está diretamente ligado com a minha área da graduação.

Foi, porque eu sou estudante de comunicação e, tendo em vista isso acho fundamental para a minha formação entender mais sobre inclusão e diversidade nas organizações e nos meios de comunicação uma vez que posso elaborar estratégias justamente para não deixar ninguém de fora do conteúdo que comunico.

Com certeza, é o tipo de conteúdo que muitas vezes é invisibilizado como secundário ou de menor importância e que quando somos confrontados com números e experiências (como o curso se propôs) nos dá uma nova perspectiva para tomada de decisões no futuro.

Como podemos analisar, os participantes mostraram que o curso teve importância tanto no quesito profissional quanto pessoal, pois além de perceberem como esse conteúdo pode ser relevante na elaboração de estratégias, produto audiovisual ou no contato com determinado público, foi possível fazer uma reflexão sobre um assunto que consideraram ser muitas vezes invisibilizado. É possível perceber que alguns pontos específicos do curso impactaram, como a apresentação de dados que normalmente não são mostrados, conceituações desconhecidas, e principalmente, a percepção de que as pessoas não serão jovens para sempre.

Você acredita que no Brasil há avanços relacionados à inclusão da pessoa com deficiência?

Acredito que estamos em uma época em que há muitos debates em relação à inclusão social e aceitação das diferenças, porém na atual conjuntura política talvez medidas em relação à pessoa com deficiência podem ficar estagnadas ou até mesmo sofrer retrocessos.

É interessante saber que temos leis que apoiem esse grupo social, e empresas que usufruem da tecnologia para melhorar a qualidade de vida dessas pessoas.

O Brasil é um país que tem condições de mudar a realidade dos problemas que ainda temos em relação à inclusão, porém, mesmo na era da informação, existe muita desinformação sobre o assunto e descaso governamental.

Olha, já tive muita dificuldade com a inclusão de alunos deficientes e não há apoio para o professor, se há grandes mudanças, não tenho certeza.

Acredito que sim, e há leis que apoiem o PCD, mas também entendo que há muito para ser feito ainda.

Acredito sim, porém precisa avançar muito ainda

Sim, através do estabelecimento do Estatuto da Pessoa com Deficiência, porém por se tratar de um marco recente na história do país, não há como afirmar que a implementação de suas medidas são devidamente abrangentes.

Acredito que a lei da inclusão representa um avanço, mas as organizações de forma geral ainda veem como apenas mais uma burocracia/obrigação e não promovem uma real reflexão acerca da inclusão

Acredito que sim, mas também ainda há um longo caminho para ser percorrido.

Eu acredito que novas ferramentas foram desenvolvidas no meio digital para a inclusão da pessoa com deficiência, mas que ainda falta muito, principalmente fora da internet onde a tecnologia é mais forte. Na sociedade como um geral acredito que o debate teve um avanço, mas que ainda falta bastante

Segundo as informações que o curso disponibiliza, sim. Mas, como muitas coisas no Brasil, na teoria é tudo incrível, o que não acontece na prática.

Sim, tivemos a legislação relacionada a PCDs apresentada dentro do curso que é um avanço notável. A disseminação de conteúdos (YouTube e podcasts principalmente) está em uma crescente. E mesmo que por motivos escusos e jamais esquecendo o desserviço que é o atual presidente sempre tem um intérprete de Libras ao seu lado.

Frente a esse debate, os posicionamentos se mostraram bem parecidos, houve quase uma hegemonia de que os avanços estão acontecendo, mas de forma lenta e com muito ainda para ser feito.

Podemos chamar a atenção de que os participantes bateram na tecla que há muito discurso, mas que deve-se fazer mais na prática.

Duas falas podem ter destaque. A primeira é a do Sujeito 2, que fala sobre a dificuldade do professor por não ter apoio, podendo destacar a problemática de que a inclusão e acessibilidade deveriam ser algo que se tem contato já no ensino infantil, garantindo que o corpo docente esteja preparado para receber pessoas com deficiência, com apoio do governo, e que as famílias se sintam seguras de que seus filhos frequentem um ambiente que não atenda apenas PCD's. Como citado por Silva (2007), para Bolonhini Júnior (2004), a maior dificuldade para o deficiente visual em relação a sua profissionalização e entrada no mercado de trabalho tem sua causa na falta de recursos das escolas e no despreparo dos professores.

