



**ACESSIBILIDADE
EM AMBIENTES
CULTURAIS
RELATOS DE
EXPERIÊNCIAS**

Eduardo Cardoso
Jeniffer Cuty
Organizadores

[Início da descrição da imagem]

Livro retangular em formato vertical, com 129 páginas de 15 centímetros de largura por 21 centímetros de altura. A capa é predominantemente branca com círculos dispostos em conjunto, remetendo a codificação em braile. O círculo do canto superior direito é mais escuro que os cinco demais. Apenas um deles não vaza para fora da borda da capa, o que está ao centro na coluna da esquerda. Ao centro, o título em letras finas em caixa alta acessibilidade em ambientes culturais, em preto, e o subtítulo relatos de experiências, em letras também em caixa alta, porém, em corpo um pouco menor. Na base da capa, no canto inferior direito, os nomes dos organizadores de cima para baixo: Eduardo Cardoso e Jeniffer Cuty. No canto inferior direito, logo formando um M bem aberto com um triângulo cinza claro com a ponta para baixo, Marca Visual.

[Fim da descrição da imagem]

Conselho Editorial

Airton Cattani, Presidente

UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Adriane Borda Almeida da Silva

UFPEL - Universidade Federal de Pelotas

Celso Carnos Scaletsky

UNISINOS - Universidade do Vale do Rio dos Sinos

Denise Barcellos Pinheiro Machado

UFRJ - Universidade Federal do Rio de Janeiro

Marco Antônio Rotta Teixeira

UEM - Universidade Estadual de Maringá

Maria de Lourdes Zunquim

USP - Universidade de São Paulo

Os conteúdos e imagens de cada artigo são de inteira responsabilidade de seus autores. Todos os direitos são reservados aos mesmos.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A128 Acessibilidade em ambientes culturais : relatos de experiências / Eduardo Cardoso, Jeniffer Cuty, Organizadores. - Porto Alegre : Marcavisual, 2014.

128 p. : il.

ISBN 978-85-61965-21-1

1. Acessibilidade. 2. Espaço cultural. 3. Patrimônio cultural. I. Cardoso, Eduardo. II. Cuty, Jeniffer. III. Título.

CDU 930.85

COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE NAS ORGANIZAÇÕES: REFLEXÕES SOBRE PRÁTICAS SOCIOCULTURAIS A PARTIR DE EXPERIÊNCIAS DO PROCAC

Karla M. Müller¹

Ana C. Cypriano Pereira²

RESUMO

O presente texto traz elementos extraídos do Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão: comunicação e acessibilidade (PROCAC), desenvolvido há mais de dez anos junto à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). A partir da experiência do Projeto, buscamos iniciar a discussão que entrelaça comunicação e acessibilidade, com o objetivo de apresentar elementos que provoquem o debate sobre o papel do comunicador e da universidade no que tange a mudanças nas práticas socioculturais na academia e nas organizações de modo a pensar movimentos de inclusão.

PALAVRAS-CHAVE:

Comunicação, atendimento, acessibilidade, práticas socioculturais, PROCAC.

APRESENTAÇÃO

Propostas articulando questões que envolvem comunicação, atendimento e acessibilidade não são muito frequentes no meio científico e acadêmico. Pelo viés da Comunicação, em especial pela área de Relações Públicas, há pouco tempo o tema vem sendo tratado. Neste sentido, o Curso de Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) tem se mostrado pioneiro em tratar a temática. Em nível de monografias, que representam trabalhos de conclusão de curso (TCC), percebemos que desde 2011 o assunto é abordado, mesmo que de modo acanhado.

Com relação a projetos em nível de Extensão Universitária, a Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) da UFRGS tem abrigado o Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão (PROCAC), que busca, através de ações envolvendo a comunidade, discutir a importância da comunicação organizacional planejada, levantando pontos importantes com relação ao atendimento e à acessibilidade comunicacional. O que mobilizou a iniciativa de incluir acessibilidade na proposta foram os problemas detectados em ações e projetos anteriores realizados pelo PROCAC. Por isso, a partir de 2013 ele foi ampliado e passou a se estruturar como Programa de Extensão.

