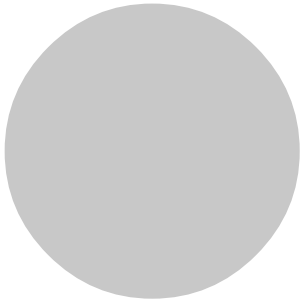
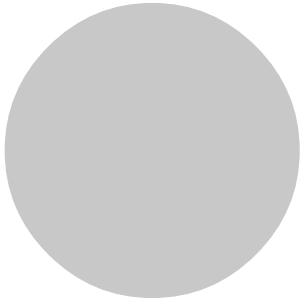


ACESSIBILIDADE EM AMBIENTES CULTURAIS: PESQUISAS CIENTÍFICAS



Eduardo Cardoso
Jeniffer Cuty
Organizadores



2021

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

CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
BIBLIOTECA

A174 Acessibilidade em ambientes culturais : pesquisas científicas. / Eduardo Cardoso, Jeniffer Cuty, Organizadores. — Porto Alegre : Marca Visual, 2021.
165 p. : il. color.

ISBN 978-65-89263-10-4

1. Acessibilidade. 2. Espaço cultural. 3. Patrimônio cultural. 4. Pesquisa científica. I. Cardoso, Eduardo. II. Cuty, Jeniffer Alves.

CDU: 930.85

A ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL NO CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES: UM ESTUDO DE CASO

COMMUNICATIONAL ACCESSIBILITY IN THE ORGANIZATIONAL CONTEXT: A CASE STUDY

Ana Cristina Cypriano Pereira

ana.cypriano@ufrgs.br

Doutora em Educação, UFRGS

Liliana Maria Passerino

Doutora em Informática na Educação, UFRGS

RESUMO

Refletimos sobre os processos comunicacionais nas organizações considerando o acesso à comunicação pelas pessoas com deficiência neste contexto. Para este artigo, apresentamos recorte de pesquisa em Organizações, desenvolvida através de Estudo de Caso, considerando o trabalho como um dos importantes espaços de pertencimento e de construção de significado cultural para o desenvolvimento das pessoas com deficiência. Para análise destes espaços, observou-se os processos de comunicação e se estes previam alternativas inclusivas. Com os dados, fica evidente que adaptações comunicacionais são limitadas em quantidade e abrangência e que a ausência da inclusão nestes espaços revela a limitação do entendimento da sociedade sobre os direitos das pessoas com deficiência.

Palavras-chave: Inclusão. Acessibilidade. Organizações.I.

ABSTRACT

This paper aims to identify the communication processes existing between organizations and their workers with disabilities. In this text it is presented a research in organizations developed through a case study, which has considered the work as one of the important spaces of belonging and cultural construction of meaning for the development of people with disabilities. In order to analyse these spaces, the communication processes were observed considering if they foresee inclusive alternatives. From the data, it is evident that communication adaptations are limited in quantity and scope and that the absence of inclusion in these spaces reveals the society understanding limitation of the rights of people with disabilities.

Keywords: Inclusion. Accessibility. Organizations.

INTRODUÇÃO

A cultura permeia o desenvolvimento humano de forma diretamente relacionada ao pensamento e à ação dos indivíduos. Muitas vezes, isso se percebe nos costumes, modos de agir, crenças e valores. Para Aranha (1995), o homem é um ser “biologicamente cultural” ou, como afirmava Vygotsky (2007), um ser histórico-social que dialeticamente se constrói na cultura ao mesmo tempo em que esta é construída por ele.

Segundo Carrieri, “é através da cultura que os indivíduos percebem a realidade social e constroem também significados para as suas vidas” (CARRIERI, 2008, p. 20). Tais reflexões estão diretamente relacionadas ao sentido da construção da inclusão em sociedade, e aos papéis que os indivíduos desempenham neste contexto. Para Goffman (1988), a posição social desempenhada pelos papéis possíveis e cabíveis às pessoas está relacionada ao estigma. Este é um atributo que pessoas ou grupos atribuem a outras pessoas ou grupo em função de uma característica física, mental, religiosa, étnica, de gênero, entre outras. Ele deteriora a identidade social, causando interferências na qualidade das relações interpessoais que se refletem nas possibilidades e nas oportunidades para

essa pessoa ou grupo estigmatizado poder ocupar um lugar de direito, assim “deixamos de considerá-lo criatura comum e total, reduzindo-o a uma pessoa estragada e diminuída” (GOFFMAN, 1988, p. 6). Para Allué (2003), a sociedade protege com discriminações positivas e segue separando as pessoas com deficiência das sem deficiência, pois ainda que tais “discriminações” tenham como objetivos garantir direitos, demarcam uma separação social em contraponto ao sentido da inclusão.

