



Universidade de Brasília

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB

FACULDADE DE COMUNICAÇÃO - FAC

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO - TCC

DÉBORA DE MORAIS SILVA VICENTE

**COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E ACESSIBILIDADE: ESTUDO DE CASO DA
DIRETORIA DE ACESSIBILIDADE (DACES) DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
(UNB)**

Brasília - DF

Fevereiro de 2023.

DÉBORA DE MORAIS SILVA VICENTE

COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E ACESSIBILIDADE: ESTUDO DE CASO DA
DIRETORIA DE ACESSIBILIDADE (DACES) DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (UNB)

Artigo apresentado à Universidade de Brasília
(UnB) como requisito parcial para obtenção do
título de Bacharel em Comunicação Social, com
habilitação em Comunicação Organizacional.

Orientadora: Profa. Dra. Elen Cristina Geraldês.

Brasília - DF.

Fevereiro de 2023.

Débora de Moraes Silva Vicente

Comunicação Organizacional e Acessibilidade: estudo de caso da Diretoria de Acessibilidade
(Daces) da Universidade Brasília (UnB)

Artigo apresentado à Universidade de Brasília
(UnB) como requisito parcial, para obtenção do
título de Bacharel em Comunicação Social, com
habilitação em Comunicação Organizacional.

Orientadora: Docente: Elen Cristina Geraldês.

Aprovada pela Banca Examinadora em 8 de fevereiro de 2023.

Prof. Dra. Elen Cristina Geraldês

Orientadora - FAC/UnB

Prof. Dra. Katia Maria Belisário

FAC/UnB

Prof. Dr.a Délcia Maria de Mattos Vidal

FAC/UnB

Prof. Dra. Gisele Pimenta de Oliveira

FAC/UnB

(SUPLENTE)

Em memória de Francisco Faleiro da Silva.

Resumo

O tema deste artigo são as contribuições da comunicação organizacional para a acessibilidade em instituições de ensino superior. Metodologicamente, utiliza o estudo de caso da Diretoria de Acessibilidade (Daces) da Universidade de Brasília (UnB) e as técnicas de revisão bibliográfica, aplicação de formulários, entrevista semiestruturada no dia 6 de dezembro de 2022 com a diretora e a assistente social na Daces e análise de mídias sociais. O referencial teórico desenvolve os conceitos de acessibilidade, inclusão e responsabilidade social. Conclui-se que a comunicação organizacional pode auxiliar na valorização da acessibilidade pelas organizações, ao melhorar o ambiente organizacional, realizar ações contra o capacitismo, planejar e executar canais de comunicação e engajar a equipe e toda a comunidade universitária para melhorar o orçamento da área e adquirir tecnologias assistivas.

Palavras-chave: Comunicação Organizacional; Acessibilidade; Inclusão; Responsabilidade Social; Instituições de Ensino Superior.

Abstract

The theme of this article is the contributions of organizational communication to accessibility in higher education institutions. Methodologically, it uses the case study of the Accessibility Directorate (Daces) of the University of Brasília (UnB) and the techniques of bibliographic review, application of forms, semi-structured interview on December 6, 2022 with the director and the social worker in the directorate and social media analysis. The theoretical framework develops the concepts of accessibility, inclusion and social responsibility. It is concluded that organizational communication can help in valuing accessibility by organizations, by improving the organizational environment, carrying out actions against capacitism, planning and executing communication channels and engaging the team and the entire university community to improve the area's budget and acquire assistive technologies.

Keywords: Organizational Communication; Accessibility; Inclusion; Social Responsibility; Higher education institutions.

Lista de figuras e quadros

Quadro 1 - Indicadores de acessibilidade.....	16
Quadro 2 - Público-alvo atendido pela Daces.....	18
Figura 1 - Fotos da Daces.....	21
Figura 2 - Site da Daces.....	24
Figura 3 - Instagram da Daces.....	25
Figura 4 - Instagram da Daces.....	26
Figura 5 - Facebook da Daces.....	27
Figura 6 - Facebook da Daces.....	27
Figura 7 - YouTube da Daces.....	28

Sumário

Introdução.....	9
Pausa para o método.....	10
Do invisibilidade à inclusão.....	12
Do mimeógrafo à acessibilidade.....	14
Daces, um estudo de caso.....	17
Considerações finais.....	29
Referências.....	30

Introdução

No Brasil há cerca de 17 milhões de pessoas com deficiência (PCD), segundo dados de 2021 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Somente em Brasília - Distrito Federal, são aproximadamente 154 mil. A luta desse público pelo reconhecimento de seus direitos tem várias frentes, dentre as quais a educação é uma das mais importantes, pois lida com a autoestima, o exercício da cidadania, a inserção qualificada no mercado de trabalho e a participação social. Na Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência - Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 - (BRASIL, 2015), também conhecida por Estatuto da Pessoa com Deficiência, destaca-se a importância de um sistema educacional que garanta o acesso e se adeque às necessidades desse grupo.

Apesar de conquistas como o Estatuto da Pessoa com Deficiência, a trajetória ainda é muito longa para assegurar que estudantes com deficiência, da educação básica até o ensino superior, ingressem, permaneçam e concluam os seus cursos com qualidade e no prazo adequado. A falta de capacitação dos profissionais das instituições de ensino, as dificuldades de transporte, a escassez ou falta de tutores, a estrutura física inadequada e a comunicação insuficiente e desorganizada entre as organizações e o público são alguns desses entraves. No ensino superior, sobretudo, as barreiras são ainda maiores, com a evasão sendo uma ameaça constante para todos os estudantes e, sobretudo, para os com deficiência. O tema deste artigo são as contribuições que a comunicação organizacional pode trazer para a construção da acessibilidade nas Instituições de Ensino Superior (IES).

A comunicação organizacional, enquanto área de atuação profissional e campo acadêmico de pesquisa, tem múltiplas definições, que versam sobre o objeto, a inserção nas organizações, o papel estratégico ou operacional etc. Neste artigo, consideramos o conceito de Almeida e Andonova (2008, p.32):

“A definição que preferimos adotar considera a comunicação organizacional como algo que engloba dispositivos, práticas e processos comunicacionais que constituem dinâmicas de construção social das organizações num sentido mais amplo. Esta definição coloca em destaque os atos de comunicação dentro das organizações – linguagem, discurso e práticas -, os dispositivos informacionais e comunicacionais que coexistem nesse espaço, e o sentido proposto ou atribuído”.

