

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO

GABRIEL DE ABREU FIGUEIRÓ

**A DIMENSÃO COMUNICACIONAL NA INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA EM ORGANIZAÇÕES**

PORTO ALEGRE
2016

GABRIEL DE ABREU FIGUEIRÓ

**A DIMENSÃO COMUNICACIONAL NA INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA EM ORGANIZAÇÕES**

Monografia apresentada ao Departamento de Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Relações Públicas.

Orientadora: Prof^a. Ana Cristina Cypriano Pereira

PORTO ALEGRE
2016

GABRIEL DE ABREU FIGUEIRÓ

**A DIMENSÃO COMUNICACIONAL NA INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA EM ORGANIZAÇÕES**

Trabalho de Conclusão de Curso

Aprovado pela banca examinadora em ____ de _____ de 2016.

Banca Examinadora:

Prof^a. M^a. Ana Cristina Cypriano Pereira
Orientadora

Prof^a. Dr^a. Mônica Pieniz
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Prof^a. Dr^a. Liliana Maria Passerino
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECOLOGIA E COMUNICAÇÃO**

AUTORIZAÇÃO

Autorizo o encaminhamento para avaliação e defesa pública do TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) intitulado **A DIMENSÃO COMUNICACIONAL NA INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM ORGANIZAÇÕES** de autoria de GABRIEL DE ABREU FIGUEIRÓ, estudante do curso de COMUNICAÇÃO SOCIAL/ RELAÇÕES PÚBLICAS, desenvolvida sob minha orientação.

Porto Alegre, _____ de _____ de 2016.

Assinatura:

Nome completo do orientador: Ana Cristina Cypriano Pereira

Agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para meu desenvolvimento acadêmico, profissional e humano.

Em especial, à minha orientadora, professora, amiga e conselheira, Ana Cristina Cypriano Pereira, pelo carinho e apoio incondicional, mas, sobretudo, por me permitir compartilhar seu sonho de uma sociedade mais inclusiva e igualitária.

“Toda sociedade que exclui pessoas do trabalho por qualquer motivo – sua deficiência ou sua cor ou seu gênero – está destruindo a esperança e ignorando talentos. Se fizermos isso, colocaremos em risco todo o futuro.”
Robert White

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo identificar os processos comunicacionais existentes entre as organizações e seus trabalhadores com deficiência, discutindo a importância da construção de relações acessíveis e o papel da comunicação na inclusão desses sujeitos no ambiente laboral. Diante da importância do tema para o desenvolvimento social e profissional das pessoas com deficiência e para a construção de uma sociedade mais inclusiva, propõe-se uma pesquisa que aponte as contribuições que o profissional de relações públicas possa trazer como resultado do exercício de sua atividade no processo de inclusão desses sujeitos dentro das organizações. No decorrer da revisão bibliográfica foram abordados conceitos como os da colaboração, valorização, relações internas, relacionamento, assim como, os da inclusão, comunicação acessível e soluções assistivas. Para realização deste trabalho, foi desenvolvido, também, um estudo de caso com duas organizações com programas de inclusão já instaurados. A partir dos resultados obtidos, percebe-se a existência de espaços de exclusão social mesmo em processos inclusivos e a importância do uso de soluções assistivas como ferramentas que auxiliem a construção de uma comunicação acessível dentro das organizações, a fim de propiciar maior desenvolvimento profissional e pessoal dos sujeitos com deficiência.

Palavras chave: Comunicação, Organizações, Inclusão, Acessibilidade Comunicacional, Relações Públicas e Soluções Assistivas.

ABSTRACT

This paper study aims to identify the communication processes between organizations and their disabled employees, discussing the importance of building affordable relations and the role of communication in the inclusion of these people in the work environment. Given the importance of the issue for the social and professional development of people with disabilities and to build a more inclusive society, it is proposed a research to point the contributions that the public relations' professionals may bring as a result of their activity in the process of inclusion of these subjects within organizations. During the literature review have been addressed concepts such as collaboration, valuation, internal affairs, relationship, as well as the inclusion, affordable communication and assistive solutions. For this paper, it has been developed, also, a case study of two organizations with inclusion programs already established. From the results is noticed the existence of social exclusion spaces, even in inclusive processes and the importance of using assistive solutions as tools that help to build an affordable communication within organizations in order to provide greater professional and personal development of disabled people.

Keywords: Communication, Internal Affairs, Inclusion, Communicational Accessibility, Public Relations and Assistive Solutions.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. A COMUNICAÇÃO E AS RELAÇÕES SOCIAIS	13
2.1 COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	13
2.2 AS RELAÇÕES INTERNAS NAS ORGANIZAÇÕES	17
3. O PANORAMA SOCIAL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	24
3.1 PARADIGMAS DA DEFICIÊNCIA NO BRASIL	25
3.2 O TRABALHO, AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....	28
3.3 ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL: TECNOLOGIAS E SOLUÇÕES ASSISTIVAS	32
4. A PRÁTICA DA COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL NAS ORGANIZAÇÕES	37
4.1 METODOLOGIA	37
4.2 ANÁLISE	41
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS.....	57

1. INTRODUÇÃO

Por muito tempo as pessoas com deficiência enfrentaram a exclusão em todos os campos de sua vida, da escola, do trabalho, lazer, e até mesmo, em alguns casos, do convívio familiar. Ser pessoa com deficiência representava um grande obstáculo para o desenvolvimento das pessoas em todos os campos da vida. Atualmente, o cenário para as pessoas com deficiência mudou em muitos aspectos e, embora ainda não se tenha conquistado um patamar de igualdade, a acessibilidade tem sido debatida na busca de uma sociedade mais inclusiva e na luta pelos direitos básicos, até então negados para estes sujeitos.

Nesse contexto, as pessoas com deficiência têm constituído um segmento da sociedade, que não só busca a participação na sociedade, como quer se inserir cada vez mais, de forma plena, em todos os campos nos quais interage. Isto é, os sujeitos com deficiência anseiam por ter a mesma condição de acesso e oportunidade de qualquer outro cidadão, para que possam com suas próprias experiências construir sua identidade, a partir de interpretações particulares de momentos vivenciados no cotidiano.

Apesar de um pouco mais inclusivo, o contexto social brasileiro, em que esses sujeitos estão inseridos, não está totalmente adaptado, configurando-se, em muitos casos, como espaços que excluem os direitos e até a presença das pessoas com deficiência. Desta forma, é fato que ainda há muito que se desenvolver para que as pessoas com deficiência possam viver as mesmas experiências, os mesmos direitos e, até mesmo, os mesmos deveres que as demais, principalmente se considerarmos que a inclusão apenas será plena se aplicada a todas as dimensões da vida desses sujeitos.

As organizações são palco de diversas transformações sociais que vêm ocorrendo em nossa sociedade, entre as quais a abertura – seja por obrigação legal, seja por responsabilidade social – para a inclusão das pessoas com deficiência. Por este protagonismo que as organizações assumem em sociedade

– para o bem e para o mal - interessa-nos sobremaneira conhecer a realidade da comunicação e relacionamento com as pessoas com deficiência.

Ainda que existam leis e políticas públicas que garantam o acesso de pessoas com deficiência ao mercado de trabalho¹, a inclusão desses sujeitos ainda é marcada por preconceito, estigmas e baixa valorização. Nesse cenário, a comunicação ocupa papel fundamental e auxilia a compreensão do espaço e responsabilidades das organizações frente a essa questão social.

Dentro do contexto organizacional, as relações que se estabelecem entre empregadores e seus colaboradores são semelhantes e, em muitos casos, reflexos das trocas sociais estabelecidas diariamente nos diferentes contextos da vida dos sujeitos. Sendo assim, a comunicação dentro das organizações ganha ainda mais importância, visto que representa um espaço para a promoção do diálogo e troca de experiências entre os indivíduos, principalmente no caso dos colaboradores com deficiência.

Tendo em vista essa realidade e a importância social do tema, este trabalho propõe uma reflexão acerca da acessibilidade comunicacional nos espaços organizacionais.

O presente estudo busca, portanto, trazer contribuições ao campo acadêmico e prático no que tange a inclusão de pessoas com deficiência no contexto laboral e a importante contribuição da acessibilidade comunicacional como um dos campos de atividade do profissional de Relações Públicas. Desta forma, o objetivo principal do estudo é *descrever e analisar a os processos comunicacionais entre as organizações e os seus trabalhadores com deficiência*.

Diante disso e a fim de compreender o papel da comunicação no processo de inclusão de pessoas com deficiência, este estudo busca responder *Como se dão os processos comunicacionais entre organizações e os trabalhadores com deficiência?*

¹ Como é o caso da Lei 8.213 de 1991, conhecida como “Lei de Cotas”, que garante de 1% a 5% das vagas de organizações privadas com mais de 100 funcionários a serem preenchidas por pessoas com deficiência (BRASIL, 1991).

A fim de responder à pergunta problema, definiram-se os objetivos específicos do estudo, a seguir relacionados:

- a) analisar como ocorre a comunicação entre os trabalhadores com deficiência e as organizações;
- b) conhecer a dimensão da acessibilidade comunicacional e relacioná-la à comunicação interna nas organizações,
- c) verificar como se estabelece o relacionamento entre as organizações e os trabalhadores com deficiência a partir das relações comunicacionais.

Buscando atingir os objetivos e na tentativa de responder o problema de pesquisa, foram utilizados os métodos de pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Como técnica de pesquisa para coleta de dados, utilizou-se a entrevista com roteiro semiestruturado e a observação direta. As entrevistas foram realizadas no decorrer do primeiro semestre de 2016, e as empresas não estão identificadas tendo em vista os procedimentos éticos de sigilo adotados pelo pesquisador.

O primeiro capítulo apresenta o cenário das organizações sob a ótica da comunicação. Aborda o panorama das relações internas das organizações e sua relação com questões fundamentais para o desenvolvimento de um bom relacionamento entre o colaborador e a organização empregadora. Neste capítulo foram utilizados, entre outros, os autores França (2011), Ferrari (2011), Kunsch (2007) e Grunig (2011).

O segundo capítulo evidencia os paradigmas da deficiência no Brasil e contextualiza a realidade das pessoas com deficiência. São apontados ainda, neste capítulo, a perspectiva laboral para esses sujeitos e os recursos existentes que podem auxiliar no seu desenvolvimento profissional, abordando os conceitos de Tecnologia e Soluções Assistivas. Para embasar este capítulo, utilizamos Sasaki (2006), Galvão (2006), Passerino (2012) e Pereira (2012).

O terceiro capítulo destina-se à apresentação detalhada dos processos metodológicos utilizados durante a pesquisa e à análise dos dados coletados, a partir de Yin, (2001), Duarte (2012) e Flick (2009). Neste capítulo, são retomados

os aspectos teóricos apresentados nos capítulos anteriores e associados às reflexões desenvolvidas. Por fim, o quarto e último capítulo destina-se à apresentação das considerações finais e ao fechamento do trabalho.

A escolha do tema deu-se a partir da motivação pessoal de impactar positivamente, de alguma forma, através desta monografia, a realidade social das pessoas com deficiência. Além disso, a participação do autor, durante a formação acadêmica, em bolsas de pesquisa e extensão em projetos de pesquisa da Universidade, ligados à inclusão das pessoas com deficiência, despertou um olhar para estas questões que se materializa no presente estudo.

Neste sentido, o presente trabalho, sintetiza, de certa forma, uma trajetória pessoal, que permitiu ao autor ir além das temáticas tradicionais do curso de Relações Públicas, possibilitando as relações destes conteúdos com a temática da inclusão, da acessibilidade, principalmente por perceber a importância das mesmas em sociedade.

2. A COMUNICAÇÃO E AS RELAÇÕES SOCIAIS

Neste Capítulo, aborda-se o papel da comunicação no contexto organizacional considerando as diferentes formas como pode impactar no dia-a-dia dos trabalhadores. Discutem-se os benefícios que podem ser agregados à organização através de estratégias comunicacionais, como, por exemplo, a colaboração, conceito apresentado através dos estudos de relacionamento de Grunig (2011). Além disso, destaca-se a valorização e o reconhecimento do trabalhador, trazido por Marchiori (2006). Por fim, reflete-se sobre a comunicação nas organizações, visando à compreensão do conceito, ligado ao modo como são construídas as relações comunicacionais dentro de uma empresa, através do entendimento sobre a comunicação organizacional, estratégica e corporativa, com o objetivo de entender como se dão as relações de uma organização com seu público interno nos estudos da área.

2.1 COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A comunicação protagonizou a formação das primeiras sociedades e está na origem do desenvolvimento humano, de acordo com a forma em que as pessoas se relacionam, se agrupam e interagem. Os grupos sociais se estruturaram através dos anos, tendo o ato de comunicar como seu. Neste mesmo contexto, surgiram as primeiras organizações, ainda que sem o aspecto de empresas, mas sob a forma de nichos de trabalho e convivência.

