



# Relações Públicas

## Ênfase em Produção Cultural

**As relações públicas e as estratégias para a inclusão de deficientes no ambiente organizacional**

Orientando: Bruna Karina Gonçalves Pereira  
Orientador: Valmor Rhoden  
Co-orientadora: Carmen Regina Abreu

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA**

**Bruna Karina Gonçalves Pereira**

**As relações públicas e as estratégias para a inclusão de deficientes no  
ambiente organizacional**

**São Borja/RS  
2015**

**Bruna Karina Gonçalves Pereira**

**As relações públicas e as estratégias para a inclusão de deficientes no ambiente organizacional**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Relações Públicas, Ênfase em Produção Cultural, da Universidade Federal do Pampa, como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Relações Públicas.

Orientador: Valmor Rhoden  
Co-Orientadora: Carmen Regina Abreu

**São Borja/RS  
2015**

## AGRADECIMENTOS

Há mais ou menos quatro anos atrás sai de casa, sem saber muito bem o que me esperava ou pra onde eu iria. Eu era uma menina cheia de sonhos na bagagem, mas não tinha certeza se eu conseguiria, se era forte o bastante. Eu consegui. E mesmo não estando preparada para tantas coisas que aconteceram, eu as suportei, eu chorei, eu sorri, me diverti, vivi e compartilhei de momentos únicos.

Quando sai de casa, não imaginei o quanto seria difícil estar longe, “você se acostuma com o tempo”, era o que me diziam, mas isso nunca aconteceu. A cada vez que chegava a hora de ir pra casa, meu coração saltava de alegria, e a cada vez que chegava a hora de partir um pedacinho meu ficava. Obrigada mãe, obrigada Gugu (meu bebê) por terem me apoiado nessa jornada, vocês são a razão pelo qual eu cheguei até aqui.

Quando cheguei em São Borja, não imaginei que naquela casa de esquina na rua Cândido Falcão encontraria uma família, um porto seguro mesmo há mais de 1.000 km de casa. Fátima, você foi minha primeira amiga, minha conselheira, meu ombro pra chorar, me aceitou e cuidou de mim com um carinho singular. Sua amizade é de um valor inestimável pra mim.

Existem quatro pessoas que fizeram minha vida aqui muito mais alegre, Bruno, Anelice, Marcelli e Victor, obrigada pelos sorrisos que me arrancaram, por cada vez que me deram a mão e me fizeram caminhar, obrigada por aguentarem minhas crises, minhas manias, meus choros e minha personalidade difícil, obrigado por simplesmente estarem lá, sempre. Amo vocês!

Adriana, Gabrielle, Damaris, Kairo, Weber, Lorraine, Carol Miranda, Beatriz, Bruno Rezende e Ivana com vocês escrevi minhas melhores histórias, aprendi que temos que aceitar as pessoas como elas são, que são nossas qualidades e defeitos que, somados, nos fazem tão especiais. Obrigada por compartilharem comigo esses quatro anos, sem vocês não teria sido tão especial.

Hoje não lembro muito aquela menina que saiu de casa sem saber se estava fazendo a coisa certa, vi nas relações públicas a minha vocação, não

sei explicar bem, só sei que sinto que nasci pra fazer isso, sabe, nunca imaginei que poderia sentir coisas assim por uma profissão. Mas tive bons exemplos, os melhores que uma jovem estudante poderia ter, meus professores. Marcela, Joel e Elisa obrigada por compartilharem comigo suas experiências e terem me ensinado tanto.

Valmor, foram quase três anos juntos. Talvez o senhor não saiba, mas me ensinou tantas coisas, às vezes temos que rir dos momentos difíceis, pois isso torna a vida mais leve. Me ensinou que a persistência é alma do negócio, porque desistir, isso é para os fracos, coisas que nem o senhor e nem eu somos. Obrigada por acreditar tanto no meu trabalho, por me dar confiança e permitir que eu crescesse.

Carmen, você é uma pessoa tão doce, tão convicta de seus valores, foi impossível conviver com você e não me encantar. Graças a você, agora sei que para se ganhar uma discussão preciso de bons argumentos e uma boa fundamentação, isso vai me ajudar na etapa que estou iniciando. Você foi mais do que professora, foi amiga, me permitiu compartilhar histórias e muitas vezes compartilhou um pouco da sua vida também. Obrigada.

Tiago! Meu primeiro professor na faculdade, o primeiro a me dar uma nota baixa... Mas também o primeiro a olhar pra mim e dizer “você tem potencial”, o primeiro que me deu uma oportunidade. Você me desafiou muitas vezes, e muitas vezes, quis me superar só pra provar pra você que eu conseguia, e eu te agradeço por isso.

Cristovão, a você devo a melhor experiência e a mais singular que já vivi até aqui. Você não só foi um presente em minha vida, como me trouxe outros 14 lindos presentes, em forma de rondonistas. Aqueles dias em Orobó foram intensos, difíceis às vezes, mas tão cheios de amor que me fizeram recuperar a fé que eu havia perdido. Obrigada por fazer da minha última experiência na Universidade a mais transformadora de todas.

Obrigada Deus, por ter me proporcionado tudo isso, por estar sempre ao meu lado e, especialmente, por ter me dado presentes em forma de pessoas.

“Sou a vontade incontrolável de chorar, a liberdade indesejável de errar. Eu sou um pouco menos do que eu quero e muito mais do que não. Sou o desejo incorrigível de sorrir, a busca tão indiscutível por sentir. Um incompleto irresponsável pronto pra te dizer sim.”

Tanlan - Vaidade

## RESUMO

A presente pesquisa apresenta uma reflexão sobre a profissão de relações públicas e sua atuação no ambiente organizacional para promover a inclusão do profissional com deficiência. Para tanto, parte-se do princípio que, com as leis criadas, a partir dos anos 1980, que obrigam empresas com 100 funcionários, ou mais, a contratarem um percentual de pessoas com deficiência, esses profissionais estão integrados no ambiente organizacional, contudo, a integração não implica em inclusão, e acaba-se gerando um novo processo exclusivo. Para revertê-lo é necessário o desenvolvimento de práticas institucionais que permitam a real inclusão do profissional com deficiência. Essas práticas devem ser encabeçadas pela comunicação organizacional na perspectiva das relações públicas, área responsável por gerir a comunicação nas organizações.

**Palavras-chave:** Inclusão; Comunicação; Relações públicas; Ambiente organizacional.

## **ABSTRACT**

This research presents a reflection on the profession of public relations and its performance in the organizational environment to promote the inclusion of professional disabled. Therefore, it starts from the principle that the laws created in the 1980s, which require companies with 100 employees or more to hire a percentage of people with disabilities, these professionals are integrated into the organizational environment, however, integration does not imply inclusion, and end up generating a new unique process. To reverse it is necessary to develop institutional practices that allow the inclusion of real professional with disabilities. These practices should be headed by organizational communication from the perspective of public relations, the area responsible for managing communication in organizations.

**KEYWORDS:** Inclusion; Communication; Public Relations; Organizational Environment.



## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1 – O CICLO HISTÓRICO DA INCLUSÃO E EXCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL E NO MUNDO.....</b>	<b>13</b>
1.1 A inclusão e a exclusão do profissional com deficiência no Brasil.....	15
1.2 Integração versus Inclusão .....	24
<b>2 – A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATÉGIA DE INCLUSÃO .....</b>	<b>26</b>
2.1 Construindo a cultura organizacional para a inclusão .....	32
2.2 Responsabilidade Social .....	35
<b>3 – AS RELAÇÕES PÚBLICAS E SUA ATUAÇÃO ESTRATÉGICA EM PROL DA INCLUSÃO DO PROFISSIONAL COM DEFICIÊNCIA.....</b>	<b>39</b>
3.1 Uma reflexão sobre o papel das relações públicas nas organizações ...	41
3.2 O relações-públicas e sua atuação estratégica.....	46
3.3 Tecnologias assistivas como suporte para as ações de relações públicas .....	48
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>52</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>57</b>

## INTRODUÇÃO

Vivemos em uma sociedade composta por diferentes sujeitos, com diferentes características, ainda assim, sempre existe uma procura pela “igualdade”, por uma sociedade homogênea em que todos seus membros possuam direitos iguais e possam usufruir das mesmas regalias. Dessa busca por reconhecimento é possível destacar a luta pela inclusão de pessoas com deficiência no meio social e no mundo do trabalho.

Durante anos esse grupo lutou para quebrar estigmas e acabar com barreiras impostas pela sociedade, hoje temos uma série de leis que regulamentam e garantem o acesso dessas pessoas ao mundo do trabalho. Nossa Constituição Federal garante em seus artigos de número 7 e 24 a proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e critérios de admissão do trabalhador com deficiência e; proteção e integração social das pessoas portadoras de deficiência, respectivamente. Há ainda o Art. 37 que diz em seu parágrafo VIII que a lei deve reservar percentual dos cargos de empresas privadas e empregos públicos para as pessoas com deficiência.

Esse direito é garantido pela Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991 que dispõe sobre os planos de Benefícios da Previdência e dá outras providências a contratação de portadores de necessidades especiais. A Lei diz em seu Art. 93 que a empresa com 100 ou mais funcionárias está obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas com deficiência<sup>1</sup>.

O PNUD (Programa das Nações Unidas pelo Desenvolvimento) em seus relatórios sobre inclusão social diz que o desenvolvimento do país (através da criação de empregos) deve ter três atributos básicos: (1) desenvolvimento das pessoas, aumentando suas oportunidades, capacidades, potencialidades e direitos de escolha; (2) desenvolvimento para as pessoas, garantindo que seus resultados sejam apropriados equitativamente pela população; e (3) desenvolvimento pelas pessoas, empoderando-as, isto é, alargando a parcela

---

<sup>1</sup> Lei 8213/91, dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência e dá outras providências a contratação de portadores de necessidades especiais. Art. 93- A empresa com 100 ou mais funcionários está obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com funcionários reabilitados, ou pessoas portadoras de deficiência, na seguinte proporção:- até 200 funcionários: 2%;- de 201 a 500 funcionários: 3%; de 501 a 1000 funcionários: 4%; de 1001 em diante funcionários: 5%. Disponível em: < [http://www.deficienteonline.com.br/lei-8213-91-lei-de-cotas-para-deficientes-e-pessoas-com-deficiencia\\_77.html](http://www.deficienteonline.com.br/lei-8213-91-lei-de-cotas-para-deficientes-e-pessoas-com-deficiencia_77.html) > Acesso em: 06 jan. 2015, 18:34:00.

de poder dos indivíduos e comunidades humanas durante sua participação ativa na definição do processo de desenvolvimento do qual são sujeitos e beneficiários.

As organizações hoje são de relevância social, muitas vezes seus valores, suas ações e sua postura transcendem seu espaço físico e passam a fazer parte da sociedade em que estão inseridas, daí a importância dessas organizações terem uma atuação favorável e adequada a inclusão.

Como as organizações fazem parte da estrutura que compõem a sociedade, é também, responsabilidade delas contribuir para o seu desenvolvimento, oferecendo a todos os sujeitos as mesmas oportunidades e condições de acesso aos seus produtos e serviços. Cabe ainda às organizações o papel de ir além das suas obrigações legais e promover em seu ambiente a inclusão e igualdade social.

Assim, podemos perceber a necessidade da existência de um profissional da comunicação que auxilie e contribua nesse e para esse processo de inclusão, integração e desenvolvimento. O profissional de relações públicas reúne uma série de características em sua formação que o tornam o profissional indicado para essa atuação. As relações públicas são uma função de liderança e gestão que ajuda a organização a atingir seus objetivos, definir sua filosofia e facilitar a sua transformação de acordo com as mudanças e imposições da sociedade.

O relações-públicas<sup>2</sup> é apto a se comunicar com todos os públicos internos e externos relevantes para a organização, e desenvolve relações positivas através de ações estratégicas de comunicação para criar coerência entre as metas da organização e as expectativas da sociedade.

Ainda segundo definições do (CONFERP) Conselho Federal de Relações Públicas na prática, relações públicas são responsáveis por ajudar organizações a encontrar sua identidade, seus valores éticos, morais, culturais e organizacionais. Para tanto, também é sua função sugerir mudanças de postura e atitude. As relações públicas desenvolvem ações que determinam como vai fluir o relacionamento da organização com seus públicos de

---

<sup>2</sup> Relações-Públicas com hífen designa o profissional e Relações Públicas sem hífen a atividade. Fonte: Portaria nº 116, de 09 de maio de 2011, do Conferp. Disponível em: <<http://www.confERP.org.br/?p=2728>>. Acesso em: 29 jul. 2014.

interesse, isto implica em abordagens e linguagens específicas, de acordo com as necessidades e perspectivas de cada grupo.

Neste cenário de inclusão, já que o preenchimento mínimo de vagas por pessoas com deficiência é garantido por lei, e com perfil conciliador o profissional de relações públicas se torna peça chave para integrar a pessoa com deficiência em seu ambiente de trabalho. O que nos leva a colocar como objetivo para essa pesquisa trazer uma reflexão sobre as estratégias de comunicação e relações públicas para permitir a inclusão e integração dessas pessoas.

Objetivamos ainda entender a contribuição das relações públicas para inclusão de profissionais com deficiência no ambiente organizacional; compreender a área de relações públicas para suscitar uma atuação humanizada e que abranja os conceitos de cidadania, inclusão e integração e; fomentar a atuação das relações públicas como propagadoras da inclusão e integração de pessoas com deficiência.

A metodologia a ser empregada para tanto, constitui-se em pesquisa bibliográfica. A pesquisa bibliográfica visa identificar informações bibliográficas pertinentes ao tema estudado e proceder à respectiva anotação ou fichamento das referências e dos dados dos documentos para que sejam posteriormente utilizados na redação de um trabalho acadêmico, (CHITTO, 2010, p.51).

Após uma breve introdução, trataremos um capítulo onde será abordado o ciclo histórico da inclusão e exclusão do profissional com deficiência no Brasil e no mundo, será relatado a história da luta por inclusão das pessoas com deficiência física, em especial no mundo do trabalho, com destaque para os acontecimentos do Brasil, também serão discutidos leis e decretos conquistados através de movimentos políticos e sociais das pessoas com deficiência.

No capítulo, seguinte a comunicação organizacional será trabalhada como uma estratégia na inclusão dos profissionais com deficiência no ambiente organizacional. Para tanto também será abordado o papel da organização na sociedade, qual sua função social, analisando suas contribuições e obrigações, assim como a importância da prática da responsabilidade social para a organização, para a comunidade na qual esta está inserida e, para a causa defendida.