Em busca da comunicação organizacional como construtora de sentidos nas organizações, buscaremos entender qual a sua contribuição para que a causa da acessibilidade seja mais conhecida, possa transformar práticas, processos e procedimentos organizacionais e, por fim, torne-se uma valor organizacional em IES.

Este artigo traz a seguinte pergunta de pesquisa: Quais as contribuições da comunicação organizacional para promover a acessibilidade em IES? Seus objetivos são: mostrar o percurso histórico da área de comunicação organizacional até abranger a temática da acessibilidade, associar acessibilidade e responsabilidade social das organizações; descrever e analisar o caso da Diretoria de Acessibilidade (Daces) da Universidade de Brasília (UnB); e, finalmente, sistematizar e apresentar sugestões, sob o olhar da comunicação organizacional, para melhorar a acessibilidade em uma Instituição de Nível Superior.

Divide-se em cinco tópicos, além desta introdução. Em Pausa para o método, são descritas as técnicas de pesquisa utilizadas para a elaboração do artigo; no tópico Da invisibilidade à inclusão, são apresentados paradigmas que abordam a deficiência; em Do mimeógrafo à acessibilidade, é realizada uma breve síntese da trajetória da comunicação organizacional como prática profissional no país até abarcar o conceito de acessibilidade, em Daces, um estudo de caso, discutem-se os limites e possibilidades da atuação desta diretoria; por fim, em Considerações finais, são retomados os objetivos de pesquisa para verificar se foram atingidos.

As duas principais motivações para a realização deste artigo são a solidariedade e a esperança. Solidariedade com os muitos estudantes com deficiência que nunca chegaram à universidade, pois foram detidos em outros níveis de ensino por um cotidiano de falta de estímulos e oportunidades; solidariedade com os poucos que ingressaram na universidade, mas encontram muitas dificuldades para ficar e não se sentem incluídos, e solidariedade com os pouquíssimos que conseguiram se formar. Esperança de que a comunicação organizacional, como uma construtora de sentidos, ajude as organizações de ensino superior a assumirem a sua responsabilidade social e a promoverem a acessibilidade possível em diálogo com seus diversos públicos. A justificativa da elaboração deste artigo, portanto, é a grande relevância social de sua temática.

Pausa para o método

O caminho de pesquisa deste artigo foi constituído por um método, o estudo de caso, que, por sua vez, se desdobrou em várias outras técnicas. Para Yin (2001), o que caracteriza este método é o objetivo de compreender em profundidade uma situação, que pode ser uma exceção ou uma regra diante de outras semelhantes. Para atingir esse objetivo, deve-se recorrer a várias técnicas que se completam até alcançar a complexidade desejada. O resultado de um estudo de caso não constitui uma lei geral, mas aponta pistas que ajudam a compreender outros casos.

A escolha da Daces para a realização deste estudo de caso ocorreu pela proximidade - já que é uma unidade da IES na qual a autora estuda, a UnB. Busca-se, com o caso da Daces, encontrar pistas que facilitem a realização de estudos semelhantes nas diretorias de acessibilidade de outras instituições.

Para compreender o caso da Daces e atingir os objetivos deste artigo foram utilizadas várias técnicas de pesquisa, de natureza quali-quantitativa, já que unem levantamento de dados a percepções mais subjetivas. De forma mais detalhada, as técnicas utilizadas foram:

A) Revisão bibliográfica: Consistiu em selecionar, ler e relacionar as leituras entre si para compreender o tema e desenvolver os conceitos necessários para escrever o artigo. Foram realizadas consultas bibliográficas nas plataformas Google Acadêmico, Biblioteca Digital de Produção Intelectual Discente da UnB e Catálogo de Teses e Dissertações da Capes, utilizando-se como palavras-chave “comunicação organizacional e acessibilidade”. Para Boccato (2006, p. 266):

“A pesquisa bibliográfica busca o levantamento e análise crítica dos documentos publicados sobre o tema a ser pesquisado com intuito de atualizar, desenvolver o conhecimento e contribuir com a realização da pesquisa”.

B) Visitas técnicas: Realizadas nos dias 1 e 6 de dezembro de 2022 para conhecer e observar atentamente o espaço físico, a equipe, os processos e procedimentos ali desenvolvidos e realizar registros fotográficos. Para Monezi e Almeida Filho (2005, p. 2) são objetivos dessa técnica de ensino e pesquisa:

“Levar os acadêmicos a estabelecer relações entre o conteúdo teórico e a prática; Exercitar as habilidades de análise, observação e crítica; Interagir criativamente em face dos diferentes contextos técnicos e produtivos; Aliar o conhecimento sistematizado com a ação profissional; Buscar o desenvolvimento da visão sistêmica; Interagir com os diferentes profissionais da área, com vistas a ampliar e

aprofundar o conhecimento profissional. Estimular o aluno à pesquisa científica e à pesquisa de campo”.

- C) Formulários:** foram elaborados na plataforma Google Forms e postados em várias plataformas. A amostra foi não probabilística, por conveniência, isto é, sem muitos critérios de pré-seleção (OPUS PESQUISA, 2018), em busca de obter indícios sobre o conhecimento de diferentes públicos sobre a Daces da UnB.
- D) Entrevista:** semi-estruturada, desenvolvida a partir de um roteiro prévio, mas com liberdade para a fonte e a entrevistadora fazerem os acréscimos que considerarem necessários na situação da pesquisa (DUARTE, 2005).
- E) Análise das mídias sociais:** da unidade, inspirada na Análise de Conteúdo de Bardin (2015), envolveu uma breve observação de questões como: conteúdo, atualização, seguidores, curtidas, comentários e compartilhamentos.

Da invisibilidade à inclusão

A forma como a deficiência foi e é vista tem mudado ao longo da história. Poucas sociedades antigas deixaram registro sobre o tratamento destinado a pessoas com deficiência e as informações disponíveis são escassas e pontuais. Sabe-se que em Esparta, por exemplo, o nascimento com alguma deficiência trazia uma sentença de morte, já que era um empecilho para se qualificar para a guerra, a principal atividade daquela sociedade. Aranha (2001) destaca que, na Idade Antiga, o poder absoluto de uma pequena minoria numérica sobre a maior parte da população fazia com que as vidas dos pobres fossem facilmente descartadas, seja em guerras, seja na construção de grandes projetos como muralhas ou pirâmides. As pessoas com deficiência, consideradas inúteis naquela ordem social, viravam “bobas da corte”, isto é, "animadores" dos encontros palacianos ou das festas populares, com o objetivo de divertir o público com sua aparência ou atuações, tentavam sobreviver de esmolas ou ainda eram simplesmente eliminadas.