Posteriormente, após a revolução industrial, o conceito de organização passou a ter outro sentido, sendo associado principalmente a empresas e instituições, nas quais as pessoas compartilham boa parte de seu tempo. Para Kunsch (2003, p. 25), o termo “já se tornou comum para denotar as mais diversas

modalidades de agrupamentos de pessoas que se associam intencionalmente para trabalhar, desempenhar funções e atingir objetivos comuns, com vistas a satisfazer alguma necessidade da sociedade”.

A autora acrescenta que as organizações devem ser consideradas tanto sob o seu âmbito interno, como no que se refere às relações com contexto mais amplo nas quais estão inseridas. Além disso, para Kunsch (2003, p. 30), deve-se vincular “ao ambiente, incluindo aspectos sociais, econômicos, políticos, tecnológicos, ecológicos, e culturais, variáveis que interferem enormemente na vida organizacional”.

Neste contexto, a comunicação,

[...] como campo de conhecimento é um processo contínuo e permanente que permeia as interações humanas, atuando como um sistema dialógico com o objetivo de informar, persuadir, motivar e alcançar a compreensão mútua. Sendo a comunicação essencialmente uma dimensão social, podemos considerá-la como uma célula indispensável aos sistemas sociais, ou seja, se não há comunicação, não há sistema social. Desta forma, também as organizações são sistemas que, como todo sistema social, estão constituídas por comunicações. (FERRARI, 2008, p. 78)

Logo, o contexto comunicacional está intrínseco às empresas, assim como à sociedade, de modo geral, pois são formadas por indivíduos. Estes se relacionam e desenvolvem hábitos e formas de agir, que, aos poucos, vão sendo incorporados e reproduzidos de maneira natural. A comunicação, durante este processo de naturalização destas determinadas práticas, é essencial, uma vez que a formação da cultura organizacional está profundamente ligada ao momento em que os indivíduos se relacionam e, ao se relacionarem, eles estão se comunicando. Nesta lógica as organizações podem ser vistas como “fenômenos sociais” (MARCHIORI, 2006), onde uma das suas principais características é a interação humana. A comunicação, portanto, pode ser comparada a uma cidade, composta por relações sociais construídas com base nos relacionamentos internos e se desenvolvendo a partir deles.

As organizações, assim como as demais pessoas, precisam relacionar-se, comunicar-se, visto que não atuam sozinhas. Para Grunig (2011, p. 32), “se as pessoas não tivessem relações familiares, com vizinhos, amigos, inimigos ou

colegas de trabalho, não teriam necessidade de comunicação com outrem além de si mesmas”. Desta mesma forma, as organizações se relacionam diariamente, em níveis e ambientes diferentes.

É justamente por não estarem isoladas que as organizações devem utilizar a comunicação para estabelecer relações com as pessoas e grupos de interesses que, de alguma forma, influenciam ou por quem são influenciadas. As organizações são formadas por indivíduos que necessitam comunicar-se entre si para que entendam seu papel dentro daquela instituição, como é o caso das pessoas com deficiência, ponto de interesse deste estudo. Vindo ao encontro desta ideia, Kunsch (2006) afirma que sem esta comunicação as organizações simplesmente não existiriam, visto que, segundo ela, “a organização é um fenômeno comunicacional contínuo” (KUNSCH, 2006, p. 175).

Enquanto emissoras de informações para seus públicos, as organizações devem considerar que nem todas as mensagens serão entendidas da forma como foram intencionadas. Logo é fundamental que sejam considerados os elementos individuais na hora de comunicar nas organizações, pois “é preciso levar em conta aspectos relacionais, os contextos, os condicionamentos internos e externos, bem como a complexidade que permeia todo o processo comunicativo” (KUNSCH, 2006, p. 177).

Assim, quando se pensa em comunicação nas organizações faz-se necessário considerar aspectos individuais de cada indivíduo que compõe este ambiente, como a realidade social e econômica e as relações externas, sejam elas familiares, fraternais ou afetivas. Ou seja, todo o contexto em que os sujeitos estão inseridos precisam ser levantados antes de supor uma comunicação de entendimento homogêneo. Nesse contexto, Kunsch (2006, p. 176) ainda relata que

o fato de as organizações serem compostas por pessoas que possuem os mais diferentes universos cognitivos e as mais diversas culturas e visões de mundo implica por si só a complexidade que é pensar a comunicação nas organizações ou as organizações como comunicação.

Em relação à comunicação nas organizações, encontram-se diferentes conceituações e terminologias. Do ponto de vista da comunicação como um

processo de interação e troca de significados, pode-se destacar, principalmente, três conceitos - o organizacional, o corporativo e o estratégico.

Segundo Ferrari (2011), a comunicação organizacional tem por objetivo tratar dos fluxos de um relacionamento entre a alta direção e os públicos constitutivos essenciais e não essenciais, abordados por França (2009)², que fazem parte do relacionamento da organização. No entendimento do autor, a alta direção é constituída dos membros que são responsáveis por estabelecer normas, políticas, identidade organizacional e definir suas estratégias.

Ainda para Ferrari (2011), a comunicação corporativa está baseada no processo que estrutura e gerencia os significados do tecido organizacional, sem se limitar a práticas midiáticas e mercadológicas. A comunicação corporativa é responsável pela formulação de elementos de identidade, pois inspeciona a imagem que é percebida pelos públicos, desenvolvendo projetos que podem reforçar o desenvolvimento de uma reputação positiva das organizações.

Já a comunicação estratégica está relacionada à conquista de objetivos organizacionais. Esse processo só tem sentido se estiver direcionado para objetivos de negócios, sempre com o intuito de desenvolver significados que possam ser compartilhados. A comunicação estratégica também é responsável por transcender as dimensões tangíveis de produtos e serviços e gerar um conceito, o qual poderá servir de manutenção para os seus vínculos internos e estabelecer relacionamentos com os diversos setores existentes na sociedade (FERRARI, 2011).

A partir das definições de Ferrari (2011), entende-se a comunicação organizacional como um processo que objetiva, de forma sustentável, equilibrar a visão e a missão determinada pela organização e as expectativas dos públicos

² Os públicos essenciais estão, legalmente, ligados à organização e são fundamentais para sua constituição, estrutura, sobrevivência e exercício das atividades nas quais se propõe a desenvolver. Como é o caso, por exemplo, dos acionistas, sócios, empregados, investidores, fornecedores, clientes e/ou consumidores. Os públicos não essenciais não estão associados ao contexto de produção da organização, mas no sentido de prestação de serviço como as agências de publicidade e propaganda, de relações públicas, conselhos profissionais, sindicatos, associações da comunidade, partidos políticos. (FRANÇA, 2003)

com os quais se relaciona, promovendo a satisfação de ambos. Já a comunicação corporativa está associada à construção de um perfil, a partir da marca e das ações organizacionais, coordenando o fluxo das informações internas e externas a fim de estabelecer coerência entre discurso e prática. Por último, a comunicação estratégica pode ser entendida como um processo através do qual a organização dirige sua comunicação de forma intencional ao mercado e aos seus públicos de interesse, de maneira clara e objetiva, classificando-os a partir da mensagem que deseja transmitir e da forma como quer comunicar.

Apesar de cada um destes conceitos possuírem definições próprias e características específicas, o autor destaca que “toda comunicação, enquanto função nas organizações, deve ser organizacional, corporativa e estratégica” (FERRARI, 2011, p. 155). É fundamental, portanto, que as políticas de comunicação das organizações com seus públicos levem em consideração elementos presentes nas três dimensões apresentadas a fim de construir relações ainda mais próximas e fortes.

Neste sentido, serão abordadas, no item a seguir, as relações internas das organizações, a partir das definições de público interno e comunicação interna, o contexto histórico e sua importância para o estabelecimento de relacionamentos estratégicos e que contemplem os interesses dos trabalhadores, assim como, os da organização.

2.2 AS RELAÇÕES INTERNAS NAS ORGANIZAÇÕES

Como abordado no item anterior, as organizações diariamente estabelecem relações com diferentes públicos, de setores e áreas diversos, estabelecendo contatos com clientes, sócios, empregados, investidores, órgãos governamentais, patrocinadores, entre outros tantos públicos da dimensão organizacional.

Existem diversas definições de público interno que trazem características e classificações específicas. Para França (2012), entretanto, o conceito mais utilizado de público interno está associado à existência ou não de algum tipo de ligação legal entre organizações e indivíduos, que caracterize uma relação de trabalho. O autor caracteriza ainda que “público interno é aquele que apresenta claras ligações socioeconômicas e jurídicas com a empresa onde trabalha, vivenciando suas rotinas e ocupando espaço físico da instituição” (FRANÇA, 2012, p. 36). Portanto, para o autor, “o público interno é, basicamente, constituído pelos empregados” (FRANÇA, 2012, p. 36), e baseando-se nesta premissa que se constitui o presente estudo, com o foco no modo como se dão as relações das organizações com o público interno, especificamente os trabalhadores com deficiência.

Para entender as relações entre uma organização e seus empregados, mais objetivamente as relações de trabalho dadas no ambiente operacional, é preciso que se levem em consideração as transformações sociais ocorridas no século XIX. Assim, a Revolução Industrial é um exemplo, no sentido de que este acontecimento trouxe inúmeras questões sociais inovadoras para o contexto laboral daquela época. As indústrias, que trabalhavam com recursos novos, tinham ao seu favor o crescimento populacional urbano, proveniente da ânsia de conseguir sustento, impondo regimes de trabalho desumanos aos trabalhadores. O contexto laboral da era industrial era algo totalmente novo e tinha como principal problema social a inexistência de direitos que garantissem condições mínimas de trabalho favoráveis. Estas questões, entre outras, favoreceram o surgimento de um perfil de trabalhador mais submisso, desconhecedor do seu papel no processo de produção e que tinha a sobrevivência como principal motivação de trabalho.

Para Oliveira (2008, p. 13):

no início do século XX, o trabalho se caracterizava como uma atividade mecânica submetida ao ritmo da máquina, denominada por Marx (1982), em seus estudos sobre o capital, de “trabalho alienado”. Era evidente a alienação do trabalhador em relação ao seu trabalho, visto que ele não participava do conjunto do processo de produção, nem o entendia.

O fenômeno da globalização trouxe inúmeras mudanças para o quadro da época. Além de toda a necessária e importante discussão que surgia sobre os direitos do trabalhador e as concessões por parte dos empregadores, no que dizia respeito as relações de trabalho com seus empregados, as novas tecnologias e o acesso facilitado à informação promoveram a mudança no perfil deste trabalhador. “O trabalho intelectualizado ganha dimensão no interior da organização, e habilidades e competências individuais passam a ser valorizadas” (OLIVEIRA, 2008, p. 13).

Estas transformações tornam-se decisivas para as relações de trabalho e, indiscutivelmente, na comunicação das organizações com seus colaboradores. Se o trabalhador, naquela época, não entendia sua importância no processo de produção dentro do espaço de trabalho, com a globalização e a era da informação, ele torna-se uma peça chave para o andamento econômico e passa a fazer parte do interesse da organização que deseja se comunicar com este público.

Para Kunsch (2006), “as mudanças provocadas com o processo de industrialização obrigaram as empresas a buscar novas formas de comunicação com o público interno”. É justamente a partir deste interesse das organizações em se comunicar com seus colaboradores que surge o conceito de comunicação interna, definido por Curvello (2012, p. 22) como o

conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que pode contribuir para a construção de boa imagem pública.

Inicialmente, a comunicação interna estabelecida entre as organizações e seus empregados era de caráter informacional, sendo o conteúdo das mensagens, principalmente, de ordem administrativa, marcada pelo envio de memorandos, ofícios, cartas circulares e outros documentos internos. Essas práticas comunicacionais nas organizações foram reproduzidas durante muito tempo e, aos poucos, a tradicional comunicação de ordem administrativa, com foco apenas no repasse de informações, que desconsiderava a forma como cada

colaborar recebia e interpretava a informação, foi sendo acompanhada por outras estratégias de relacionamento interno.

Nesse contexto, nosso interesse nesta pesquisa é perceber como, atualmente, acontecem novos movimentos semelhantes no que diz respeito à inserção de pessoas com deficiência em um novo mercado que precisa estar capacitado para receber esse novo público interno, isto é, embora as comunicações tenham evoluído no que se refere aos trabalhadores em geral, percebe-se a prática de ainda desconsiderar a forma como o trabalhador com deficiência recebe e interpreta as informações, quando as recebe.