Mesmo partindo de iniciativas humildes, consideramos relevante realizar um trabalho que traga ao público em geral e, especialmente à comunidade científica, elementos que colaborem para que fique evidenciado que as organizações não podem negar a importância do acesso à informação e à

comunicação como fator fundamental no trato com todos os cidadãos. Neste aspecto, as instituições públicas devem dar o exemplo, elaborando projetos e ações de inclusão e passando a transformar em práticas socioculturais muitas ideias que só estão presentes nos discursos, leis e planos de ação, ou nem chegam a se concretizar em documentos e propostas efetivas.

Trazemos a seguir, um breve relato reflexivo sobre ações desenvolvidas pelo Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão, com destaque para o que foi possível observar com relação a problemas relativos ao atendimento e à acessibilidade nas organizações, abrindo a discussão para esta temática que, em certa medida, vem sendo negligenciada pelas organizações e seus gestores.

O PROCAC

O Projeto Comunicação e Atendimento ao Cidadão (PROCAC) é desenvolvido junto à FABICO desde 2001³. O início das atividades foi a partir de um convênio firmado entre a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária (INFRAERO) e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e executado no Aeroporto Internacional Salgado Filho, em Porto Alegre, e teve duração de dois anos. De 2002 a 2009 esteve ligado à administração pública do município de Canoas, atuando em mais de onze Secretarias, Gabinete do Prefeito, Procuradoria Geral, etc. Trabalhando com a comunicação estratégica, o PROCAC obteve bons resultados o que refletiu no reconhecimento através de premiações em nível local, regional e nacional. Pelo Projeto, passaram mais de 160 estagiários da FABICO/ UFRGS que desenvolveram projetos de comunicação junto a setores com os quais esteve vinculado. Desde 2009 o PROCAC tem sido chamado por órgão de prefeituras da Grande Porto Alegre para auxiliar na melhoria do relacionamento entre as administrações municipais e seus cidadãos. Em 2011, transformou-se em Projeto de Extensão/ UFRGS, ampliando sua proposta de atuação.

Embora o foco principal do Projeto fosse inicialmente trabalhar com o atendimento, a partir das atividades colocadas em prática, percebemos que questões envolvendo a comunicação estratégica e acessibilidade têm sido uma demanda constante, tanto em instituições públicas como privadas. Por este motivo, em 2012 o PROCAC, incrementou suas atividades e incluiu em seus objetivos, além da comunicação e do atendimento, questões relacionadas à acessibilidade (ou a falta dela) nas organizações. A partir do ano de 2013, passou a se configurar, dentro da Universidade, como um Programa de Extensão, expandindo seu espectro de atuação.

Nestes 13 anos de trabalho, o PROCAC teve a oportunidade de atuar diretamente em uma prefeitura municipal e em uma empresa de abrangência nacional; além disso, foram feitos contatos e pequenas intervenções em quatro prefeituras e mais uma empresa pública de caráter estadual, todas estas instituições sediadas na Grande Porto Alegre.

Além das instituições envolvidas no Projeto inicial, outras organizações foram visitadas, entre elas Prefeituras Municipais da Grande Porto Alegre e algumas de suas Secretarias. Também fomos

chamados em outros órgãos governamentais e em todos os casos foram detectados problemas ligados à falta de cuidado na comunicação com o cliente/cidadão no que tange a elementos voltados para pessoas que possuem deficiências e necessitam de um atendimento especial.

Por estar envolvido com estas novas experiências, percebeu-se que o Planejamento Estratégico da Comunicação deixa a desejar naquilo que é oferecido tanto por instituições públicas como privadas. Porém, há possibilidades que estão ao alcance de dirigentes e gestores públicos para que atitudes sejam tomadas no sentido de minimizar a forma discriminada como muitos cidadãos são tratados. Algumas delas estão relacionadas com acionamento de mecanismos tecnológicos simples (ou sofisticados), que podem auxiliar na melhoria do relacionamento das organizações com seus diferentes públicos de interesse, disponibilizando informações que estejam ao alcance de todos.

Com a vivência obtida até o momento, trazemos na sequência, exemplos práticos levantados com ações desenvolvidas e dados organizados no decorrer deste período. Acreditamos que, sob a ótica da Comunicação Estratégica (OLIVEIRA; PAULA, 2007), e no lugar de fala da área de Relações Públicas, questões podem ser apresentadas para discussão, contribuindo com a busca de soluções para as organizações no que tange ao uso de tecnologia assistiva e na adequação de instrumentos de comunicação, repensando as práticas socioculturais vigentes no contexto organizacional. Para tanto, torna-se importante abordar algumas questões teoricamente que nos levam à compreensão do entrelaçamento entre os aspectos aqui envolvidos.

COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE

Partimos do princípio que a comunicação é um fenômeno inerente aos agrupamentos de pessoas que interagem em uma organização ou que se ligam a ela (KUNSCH, 2003). É processual, por isso requer acompanhamento contínuo de modo a avaliar sistematicamente os elementos que fazem parte do processo.

Para que a comunicação seja trabalhada de forma adequada, pensamos sempre no planejamento estratégico da comunicação. O que para muitos pode representar 'perda de tempo', para os profissionais da área é fundamental programar estratégica e ações a serem colocadas em curso pelas organizações para que resultados satisfatórios sejam alcançados. Neste sentido, ao preparar o planejamento, o profissional da comunicação deve estar atento aos elementos que compõem a organização e o contexto no qual está inserida, buscando atender as demandas organizacionais, dos diferentes públicos com os quais se relaciona e da comunidade em geral.

Levando em conta propostas como a do PROCAC, que desenvolve em grande medida atividades voltadas para instituições de caráter público, cabe evidenciar a posição de Wilson da Costa Bueno quando sinaliza que: "Organizações, entidades e a própria mídia continuam a insistir, equivocadamente, na existência de fronteiras nitidamente demarcadas entre os interesses públicos e privados." (2007, p. 134).

O autor destaca que as instituições (sejam públicas ou privadas) buscam, com este procedimento, justificar ações e legitimar a adoção uma postura ética pertinente. Ele ainda ressalta que isto se deve por um lado, à preocupação principal dos gestores em garantir, acima de tudo, a sustentabilidade do 'negócio', sem levar em conta todas as questões e atores envolvidos; por outro, devido à função das tecnologias e da informação ao alcance de todos, ou seja, a disseminação de determinadas informações que pode gerar desentendimentos, causando impactos na sociedade. Por isso, concordamos com o posicionamento que evidencia que as organizações precisam estar capacitadas para viabilizar a comunicação pública, voltando-se para a preparação de mensagens e suportes que atendam, de modo indiscriminado, todos os cidadãos, usuários, consumidores em geral.

Complementando esta posição, destacamos o pensamento de Jorge Duarte (2001), quando enfatiza que a existência de um projeto que estuda a fundo a comunicação em instituições de caráter público, torna-o capaz de desenvolver ações direcionadas, levando em consideração as necessidades dos grupos envolvidos para pensar seus projetos e ações de comunicação, agregando valor à organização como um todo. Desta forma, além de estar agindo em prol da comunidade, a organização também poderá servir de modelo no que tange à preocupação em considerar os sujeitos envolvidos nas suas propostas.

Além disso, articular comunicação e acessibilidade requer postura diferenciada. Por isso, entendemos que um primeiro passo para que as instituições possam dar conta de uma proposta neste nível é falar sobre a questão; o segundo, colocar em documentos as pretensões que considera possível viabilizar; em terceiro, agir efetivamente; e, por fim, mas não por último, divulgar o que faz e como faz. Desta forma, uma organização preocupada efetivamente em estabelecer um processo comunicacional simétrico, de múltiplas vias e acessível a seus diferentes públicos, pode servir de modelo, estimulando outras iniciativas e replicando proposta no sentido de valorizar as potencialidades dos envolvidos com os objetivos organizacionais e sociais.

Observa-se, porém, que há escassos estudos e relatos de atitudes concretas nesta área. Com relação a pesquisas acadêmicas sobre comunicação e acessibilidade especificamente, percebe-se que pouco foi produzido em nível nacional. A discussão é recente e carece de produção científica que dê conta de abordar estes dois itens de modo entrelaçado. Por isso, tendo em vista que o profissional de comunicação pode atuar em diferentes nichos de mercado, qualquer iniciativa pode servir de apoio para as discussões dos gestores que venham desenvolver suas atividades no setor público ou privado, na indústria, no comércio, em instituições financeiras, sociais, recreativas, culturais (CARDOSO, CUTY, 2012), nas áreas de prestação de serviço etc.