Aranha (2001) descreve os três principais paradigmas sobre a deficiência que influenciaram a legislação e a cultura, deixando marcas na linguagem e nos discursos. O primeiro paradigma é o religioso. Ele concebe a deficiência como um fruto da vontade de Deus, que dessa forma condena e pune os pecados dos pais por algo que fizeram, ou ainda uma oportunidade para que esses pais ou o próprio filho se santifiquem pelo sofrimento e pela dor. Em síntese, a pessoa com deficiência é uma sofredora, uma coitada, e deve ser acolhida e tratada

com caridade. Essa percepção se refletiu na criação de vários lares ou abrigos que alimentavam e cuidavam das PCD, sem, de fato, educá-las, esperar que se desenvolvessem profissionalmente ou se tornassem mais autônomas. Os contatos das PCD com a sociedade ocorriam, nesse contexto, por meio de visitas que os benfeitores faziam a essas instituições, quando podiam mostrar a sua benevolência e contemplar as carências e faltas dos assistidos. Elas eram silenciadas e ignoradas, já que se achava que elas não tinham nada a contribuir. Essa percepção contribuiu para o desenvolvimento de um preconceito contra essas pessoas, chamado de capacitismo, que se fundamenta na ideia de que pessoas com deficiência têm menos capacidade de realização do que os “normais e típicos”.

Já o segundo paradigma, decorrente de avanços da ciência e da tecnologia, tem uma visão médica sobre a deficiência. Para ele, a pessoa com deficiência não é uma pecadora ou uma coitada, mas, de certa forma, uma “doente”, cujo corpo diverge do corpo padrão e normativo. A principal consequência desse paradigma é a criação de salas especiais, cujo objetivo é ensinar as PCD, isoladas entre seus iguais, a adquirirem competências e habilidades para poderem se integrar à sociedade.

No paradigma científico ou médico, espera-se que a PCD aprenda, reabilite-se e, assim, integre-se à sociedade, tornando-se “útil e produtiva”, desde que a sociedade ouça as suas necessidades especiais. Há uma norma a ser buscada, e a deficiência é um desvio a essa norma, a ser corrigido com os recursos que a ciência e a tecnologia podem trazer.

Desenvolvido nas lutas sociais e nos movimentos de direitos humanos pelo reconhecimento da identidade das pessoas com deficiência, o terceiro paradigma não atribui à deficiência nenhum juízo de valor. Considera-a uma diferença ou divergência. Seus holofotes e suas críticas são para a sociedade, que recusa espaço e oportunidades a quem não segue seu padrão.

Para o paradigma social da deficiência, a sociedade tem de mudar. Ela deve se preparar para incluir as pessoas com deficiência, seja nas instituições de ensino, no mercado de trabalho, nos serviços de saúde. Inclusão, portanto, é a característica da sociedade em se transformar para tornar os atos e práticas sociais acessíveis para as pessoas com deficiência. Acessibilidade, por

sua vez, é a condição que tem “um ambiente, espaço ou objeto para ser utilizado por todas as pessoas”. (AZEVEDO, 2003).

Dessa forma, a acessibilidade é uma condição indispensável para que as pessoas com deficiência consigam usufruir seus direitos. A legislação brasileira reconhece sua importância, por meio do Decreto Federal nº 5.296, de 04 de 02 de dezembro de 2004 (BRASÍLIA, 2004), que fala sobre a criação de lugares acessíveis, em que as pessoas com deficiência possam se deslocar em segurança de forma autônoma ou assistida, de mobiliários adaptados, de transportes, de dispositivos e meios de informação e comunicação.

A acessibilidade, portanto, não é somente espacial, envolve mobiliário, comunicação, atitudes e comportamentos. Tornar uma organização acessível é mudá-la por dentro, fazendo com que os regulamentos e normas, as ações dos gestores e a disposição dos variados públicos sejam acessíveis. Por exemplo: uma universidade pode ter rampas para que suas salas de aula sejam acessíveis para quem utiliza cadeira de rodas para se deslocar. No entanto, ao chegar à sala, o estudante percebe atitudes hostis e falta de reconhecimento à sua diferença. Sente que não há uma pedagogia acessível, que reconheça diferentes formas de ensinar e aprender. O estudante, portanto, vai se isolando, começa a faltar às aulas e, por fim, abandona a universidade. Como evitar que isso ocorra? Como as instituições de ensino podem desenvolver condições de acessibilidade espaciais, informacionais, pedagógicas e atitudinais, para incluir pessoas com deficiência? E como a comunicação organizacional pode contribuir nesse processo?

Do mimeógrafo à acessibilidade

Em breve história da prática profissional da comunicação organizacional, Torquato (1984) registrou os anos 1950 como referência para o início dessa atividade no país. Nassar (2007) chama de artesãos esses primeiros profissionais que escreviam os textos de jornais e revistas empresariais, os ilustrava com desenhos ou fotografias, datilografava e rodavam em mimeógrafos, atuando em empresas multinacionais que se instalaram no Brasil. Não havia planejamento nem objetivos claros, ao contrário, o maior método era o improvisado.

Na década seguinte, houve um movimento de profissionalização da área, cuja criação da Associação Brasileira de Jornalismo Empresarial, Aberje, em 1967, é o maior exemplo

(NASSAR, 2007). De fato, o crescimento econômico da indústria brasileira exigia uma comunicação organizacional mais elaborada e complexa e profissionais mais preparados. Apesar da falta de investimentos em recursos materiais e humanos, produziam-se principalmente informativos que alinhavam os objetivos expansionistas das organizações e o momento ufanista então vivido pelo país em que se reproduziam valores e diretrizes de modelos tradicionais de Administração.

Assimetria e verticalidade eram as características da comunicação organizacional do período, como enfatiza Nassar (2007, p.33) :

“Essa abordagem funcionalista da comunicação organizacional adequa-se perfeitamente aos modelos administrativos vigentes nas empresas, esses caracterizados por dar ênfase nas tarefas e na racionalização do trabalho em seu nível operacional. Nesta visão de controle da comunicação, é possível constatar, por meio de observação empírica de publicações empresariais daquele período histórico, a presença de processos comunicacionais assimétricos, produzidos fora de seus contextos políticos, situacionais e culturais, nos quais se destacavam as empresas como emissores poderosos, ativos, e os trabalhadores como receptores passivos”.