Além disso, a empresa precisa contribuir para o exercício da cidadania e para a valorização do empregado nas intermediações da empresa. Segundo Andrade (2008), nas relações internas das organizações com seus trabalhadores “ressalta a questão da cidadania e da responsabilidade social das organizações” (ANDRADE, 2008, p.98). Através da comunicação com os colaboradores pode-se pensar ações que contribuam na atividade participativa profissional e pessoal de cada um. Em relação a isso, Oliveira (2011, p. 83) afirma que

[...] torna-se cada vez mais necessário promover o relacionamento humano, até como forma de garantir o exercício da cidadania, pois, isolado, o indivíduo perde a capacidade de convivência e de consciência de seus direitos e deveres. Isolado, tende a ser mais egoísta, mais intolerante. Queira ou não, esse comportamento causa impacto no núcleo familiar, nas organizações, nos espaços públicos, ou seja, nos diferentes grupos sociais, prejudicando todos.

São muitas as razões para promover um ambiente harmonioso e integrado entre os setores de uma organização, considerando, entre outros fatores, que os colaboradores passam uma parte significativa do seu dia dentro destes espaços. Entretanto, existe uma caminhada longa para que as organizações aprendam a ouvir o que seus funcionários percebem sobre seu local de trabalho.

Assim, para que exista avanço na relação das organizações com seus empregados é preciso que este público seja devidamente valorizado. É necessário o reconhecimento da real importância do colaborador no contexto organizacional, perceber seu papel estratégico enquanto parte da organização,

entendida aqui como um organismo vivo, dependente de cada parte para que haja um bom funcionamento.

Nesse sentido, para Marchiori (2006, p. 208) “o excelente atendimento é consequência natural de um trabalho que privilegie em um primeiro momento o indivíduo e o grupo, tanto em nível formal quanto informal, no interior da organização”. Para a autora, ainda, na maioria das vezes as organizações apostam numa aproximação com o empregado pensando nos benefícios que estes podem trazer ao público externo, em especial ao cliente direto, e deixam de lado a satisfação proveniente da integração das pessoas com a organização, principalmente no ambiente de trabalho. Contribuindo para esta lógica, Ramos (2004, p. 24) afirma que os colaboradores “tornam-se os melhores divulgadores da instituição. Sua satisfação e a comunicação boca-a-boca favoráveis atingem a outros, tornando fácil atrair e atender maior número de pessoas”.

Duarte e Monteiro (2009) afirmam que os espaços de comunicação no contexto organizacional promovem a oportunidade para diálogo. Esta prática, para os autores, é essencial e, conseqüentemente, fundamental que seja acessível a todos os funcionários, pois a troca de experiências e conhecimento permite o aumento da habilidade comunicativa e capacita o público interno a “falar o nome da empresa com mais pertinência, uma vez que passa a dispor de informações qualificadas sobre como a sociedade percebe a organização e como seu trabalho influencia essa percepção” (DUARTE; MONTEIRO, 2009, p. 350).

Nesse cenário, é indiscutível a importância do gerenciamento das relações públicas estabelecidas entre as organizações e seu público interno. Pois, segundo França (2012, p. 70)

As relações públicas representam uma atividade de relacionamentos estratégicos das organizações, públicas ou privadas, com seus públicos. Seu objeto de preocupação é o gerenciamento, de maneira adequada, desses relacionamentos, que podem ser múltiplos, interatuantes, coletivos, efêmeros, duráveis, permanentes, internos ou externos.

Numa visão ampla, os relacionamentos são vitais para as organizações e, para que sejam efetivos e assegurem resultados, não devem ser pensados

isoladamente, mas de forma estratégica, com foco nos seus interesses próprios e das aspirações daquele determinado público. O autor ainda alerta que

A classificação das relações sociais demonstra as variantes possíveis da interatividade das partes, mas não se refere aos relacionamentos corporativos, termo que oferece visão mais abrangente de que a organização necessita de públicos e deve estabelecer esses relacionamentos com eles de modo que essa relação seja mutuamente benéfica (FRANÇA, 2011, p. 258)

Com o objetivo de manter boas relações públicas, não é preciso que uma organização abra mão de todos seus interesses em prol das aspirações dos públicos com os quais se relaciona. Ainda que uma determinada organização com relações públicas satisfatórias precise incluir os interesses de seus públicos estratégicos à sua missão, com o tempo, o objetivo organizacional será melhor definido. Desta forma, as chances dele ser atingido serão muito maiores do que se esses interesses fossem desconsiderados.

Quando determinada organização se comunica bem com os públicos com os quais possui algum tipo de relacionamento, em geral, tem conhecimento do que pode ou deve esperar desse público. Da mesma forma, os públicos que são ouvidos e escutam o que as organizações têm a dizer sabem o que esperar delas. Dessa forma, ainda que não haja, obrigatoriamente, um relacionamento amistoso, o entendimento entre as partes é algo essencial e um objetivo fundamental da atividade de relações públicas, principalmente nas relações que se estabelecem entre as organizações e seus colaboradores.

Para Grunig (2011) a comunicação e a colaboração trazem na prática ganhos ao vender produtos e serviços que garantam a satisfação dos consumidores. No caso do público interno, a comunicação e a colaboração são tão relevantes quanto são para o público externo. Uma boa relação entre a organização e seus funcionários pode, através do diálogo, evitar gastos com processos e boicotes e gerar crescimento através da capacitação de novos funcionários. Para o autor, “a comunicação e a colaboração beneficiam os públicos e as sociedades e tornam as organizações mais responsáveis, auxiliando-as a reagir de forma mais eficaz aos problemas que enfrentam” (GRUNIG, 2011, p.33).

Nesse sentido, entende-se que a comunicação com o público interno, especificamente as pessoas com deficiência, pode ter seu trabalho aprimorado se houver um trabalho de relações públicas pensado diretamente para esse público.

Com base nas visões apresentadas neste Capítulo, foi possível compreender as relações internas das organizações como estratégias de construção de relacionamento com seu público interno. Nesse sentido, a partir do desenvolvimento dos conceitos apresentados, observa-se a possibilidade de as organizações atingirem resultados positivos, estabelecendo estratégias comunicacionais que contemplam todos os seus colaboradores, incluindo aqueles com deficiência. Dessa forma, quando os conceitos são bem empregados, há mais chances de se estabelecer relações positivas com o público interno e, por conseguinte, construir relacionamentos ainda mais efetivos nas organizações.

3. O PANORAMA SOCIAL DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

As pessoas com deficiência vivenciam, ainda que de forma lenta, avanços nos processos de inclusão social, se comparados com a realidade de décadas atrás. Entretanto, ainda há muito o que ser desenvolvido na busca de uma sociedade que contemple todos os aspectos da vida desses sujeitos, principalmente no contexto laboral. Nesse processo de inclusão social, as empresas possuem papel fundamental na garantia de uma vida mais digna e que promova o sentimento de produtividade dos indivíduos com deficiência.

Mais que inserir as pessoas com deficiência em espaços, até então pouco acessíveis a esses sujeitos, as empresas promovem, ao contratá-los, o desenvolvimento de suas habilidades e competências, sua autonomia e autoestima, assim como o desenvolvimento da sua cidadania.

Desta forma, também é papel das empresas proporcionar aos trabalhadores com deficiência o acesso a todos os espaços e informações organizacionais que são disponibilizadas aos demais funcionários. Caso contrário, as organizações estarão criando, dentro dos seus próprios programas de inclusão, processos que excluem estes trabalhadores com deficiência.

Neste sentido, para contextualizar o estudo, este capítulo discorre sobre os processos de inclusão vividos no país e o cenário que envolve as pessoas com deficiência no que diz respeito a sua inserção no ambiente laboral, bem como a importância do trabalho para esses trabalhadores. São abordados os conceitos de tecnologia assistiva e solução assistiva, procurando verificar como estes recursos, se aplicados corretamente, podem auxiliar o processo de inclusão dos sujeitos com deficiência no desenvolvimento de suas atividades de trabalho, especialmente no campo da comunicação.

3.1 PARADIGMAS DA DEFICIÊNCIA NO BRASIL

No Brasil, as informações acerca do zelo com os sujeitos com deficiência surgem no Império. Seguindo as influências europeias no país, adotou-se a institucionalização como primeiro paradigma formal da relação sociedade/indivíduo com deficiência. Este modelo apresentava como característica principal a retirada de pessoas com deficiência de suas comunidades para que vivessem em instituições especializadas. Nestes ambientes, os sujeitos viviam isolados, tornando-os incapazes de sobreviver em sociedade.

Após séculos, como crítica a este modelo, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, em 1948, trouxe os ideais de liberdade, igualdade, fraternidade e diversidade, de forma igualitária a homens e mulheres. Somado a isso, o mundo ocidental, através do fortalecimento do capitalismo financeiro, abria-se para a possibilidade de tornar toda e qualquer mão-de-obra ativa e diminuir ao máximo possível os gastos públicos.

A decadência da institucionalização trouxe, na década de 60, a proposta de substituição do modelo antigo pela ideia de normalização. Esse paradigma tinha como objetivo a modificação de sujeitos com deficiência e o ajuste dos mesmos a fim de serem inseridos na sociedade. Desta forma, as pessoas com deficiência eram submetidas a diversos tratamentos médicos e psicológicos na busca de se tornarem semelhantes e o mais próximas o possível do conceito de “normal”. Entretanto, essa definição é complexa e está sujeita a incontáveis debates. Para Rezende *et. al.* (2013, p. 25),

pode-se perceber que o conceito de normal integra questões de ordem física, ideológica e social. E foi utilizando-se do normal como parâmetro que se buscou a *integração* da pessoa com deficiência, a qual era vista como um desvio do normal. Assim, integrar significava encontrar esse desvio e avaliar o que precisaria ser modificado no sujeito e em sua vida, buscando chegar o mais próximo possível do concebido normal.

Esse conceito de integração desenvolveu-se para combater a exclusão que os sujeitos com deficiência viviam há vários séculos. Com o estabelecimento desse padrão de posicionamento, surgiram as escolas especiais, instituições assistenciais e de reabilitação voltadas ao atendimento de pessoas com deficiência. Cada vez mais, estas instituições buscavam oferecer serviços que a sociedade não contemplava aos sujeitos com deficiência. Esta assistência total acabou promovendo, ainda, a segregação institucional, tão prejudicial quanto a exclusão vivida até então por estas pessoas.

Aos poucos, este paradigma começou a ser criticado, visto que, segundo Sasaki (2005), a integração não exige mudanças da sociedade, pois neste paradigma o próprio sujeito com deficiência é responsável por adaptar-se ao meio em que está inserido, cabendo somente ao sujeito “corrigir” ou adaptar suas características que fogem ao “normal” e, assim, integrar-se à sociedade.

Devido às críticas ao modelo da integração, diversas organizações voltadas aos interesses desses indivíduos e pesquisadores direcionaram seus esforços ao estabelecimento de um paradigma que respeitasse as diferenças e promovesse a qualificação da sociedade. Assim, surge o conceito da inclusão, ligada às políticas cuja finalidade eram de garantir a igualdade de oportunidades e outros conceitos, como o da autonomia, de vida independente, ou ainda do empoderamento das pessoas com deficiência. A inclusão, portanto, é um processo onde a sociedade se prepara para receber os sujeitos com deficiência, para que estes cumpram seus papéis sociais. Para Sasaki (1997, p.3, apud SASSAKI, 2006, p.31),

A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas, decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.

Há, portanto, equívocos no uso dos termos integração e inclusão. Essa confusão está relacionada, na maioria das vezes, ao período de transição que vem ocorrendo, uma vez que, em nossa sociedade, observa-se a presença simultânea de antigos e novos paradigmas, já que o processo de mudança dos mesmos não ocorre de maneira linear em todas as culturas, nem em todos os campos da sociedade.

Mesmo que, muitas vezes, os conceitos de integração e inclusão possam ser empregados de formas distintas, neste estudo serão utilizadas as definições apresentadas por Sasaki (2006, p. 42), onde a integração significa “inserção da pessoa com deficiência preparada para conviver na sociedade” e a inclusão significa “modificação da sociedade como pré-requisito para a pessoa com necessidades especiais buscar seu desenvolvimento e exercer a cidadania”.

Baseado nisso, destaca-se a importância de ambos os paradigmas, pois a integração tem um papel decisivo onde ainda perdure a resistência contra a adoção de medidas que visem a inclusão, visto que,

De fato, nem todas as pessoas com deficiência necessitam que a sociedade seja modificada, pois algumas estão aptas a se integrarem nela assim mesmo. Mas as outras pessoas com necessidades especiais não poderão participar plena e igualmente da sociedade se esta não se tornar inclusiva. (SASSAKI, 2006, p.41)

Entretanto, é evidente que se vive um processo irreversível, na busca de uma sociedade cada vez mais inclusiva, exigindo cada vez mais esforços conjuntos e, principalmente, necessitando de espaços adaptados e inclusivos no que diz respeito a todos os âmbitos da vida desses sujeitos.