Por fim, o último capítulo abordará o relações-públicas como agente de inclusão do profissional com deficiência no ambiente organizacional, direcionando a organização para uma atuação humanizada e para retomada de seu papel social, através da problematização da sua atuação criando um ambiente propício à inclusão, através de suas ações de comunicação e relacionamento.

## **1 – O CICLO HISTÓRICO DA INCLUSÃO E EXCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NO BRASIL E NO MUNDO**

Stoer (2004) esclarece que comumente a inclusão e a exclusão social são conceituadas como duas entidades diferentes, contudo o objetivo de ambas é o mesmo: “Produzir a inclusão social e eliminar a exclusão social de determinados grupos de atores sociais, tais como aqueles definidos por classe, sexo, raça ou etnia” (2004, p.27). Ao longo da história da humanidade podemos observar claramente a ocorrência desse processo, em cada momento da história houve motivos diferentes para incluir ou excluir determinado grupo.

Ao propormos fazer uma retrospectiva do tratamento dado a pessoa com deficiência ao longo da história, é preciso frisar que a trajetória histórica na qual, gradativamente, essas pessoas foram incorporadas à estrutura social é um processo irregular e não linear. Não se pode visualizar um movimento contínuo e homogêneo de integração, pois os sentimentos e a maneira pela qual a sociedade enxergava as pessoas com deficiência variavam também de um país para outro num mesmo período.

Deste modo, faremos aqui um resgate dos momentos fundamentais para compreendermos a atualidade, a explanação será baseada nas informações contidas nas obras: *História econômica e social da Idade Média*, de Henri Pirenne; e, *O outono da Idade Média* de Johan Huizinga.

As pessoas com deficiências, especialmente, foram resignadas a esse processo de exclusão em diversos períodos. A antiguidade clássica, período da história da Europa que se estende aproximadamente do século VIII a.C. ao século V d.C., era pautada pelo ideal da perfeição, assim, qualquer pessoa que destoasse desse padrão era rejeitada por aquela sociedade.

Na idade média (séc. V - XV), não foi diferente. Este período foi marcado pelo fervor religioso e pelo poder de influência do clero na vida dos feudos ficou conhecido como a Era das trevas.

Naquele tempo acreditava-se que aquelas pessoas que apresentavam algum tipo de deficiência física ou mental eram portadoras de doenças graves e contagiosas. Importante lembrar que durante a idade média a população foi assombrada pela peste negra<sup>3</sup>, gerando assim um temor ainda maior em relação a doenças; ou ainda que estivessem possuídas ou tinham ligação com o demônio, o que naquela configuração de sociedade era quase como um pecado. As incapacidades físicas, os sérios problemas mentais e as malformações congênitas eram considerados, quase sempre, como sinais da ira divina, taxados como “castigo de Deus”. A própria Igreja Católica adotou comportamentos discriminatórios e de perseguição.

As pessoas com deficiência em geral recebiam dois tipos de tratamento quando se trata da antiguidade e da era medieval: a rejeição ou a eliminação. Em Roma, tanto os nobres como os plebeus tinham autorização para sacrificar seus filhos que nasciam com algum tipo de deficiência, e em Esparta, os sujeitos que adquiriam alguma deficiência, com exceção das adquiridas em campo de batalha, eram lançados ao mar ou em precipícios. Na contramão desse comportamento, na mesma época Atenas, influenciada por Aristóteles que pregava que “tratar os desiguais de maneira igual constitui-se em injustiça”, os deficientes eram amparados e protegidos pela sociedade.

Passando para o período renascentista, entre os séculos XV e XVII, no mundo europeu cristão, ocorreu uma lenta, porém, inquestionável, mudança sociocultural, cujas marcas principais foram o reconhecimento do valor humano, o avanço da ciência e a libertação quanto a dogmas e credices da Idade Média. De certa forma, o homem deixou de ser um escravo dos “poderes naturais” ou da ira divina. Esse novo modo de pensar, “alteraria a vida do homem menos privilegiado também, ou seja, a imensa legião de pobres, dos enfermos, enfim, dos marginalizados. E dentre eles, sempre e sem sombra de

---

<sup>3</sup> A peste negra foi uma pandemia responsável pela morte de um terço dos habitantes da Europa na Idade Média. Ela era transmitida através da picada de pulgas contaminadas pela bactéria *Yersinia pestis*. Disponível em: <[http://idade-media.info/mos/view/Peste\\_Negra/](http://idade-media.info/mos/view/Peste_Negra/)>. Acesso em: 18 nov. 2014.

dúvidas, os portadores de problemas físicos, sensoriais ou mentais” (SILVA, 1987, p. 226).

Ao longo dos séculos XVI e XVII, em vários países da Europa, foram sendo construídos locais de atendimento específico para pessoas com deficiência, que deixaram de ocupar os habituais abrigos ou asilos para pobres. A respeito das malformações físicas ou limitações, essas pessoas, de maneira ainda tímida, começaram a ser valorizadas enquanto seres humanos.

Contudo, com o advento da sociedade mercantil e da manufatura no século XVIII, as pessoas com deficiências eram consideradas inaptas e inúteis a sociedade, no sentido de produção,

Assim a noção de deficiência não pode ser concebida como um fenômeno universal independente do tempo, do espaço e das variáveis inerentes a uma sociedade e às potencialidades dos sujeitos. Na sociedade capitalista, as contradições e as exigências de produção e de consumo incidem sobre os sujeitos e a constituição de sua subjetividade (PESSOTI, 1986, p.21)

Outro período marcado pela forte rejeição às pessoas com deficiência foi a II Guerra Mundial (1939 a 1945). Um dos pontos pregados pelo nazismo era a eliminação das pessoas com deficiências, só que aqui a motivação não estava associada a culturas específicas, e sim, a um pensamento irracional, guiado pelo princípio da eugenia, ou seja, da purificação da raça, a partir do pressuposto da superioridade da raça ariana.

No período entre Guerras foi muito comum nos países europeus – Grã-Bretanha e França, principalmente, e também nos EUA – o desenvolvimento de programas e centros de treinamento para assistência aos veteranos de guerra. Depois da II Guerra, esse movimento se intensificou. Visto o elevado número de amputados, cegos e outras deficiências físicas e mentais, o tema ganhou relevância política no interior dos países e também internacionalmente, na Organização das Nações Unidas (ONU). As questões relacionadas as pessoas com deficiência começou a ser tema do debate público e ações políticas.

### **1.1 A inclusão e a exclusão do profissional com deficiência no Brasil**

Os arquivos históricos brasileiros registram referências variadas a “aleijados”, “enjeitados”, “mancos”, “cegos” ou “surdos-mudos”. No entanto, assim como ocorria no continente europeu, quase todas essas informações ou

comentários estão misturados nas menções sobre a população pobre e miserável. Ou seja, também no Brasil, a pessoa deficiente foi abarcada, por vários séculos, dentro da categoria mais ampla dos miseráveis (SILVA, 1987).

Figueira (2008) defende que “(...) as questões que envolvem as pessoas com deficiência no Brasil – por exemplo, mecanismos de exclusão, políticas de assistencialismo, caridade, inferioridade, oportunismo, dentre outras – foram construídas culturalmente” (FIGUEIRA, 2008, p.17). Assim sendo, temos que considerar o fato que questões culturais demoram a ser revertidas em códigos e normas.

Vigotsky (1984 e 1991) desenvolveu interessantes estudos sobre o papel da cultura na constituição do sujeito humano. Para ele, a relação entre o fator biológico e o cultural mantém uma interação permanente, em que os aspectos psíquicos exercem influência sobre o ambiente, recebendo dele os elementos que constituem o sujeito.

Fazendo um retrospecto que começa com os indígenas que ocupavam o país antes do descobrimento por Pedro Álvares Cabral, registros mostram condutas, práticas e costumes indígenas que significavam a eliminação de crianças com deficiência ou a exclusão daquelas que viessem a adquirir algum tipo de limitação física ou sensorial. Tais costumes não diferem muito daqueles também observados em outros povos da história antiga e medieval.

Os portugueses, desde o momento em que chegaram ao Brasil, sofreram com as condições climáticas. Estas características tropicais refletiram na saúde e bem-estar dos portugueses, sendo que “algumas dessas enfermidades de natureza muito grave chegaram a levá-los a aquisição de severas limitações físicas ou sensoriais” (FIGUEIRA, 2008, p. 55). Observando a formação da população no Brasil Colonial, o historiador da medicina Licurgo Santos Filho acentua que: “tal e qual como entre os demais povos, e no mesmo grau de incidência, o brasileiro exibiu casos de deformidades congênitas ou adquiridas. Foram comuns os coxos, cegos, zambros e corcundas” (SANTOS FILHO apud FIGUEIRA, 2008, p. 56). As condições de tratamento das enfermidades não eram adequadas e continuaram assim por várias décadas.

A medicina teve significativos avanços ao longo do século XX resultando em uma maior atenção aos deficientes. A criação dos hospitais-escolas, como o Hospital das Clínicas de São Paulo, na década de 1940, resultou na



produção de novos estudos e pesquisas, nesse cenário fica claro que havia uma intensa associação entre a deficiência e a área médica. Isso porque ao longo de nossa história, assim como ocorreu em outros países, a deficiência foi tratada em ambientes hospitalares e assistenciais. Os médicos tornavam-se os grandes especialistas nessa área e passavam a influenciar todos os debates relacionados ao tema.

Marchesi (2004) lembra que até 1960 os movimentos sociais direcionados a questão da inclusão de pessoas com deficiência tinham como foco o individual, o sujeito com deficiência e suas condições, era ele que teria que se adaptar a sociedade, já a partir dos anos 1970 o foco desses movimentos passou a ser a sociedade e a necessidade dela se modificar de forma que passasse a atender aos sujeitos e suas necessidades. Todas essas novas demandas confluíram com a elaboração da nova Constituição Federal, fazendo com que ela incorporasse esses anseios da população.

Segundo o Livro História do Movimento Político das Pessoas com Deficiência no Brasil, elaborado em 2010 pela Secretaria de direitos humanos da Presidência da República, as primeiras associações de pessoas com deficiência não tinham sede própria, estatuto ou qualquer outro elemento formal. Elas tinham como finalidade o auxílio mútuo e não possuíam objetivo político, mas ainda assim, criaram espaços de convivência, onde as dificuldades comuns foram ser reconhecidas e debatidas. A partir dessa aproximação se iniciou o processo político da luta pelos direitos sociais.

No início da década de 1980, diversos grupos de deficientes se juntaram para criar uma única organização que representasse a todos, no entanto, foi constatada a existência de demandas específicas para cada tipo de deficiência. A necessidade de fortalecer cada grupo sem perder essas especificidades fez com que o movimento optasse por um novo arranjo político. A estratégia adotada foi a de separar por área de deficiência, sem excluir a ação conjunta para as questões de âmbito geral, prova disso foi a articulação nacional das pessoas com deficiência em 1987 e 1988, por ocasião das discussões da Constituição Federal<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. História do Movimento Político das Pessoas com Deficiência no Brasil. Disponível em: <

Portanto, a trajetória histórica das pessoas com deficiência no Brasil, assim como em outros países, foi marcado por uma fase inicial de eliminação e exclusão, passando por um período de integração parcial, através do atendimento especializado. Estas fases deixaram estigmas associados às pessoas com deficiência, que muitas vezes ainda são vistas como incapazes e/ou doentes. Romper com esta visão, não é uma tarefa fácil. Mas, isso foi feito com o avanço da legislação nacional sobre este tema, contando agora com a contribuição direta das próprias pessoas com deficiência.

O movimento das pessoas com deficiência lutou para incorporar suas demandas no texto da nova Constituição. A vitória dessa luta veio com a exclusão do capítulo “Tutelas Especiais” e com a incorporação dos direitos ao longo de todo o texto. Assim, ao menos de uma perspectiva legal, o princípio da inclusão das pessoas com deficiência na sociedade foi concretizado.

Araújo diz que,

Um marco no esforço de inclusão dos portadores de deficiência na sociedade brasileira foi a Constituição de 1988. O texto constitucional dedicou diversos artigos e parágrafos com recomendações legais sobre as pessoas com deficiência nos capítulos dos direitos sociais, da administração pública, da assistência social, da família e da educação (ARAÚJO, 1994, p.227).

O autor ainda afirma que foi na constituição de 1988, pela primeira vez na história brasileira, que a assistência social foi elevada ao patamar de política pública, como parte integrante do capítulo da seguridade social (ARAÚJO, 2009).

Antes de 1988 a única referência aos direitos das pessoas com deficiência em termos legislativos era a Emenda nº 12, de 1978, conhecida como “Emenda Thales Ramalho”, que determina que “É assegurado aos deficientes a melhoria de sua condição social e econômica especialmente mediante: I. educação especial e gratuita; II. assistência, reabilitação e reinserção na vida econômica e social do país; III. proibição de discriminação, inclusive quanto a admissão ao trabalho ou ao serviço público e a salários; IV. possibilidade de acesso a edifícios e logradouros públicos.”

A Constituição Federal brasileira, atualmente, garante em seus artigos de número 7 e 24 a proibição de qualquer discriminação no tocante a salário e

critérios de admissão do trabalhador com deficiência e; proteção e integração social das pessoas com deficiência, respectivamente. Além dessas, no Brasil ainda existem as seguintes leis que tratam sobre a pessoa com deficiência e o mundo do trabalho:

- Lei nº 8213/91, dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência e dá outras providências a contratação de portadores de necessidades especiais.
- Decreto nº 129, de 22 de janeiro de 1991, promulga a convenção nº 159, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), sobre reabilitação profissional e emprego de pessoas deficientes.
- Decreto nº 2682, de 21 de julho de 1998, promulga a convenção nº 168, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), relativa à promoção do emprego e à proteção contra o desemprego.
- Decreto nº 3298, de 20 de dezembro de 1999, regulamenta a lei nº 7853/89, que dispõe sobre a política nacional para a integração da pessoa com deficiência.
- Decreto nº 3321, de 30 de dezembro de 1999, Promulga o Protocolo Adicional à Convenção Americana sobre Direitos Humanos em Matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, “Protocolo de São Salvador”, concluído em 17 de novembro de 1988, em São Salvador, El Salvador.
- Lei 10098/00, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.
- Decreto nº 3956, de 08 de outubro de 2001, promulga a convenção interamericana para eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência.
- Decreto nº 4229, de 13 de maio de 2002, dispõe sobre o Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH), instituído pelo Decreto no 1.904, de 13 de maio de 1996, e dá outras providências
- Lei 11.788/08, que regulamenta os estágios, garante que fica assegurado às pessoas portadoras de deficiência o percentual de 10% das vagas oferecidas pela parte concedente do estágio.