A outra fala é do Sujeito 9, que faz uma crítica de que no Brasil muito se fala e pouco se faz, e isso pode ser considerado tanto no âmbito público quanto no privado.

Com base no que foi discutido no curso e em suas experiências, como as organizações estão lidando com a inclusão da pessoa com deficiência? Acredita que as empresas estão evoluindo dentro desse cenário?

Minhas experiências profissionais são ligadas ao público em geral, trabalhei por anos em uma livraria de São Paulo e uma em Foz do Iguaçu. Não lembro de ter contato com políticas internas de inclusão, nem mesmo para lidar com situações adversas.

No audiovisual eu vejo que algumas estão mudando em relação ao cinema, que estamos em um momento em que há tecnologia para se fazer sessões acessíveis, com legendagem ou audiodescrição. Mas acredito que ainda há muito a ser feito, principalmente nas mídias de massa, como a TV aberta.

Há muitos anos tive uma aluna com deficiência visual, naquela época eu colocava um aluno por dia para ditar a matéria para ela, essa foi minha solução. Não tinha professor de apoio, na faculdade se tivemos uma disciplina para lidar com pessoas portadoras de deficiência foi muito. Por isso, não vejo muitos avanços, hoje em dia em algumas escolas até temos o Professor de apoio, mas não são em todas as escolas e nem em todas as salas. Isso fica muito pior no ensino público, pois como você consegue incluir uma criança com deficiência, sozinha lidando com mais outros 40 alunos, é humanamente impossível.

Sim, as empresas estão buscando se modernizar e oferecer a melhor experiência de trabalho para seus funcionários. E o boom que teve com a inclusão da diversidade nos valores das empresas, pode ter sido apenas uma jogada de marketing, mas para muitas outras isso serviu para abrir os olhos para uma gama de pessoas que não estão sendo aproveitadas.

As empresas estão se adaptando e evoluindo aos poucos, a hashtag de "#PraCegoVer" anda dominando bastante os espaços midiáticos, no entanto quando vimos a propaganda do Itau, fechando os olhos vemos que ela realmente não alcança esse público e que é necessário muitos avanços ainda para pessoas com deficiência. Correto mesmo seria isso estar incluso desde o início dessas organizações, porém as pessoas com deficiências estão sendo inclusas aos poucos à sociedade, antes eram deixadas de lado como pessoas inválidas e isso é extremamente errado, antiético, desumano etc.

Acredito que as instituições estão avançando em um primeiro estágio de inclusão, começando a notar benefícios em se ter pessoas com deficiência em seus quadros. Porém, noto uma evolução superficial, muito relacionada a busca de uma imagem pública inclusiva.

Acho que as organizações precisam superar a ideia de que inclusão é um custo ou algo que reduz a produtividade, como ainda é o pensamento em geral. Algumas já estão tomando a frente e abraçando essa causa, mas estamos nas etapas iniciais do caminho rumo à visão igualitária das pessoas.

Acredito que algumas empresas estão sendo mais inclusivas, mas que para muitas isso ainda é mais uma questão de cumprir a lei do que realmente um papel social integrador.

O curso me fez refletir que, apesar de algumas organizações terem avançado nesse aspecto, num geral as oportunidades para a pessoa com deficiência ainda são poucas e muitas vezes limitadas. Acredito que como o debate sobre a diversidade está em constante exposição no momento atual, algumas empresas estão trabalhando para evoluir e criar novas dinâmicas de trabalho que sejam mais inclusivas. Enquanto outras empresas ainda estão na mesma lógica de segregação e discriminação.

Eu achei interessantíssimo, porque conhecia muito pouco sobre esse assunto, tanto na teoria, quanto na prática. Cases e tudo mais que foi trazido me fez enxergar como ser mais clara e inclusiva na comunicação. Legal sair um pouco da caixinha da acomodação e explorar temas como esse que tem tudo para dar um retorno bem bacana para mim e para a sociedade.

Algumas empresas têm agido na vanguarda, mas a impressão que fica é que a maioria tem sim evoluído, mas apenas na base da lei/multa. A realidade é que mesmo com potencial lucrativo muitas empresas ainda tratam a questão da acessibilidade como secundária.