A inclusão está relacionada com o desenvolvimento humano, a qualidade de vida, autonomia a equidade, permeando todos os processos sociais e não apenas um sujeito ou um setor determinado (por exemplo, o das Organizações¹). Por isso, a inclusão deve ser pensada como um paradigma que se alicerça a partir da mudança social, de crenças, costumes e políticas que busquem promover a construção de espaços inclusivos.

As políticas públicas no Brasil, no âmbito da inclusão de Pessoas com Deficiência (PcD), também remetem ao entendimento da sociedade acerca desses sujeitos, reforçando alguns conceitos e tentando extinguir com outros. No tema da inclusão no mercado de trabalho, o propósito tem sido o de promover a inclusão, a despeito das certezas da impossibilidade laboral instaurada no senso comum da sociedade. Neste contexto, a política pública tem início em 1991, quando o país promulga a Convenção de nº 159 da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas com Deficiência, através do Decreto nº129 de 22 de maio de 1991 (BRASIL, 1991a). A política prevista no Decreto baseia-se no princípio da igualdade de oportunidades entre os trabalhadores com deficiência e os trabalhadores em geral, pretendendo assegurar “medidas positivas especiais com a finalidade de atingir a igualdade efetiva de oportunidades e de tratamento entre trabalhadores deficientes e os demais trabalhadores” (BRASIL, 2004b).

A política com maior destaque advém da Lei 8.213 de 1991, a chamada “Lei de Cotas” (BRASIL, 1991b). O direito ao trabalho das pessoas com deficiência tem sido resguardado através da fiscalização do cumprimento desta Lei, bem como através de campanhas diversas sobre as potencialidades destes sujeitos no mercado laboral. Instituições que representam

¹As Organizações se caracterizam por compartilharem os mesmos objetivos coletivos, planejamento, divisão de trabalho e estrutura hierarquizada. São empresas, associações, órgãos de governo, entidades públicas ou privadas, entidades de terceiro setor.

este segmento da população reconhecem a importância da lei como propulsora das mudanças sociais que se revelaram recentemente.

No entanto, tal legislação não garante a inclusão de fato, nem mesmo a contratação dos sujeitos com deficiência, perpetuando modelos da incapacidade ou da menor valia do seu trabalho. Neste sentido, refletindo sobre essa pretensa sociedade modificada, adentramos em ambientes organizacionais para verificar quais adaptações comunicacionais estavam sendo implantadas para garantir o acesso à comunicação dos trabalhadores com deficiência – considerando aqui todas as deficiências contempladas pela legislação, a qual assegura os postos de trabalho para estes sujeitos – sendo elas: deficiências auditivas, visuais, intelectuais, físicas e múltiplas.

Entendendo, portanto, o direito à comunicação em todos os aspectos da vida do sujeito como um direito inquestionável, este capítulo tem como objetivo verificar as condições de comunicação que são ofertadas para as pessoas com deficiência no âmbito das organizações. Apresentamos o recorte de pesquisa realizada, a qual considerou o processo de inclusão em organizações nas diferentes áreas que compreendem o trabalho (acesso, transporte, desenvolvimento da atividade laboral, espaços complementares e espaços de lazer). A pesquisa desenvolveu-se através de Estudo de Caso, uma vez que analisa um fenômeno contemporâneo e bastante atual do cenário das organizações. Foram realizadas entrevistas e visitas in loco, permitindo adentrar em tais ambientes confrontando a realidade da inclusão nestes espaços.

O CONTEXTO DAS ORGANIZAÇÕES E A ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL

As organizações são organismos culturais vivos e em desenvolvimento na sociedade que lhe outorga um papel de destaque no cenário atual. Esses organismos (sejam públicos ou privados, lucrativos ou não) alicerçam os pilares que sustentam nossa investigação, que busca analisar os processos comunicacionais que são desenvolvidos na inclusão de pessoas com deficiência em ambientes de trabalho. No Brasil, o protagonismo de organizações privadas no processo de inclusão laboral é de fato inegável, justificando não só nosso interesse como também a necessidade de

se compreender como se dão tais processos.

No que se refere à inclusão, as organizações têm ocupado ora papel de vilania, pelo não cumprimento das cotas e trabalho digno desses sujeitos, ora de vítima, pelo teor de políticas públicas que cobram por sua participação na inclusão efetiva das pessoas com deficiência em seus quadros funcionais. Pesquisas demonstram que as organizações ainda carecem de informação sobre os diferentes aspectos sociais ainda muito distantes de suas realidades produtivas, revelando que não são nem vítimas nem vilãs, baseando-se em Pereira (2011); Maia, Carvalho Freitas (2015); Neves-Silva et al. (2015).