Estas Leis e Decretos amparam o profissional com deficiência e facilitam sua entrada no mundo do trabalho, pois ainda hoje persistem estigmas que depreciam e acompanham as pessoas com deficiências por diferentes períodos da história, como já visto. Dentro da temática da inclusão social, ao se abordar questões ligadas à inclusão das pessoas com deficiência é necessário se trabalhar no processo como um todo, porque só assim é possível validar os esforços feitos em prol da real inclusão, aquela que coloca os indivíduos em nível de igualdade dentro da sociedade.

Ainda na Constituição Federal, o Art. 37 diz em seu parágrafo VIII que a lei deve reservar percentual dos cargos de empresas privadas e empregos públicos para as pessoas com deficiência. Esse direito é garantido pela, supracitada, lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991 que dispõe sobre os planos de Benefícios da Previdência e dá outras providências a contratação de pessoas com deficiência. A lei diz em seu Art. 93 que a empresa com 100 ou mais funcionárias está obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas com deficiência<sup>5</sup>.

O (Conade) Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - foi criado pelo Ministério da Justiça, dia 1º de junho de 1999, através do Decreto nº 3.076 de 1999, e é um órgão criado para acompanhar e avaliar o desenvolvimento da política nacional para inclusão da pessoa com deficiência e das políticas setoriais de educação, saúde, trabalho, assistência social, transporte, cultura, turismo, desporto, lazer e política urbana dirigidos a esse grupo social. Atualmente o Conade faz parte da estrutura básica da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR).

Conforme dados de cadastro no Conade, existem mais de 550 Conselhos Municipais dos Direitos da Pessoa com Deficiência instituídos no Brasil. Todos os estados e o Distrito Federal também já possuem Conselho instituído. Estes espaços têm a responsabilidade de garantir a participação e o

---

<sup>5</sup> Lei nº 8213/91, dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência e dá outras providências a contratação de portadores de necessidades especiais. Art. 93- A empresa com 100 ou mais funcionários está obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com funcionários reabilitados, ou pessoas portadoras de deficiência, na seguinte proporção:- até 200 funcionários: 2%;- de 201 a 500 funcionários: 3%; de 501 a 1000 funcionários: 4%; de 1001 em diante funcionários: 5%. Disponível em: [file:///C:/Users/bru/Downloads/legislacao\\_portadores\\_deficiencia\\_5ed.pdf](file:///C:/Users/bru/Downloads/legislacao_portadores_deficiencia_5ed.pdf). Acesso em 19 jun. 2014.

protagonismo das pessoas com deficiência na avaliação e monitoramento das políticas públicas, discuti-las e encaminhá-las para instâncias superiores, fazendo com que essas informações alcancem a sociedade e venham a se efetivar, seja através de leis ou até mesmo da conscientização popular.

Uma dessas demandas foi em relação aos termos utilizados na hora de designar a pessoa com deficiência. A fala pode representar a exteriorização de pensamentos, dessa forma, as palavras usadas para nomear as pessoas com deficiência traduzem as percepções da época em que foram criadas.

No passado era usada a expressão “pessoas portadoras de deficiência”, com o objetivo de identificar a deficiência como um detalhe da pessoa. A expressão foi adotada na Constituição Federal de 1988 e nas estaduais, bem como em todas as leis e políticas pertinentes ao campo das deficiências. Conselhos, coordenadorias e associações passaram a incluí-la em seus documentos oficiais. Eufemismos foram adotados, tais como “pessoas com necessidades especiais” e “portadores de necessidades especiais”. A crítica do movimento a esses eufemismos se deve ao fato de o adjetivo “especial” criar uma categoria que não combina com a luta por inclusão e por equiparação de direitos. Para o movimento, com a luta política não se busca ser “especial”, mas, sim, ser cidadão. A condição de “portador” passou a ser questionada pelo movimento por transmitir a ideia de a deficiência ser algo que se porta e, portanto, não faz parte da pessoa. Além disso, enfatiza a deficiência em detrimento do ser humano. “Pessoa com deficiência” passou a ser a expressão adotada contemporaneamente para designar esse grupo social. Em oposição à expressão “pessoa portadora”, “pessoa com deficiência” demonstra que a deficiência faz parte do corpo e, principalmente, humaniza a denominação. Ser “pessoa com deficiência” é, antes de tudo, ser pessoa humana. (HISTÓRIA..., 2010, p.15)

Stoer *et al* (2004) coloca que a exclusão social se dá em cinco lugares, são eles: o corpo, o trabalho, a cidadania, a identidade e o território. Segundo ele, é nesses lugares que a exclusão social produz seus impactos no indivíduo e na sociedade, cada lugar também possui seu próprio espaço e, suas próprias variáveis sociológicas, tais como: *classe social*, gênero, etnia e idade. Eles, mesmo ocupando diferentes espaços na configuração da sociedade, estão também interligados.

Analisando especificamente o lugar trabalho e o lugar corpo podemos entender melhor o conceito de inclusão e/ou exclusão quando falamos em mundo do trabalho e pessoas com deficiência.

Se existe um lugar decididamente identificado pelo público como fonte de exclusão social é o trabalho. (...) O exercício da própria cidadania tornou-se dependente do fato de se ter um trabalho e ser excluído, significou, em larga medida, não ter lugar no processo de trabalho, (STOER, *et al.* 2004, p.59).

A sociedade caracteriza o trabalho como parte essencial na formação do ser, ele, muitas vezes, define quem a pessoa vai ser e que posição ela ocupar na comunidade em que está inserida. O trabalho é colocado na sociedade em que vivemos como fator essencial para ter uma identidade, quando uma pessoa é privada do direito de trabalhar, ela acaba sendo excluída e perdendo seu espaço de exercer sua liberdade de escolhas e decisões sobre a própria vida.

A exclusão do lugar trabalho pode se dar por diferentes razões, uma dessas razões pode ser o corpo. O corpo é um lugar de exclusão e inclusão social. A imagem que ele forma cria pré-conceitos que podem aproximar ou afastar as demais pessoas, de acordo com os padrões estabelecidos em cada época e em cada sociedade. Dentre os aspectos que comumente diferem dos padrões estão: idade, etnia e deficiências. De tal modo que o corpo pode ser visto como sinal de pertencimento ou de rejeição.

Dentro da temática da inclusão social, abordar questões ligadas a inclusão das pessoas com deficiências no ambiente organizacional abre um grande leque de opções, contudo, para validar os esforços feitos em prol da real inclusão é necessário se trabalhar no processo como um todo, não esquecendo de integrar.

Ainda citando Stoer *et al*, podemos afirmar que a exclusão de pessoas com deficiência se baseia em três principais causas:

Em primeiro lugar por se considerar a que a deficiência é uma condição imutável (...). A visibilidade da deficiência origina também uma ingenuidade de análise que leva as pessoas a crerem que, pelo fato de a deficiência não se poder “curar”, ela resulta numa condição inalterável e solicitando uma intervenção de tipo assistencial, caritativo ou ocupacional (...). Em segundo lugar, radica o fato de não se reconhecer às pessoas com deficiência, autonomia e cidadania (foi necessário criar as leis para garantir direitos). A terceira razão para exclusão de pessoas com deficiência relaciona-se a atitudes em que se encaram as pessoas com condições de deficiência, como improdutivas e permanentemente devedoras à sociedade (...) (STOER, *et al*, 2004, p. 48).

Deste modo, notamos que apesar dos recentes avanços no campo legislativo, as leis criadas ainda não se integraram totalmente ao cotidiano da sociedade, os estigmas, construídos através de séculos, insistem em

permanecer, dificultando mais o processo de inclusão social das pessoas com deficiência.

No mundo do trabalho tudo isso é ainda mais palpável, nesse ambiente, para que o profissional consiga desenvolver plenamente suas habilidades ele precisa conseguir usufruir de todos recursos pessoais e materiais oferecidos pela instituição, contudo o deficiente encontra barreiras que dificultam a efetivação de seu trabalho, como meio não adaptado e falta de comunicação.

É válido ressaltar que de fato, as pessoas deficientes encontram uma série de barreiras no seu dia a dia, porém, isso não significa que somente elas existam, lidar com as dificuldades não é uma situação essencialmente negativa. Para Lima (2006) as formas de interação com a problemática podem resultar em coisas positivas como profissionalização, inclusão da pessoa com deficiência em campo de trabalho e grande visibilidade social, resultando então em inúmeras possibilidades.

Nos anos 2000, os movimentos sociais se organizaram para realizar, com o apoio do Estado, uma conferência nacional. Cerca de mil e quinhentas pessoas participaram da 1ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, realizada entre os dias 12 e 15 de maio de 2006. Durante o encontro, foram discutidos temas como educação inclusiva, acessibilidade, saúde, emprego, combate à violência, lazer e previdência que resultaram em um documento com 254 deliberações que apontavam modificações necessárias na legislação que trata das pessoas com deficiência.

A 2ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência aconteceu de 1º a 4 de dezembro de 2008 e contou com a participação de mais de 1.800 pessoas, com o tema “Inclusão, participação e desenvolvimento: um novo jeito de avançar”, o debate aconteceu em torno de três eixos temáticos: saúde e reabilitação profissional, educação e trabalho e, acessibilidade.

Com um intervalo maior, a 3ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência aconteceu entre os dias 3 e 6 de dezembro de 2012, o tema foi “Um olhar através da Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, da ONU: novas perspectivas e desafios”, e contou com cerca de 2.000 participantes.

As convenções representaram momentos únicos na história política das pessoas com deficiência no Brasil, elas se constituíram como um espaço de discussão e de surgimento para novas propostas. A sua descontinuidade é preocupante e pode indicar dificuldades atuais no movimento social e em sua articulação. Contudo, isso não reduz a significância dos direitos conquistados, sair do modelo de integração e entrar na sociedade inclusiva, é um árduo e longo processo.

O retrospecto feito nos mostra que, mesmo que lentamente, está ocorrendo uma mudança de paradigma. A sociedade, que via essa parcela da população como doentes ou limitados para o trabalho, está passando a entender que a busca e a defesa de seus direitos são para garantir igualdade com os demais cidadãos, aos poucos as limitações funcionais estão perdendo o destaque para a inclusão social.

## **1.2 Integração versus Inclusão**

Uma discussão extremamente apropriada neste contexto é sobre o significado de integrar e incluir, qual desses termos representa a real efetivação do processo aqui discutido. Os termos podem, num primeiro momento, parecer sinônimos, mas se analisarmos suas etimologias perceberemos importantes diferenças.

Segundo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa (2010) incluir significa “conter ou trazer em si; compreender, abranger; fazer tomar parte; inserir, introduzir”; e integrar significa “tornar inteiro, completar, incorporar”. Carvalho (2001) analisando as relações entre esses termos - atribui a confusão entre eles ao fato de o conceito de integração ser polissêmico,

Seja porque múltiplos podem ser sujeitos ou espaços político-sociais em que o processo se desencadeia e se mantém, seja porque são múltiplos os níveis de sucesso conseguidos nas interações interpessoais, implícitas em qualquer conceito de integração. (CARVALHO, 2001, p.60).

Masini apresenta o conceito de integração da seguinte forma: “Integrar, do latim integrar e, significa formar, coordenar, ou combinar num todo unificado, e integração significa o ato ou processo de integrar” (1997, p. 32). Esse sentido indica que originariamente o termo faz referência a criação do ser humano, ainda segundo Masini, integrar diz respeito à individualidade e



integração diz respeito ao processo de formação dessa individualidade com base nos aprendizados e nas interações estabelecidas com a sociedade na qual vivemos.

Sasaki (1998) considera a inclusão e a integração como formas de inserção sociais, mas mostra que são conceitos distintos. Ele associa a integração aos anos 1960 e 1970 e ao modelo médico então adotado que “buscava tornar a pessoa apta para satisfazer os padrões do meio social”. Por sua vez, a inclusão, cuja prática se iniciou na década de 1980 e se desenvolveu nos anos 1990, propõe “modificação na sociedade para torná-la capaz de acolher todas as pessoas” (SASSAKI, 1998 apud LIMA, 2006, p. 24).

Logo, podemos presumir que tanto a integração quanto a inclusão são formas de inserção social, mas enquanto a primeira trata as deficiências como problema pessoal dos sujeitos e visa a conservação das estruturas convencionais, a segunda considera as necessidades do sujeito como problema social e institucional, procurando transformar a sociedade e as instituições.

Ainda assim, ambas são necessárias para a transformação da sociedade, temos que compreender que esses dois termos, e conseqüentemente, as ações que eles representam, se completam. Atualmente nas organizações vemos que o que ocorre é que primeiros as organizações integram o profissional ao seu ambiente, para depois perceber que há a necessidade de adaptações nesse ambiente. O ideal seria que a inclusão fosse uma etapa única, contudo, essa ainda não é a realidade do mundo do trabalho brasileiro.

A compreensão do significado da inclusão e suas ações conseqüentes pressupõem um processo bidirecional, envolvendo aquele que inclui e aquele que é incluído. Não basta estar dentro de uma empresa ou de outros espaços públicos para estar incluso, uma vez que os princípios da exclusão estão incutidos nas relações (QUINTÃO, 2005).

Quando discutimos a inclusão visando a construção de uma sociedade inclusiva, é comum que se pense na integração como parte do processo de inclusão. Afinal, o comportamento que excluía a pessoa com deficiência do convívio social, ficou relegado a um passado muito distante, e colocá-la num

patamar de igualdade, de oportunidades e acessibilidade, é um dever que a sociedade e as organizações que a compõem devem assumir.

Dentro de uma organização onde o profissional com deficiência já está integrado a inclusão pode começar a partir da comunicação institucional. A comunicação é capaz de gerar o sentimento de pertencimento à uma instituição, de mudar paradigmas e de criar valores nos colaboradores da instituição, por isso a sua importância para o processo aqui descrito e estudado.

## **2 – A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL COMO ESTRATÉGIA DE INCLUSÃO**

A globalização e o advento das novas tecnologias transformaram a sociedade e conseqüentemente as organizações. A nova Era trouxe competitividade, flexibilização e uma profunda modificação estrutural das relações sociais, que agora são pautadas não só pela mídia tradicional, mas, relevantemente, pelas mídias sociais, são essas as responsáveis por, cada vez mais, aumentar o fluxo de informações recebidas e o índice de compartilhamento de informações.

Com isso, temos um fenômeno de viralização de informações, algo colocado na rede se espalha em poucos minutos, podendo até alcançar as mídias tradicionais, em alguns casos. Os sujeitos que integram este fenômeno estão presentes em diferentes esferas da sociedade, inclusive dentro das organizações.