A inclusão social, portanto, é um processo que contribui para a construção de um novo tipo de sociedade através de transformações, pequenas e grandes, nos ambientes físicos (espaços internos e externos, equipamentos, aparelhos e utensílios, mobiliário e meios de transporte) e na mentalidade de todas as pessoas, portanto, também da própria pessoa com necessidades especiais. (SASSAKI, 2006, p.40)

Nesse sentido, ao estabelecer processos e políticas que garantam a inclusão de pessoas com deficiências nas diferentes dimensões da vida desses sujeitos, construímos, cada vez mais, uma sociedade mais justa e igualitária, que não limite, pela questão da acessibilidade, o que um indivíduo pode ou não fazer, espaços que ele possa ou não ocupar.

Entre as diversas áreas da vida desses sujeitos que necessitam ser adaptadas, destaca-se o trabalho. É, justamente, a partir dessa dimensão social da realidade dos sujeitos com deficiência que se desenvolve este estudo, o qual será analisado a seguir, a partir de algumas políticas públicas existentes atualmente.

3.2 O TRABALHO, AS ORGANIZAÇÕES E AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

No Brasil, as políticas públicas que dizem respeito aos sujeitos com deficiência estão voltadas, principalmente, ao contexto escolar. Apenas há pouco tempo o âmbito laboral tem recebido maior atenção, contando com o apoio de políticas próprias e uma atenção maior por parte do Estado. A política pública no campo do trabalho tem início em 1991, quando o país publicou oficialmente a política da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre a Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência, baseada nos ideais de igualdade de oportunidades entre os sujeitos com deficiência e os trabalhadores em geral, objetivando garantir medidas especiais a fim de atingir a real inclusão no Brasil.

A política nacional em maior evidência provém da Lei 8.213 de 1991, popularizada como “Lei de Cotas”, que garante de 1% a 5% das vagas de organizações privadas com mais de 100 funcionários a serem ocupadas por pessoas com deficiência (BRASIL, 1991). Apesar de não ainda ser totalmente efetivo, o direito ao trabalho desses sujeitos tem sido amplamente defendido pelas organizações de pessoas com deficiência, pela fiscalização nacional, assim como por campanhas relacionadas à inclusão dos mesmos no contexto laboral.

A Constituição da República no art. 37, inciso VIII, garante a reserva do percentual dos cargos públicos para sujeitos com deficiência e define os critérios de sua admissão. Para as administrações públicas diretas (União, Estados, Distrito Federal e Municípios) e indiretas (autarquias e fundações) a lei vigente é a nº 8.112/90, artigo 5º, § 2º, que assegura às pessoas com deficiência o direito de se inscreverem em concursos públicos para abastecimento de cargo, garantindo-lhes até 20% das vagas oferecidas no concurso. Contudo, percebe-se que apenas a existência de leis não garante o acesso e a permanência efetiva de pessoas com deficiência no contexto laboral. Para Tanaka e Manzini (2005)

Mesmo que o seu direito ao trabalho já esteja assegurado por lei, na prática, a jornada ainda é bastante longa, pois existem alguns fatores

que precisam ser analisados antes de se pensar em uma inserção efetiva e eficiente dessa população no mercado de trabalho. Dentre eles, o preparo profissional e social da pessoa com deficiência que está buscando o mercado de trabalho e também as condições estruturais, funcionais e sociais do ambiente que irá recebê-la como funcionária, para que não se corra o risco de admiti-la simplesmente por benevolência ou mera obrigatoriedade de lei. (TANAKA, MANZINI, 2005)

Em relação à questão do trabalho, é importante avaliar as organizações onde os trabalhadores desenvolvem suas atividades, pois estas se tornam inclusivas quando realizam adaptações no ambiente laboral ou nos instrumentos de trabalho para receber o trabalhador com deficiência e adotam valores como os da diversidade, da igualdade e da inclusão em sua filosofia organizacional.

Muitas vezes, determinadas empresas praticam a inclusão, ainda que em pequena escala, mesmo sem perceber que estão utilizando práticas de inclusão (SASSAKI, 2006). Entretanto, para que uma empresa se torne efetivamente inclusiva, é importante que ela pense a inclusão de maneira ampla e ofereça os mesmos benefícios e exigências que garante aos funcionários sem deficiência.

Dentre alguns apontamentos que uma empresa inclusiva deve promover, segundo Sasaki (2006), estão:

- a promoção de ajustes em procedimentos de trabalho, equipamentos e máquinas;
- a utilização dos mesmos critérios na seleção de candidatos com ou sem deficiência;
- a realização dos mesmos treinamentos e capacitações para todos os funcionários;
- a efetivação da acessibilidade em todos os setores sociais comuns, não se restringindo apenas à arquitetura da organização.

Visto isso, percebe-se que apenas inserir o profissional com deficiência no contexto laboral não garante a inclusão efetiva do mesmo. É preciso que haja esforço por parte das organizações em estabelecer o máximo dos apontamentos apresentados anteriormente, sob a visão de Sasaki (2006). Para o autor, ainda,

Uma empresa inclusiva é, então, aquela que acredita no valor da diversidade humana, contempla as diferenças individuais, efetua mudanças fundamentais nas práticas administrativas, implementa adaptações no ambiente físico, adapta procedimentos e instrumento de trabalho, treina todos os recursos humanos na questão da inclusão etc. (SASSAKI, 2006, p. 63)

Sendo assim, de acordo com Ribas (2008), não faz sentido que se contratem pessoas com deficiência apenas pelo fato de que a legislação no Brasil obriga, fiscaliza e pune as empresas que não cumprem essa medida. “Não faz sentido contratar pessoas com deficiência apenas porque a legislação brasileira obriga e a fiscalização pune os que não cumprem” (RIBAS, 2008, p.212). Portanto, embora muitas empresas apenas o façam por este motivo, há um movimento em busca de um processo efetivamente inclusivo, pois este processo de inclusão no mercado de trabalho pode ser um diferencial na qualidade de vida desses indivíduos, conforme pesquisas realizadas na área vêm evidenciando (LANCILOTTI, 2003; PEREIRA; BATANERO, 2009; ROSSETTO, 2009; PEREIRA, 2011). Logo, é preciso considerar a importância do papel que o trabalho tem na vida dos sujeitos.

O trabalho confere sentido à vida, pois é símbolo de atualização e de realização, ao proporcionar condições para afiliação e vinculação do indivíduo a um grupo, tornando-se fonte de experiências e de relações humanas satisfatórias. Proporciona condições para aprendizagem e desenvolvimento de competências, garante a segurança e a independência financeira e contribui para a autonomia do indivíduo. (NOHARA, ACEVEDO, FIAMETTI, 2010, p. 73)

Se em nossa sociedade, de modo geral, o trabalho tem ligação direta com questões de trocas sociais, autonomia e sustento, para as pessoas com deficiência, os efeitos de estar incluído no contexto laboral podem ser ainda maiores. Para os sujeitos com deficiência, “o fato de estarem trabalhando, promove sentimentos de alegria, felicidade e bem-estar tanto no aspecto profissional, quanto no social” (NOHARA, ACEVEDO, FIAMETTI, 2010, p. 70). Com base nisso, portanto,

Só faz sentido contratar pessoas com deficiência quando se parte do reconhecimento da possibilidade que essas pessoas possam ter para se desenvolver para o trabalho – e não da aceitação inquestionável do limite ou da deficiência. (RIBAS, 2008, p. 212)

É justamente nesse momento que os profissionais de relações públicas podem e devem auxiliar. Andrade (2003) afirma que “cada um dos empregados deve sentir a sua utilidade e importância na instituição. Sentir-se respeitado é um dos desejos mais fortes da natureza humana” (ANDRADE, 2003, p. 96). Logo, é necessário e fundamental para a organização empregadora promover a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho através de suas ações. Ao incluir determinado sujeito com deficiência no contexto laboral, a organização está dando um passo importante no que se refere ao sentimento de produtividade do indivíduo e criando relações positivas com seu público interno.

Os benefícios da inclusão trazem outros ganhos para as organizações, além das questões sociais, individuais a cada trabalhador. Para Andrade (2003), “esforçar-se para analisar, compreender, e satisfazer as necessidades do homem social é tão essencial ao equilíbrio e desenvolvimento do indivíduo, como para a harmonia, coesão e eficiência da instituição” (ANDRADE, 2003, p. 98).

Como vantagens à organização a inclusão promove, por exemplo, a melhora do clima organizacional, a motivação profissional retornando em produtividade, a associação de valores como os da diversidade e inclusão à imagem institucional e, inclusive, novas oportunidades de negócio através de certificações de qualidade (GONÇALVES, 2006).

Fica claro, portanto, a importância de procurar adaptações e cuidados específicos referentes aos sujeitos com deficiência enquanto segmento de público para criação de processos na organização que fomentem seu sentimento de produtividade, promovendo identificação com a organização e gerando imagem positiva acerca da mesma. Ainda que um planejamento seja bem construído e seus instrumentos de ação perfeitamente escolhidos, o processo não será eficiente se as necessidades essenciais de seu público-alvo não tenham sido levadas em consideração previamente.

Para França (2003, p. 1), “em relações públicas pode-se estabelecer listas de públicos ou selecionar e planejar ações para atender a públicos específicos”. Sendo assim, é essencial que seja do interesse da organização suprir as

necessidades dos sujeitos com deficiência enquanto público interno, levando em consideração que suas necessidades, assim como a de outros públicos, exigem determinadas especificidades e adaptações. Para o autor, ainda, "o sucesso do trabalho depende do acerto dessa proposta, de seu planejamento e execução, segundo as opiniões de Newsom e Scott (1976)".

Nesse sentido, é necessário que a organização esteja preparada e adaptada para receber o sujeito com deficiência no que se refere ao processo comunicacional, e parte importante desse processo deve ser trabalhado pelo profissional de relações públicas. Para Pereira e Passerino (2012, p.7)

[...] embora seja urgente a educação e qualificação das pessoas com deficiência, isto apenas não é suficiente, pois não basta que se qualifiquem os deficientes [...] se as organizações e a própria sociedade também não o fizerem.

Abrir as portas para as pessoas com deficiência em sociedade, possibilitando sua entrada e, principalmente, sua permanência no âmbito laboral caracteriza um grande avanço nos processos de inclusão. Além de todos os benefícios para organização referentes ao processo de identificação dos públicos internos, principalmente no que diz respeito ao clima organizacional, para o sujeito com deficiência, são inúmeras as consequências positivas advindas do seu reconhecimento como cidadão.

Neste contexto, aborda-se, no próximo item, a Acessibilidade Comunicacional, como uma das dimensões da acessibilidade que devem compor as possibilidades de trabalho da pessoa com deficiência em uma organização.

3.3 ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL: TECNOLOGIAS E SOLUÇÕES ASSISTIVAS

Como citado no item anterior, uma empresa inclusiva deve garantir a acessibilidade a todos os campos comuns da vida do trabalhador com deficiência.

Para Sasaki (2006) uma organização inclusiva é aquela que está promovendo, mesmo que de forma gradativa, as medidas de acessibilidade nos diferentes contextos: arquitetônico, comunicacional, metodológico, instrumental, programático e atitudinal.

Para Sasaki (2006) a acessibilidade arquitetônica relaciona-se à promoção de espaços sem barreiras físicas dentro e fora das organizações e nos meios de transporte utilizados pelas empresas para seus colaboradores. A acessibilidade metodológica, por sua vez, está vinculada ao fim de impedimentos nos processos de produção de trabalho, como, por exemplo, na promoção de métodos e técnicas de treinamento e desenvolvimento de recursos humanos, na execução de tarefas e nas condições de trabalho que sejam acessíveis a todos os funcionários. Para o autor, a acessibilidade instrumental possibilita o uso, por parte dos trabalhadores com deficiência, de todos os utensílios e instrumentos de trabalho oferecidos pela organização. Já a acessibilidade na dimensão programática é caracterizada pela eliminação de todos os obstáculos que estejam inseridos nas políticas internas das organizações como, leis, decretos, portarias, resoluções, ordens de serviço, regulamentos. Por fim a acessibilidade atitudinal se refere, para Sasaki (2006), a um ambiente de trabalho de boa convivência com a diversidade e livre de estigmas, preconceitos e estereótipos, resultante de ações de sensibilização e conscientização dos trabalhadores.