Os participantes colocaram de forma crítica suas percepções em relação a como as empresas estão lidando com a inclusão. Para eles, o discurso sobre diversidade vem crescendo, e há sim uma evolução, porém, ela vem carregada de uma questão capitalista e por conta da possibilidade de lei e/ou multa, e não pela consciência do seu papel social diante da sociedade. Infelizmente, a inclusão ainda é algo que é colocado em segundo plano, tanto que as principais

ações são vistas apenas por grandes empresas, que têm um trabalho em relação à sua imagem pública mais elaborada.

c) Interação dos participantes

Para a interação com a postagem do Facebook, na página do Comunica Educação, os participantes foram convidados a apresentar exemplos de organizações que têm políticas de inclusão, e/ou falar sobre recursos de acessibilidade que eles já tiveram contato.

Nessa atividade, os participantes reforçaram a importância do curso por ter sido sobre um assunto que pouco tiveram contato ou nunca tinham estudado. Em relação às marcas que já tinham percebido o uso de recursos de acessibilidade, os nomes que apareceram foram: Skol, Burger King, Natura, Fabricante de Carros e Produções Globo.

“O curso é incrível gente, faz pensar em assuntos que por muito tempo deixamos um pouco pra lá. Lembro de ter isto uma empresa fabricante de carros, Ford ou Fiat (não me recordo exatamente) que fez uma ação de inclusão, apesar de ser mais voltada aos consumidores de carros. Era uma placa para pessoas com deficiência física (cadeirantes) que ajudava na acessibilidade em terrenos irregulares, que são muito comuns né?! Enfim, parabéns aos envolvidos pelo curso, pude aprender e me interessar mais pelo assunto.”

“O curso foi muito legal pra esclarecer alguns conceitos que eram meio nebulosos pra mim. Sobre as empresas, tenho tido mais contato através de ações na mídia mesmo, como Skol e o Burger King.”

“O curso foi muito interessante pra mim e me ensinou bastante sobre um conteúdo que ainda não tinha estudado sobre. A empresa que eu mais vi produzindo conteúdos acessíveis foi o Burger King mesmo, que também foi citado no curso.”

“Achei bem legal o curso, ajuda muito a refletir pra além do nosso umbigo... Bom sobre empresas q permitem uma maior acessibilidade às pessoas com deficiência, além das q o curso apresenta, conhecia apenas a Skol mesmo, não me atentei muito a outras.”

“Muito relevante o curso, principalmente para um momento tão delicado como o que vivemos agora. É imprescindível que as organizações tenham cada vez mais iniciativas para a inclusão da pessoa com deficiência, até porque tem tecnologia e ferramentas suficientes para a adequação dos espaços. Infelizmente não consigo pensar em nenhuma empresa que abrace essa causa e não tenha sido citada no curso, a principal sendo a Natura.”

“Bastante interessante o curso, pega nos pontos certos além de propor atividades realmente relevantes. Sobre empresas tenho visto que boa parte das novelas produzidas pela Globo e filmes que a emissora exhibe já contam com recurso de audiodescrição.”

Houve também participação, não só dos participantes, utilizando as outras ferramentas de interação do post, como curtidas e compartilhamentos.

Um ponto em comum entre as três atividades, além das afirmações de que o conteúdo foi necessário para uma reflexão profissional e também pessoal, foi que em diferentes momentos os participantes citaram o conhecimento da #PraCegoVer. Foi possível perceber que essa ferramenta está em alta, o que podemos considerar ser o recurso que as empresas mais utilizam. Mas a pergunta que fica é até que ponto ela está sendo utilizada da maneira correta, e está ajudando de fato em tornar as informações totalmente acessíveis em suas páginas do Facebook?

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da elaboração do curso em plataforma virtual aberta foi possível compreender dentro da amostra estudada e com base na pesquisa bibliográfica como recursos de educação aberta podem contribuir na efetivação de competências comunicacionais e literacia informacional

Destaca-se que competência aqui trata-se da capacidade de interação com uma ou mais pessoas, mediadas ou não por artefatos tecnológicos, transmitindo e recebendo informações (competência em informação), geradas em ambiente digital (competência digital) ou do aparato midiático (competência midiática). (ANDRELO, 2016, p. 53).