Em nível de graduação, podemos ressaltar o interesse de alunos em ampliar sua formação acadêmica para melhor compreender e atender pessoas com deficiências, colaborando, a partir de mudanças nas práticas socioculturais, no ambiente profissional, com movimentos para a inclusão. Neste sentido, percebemos mudanças a serem consideradas. No segundo semestre de 2013, por exemplo, mais

de 70 alunos vinculados ao curso de Comunicação da FABICO/ UFRGS ficaram na 'lista de espera' para conseguir matrícula em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), sendo que nossos alunos já haviam recebido 22 vagas, em diferentes turmas, para cursar a disciplina. Da mesma forma, a disciplina eletiva Seminário Inclusão, Acessibilidade e Comunicação, ministrada pela primeira vez neste mesmo semestre, por professora do Departamento de Comunicação, ofereceu 21 vagas que foram de imediato ocupadas e ampliadas para 25, de modo a atender a demanda dos alunos. Segundo nosso entendimento, verifica-se um crescimento no interesse em dominar mais uma língua por partes dos alunos do Curso de Comunicação ampliando as possibilidades de disponibilizar e trocar informações e a busca por espaços para discussão sobre inclusão, acessibilidade pelo Campo da Comunicação.

Podemos destacar também estudos iniciais realizados a partir do enfoque das Ciências da Comunicação, em nível de Trabalho de Conclusão de Curso de graduação, realizados na Faculdade de Biblioteconomia da UFRGS, por alunos do Curso de Comunicação com ênfase em Relações Públicas. O interesse partiu da preocupação em verificar a forma como a temática vem sendo tratada (ou não) pelas organizações e o que existe teoricamente sobre o assunto.

O primeiro deles enfocou o acesso ao mundo virtual por adultos idosos, envolvendo aspectos de interação e relacionamento (FREITAS, 2011); o segundo estudo, também realizado em nível de trabalho de graduação, desenvolveu uma análise teórica sobre a necessidade de repensar a comunicação interna, considerando os colaboradores com deficiência nas organizações (BUENO, 2012); o terceiro analisou como é pensada a comunicação no sentido de incluir pessoas com deficiências em uma organização pública (BARCELLOS, 2012); e por fim, o quarto trabalho desenvolvido até o momento, traz à tona o estigma e o preconceito contra pessoas com deficiência, sob a ótica da comunicação (SILVEIRA, 2013)⁴. São estudos incipientes, mas já demonstram que foi despertado o interesse pelo assunto e que há carências quanto à bibliografia que dê suporte e sustentação para os estudos no Campo das Ciências da Comunicação sobre a temática.

Provavelmente esta carência seja o retrato de uma preocupação ainda nova por parte das organizações sobre a acessibilidade de pessoas com deficiência inseridas em seus quadros laborais. Os recentes avanços legais e as mudanças sociais, não garantiram a mudança e o desenvolvimento em outras áreas, como a Comunicação.

Sem dúvida, a lei acabou sendo um importante instrumento de reivindicação dos direitos da pessoa com deficiência, mas ela por si só não irá resolver os problemas que essa população terá que enfrentar para chegar ao mercado de trabalho. Há que se reconhecer que os primeiros passos foram dados com a aprovação de uma legislação que visa beneficiá-la nas questões relacionadas ao trabalho. Entretanto, a dificuldade de participação da pessoa deficiente no trabalho não decorre da falta de leis e de fiscalização, mas da carência de

ações e recursos que viabilizem a concretização daquilo que é preconizado dentro dos dispositivos legais.

Destarte, contratar a pessoa com deficiência apenas para cumprir uma lei, sem remover os obstáculos existentes no caminho que ela terá que percorrer para buscar um trabalho, acabará colaborando para criar o estigma que ela não possui competência para disputar o mercado competitivo (TANAKA; MANZINI, 2005. p. 292).

Desta forma, entendemos a importância de exaltar o tema da acessibilidade enquanto “possibilidade de usar algum elemento ou espaço por pessoas em geral, inclusive aquelas com dificuldades sensoriais ou mentais” (SANTOS FILHO, 2010, p. 37). Neste contexto, a comunicação também é responsável por “acessar” ou “chegar a algum lugar” e “fazer parte”, como condição essencial do processo de inclusão das pessoas com deficiência em sociedade, com autonomia e independência.

Para a Organização das Nações Unidas (ONU), “a definição de acessibilidade é o processo de conseguir a igualdade de oportunidades em todas as esferas da sociedade”. Desta forma, o conceito da acessibilidade não deverá estar pautado por razões de solidariedade, mas, sobretudo, por uma concepção de sociedade na qual todos deverão participar com direito de igualdade de acordo com suas características próprias (CONDORCET, 2006).