Apesar de considerarmos pertinente a discussão e estudo dos seis contextos, serão aprofundados, neste trabalho, os estudos do contexto comunicacional. Portanto, garantir acesso comunicacional a pessoas com deficiência é estabelecer uma comunicação

[...] sem barreiras na comunicação interpessoal (face-a-face, língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual, etc.), na comunicação escrita (jornal, revista, livro, apostila, etc., incluindo textos em braille, textos com letras ampliadas para quem tem baixa visão, notebook e outras tecnologias assistivas para comunicar) e na comunicação virtual (acessibilidade digital). (SASSAKI, 2006, p. 68)

Ainda que haja avanços no processo de inclusão de pessoas com deficiência no ambiente laboral, a preocupação de como essas empresas irão se comunicar com esse público tem muito a ser pensada e discutida. É preciso

pensar, portanto, em formas de garantir que os colaboradores com deficiência tenham o mesmo acesso às informações que a organização transmite aos demais funcionários e que sejam ouvidos da mesma forma.

Para Marchiori (2006, p. 2007)

Se a organização é uma instituição social, constituída de pessoas e definida pelos seus papéis e relacionamentos, é fundamental a existência de ambientes de trabalho que preservem a satisfação do funcionário e o respeito ao ser humano. Assim, quanto maior for o envolvimento do funcionário com a organização maior será o seu comprometimento.

Ao estabelecer políticas comunicacionais que garantam o respeito e a satisfação de sujeitos com deficiências em organizações, é imprescindível que elas sejam acessíveis, na medida do possível, permitindo que a comunicação se dê de forma autônoma e nas mesmas condições que com os demais funcionários. É evidente que a inclusão de pessoas com deficiência em organizações é um processo complexo e que implica em ações mais bem planejadas. Entretanto, para Gonçalves (2006, p. 20),

Com a elevação do nível educacional e o advento das tecnologias de telecomunicações e informática, o número dos que têm condições de produzir com qualidade aumenta a cada dia. A maioria apresenta limitações superáveis mediante arranjos institucionais e acomodações no trabalho.

Conseqüentemente, na maioria das vezes, os profissionais responsáveis pela comunicação interna das organizações desconhecem os recursos disponíveis para que se estabeleça uma comunicação inclusiva. Entretanto, sob a ótica da inclusão como um processo bilateral, apresentada anteriormente (SASSAKI, 2006), é dever da organização compreender as limitações desses sujeitos e eliminar as barreiras, instituindo canais de comunicação acessíveis e igualitários.

Sendo assim, é preciso buscar ferramentas e adaptações que garantam a igualdade no acesso a esses sujeitos e, nesse contexto, surgem os conceitos de Tecnologias Assistivas e Soluções Assistivas.

Para pensar as tecnologias e soluções assistivas no contexto da comunicação, abordamos os conceitos que os definem. Inicialmente, a Tecnologia

Assistiva (TA) é utilizada para "ampliar ou possibilitar a execução de uma atividade necessária e pretendida", na perspectiva de proporcionar qualidade de vida, autonomia e inclusão em todos os campos da vida, seja social, familiar, lazer ou trabalho (GALVÃO FILHO; MIRANDA, 2012, p. 250).

Segundo o Comitê de Ajudas Técnicas (CAT) da Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), o conceito de Tecnologia Assistiva, aprovado em dezembro de 2007, refere:

Tecnologia Assistiva é uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (BRASIL, 2007).

Já o conceito de Solução Assistiva preconiza a interação dos recursos, aparatos, técnicas, métodos que auxiliam a atividade laboral, educacional, social, entre outras, com os sujeitos e o meio. O conceito de solução, segundo Pereira e Morais (2015), não deve ser entendido no sentido estrito e definitivo, tampouco de resolução total, universal e irrestrita para todos, mas como uma alternativa que, embora não seja centrada no sujeito, o considera enquanto permite ao mesmo desempenhar a tarefa a que se propõe com êxito. Além disso, complementam os autores, a tarefa poderá ser desenvolvida o mais próximo possível do sentido de igualdade de condições, isto é, "solucionar" a situação específica no contexto em que se apresenta.

O desenvolvimento do conceito de Solução Assistiva, reforçam Pereira e Morais (2015), entende que a solução deve ser vista não apenas como um produto resultante de um processo de inclusão que coloca em interação um conjunto de elementos interligados, mas também como produtor deste movimento. A ideia da solução assistiva é, portanto, a de identificar os processos e aparatos culturais, sociais, humano e organizacionais que se estabelecem em uma determinada situação, e, a partir de então, tal alternativa poder ser replicada para outra pessoa, ou situação, sofrendo ou não novas adaptações para tanto.

Para Franciscatto *et. al.* (2014), as Soluções Assistivas são

[...] ideias aplicáveis em qualquer ambiente e que possuem o intuito de melhorar as condições sociais de pessoas com deficiência, aumentar sua autonomia e facilitar o desenvolvimento de suas atividades diárias. Tais soluções contemplam recursos, alternativas e estratégias para promover a acessibilidade

E o autor complementa,

Verifica-se, contudo, uma carência de soluções assistivas por parte de empresas e demais ambientes sociais, estimulada por falta de informação e suporte na implantação e no gerenciamento destas tecnologias. (FRANCISCATTO *et. al.* 2014)

Nesse sentido, o desenvolvimento de soluções assistivas que consigam atender as necessidades dos trabalhadores com deficiência dentro das organizações, principalmente no contexto comunicacional, é a principal preocupação deste estudo.

O conceito das tecnologias e soluções assistivas, integra desta forma, a dimensão comunicacional da acessibilidade, no sentido não só de verificar sua existência, mas também de questionar as possíveis ausências, uma vez que, para os autores Pereira e Moraes (2015), e Franciscatto *et. al.* (2014), é possível se estabelecer condições comunicacionais para as pessoas com deficiência nestes ambientes.

4. A PRÁTICA DA COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL NAS ORGANIZAÇÕES

Neste capítulo, será apresentada a metodologia utilizada para a realização da pesquisa, bem como a análise dos resultados coletados. Durante a análise, serão retomados os apontamentos teóricos, apresentados nos capítulos anteriores, e discutida sua relação com as situações analisadas.

4.1 METODOLOGIA

Tendo em vista a concretização dos objetivos delineados para este estudo, fez-se uso dos métodos de pesquisa bibliográfica e estudo de caso. Para a realização da coleta de dados utilizados na análise, adotaram-se as técnicas de entrevista com roteiro semiestruturado e observação direta.

A pesquisa bibliográfica, como afirma Stumpf (2012), define-se como o conjunto de práticas que visam à identificação de informações bibliográficas, através da seleção de documentos relacionados ao tema estudado e realização de anotações ou fichamento das referências e dos dados dos documentos para que, após o levantamento, sejam utilizados para a produção de um trabalho acadêmico.

Para a autora, a pesquisa bibliográfica é fundamental no estudo, pois auxilia na sua estruturação de forma ampla, ajudando a sistematizar o texto (STUMPF, 2009), contribuindo desta forma a compreensão teórica que sustenta o entendimento do tema. Stumpf (2009, p.53) salienta que a questão de pesquisa “é o desejo de esclarecer um assunto não suficientemente investigado”, que costuma ocorrer em consequência de leituras e descobertas bibliográficas. Observa-se sua importância em um estudo como este, uma vez que a escassa bibliografia conduz a uma série de inferências e tantos outros questionamentos que nos direcionam e motivam.

Gil (2009) afirma que a consulta de fontes documentais é imprescindível nos estudos de caso, pois auxilia a estruturação e a organização dos demais instrumentos de pesquisa. Para o autor: “O mais importante uso da documentação num estudo de caso, no entanto, é o do fornecimento de informações específicas com vistas a corroborar resultados obtidos mediante outros procedimentos” (GIL, 2009, p. 76).

Como método de pesquisa, foi realizado o estudo de caso para que os objetivos propostos no estudo fossem efetivados. Segundo Yin (2001, p. 32),

o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas.

Para o autor, ainda, o estudo de caso é uma técnica utilizada, na maioria das vezes, quando é preciso responder perguntas do tipo “como” e “porque”.

Marconi e Lakatos (2004, p. 274) afirmam que o estudo de caso “reúne o maior número de informações detalhadas, valendo-se de diferentes técnicas de pesquisa, visando a apreender uma determinada situação e descrever a complexidade de um fato”. Para os autores, entre outras características, o estudo de caso visa à descoberta e enfatiza a interpretação do contexto, retratando a realidade de forma ampla, valendo-se de fontes diversas de informações.

Aliada aos métodos foi necessário a utilização de técnicas de pesquisa para que fosse possível a realização da análise. Dessa forma, foi realizada a entrevista com roteiro semiestruturado como técnica de pesquisa inicial. Em relação a esta técnica, Duarte (2012, p. 63) afirma que “seu objetivo está relacionado ao fornecimento de elementos para compreensão de uma situação ou estrutura de um problema”.

A fim de entender a comunicação utilizada com colaboradores com deficiência, buscou-se entender, através da entrevista, primeiramente, os canais e recursos utilizados para comunicação com os demais funcionários e, a partir disso, identificar possíveis adaptações que permitem o acesso às informações oferecidas de modo igualitário. Desta forma, a partir desta técnica, garantiu-se

uma maior liberdade para a exploração da comunicação no âmbito da inclusão laboral dos sujeitos com deficiência.

É importante salientar que, apesar do pesquisador ter, em alguns casos, conhecimento a respeito dos processos de inclusão utilizados pelas organizações pesquisadas, eram desconhecidos os recursos comunicacionais presentes, sendo este, justamente, ponto de curiosidade e interesse para a pesquisa. Desta forma, a entrevista possibilitou esta aproximação, uma vez que para Duarte (2012, p. 62) este recurso de pesquisa é uma

[...] técnica qualitativa que explora um assunto a partir da busca de informações, percepções e experiências de informantes para analisá-las e apresentá-las de forma estruturada. Entre as principais qualidades dessa abordagem está a flexibilidade de permitir ao informante definir os termos da resposta e ao entrevistador ajustar livremente as perguntas. (DUARTE, 2012, p.62).

Outro ponto positivo da entrevista é o fato das respostas trazerem elementos mais qualificados em comparação a técnicas quantitativas. A necessidade de obter informações mais específicas contribuiu para a escolha desta estratégia como principal recurso utilizado. Contudo, o autor salienta,

a entrevista como técnica de pesquisa, entretanto, exige colaboração e explicitação de procedimentos metodológicos específicos: o marco conceitual no qual se origina, os critérios de seleção das fontes, os aspectos de realização e o uso adequado das informações são essenciais para dar validade e estabelecer as limitações que os resultados possuirão. (DUARTE, 2012, p. 63)

Por fim, foi utilizado também a observação direta, com o objetivo de verificar *in loco* os processos de comunicação quando e se relatados. De acordo com Flick (2009, p. 204), a observação envolve sentidos adicionais aos utilizados pela entrevista. Segundo o autor, “as observações envolvem praticamente todos os sentidos – visão, audição, percepção, olfato”.

Para este estudo, o pesquisador utilizou a técnica por meio da observação através das visitas realizadas para a consecução das entrevistas. Nestes momentos, antes ou após as entrevistas, a apresentação da organização, a visita ao entorno permitiu que fossem averiguadas e confrontadas as informações da

entrevista. Neste sentido, “a observação com outras fontes de dados [...] intensificam a expressividade dos dados assim reunidos” (FLICK, 2009, p. 205).

Desta forma, a observação também se configura como uma potente técnica, pois “consiste em examinar fatos ou fenômenos que se deseja estudar” (MARCONI; LAKATOS, 2004, p. 275). Além disso, segundo os autores, a observação, no contexto da descoberta, aproxima o pesquisador no contato direto com a realidade.

O estudo ocorreu em duas empresas selecionadas a partir de pesquisas anteriores, realizadas pelo grupo de pesquisa TEIAS³ sobre a pesquisa SolAssist-Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas⁴, a qual esta pesquisa está vinculada. Os critérios de seleção das empresas atendem muito mais um critério de disponibilidade destas organizações do que de escolha do pesquisador, uma vez que ainda se percebe muita desconfiança por parte destas instituições privadas para a pesquisa. O temor pela fiscalização quando a organização não cumpre as cotas, ou o sigilo industrial e a desconfiança sobre os critérios éticos adotados pelo pesquisador, inibe esta colaboração.

Considerando isso, atentou-se aos cuidados éticos necessários para aplicação da pesquisa. O estudo integra o Projeto SolAssist-Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas e está aprovado pela Comissão de Pesquisa e pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Foi utilizado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice 1), garantindo os procedimentos éticos do estudo.

Com o propósito de analisar como ocorre a comunicação entre os trabalhadores com deficiência e as organizações, optou-se por utilizar empresas que possuíam, no período do estudo, programas de inclusão já estabelecidos. Entende-se que estes programas, em geral, tem o propósito de promover a

³ TEIAS - Tecnologias em Educação para Inclusão e Aprendizagem em Sociedade www.ufrgs.br/teias.