Os indivíduos que compõem as organizações passaram então a ser objetos de interesse, e de estudo, pois, começaram, como veremos a seguir, a serem vistos mais do que meramente como públicos, mas como integrantes da parcela de público que influencia as instituições e seu ambiente.

Lattimore *et al* (2012) coloca que os grupos que são importantes às organizações são chamados de públicos e geralmente são definidos a partir de suas relações com as organizações. Para Andrade (1989) público é um grupo de pessoas, com ou sem contigüidade física, que recebe um grande fluxo de

informações e que possui grande possibilidades de interação com a organização.

Existem diversas classificações de públicos dentro dos estudos das relações públicas, as mais tradicionais são as trazidas por Wey (1993), que os classifica como público interno ou público externo, e a de Andrade (1989) que classifica públicos como interno, externo ou misto. Outras classificações possíveis são as de França (2004) que propõe a divisão em públicos essenciais e públicos não essenciais, e a de Cesca (2004).

Para a presente pesquisa adotaremos o conceito de público interno apresentado por Cesca (2004), onde a autora nos apresenta a classificação de públicos, dividindo-a em cinco tipos: 1. Público interno-vinculado: administração superior, funcionários fixos e funcionários com contratos temporários; 2. Público interno-desvinculado: funcionários de serviços terceirizados que atuam no espaço físico da empresa; 3. Público misto-vinculado: vendedor externo não autônomo, acionistas, funcionários do transporte com vínculo empregatício, funcionários que trabalham em suas residências de forma não autônoma e funcionários que prestam serviços em outras empresas; 4. Público misto-desvinculado: fornecedores, distribuidores, revendedores, vendedores, externos autônomos, funcionários que trabalham em suas residências de forma autônoma, familiares de funcionários e funcionários do transporte terceirizados; 5. Público externo: comunidade, consumidores, escolas, imprensa, governo, concorrentes, bancos e sindicatos.

Andrade (2003) ressalta que o público interno de uma organização é peça fundamental para o sucesso desta, por isso deve ser visto como estratégico, todas as ações voltadas para esse público devem ser minuciosamente planejadas e baseadas numa análise do ambiente organizacional onde esse grupo se encontra. A divisão proposta por Cesca (2004) nos traz uma visão mais atual e mais próxima da realidade das organizações, onde esta precisa lidar com uma gama diversificada de públicos ao mesmo tempo, sem que desestime um em detrimento de outro.

A comunicação organizacional deve abranger e entender todo o seu público alvo, para isso, antes é necessário estabelecer quem será esse público, com base nas classificações de públicos já apresentadas, essa escolha deve ser feita com base nos interesses e nos objetivos que a organização pretende

alcançar. Com os públicos definidos a organização deve se dedicar a estudá-los, identificar suas necessidades, objetivos ou interesses em comum e planejar estrategicamente suas ações para conquistar, fidelizar e se aproximar de seus públicos, dentro e fora do ambiente organizacional.

Ambiente Organizacional é definido por Hall (2004) como o conjunto de todos os fenômenos externos à população de organizações em análise que a influenciam de forma real e/ou potencial. Com a criação de leis que garantem o direito ao trabalho às pessoas com deficiências, a presença desse profissional no ambiente organizacional se tornou algo comum.

Esses profissionais exercem variadas funções e aos poucos vão se integrando a esse ambiente. Deste modo, quando um profissional com deficiência passa a fazer parte do ambiente organizacional, este tem sua dinâmica alterada ou, ao menos deveria ter, para que o novo colaborador possa ter suas necessidades de comunicação atendidas, bem como as dos demais funcionários. Contudo, a integração desse profissional não pressupõe a efetivação da inclusão no ambiente organizacional.

Para Pires e Macêdo (2006) a cultura é um dos pontos-chave na compreensão das ações humanas, ela funciona como um padrão coletivo que identifica os grupos, suas maneiras de perceber, pensar, sentir e agir. Assim, mais do que um conjunto de regras e de hábitos, significa construção de significados partilhados pelo conjunto de pessoas pertencentes a um mesmo grupo social, inclusive no trabalho. Ainda segundo os autores sempre que existe um grupo de pessoas reunidas, existirá a construção de uma cultura.

Para que haja a transformação da cultura organizacional de modo que os colaboradores de determinada instituição, e ela própria, possam ter como missão a inclusão de profissionais com deficiência, e não sua mera integração no ambiente organizacional, é necessário repensar o ser e o fazer comunicacional da organização, ou seja, a comunicação organizacional.

A comunicação organizacional deve ser entendida de forma ampla e abrangente. (...) Como fenômeno inerente à natureza das organizações e aos agrupamentos de pessoas que a integram ou com ela interagem, a comunicação organizacional envolve processos comunicativos, além de todos os seus elementos constitutivos e a construção de sentidos dos sujeitos e/ou agentes integrantes em diferentes momentos e contextos. (KUNSCH, 2010, p. 42)

A comunicação organizacional é a responsável por todo fluxo comunicacional das instituições. Ela pode ocorrer em diferentes direções, ser direcionada para todo o público interno (vinculado e desvinculado) ou para parcelas específicas deste. Ela também é a responsável por transmitir a missão e os valores da organização para os seus colaboradores.

Devemos entender que “o ambiente corporativo de hoje é complexo. As empresas que têm êxito são proativas, têm estratégias de comunicação bem definidas relacionadas a objetivos empresariais e praticam comunicação aberta e honesta” (LATTIMORE *et al*, 2012, p.67), assim para se destacar as organizações necessitam ir além de suas obrigações jurídicas, devem optar por práticas que diferenciem.

É imprescindível que a organização veja todo o público interno como um inegável multiplicador, pois, ele é o primeiro a ter contato com o seu produto ou serviço, seja ele qual for. O público interno também ocupa posição privilegiada se pensarmos que ele tem contato direto com os demais públicos (misto vinculado, misto desvinculado e externo), já que é o responsável pelo funcionamento da organização.

O público interno é o primeiro a multiplicar as informações relacionadas à organização, por isso ele deve estar sempre bem informado, conhecer o que a empresa produz, suas novidades, seus projetos, metas e conquistas, para que a imagem compartilhada da organização seja positiva.

Com a presença do profissional com deficiência integrando o público interno no ambiente organizacional a sistemática da comunicação e o ambiente devem ser os primeiros pontos a serem modificados. A existência de barreiras que impeçam o profissional com deficiência de executar plenamente suas funções atrapalha não apenas esse profissional, mas também os demais colaboradores e conseqüentemente a própria organização é afetada.

Isso pode fazer com que os colaboradores passem a ver o ambiente organizacional como um local insatisfatório, ou que a organização não se importa com o seu bem-estar. O próprio profissional com deficiência pode passar a ser visto por seus colegas como um estorvo para o ambiente, já que não consegue exercer suas funções plenamente, e na maioria dos casos, a comunicação entre o próprio grupo e entre o grupo e a organização é falha.

A gerência deve ter claro que não é o profissional com deficiência que deve se adequar a organização (no sentido físico, o espaço da instituição deve estar adaptado as necessidades desse profissional, assim como tudo que é comunicado e informado aos demais colaboradores deve chegar até ele com as mesmas condições de interpretação), mas sim, esta que deve estar preparada para recebê-lo e lhe oferece condições plenas de trabalho e desenvolvimento profissional e pessoal.

A comunicação é um instinto básico do ser humano, só com o surgimento, e evolução, dela foi possível que o homem evoluísse e conquistasse novos territórios. Hoje em dia ela ocupa uma posição ainda mais essencial, a nossa sociedade é composta por redes de relacionamento que foram fortalecidas pela globalização, Castells diz que “(...) as redes globais de intercâmbios instrumentais conectam e desconectam indivíduos, grupos, regiões e até países, de acordo com sua pertinência na realização dos objetivos processados na rede, em um fluxo contínuo de decisões estratégicas” (CASTELLS, 2005, p.41).

Assim, podemos notar a importância que as relações possuem e como elas são fortalecidas a partir de uma comunicação direta, de mão dupla e eficiente. Se comunicar apenas para informar não é mais o suficiente no mundo atual, a comunicação, especialmente a organizacional, deve ser baseada em interação e compartilhamento de saberes, que são princípios básicos da atual dinâmica social para construção de relacionamentos.

Para que isso ocorra dentro das organizações, é necessário que haja uma humanização do processo comunicacional. Mumby (2010) explica que para explorar a relação entre comunicação e humanização, é preciso que consideremos o “outro” não como alguém que precisa ser convertido a nossa visão de mundo, mas, como ele realmente é, com um horizonte de possibilidades e precisões diferentes das nossas.

É necessário se engajar nesse novo horizonte, assumir o risco, pois, só esse engajamento, fará com que a comunicação se torne mais humana. O cuidado com o outro é fundamental, ele significa atenção às diferenças, um desafio a nossa compreensão de senso comum, de como o mundo funciona. Kunsch sugere que

A humanização é mais integralmente percebida quando a diferença é reconhecida e tematizada na vida organizacional. E ao falar em diferença, aqui, me refiro a formas de subjetividade humana como as articuladas por meio de raça, classe, gênero, sexualidade, saúde etc. e a formas de pensar e construir vocabulários e conhecimento para compreender a vida organizacional (KUNSCH, 2010, p.29).

A autora explica ainda que a qualidade da relação entre a organização e seu público dependerá da estratégia adotada para facilitar o gerenciamento desse relacionamento (KUNSCH, 2003). É válido ressaltar que, como veremos no capítulo quatro, não existe um único método a ser empregado, as ações e estratégias devem ser pensadas de acordo com o perfil e as necessidades de cada organização e do profissional que a integra.

Enquanto nos Estados Unidos a comunicação organizacional tem sido intimamente associada ao setor da indústria e negócios ao longo de grande parte de sua história, no Brasil o campo surgiu em um contexto sociopolítico que enfatizou a importância de situar os estudos de comunicação organizacional no contexto da justiça social. Assim, em sua essência, o estudo da comunicação organizacional no Brasil focou teorias e práticas que atendem o interesse público, não apenas lucros corporativos (KUNSCH, 2010, p.20).

Nas organizações humanizadas a comunicação é elevada a um patamar de troca, ela permite a fala, a interação e o conhecimento, levando assim, o desenvolvimento pessoal, humano e profissional de seus colaboradores como algo imprescindível para o próprio desenvolvimento. Vergara e Branco classificam como empresa humanizada aquela que

[...] Voltada para seus funcionários e/ou para o ambiente, agrega outros valores que, no âmbito interno, promovem a melhoria na qualidade de vida e de trabalho, visam à construção de relações mais democráticas e justas, mitigam as desigualdades e diferenças de raça, sexo ou credo, além de contribuir para o desenvolvimento das pessoas sob o aspecto físico, emocional, intelectual e espiritual (VERGARA; BRANCO, apud MARCHIORI, 2010, p.142).

Humanizar, portanto, nada mais é do que respeitar o trabalhador como pessoa, tenha ele alguma deficiência, ou não. Um dos fatores que leva a humanização é a mudança do paradigma pelo qual as organizações veem a comunicação, a empresa humanizada mais do que informar, responsabiliza-se por construir conhecimento e significado com e para os seus colaboradores.

A organização que assume a responsabilidade de praticar ações comunicacionais voltadas para a inclusão, a partir de uma abordagem mais humanizadora do ambiente organizacional, além de contribuir para a construção de uma sociedade mais igualitária através da propagação de seus

valores e da inclusão, podem ainda se valer dela para realizar ações de responsabilidade social.

E ao se valer desse recurso, conseguem mostrar para a comunidade na qual está inserida sua preocupação com questões de relevância social, incentivando que tal comportamento seja adotado por aquelas pessoas que convivem com a organização, gerando, portanto, uma multiplicação desses novos valores.

## **2.1 Construindo a cultura organizacional para a inclusão**

A cultura faz parte da sociedade, é através dela que expressamos nosso modo de viver e estabelecemos relações com outros indivíduos. Fleury e Fischer propõem que

A cultura é concebida como um conjunto de valores e pressupostos básicos expresso em elementos simbólicos, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir a identidade organizacional, tanto age como elemento de comunicação e consenso, como oculta e instrumentaliza as relações de dominação. (FLEURY; FISCHER, 1989, p.117)

As organizações estão inseridas dentro de um ambiente e interagem com ele, recebendo dele influências e influenciando-o. As pessoas que atuam nas organizações são agentes que contribuem para essa troca constante, sendo seus valores componentes para a formação da cultura da organização. A atribuição do termo cultura, para uma organização, é relativamente recente, Pires e Macêdo (2006) recordam que o termo cultura organizacional apareceu, primeiramente, na literatura de língua inglesa nos anos 1960, como sinônimo de clima, mas só se popularizou na década de 1970.

A cultura organizacional é a base da organização, ela é composta por crenças comuns que se refletem nas tradições e nos hábitos bem como em manifestações mais tangíveis como histórias, símbolos, ou mesmo edifícios e produtos das instituições. Para Mintzberg *et al* (2000), a força de uma cultura está em legitimar as crenças e os valores compartilhados entre os membros de uma organização, para ele a cultura organizacional não existiria sem as pessoas.

Dupuis apud Chanlat (1996) diz que a comunicação por ser vista de diversas formas, e as classifica em três grupos principais: (1) visão gerencial, que considera que a cultura é mais uma das características que a organização



possui, segundo o autor trata-se de uma visão instrumental que vê a cultura como algo que pode ser manipulado pelos dirigentes da organização de acordo com a sua vontade; (2) visão antropológica, que entende que a cultura pode ser vista como um sistema de ideias, significações ou conhecimento encontrados em toda a sociedade, a desvantagem aqui é que a organização é vista como um sistema fechado, desconsiderando o contexto social.

O terceiro grupo, que mais se adequa com a proposta da presente pesquisa, é o da visão antropológica, que considera que a cultura está presente em toda organização, sem que haja uma cultura específica, essa abordagem considera que a organização sofre interferências internas e externas, e que por isso existem cinco processos que interferem diretamente na cultura organizacional, são eles: a adaptação societal ou cultura nacional; pressões institucionais; comunidades profissionais; confrontações e aprendizagem cultural.