Sendo assim, o curso disponibilizado em plataforma digital aberta, permitiu a facilidade de acesso a informações que contribuem com o desenvolvimento humano e possibilita a interação entre diferentes grupos, evidenciando que essa ferramenta pode ser utilizada em prol da efetividade da comunicação organizacional e sua responsabilidade social.

Ao assumir a sua responsabilidade perante a sociedade, as organizações devem avaliar as necessidades de seus colaboradores e de seus consumidores, para que a comunicação seja efetiva com cada um deles.

Atualmente, com a Era das redes sociais, a opinião dos consumidores se tornou cada vez mais dinâmica e o contato com eles possui velocidade superior ao que existia anteriormente pelos canais convencionais, sendo assim, possuir um posicionamento que possa representar as ideologias desses consumidores é um fator que traz vantagem competitiva para o negócio. (SANTOS; SANTANA; ARRUDA, 2018, p. 4).

A presente pesquisa buscou mostrar a importância da educação corporativa aberta, e como ela pode no ambiente online facilitar o acesso de profissionais a conteúdos específicos e

que não são amplamente divulgados, mas que podem ajudar as organizações a criarem um ambiente de trabalho acolhedor, inclusivo e com colaboradores motivados. Além, também, de ressaltar a importância da construção de uma cultura organizacional que reflita, positivamente, da parte interna para a parte externa, ou vice-versa.

Conforme a pesquisa bibliográfica e a entrevista realizada com o Leonardo Ferreira, a importância de se levantar uma discussão em torno da inclusão da pessoa com deficiência se dá, porque a história da pessoa com deficiência caminha da exclusão total, passando pela segregação e encontrando-se, ainda, no processo da transição entre integração e inclusão. (SASSAKI, 1999 apud SILVA, 2007, p. 35).

Além da pesquisa bibliográfica para elaboração do curso, foi realizada uma pesquisa empírica com as pessoas que realizaram o curso online, a fim de entender como o conteúdo pode impactar frente ao assunto abordado, e também levantar uma reflexão sobre como cultura organizacional têm responsabilidade na inclusão de minorias, no caso do debate levantado, frente a inclusão da pessoa com deficiência visual.

Sendo assim, procurou-se debater como o processo de inclusão pode ser feito, os benefícios para as organizações e na construção da identidade social de uma cultura, que começa a refletir e a enxergar uma população marginalizada e que têm suas capacidades postas em questão. Uma vez que pessoas com deficiência permanecem privadas de uma participação mais efetiva, não só no mercado de trabalho, mas também nas modificações políticas necessárias (SILVA, 2007, p. 36), é preciso que as organizações tomem frente e elaborem estratégias tanto internas quanto externas para ajudar na garantia dos direitos dessas pessoas.

Com o crescente discurso da diversidade, as empresas estão ampliando a sua visão e atuação estratégica e estão percebendo que todo processo produtivo somente se torna viável desde que haja a participação das pessoas como parceiras das organizações. (OLIVEIRA, RODRIGUES, 2004, p. 1). Ou seja, começou um processo onde as empresas percebem a necessidade de ter em seu corpo colaborativo diferentes perfis, para que cada um possa à sua maneira agregar e ter uma visão de mundo que pode colaborar com o crescimento.

Porém, se essa gestão de diversidade é feita de forma apenas integrativa, e não inclusiva, há um grande risco de que essas pessoas já compõem a organização não estejam educadas para lidar com todas as diferenças dentro do ambiente corporativo. Sendo assim, aqui é reforçado que o estabelecimento de uma cultura organizacional e investimento em processos educativos podem garantir que todos permaneçam em um ambiente saudável, de respeito e inclusivo.

Com a pesquisa empírica, foi possível perceber que não há interesse por parte das pessoas em descobrirem o seu papel perante aquilo que não faz parte da sua realidade, porém

ao ter contato com o assunto, gera uma reflexão de que é necessário compreender outras realidades e contexto para a partir disso agir de forma que beneficie o maior número de pessoas.