⁴ Projeto de Pesquisa *SolAssist: Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas*, do grupo de pesquisa TEIAS tem a finalidade de elaborar uma Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas que reúna soluções para consulta pública e gratuita. Encontra-se atualmente em sua terceira versão, já com a catalogação de soluções advindas dos estudos e pesquisas realizados pelo Grupo.

inclusão laboral das pessoas com deficiência através de ações específicas. Algumas organizações constituem setores específicos para estas ações, outras as englobam em setores que valorizam a diversidade e a responsabilidade social, por exemplo. Os programas têm o objetivo de promover a inclusão no ambiente laboral, avaliar as práticas laborais e os postos de trabalho, acompanhar os trabalhadores com deficiência e promover campanhas de informação para os diferentes níveis da organização sobre estes sujeitos.

As entrevistas foram realizadas nas organizações no decorrer do primeiro semestre de 2016. Para cada organização dedicou-se pelo menos um turno, sendo a entrevista seguida da visitação e observação dos espaços laborais (chão de fábrica) e outros espaços (recursos humanos, cantinas, etc.), permitindo ainda mais percepções do contexto daquelas organizações.

As empresas são apresentadas como Organização Alfa e Beta⁵. A primeira é uma indústria calçadista com fábricas no Rio Grande do Sul. A empresa cumpre a cota legal de funcionários com deficiência. A segunda empresa, Beta, é também uma indústria, porém de maquinário agrícola. Beta tem um número expressivo de trabalhadores com deficiência, mas não informou se cumpre a cota.

No item a seguir, serão apresentadas as análises realizadas a partir da aplicação dos métodos e instrumentos de pesquisa. Na tentativa de responder *Como se dão os processos comunicacionais entre organizações e o trabalhadores com deficiência*, pergunta que define o problema desta monografia, serão trianguladas essas impressões com as reflexões trazidas pelo referencial teórico utilizado até o momento.

4.2 ANÁLISE

A primeira empresa a compor este estudo é a empresa Alfa. Nesta empresa, a comunicação interna, de modo geral, é pouco desenvolvida. O setor

⁵ O nome das empresas e dos entrevistados desta pesquisa foram preservados, atendendo às diretrizes de sigilo da pesquisa e por questões éticas estão identificados com nomes fictícios.

de recursos humanos, o mesmo que promove os programas de inclusão de pessoas com deficiência, é o responsável pela comunicação com os trabalhadores. A empresa não possui canais de comunicação interna desenvolvidos, além de um mural.

Já a realidade da comunicação interna da *empresa Beta* é outra. Existe um setor específico de comunicação responsável pela transmissão de informações aos funcionários e os canais de comunicação interna são mais desenvolvidos. Essa contextualização é importante, pois permite-nos compreender a dimensão da comunicação e sua importância em cada organização, uma vez que se buscavam adaptações e soluções comunicacionais nos recursos presentes nas organizações para que os funcionários com deficiência tenham acesso às mesmas informações que os demais funcionários.

Desta forma, parece inevitável que, se a comunicação aos funcionários, de forma geral, é pouco desenvolvida e não atinge êxito, as chances desta comunicação ser acessível aos funcionários com deficiência e ter algum tipo de resultado sejam ainda menores. Considerando então que as organizações são formadas por sujeitos que sentem necessidade de comunicar-se entre si para compreender seu papel dentro da organização, evidencia-se uma necessidade premente de que se desenvolva, pois sem esta comunicação, as organizações simplesmente não existiriam, já que “a organização é um fenômeno comunicacional contínuo” (KUNSCH, 2006, p. 175).

Ao questionarmos sobre adaptações na comunicação da *empresa Alfa*, nos foi informado que a acessibilidade na comunicação “se dá a partir da necessidade apresentada” (*Andréia, Gestora da empresa Alfa*). Isto é, para a gestora, os processos comunicacionais devem se dar na medida da necessidade apresentada, e não como uma ação que antevê a inclusão do trabalhador com deficiência na empresa.

Recorre-se à França (2003), sobre a importância de planejar ações e adaptá-las para os diferentes públicos, pois segundo o autor, deveria ser do interesse da organização suprir as necessidades dos sujeitos com deficiência

enquanto público interno, levando em consideração que suas necessidades exigem determinadas especificidades e adaptações.

Neste sentido, observa-se um exemplo dado pela gestora sobre uma situação vivida pela empresa. Segundo a entrevistada foi deixado de lado o projeto de capacitação em Língua Brasileira de Sinais (Libras), desenvolvido na empresa, em função dos trabalhadores surdos contratados desconhecerem a língua. Estes trabalhadores, pela sua realidade socioeconômica, desenvolvem a leitura labial e mímica, e na sua maioria, sequer chegam a aprender a Libras. De acordo com a gestora, *“muitos PCDS (pessoa com deficiência) [...] vêm de uma ordem mais carente. Então eles falam muito por mímica e por dramatização. Nós não tivemos PCDS que falem libras exatamente”* (Andréia). Tal exemplo demonstra que a empresa acaba por ser muito pouco proativa nas suas ações, limitando-se ao não fazer, sem substituir esta ação, por nenhuma outra.

Em relação aos materiais com as tarefas e orientações, esses só são entregues aos funcionários com habilidade de leitura. Não são feitas adaptações para que sujeitos com determinadas deficiências, visual ou intelectual, por exemplo, tenham acesso a essas informações. Observa-se que não são pensadas outras possibilidades de utilização de materiais acessíveis que, nesse caso, poderiam se configurar em materiais com pictogramas, informações em Braille ou até mesmo em formato digital para uso com leitores de tela.

A ausência dessas adaptações revela o quanto estão distantes, neste contexto, as alternativas como Soluções Assistivas que permitiriam ao sujeito desempenhar tarefas com êxito. Para Pereira e Morais (2014) o desenvolvimento de soluções assistivas no contexto da organização Alfa, por exemplo, permitiria não só o desenvolvimento de tarefas, mas também poderia colocar estes trabalhadores com deficiência em igualdade de condições com os demais.

Além disso, esses sujeitos não são colocados em cargos que exijam a apropriação e uso dessas informações. Logo, os trabalhadores com síndrome de *down*, ou qualquer outro funcionário que não consiga ler, em razão do contexto comunicacional atual, já está fadado a não assumir determinadas posições na

organização. Embora tal constatação vá além do objetivo deste estudo, é importante destacar que tampouco a organização se preocupa em criar alternativas – mesmo de formação – para esses sujeitos, que venham a modificar essa realidade.

Em resumo, observa-se que nessa organização, nenhuma adaptação comunicacional foi realizada para garantir a autonomia dos sujeitos com deficiência no que se refere a tais processos. Ainda que não tenha sido aprofundado o estudo do fator ausência, é interessante pensarmos que a falta da acessibilidade comunicacional dentro das organizações acaba reduzindo as possibilidades do sujeito, tanto de crescer e se desenvolver, como de interagir nos diferentes espaços de trabalho, formação e lazer nos ambientes organizacionais.

A comunicação, portanto, está diretamente relacionada com a promoção do relacionamento humano, do desenvolvimento do sujeito e da cidadania (OLIVEIRA, 2011), e neste caso, a sua ausência, revela uma carência nos relacionamentos, e conseqüentemente para os resultados da organização. Desta forma, fica evidente que a empresa não está pensando de forma ampla e estratégica, uma vez que isola, intencionalmente ou não, um público específico.

Logo, se uma organização priva determinado funcionário, seja pela razão que for, a acessar espaços de convívio social e informações, estratégicas ou não, também está impedindo que esse sujeito se envolva na cultura organizacional. Essa privação, promovida pela falta de acessibilidade comunicacional e ausência de adaptações, é também extremamente prejudicial às organizações, uma vez que, segundo Marchiori (2006, p. 207) “quanto maior for o envolvimento do funcionário com a organização maior será o seu comprometimento”.

Portanto, essa ausência torna-se extremamente importante para esta análise, pois nos alerta para a ignorância dos benefícios à organização que advém dos conceitos apresentados neste estudo – de comunicação interna, valorização, colaboração e relacionamento entre organizações e seus funcionários. Não criar condições, através de soluções assistivas ou outros recursos, dentro das organizações, é sinalizar o desinteresse por parte dos

gestores e, portanto, das empresas, em desenvolver o profissional com deficiência no âmbito laboral. É ignorar a capacidade de trabalho e desconsiderar seu potencial produtivo.

Não criar estas condições de inclusão dos sujeitos com deficiência no contexto laboral tem significado no que se refere ao sentimento de produtividade do indivíduo, pois impede o desenvolvimento de relações positivas com do público interno. Segundo Andrade (2003) o empregado deve sentir-se importante para organização.

O contexto laboral e o uso de recursos como as soluções assistivas estão associados, diretamente, aos conceitos e valores de importância para uma organização. Sendo assim, se uma organização deseja associar determinados valores frente ao seu público interno, é preciso que sejam transmitidos de forma igualitária a todos os colaboradores, independente de possuírem deficiência ou não. Não comunicar ou não transmitir valores estratégicos à imagem institucional de uma organização ao seu público interno é desconsiderar a importância da construção da organização no imaginário dos colaboradores. E, portanto, falhar no desenvolvimento de uma comunicação corporativa (FERRARI, 2011).

Especificamente, neste estudo, a ausência de acessibilidade comunicacional, observada na empresa Alfa, assim como de adaptações que pudessem facilitar as condições de trabalho e acesso a todos os campos da organização, para as pessoas com deficiência, representa não só a política de uma empresa, mas também a forma como a sociedade se relaciona com a inclusão social desses sujeitos. Quando se identifica a ausência de soluções assistivas voltadas ao contexto da comunicação, observa-se o que vem sendo praticado diariamente em todos os outros âmbitos da vida das pessoas com deficiência. Representa, portanto, de certa forma, a maneira como a sociedade acredita que toda uma parcela de sujeitos poderia, ou não, se comunicar, os espaços e as informações que eles poderiam, ou não, acessar. Conseqüentemente, as habilidades e competências desenvolvidas estão relacionadas com base nos ambientes de convívio permitidos pela sociedade aos indivíduos com deficiência.

Desta forma, para Pereira (2014),

a existência – ou não – de tecnologias e soluções assistivas que viabilizem ou facilitem o desenvolvimento profissional de uma pessoa com deficiência não representa somente o desconhecimento ou o descaso. Tal ausência representa tudo isso, além de muitos outros significados que apenas o conhecimento daquela organização viva nos permitirá entender e mais. Representa toda uma cultura, dentre tantos outros significados.

Quando as organizações contratam funcionários com deficiência, mas não tornam sua comunicação acessível – ou seja, não se comunicam da mesma forma que se comunicam com os demais – é como se desconsiderassem o papel estratégico e a importância daquele sujeito para a engrenagem da empresa. Portanto, é como se os colaboradores com deficiência não constituíssem o público interno, e mais que isso, é como se a sociedade retrocedesse ao período industrial – onde as organizações condenavam os trabalhadores a um trabalho alienado – que, definia o trabalho como uma prática mecanizada. Para Oliveira (2008, p. 13) era clara essa alienação em relação ao seu papel na cadeia produtiva, “visto que ele não participava do conjunto do processo de produção, nem o entendia”.

Se, no capítulo anterior, foram apresentados os benefícios para a organização provenientes da inclusão de pessoas com deficiência no contexto laboral – como, por exemplo, a melhora do clima organizacional, a motivação profissional retornando em produtividade, a associação de valores como os da diversidade e inclusão à imagem institucional e, até, novas oportunidades de negócio através de certificações de qualidade (GONÇALVES, 2006) – é preciso pensar nos danos que a ausência da inclusão pode trazer para as empresas. Isto é, empresas que não se preocupam em como estes sujeitos estão inseridos podem registrar a piora do clima organizacional, a desmotivação profissional causando baixa produtividade e a associação de valores como os da exclusão social e do preconceito com pessoas com deficiência na imagem institucional.

Já na *empresa Beta*, observou-se um avanço e preocupação maior em relação à forma de se comunicar com os trabalhadores com deficiência. Ao questionarmos sobre a existência de soluções para garantir a acessibilidade da

comunicação dentro da organização, nos foram apresentadas diversas adaptações realizadas pensando na realidade dos funcionários com deficiências.

No que se refere às soluções apresentadas para os profissionais com deficiência visual, especificamente dos cegos, a empresa utiliza-se de recursos como a áudio descrição⁶ do vídeo corporativo, envio de informações mais informais do dia-a-dia do trabalho via Whatsapp⁷, e a transcrição da revista interna (com periodicidade de 2 a 3 meses aproximadamente) em CDs disponibilizados aos colaboradores cegos.