A inclusão em organizações é um tema que envolve desde os processos produtivos até o caráter social das organizações, evidenciando que existem diferentes prismas sobre os quais estes organismos podem ser analisados, e reforçando, por conseguinte, o quão complexos se tornam tais análises, conforme Bastos et al. (2014). Logo, é fato que poucas empresas têm se empenhado em promover programas e políticas internas para concretizar a inclusão em todos os aspectos que ela abrange.

Entre as tensões estabelecidas na noção de 'organização' está a prioridade que cada autor atribui ao indivíduo e à organização enquanto um coletivo, embasando-se em Bastos et al. (2014). Longe de se pretender tomar partido nestas considerações, pode-se interpretar que tais tensões estabelecem, na verdade, uma noção da dialética que se dá nestes organismos, que podem obter resultados diferentes de acordo com suas estratégias e operações, uma vez que são singulares na realidade na qual se constituem.

Assim, emerge o conceito da organização como cultura. Este conceito, segundo Morgan (1996, 2006 apud BASTOS et al., 2014), pode propiciar descobertas sobre como as organizações trabalham, o papel dos diferentes atores que as constituem. O processo é contínuo e desenvolvido socialmente. Juntamente com a cultura, destacam-se as questões de poder que estão atreladas à vida e ao trabalho nas organizações. Neste ponto, entende-se que o poder pode se manifestar de diversas formas. Interessa, aqui, avançar nas relações que interferem no contexto das organizações para as realidades que se propõem no campo da inclusão e acessibilidade.

Temas sobre a acessibilidade, ou sua ausência, podem representar, em certa medida, expressões de poder, pois definem, restringem ou ampliam, impossibilitam ou permitem o acesso, o trabalho, o lazer e o convívio em ambientes organizacionais (e outros). O contexto das organizações e o espaço para utilização de tecnologias assistivas estão diretamente ligados ao panorama da acessibilidade nas estruturas, pois significam não só direitos e autonomia, mas também conceitos e valores importantes deste organismo para os sujeitos com os quais se relaciona.

O registro da ausência, por sua vez, também é importante, pois, segundo Pereira e Passerino (2012), revela possibilidades inexploradas em relação às potencialidades das pessoas com deficiência, observando que em grande medida a falta de conhecimento desencadeia um não fazer dominante, ainda que possa haver uma preocupação constante sobre o cumprimento de exigências legais sobre números e cotas.

Especialmente no que se refere à acessibilidade, não se pode pensar na melhoria de condições de vida, trabalho e lazer sem considerar este tema como um conceito do qual derivam diferentes veios. A “acessibilidade” ganhou espaço social a partir de uma demanda identificada pela sociedade, principalmente após a Segunda Guerra Mundial e a Guerra do Vietnã, buscando Santos Filho (2010), quando o grande número de mutilados de guerra passou a depender de adaptações arquitetônicas para conviver socialmente.

“A acessibilidade (que também já foi chamada de acesso fácil) denota, portanto, a possibilidade de usar algum elemento do espaço por pessoas em geral, inclusive aquelas com dificuldades sensoriais ou mentais” (SANTOS FILHO, 2010, p.37). Contudo, é sabido que a sociedade tem dificuldade de compreender a acessibilidade para além das adaptações físicas, pois o imaginário social está estreitamente vinculado à ideia de rampas e elevadores.

Há pouco tempo, essa ideia tem se aberto para a importância da autonomia e segurança dos indivíduos com deficiência, a partir do entendimento de que a acessibilidade, em todas as esferas, é essencial para que os sujeitos possam conquistar e manter a independência em sociedade.

No “início do século XXI, o conceito de acessibilidade extrapola as barreiras concretas da sociedade, passando a enfatizar o direito de ingresso, permanência e utilização de todos os bens e serviços sociais por

toda a população” (NUNES; NUNES SOBRINHO, 2008, p. 270), passando a ser orientado, então, com objetivo da vida independente e para a inclusão de pessoas com deficiência. Mais que um passo inicial para que ocorra a inclusão, a acessibilidade é requisito de uma sociedade para todos.

