

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

Gabriela da Rocha Couto

**CLUBE DO POVO PARA TODOS:
A percepção dos torcedores com deficiência visual sobre a comunicação
organizacional do S.C. Internacional**

Porto Alegre

2024

Gabriela da Rocha Couto

**CLUBE DO POVO PARA TODOS:
A percepção dos torcedores com deficiência visual sobre a comunicação
organizacional do S.C. Internacional**

Trabalho de Conclusão do Curso de Relações Públicas, a ser apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharela em Relações Públicas.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Ana Cristina Cypriano Pereira

Coorientadora: Ms. Mariana Baierle Soares

Porto Alegre

2024

GABRIELA DA ROCHA COUTO

CLUBE DO POVO PARA TODOS:

A percepção dos torcedores com deficiência visual sobre a comunicação organizacional do S.C. Internacional

Trabalho de Conclusão do Curso de Relações Públicas, a ser apresentado à Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial à obtenção do grau de Bacharela em Relações Públicas.

Banca examinadora:

Prof. Dra. Ana Cristina Cypriano Pereira (orientadora)

Ms. Mariana Baierle Soares (coorientadora)

Prof. Dr. José Guibson Delgado Dantas

Prof. Dr. Bruno Garcia Vinhola

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que cruzaram o meu caminho e, de alguma forma, influenciaram e possibilitaram que chegasse até esse momento.

À minha família por todo o apoio e por celebrar essa e tantas outras conquistas ao meu lado. Agradeço imensamente aos meus pais pelo suporte constante, possibilitando que o sonho de estudar na UFRGS fosse possível e realizado. Agradeço também por sempre me guiarem no caminho certo e pela herança de amor ao Internacional.

Aos amigos que tive a sorte de conhecer, em especial à Maria Eduarda, obrigada por viver e celebrar cada conquista ao meu lado, por estar sempre presente há mais de 15 anos.

Aos colegas com quem tive o privilégio de cruzar pelos corredores da Fabico ou pelas chamadas no Microsoft Teams. Mas em especial Caroline, Mariana, Maria e Myllena, obrigada pelas risadas, confidências, amparo e pela força. A graduação e a vida foi muito mais leve e feliz com vocês ao meu lado.

À Amora, minha eterna companheira nas aulas remotas e nas incontáveis noites realizando trabalhos e escrevendo este projeto.

À minha orientadora, Prof. Ana, os meus mais sinceros agradecimentos. Pelo aprendizado, pela constante ajuda e força, por sempre acreditar no meu potencial nos dias em nem eu mesma acreditava e pela amizade, foi essencial contar contigo nesse processo. Agradeço também à Mari, minha co-orientadora que me trouxe tanto aprendizado, me fazendo pensar ainda mais sobre o tema.

À todos os professores da Fabico pelo ensino de extrema qualidade e pelas conversas e aprendizados que externam os conteúdos programáticos.

RESUMO

O estudo tem como temática a percepção dos torcedores com deficiência visual do S.C. Internacional sobre os recursos de acessibilidade utilizados na comunicação organizacional, tais como compatibilidade para acesso com softwares leitores de tela, presença de descrição de imagens, entre outros. O objetivo geral é identificar a percepção dos torcedores com deficiência visual sobre a acessibilidade na comunicação organizacional do S. C. Internacional, por meio do site e *Instagram* do clube. Esta pesquisa se qualifica como exploratória e qualitativa, na qual foram empregados os métodos de pesquisa bibliográfica, avaliação de acessibilidade automática e entrevistas. A partir da pesquisa bibliográfica é apresentado o contexto histórico social das pessoas com deficiência, seguido por definições de acessibilidade, com base em autores como Sasaki (1999; 2009) e Galvão Filho (2009), e exposição das legislações brasileiras que versam sobre o tema. Também são expostos os conceitos de comunicação organizacional, conforme Kunsch (2010; 2014; 2018), e acessibilidade comunicacional. Fundamentando-se nos dados levantados e nas entrevistas realizadas foi possível analisar a percepção dos torcedores sobre a acessibilidade, para pessoas cegas ou com baixa visão, no site e *Instagram* do S. C. Internacional. O resultado geral do estudo indicou que os torcedores percebem de forma desfavorável a acessibilidade na comunicação do clube e constatam que o Internacional não se preocupa em comunicar e atingi-los, assim como não está preparado para lidar com esses indivíduos. Portanto, foi possível concluir que a falta de acessibilidade impacta na aproximação dos torcedores com deficiência visual com os canais oficiais do clube e, conseqüentemente, a comunicação organizacional não atinge todos os públicos da organização.

Palavras-chave: Acessibilidade; Comunicação organizacional; Comunicação acessível; Sport Club Internacional; Deficiência visual.

ABSTRACT

The theme of this study is the perception of visually impaired fans of S.C. Internacional regarding the accessibility resources used in organizational communication, such as compatibility for access with screen reader software, presence of image description, among others. The general objective is to identify the perception of visually impaired fans about accessibility in S.C. Internacional's organizational communication through the club's website and Instagram. This research is exploratory and qualitative, using bibliographical research, automatic accessibility evaluation and interviews. Based on the bibliographical research, the social historical context of people with disabilities is presented, followed by definitions of accessibility, based on authors such as Sasaki (1999; 2009) and Galvão Filho (2009), and Brazilian legislation on the subject. As well as the concepts of organizational communication, according to Kunsch (2010; 2014; 2018), and communicational accessibility. From the data collected and the interviews conducted, it was possible to analyze fans' perceptions of accessibility, for people who are blind or have low vision, on the S. C. Internacional website and Instagram. The overall results of the study indicated that fans perceive the accessibility in the club's communication unfavorably, and that Internacional is not concerned with communicating and reaching them, nor is it prepared to deal with these individuals. Therefore, it was possible to conclude that the lack of accessibility has an impact on bringing fans with visual disability closer to the club's official channels and, consequently, organizational communication does not reach all of the organization's audiences.