Infelizmente, nos estudos e até mesmo no desenvolvimento do curso, o maior argumento para convencer de que a inclusão é uma responsabilidade de que deve ser cumprida de maneira ética, é o argumento do lucro, onde é evidenciado que pessoas com deficiência são potenciais consumidores, com particularidades e poder de decisão, e a partir desse argumento mostrar que elas também são potenciais trabalhadores, com capacidades distintas e poder de trabalho e desenvolvimento.

A pesquisa possibilitou perceber que a diversidade e inclusão são discursos que estão crescendo e se tornando de conhecimento da maioria das empresas, porém, há uma necessidade de que esses discursos se tornem práticas reais, e passem a fazer parte da realidade de pequenas e médias empresas.

Nomes como Natura, Burger King, Coca-Cola e Google, aparecem como empresas que estão investindo em acessibilidade e inclusão, mas é necessário que elas como outras tenham responsabilidade ao se fazer isso. A sociedade moderna não garante aos indivíduos a oportunidade de inserção plena no mundo do trabalho e muitas vezes as pessoas executam atividades aquém de suas potencialidades. (SILVA, 2007, p. 56)

Por fim, uma reflexão que fica frente a elaboração da pesquisa, é que independente da ação que for ser feita, e que for pensado em incluir a pessoa com deficiência, é necessário estudar os recursos de acessibilidade, o que precisa para que eles sejam feitos. Pois, não é possível planejar um site com textos acessíveis, se a pessoa com deficiência visual, por exemplo, não conseguir ter acesso facilitado ao código da página.

E o mais importante, os resultados dessa pesquisa foram realizados com base na perspectiva de pessoas videntes, porém, é necessário que essas informações também possam ser consumidas por pessoas com baixa-visão ou cegas, para que elas, através das suas próprias necessidades, possam dizer se todos os debates levantados e todos os recursos são válidos para sua realidade.

Do mais, pode-se evidenciar que a inacessibilidade é primordialmente fruto do meio social que a pessoa com deficiência está inserida, e as organizações, sejam elas privadas ou públicas, têm lugar privilegiado nesse meio e o influencia diretamente.

REFERÊNCIAS

ANDRELO, Roseane. **As Relações Públicas e a Educação Corporativa**. 2016, Unesp Digital.
BALONAS, Sara. Olhar o público interno: o fator crítico nas estratégias de responsabilidade social. In RUÃO, Teresa et al. **Comunicação Organizacional e Relações Públicas: horizontes e perspectivas. Relatório de um debate-III**, Braga: LASICS, Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (CECS), Universidade do Minho, 2014. p. 73

COSTA, Rafael Magalhães, ROCHA-PINTO, Sandra Regina da, DEBEUX, Veranise Jacobowski Correia. **Uma Avaliação sobre o Nível de Maturidade em Gestão de Pessoas e os Programas de Treinamento, Desenvolvimento e Educação Corporativa**. XXXVI EnAPAD, 2012.

DA SILVA, Gláucia Pinheiro; HORIZONTE, Belo. **O significado do trabalho para o deficiente visual**. 2007. Disponível em: http://www.biblioteca.pucminas.br/teses/Psicologia_SilvaGP_1.pdf. Acesso em: set. 2019.

DE MELO SANTOS, Jean Victor; SANTANA, Aline Cavalcante; ARRUDA, Geyza D. 'Ávila. **DIVERSIDADE NAS ORGANIZAÇÕES: INCLUSÃO SOCIAL OU ESTRATÉGIA COMPETITIVA?**. *Psicologia-pt*, 2018.

FERREIRA, Bruno Cassio Lopes. **Comunicação Organizacional e Diversidades: sentidos endossados pelo Guia Exame da Diversidade/2019**. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/214005/001118488.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: jan. 2021.

GUEDES, Éllida Neiva. A comunicação interna como reflexo dos valores contemporâneos. **Anuário Unesco/Metodista de Comunicação Regional**, v. 12, n. 12, p. 43-54, 2010.

KUNSCH, M. M.. Krohling. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas In: MARCHIORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional. São Caetano do Sul: Difusão Editora**, 2006, pp.167-190.

MARCHIORI, Marlene; VILAÇA, Wilma. Cultura organizacional e comunicação nas organizações contemporâneas: temas imbricados ou desarticulados. **Compartilhamento da Informação. Londrina: EDUEL**, v. 1, p. 167-194, 2012.