Essas interferências que acometem as organizações são decorrentes das constantes mudanças que ocorrem na sociedade moderna. Com isso,

A dimensão cultural ganha, atualmente, grande destaque, uma vez que, na sociedade da informação e do conhecimento, a questão do *sentido*, entendido como algo construído e em constante mudança, aparece como uma variável fundamental para a compreensão tanto das dinâmicas internas das organizações (busca de inovação, reestruturações, mudança de mentalidade ou de cultura organizacional, articulação entre diferentes setores etc.) quanto das dinâmicas que garantem suas relações com os diferentes ambientes culturais com os quais qualquer organização se articula (diferentes públicos, inserção em fluxos de sentido locais, regionais, nacionais ou transnacionais, especificidades culturais de determinadas cadeias produtivas etc.). (PEREIRA et al, 2009, p. 295)

Assim, podemos notar que a organização depende de suas relações para sobreviver, se ela não relaciona e nem cria laços, não consegue se estabelecer. A partir do momento em que temos um profissional com deficiência atuando dentro da organização as interações dela com o ambiente externo serão agregadas de novos elementos, esses elementos influirão em seu cotidiano e nos hábitos e opiniões de seus colaboradores, ou seja, também afetará a cultura da organização.

Para Marchiori (2008) a cultura se forma através dos grupos e da personalidade da organização. Os grupos se relacionam, desenvolvendo formas de agir e ser que vão sendo incorporadas por esse grupo. A partir do

momento que o grupo passa a agir automaticamente a cultura está enraizada e incorporada, segundo a autora só é possível formar uma cultura a partir do relacionamento, se os indivíduos que compõem o ambiente organizacional se relacionam, eles estão se comunicando, estão moldando a cultura daquela organização.

Marchiori (2008, p.6) afirma ainda que “um novo olhar sobre as relações internas possibilita a criação e o desenvolvimento de ambientes organizacionais mais saudáveis”, para chegar a tal afirmação a autora toma como referência o conceito de comunicação de Borman (1983), que compreende a comunicação como o processo social humano pelo qual pessoas criam, desenvolvem e sustentam a consciência grupal, compartilhada e simbólica.

A pessoa com deficiência foi continuamente estigmatizada na história da humanidade, desconstruir esses estigmas é uma tarefa árdua, mas que pode começar dentro das organizações, a missão é criar um espaço propício para a interação desse profissional com os demais colaboradores, para que preconceitos sejam superados e barreiras suprimidas, abolindo, assim, comportamentos e pensamentos arcaicos.

O fazer comunicacional cria espaços para a construção de significados nas organizações, esses significados fazem sentido para os indivíduos que formam o ambiente organizacional, permitindo o desenvolvimento de relações e provavelmente a construção de novos significados. Marchiori (2012, p.6) ainda nos traz que “é indispensável o desenvolvimento de processos mais interativos que permitam às pessoas explorar suas potencialidades e se desafiar como seres humanos”.

Atualmente a comunicação é vista como uma ferramenta que pode melhorar o processo de gerenciamento de uma organização. Entretanto, apesar dessa ser sim uma das funções da comunicação, é necessário também visualizar a comunicação a partir de uma perspectiva desenvolvimentista, como algo que gera conhecimento para as pessoas, que modifica estruturas e comportamentos. É preciso olhar para a diversidade, para as diferenças culturais, e para outros aspectos que fazem parte do que entendemos ser o ambiente interno das organizações, pois é a partir desse ambiente que uma organização cria vínculos e fortalece sua imagem.

Marchiori (2010) ao citar Vergara e Branco, lembra que, “as organizações são construções sociais”, toda a comunicação que flui por sua estrutura afeta o comportamento das pessoas e o desempenho organizacional. De tal modo, quando a organização assume a responsabilidade de levar o processo comunicacional de maneira eficaz a todos os seus funcionários, incluindo as pessoas com deficiência, ela está assumindo seu papel de transformadora da sociedade.

Os profissionais com deficiência almejam ter acesso às mesmas informações e oportunidades dos demais colaboradores, eles trazem uma nova dinâmica para o ambiente organizacional, fazendo com que colaboradores e gerência saiam da sua zona de conforto e passem a buscar conviver em harmonia num espaço que respeita as diferenças, limitações e que rompe as barreiras do preconceito e de estigmas apregoados por séculos.

A cultura organizacional, na mesma medida em que é influenciada, também influencia. Fazer com que o respeito às diferenças e a valorização do profissional com deficiência integrem essa cultura é responsabilidade da organização, esta deve ser responsável pela criação de um ambiente favorável e aberto a discussão dessa temática, o dialogo é a base de qualquer mudança, e também elemento essencial no processo de valorização do colaborador.

## **2.2 Responsabilidade Social**

Com a facilidade de acesso à informação, a velocidade com que acontecimentos são compartilhados e com a interatividade permitida entre usuários da *web*, a forma de se relacionar mudou e alterou também a dinâmica social entre organizações e seus públicos. Oliveira (2011) afirma que atualmente não existe mais a divisão entre emissor e receptor da mensagem, com as novas tecnologias passou-se a adotar o termo interlocutor, segundo o autor, esse termo caracteriza melhor o cenário de troca, ação e reação, que a comunicação representa hoje.

Todo esse processo fez com que os indivíduos se tornassem mais conscientes de seus direitos e deveres, e de certa forma, mais atuantes na construção de uma sociedade mais justa. Esses indivíduos passaram a entender que não basta a organização cumprir com suas responsabilidades jurídicas, para cativar e fidelizar seus clientes é necessário ir além, as

organizações estão sendo desafiadas por seus públicos a saírem de sua zona de conforto e assumirem seus papéis de atores sociais.

Para a presente pesquisa, a prática da responsabilidade social configura-se, entre algumas possibilidades, das seguintes maneiras: a empresa com menos de 100 funcionários que contrata profissionais com deficiência; a empresa que tem em seu quadro um número de colaboradores com deficiência maior do que o estipulado em lei e, a organização que, independente de seu tamanho ou número de colaboradores, oferece ao profissional com deficiência que integra seu quadro de funcionários condições plenas de acesso ao espaço físico, aos materiais e a comunicação institucional.

A responsabilidade social tornou-se então um comportamento estratégico para as organizações. Segundo o Banco Mundial (2002) Responsabilidade Social é o compromisso das organizações em contribuir para o desenvolvimento sustentável, indo além de suas obrigações legais. Para isso deve-se trabalhar em conjunto com os empregados, suas famílias, a comunidade local e a sociedade em geral para melhorar sua qualidade de vida, de maneira que tanto a organização, quanto a sociedade, sejam beneficiadas.

As organizações descobriram que sua missão não é apenas produzir e prestar serviço em função de um balanço contábil/econômico, mas que têm de pensar também no balanço social. Em torno disso já movimentam volumosos recursos em projetos sociais. Os investimentos feitos certamente estão dando grandes retornos em termos de aperfeiçoamento do conceito institucional e de construção de uma identidade corporativa mais forte e perene. E muitos segmentos sociais antes esquecidos pelo poder público e pelo econômico passam a ser vistos com novos olhos, não como destinatários de mero assistencialismo, mas como agentes do processo de construção da cidadania (KUNSCH, 2003, p.133).

Quando uma organização se propõe a ir além das suas obrigações legais e opta por ter um comportamento socialmente responsável, ela deve estar ciente que isto caracteriza, não ações pontuais, ou um projeto com início, meio e fim delimitados, mas sim uma mudança na visão da empresa, que deve ser incorporada aos seus objetivos e metas institucionais. Esse novo valor deve estar presente no cotidiano da instituição, em suas instalações físicas, em seu discurso e principalmente em seus atos.

Deve-se ainda elaborar um programa que trate da causa adotada, esse programa deve ter justificativa, relevância social e os objetivos a curto médio e

longo prazo bem definidos. Para que assim, seja possível medir os avanços e resultados alcançados. A organização deve compreender também que está fazendo um investimento, e que esse investimento trará retornos para a instituição. Esse retorno geralmente acontece em meios não facilmente mensuráveis, já que não são, num primeiro momento, retornos financeiros.

Pode-se dizer que um dos principais ganhos da organização socialmente responsável está na imagem institucional. Galindo nos lembra que,

Hoje falamos em pontos de contato e na integração das diversas ferramentas de comunicação como uma forma sinérgica para atingir os objetivos globais da organização, que não se concentram apenas no processo de troca, mas também na construção e manutenção da imagem corporativa, fruto de seu relacionamento com os mais variados públicos e comunidades (GALINDO, 2009, p.225).

Uma única organização é capaz de estar em contato com diversos indivíduos e comunidades ao mesmo tempo, cada um desses indivíduos ou grupos cria sua própria imagem da organização, baseada nas interações que teve com ela e nas mensagens que chegarem até eles, essa imagem nem sempre reflete o que a organização realmente é, a imagem carrega subjetividades.

As organizações estão passando a se ver como corresponsáveis pela gestão social do território em que a comunidade que está inserida ocupa (PEREIRA et al, 2009, p.294). Para Neto, “a empresa socialmente responsável torna-se cidadã porque dissemina novos valores que restauram a solidariedade social, a coesão social e o compromisso social com a equidade, a dignidade, a liberdade, a democracia e a melhoria da qualidade de vida de todos que vivem na sociedade”. (2004, p. 36).

Uma das formas da organização se valer das ações realizadas é por meio da sua divulgação, que pode ser feita através do balanço social, por exemplo. A publicação de um balanço social oferece uma proposta de diálogo com os diferentes públicos envolvidos no negócio da empresa, a proposta é de que o relatório contenha informações sobre o perfil do empreendimento, histórico da empresa, seus princípios e valores, governança corporativa, diálogo com

partes interessadas e indicadores de desempenho econômico, social e ambiental<sup>6</sup>.

O Balanço Social tem como objetivo tornar público que a intenção da organização não é somente a geração de lucros, mas também assumir sua função social. Ainda do ponto de vista do ganho de imagem institucional o Balanço Social é um mecanismo bastante utilizado, isso porque, ao divulgar as ações realizadas pela organização, esta está reforçando seus valores e compromisso com o bem estar social, no caso da presente pesquisa, da inclusão do profissional com deficiência, a organização está mostrando que preza por seus colaboradores e que acredita que seu crescimento está intimamente ligado ao de seus funcionários.

Os públicos se interessam mais por empresas que aderem à responsabilidade social, o sentimento de pertencimento entre indivíduo e organização é fortalecido através dessas ações. Para tanto, o agir deve ser planejado, acompanhado e constantemente avaliado.

Demandas sociais – resultantes de uma resistência que a cada dia muda seu formato – exigem mudanças nas práticas discursivas. Como consequência, a transparência, elemento não cooptável à lógica da imagem, se consolida como expectativa social no mundo das organizações. Confirmando a ideia de que não há nada nas práticas discursivas que não tenha sido comunicado antes no cotidiano das relações sociais (ainda que sub-repticiamente), as práticas de comunicação só se confirmam como transformadoras quando se traduzem, antes, como ação, como postura de quem é o agente do discurso (GALINDO; GUSSO, 2007, p. 148).

As organizações devem se atentar para a definição de responsabilidade social e quais práticas são consideradas como tal, pois, da mesma forma que os públicos valorizam e optam pelos produtos e serviços de organizações que contribuam ou trabalhem em prol de causas sociais, repudiam instituições que se promovem em cima de falsas ações.

Da mesma forma que a organização e a comunidade na qual esta está inserida são beneficiárias das ações de responsabilidade social, o profissional com deficiência, no caso aqui estudado, deve ser, não apenas beneficiado, mas ser o principal beneficiário. Ao fazer parte do ambiente organizacional o profissional com deficiência deve ser tratado como os demais funcionários, a

---

<sup>6</sup> O que é o balanço social e quais os benefícios de sua utilização pelas organizações. Disponível em: < <http://www.rumosustentavel.com.br/o-que-e-o-balanco-social-e-quais-os-beneficios-de-sua-utilizacao-pelas-organizacoes/> >. Acesso em: 12 jan. 2015 21:50:00.

deficiência não deve aqui ser encarada como limitadora da capacidade de desenvolver suas funções, desta forma, este profissional espera ter acesso aos mesmos recursos e informações que os demais integrantes da organização.

Notamos então que, quando uma organização opta por, mais do que integrar, incluir o profissional com deficiência no ambiente organizacional, fazendo com que este atenda a todas as necessidades desse profissional, oferecendo-lhe plenas condições de exercício de sua atividade e de crescimento profissional, sem distinção de cargo ou salário, ela está dando início a um processo de transformação da sociedade.

O benefício de um programa de responsabilidade social com esse objetivo vai além dos ganhos institucionais e supera os limites físicos das instituições, podendo causar, com o seu prosseguimento, uma mudança nos valores de seus colaboradores e da comunidade na qual a organização atua, fazendo com que esta retome seu papel social e cumpra, assim, efetivamente sua missão.

### **3 – AS RELAÇÕES PÚBLICAS E SUA ATUAÇÃO ESTRATÉGICA EM PROL DA INCLUSÃO DO PROFISSIONAL COM DEFICIÊNCIA**

Tendo abordado a importância para a organização em aderir a causa, através da responsabilidade social, reconhecendo este comportamento socialmente responsável como inibidor de inquietações por parte de seus funcionários, comunidade, mídia e demais públicos. E também exposto, brevemente, o histórico da luta pela inclusão dos deficientes físicos no Brasil e o que a legislação brasileira regulamenta sobre a inclusão e direitos das pessoas com deficiência, chegou o momento de discutir sobre a contribuição do relações-públicas em todo o processo descrito.

Dentro da temática da inclusão social, abordar questões ligadas a inclusão das pessoas com deficiências no ambiente organizacional abre um grande leque de opções, contudo, para validar os esforços feitos em prol da real inclusão é necessário se trabalhar no processo como um todo, não esquecendo de que não basta apenas integrar, porque o processo de inclusão

social vai além da inserção do profissional com deficiência no mundo do trabalho, é necessário efetivar a sua inclusão no ambiente organizacional.

Para Cavalcante (2010, p.118) “a comunicação – seja enquanto fenômeno, processo ou instrumento – funda as organizações, pois, em todas essas perspectivas, ocupa lugar central em sua constituição, sustentação, sobrevivência e seu desenvolvimento”. Já para Ferrari:

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

A comunicação faz parte da essência humana. Nós precisamos nos comunicar para interagir com outras pessoas, a comunicação não necessariamente, necessita acontecer oralmente, os seres humanos são capazes de se comunicar e se expressar de diversas maneiras, pode ser através da fala, da escrita, de sinais, da arte, entre tantos outros. Expressões faciais e corporais também são maneiras claras de comunicação, nosso rosto e corpo expressam como nos sentimos sem que percebamos, eles podem indicar diferentes sentimentos em diferentes situações.