Elali, Araújo e Pinheiro (2010) destacam tal conceito relacionando-o às possibilidades de acesso de um local e das atividades que acontecem no ambiente sociofísico. Contudo, talvez o destaque mais importante feito pelos autores seja a dimensão da ‘acessibilidade psicológica’ como eixo de análise. Para os autores, “a acessibilidade não se esgota na dimensão física, podendo ser estendida até sua dimensão psico-socioambiental” (ELALI; ARAÚJO; PINHEIRO, 2010, p. 121). Deste modo, a “possibilidade da pessoa perceber-se como inserida/inserível em um determinado ambiente e vislumbrar possibilidades de se relacionar com ele” (ELALI; ARAÚJO; PINHEIRO, 2010, p.121) representa a dimensão psicológica do tema.

Tais processos se refletem e relacionam com fatores de ‘pertencimento’ e ‘acolhimento’ que os sujeitos perceberão ou não, e de ‘construção do lugar’, envolvendo a identificação que as pessoas têm sobre o meio, além da percepção de si mesmas em relação a estas situações.

Do ponto de vista legal, a Lei brasileira 10.098 de 2000 estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, e expressa a definição de acessibilidade em seu Artigo 2º:

[...] possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 2004a)

Ainda, a acessibilidade considerada como um processo que promove o encontro e o convívio é um conceito discutido por Duarte e Cohen (2010), que alertam para a importância de se explorar uma ideia mais ampla, na qual a pessoa com deficiência possa se apropriar dos espaços, métodos, instrumentos e programas. Para além do cumprimento das leis

e normas, a acessibilidade revela-se como o sentido e a experiência emocional e social do indivíduo em relação aos espaços que de fato ocupa, e aqueles que não pode ocupar.

Assim, emerge a Acessibilidade Comunicacional como um dos elementos para se conquistar a igualdade de oportunidades em todas as esferas da sociedade. Importante salientar que, assim como os demais campos da acessibilidade, este conceito não deve estar pautado por razões de solidariedade, mas, sobretudo, por uma concepção de sociedade na qual todos devem participar com direito de igualdade de acordo com suas características próprias, segundo Condorcet (2006).

Logo, fica evidente a relação dada entre o possível e o real no que se refere à acessibilidade comunicacional no campo do trabalho. Sendo o espaço uma das dimensões da organização, podemos pensar que a acessibilidade é essencial, pois é esta que proporcionará contextos mais abertos à apropriação de pessoas com deficiência, garantindo assim condições de participação. Ainda que a acessibilidade não garanta a inclusão de pessoas com deficiência, é um elemento necessário para que esta se concretize.

Como as organizações preocupam-se quase que exclusivamente com os aspectos arquitetônicos da acessibilidade, o atendimento da acessibilidade atitudinal, informacional e de comunicação, além das que passam mobiliários, rotinas, pertencimento, entre outras, acaba ficando em segundo plano.

Diante disto, cabe-nos retomar a discussão sobre o registro da ausência, como unidade de análise do que não acontece. Recorremos, inicialmente, ao pensamento sistêmico para compreender o que a ausência da presença representa, isto é, o significado de não haver, o peso do vazio. Contrariando a simplicidade de reduzir a inexistência ao conjunto vazio, Bateson (1986) argumenta, através de um novo “estado do olhar”, o quanto a ausência de algo pode representar o conjunto cheio de significados, explicações, conceitos.

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 ser significativo (...). (BATESON, 1986, p. 54)

Pensando assim, ao dar significado à ausência nos processos de observação e pesquisa relatados em sua obra, o autor nos permite refletir sobre o significado do vazio em determinados processos sociais. O vazio da acessibilidade, ou de condições de trabalho para as pessoas com deficiência, em especial na acessibilidade comunicacional, representa não apenas uma política empresarial, mas uma visão abrangente de uma sociedade que não dá voz às pessoas com deficiência, que não concede o lugar de interlocutor, pois, na inexistência de acessibilidade comunicacional, a mensagem que permanece é aquela na qual o sujeito não ocupa um lugar de sujeito cognoscente que interage, mas que aceita e assume um papel passivo na organização, uma “cota preenchida”, conforme Bateson (1986), mas não assumida como partícipe ativo da construção da cultura organizacional.

Observar aquilo que não existe, ou a sua existência em alguns espaços – em detrimento de outros – representa o que vem sendo pensado, e a forma como a sociedade acredita que toda uma parcela de sujeitos poderia ou não fazer, onde tais sujeitos deveriam ou não adentrar, e impõe, de forma unilateral, uma espécie de autorização daquilo que poderiam desenvolver, quem poderiam ser, e onde estavam autorizados a circular, recorrendo à Pereira (2016).