A redemocratização do país teve profundos impactos na comunicação organizacional brasileira. Os diferentes públicos passaram a ser valorizados. O foco deixava de ser somente a divulgação de bens e serviços oferecidos pelas organizações, mas a construção sistemática de uma imagem, que levasse em conta as expectativas e demandas dos consumidores-cidadãos e envolvesse processos comunicacionais complexos, integrados e estratégicos.

Já os anos 90 foram assombrados por uma grande crise econômica e ética no Brasil, com o Caso Collor mostrando a fragilidade da política brasileira. A consolidação dos direitos dos consumidores e dos cidadãos, a expansão de novas tecnologias de informação e de comunicação, o surgimento e o fortalecimento de novos atores na sociedade brasileira, como organizações não-governamentais e movimentos sociais, a campanha contra a Fome encabeçada por Betinho apresentaram novos desafios à comunicação organizacional. Os profissionais da área perceberam que a imagem da organização não conseguiria se sustentar se não houvesse, minimamente, um compromisso com a sociedade. Em percurso histórico sobre o conceito de responsabilidade social, Souza (2003) afirma:

“Responsabilidade Social Empresarial não se esgota num conceito e nem exclusivamente na execução de ações simples ou até mesmo complexas. Trata-se da postura estratégica que uma empresa assume diante de vários aspectos (valores éticos e relacionamento com funcionários, fornecedores, clientes/consumidores, comunidade vizinha, governo e sociedade em geral além das práticas adotadas em relação ao meio-ambiente). Efetivamente inseridas na sociedade torna-se impossível deslocar das empresas o caráter relacional dos seus processos de gestão. Sendo assim a comunicação organizacional torna-se componente fundamental de todo processo focado na responsabilidade social.”

Portanto, segundo a síntese realizada por Souza (2003), a responsabilidade social deve ser pensada no âmbito interno e externo da organização, nas relações com os diversos públicos, nos produtos e serviços oferecidos e, finalmente, na relação com a sociedade, o Estado e o meio ambiente. Essa multiplicidade de aspectos faz com que a comunicação organizacional preocupada com a responsabilidade social também pense a acessibilidade de forma complexa. Para Rothmann e Scheid (2014), o debate da acessibilidade em uma organização a ser realizado pela comunicação organizacional deve incluir, dentre outros aspectos: cuidados para que os produtos e serviços sejam acessíveis a pessoas com deficiência, atenção aos espaços físicos, campanhas para que colaboradores e colaboradoras com deficiência sejam contratados e acolhidos, organização de manuais que apresentem pactos sobre inclusão das pessoas com deficiência nas organizações, aquisição de tecnologias assistivas, como impressoras em braille, programas de computador que envolvam áudio-descrição etc.

Ao discutirem acessibilidade comunicacional, Duarte e Morais (2021) relacionam vários procedimentos importantes para a sua materialização. São eles: a instituição de políticas de comunicação que abarquem a acessibilidade; valorização da participação de colaboradores com deficiência e uso de tecnologias assistivas para facilitar a inclusão de PCD.

Considerando os autores e autoras citados, chegamos ao seguinte quadro de aspectos para observação da acessibilidade pela comunicação organizacional:

Quadro 1 - Indicadores de acessibilidade

Aspectos espaciais e ambiente organizacional (diz respeito à facilidade de deslocamento, à existência de placas de identificação em braille, a ambientes arejados e confortáveis, dentre
--

outras características que tornam os lugares acolhedores e agradáveis para as PCD).
Normas e legislações (refere-se ao cumprimento de leis já existentes sobre acessibilidade, à criação de políticas e de diretrizes próprias de acessibilidade e à ampla divulgação desses materiais com linguagem simples).
Esclarecimentos contra o capacitismo (realizar a produção de material educativo, como guias, manuais, palestras, cursos, workshops e encontros para combater o preconceito contra pessoas com deficiência).
Canais de comunicação (manter canais de comunicação ativos e eficazes para promover a interação entre as pessoas com deficiência e a organização).
Tecnologias assistivas (dispor de tecnologias e material de apoio para PCD).
Orçamento específico para a temática (reservar recursos para adquirir equipamentos).
Equipe diversa, com conhecimento técnico da questão da acessibilidade, e inclusiva.

Fonte: elaboração da autora, 2023.

Daces, um estudo de caso

A Daces foi criada pelo Ato da Reitoria nº 845, de 27 de junho de 2020 (UnB, 2020), durante a pandemia do Covid-19. Tem por objetivos determinar a garantia da acessibilidade e inclusão à vida universitária das pessoas com deficiência. Antes de ser fundada, já existia o Programa de Apoio às Pessoas com Necessidades Especiais (PPNN), de 1999, vinculado à Vice-Reitoria, que surgiu em razão de debates a respeito do ingresso, das condições de permanência e da diplomação desses estudantes e foi substituída pela Coordenação de Apoio às Pessoas com Deficiência, vinculada ao Decanato de Assuntos Comunitários, em 2017.

A diretoria trabalha como núcleo de acessibilidade da UnB, em consonância com o Decreto nº 7.611, de 17 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011), o qual determina, em seu artigo 5º, que: "os núcleos de acessibilidade nas instituições federais de educação superior visam eliminar barreiras físicas, de comunicação e de informação que restringem a participação e o desenvolvimento acadêmico e social de estudantes com deficiência".

Atualmente, a Daces estima que há cerca de 500 pessoas com deficiência na UnB, dentre estudantes, técnicos e docentes. O público-alvo atendido pela Daces é formado por quatro grupos:

Quadro 2 - Público-alvo atendido pela Daces

1. Pessoas com deficiência:	
A) Deficiência visual - cegueira	É a condição de perda total da capacidade visual.
B) Deficiência visual - baixa visão	É a condição de perda parcial da capacidade visual.
C) Surdez	É a condição de perda total da capacidade auditiva.
D) Deficiência auditiva	É a condição de perda parcial da capacidade auditiva.
E) Surdocegueira	É a condição que compromete a visão e a audição.
F) Deficiência física	É a condição de alterações totais ou parciais de uma ou mais partes do corpo humano, que comprometem a mobilidade e a coordenação geral, podendo também afetar a fala.
G) Deficiência intelectual	É a condição de distúrbio do neurodesenvolvimento.
H) Deficiência intelectual	É a condição de distúrbio do neurodesenvolvimento.