Se pensarmos a organização como um sistema vivo, especificamente como se fosse um corpo humano, podemos classificar a comunicação como o sangue, que circula por todo o corpo e é o responsável por levar todos os nutrientes que precisamos. A comunicação deve ser desta forma, ela deve fluir por toda a estrutura da organização, atingindo igualmente todos os setores e colaboradores, ela também deve levar a todos as informações necessárias para o bom funcionamento e o bom relacionamento dentro do ambiente organizacional.

Para que ao processo comunicacional se efetive não depende somente das ferramentas e ações empregadas. Seu sucesso está intimamente ligado com a integração entre os colaboradores da organização, ou seja, do acesso às informações de interesse de todos. Considerando-se que o indivíduo com deficiência necessita de apoio em sua adaptação ao ambiente, é necessário que a comunicação interna cumpra com seu papel de imprimir, no colaborador



em questão e em seus colegas, sentimentos positivos em relação a organização, fazendo-os compreender que a inclusão depende também das ações de cada um.

Mesmo a comunicação organizacional sendo uma área muito ampla, as relações públicas se destacam nela por atuar estrategicamente. Segundo Nassar (2008, p.97), a comunicação organizacional não consegue se desligar do relações-públicas, pois, “sendo certo que seu pensamento e sua operação dificilmente serão excelentes se deslocadas das políticas, dos planejamentos e das ações de Relações Públicas”.

Segundo Simões (2006, p.80) “a atividade de Relações Públicas é uma atividade profissional que maneja a relação de poder no sistema organização-públicos, utilizando, para isso, meios de comunicação”. Dessa forma, notamos o destaque das relações públicas no cenário apresentado e o quanto o seu perfil preenche as necessidades encontradas no ambiente organizacional.

### **3.1 Uma reflexão sobre o papel das relações públicas nas organizações**

Por isso, Lattimore (2012) ressalta que se o profissional de relações públicas é o principal comunicador dentro de uma organização. Se ele quiser ser ouvido pelos públicos, necessita estar atento para as necessidades e desejos do público, bem como, ao meio e momento certo para se comunicar.

Lattimore et al afirma que,

Na atividade de relações públicas, surge sempre dois papéis amplos: o do técnico e o do gestor. O papel do técnico representa o lado artesanal das relações públicas: redigir, editar, tirar fotos, lidar com a produção da comunicação, realizar eventos especiais e dar telefonemas para os meios de comunicação. Essas atividades têm seu foco nas estratégias gerais de comunicação e da gestão. O papel do gestor está direcionado a atividades que ajudam a identificar e resolver problemas de relações públicas. Os gerentes de relações públicas aconselham gerentes seniores sobre necessidades de comunicação e são responsáveis por resultados organizacionais amplos (2012, p. 67).

O perfil necessário para desenvolver o processo de inclusão do profissional com deficiência no ambiente organizacional é justamente o do relações-públicas gestor. É necessário que o comunicador tenha uma visão que vá além da instituição e dos benefícios gerados para esta num curto prazo. É imprescindível ainda, que o relações-públicas possua domínio da arte da

retórica, para que consiga transmitir sua mensagem e envolver gerência e funcionários nas mudanças propostas.

Como já descrito - o ambiente organizacional é complexo e muitos elementos devem estar em harmonia para o seu bom funcionamento. O relações-públicas gestor é quem deve prezar por esse equilíbrio, auxiliando as organizações a lidar com essa complexidade “ajudando-a a se ajustar a demandas e tendências da sociedade” (Lattimore *et al*, 2012, p.339), para assim, ter um impacto positivo em sua imagem e resultando em um ambiente organizacional melhor e mais eficiente.

O relações-públicas se encontra, portanto, em uma posição estratégica, entre a organização e seus colaboradores, tendo acesso a esses dois grupos, esse profissional está apto a levar até a gerência novas propostas que coloquem a organização mais próxima de seus públicos de interesse, e no ritmo da sociedade moderna. Entre as opções, o relações-públicas pode propor que a organização se transforme em um ambiente acessível e inclusivo para as pessoas com deficiência, seja esta qual for.

As organizações possuem um plano de desenvolvimento estratégico. Nele estão estabelecidas as metas institucionais que se pretende alcançar, quais são as prioridades da empresa e quais serão as ações adotadas para se alcançar tais metas. Em consonância com este, é necessário se ter também um planejamento estratégico de comunicação, elaborado pelo relações-públicas com as metas comunicacionais da organização, ambos devem andar juntos e seguir numa mesma direção.

O planejamento permite o desenvolvimento de esforços integrados de relações públicas que sustentem os objetivos da organização de forma positiva em vez de defensiva. O planejamento dá oportunidade de envolver os gestores de outras áreas da organização e garantir sua cooperação e apoio (LATTIMORE *et al*, 2012, p.123).

O relações-públicas deve usar a estratégia não apenas em suas ações, mas antes de tudo em sua visão sobre a organização, é necessário identificar os pontos fortes e fracos e quais são os colaboradores que podem se tornar aliados ao longo da execução do planejamento, o ideal é o que as ações realizadas envolvam a maior parte da instituição, todos os sujeitos que

compõem a organização devem se sentir igualmente contemplados com as ações de comunicação.

Para Lattimore *et al* (2012) as relações estabelecidas entre organização e colaboradores contribuem para relações trabalhistas harmoniosas, além de ajudarem a atrair e manter bons funcionários, ainda segundo o autor, a comunicação eficaz pode estimular a criatividade e maior doação ao trabalho por parte dos funcionários, e, conseqüentemente, aumentar a produtividade, elevar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes.

O público interno representa um papel importante para que a organização consiga desenvolver sua missão. O relações-públicas “objetiva por meio da informação, da persuasão e do ajustamento, edificar o apoio público para uma atividade, causa, movimento ou instituição” (SIMÕES, 2006, p. 21), aproximando assim o público interno dos valores e do ser institucional.

Segundo Kunsch (2003), o profissional de relações públicas é quem deve administrar estrategicamente a comunicação interna e externa da organização, buscando a harmonia com os diferentes públicos, a atuação do relações-públicas tem que estar em perfeita sincronia não apenas com o plano de desenvolvimento estratégico, mas também com todas as modalidades comunicacionais utilizadas pela organização.

A comunicação organizacional, mais especificamente a comunicação interna, deve trabalhar para auxiliar que a organização alcance seus objetivos. Para Lemos (2011) a comunicação interna deve ser abrangente e se basear em três fundamentos: ela deve ser orientada para os cidadãos nas organizações, deve promover o conhecimento sobre a cultura organizacional e envolver as lideranças com o planejamento e a disseminação das mensagens. Só assim, segundo o autor, a organização pode atingir seus objetivos ao mesmo tempo que seus colaboradores.

Kunsch (2003, p.84) afirma que “a comunicação interna deve contribuir para o exercício da cidadania e valorização do homem”, assim, quando ela é planejada levando em consideração as potencialidades de seus colaboradores, em especial, daqueles com algum tipo de deficiência, ela está os oferecendo a oportunidade de se expressarem e serem compreendidos através de uma política de comunicação integrativa, gerando um ambiente acolhedor e transcendendo seus valores para a sociedade.

Nesse contexto, ressaltamos algumas funções da comunicação organizacional (NETO, 2009 apud MONTESSSE JÚNIOR, 2009):

- Propaganda corporativa: vinculada ao marketing, é a utilização da comunicação para a divulgação dos fatos para os meios de comunicação;
- Comunicação interna: é a comunicação voltada para manter os funcionários informados e engajados com a organização;
- Comunicação com os investidores: uso da comunicação como estratégia, utilizando o marketing, as finanças, o jurídico e a comunicação corporativa para retratar o desempenho e as perspectivas da organização com os investidores;
- Comunicação com a mídia: cuida do relacionamento da organização com todos os veículos de comunicação, criando um bom relacionamento entre ambos;
- Comunicação com o governo: desenvolve planos de comunicação, com a área jurídica, para que a organização participe de debates na criação de leis e regulamentos que podem vir a interferir em suas atividades operacionais;
- Responsabilidade social: desenvolve projetos voltados para a qualidade de vida para seus públicos;
- Comunicação de risco: utilizam estratégias para que a organização se comunique com eficácia em situações de conflitos de interesses com seus públicos;
- Comunicação em situações de crise: desenvolve estudos, planos e programas para que a organização possa se comunicar com seus públicos rapidamente em situações de crise;
- Reputação corporativa: construção de uma reputação positiva, utilizando sua identidade.

Deve haver coerência no discurso versado pela organização e suas práticas, ser socialmente responsável é levar à toda a estrutura organizacional as mudanças necessárias, para isso é preciso pensar que a mensagem enviada deve alcançar tanto a gerência, quanto os colaboradores de menor escalão, e também deve ser acessível para os profissionais que possuam algum tipo de limitação física e/ou sensorial.

Faz-se assim, necessário, que a comunicação seja planejada por um profissional apto a lidar com diferentes públicos ao mesmo tempo, sem que um

seja colocado em posição privilegiada em relação a outro. O profissional de relações públicas é conhecido por sua versatilidade e adaptação a diversos ambientes e situações. Para Kunsch,

No tocante à comunicação institucional, é evidente que, por sua natureza, as relações públicas são responsáveis, em conjunto com as demais subáreas, pela construção da credibilidade e pela fixação de um posicionamento institucional coerente e duradouro das organizações. Para concretizar tais metas, é necessário valer-se, além das relações públicas, também do marketing social, do marketing cultural, do jornalismo empresarial, da assessoria de imprensa, da propaganda institucional e da editoração multimídia, mediante ações que devem ser sedimentadas na verossimilhança entre o discurso e a prática, (KUNCH, 2003, p.166).

Vemos então que as relações públicas podem agrupar diversas características necessárias para auxiliar e promover o processo de inclusão do profissional com deficiência nas organizações. Como dito por Kunsch (2003), o relações-públicas irá construir o posicionamento institucional sobre diferentes assuntos, esse posicionamento deve estar de acordo com a visão, valores e metas da empresa, para que haja coerência entre o discurso e a prática.

Ainda na perspectiva de que as organizações são um sistema vivo, podemos, de acordo com Filho (2007) rotular as relações públicas como um subsistema que tem como função harmonizar e construir os relacionamentos, fortalecer a dinâmica institucional e valorizar a dimensão social das organizações, ou seja, é responsabilidade do relações-públicas direcionar as decisões das instituições.

Reforçando essa linha de pensamento, Kunsch (2002, p.103) diz que para o relações-públicas exercer sua função estratégica significa ajudar as organizações a se posicionarem perante seus públicos e perante a sociedade, demonstrando qual a razão de ser do seu empreendimento, isto é, sua missão, quais são os seus valores, no que acreditam e o que cultivam através da cultura organizacional dentro do seu ambiente interno.

Como responsável por gerir o processo comunicacional, cabe ao relações-públicas encarar a comunicação com um olhar humanitário e humanizar a comunicação dentro das organizações, que diante da velocidade com que o mundo se transforma, em alguns casos, acabam tão absortas em números e resultados financeiros que se esquecem de exercer seu lado social, que também traz importantes retornos institucionais.

Kunsch (2010, p. 48) diz que como comunicadores temos que, em primeiro lugar, pensar na comunicação entre pessoas, porque somos seres que não sabem viver sem se comunicar. Dentro do ambiente organizacional é essencial que todos os colaboradores sejam considerados e valorizados no “fazer comunicativo diário” para construção de um relacionamento sólido balizado na confiança mútua.

Uma comunicação interna participativa, por meio de todo o instrumental disponível (murais, caixas de sugestões, boletins, terminais de computador, intranet, teatro, etc.) envolverá os empregados nos assuntos da organização e nos fatos que estão ocorrendo no país e no mundo. Com um olhar para dentro e outro pra fora, ele acompanhará de forma consciente a dinâmica da história. E será considerado não um mero número de cartão eletrônico que registra suas entradas e saídas, mas alguém que exerce suas funções em parceria com a organização e em sintonia com a realidade social vigente (KUNSCH, 2003, p. 159).

Como já dito, para conseguir efetivar o processo de inclusão, é necessário que o indivíduo, seja visto primeiro como cidadão e depois como funcionário. Peruzzo (1999) assevera que ser cidadão, entre outras coisas, é ter o direito de participar, com igualdade, na produção, na gestão e na fruição dos bens econômicos e culturais, é o direito de poder estudar e trabalhar e, de ver-se protegido legalmente.

### **3.20 relações-públicas e sua atuação estratégica**

Para construir esses relacionamentos o profissional de relações públicas pode se valer de estratégias de comunicação dirigida. Fortes (2003) ao citar Andrade, afirma que, a comunicação dirigida tem por finalidade transmitir, conduzir e até mesmo recuperar informações, para estabelecer uma comunicação orientada e frequente com determinado grupo, visando a constituição de um relacionamento entre esse grupo e a organização.

Fortes, ressalta ainda que, “o conteúdo da comunicação dirigida é totalmente adequado ao receptor, nos termos, na linguagem e nas formas de respostas para completar o esquema de comunicação” (2003 p. 240). Deste modo, quando temos um profissional com deficiência no ambiente organizacional, a comunicação, que como já dito, flui por toda a estrutura da organização, deve alcançar do mesmo modo esse profissional, já que, a comunicação é o elemento essencial da interação humana, e representa um papel importante na evolução do ambiente organizacional.

Cabe ao relações-públicas identificar o que é necessário para que haja essa adaptação da comunicação, a comunicação não deve ser pensada em duas linhas, a convencional e a adaptada, a comunicação deve ser apenas uma, pensada igualmente e de forma acessível para todos os colaboradores, para isso, podem ser utilizadas as tecnologias assistivas e ferramentas cotidianas da comunicação organizacional, ambas já descritas aqui.

A comunicação dirigida pode ser trabalhada com diferentes ferramentas, tudo depende do objetivo que se pretende alcançar, como por exemplo publicações impressas, intranet, eventos, assessoria, campanha mercadológica e institucional, entre outros. Isso é importante porque,

Os olhos da sociedade e dos consumidores querem ver o que move a empresa além do lucro. As linguagens da propaganda, relações públicas, jornalismo, atendimento ao consumidor, *lobby*, agindo de forma conjunta e integrada, devem mostrar personalidade da empresa para o social em todas as suas ações. (NASSAR; FIGUEIREDO, 1995, p.13)

As tecnologias assistivas e alguns outros recursos auxiliam o relações-públicas no processo de inclusão do profissional com deficiência, o comunicador deve sempre estar atento para que a organização e seus recursos sejam acessíveis. Em um evento, por exemplo, deve-se tomar o cuidado de o local ser universal, sem barreiras que prejudiquem o acesso, durante o evento deve-se disponibilizar os recursos necessários para que todos compreendam o que é transmitido e também capacitar toda a equipe organizadora caso seja preciso prestar auxílio à algum dos presentes.