MANFREDINI, Adile Maria Delfino; BARBOSA, Marco Antonio. Diferença e igualdade: o consumidor pessoa com deficiência. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, v. 17, n. 1, p. 91-110, 2016.

MENEZES, Estera M. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 3ª.ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001. Disponível em: [http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/ Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.p df](http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/ Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf)>. Acesso em: set. 2019 .

MICHETTI, Miqueli. O discurso da diversidade no universo corporativo: “institutos” empresariais de cultura e a conversão de capital econômico em poder político. **Revista Semestral do Departamento e do Programa de Pós-Graduação em Sociologia da UFSCar**, v. 7, n. 1, p. 119, 2017. Disponível

em: <http://doi.editoracubo.com.br/10.4322/2316-1329.029>. Acesso em: set. 2019.

OLIVEIRA, Ualison Rébula de; RODRIGUEZ, Martius Vicente Rodriguez Y. Gestão da diversidade: além de responsabilidade social, uma estratégia competitiva. **XXIV Encontro Nacional de Engenharia de Produção (ENEGEP), Florianópolis, Brasil**, p. 3833-40, 2004.

PEREIRA, Carlos Eduardo, BOSQUETTI, Marcos Abilio, PAULA, Patrícia Portela Prado Galhano, EBOLI, Marisa. **Educação Corporativa e Desenvolvimento de Competências: Um Estudo de Caso no Setor de Auditoria**. 30º Encontro do EnANPAD, 2006.

SARAIVA, Luiz Alex Silva; DOS REIS IRIGARAY, Hélio Arthur. Políticas de diversidade nas organizações: uma questão de discurso?. **RAE-Revista de administração de empresas**, v. 49, n. 3, p. 337-348, 2009.

VANDERLEI, Diana Reghini et al. Acessibilidade e inclusão: projeto biblioteca falada e a audiodescrição de produtos audiovisuais. **Revista Panorama-Revista de Comunicação Social**, v. 6, n. 1, p. 24-30, 2016.

VIOLANTE, Rômulo R.; LEITE, Lúcia P. A empregabilidade das pessoas com deficiência: uma análise da inclusão social no mercado de trabalho do município de Bauru, SP. **Caderno psicologia social, trabalho** vol.14 no.1 São Paulo jun. 2011. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S151637172011000100007#sdfootnote2sym. Acesso em: jul. 2019.

AGRADECIMENTOS

Nesse momento se encerra um dos momentos mais aguardados desde quando encerrei o ensino médio em 2011. Depois disso, foram vários anos tentando entender o que eu esperava do meu futuro, a carreira que eu iria seguir e preparação para o próximo passo: a graduação.

Até hoje é incômodo pensar que demorei quase cinco anos para adentrar no universo acadêmico e finalmente me tornar uma pessoa graduada. Porém, ao mesmo tempo enxergo que por conta disso tive a oportunidade de vivenciar outras possibilidades, encontrar pessoas incríveis pelo caminho e compreender que tudo tem o seu tempo.

O meu primeiro agradecimento é pela oportunidade de ter cursado uma Universidade Pública e de qualidade. Estudei a vida inteira em escola pública, de bairro, onde ter um quadro completo de professores ficou longe da minha realidade. Nessa época, o máximo que nos era apresentado de possibilidades de graduação eram faculdades privadas, dessas menores e com pouco reconhecimento.

A primeira vez que ouvi falar sobre os vestibulares das universidades públicas eu já estava no fim do segundo ano do ensino médio, e desde então sabia que o momento que eu fosse fazer uma graduação seria em uma Universidade Pública, até por saber que apenas assim eu teria acesso a um ensino de qualidade.

No ano seguinte, comecei a fazer cursinho e descobri que estava muito atrás dos milhares de concorrentes. Tinham assuntos básicos que nunca tinha visto, e ali eu percebi que teria que estudar muito para correr atrás dos conteúdos perdidos. E assim, comecei as inúmeras tentativas em passar em uma Universidade Pública na cidade de São Paulo, sem sucesso. Porém, em um determinado momento a UNESP me apareceu como uma opção de realizar o meu sonho, além de me mostrar um mundo de oportunidades.