I) Deficiência intelectual	É a condição de distúrbio do neurodesenvolvimento.
J) Deficiência múltipla	É a condição de duas ou mais deficiências associadas, podendo ser física, sensorial, mental, emocional ou de comportamento social.
2. Pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA)	
A) Autismo	É a condição de distúrbio do neurodesenvolvimento caracterizado por desenvolvimento atípico, manifestações comportamentais, déficits na comunicação e na interação social, padrões de comportamentos repetitivos e estereotipados, e podendo apresentar um repertório restrito de interesses e atividades.
B) Síndrome de Asperger	É a condição de alteração no desenvolvimento do paciente que acaba por afetar suas habilidades de socialização, seu contato com o mundo externo e sua capacidade de se comunicar ou de expressar suas emoções.
C) Síndrome de Rett	É a condição de mutação genética que afeta o desenvolvimento do cérebro.
D) Transtorno Desintegrativo da Infância	É a condição de distúrbio psicológico que afeta o desenvolvimento das habilidades cognitivas e de comunicação.

3. Pessoas com altas habilidades/superdotação	
4. Pessoas com Transtornos Funcionais Específicos (TFE)	
A) Dislexia	É a condição de distúrbio de aprendizagem caracterizado pela dificuldade de leitura.
B) Disortografia	É a condição de distúrbio de aprendizagem caracterizado pela dificuldade de escrita.
C) Disgrafia	É a condição de distúrbio de aprendizagem caracterizado pela caligrafia ilegível, ou seja, uma escrita de difícil compreensão.
D) Discalculia	É a condição de distúrbio de aprendizagem caracterizado pela dificuldade para pensar, refletir, avaliar ou raciocinar atividades relacionadas à matemática.
E) Transtorno de Déficit de Atenção	É a condição de distúrbio presente caracterizado pela falta de concentração em atividades rotineiras e, em alguns casos, a impulsividade.
F) Hiperatividade	É a condição que afeta a capacidade de se concentrar e focar em determinadas atividades.

A equipe técnica da Daces é composta por 1 diretora, 1 técnica em assuntos especiais, 3 técnicos especializados em Linguagem de Sinais, 1 revisora Braille, 6 assistentes sociais, 1 técnica em nutrição, 2 assistentes em administração, 1 secretária executiva, 1 motorista e 3 estagiários. Não conta com nenhum profissional de comunicação.

Nossa análise começa pelo ambiente organizacional, o que envolve elementos espaciais e o próprio clima organizacional. Nas duas visitas realizadas à unidade, foi realizado o registro do espaço físico, conforme a figura 1:

Figura 1 - Fotos da Daces



Fonte: Montagem e fotos da autora, 2022.

Na foto 1, na entrada da Daces, pode-se observar que não há nada que a identifique, apenas um papel A4, o que faz com ela passe despercebida pelo público ou só seja visualizada com muito esforço.

Na foto 2, no corredor da Daces, existe um quadro de identificação do Programa de Apoio às Pessoas com Necessidades Especiais (PPNN), ou seja, além da falta de identificação da Diretoria de Acessibilidade (Daces/DAC), a única identificação que tem é desatualizada, visto que o PPNN não existe desde 2017, e o termo “pessoas com necessidades especiais” não é mais utilizado.

Na foto 3, vê-se o depósito da Daces, o objetivo original pode não ter sido abrigar um depósito, já que o espaço tem potencial em ser uma segunda sala de aula ou um ambiente aconchegante de espera, mas que atualmente é utilizado para colocar alguns móveis, quadros e caixas.

Na foto 4, encontra-se a recepção da Daces, é um lugar apertado, emendado com o escritório da Daces, em frente à sala da diretoria. É acompanhada apenas com três cadeiras de espera, que não costumam ser suficientes para as pessoas que aguardam atendimento.

Nas fotos 5 e 6, está registrado o escritório da Daces, um espaço estreito, que acomoda a maior parte dos servidores, contando só com um ventilador e uma janela além da entrada que não é muito distante. Se for usado para atendimento ao público é bastante limitado.

Na foto 7, a sala da diretora, embora suficientemente espaçosa, é aberta, o que dificulta a privacidade e permite interrupções externas.

Na foto 8, está a sala de aula da Daces, o maior local da unidade, com capacidade máxima de por volta de 50 pessoas.

Na foto 9, a copa da Daces é o menor lugar da diretoria, com possibilidade de atender apenas duas pessoas por vez, e sem mesa. Não possibilita que as pessoas façam um lanche ou refeição com conforto.

Em síntese, no **Indicador espacial e ambiental**, a Daces poderia ser melhorada. Embora em uma boa localização, seus espaços não estão bem divididos e não são acolhedores. Destaca-se que a Daces precisa de uma placa que identifique fisicamente a sua localização, preferencialmente acompanhada com um slogan acolhedor. Sugere-se que a Daces faça algumas mudanças quanto ao espaço arquitetônico, como ter mais de uma sala de aula, maior ventilação, um ambiente de acolhimento e de refeição, etc.

Quanto ao cumprimento de **Normas e legislações**, infere-se que a Daces está totalmente adequada. Sua missão é: “Garantir e promover a inclusão e a acessibilidade como uma política transversal na UnB, de forma a ampliar condições de acesso, acessibilidade, participação e aprendizagem aos estudantes que possuem deficiência, transtornos do espectro autista, altas habilidades/superdotação e transtornos funcionais específicos”. Seus valores são: A dignidade, a igualdade e a liberdade de todas as pessoas humanas; A ciência, como forma de conhecimento confiável ao lado de outras formas de saberes; O diálogo em termos de igualdade com essas outras formas de saberes; A tolerância e a compreensão para com as mais diversas formas de manifestação de pensamento e de crença; A democracia como forma de organização política da sociedade em geral, e da Universidade, em particular”.

Sugere-se que a Daces crie uma visão, cuja finalidade é apontar o que a organização deseja ser e realizar e como quer estar no futuro. A ausência dessa visão dificulta um planejamento estratégico que envolva toda a equipe. Nossa sugestão de visão é: Ser referência em acessibilidade e inclusão como uma política de IES, a UnB, promovendo a garantia e a ampliação das condições de acesso, aprendizagem e participação para as pessoas com deficiências.