Dentro do ambiente organizacional o profissional deve estar atento para todos os detalhes, até a simples colocação de um mural deve ser pensada com foco no profissional com deficiência, a sua altura deve ser adequada para estar a vista de um cadeirante e seu conteúdo deve ser disponibilizado em braile ali no mesmo espaço, se possível. A acessibilidade deve estar presente em toda e qualquer ação executada pelo relações-públicas.

É imprescindível que o relações-públicas tenha claro que acessibilidade e inclusão social estão intrinsecamente ligadas. A acessibilidade é elemento essencial na inclusão, e consiste na supressão de barreiras que impeçam ou dificultem a participação da pessoa com deficiência na vida social, e, no caso do ambiente organizacional que a impeçam, em qualquer instância de

participar da vida da organização e de executar com plenas condições sua função.

Nesse sentido, o relações-públicas pode atuar na organização que possui funcionários com alguma deficiência para aplicar políticas de aceitação, com vistas a uma gestão voltada para a diversidade, mostrando a importância do trabalho em equipe. Essas ações podem gerar um reflexo positivo para a organização que está atenta à questão da acessibilidade.

Ainda assim, é imprescindível cuidado para não se reduzir a inclusão a uma simples descoberta de “novos pontos de contato” com determinado público, muito menos a uma simples “articulação de meios e mídias”, o processo de inclusão deve essencialmente refletir a filosofia corporativa, pois só assim atingirá a meta de ser traduzido como imagem da organização (GALINDO, 2009), afinal, a atividade de relações públicas tem como um de seus objetivos, transformar a imagem e a reputação da organização, justamente através da construção de relacionamentos estáveis (FARIAS, 2011).

### **3.3 Tecnologias assistivas como suporte para as ações de relações públicas**

O profissional de relações públicas é o responsável pela gestão da comunicação dentro da organização, para ele a informação unilateral não é o bastante para que o processo comunicacional de uma organização se efetive, a informação é encarada apenas como o elemento desencadeador desse processo que necessita da existência de canais de troca, que permitam respostas e interação, o relações-públicas acredita que a comunicação é “a condição *sine qua non* para que ocorram as trocas entre a organização e seus públicos” (SIMÕES, 1995, p.58).

Logo, o primeiro passo para a organização promover uma comunicação inclusiva é obrigatoriamente utilizar das novas tecnologias assistivas, que são aquelas que permitem que o meio se adapte às necessidades do profissional com deficiência, oferecendo-lhe assim, oportunidades iguais e independência. No Brasil, o Comitê de Ajudas Técnicas - CAT, instituído pela portaria nº 142, de 16 de novembro de 2006 propõe o seguinte conceito para a tecnologia assistiva:



Tecnologia Assistiva é uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (ATA..., 2006).

Esses recursos são essenciais dentro de uma organização que pratica a efetiva inclusão do profissional com deficiência, eles podem variar de uma simples rampa a um complexo sistema computadorizado. Estão incluídos aqui computadores, softwares e hardwares especiais, que contemplam questões de acessibilidade, dispositivos para adequação da postura sentada, recursos para mobilidade manual e elétrica, equipamentos de comunicação alternativa, chaves e acionadores especiais, auxílios visuais e milhares de outros itens confeccionados ou disponíveis comercialmente.

Leitores de tela, por exemplo, são comumente usados por deficientes visuais. Trata-se de um *software* usado para obter resposta do computador por meio sonoro, com ele as pessoas podem navegar pela internet, bem como por aplicações em geral, basicamente, o programa lê para o usuário o que aparece na tela, tal como as operações realizadas, como teclas alfanuméricas e comandos digitados.

As informações contidas na página não são exatamente obtidas pelo que aparece na tela, mas sim através do código por trás dela e que a produziu. Se por acaso o código que compõe a tela for um código fechado, os leitores de tela serão incapazes de fazer a leitura e, ao contrário, se for um código aberto e dentro dos padrões *web*, o máximo possível de informações poderão ser sonorizadas e funções existentes na página poderão ser executadas pelo teclado. É válido observar que, entre os vários softwares para pessoas com deficiência, existem qualidades diferentes na capacidade de tradução dos códigos em informação compreensível. Assim, um mesmo código pode estar acessível para um software e inacessível para outro.

Isso deve ser levado em conta pela organização antes de escolher qual desses programas irá adotar. Alguns dos *softwares* de leitura de tela disponíveis atualmente no mercado são: DOSVOX - sistema gratuito mais utilizado no Brasil para deficientes visuais (versão para Windows ou para Linux); Orca - uma tecnologia assistiva livre, de código aberto, flexível,

extensível e poderosa para pessoas com deficiência visual; Nitrous Voice Flux - Controla o computador por voz e é gratuito e fácil de instalar; IBM Via Voice - Controla o computador por voz; NVDA<sup>2</sup> - Software livre para ler tela em ambiente Windows, com suporte a vários idiomas (incluindo português); YeoSoft Text to MP3 Speaker - leitor de Tela em inglês e português; JAWS for Windows - leitor de tela em diversos idiomas; Virtual Vision - leitor de telas em português<sup>7</sup>.

Os leitores de tela dependem ainda, para seu pleno funcionamento, de um sintetizador de voz ou de um *Display Braille* para transmitir a informação. Dessa forma, pode-se dizer que o leitor de tela é responsável por capturar o código, através das informações da tela, que são passadas ao sintetizador de voz, para serem faladas, ou ao *Display Braille*, para que mostre o conteúdo em braile.

Existe ainda o navegador *Opera* que permite a leitura de tela, além dos atalhos para teclados, que podem ser utilizados independentemente de leitores de tela e, que são comuns em outros navegadores mais utilizados como *Chrome*, *Internet Explorer* e *Mozilla Firefox*. Os atalhos do teclado, se bem configurados, permitem uma boa usabilidade e facilitam o acesso a navegação não só de deficientes visuais, mas também de tetraplégicos, algumas deficiências cerebrais, entre outros.

Estruturalmente as organizações podem dispor ainda de uma série de ferramentas, de acordo com os profissionais com deficiência que compõem seu quadro de funcionários, tais como impressoras em braile e telefones adaptados para deficientes auditivos (TS ou TDD), conferindo a esses profissionais a liberdade para se expressarem e fácil acesso de informações específicas da organização. Rampas, corrimões, piso tátil, placas de identificação com letras grandes e tradução em braile são essenciais para auxiliar profissionais com diferentes limitações físicas a se locomoverem e se encontrarem dentro da empresa. Um intérprete de Libras também pode ser necessário em palestras, eventos e reuniões.

Esses equipamentos são essenciais para que o profissional com deficiência possa fazer parte do cotidiano da organização, e é tão essencial

---

<sup>7</sup> Disponível em: < <http://acessibilidadelegal.com/33-leitores.php>.>. Acesso em: 17 dez. 2014 08:12:00

quanto para o relações-públicas. Com os equipamentos adequados a comunicação fica mais eficiente. Torna-se possível, por exemplo, a impressão de materiais como boletins, jornais institucionais e impressos usados no dia a dia em braile. Essas ferramentas podem facilitar ainda a comunicação durante reuniões, que além de ter os colaboradores capacitados pela organização para se comunicarem de outras formas, que não a oral, vão ter recursos tecnológicos para se apoiarem.

Os sites também podem ser facilmente adaptados para terem sua navegação mais acessível, basta usar ferramentas de vídeo, áudio-descrição, descrição de imagens, entre outros. Vídeos institucionais também não precisam de grandes investimentos para sua adaptação, a simples descrição das falas e acontecimentos na parte inferior da tela e uma janela com a tradução em libras já são meios eficazes.

Uma das ações do Plano Viver sem Limite, lançado no dia 17 de novembro de 2011 pelo Decreto Federal nº 7.612, tem como objetivo implementar novas iniciativas e intensificar ações que, atualmente, já são desenvolvidas pelo governo em benefício das pessoas com deficiência. Um dos objetivos é possibilitar a aquisição de equipamentos e outras tecnologias assistivas por pessoas físicas e jurídicas.

O plano prevê criação de uma linha de crédito facilitado, com juros subsidiados pelo Governo Federal para a aquisição desses produtos. Podem ser financiados produtos de tecnologia assistiva com valores entre R\$ 70,00 a R\$ 30 mil, por prazos de 4 a 60 meses, a juros de 0,64% ao mês, sem tarifa de abertura de crédito, com até 59 dias para o pagamento da primeira parcela. Essa ação do Governo Federal não só amplia o acesso às novas tecnologias assistivas como também facilita com que as organizações adotem esses produtos em seu cotidiano.

Quando se fala em tecnologias assistivas e acessibilidade em locais de convívio comum, como o ambiente organizacional, é essencial frisar que no tocante as pessoas com deficiência auditiva e/ou visual, a lei ainda tem algumas especificidades, que também devem ser seguidas no ambiente organizacional.

A lei nº 8.160, de 08 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a caracterização de símbolos que permita a identificação de pessoas com

deficiência auditiva diz que é obrigatório a colocação, de forma visível, do “Símbolo Internacional de Surdez” em todos os locais que possibilitem acesso, circulação e utilização por pessoas com deficiência auditiva, e em todos os serviços que forem postos à sua disposição ou que possibilitem o seu uso.

Já a lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e a reconhece não só como idioma, mas também como segunda língua oficial do nosso país. A lei estipula ainda que a Língua Brasileira de Sinais (Libras) não poderá substituir a modalidade escrita da língua portuguesa.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com base nos conceitos pesquisados, que embasaram a presente pesquisa, foi possível notar que o Brasil, principalmente nos últimos 30 anos, passou por grandes transformações sociais, decorrentes da globalização e das mudanças que atingiram todo o mundo e vem numa crescente luta pela igualdade social e pelos direitos das pessoas com deficiência física.

O movimento político-social desse grupo se organizou fortemente e organizou suas demandas nacionalmente, a partir dos anos 1980 se consolidou enquanto grupo representativo e através das Conferências Nacionais do Direito das Pessoas com Deficiência conseguiu estabelecer prioridades e qual seria o caminho mais adequado para conquistar novos direitos e espaço na sociedade.

Com o advento de novas tecnologias as pessoas passaram a interagir mais, a internet possibilitou que qualquer indivíduo tenha acesso a um universo de informações sobre quase qualquer assunto, isso permitiu com que antigos estigmas fossem amenizados, como por exemplo, o de que pessoas com deficiência são incapazes de exercer atividades cotidianas.

Aos poucos o grupo das pessoas com deficiência se impuseram perante a sociedade e mostraram que não são eles que devem se adaptar, mas sim a sociedade que deve trabalhar para promover a acessibilidade e incluir essas pessoas. A criação de leis, tratados e convenções internacionais ratificam esse comportamento no Brasil, pois são medidas tomadas pelo poder público para

garantir que tanto os indivíduos, quanto as instituições cumpram o seu papel social na busca pela inclusão.

Ainda assim, o processo de inclusão não consegue ser concluído, e gera um novo ciclo de exclusão social. Isso ocorre porque nem as organizações, nem as pessoas que as constituem, estão preparadas para lidar com as mudanças. O ambiente organizacional se encontra, muitas vezes, estático no tempo, ou até mesmo tão fechado em sua dinâmica, que não consegue se abrir ao novo.

A criação de leis para garantir que pessoas com deficiência tenham espaço nas instituições, sejam públicas ou privadas, garantiram que essa parcela da sociedade tenha espaço no mundo do trabalho e seja, gradativamente, integrada ao ambiente organizacional, contudo as leis não conseguem garantir que após a inserção desse profissional nas empresas, estas consigam incluí-los totalmente em sua dinâmica interna.

Para que o ciclo da inclusão seja completado é preciso que as organizações saiam de sua zona de conforto e entendam que elas afetam e são afetadas por diferentes grupos, como a comunidade na qual está localizada, seus clientes e colaboradores, por isso devem estar atentas para assuntos de interesse desses públicos e as demandas que essas julgam que a organização possa atender ou contribuir.

No tocante ao profissional com deficiência, a obrigação legal é apenas da contratação para empresas com 100 funcionários ou mais, contudo, quando a organização se empenha a ir além e se compromete em fazer do seu ambiente organizacional um local onde as diferenças e limitações são colocadas de lado, através da supressão de barreiras e da promoção da acessibilidade, acaba se colocando em uma posição privilegiada perante seus públicos.

Ações de responsabilidade social são muito bem vistas perante a comunidade, elas ajudam a organização a passarem uma imagem positiva. Quando a organização pratica uma ação que beneficia diretamente seu público interno, valorizando seus funcionários, ela começa a mudar a sua imagem de dentro para fora. O público interno é um grande multiplicador de opinião, por ser o grupo que está mais intimamente ligado com a estrutura organizacional

ele devem sempre estar informado do que ocorre na instituição, seus projetos, missão, valores e objetivos.

A importância em se abrir para esse novo horizonte, no qual as organizações não apenas incluem, mas integram e transformam sua visão e valores, está no fato de que, as organizações não são mais estruturas isoladas, as organizações-ilhas estão extintas. Hoje, as organizações são uma construção social, constituídas pelo resultado de suas ações, pela imagem gerada e compartilhada pelos seus públicos e pelas políticas e ações que pratica.

A interação do mundo atual alterou a dinâmica dos relacionamentos, a organização deve estar sempre atenta as novas tecnologias para adotarem-nas. As tecnologias assistivas, devem fazer parte do cotidiano da organização socialmente responsável. Atualmente existe uma série de *hardwares* e *softwares* que permitem que o profissional com deficiência supere suas limitações físicas e exerça plenamente sua atividade profissional.

Na comunicação existem ferramentas capazes de promover a inclusão. O relações-públicas pode se valer de recursos como palestras informativas, eventos e mini-cursos, entre outros, para preparar os colaboradores e reeducá-los para um convívio harmonioso e sem pré-conceitos. Esse tipo de eventos além de capacitar os colaboradores podem servir como termômetro do clima organizacional e, pode ainda, acabar se tornando um momento de troca entre gerência, situação ideal para que o relações-públicas consiga analisar a aceitação de suas propostas e ações.

A informação é uma arma poderosa e deve ser sempre usada a favor da organização, portanto, informar a todos das ações que a organização faz, de como ela se atualiza e se prepara para receber o profissional com deficiência, de que forma o profissional que já está integrado é incluído nas dinâmicas da organização é essencial para que os demais colaboradores sintam que o clima organizacional está diferente, e para que estes passem também a se interessar e praticar tais ações, a espelho da organização.