A acessibilidade não é, portanto, somente o passo inicial para que a inclusão aconteça. Mais do que isto, a acessibilidade é pré-requisito para a construção de uma sociedade inclusiva, dentro da qual, diversos elementos são importantes e a comunicação planejada, executada e avaliada com tais pressupostos é fundamental para o sucesso de iniciativas e implementação de novas práticas socioculturais inovadoras.

Assim, Duarte e Cohen (2010) alertam para a acessibilidade como um conceito muito mais amplo, conduzindo-nos para o sentimento de afeto e pertencimento do sujeito ao ambiente. Este conceito destaca a importância de a pessoa com deficiência apropriar-se dos espaços, métodos, instrumentos, programas, entre outros. Mais do que pensar a acessibilidade como o cumprimento da lei, da norma e da adequação do lugar de passagem, do material, do instrumento, da comunicação, a acessibilidade revela-nos como o sentido e a experiência emocional e social do indivíduo em relação aos espaços que de fato ocupa.

Logo, a acessibilidade é fundamental, para que, considerando o valor e importância da comunicação nos espaços sociais, seja possível de fato, promover a inclusão no sentido mais profundo e pleno que este termo possa assumir. A acessibilidade representa, juntamente com as tecnologias assistivas, um caminho profícuo para melhorar a qualidade de vida e o relacionamento dos indivíduos com deficiência em todas as suas instâncias. Um dos grandes problemas é que nem sempre é esta a visão dos gestores, com veremos a seguir.

PROCEDIMENTOS E EXEMPLOS PRÁTICOS

Ao ingressar em uma nova organização, a primeira proposta do PROCAC é apresentar o projeto em si para que os dirigentes conheçam o trabalho desenvolvido e especialmente a abrangência e as possibilidades da atividade de Relações Públicas. Em um segundo momento, a equipe tem a preocupação de fazer o Reconhecimento Institucional, fase em que é realizado o mapeamento da organização, agrupando elementos correspondentes à comunicação, ao atendimento e à acessibilidade.

Nesta etapa, são identificadas e apontadas demandas comunicacionais da instituição, apresentadas posteriormente em forma de Relatório, no qual são destacados aspectos que se refletem no relacionamento da organização com seus diferentes públicos e diagnosticados problemas nas condições de comunicabilidade em geral.

Fazendo uma retrospectiva dos primeiros anos de atuação do Projeto, podemos constatar que em instituições em que os trabalhos do PROCAC foram realizados, havia a preocupação com aspectos básicos no que tange ao acesso a espaços físicos e à informação dos clientes externos. Percebeu-se que, se por um lado algumas das maiores instituições envolvidas no Projeto estavam preparadas com elevadores e escadas rolantes, facilitando a locomoção dos usuários; por outro, era deficitário a aplicação de tecnologias alternativas que possibilitasse pessoas com dificuldades visuais e/ou auditivas, por exemplo, terem facilidade ao acesso em áreas físicas ou informações divulgadas pela instituição ao público usuário.

No caso de uma das prefeituras, por exemplo, a sede do poder executivo municipal, por um período de seis anos, esteve localizada dentro de um centro comercial que dispunha de rampas de acesso a algumas Secretarias, mas nem todos os setores dispunham deste acesso físico, nem tampouco de elevadores. Quanto a outros itens relativos ao atendimento, alertamos aos gestores que era imprescindível oferecer um atendimento diferenciado a pessoas com deficiência, gestantes, idosos, ou seja, pessoas com necessidades especiais⁵, o que na época (por volta de 2007) não era uma preocupação.

A partir deste diagnóstico, elementos simples foram acionados para privilegiar determinados usuários, colocando-os num patamar de igualdade perante os demais. Isto é, ao solicitarem um serviço ao órgão público recebiam uma senha diferenciada o que lhes garantia um atendimento mais rápido, evitando que pessoas com dificuldades aguardassem muito tempo para que seu problema fosse resolvido e/ou encaminhado para outro setor imediato. Mesmo que a solução encontrada fosse emergencial, houve a necessidade de preparar os responsáveis pelo atendimento para que prestassem atenção na 'cor da senha' e realizassem um serviço de qualidade sem discriminação.