Desta forma, à luz de Bateson (1986), a unidade de análise do que não foi ou não será visto é um dos eixos deste estudo, numa perspectiva que Santos (2002) denomina de “sociologia das ausências”, isto é, uma

investigação que visa demonstrar que o que não existe é, na verdade, ativamente produzido como tal, isto é, como uma alternativa não-crível ao que existe. O seu objeto empírico é considerado impossível à luz das ciências sociais convencionais, pelo que a sua simples formulação representa já uma ruptura com elas. O objetivo da sociologia das ausências é transformar objetos impossíveis em possíveis e com base neles transformar as ausências em presenças. (SANTOS, 2002, p. 246)

Assim, as organizações respondem pelo que fazem, pelo que permitem registrar, pelo que não fazem, e mais ainda, como veremos neste estudo, por aquilo que não têm nenhum interesse em fazer.

As barreiras produzidas socialmente na cultura resultam em uma ausência, tanto de oportunidades, de experiências, no fazer, no diálogo, no lugar de onde se produz a interação e, existem, embora nem sempre possam ser verificáveis, uma vez que se manifestam na invisibilidade. O olhar do pesquisador precisa estar atento às falhas, naquilo que não é observável e, portanto, reside num paradoxo da observação científica, pois resultam invisíveis, isto é, não existem, mas se tornam presentes nas relações, tal como a gravidade que não pode ser vista, mas é sentida no cotidiano. Assim, não significa que não estejam presentes como uma representação hegemônica de capital social, do poder, da superioridade, cultura, entre outras representações possíveis de serem verificadas a partir destas inexistências.

A DIMENSÃO COMUNICACIONAL NAS ORGANIZAÇÕES

Considerando a Dimensão Comunicacional como aquela que contempla os processos comunicacionais do sujeito na organização, destacamos sua importância como um elemento crucial na inclusão das pessoas com deficiência, observando-se os diversos espaços de comunicação com os diferentes públicos, os quais devem se efetivar de forma acessível e inclusiva.

O processo de comunicação, segundo Vygotsky (2007), opera mudanças qualitativas na forma e na relação do sujeito com o mundo. Assim, para o autor, no desenvolvimento da teoria sócio histórica, os sentidos da comunicação definem como o homem percebe o mundo e relaciona-se com este a partir da construção social dos sentidos. Já as relações que se estabelecem nas organizações, segundo Kunsch, constituem um sistema comunicacional que “é fundamental para o processamento das funções administrativas internas e do relacionamento das organizações com o meio externo” (KUNSCH, 2003, p. 69). Ademais a autora acrescenta que os processos comunicacionais internos devem estar em sintonia com o sistema social mais amplo.

A análise desta dimensão considerou se os processos de comunicação previam alternativas inclusivas, isto é, se as comunicações trocadas ou identificadas nas organizações utilizavam formatos acessíveis a leitores de tela nas comunicações virtuais, se havia formatos adaptados

(ampliados, em Braille, ou pictogramas, entre outros) nas comunicações distribuídas pela organização em murais e outros, se os murais foram colocados a uma altura acessível, se havia alternativa de intérprete de Libras para as organizações que se utilizam de comunicadores por alto-falantes, se os vídeos institucionais, assim como os sites e intranet, foram pensados e produzidos de forma acessível com legendas e audiodescrição, entre outros.

Interessou-nos observar se estratégias de comunicação utilizadas pela organização, como, por exemplo, os eventos, ou materiais produzidos, atendiam a critérios de acessibilidade. Adaptações como estas podem ser implantadas de forma gradativa, mas representam uma grande mudança de paradigma, interferindo diretamente nos valores da organização de forma visível, pois não só atenderão à informação daquele sujeito que precisa da comunicação adaptada e acessível, como também ajudarão a formar a cultura dos sujeitos que convivem com tais possibilidades comunicativas.

ORGANIZAÇÕES E SUAS COMUNICAÇÕES

Para analisar nossas inquietações no campo da acessibilidade comunicacional em uma organização de grande porte, observamos inicialmente uma empresa que cumpre a cota legal de trabalhadores com deficiência. A organização não utilizava intérpretes de Libras, pois as pessoas com deficiência auditiva não sabiam e/ou utilizavam a língua. Ademais, relatou sobre o uso de murais que fazem a interface com os trabalhadores, os quais não tinham alternativas para um trabalhador cego que compunha o quadro de funcionários. A partir do relato, a situação foi contornada pelo entrevistado com a justificativa de que, como o trabalhador cego tinha parentes que também eram funcionários da empresa, havia a possibilidade de essas familiares auxiliarem na comunicação, transmitindo-lhe as informações que fossem importantes. Portanto, há claramente uma dificuldade em admitir que, em sendo pessoa com deficiência visual, há sim a necessidade de recursos específicos, que não demandem a dependência do outro para acesso às informações ali contidas.