Em relação aos sujeitos com deficiência intelectual, a gestora trouxe a dificuldade na fixação das informações por partes desses funcionários. Buscando a melhora e o acesso comunicacional para eles, a organização utiliza-se do envio de bilhetes, mensagens via Whatsapp, assim como o estímulo na participação, mais frequente em treinamentos e capacitações com os demais funcionários.

Já para os funcionários com deficiência auditiva, a organização incorporou a presença de intérpretes de Libras nos eventos institucionais, incluindo o acompanhamento ao primeiro dia de trabalho dos colaboradores, a fim de facilitar a inclusão e garantir a compreensão das funções e atividades que eles irão desenvolver. Os intérpretes estão presentes também em palestras, treinamentos e capacitações. Outro recurso adotado pela organização para os surdos foi a legenda escrita no vídeo institucional da empresa.

Além dos recursos citados, a empresa Beta relatou que não tinham nos murais nenhuma adaptação para as pessoas cegas, mas que mudanças na comunicação interna recentes haviam tornado os murais mais simples e objetivos para todos. Contudo, a observação não evidenciou que a clareza relatada pela entrevistada fosse, de fato, suficiente para, por exemplo, as pessoas com

⁶ Audiodescrição é a uma faixa narrativa adicional para as pessoas cegas e com deficiência visual, consumidores de meios de comunicação visual, os quais incluem a televisão, o cinema, a dança, a ópera e as artes visuais.

⁷ Whatsapp é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por estas. Está disponível para diferentes plataformas que podem trocar mensagens entre si.

deficiência intelectual. Observou-se o uso de poucas imagens e muita informação, o que, de fato, não facilita o entendimento por estes sujeitos⁸.

Outra situação apresentada foram as reuniões *matinais*⁹. Nela, todos os trabalhadores reúnem-se, no começo da manhã, para tomar ciência das atividades do dia e para transmitir informações pontuais, como avisos e os conteúdos presentes no mural institucional. Ainda que não tenha sido pensada para isso, segundo a entrevistada, na prática das reuniões *matinais* ajudam a sanar a ausência de acessibilidade dos murais institucionais. É certo que estas reuniões não resolvem do ponto de vista da autonomia por parte dos profissionais com deficiência, mas pode-se dizer, que se configuram como uma Solução Assistiva, uma vez que atende à premissa da informação desses sujeitos no contexto em questão.

Ainda que existam processos comunicacionais que necessitem de adaptações e um planejamento mais profundo, percebe-se que na empresa Beta já há uma preocupação em estabelecer uma comunicação inclusiva. Ao propor estas adaptações, pode-se afirmar que a empresa compreende as limitações dos funcionários com deficiência, procurando eliminar as barreiras e instituindo canais de comunicação acessíveis e igualitários (SASSAKI, 2006).

Enquanto, na empresa Alfa, a inclusão estava focada nas pessoas com deficiência intelectual, a empresa Beta demonstrou preocupar-se com uma diversidade maior quanto ao tipo de deficiências contempladas pelo programa de inclusão organizacional - pessoas com deficiência visual, auditivas e intelectual. Essa diversidade nos tipos de deficiência dos funcionários caracteriza a forma de pensar da organização, pois os aspectos da diferença compõem igualmente a complexidade comunicacional que se impõe.

Desta forma, o fato de as organizações serem constituídas de pessoas de diferentes universos cognitivos, culturas e visões de mundo (KUNSCH, 2006), e

⁸ Não foi autorizado pela organização a utilização de imagens/fotografias dos murais.

⁹ As reuniões *matinais* têm um nome específico dentro do projeto comunicacional da empresa. Esta identificação foi suprimida para garantir o sigilo, evitando a identificação da organização.

no caso da organização estudada, diferentes deficiências, implica o desenvolvimento de processos cada vez mais abrangentes e inclusivos, uma vez que cada deficiência exige diferentes adaptações comunicacionais. Portanto, nota-se que há interesse em, de fato, incluir o profissional ao contexto organizacional.

Ainda que, as organizações promovam processos de inclusão e uma comunicação inclusiva, com o objetivo principal de aproveitar ao máximo a produção de seu colaborador, são inquestionáveis os ganhos a cada um desses sujeitos em sua vida pessoal. Portanto, mesmo que o lucro, o aumento da produção e o cumprimento da legislação sobre inclusão sejam os objetivos finais dos programas de inclusão, as empresas estão, mesmo assim, promovendo a melhora da condição social das pessoas com deficiência, ajudando a garantir seu sustento, sua autonomia e estimulando sua autoestima e seu sentimento de produtividade. Desta maneira o trabalho, nestes espaços, também “proporciona condições para aprendizagem e desenvolvimento de competências, garante a segurança e a independência financeira e contribui para a autonomia do indivíduo. (NOHARA, ACEVEDO, FIAMETTI, 2010, p.73)

Na maioria das organizações, como no caso das empresas analisadas, que desenvolvem programas de inclusão de pessoas com deficiência, os principais setores envolvidos são o Recursos Humanos (RH), a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e, algum setor especificamente criado para tal. Evidente que esses setores têm papel fundamental na inclusão dos trabalhadores com deficiência e, se eficientes, garantem a segurança, facilitam a integração com os colegas e promovem ações atenuantes de preconceito durante esse processo.

Entretanto, é preciso considerar que só inserir o sujeito com deficiência no ambiente laboral e garantir que ele não tenha nenhum tipo de acidente de trabalho não é suficiente. Em nenhuma das organizações pesquisadas havia um profissional de comunicação envolvido nos processos para auxiliar na inclusão dos colaboradores com deficiência. Mesmo no caso da *organização Alfa*, onde o próprio setor de RH é o responsável por estabelecer a comunicação com os trabalhadores, as relações comunicacionais não foram pensadas e planejadas

aos sujeitos com deficiência. Portanto, mais que integrar o funcionário ao ambiente laboral, é preciso incluí-lo, de fato, em todos os aspectos envolvidos na organização, adaptando todos os processos que o envolvam.

Se considerarmos que é a partir das relações internas entre a organização e seu colaborador que os relacionamentos são formados – e que por relações, compreendem-se, neste estudo, as ações que aproximam ou afastam as empresas do seu público interno – questiona-se o tipo de relacionamento que advém deste contexto onde as organizações simplesmente não estabelecem diálogo.

Assim, ainda que não haja a possibilidade de responder a este questionamento, infere-se com base na fragilidade das relações que são construídas entre as organizações e os trabalhadores com deficiência que o relacionamento, de fato, é pouco efetivo, pois não estabelece vínculos que os aproximem.

Assim, considerando as definições dos três principais conceitos de comunicação nas organizações abordadas por Ferrari (2011, p.155), retoma-se sua afirmação que “toda comunicação, enquanto função nas organizações deve ser organizacional, corporativa e estratégica”. Neste sentido, percebe-se a importância de uma comunicação acessível que vise a construir relações ainda mais próximas e fortes.

Nesse contexto, as soluções assistivas podem servir como instrumentos facilitadores que possibilitam o desenvolvimento das relações internas entre os colaboradores com deficiência e a organização.

Na prática da comunicação interna, as soluções assistivas poderiam ser mais desenvolvidas através de pequenas adaptações como, por exemplo, na disponibilização de normas, planos e planejamentos da organização em outros diferentes formatos acessíveis (braille, fonte ampliada, libras, pictogramas, versão digital); na adaptação do mural interno com versões acessíveis e disposição das informações a uma altura e grau de inclinação acessível aos colaboradores com baixa estatura e cadeirantes; no desenvolvimento de sistemas administrativos e

intranet acessíveis a leitores de tela; na descrição das imagens utilizadas nas comunicações internas impressas e digitais; na presença de intérprete de Libras em comunicações e eventos da organização; na produção de vídeos institucionais com legendas em Libras e áudio-descrição; entre outras.

Muitas adaptações surgirão conforme os canais existentes na organização e na escuta da demanda dos trabalhadores. É preciso que as organizações compreendam que cada profissional com deficiência possui, assim como os demais, habilidades, limitações e competências diferentes e é justamente a partir delas que as soluções assistivas deverão se desenvolver.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o desenvolvimento da pesquisa, pôde-se perceber que o tema da inclusão das pessoas com deficiência ainda carece de muitos avanços, pois há muitas práticas sociais que precisam ser desconstruídas em todos os campos da vida dos sujeitos com deficiência, em especial no contexto laboral.

Observou-se que, mesmo em organizações com projetos e programas de inclusão já estruturados, muitos dos espaços e das práticas presentes não são acessíveis a todos trabalhadores, constituindo-se, pois, em processos e práticas excludentes, em contextos onde, teoricamente, deveriam ser de inclusão social.

É evidente que a inclusão de pessoas com deficiência em organizações é um processo complexo e que, em muitos casos, demanda um planejamento maior para sua aplicação correta. Entretanto, é dever da sociedade e das organizações, enquanto instituições sociais, promoverem espaços que garantam o acesso a todas as pessoas e assegurem seus direitos, dignidade e o exercício da cidadania. Ainda que seja desafiador, esta é, justamente, a sociedade inclusiva que todos temos o dever e a responsabilidade de construir.

Incluir pessoas com deficiência no mercado de trabalho deveria ser um pressuposto básico nas políticas e no posicionamento das organizações. Ainda que os benefícios para imagem da marca e o cumprimento das cotas sejam notáveis estímulos às organizações instaurarem projetos de inclusão, eles não devem ser as principais motivações para a sua promoção. Se seguirem por esta ótica, sem buscar as formas corretas de inserção dos colaboradores com deficiência, as organizações estarão sujeitando seu público interno a situações desestimulantes e de exclusão, comprometendo, assim, seu desenvolvimento social e profissional.

Portanto, o fazer pelo fazer, em determinadas situações, pode ser um risco social e até mesmo institucional, visto que as organizações podem se envolver em situações desfavoráveis e, até mesmo, enfrentar processos trabalhistas por causarem determinado impacto negativo a seus colaboradores. A inclusão somente deve ser promovida se a organização acreditar de fato na potencialidade e nas habilidades dos sujeitos com deficiência, estimulando seu crescimento profissional assim como dos demais funcionários.

A inclusão, em muitos casos, torna-se um processo revelador, uma vez que evidencia problemas pontuais já existentes nas organizações, antes mesmo da introdução de programas de inserção de pessoas com deficiência no seu quadro laboral. Se determinada empresa possui problemas de relacionamento com seus funcionários, mesmo os que não possuem deficiência, é evidente que a inclusão efetiva dos profissionais com deficiência ficará comprometida. Neste caso, não é a complexidade do processo de inclusão que dificulta o êxito do programa, mas são justamente os problemas já existentes no contexto daquela organização.

Desta forma, se as condutas organizacionais são reflexos do que têm sido praticado pela sociedade, as organizações que não garantem o acesso das pessoas com deficiência em determinadas dimensões do contexto laboral estão conseqüentemente reproduzindo hábitos e costumes que a própria sociedade pratica. E assim, ao reproduzir essas práticas exclusivas, nota-se um “desfavor” da organização em relação ao desenvolvimento social desses sujeitos, ainda que estejam inserindo pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

Nesse sentido, é obrigação, tanto da sociedade como das organizações, promoverem a acessibilidade de todos os aspectos da vida das pessoas com deficiência e, para isso, as soluções assistivas tornam-se essenciais, pois se constituem de estratégias facilitadoras no processo de inclusão das pessoas com deficiência na sociedade e possibilitam o desenvolvimento de relações positivas entre as organizações e seus trabalhadores com deficiência.

Fica evidente, portanto, a importância de a comunicação, enquanto dimensão no contexto laboral, ser acessível a todos os funcionários de uma

organização. É justamente esta comunicação que garantirá ao sujeito com deficiência a compreensão do seu papel dentro do processo produtivo e guiará o desenvolvimento dos valores da organização na rotina do profissional.

Diante disso, evidencia-se, ainda, além das outras tantas atividades, a responsabilidade e o impacto social da atuação do profissional de relações públicas dentro das organizações, especialmente, no que se refere à inclusão das pessoas com deficiência no ambiente laboral. Nota-se a necessidade de considerar as potencialidades e dificuldades desses trabalhadores com deficiência no momento de planejar e executar ações comunicacionais, buscando sempre que elas sejam acessíveis a todo o público interno.

O presente estudo permite também ampliar as reflexões sobre a temática, uma vez que se verificam ainda, novas possibilidades de pesquisa, como, por exemplo, a necessidade de um estudo que analise os processos comunicacionais existentes ou não nas organizações sob o ponto de vista dos trabalhadores com deficiência. Dessa forma, poderão ser identificados os impactos gerados pela aplicação, ou ausência, das soluções assistivas na dimensão da comunicação sob a perspectiva dos trabalhadores com deficiência, dentro e fora das organizações.