Outro exemplo experimentado ocorreu em 2012, quando membros da equipe do PROCAC realizaram visitas a diversas instituições públicas sediadas na Grande Porto Alegre. Em uma delas, por exemplo, foi constatado que no prédio principal havia rampa para cadeirantes acessarem o andar térreo. Porém, a inclinação era muito acentuada, em desacordo com as Normas Técnicas que regulamentam a

acessibilidade arquitetônica, tornando quase inviável a subida de um cidadão com dificuldades de locomoção para que ele conseguisse ingressar nas dependências da instituição sem o auxílio de outra pessoa. Quanto aos demais andares do prédio, o acesso era possível somente por escada. Em salas de espera, havia falta de acomodações para que gestantes e pessoas idosas, entre outros, pudessem aguardar o atendimento com melhor conforto. Os avisos sobre serviços ou campanhas institucionais de interesse público, como vacinação, aleitamento etc, estavam disponibilizados em cartazes, sem a preocupação com aqueles que têm dificuldade visual, e muito acima do que seria confortável para a leitura de uma pessoa cadeirante ou com baixa estatura.

Outro elemento comum nas instituições com as quais tivemos contato refere-se às informações disponibilizadas via internet. Não raras vezes, verificamos que sites e portais além de não oferecerem informações de modo fácil e navegação amigável, pecavam nos aspectos tecnológicos que poderiam ser acionados para propiciar o acesso a dados sobre os serviços oferecidos à população para pessoas com deficiência visual, para que também fossem tratadas como cidadãs. A acessibilidade comunicacional e tecnológica é essencial para que os sites de internet cumpram a sua função com todos os públicos, e no que se refere aos órgãos públicos, é também obrigação legal, nem sempre cumprida por estes.

Cabe ressaltar que foi possível verificar que a comunicação nas instituições públicas visitadas, mesmo que planejadas, possuía carências. A atenção dada ao planejamento da comunicação e à produção de veículos de comunicação dirigida era precária e, muitas vezes, resumindo-se ao trabalho de assessoria de imprensa. Quanto ao atendimento, de modo geral, a demora no sistema público ainda se faz presente. Sobre o quesito acessibilidade, a precariedade é maior. Além de pouca estrutura para dar condições satisfatórias a pessoas deficientes, falta também uma capacitação para os servidores e funcionários responsáveis pela função de atendimento.

Desta forma, nos esforçamos para traduzir o significado da inexistência da acessibilidade, seja através de aparatos tecnológicos mais incrementados ou não, no que se refere a possibilitar, facilitar, viabilizar e auxiliar o cidadão em seu dia a dia, no atendimento dos espaços públicos e privados visitados durante a existência do Projeto. Neste sentido, queremos contrariar o reducionismo que limita a inexistência ao conjunto vazio, trazendo à tona o significado da ausência nestes espaços: “A carta que você não escreve a desculpa que você não pede, a comida que você não coloca para o gato – todas essas podem ser mensagens suficientes e eficazes porque o zero num contexto, pode ter significado [...]” (BATESON, 1986, p. 54).

À luz destas palavras, dar significado à ausência durante a existência do Programa nos conduz ao questionamento sobre o lugar que as pessoas com deficiência ocupam na sociedade. A pouca preocupação com a acessibilidade em todos os níveis que viabilizam a comunicação em todos os espaços, é ponto essencial do questionamento sobre o processo comunicacional e fulcral no que se refere à inclusão social das pessoas que solicitam atenção diferenciada. Cabe, também, aos profissionais do

Campo da Comunicação, nosso lugar de fala, um movimento no sentido de alterar a posição de conforto e excludente das instituições no trato ao cidadão, estimulando a mudança de atitudes e comportamentos, isto é, uma cultura organizacional que considere práticas socioculturais efetivamente inclusivas.

CONSIDERAÇÕES

Durante esses anos de atuação do PROCAC, através dos contatos estabelecidos, das visitas a setores de administrações públicas e prefeituras sediadas na Grande Porto Alegre, foi possível observar que por mais preparados que eles estejam, no que tange ao planejamento e às ações de comunicação, sempre existe carência em algum item específico, seja nos projetos de comunicação interna e/ou externa, de relacionamento da instituição com seus públicos de interesse, na sinalização, na disponibilidade de informações etc. Isto nos leva a crer que a atenção dada à comunicação ainda não é prioridade e elementos que facilitem a acessibilidade e à inclusão são praticamente inexistentes.