Sendo assim, agradeço a UNESP por me possibilitar ter acesso a um ensino de qualidade e que muito além do conteúdo aprendido me ensinou a ter consciência sobre meu papel em sociedade e de que independente da minha profissão é necessário sempre lutar para que todos tenham o direito ao acesso a esse mesmo ensino. Além disso, por me apresentar a cidade de Bauru, que se tornou sinônimo de independência e onde consegui colher muitos frutos.

Além disso, agradeço imensamente a minha professora e orientadora Roseane Andrelo, por todo o ensinamento, compreensão, paciência e apoio, que me permitiu realizar a Iniciação Científica em um momento conturbado e que apesar de diversas turbulências no meu processo de realização do trabalho, não desistiu de mim. Obrigada!!

Não posso deixar de agradecer a todos que tornaram a realização da pesquisa possível. A Profª Suely Maciel que coordenou o Projeto Biblioteca Falada que despertou meu interesse na temática de inclusão, ao Leonardo Ferreira do Laramara que concedeu a entrevista, e também todos os respondentes da pesquisa.

Agradeço também a todo o corpo docente que mesmo diante de diversas dificuldades, sempre se dedicou em compartilhar todo o conhecimento possível e me ajudou a crescer profissional e pessoalmente.

Nessa construção como futura Relações Públicas, não posso deixar de agradecer às agências e meus gestores que me deram a oportunidade de colocar em prática meus conhecimentos e que confiaram no meu trabalho.

E não apenas por conta do âmbito educacional e profissional que é possível finalizar essa trajetória. Tenho eterna gratidão por todas as pessoas que compõem essa parte da minha história.

Primeiramente e mais importante, a minha mãe. A mulher mais forte que eu conheço e que tem toda a minha admiração. Agradeço pela compreensão, por ter deixado que eu fizesse tudo no meu tempo, por ter me apoiado e por ter possibilitado que eu viesse para Bauru, mesmo diante de todas as nossas dificuldades. Espero um dia poder retribuir todos os sacrifícios feitos e todo o amor que recebi.

Agradeço também a minha irmã, Heloísa, que deixou para chorar escondida no carro o dia que me deixou em Bauru, só porque sabia que isso tornaria muito mais difícil a minha permanência em uma cidade desconhecida e longe da nossa família. Agradeço por sempre me receber com um sorriso enorme no rosto e por ter se tornado uma adolescente que me enche de orgulho e me motiva a correr atrás de tudo o que acredito.

Aos meus amigos de longa data, Felipe Bragança, Lucas, Daniela e Diego, que há mais de 10 anos me dão suporte, boas histórias para contar e puxões de orelha. Que estiveram comigo em muitos momentos importantes e que independente de qualquer distância sempre estiveram presentes de alguma forma. Saber que posso contar com essas quatro pessoas sempre me motivou e me fez perder o medo de enfrentar todas as adversidades da vida.

E aos meus amigos que a UNESP me permitiu encontrar: Beatriz Longhi, Carolina Raitz, Caroline Avelino, Felipe Lopes e Mariane Ribeiro. Essa, provavelmente, é a última vez que escrevo esses nomes nessa ordem. O grupo de trabalho que ficou junto do início ao fim da graduação, que produziu coisas incríveis juntos, que se entenderam até nos desentendimentos, que mesmo que fosse no último minuto sempre entregava algo que nos deixava com orgulho em ser um grupo. Para além dos trabalhos acadêmicos, essas pessoas também foram

companhia, aconchego, casa e força para continuar.

Não posso deixar de agradecer também com quem dividi morada, além da Beatriz, dividir o dia-a-dia com a Jaqueline, José Gabriel e Giovanna, foram de imensa satisfação. Todos os meus receios em dividir casa com desconhecidos desapareceram em instantes, e essas pessoas me trouxeram alegria, acalento, momentos inesquecíveis e a certeza de que é impossível viver sozinho e que família é onde você se sente confortável, onde você pode falar e ouvir, e onde o afeto não deixa de existir.

Enfim, agradeço tudo o que aconteceu até aqui, a todas as oportunidades que tive e as portas que vão se abrir graças a todo conhecimento adquirido. Espero que esse não seja o meu primeiro e último vínculo com a UNESP e que eu tenha muito para crescer e conhecer como Relações Públicas.