Sobre o indicador **Luta contra o capacitismo**, o problema foi identificado em entrevista com a diretora da Daces, Profa. Sinara Zardo, em dezembro de 2022. Segundo a gestora:

“Há uma forte questão do capacitismo na UnB e da acessibilidade atitudinal que, muitas vezes, não ocorre no espaço universitário. Então ainda existe muito preconceito em relação às pessoas com deficiência, em relação à sua condição e também em relação à compreensão de que a acessibilidade é um direito das pessoas com deficiência e não um favor que se faz. Então a gente ainda enfrenta muitas falas e posturas capacitistas, e preconceituosas que acabam gerando barreiras para as pessoas com deficiência”.

A fala da diretora, portanto, mostra que a Daces reconhece o capacitismo na Instituição. Para prevenir o problema, são feitas reuniões com coordenadores e docentes, quando um estudante com deficiência ingressa em uma unidade. Sugere-se a ampliação dessas ações, com a realização de campanhas publicitárias, em parceria com a Faculdade de Comunicação (FAC) e com a Secretaria de Comunicação (SECOM) da UnB, para combater esse preconceito.

O indicador de existência de **Canais de Comunicação** foi parcialmente atingido. Embora possua alguns canais de comunicação, eles não são tão eficientes quanto necessário, como veremos a seguir.

O site ainda é considerado um canal muito importante para a credibilidade organizacional. O site da Daces não é didático e a diagramação poderia ser atualizada. O usuário que acessar pela primeira vez pode ter dificuldades em encontrar informações, visto que a diagramação é confusa, conseqüentemente tornando-o não intuitivo.

Figura 2 - Site da Daces



Fonte: *Print* do site, 2022.

O *Instagram* é um instrumento considerado de grande impacto com o público jovem, gerando grande engajamento para as organizações. O *Instagram* da Daces tem 1.469 seguidores, mas poucas curtidas e compartilhamentos. Não tem destaques para informações básicas sobre a diretoria, o que ela é, o que ela oferta, qual o seu público-alvo, quais os seus serviços, nem como entrar em contato. Tem 156 publicações, com objetivos definidos como notificar o resultado final do edital de seleção para o programa de tutoria, retificação de edital, abertura de edital, entre outros. Tem comentários positivos, negativos, dúvidas, sugestões, entre outros, sem nenhum retorno da Daces como resposta ou curtida.

Figura 3 - *Instagram* da Daces



Fonte: *Print do Instagram*, 2022.

Figura 4 - Instagram da Daces



Fonte: *Print do Instagram*, 2022.

O *Facebook* é o instrumento de interação e participação com a audiência. O *Facebook* da Daces está sem atividade há quase um ano, sendo a última postagem em 28 de março de 2022. Tem 833 seguidores e 836 curtidas, mostrando que, quando ativo, mostrava-se um canal efetivo para o público da Daces.

Figura 5 - Facebook da Daces



Fonte: *Print do Facebook, 2022.*

Figura 6 - Facebook da Daces



Fonte:do *Print Facebook, 2022.*

Já o *YouTube* é um instrumento que compartilha vídeos relacionados à organização e aos seus serviços, alcançando teoricamente um público maior. O *YouTube* da diretoria é pouco aproveitado, com apenas sete vídeos e 25 inscritos. Alguns deles são transmissões, sendo vídeos longos, e outros são informes acessíveis, sendo vídeos curtos. Tem no máximo três curtidas por vídeo e nenhum comentário. Tem quase 200 visualizações, ou seja, apesar dos pontos citados, pode vir a superar as expectativas, porque desperta algum interesse.

Figura 7 - YouTube da Daces

The image shows the YouTube channel page for DACES - Diretoria de Acessibilidade. The header includes the logo of the Universidade de Brasília and the text 'Diretoria de Acessibilidade'. The channel name is 'DACES - Diretoria de Acessibilidade' with the handle '@daces-diretoriadecessibil5168' and '25 inscritos'. The navigation menu includes 'INÍCIO', 'VÍDEOS', 'PLAYLISTS', 'COMUNIDADE', 'CANAIS', 'SOBRE', and a search icon. Below the menu, there are five video thumbnails:

- Programa de Tutoria para Acessibilidade(PTA) - Edital...**: 3:00, 158 visualizações · há 3 meses
- Programa de tutoria especial 2021.2**: 5:11, 104 visualizações · há 1 ano
- Calendário de Matrícula 2021.2**: 1 a 6 de dezembro, 1:46, 13 visualizações · há 1 ano
- Orientações sobre a Prioridade de Matrícula...**: 4:55, 9 visualizações · há 1 ano
- SEMUNI 2021- Inclusão e acessibilidade para...**: 1:34:33, 7 visualizações · há 1 ano

Fonte: *Print do YouTube*, 2022.

Para verificar a efetividade dessas mídias, elaboramos um *Google Forms*, postado em dezembro de 2022, como mensagem nos grupos do *WhatsApp* e *Facebook*, como *stories* do *WhatsApp*, *Facebook* e *Instagram*, como publicação do *LinkedIn* e como *tweet* do *Twitter*. No total, o formulário teve 43 respostas. A pergunta central era: Você conhece a Daces?

O perfil dos respondentes quanto ao gênero foi de 26 mulheres e 17 homens. Quanto à faixa etária, 29 tinham de 19 a 24 anos; 7, de 25 a 34 anos; 3 de até 18 anos; 3 de 45 a 54 anos e 1 de 35 a 44 anos. Quanto à atividade na UnB, 38 estudam, 2 estudam e trabalham e 3 não

pertencem à comunidade da UnB. Apenas 2 responderam que tinham alguma deficiência, uma mulher com deficiência auditiva e um homem com deficiência física.

No que se refere a quem conhece o núcleo de acessibilidade, 4 mulheres e 4 homens responderam positivamente, dos quais sete estudam e um estuda e trabalha. Conheceram a Daces em disciplinas da universidade, de uma palestra da Semana Universitária (SEMUNI), de conhecer uma pessoa com baixa visão, de colegas e de uma pessoa pedir informação sobre o local. Ninguém citou os canais da Daces como forma de conhecer a diretoria.

A sugestão para melhorar esse aspecto é ter um planejamento para as mídias sociais realizada, preferencialmente, por um profissional de comunicação. A partir desse planejamento manter a constância e a periodicidade nas publicações e valorizar a interatividade com o público.