Percebeu-se que o planejamento da comunicação e o acompanhamento dos processos comunicacionais deixam a desejar no que se refere principalmente ao atendimento diferenciado que pode ser oferecido tanto por instituições públicas como privadas aos distintos grupos com os quais se relacionam. Entendemos que há possibilidades que estão ao alcance de dirigentes e gestores em geral para que atitudes sejam tomadas no sentido de minimizar a forma discriminada como muitas pessoas são tratadas. Acionar mecanismos tecnológicos já existentes pode auxiliar na melhoria do relacionamento das organizações com seus diferentes públicos de interesse, com a possibilidade de disponibilizar e trocar informações com procedimentos que estejam ao alcance de todos.

No percurso realizado até o momento, reforçamos a ideia de que cabe à universidade o papel de trazer o tema para a sala de aula e provocar os alunos – tanto em nível de graduação como de pós-graduação, e através do ensino, da pesquisa e da extensão – a pensarem e se envolverem com a temática. Assim, estarão participando de iniciativas práticas e de projetos de pesquisa e extensão, que levem à produção de conhecimento sobre comunicação e acessibilidade. Passarão assim, de uma postura de descaso ou desatenção, para uma posição diferenciada, adotando atitudes compatíveis com a de gestores preocupados não só com as instituições para as quais desempenham seus serviços, mas com a sociedade como um todo.

A partir disso, acreditamos que os futuros profissionais de comunicação podem adotar um modo pró-ativo em seus espaços de trabalho, com práticas socioculturais diferenciadas de inclusão, consolidadas em propostas de ação concretas. E estas mudanças podem ser estimuladas de diferentes maneiras. Neste sentido, o PROCAC busca alternativas como promover oficinas⁶ e proporcionar exibição de filmes⁷ que abordem a temática (seguido de debate por profissionais que transitam pelo tema) tendo como público de interesse, alunos, professores e membros da comunidade em geral. Além disso, neste ano de 2013, a equipe do Projeto teve participação no V Congresso Brasileiro de Comunicação Alternativa

(realizado nas dependências da Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul em Gramado - de 02 a 04 de setembro de 2013). Na ocasião, além de apresentar as propostas de atuação do PROCAC para as organizações e o público envolvido no evento, os membros do Projeto tiveram a oportunidade de compartilhar experiências e contatar com outras instituições que têm preocupação com a temática acessibilidade e inclusão.

Naturalmente, não se imagina que tais procedimentos serão suficientes para mudar todos os processos sociais que resultam na inclusão ou exclusão, mas certamente, representarão um grande avanço para que se alcance um novo patamar no que se refere a uma sociedade, de fato, inclusiva.

NOTAS

Nota 1: Jornalista, Relações Públicas, Publicitária; Mestre em Comunicação; Dra. em Ciências da Comunicação; Profa. pesquisadora do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação (PPGCOM) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); Membro da Comissão Editorial da Revista InTexto (PPGCOM/ UFRGS); Coordenadora da pesquisa “Práticas Socioculturais Fronteiriças na Mídia Online”; Membro dos Grupo de Pesquisa no CNPq “Comunicação e práticas culturais” e “Mídia, tecnologia e Cultura; Assessora Ad Hoc do CNPq e da CAPES; Coordenadora do PROCAC/ UFRGS e Chefe do DECOM/ FABICO/ UFRGS. E-mail: kmmuller@ufrgs.br

Nota 2: Relações Públicas, Secretaria Executiva Bilingüe; Especialista em Educação Tecnológica Inclusiva; Mestre em Educação; Doutoranda em Educação pelo PPGEDU/UFRGS; Profa. da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); Membro do Grupo de Pesquisa CNPq TEIAS; Coordenadora do PROCAC/UFRGS. E-mail: ana.cypriano@ufrgs.br

Nota 3 : O PROCAC conta hoje com três professores coordenadores, três alunos bolsistas e um colaborador e está sediado na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS – Rua Ramiro Barcelos, 2705, sala 512 – Porto Alegre/ RS – CEP. 90.035-007, Fone: 3308.5230, email: procac@ufrgs.br

Nota 4: Cabe destacar que os quatro TCCs foram orientados pela Profa. Ana Cypriano Pereira, também responsável pela disciplina Seminário Inclusão, Acessibilidade e Comunicação.