Além disso, é preciso identificar os impactos das soluções assistivas comunicacionais, ou da sua ausência, na vida desses sujeitos como estímulo a sua aplicação no contexto das organizações, uma vez que promovem o acesso às mesmas informações que os demais funcionários, e assim, detém o mesmo conhecimento da organização, o que possibilita as mesmas chances de se desenvolverem e crescerem na profissionalmente.

Com este estudo, se desperta ainda muitas inquietações, pois reflete-se como esperar que determinado público, nesse caso, os trabalhadores com deficiência, entendam os objetivos da organização e estejam alinhados no seu posicionamento se as ferramentas utilizadas para comunicá-lo não são acessíveis? De que maneira as organizações construirão relacionamentos fortes

e duradouros se elas não conseguem estabelecer relações comunicacionais básicas?

Percebe-se através da análise, triangulada pelo embasamento teórico e dos dados coletados da pesquisa de campo realizada, que a falta de adaptações, ou de soluções assistivas, condenam os sujeitos com deficiência a um trabalho com pouca autonomia, tornando-os dependentes de colegas, superiores ou familiares para acessar informações do dia-a-dia. Essa ausência de autonomia não só compromete o seu desenvolvimento e produtividade, mas também aniquila as possibilidades de desenvolvimento que o trabalho confere à pessoa com deficiência.

Com a realização dessa pesquisa, evidencia-se, ainda, a falta de bibliografia disponível acerca da inclusão de pessoas com deficiência em outros contextos, que não os arquitetônicos e educacionais, como no caso da comunicação. Conclui-se que esta ausência seja um reflexo dos esforços lentos e pouco incentivo no desenvolvimento de uma inclusão efetiva.

Considera-se, ainda, exitoso o cumprimento do objetivo geral e dos específicos delimitados nessa pesquisa, uma vez que foi possível verificar quais processos de comunicação estavam presentes entre os trabalhadores com deficiência e as organizações através das práticas metodológicas realizadas.

Assim, a dimensão da acessibilidade comunicacional relacionada à comunicação interna nas organizações pesquisadas ficou evidente em cada uma das organizações, assim como as adaptações dos processos de comunicação interna para as pessoas com deficiência nas organizações. Por outro lado, mesmo que não tenha sido medido o nível de efetividade dos relacionamentos entre as organizações e seus trabalhadores com deficiência, supõe-se que eles trariam ainda mais ganhos se os canais e as ações de comunicação fossem acessíveis de forma autônoma a todos os profissionais.

Nesse sentido, o público interno se sentiria mais valorizado e incorporaria ainda mais os valores da organização em sua rotina de trabalho e no desenvolvimento de suas atividades. Supõe-se ainda, sob o cenário inclusivo das

soluções assistivas, um fortalecimento maior das relações internas e o alcance de resultados mais positivos na imagem institucional das organizações.

Portanto, ainda que existam políticas públicas que garantam o acesso das pessoas com deficiência no mercado de trabalho, o caminho para inclusão efetiva em todas as dimensões da vida desse sujeito está longe do fim. Entretanto, a construção de uma sociedade inclusiva e que trate com dignidade esses sujeitos é possível. É preciso, no entanto, que os princípios capitalistas, como o lucro e produtividade tenham a mesma importância que o desenvolvimento de relações mais humanas e empatia com os sujeitos que vivem marginalizados em nossa sociedade.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Candido Teobaldo de Souza. **Para entender Relações Públicas**. São Paulo: Loyola, 1993.

BRASIL. CORDE. Comitê de Ajudas Técnicas, Brasília. **Ata VII. Reunião do Comitê de Ajudas Técnicas CAT/CORDE/SEDH/PR**. 2007(a). Disponível em portal.mj.gov.br/corde/.../Ata_VII_Reunião_do_Comite_de_Ajudas_Técnicas.do c. Acesso em dez. de 2010.

BRASIL. Lei nº 8213, de 24 de julho de 1991. **Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Diário Oficial da União, 1991.

CURVELLO, J. J. A.. **Comunicação Interna e Cultura Organizacional**. Edição Revista e Ampliada. 2. ed. Brasília: Casa das Musas, 2012.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (orgs.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas, 2012.

DUARTE, Jorge e MONTEIRO, Graça. Potencializando a comunicação nas organizações. In: KUNSCH, Margarida Maria Krohling (Org). **Comunicação Organizacional: linguagem, gestão e perspectivas**. São Paulo: Editora Saraiva, 2009, v.2, p.334-359.

FERRARI, Maria Aparecida. Contexto global e latino-americanos da comunicação e Relações Públicas. In: FERRARI, Maria Aparecida; França, Fábio; GRUNIG, James E. (Org.). **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011, p.131-237.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa**. 3. ed. Porto Alegre, Artmed, 2009.

FRANCISCATTO, M. H. ; PEREIRA, A. S. ; FRANCISCATTO, R. . Bibliotec Virtual de Soluções Assistivas. In: V Encontro Anual de Tecnologia da Informação, 2014, Frederico Westphalen. Anais do V Encontro Anual de Tecnologia da Informação, 2014. Disponível em <<http://www.eati.info/eati/2014/assets/anais/artigo33.pdf>>. Acesso em 18 de maio de 2016.

FRANÇA, Fábio. **Conceituação lógica de públicos em relações públicas**. In: Estudos de Jornalismo e Relações Públicas. São Paulo: UMESP, 2003. Disponível em <<http://www2.metodista.br/agenciarp/ffranca.pdf>>. Acesso em 18 de maio de 2016.

FRANÇA, Fábio. Gestão de relacionamentos corporativos. In: FERRARI, Maria Aparecida; França, Fábio; GRUNIG, James E. (Org.). **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. 2. ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011, p.247-317

FRANÇA, Fábio. **Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica – Business relationship** . 3ª. Edição. São Caetano do Sul – SP: Yendis Editora, 2012.

GONÇALVES, Marco Antonio (org.). **Inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: fatores de sucesso**. São Paulo: Àurea Editora, 2006.

GRUNIG, J. E. Uma teoria geral das Relações Públicas: quadro teórico para o exercício da profissão. In: FERRARI, Maria Aparecida; França, Fábio; GRUNIG, James E. (Org.). **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Paulo: Difusão, 2011, p.17-118.

ITS (Instituto de Tecnologia Social). **Tecnologias Assistivas nas Escolas: Recursos básicos de acessibilidade sócio-digital para pessoas com deficiência**. São Paulo: Microsoft Brasil, 2008. Disponível em <http://itsbrasil.org.br/sites/itsbrasil.w20.com.br/files/Digite_o_texto/Cartilha_Tecnologia_Assistiva_nas_escolas_-_Recursos_basicos_de_acessibilidade_socio-digital_para_pessoal_com_deficiencia.pdf>. Acesso em 18 de maio de 2016.

KUNSCH, M. M. K. . Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. In: MARCHIORI, M.. (Org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. 1ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, 2006, v. 1, p. 167-190.

KUNSCH, M. M. K.. **Comunicação organizacional na era digital**: contexto, percursos e possibilidades. Signo y Pensamiento, v. XXVI, p. 38-51, 2007. Disponível em <<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/viewFile/3714/3379>>. Acesso em 18 de maio de 2016.

NOHARA, Jouliana Jordan; ACEVEDO, Claudia Rosa ; FIAMMETTI, M. . A vida no trabalho: as representações sociais das pessoas com deficiências. In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A. L. (Org.). Trabalho e Pessoas com Deficiência - Pesquisas, Práticas e Instrumentos de Diagnóstico. 1ed. Curitiba: Juruá, 2009, p. 71-88.

OLIVEIRA, M. J. C.. De públicos para cidadãos: reflexão sobre relacionamentos estratégicos. In: Luiz Alberto de Faria. (Org.). **Relações Públicas Estratégicas: Técnicas, Conceitos e Instrumentos**. 1ed.São Paulo: Summus, 2011, v. 1, p. 79-87.

PEREIRA, Ana Cristina Cypriano; MORAIS, Marcus. **Soluções Assistivas e Trabalho**: uma nova perspectiva para as pessoas com deficiência. Informática na Educação (Online), v. 18, p. 39-51, 2015. Disponível em <<http://seer.ufrgs.br/index.php/InfEducTeoriaPratica/article/view/52326>>. Acesso em 18 de maio de 2016.

PEREIRA, Ana Cristina Cypriano; PASSERINO, Liliana Maria. **Um estudo sobre o perfil dos empregados com deficiência em uma organização**. Rev. bras. educ. espec., Marília, v. 18, n. 2, p. 245-264, 2012. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382012000200006&lng=en&nrm=iso>. Acesso em 15 de junho de 2015.

PEREIRA, Ana Cristina Cypriano; RODRIGUES, G.; PASSERINO, Liliana Maria. **"Dê-me um ponto de apoio e eu moverei o mundo"**: A importância da tecnologia assistiva na inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. In: Symposium Internacional Discapacidade: imaginar, criar, inovar com computador, 2010, Montevideo. Disponível em: <<http://capacidad.es/fida2010sica/C-0311.pdf>>. Acesso em 15 de junho de 2015.

RAMOS, Priscilla Porto. **Os instrumentos de comunicação interna como ferramenta estratégica na relação Coordenação x aluno**: um estudo de caso sobre o curso de Administração do CEFET-BA. Salvador, 2004.

REZENDE, A. L.; et. al. A Trajetória da Inclusão. In: SONZA, A. P. et. al. (Org.). **Acessibilidade e Tecnologia Assistiva**: Pensando a Inclusão Sociodigital de PNEs. Bento Gonçalves, 2013, p. 23-66. Disponível em: <http://www.planetaeducacao.com.br/portal/conteudo_referencia/acessibilidade-tecnologia-assistiva.pdf>. Acesso em 18 de maio de 2016.

RIBAS, J. B. C. . Porque empregar pessoas com deficiência? In: CARVALHO-FREITAS, M. N.; MARQUES, A.L.. (Org.). **Trabalho e Pessoas com Deficiência**: pesquisas, práticas e instrumentos de diagnóstico. 1 ed. Curitiba: Juruá Editora, 2008, v. , p. 211-217.

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão**: construindo uma sociedade para todos. 7ª Edição. Rio de Janeiro, 2006.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: o paradigma do século XXI. **Revista da Educação Especial**, Brasília, 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/revistainclusao1.pdf>>. Acesso em 15 de maio de 2016.

STUMPF, Ida Regina C. Pesquisa Bibliográfica. In: Duarte, Jorge; Barros, Antônio (org.). **Métodos e técnicas** de pesquisa em comunicação. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2012. P. 51-61.

TANAKA, Eliza Dieko Oshiro; MANZINI, Eduardo José. **O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência?**. Rev. bras. educ.

Espec., Marília, v. 11, n. 2, p. 273-294, ago 2005. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-65382005000200008&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 15 maio de 2016.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

A presente pesquisa integra o Projeto de Pesquisa Solassist – Biblioteca Virtual de Soluções Assistivas, aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFRGS sob o número 21620, e se propõe a observar as estratégias de comunicação e relacionamento com funcionários com deficiência em organizações produtivas do Rio Grande do Sul.

Espera-se que este projeto possa contribuir tanto para os processos comunicacionais com as pessoas com deficiência nas organizações, no conhecimento e aplicação de Tecnologias Assistivas (TA) como em intervenções metodológicas apoiadas em comunicação e tecnologias no âmbito da inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho. Para este fim serão observadas e coletadas experiências com tecnologias já em uso nos postos de trabalho.

A identidade dos sujeitos e organizações não serão divulgados, os dados e resultados individuais desta pesquisa estarão sempre sob sigilo ético, e serão utilizados unicamente para fins não comerciais na comunidade científica.

A participação nesta pesquisa não oferece risco ou prejuízo à pessoa participante. Se no decorrer da pesquisa a Empresa participante resolver não mais continuar terá toda a liberdade de fazê-lo, sem que isso lhe acarrete qualquer prejuízo.

A pesquisa é desenvolvida pelo estudante de Relações Públicas, Gabriel Figueiró, sob orientação da Profa. Ana Cristina Cypriano Pereira (FABICO/UFRGS), que se compromete a esclarecer devida e adequadamente qualquer dúvida que eventualmente possa ocorrer no momento da pesquisa ou posteriormente através do telefone (51) 99999999 ou pelo e-mail ana.cypriano@ufrgs.br.

Permissão para:

- Filmagens e fotos;**
- Participar de entrevista e preenchimento de formulários;**
- Obrigado, não vou participar.**

Nome completo da pessoa que participará da pesquisa:

Nome da empresa –

e-mail –

celular –

telefone comercial –

RG –

CPF –

CNPJ da empresa –

Assinatura do Participante/Responsável

Pesquisadora – Ana Cristina Cypriano Pereira