Quanto ao indicador **Tecnologias Assistivas**, é importante destacar que a direção da Daces sabe de sua importância. Algumas conquistas já foram realizadas, como a aquisição de cadeiras de rodas para cada unidade, scanners com voz, linha braille e máquina fusora para produzir material em alto relevo para as pessoas com deficiência visual. Quarenta bolsistas de graduação da diretoria produzem material em braille, em formato digital acessível, ampliado e em áudio. Sugere-se a divulgação da disponibilidade dessas tecnologias e a realização de pesquisas com as unidades a fim de verificar se há necessidade de comprar ou emprestar outros equipamentos ou produzir novos materiais.

O limite para ampliar essas aquisições é o **orçamento**. Segundo a direção da Daces, os recursos são disponibilizados pelo Ministério da Educação (MEC), mas são sempre insuficientes, e a Universidade de Brasília os complementa. A grave crise orçamentária enfrentada pelas universidades nos últimos anos, inclusive pela UnB, limitou essa complementação. A sugestão é divulgar e compartilhar essa questão com a comunidade, participar de editais e buscar emendas com parlamentares, a fim de ampliar essa verba.

Por fim, a **equipe** da Daces mostra interesse e conhecimento do tema, mas não conta com nenhum profissional de comunicação. Ademais, enfrenta a limitação para a realização de concursos na área de acessibilidade estabelecida pelo Governo Federal, como revisor em braille. As sugestões são a capacitação e a formação de estagiários bolsistas e as parcerias com outras unidades da UnB.

Considerações finais

A posse do presidente Lula da Silva, em 1º de janeiro de 2023, trouxe um grande alento à luta das pessoas com deficiência. Na subida da rampa, ao lado de diversos representantes do povo brasileiro, estava o ativista capixaba Ivan Baron, que tem sequelas físicas decorrentes de uma paralisia cerebral ocorrida quando ele tinha três anos. O novo governante também trouxe esperança aos defensores da causa de PCD ao assinar o Decreto nº11.370, de 1 de janeiro de 2023 (BRASÍLIA, 2023) que extinguiu o anterior, o Decreto nº 10.502, de 30 de setembro de 2020 (BRASÍLIA, 2020) ao possibilitar a crianças, jovens e adultos com deficiência o acesso à educação inclusiva. Ainda na primeira semana de janeiro de 2023, o advogado e filósofo Silvio Almeida, ao tomar posse do Ministério dos Direitos Humanos, afirmou em um discurso incisivo: “Pessoas com deficiência, vocês existem e são importantes para nós”.

As boas novas, porém, não deixam de revelar que a inclusão plena de pessoas com deficiência ainda não foi conquistada. Ela é um processo. Basta caminhar pelas ruas do país para perceber as dificuldades experimentadas por uma pessoa com deficiência para sair de casa, percorrer as calçadas, atravessar na faixa de pedestre, usar um transporte público ou estacionar em uma vaga preferencial, estudar, conseguir se formar, encontrar um emprego, ser respeitada nele, viver um relacionamento afetivo e ter acesso à saúde de qualidade. São muitas lutas para enfrentar o capacitismo que se manifesta no descuido do Estado, da sociedade e do mercado.

Organizações socialmente responsáveis devem se inserir nessas lutas, a começar pelo seu ambiente interno: ao melhorar os espaços e torná-los inclusivos, contratar e dar oportunidades e visibilidade a PCD, produzir materiais acessíveis. Para todas essas ações, a comunicação organizacional pode ser uma idealizadora, uma parceira, uma divulgadora. Ela pode ajudar no acompanhamento de indicadores como acessibilidade espacial e ambiental, cumprimento de normas e legislação, luta contra o capacitismo, tecnologias assistivas, canais de comunicação, orçamento e equipe diversa.

Dentre as organizações socialmente responsáveis, as Instituições de Ensino Superior têm os seus próprios desafios de inclusão. Em primeiro lugar porque seus docentes, muitas vezes, não são especialistas em inclusão nem recebem qualquer treinamento quanto a essa temática. O público universitário, além disso, é muito diverso em idade, renda, conhecimentos da temática de

deficiência. Pensar em uma unidade que coordene as demandas dos diversos públicos de uma universidade para promover e facilitar a inclusão é fundamental.

A Daces da UnB tem vários diferenciais positivos. Integra uma Instituição de Ensino que desde a sua criação sempre foi ousada, inovadora, em diálogo com as demandas da sociedade para a transformação social. Traz a importância da inclusão em seu Plano de Desenvolvimento Institucional. Tem na direção uma profissional e pesquisadora experiente em inclusão e acessibilidade. No entanto, é necessário construir parcerias internas e externas para executar e avaliar uma comunicação organizacional estratégica, voltada para os diferentes públicos da UnB, ouvindo, informando e orientando a comunidade.

Referências

ARANHA, Maria Salete Fábio. Paradigmas da relação da sociedade com as pessoas com deficiência. **Revista do Ministério Público do Trabalho**. Disponível em: <https://www.anpt.org.br/attachments/article/2732/Revista%20MPT%20-%20Edi%C3%A7%C3%A3o%2021.pdf> Acesso em: 19 jan. 2023.

AZEVEDO, Sérgio de. **Políticas Públicas: discutindo modelos e alguns problemas de implementação**. Disponível em: <https://profwalfredoferreira.files.wordpress.com/2014/02/azevedo-sergio-discutindo-modelos-e-alguns-problemas-de-implantac3a7c3a3o.pdf> Acesso em: 17 nov. 2022.

BARBOSA, Maria Beatriz. **Elaboração de normas técnicas voltadas à acessibilidade na comunicação**. Disponível em: http://www.prodiam.sp.gov.br/multimedia/midia/cd_atiid/conteudo/ATIID2003/MR2/06/NormasTecAcessibiliddComunicacao.pdf Acesso em: 17 nov. 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Disponível em: <https://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/view/291/156> Acesso em: 17 nov. 2022.

BRASÍLIA - DF. **Ato da Reitoria nº 0845, de 27 de julho de 2020**. Atualiza a estrutura organizacional do Decanato de Assuntos Comunitários (DAC). Brasília - DF: Universidade de Brasília, [2020]. Disponível em: http://dasu.unb.br/images/Institucional/ATO_DA_REITORIA_N_08452020.pdf Acesso em: 12 dez. 2022.

BRASÍLIA - DF. **Decreto nº 5.296, de 04 de 02 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília - DF: Presidência da República, [2004].

Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm#:~:text=Nas%20e

[difica%C3%A7%C3%B5es%20de%20uso%20p%C3%BAblico,t%C3%A9cnicas%20de%20acessibilidade%20da%20ABNT.](#)

Acesso em: 27 jan. 2023.