Para esta organização, a acessibilidade na comunicação “se dá a partir da necessidade apresentada”, ou seja, os processos comunicacionais de-

vem se dar na medida em que se verifique necessidade, e não como uma ação que antevê a inclusão do trabalhador com deficiência na empresa. Nesta direção, descortinamos que o projeto de capacitação em Língua Brasileira de Sinais (Libras) desenvolvido na empresa (para funcionários ouvintes) foi extinto porque os trabalhadores surdos contratados desconheciam a língua, pois, em função da sua realidade socioeconômica, desenvolveram apenas a leitura labial e mímica: “muitos PcDs [...] vêm de uma ordem mais carente. Então eles falam muito por mímica e por dramatização”. Tal exemplo revela o não fazer, pois a extinção da capacitação não foi substituída por outra, como a capacitação em Libras dos próprios surdos, por exemplo, o que melhoraria sobremaneira a relação destes sujeitos com o mundo.

Fica evidente um comodismo por parte da organização. Ora, se estes trabalhadores advêm de situações socioeconômicas mais carentes, por certo sequer conseguem imaginar alguma realidade diferente na esfera comunicacional, pois já se sentem tão recompensados em estar trabalhando que não imaginam exigir alguma coisa além do que lhes é oferecido. Assim, o que se constitui uma demanda ou necessidade comunicacional? Por óbvio, esta organização poderia fazer muito mais neste sentido, mas se a comunicação ainda não é vista como importante em diversas empresas, o que dizer da comunicação especificamente para um público com deficiência.

Além disso, a empresa, ao oferecer a capacitação para os funcionários sem deficiência aprenderem Libras e não dar a mesma oportunidade para os próprios surdos, suscita alguns questionamentos quanto ao papel e à importância desses sujeitos naquele ambiente. Por mais paradoxal que possa parecer, esta empresa é destaque em veículos de comunicação e eventos sobre o tema no que se refere ao seu programa de inclusão, o que nos conduz a questionamentos e reflexões. Provavelmente, o fato de as metas numéricas estabelecidas em lei serem cumpridas se sobrepuja à qualidade efetiva deste processo.

Outra empresa, de organização familiar, na região de Porto Alegre, defende o processo de inclusão através de programa cujos pilares são anteriores à obrigatoriedade legal de contratação das pessoas com deficiência. O processo de inclusão nesta organização se estabeleceu com atividades formativas para os líderes e colaboradores, como palestras,

seminários e, hoje ainda, se sustenta e retroalimenta em atividades desta natureza, atendendo de forma evolutiva as necessidades de informações que vão se apresentando. Na verdade, foi a única empresa onde foi possível identificar processos de formação de recursos humanos.

Destaca-se a importância dada à atuação de monitores que ajudaram a alavancar o programa, além de se estabelecerem como multiplicadores, dando apoio aos trabalhadores com deficiência e disseminando informações sobre a inclusão com os demais colegas. Os pilares inclusivos norteadores da organização constituem os valores da empresa, que anualmente escolhe uma temática para abordar na semana das pessoas com deficiência, trazendo atividades específicas para a organização. Dentre estas atividades, chamou-nos a atenção atividades sobre preconceito, tendo como base de discussão a atitude em todos os aspectos da vida do sujeito - e não só no trabalho, refletindo sobre as atitudes inclusivas fora da organização. Aqui, perceberam-se claramente valores de cidadania e a importância deste conceito de forma global no sujeito colaborador para a transformação cultural do sujeito e seu entorno.

A terceira empresa, uma indústria de grande porte, demonstrou preocupação em relação aos processos comunicacionais, especialmente sobre a forma de comunicar-se com os trabalhadores com deficiência. Sobre a existência de soluções para garantir a acessibilidade da comunicação dentro da organização, foram apresentadas algumas adaptações já implementadas a partir da realidade dos funcionários com deficiências.

A empresa utiliza recursos de audiodescrição do vídeo corporativo, e o envio de informações do dia a dia do trabalho via Whatsapp, além de transcrever a revista interna em CDs disponibilizando-os aos colaboradores cegos, para que possam ser lidas através de softwares leitores de tela. Em decorrência da dificuldade de fixação de informações por alguns sujeitos com deficiência intelectual, 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.

No que se refere aos 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 das atividades que fazem parte de suas atribuições. 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.