A partir do momento em que a organização aderir a essa política de inclusão e, passar a valorizar o profissional com deficiência, ela consegue ver uma transformação efetiva na sociedade, isso porque cumpre o seu papel social e contribui para a construção de novos paradigmas, onde a pessoa com

deficiência não é mais considerada à margem da sociedade, mas como parte atuante e produtiva desta.

Contudo, para que se rompa o ciclo da exclusão e efetivamente se cumpra o processo inclusivo, é necessário o acompanhamento e direcionamento de um profissional habilitado para tal, as organizações precisam de alguém que as direcionem, esse profissional deve conhecer os públicos de interesse da organização e suas necessidades, bem como, ser capaz de manter um relacionamento bom e estável com esses públicos.

O relações-públicas é o profissional apto a gerir o processo comunicacional das organizações, sejam públicas ou privadas, ele é também capacitado para lidar com diferentes públicos, e desenvolver ações estratégica de comunicação visando melhorar o fluxo comunicacional da instituição e a criação e manutenção de relacionamentos, por isso é o profissional ideal para mediar o processo de inclusão nas organizações.

Por planejar a comunicação organizacional o relações-públicas possui proximidade com a gerência, essa posição confere a esse profissional a responsabilidade de orientar a organização quanto a sua postura em relação a diversos temas, e também indicar quais ações a organização deve desenvolver para atingir seus objetivos e metas. A atuação desse profissional deve ser sempre estratégica e visar retornos em metas de curto, médio e longo prazo.

Para tanto, o relações-públicas deve estar sempre atento às mudanças e movimentações que ocorrem dentro e fora do ambiente organizacional. Quando o relações-públicas volta a sua atenção à necessidade dos profissionais com deficiência presentes na organização, ele está contribuindo com o desenvolvimento da organização, pois funcionários bem informados e que se sentem valorizados rendem mais, com o desenvolvimento do colaborador, que ao ter as barreiras suprimidas consegue desenvolver plenamente suas funções, e com o desenvolvimento da sociedade, através da transmissão de exemplos positivos e de novos valores.

Através da reflexão sobre sua atuação, da humanização da comunicação e adaptação de seu planejamento e estratégias de comunicação, ele pode contribuir amplamente para uma mudança estrutural da organização. Alterações simples na estrutura física da instituição representam um bom

começo, que devem ser seguidas pela adequação dos bens materiais e pela adoção de tecnologias assistivas sempre que necessário.

Todas as ações de comunicação desenvolvidas devem ser planejadas de forma que atinjam igualmente todos os colaboradores da organização, deve-se evitar meios que não possam ser adaptados, que não sejam de fácil acesso ou que não possam ser traduzidos para braile ou Libras. Os profissionais com deficiência não podem ser visto como um grupo à parte dos demais colaboradores, pois, esse pensamento apenas reforça estigmas e gera um novo processo exclusivo.

O relações-públicas ao conduzir esse processo de inclusão está, ele próprio, modificando os paradigmas de sua profissão, mostrando que a comunicação pode, e deve, ser bilateral, não só em seu fluxo, mas principalmente nos benefícios gerados para organização, a quem o profissional representa, e públicos, a quem o profissional deve ouvir e atender.

Deste modo, a partir de uma atuação humanizada do relações-públicas, é possível gerar uma rede colaborativa que proporcione uma mudança de valores na organização e nos seus colaboradores, permitindo a real integração do profissional com deficiência física, para este estudo especificamente deficiência auditiva e/ou visual, no ambiente organizacional.



## REFERÊNCIAS

ANDRADE, C. T.S. **Psicosociologia das relações públicas**. São Paulo. Loyola. 1989.

\_\_\_\_\_. **Curso de relações públicas: relações com os diferentes públicos**. 6º Edição. São Paulo. Pioneira Thomson Learning. 2003.

ARAÚJO, L. A. D. **A Proteção Constitucional das Pessoas Portadoras de Deficiência**. Brasília. CORDE. 1994.

BANCO MUNDIAL. **Public sector roles in strengthening corporate social responsibility: a baseline study**. Washington, 2002. Disponível em: <  
<http://www.worldbank.org/privatesector/csr> > Acessado em: 10/12/2014.

BIBLIOTECA DIGITAL DA CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Legislação brasileira sobre pessoas portadoras de deficiência**. Brasília. 5º Edição, 2009. Disponível em:

[file:///C:/Users/bru/Downloads/legislacao\\_portadores\\_deficiencia\\_5ed.pdf](file:///C:/Users/bru/Downloads/legislacao_portadores_deficiencia_5ed.pdf).

Acesso em 19 jun. 2014, 13:44:00.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil (1988)**. Brasília, DF, Senado, 1988.

\_\_\_\_\_. Censo Demográfico 2010: Resultados preliminares da amostra. Disponível em: <

[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/resultados\\_preliminares\\_amostra.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/resultados_preliminares_amostra.shtm)> Acessado em 10 jan. 2015 20:05:00.

CARREIRA, Dorival. A integração da pessoa deficiente no mercado de trabalho. In: MANTOAN, Maria Teresa (Org.). **A integração de pessoas com deficiências: contribuições para uma reflexão sobre o tema**. São Paulo. Memnon. 1997.

CARVALHO, José Crespo de et al. - **Auditoria logística: medir para gerir**. Lisboa: Edições Sílabo, 2001.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede – a era da informação: economia, sociedade e cultura**. São Paulo. Paz & Terra. 2005.

CAVALCANTE, R. C. **Comunicação Organizacional: uma abordagem a partir do Interacionismo Simbólico**. XXXII Encontro na ANPAD. Rio de Janeiro. 2008.

CESCA, Cleuza G. G. As transformações nas organizações gerando novos públicos para Relações Públicas. In: **CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO**, p. 27. CD-ROM. Porto Alegre. Anais. São Paulo: Intercom, 2004.

CHITTO, Ida R. Pesquisa bibliográfica. In: DUARTE, Jorge., BARROS, Antonio (Org.) **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. 2. ed. São Paulo: ATLAS, 2010. p.51 – 61

DUPUIS, J. P. Antropologia, cultura e organização: proposta de um modelo construtivista. In: CHANLAT, J. F. (Org.). **O indivíduo e a organização: dimensões esquecidas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

EPSTEIN, Isaac. Ciência, poder e comunicação. In: DUARTE, Jorge., BARROS, Antonio (Org.) **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. 2. ed. São Paulo: ATLAS, 2010. p.51 - 61

FARIAS, Luiz Alberto de. **Relações Públicas Estratégicas**. São Paulo: Summus Editorial, 2011.

FERRARI, Maria Aparecida. Teorias e estratégias de Relações Públicas. In: KUNSCH, Margarida M. K. (org.). **Gestão estratégica em comunicação organizacional e relações públicas**. São Caetano do Sul. Editora Difusão. 2008.

FIGUEIRA, Emilio. **Caminhando em silêncio – Uma introdução à trajetória das pessoas com deficiência na História do Brasil**. São Paulo. Giz Editorial 2008.

Figueiredo, L. C. M. **Revisitando as Psicologias: Da Epistemologia à Ética nas práticas e discursos psicológicos**. Petrópolis. Vozes. 1995.

FLEURY, M. T.; FISCHER, R. M. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1989.

FORTES, Waldyr Gutierrez. **Relações Públicas – processos, funções, tecnologia e estratégias**. 3º edição. São Paulo. Editora Summus. 2003.

FRANÇA, F. **Públicos: como identificá-los em uma nova visão estratégica**. São Caetano do Sul. Yendis Editora. 2004.

GALINDO, Daniel dos Santos. A comunicação integrada de marketing e seu caráter multidisciplinar. In: KUNSCH, Margarida M. K. **Comunicação Organizacional: histórico, fundamentos e processos**. São Paulo. Editora Saraiva. 2009

\_\_\_\_\_; Gusso, A. C. Quando o sagrado vira moda. In: **Mídia e religião na sociedade do espetáculo**. São Bernardo do Campo. Universidade Metodista de São Paulo, 2007.

HALL, Richard H.. **Organizações – Estruturas, Processos e Resultados**. 8º edição. Pretence Hall, 2004.

HUZINGA, Johan. **O outono da Idade Média**. Cosac Naify. 2010.

JÚNIOR, J, A. M. **Comunicação Organizacional: contribuições para a reputação e satisfação para o trabalho dos funcionários da Regional do**

**Emater – MG em Viçosa.** Departamento de Comunicação. Viçosa – MG. 2009. Disponível em <  
<http://www.com.ufv.br/pdfs/tccs/2009/joseagnaldomontesso.pdf>>. Acesso em 28/11/2014 13:30:00.

JÚNIOR, Lanna; MARTINS, Mário Cléber (Comp.). **História do Movimento Político das Pessoas com Deficiência no Brasil.** - Brasília: Secretaria de Direitos Humanos. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2010.

KUNSCH, Margarida M.K. **A comunicação como fator de humanização nas organizações.** 1º edição. São Caetano do Sul. Editora Difusão. 2010

\_\_\_\_\_. **Comunicação Organizacional:** histórico, fundamentos e processos. São Paulo. Editora Saraiva. 2009.

\_\_\_\_\_. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada.** 5º edição. São Paulo. Editora Summus. 2003.

LATTIMORE, Dan, et al. **Relações públicas – profissão e prática.** 3º edição. São Paulo. Editora Penso. 2012.

LE MOS, Else. Comunicação interna como diferencial em relações públicas. In: FARIAS, Luiz Alberto de. **Relações Públicas Estratégicas.** São Paulo: Summus Editorial, 2011.

MARCHESI, Álvaro. Da linguagem da deficiência às escolas inclusivas. In: COLL, César; MARCHESI, Álvaro; PALACIOS, Jesús; (Orgs.). **Desenvolvimento psicológico e educação.** Porto Alegre. Artmed, 2004.

MARCHIORI, Marlene. **Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização.** 2 ed. São Caetano: Difusão Editora, 2008.

\_\_\_\_\_. (Org.). **Comunicação e Organização: Reflexões, Processos e Práticas.** São Caetano: Difusão Editora, 2010.

\_\_\_\_\_. **Abrangência e Limites de Interação e Relacionamento entre Participantes de uma Organização Não-Governamental.** ABRAPCORP, 2012.

MARQUES, Carlos Alberto. Integração: uma via de mão dupla na cultura e na sociedade. In: MANTOAN, Maria Teresa (Org.). **A integração de pessoas com deficiências:** contribuições para uma reflexão sobre o tema. São Paulo. Memnon. 1997.

MASINI, Elcie F. Salzano. **Integração ou desintegração? Uma questão a ser pensada sobre a educação do deficiente visual.** In: MANTOAN, Maria Teresa (Org.). *A integração de pessoas com deficiências:* contribuições para uma reflexão sobre o tema. São Paulo. Memnon. 1997.

MINTZBERG, H. et al. **Safári de estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico**. Porto Alegre. Bookman, 2000.

MORESI, Eduardo. Metodologia de pesquisa. Programa de pós graduação stricto sensu em gestão do conhecimento e tecnologia da informação. **Universidade Católica de Brasília – UCB**. Disponível em: [http://ftp.unisc.br/portal/upload/com\\_arquivo/1370886616.pdf](http://ftp.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/1370886616.pdf) . Acesso em: 14.ago.2014, 10:32:00.

MUMBY, Dennis. Reflexões críticas sobre comunicação e humanização nas organizações. In: KUNSCH, M.M.K. **A comunicação como fator de humanização das organizações**. São Caetano do Sul. Difusão Editora, 2010.

NASSAR, P. **Relações públicas na construção da responsabilidade histórica e no resgate da memória institucional das organizações**. São Caetano do Sul: Difusão, 2008.

NETO, Francisco Paulo de Melo; FROES, César. **Gestão da Responsabilidade Social Corporativa: O caso Brasileiro**. 2ª edição, Rio de Janeiro, Qualitymark, 2000.

NETO, A.L. Diga não ao bullying. 5 ed. Rio de Janeiro, ABRÁPIA, 2004.

OLIVEIRA, I. **Mediação do comunicador organizacional com comunidades: um olhar ampliado sobre o exercício profissional**. V Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas. São Paulo. 2011

PERUZZO, Cicilia M. K. “Relações públicas com a comunidade: uma agenda para o século XXI”. Artigo apresentado no GT de relações públicas do **XXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Intercom**. Rio de Janeiro. 1999.

PESSOTTI, I. Sobre a evolução do conceito de deficiência mental. In: **O Estudo do comportamento: pesquisa e prática no Brasil**. Anais da 10ª Reunião Anual de Psicologia. USP. Ribeirão Preto. 1986.

PIRENNE, Henri. **História econômica e social da Idade Média**. 2º Edição. Lisboa. Editora Mestre Jou. 1965.

PIRES, J.C.S.; MACEDO, K.B. **Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil**. Revista Brasileira de Administração Pública, v. 40, n. 1, p. 81-105, 2006.

QUINTÃO, D. T. R. **Algumas reflexões sobre a pessoa portadora de deficiência e sua relação com o social**. Psicologia & Sociedade. Canoas, v.17, nº 1, jan/abr 2005.

SACHS, Ignacy. **Inclusão social pelo trabalho**: desenvolvimento humano, trabalho descente e o futuro dos empreendedores de pequeno porte. Rio de Janeiro. Editora Garamond, 2003.

SASSAKI, R. K. **Inclusão, o paradigma da próxima década**. Mensagem, Brasília, v. 34, n. 83, 1998.

SECRETARIA ESPECIAL DOS DIREITOS HUMANOS. **ATA VII - Comitê de Ajudas Técnicas (CAT) - Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE)**. Presidência da República. Brasília. 2006.

SILVA, Otto M. **Epopéia Ignorada – A história da pessoa deficiente no mundo de ontem e de hoje**. São Paulo. CEDAS. 1987.

SIMÕES, R. P. **Relações Públicas: função política**. 3ª São Paulo: Summus, 1995.

\_\_\_\_\_. **Informação, inteligência e utopia**. São Paulo. Summus. 2006.

STOER, SthephenR. et al. **Os lugares da Exclusão social**: Um dispositivo de diferenciação pedagógica. São Paulo. Cortez Editora, 2004.

VIGOTSKY, L. S. **Formação social da mente**. São Paulo. Martins Fontes. 1989.

\_\_\_\_\_. **Aprendizagem e desenvolvimento intelectual na idade escolar**. In: **Psicologia e pedagogia: bases psicológicas da aprendizagem e do desenvolvimento**. São Paulo, Moraes, 1991.

WEY, Hebe. **O processo de Relações Públicas**. São Paulo: Summus, 1993.