BRASÍLIA - DF. **Decreto nº 7.611, de 17 de novembro de 2011.** Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. Brasília - DF: Presidência da República, [2011]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm Acesso em: 12 dez. 2022.

BRASÍLIA - DF. **Decreto nº 10.502, de 30 de setembro de 2020.** Institui a Política Nacional de Educação Especial: Equitativa, Inclusiva e com Aprendizado ao Longo da Vida. Brasília - DF: Presidência da República, [2020]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10502.htm Acesso em: 12 dez. 2022.

BRASÍLIA - DF. **Decreto nº 11.370, de 1 de janeiro de 2023.** Revoga o Decreto nº 10.502, de 30 de setembro de 2020, que institui a Política Nacional de Educação Especial: Equitativa, Inclusiva e com Aprendizado ao Longo da Vida. Brasília - DF: Presidência da República, [2023]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11370.htm Acesso em: 27 jan. 2023.

BRASÍLIA - DF. **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília - DF: Presidência da República, [2015]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm Acesso em: 12 dez. 2022.

BOCCATO, Vera Regina Caseri. **Metodologia da pesquisa bibliográfica na área odontológica e o artigo científico como forma de comunicação.**

Disponível em: https://arquivos.cruzeirodosuleducacional.edu.br/principal/old/revista_odontologia/pdf/setembro_dezembro_2006/metodologia_pesquisa_bibliografica.pdf Acesso em: 17 nov. 2022.

CARDOSO, E. e KOLTERMANN T.L.S. **Recursos para Acessibilidade em Sistemas de Comunicação para Usuários com Deficiência.** Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/67701/000764738.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 17 nov. 2022.

CALIXTO, Vítor Machado Freitas. **A qualidade de informação à acessibilidade em um portal de uma universidade na percepção do aluno usuário.** Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/25816/1/2019_VitorMachadoFreitasCalixto_tcc.pdf Acesso em: 17 nov. 2022.

COSTA, William Pontes. **Acessibilidade web para pessoas com deficiência visual: propostas para o site do LEA-MSI da Universidade de Brasília.** Disponível em:

https://bdm.unb.br/bitstream/10483/16306/1/2016_WilliamPontesCosta_tcc.pdf Acesso em: 17 nov. 2022.

DUARTE, Francisco Ricardo e MORAIS, Allan Richards de Melo Nunes. **Modelo referencial para a avaliação da Acessibilidade Comunicacional em políticas de comunicação interna de hospitais universitários.** Disponível em: <https://www.scielo.br/j/interc/a/RTqyT38Jj6gXVXZ94vmmTVw/?lang=pt> Acesso em: 17 nov. 2022.

DUARTE, Jorge. **Entrevista em profundidade.** Disponível em: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60586395/Entrevista_em_profundidade20190913-12365-1kjb1f2-libre.pdf?1568410197=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEntrevista_em_profundidade.pdf&Expires=1674918335&Signature=faZUIYPr7-YYje12KUwqCnHoVgo25VvITrlz9JzNkIrVfevZ-fM9WZC0ny22qC6ZS93EV8McGfSETcXmTg02gFWiidPhoLycDLkm3BEEhXu1KIfRaajd-~ey8FyL5hmrT6sEm4wqqNwgjqmFYcJ8K5ucCePHVL7FbtssCxzJOEI7piMq~frp-NSf-YNOfedMLGhHa5KrlCkWEkRigVeXquftbE2mqFyZ72hTYttgLzwSkJ~RAcXk3~X7TOyl8AqjFD8xbxXyyq~U-5~HAjMRZfrzmquPvDzFrBdlAVHmh0u85wjJkebnp0i3ReE7p7UySugV6BbQI5bttmJT09bLQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA Acesso em: 17 de nov. 2022.

D'ALMEIDA, Nicole e ANDONOVA, Yanita. **A comunicação nas organizações.** Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-ims/index.php/AUM/article/view/1014/1059> Acesso em: 17 de nov. 2022.

GESSER, Audrei. **Libras? Que língua é essa?** Disponível em: <https://doceru.com/doc/c155ssv> Acesso em: 26 dez. 2022.

MONEZI, Carlos A. e ALMEIDA, Carlos O. Filho. **A visita técnica como recurso metodológico aplicado ao curso de engenharia.** Disponível em: <http://www.abenge.org.br/cobenge/legado/arquivos/14/artigos/SP-5-04209359831-1118661953275.pdf> Acesso em: 17 de nov. 2022.

NAPOLITANO, Carlo José, LEITE, Lucia Pereira e MARTINS, Sandra Eli Sartoreto de Oliveira. **Acessibilidade em pauta na comunicação midiática.** Disponível em: <https://nasenjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/1471-3802.12136> Acesso em: 17 nov. 2022.

NASSAR, Paulo. **Aberje 40 anos: uma história da Comunicação Organizacional.** Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/138940/134288> Acesso em: 17 de nov. 2022.

RAPOSO, João Matheus Câmara Rios Portales. **Além dos olhos - A publicidade e a inclusão das pessoas com deficiência visual.** Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/19656/1/2017_JoaoMatheusCamaraRiosPortalesRaposo.pdf Acesso em: 17 nov. 2022.

ROTHMANN, Eliara Solange e SCHEID Daiane. **Acessibilidade na Comunicação Organizacional: Desafio para as Relações Públicas.** Disponível em:

<https://www.portalintercom.org.br/anais/sul2014/resumos/R40-0363-1.pdf> Acesso em: 17 de nov. 2022.

SOUZA, Dânia de Paula. **Comunicação Organizacional e Responsabilidade Social Corporativa.** Disponível em: http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2003/www/pdf/2003_NP05_souza_dania.pdf Acesso em: 17 nov. 2022.

TORQUATO, Gaudência do Rego. **Tratado de comunicação organizacional e política.** Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4281612/mod_resource/content/1/TORQUATO.pdf Acesso em: 17 de nov. 2022.

VIEIRA, Camila Mugnai, CANIATO, Daniella Gimenez e YONEMOTU, Bianca Pereira Rodrigues. **Comunicação e acessibilidade: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde.** Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1139/2114> Acesso em: 17 nov. 2022.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=EtOyBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=YIN,+R.+K.+Estudo+de+caso:+planejamento+e+m%C3%A9todos.+2.ed.+Porto+Alegre:+Bookman,+2001.&ots=-lbjquF2tD&sig=k8Ytg6UBaEXRwZk6MKn4o4My6Jw#v=onepage&q&f=false> Acesso em: 17 nov. 2022.