Nota 5: No que tange ao atendimento, não só as deficiências previstas no Decreto Federal 5.296/2004 são consideradas, mas também outras dificuldades ou condições, que incluímos neste texto com conceito de pessoas com necessidades especiais, tais como gestantes, idosos, pessoas doentes ou com alguma limitação temporária, obesos etc.

Nota 6: O Projeto estará oferecendo a oficina ‘PROCAC – Comunicação, Atendimento e Acessibilidade’ no 14º Salão de Extensão da UFRGS, que ocorrerão de 21 a 25 de outubro de 2013.

Nota 7: O PROCAC realiza o projeto ‘Cine RP’, que busca exibir filmes (disponíveis no circuito comercial) sobre temáticas específicas, no caso sobre acessibilidade, para que sejam assistidos e guiados ao debate por professores e/ou pesquisadores, convidados especiais do evento. Neste ano de 2013 o filme escolhido é ‘Hasta la vista’, uma produção belga (ENTHOVEN, 2011), que aborda uma ‘aventura’ de três jovens deficientes.

REFERÊNCIAS

- BARCELLOS, Isadora K. de. **A comunicação interna para a inclusão de pessoas com deficiência no Tribunal Regional do Trabalho 4ª Região**. Monografia de conclusão de curso. Porto Alegre: FABICO/ UFRGS, dez/ 2012.
- BATESON, Gregory. **Mente e Natureza**. Rio de Janeiro: Francisco Silva, 1986.
- BUENO, Fernando H. **A comunicação como instrumento de inclusão de pessoas com deficiência nas organizações**. Monografia de conclusão de curso. Porto Alegre: FABICO/ UFRGS, jun/ 2012.
- BUENO, Wilson da Costa. Comunicação, iniciativa privada e interesse público. In: DUARTE, Jorge (org). **Comunicação Pública – Estado, Mercado, Sociedade e interesse Público**. São Paulo: ATLAS, 2007.
- CARDOSO, Eduardo. CUTY, Jeniffer (orgs.). **Acessibilidade em ambientes culturais**. Porto Alegre: Marcavisual, 2012.
- CONDORCET, Bernard. **Acessibilidade de conteúdo disponibilizado na web**. Núcleo de computação eletrônica. Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2006.
- DUARTE, Cristiane Rosa; COHEN, Regina. A acessibilidade como fator de construção do lugar. In: ORNSTEIN, Sheila Walbe; ALMEIDA PRADO, Adriana Romeiro de; LOPES, Maria Elisabete (orgs.). **Desenho Universal: caminhos da acessibilidade no Brasil**. São Paulo, Annablume, 2010. p. 81-94.
- DUARTE, Jorge (org). **Comunicação Pública – Estado, Mercado, Sociedade e interesse Público**. São Paulo: ATLAS, 2007.
- ENTHOVEN, Geoffrey (direção). VANHOOF, Mariano (PRODUÇÃO). **Hasta la vista**. Bélgica, 2011.
- FREITAS, Gabriela Alves de. **Adultos idosos do ciberespaço: interação e relacionamento no mundo virtual**. Monografia de conclusão de curso. Porto Alegre: FABICO/ UFRGS, dez/ 2011.
- KUNSCH, Margarida. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: SUMUS, 2003.
- OLIVEIRA, Ivone de L.; PAULA, Maria A. de. **O que é comunicação estratégica nas organizações?** São Paulo: Paulus, 2007.
- SANTOS FILHO, Gildo Magalhães. Construindo um itinerário histórico do desenho universal: a normatização nacional e internacional da acessibilidade. In: ORNSTEIN, Sheila Walbe; ALMEIDA PRADO, Adriana Romeiro de; LOPES, Maria Elisabete (orgs.). **Desenho Universal: caminhos da acessibilidade no Brasil**. São Paulo, Annablume, 2010. p. 35 - 43.
- SILVEIRA, Amanda B. **Estigma e preconceito contra as pessoas com deficiência: a comunicação enquanto permeadora dos processos sociais**. Monografia de conclusão de curso. Porto Alegre: FABICO/ UFRGS, jul/ 2013.
- TANAKA, Elisa D. O.; MANZINI, Eduardo José. O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? In: **Revista Brasileira de Educação Especial**, Marília, v. 11 n. 2, p. 273-294, 2005.