No entanto, não foram observadas adaptações para as pessoas cegas nos murais da empresa – instrumento bastante utilizado nesta organização. Em que pese a informação de que recentes mudanças na comunicação interna haviam tornado os murais mais simples e objetivos para todos, especialmente para as pessoas com deficiência intelectual, esta facilidade não se evidenciou através da observação, pois registrou-se a pouca utilização de imagens e muita informação, o que, de fato, não facilita o entendimento por estes sujeitos.

Adaptações nos processos de comunicação revelam uma preocupação em estabelecer uma mensagem inclusiva. Ao propor as 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. Além disso, tais modificações resultam em toda uma reorganização dos paradigmas instaurados nestes espaços, sendo que a transformação atitudinal de quem convive com tais adaptações é uma consequência quase natural. Logo, os processos comunicacionais são modificados em opções educativas transformadoras nos processos socioculturais nos quais estão envolvidos, quando deixam de ser invisíveis.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os processos de inclusão e o direito ao acesso à informação não devem e não podem ser apenas um texto de Lei, ainda que, muitas vezes, sejam encarados desta forma por organizações e pessoas. O exercício da cidadania por parte das pessoas com deficiência é um direito que vem sendo conquistado e requer uma mudança profunda na forma como nossa sociedade se constitui. Acessibilidade e adaptações comunicacionais são direitos ainda limitados para as pessoas com deficiência, tanto no que se referem a sua abrangência quanto a sua diversidade.

Por certo, algumas organizações merecem destaque ao compreenderem a importância de os processos inclusivos serem parte constitutiva

de um profundo movimento da cultura de uma organização. Pensar sobre tais questões desencadeia uma gama de comportamentos em prol de mudanças culturais e sociais efetivas; aqui, percebemos que ideais não são objetivos distantes, mas possíveis, mesmo dentro do mundo do capital.

O processo de inclusão em determinados espaços revelou-se, no entanto, não necessariamente como um processo igualitário, mas de estrito cumprimento da cota, sem que tenham sido dadas ao trabalhador oportunidades nem de somar, tampouco de crescer. Nestes espaços, a equação nunca terá efetivamente valor enquanto não forem provocadas mudanças culturais efetivas.

Por outro lado, quando observamos todas as mudanças no fazer de uma empresa, desde um repensar da fala do indivíduo, entendemos que o processo dado e aparente não esgota todo o significado e todas as possibilidades que se descortinam em favor dos trabalhadores com deficiência e, por conseguinte, daqueles que fazem parte do processo, entendendo este sujeito efetivamente como um cidadão pleno de direito.

Logo, perceber e aplicar a dimensão comunicacional, reconhecendo-a como tão importante quanto a acessibilidade física e sensorial, não representa apenas a possibilidade de inclusão no trabalho e na sociedade de uma pessoa com deficiência. Há muitos outros significados, como a aquisição da autonomia e autoestima desses sujeitos, o incremento da produtividade e a valorização dos sujeitos, a formação de um novo paradigma social, entre outros.

A ausência de acessibilidade comunicacional ainda é uma preocupação em organizações que limitam seus olhares a rampas, banheiros e outras pretensas caridades. A insistência em negar o que é direito a minorias, por não se constituírem um grupo numérico significativo, revela uma sociedade que ainda desconhece o real significado da diferença. Em ambos os casos, somos levados a refletir sobre o significado das ausências dentro do contexto social, para além do sujeito e sua relação com a organização em específico. Na condução de nossas observações, percebemos que a acessibilidade, ou a sua ausência, revela a história do nosso entendimento sobre os processos investigados e está necessariamente relacionada ao contexto em que estamos inseridos, isto é, a sociedade.

Jogando com palavras e significados, findamos por afirmar que, embora estejamos de fato cientes que estamos muito distantes do ideal, por certo revelar tais processos, ainda que inconscientes, é demonstrar que a consciência adormecida existe, mas precisa apenas eclodir em um novo processo de construção social, motivo pelo qual continuamos a afirmar que, sim, é possível avançar em processos de inclusão e mudanças culturais efetivas, em busca do direito à cidadania.

REFERÊNCIAS

ALLUÉ, M. DiscCapacitados. *La reivindicación de la igualdad em la diferencia*. Série General Universitária. Edicions Bellaterra, Barcelona, 2003.

ARANHA, M. S. *Integração Social do Deficiente: Análise Conceitual e Metodológica*. Temas em Psicologia; 2; 63-70; 1995.

BASTOS et. al. *Conceitos e Perspectivas do Estudo das Organizações*. In: ZANELLI, J. C., BORGES-ANDRADE, J. E., BASTOS, A. V. B. (Orgs.) *Psicologia, Organizações e trabalho no Brasil*. 2.ed. Porto Alegre, Artmed 2014. p. 73 - 108.

BATESON, Gregory. *Mente e Natureza*. Francisco Alves Ed. 1986.

BRASIL, Decreto nº. 129 de 22 de maio de 1991. *Promulga a Convenção nº 159, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), sobre Reabilitação Profissional e Emprego de Pessoas Deficientes*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 maio 1991(a).

BRASIL, Lei nº. 8.213 de 1991. *Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 25 jul. 1991(b).

BRASIL. Câmara dos Deputados. *Legislação brasileira sobre pessoas portadoras de deficiência*. Brasília: Câmara dos deputados, Coord. de Publicações, 2004(a) 446 p.

BRASIL, Decreto nº. 5.296 de 2004. *Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências*. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 3 dez 2004(b).

CARRIERI, A. de P. *A Opção Teórico-Metodológica para pesquisas sobre culturas nas Organizações*. In: CARRIERI, Alexandre de Pádua; CAVEDON, Neusa Rolita; SILVA, Alfredo Rodrigues Leite da (Coord.). *Cultura nas Organizações: uma abordagem contemporânea*. Curitiba, Juruá, 2008. p. 19- 33.

CONDORCET, B. *Acessibilidade de conteúdo disponibilizado na web. Núcleo de computação eletrônica*, 2006. Disponível em http://intervox.nce.ufrj.br/~bernard/VI_encontro/4_ACESSI.TXT.

DUARTE, C. R.; COHEN, R. *A acessibilidade como fator de construção do lugar*. In: ORNSTEIN, S. W.; ALMEIDA PRADO, A. R. de; LOPES, M. E. (Orgs.) *Desenho Universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. São Paulo, Annablume, 2010. p. 81-94.

ELALI, G. A.; ARAÚJO, R. G. DE; PINHEIRO, J. Q. *Acessibilidade Psicológica: eliminar barreiras “físicas” não é suficiente*. In: ORNSTEIN, S. W.; ALMEIDA PRADO, A. R. de; LOPES, M. E. (Orgs.) *Desenho Universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. São Paulo, Annablume, 2010. p. 117 - 127.

GOFFMAN, E. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.

KUNSCH, Margarida. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. São Paulo, Summus, 2003.

MAIA, A. M. C.; CARVALHO-FREITAS, M. N. de. *O trabalhador com deficiência na Organização: Um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho*. READ. Revista Eletrônica de Administração, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 689-718, Dez. 2015.

NEVES-SILVA, P. et. al. *Inclusão da pessoa com deficiência no mercado de trabalho em Belo Horizonte, Brasil: cenário e perspectiva*. Revista Ciência e Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 20, n. 8, p. 2549-2558, Ago. 2015.

NUNES, L. R. d’O. de P.; NUNES SOBRINHO, F. de P. *Acessibilidade*. In: BATISTA, C.; CAIADO, K. R. M.; JESUS, D. M. de. (Org.). *Educação Especial: diálogo e pluralidade*. Porto Alegre, Mediação, 2008. p. 269 - 279.

PEREIRA, A. C. C. *Inclusão de pessoas com deficiência no trabalho e o movimento da cultura organizacional: análise multifacetada de uma organização*. Porto Alegre: UFRGS, 2011. Dissertação (Mestrado em Edu-

cação), Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2011.

PEREIRA, A. C. C. *Processos de inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho: a apropriação da Solução Assistiva no Contexto das Organizações Brasil-Espanha*. Porto Alegre: UFRGS, 2016. Tese (Doutorado em Educação), Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2016.

PEREIRA, A. C. C.; PASSERINO, L. . M. *Um estudo sobre o perfil dos empregados com deficiência em uma organização*. Revista Brasileira de Educação Especial. Piracicaba, SP. vol. 18, n. 2 (abr./jun. 2012), p. 245-264, 2012.

SANTOS, B. de S. *Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências*. Revista Crítica de Ciências Sociais, 63, Out. 2002. p. 237-280. Disponível em http://www.boaventuradesousasantos.pt/media/pdfs/Sociologia_das_ausencias_RCCS63.PDF

SANTOS FILHO, G. M. *Construindo um itinerário histórico do desenho universal: a normatização nacional e internacional da acessibilidade*. In: ORNSTEIN, S. W.; ALMEIDA PRADO, A. R. de; LOPES, M. E. (Orgs.) *Desenho Universal: caminhos da acessibilidade no Brasil*. São Paulo, Annablume, 2010. p. 35 - 43.

SASSAKI, R. K. *Inclusão: Construindo uma sociedade para todos*. 7. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

VYGOTSKY, L. S. *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. 7. ed. São Paulo, Martins Fontes, 2007.