Keywords: Accessibility; Organizational communication; Accessible communication; Sport Club Internacional; Visual disability.

1 INTRODUÇÃO.....	8
2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E ACESSIBILIDADE.....	12
2.1 Pessoas com deficiência na história.....	12
2.2 Deficiência visual.....	17
2.3 Definições de acessibilidade.....	19
2.4 Legislações sobre acessibilidade.....	22
3 COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE.....	25
3.1 Comunicação organizacional.....	25
3.2 Acessibilidade na comunicação.....	28
3.3 Tecnologias assistivas.....	32
4 CLUBE DO POVO PARA TODOS?.....	36
4.1 Metodologia.....	36
4.2 Sport Club Internacional.....	39
4.3 Avaliação técnica site institucional e perfil do Instagram do S. C. Internacional.....	42
4.4 Percepção dos torcedores sobre a acessibilidade na comunicação do S. C. Internacional.....	48
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57
REFERÊNCIAS.....	60
APÊNDICE A.....	66

1 INTRODUÇÃO

Desde o início da humanidade as pessoas se comunicam e este ato está diretamente relacionado à vida em sociedade. É por meio da comunicação que os cidadãos interagem, exercem a sua liberdade de expressão e garantem os seus direitos. Todavia, ainda que apresente uma função crucial na vida dos cidadãos, a comunicação pode vir a ser um problema e afetar negativamente a qualidade de vida de pessoas que enfrentam obstáculos para acessar informações transmitidas. Esses obstáculos derivam da produção de uma comunicação inacessível, especialmente para as pessoas com deficiência.

Os indivíduos com deficiência representam 23,9% da população brasileira, sendo 18,6% afetadas pela deficiência visual, conforme o Censo de 2010 (Brasil, 2012). Por um longo período da história essa parcela significativa da população foi excluída da sociedade e tratada de formas pejorativas, mas com o passar dos séculos a inclusão deste público foi se efetivando. Atualmente existem legislações que visam garantir a inclusão e acesso desses indivíduos em diversos âmbitos da sociedade, especialmente por meio da acessibilidade física e informacional. Porém, ainda não são todos os ambientes que se encontram acessíveis para pessoas com deficiência, dentre esses destacam-se os ambientes digitais, dos quais poucos são os sites considerados acessíveis e que permitem que os usuários tenham um entendimento e utilização plenos das informações disponíveis.

O estudo aqui desenvolvido utiliza como objeto o clube de futebol gaúcho Sport Club Internacional, considerando a forte presença do futebol no cotidiano de seus torcedores e todas as nuances desse relacionamento. Com essas concepções indicadas e considerando o cenário da acessibilidade das pessoas com deficiência e a importância deste público se comunicar e expressar as suas opiniões sobre as questões que os atingem, a pesquisa buscou responder ao seguinte problema: Qual a percepção dos torcedores com deficiência visual do S.C. Internacional sobre os recursos e estratégias de acessibilidade utilizados na comunicação organizacional do clube?

Para responder a esta questão, foi estabelecido como objetivo geral: Identificar a percepção dos torcedores com deficiência visual sobre a acessibilidade na comunicação organizacional do S. C. Internacional, por meio do site e *Instagram* do clube. De forma complementar, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar os recursos de acessibilidade presentes no site e instagram do S.C. Internacional;
- b) Entender a avaliação dos torcedores com deficiência visual sobre os recursos e estratégias de acessibilidade na comunicação do S. C. Internacional;
- c) Compreender a mensagem que a presença ou ausência de acessibilidade na comunicação organizacional do S. C. Internacional passa aos seus torcedores com deficiência visual.

A definição dos assuntos que permeiam esta pesquisa se fundamentam em questões pessoais e sociais. Questões pessoais a partir da relação próxima e de afeto com o Sport Club Internacional, clube que me escolheu desde o meu nascimento, mas que me desperta um olhar crítico sobre as suas ações e conteúdos comunicacionais enquanto futura Relações Públicas. Também em decorrência de uma curiosidade antiga sobre assuntos pertinentes a acessibilidade e que, a partir da integração na graduação, se tornou mais frequente, em especial pela identificação, logo nos primeiros semestres do curso, de que poucas são as pesquisas e discussões acadêmicas que versam sobre pessoas com deficiência, assim despertando o desejo de se aprofundar no assunto.

As questões sociais partem ao compreender, como profissional de comunicação e, antes disso, como cidadã, que os indivíduos com deficiência devem ser plenamente incluídos na sociedade e não terem as suas necessidades ignoradas. Ao contrário, devem ter a acessibilidade garantida e exercida em todos os locais que julgarem serem importantes e possuírem o desejo de acessar, sejam eles físicos ou digitais. Assim entendemos que

Não poder acessar certos espaços, acarreta em não se ter produções e epistemologias desses grupos nesses espaços; não poder estar de forma justa nas universidades, meios de comunicação, política institucional, por exemplo, impossibilita que as vozes dos indivíduos desses grupos sejam catalogadas, ouvidas, inclusive, até de quem tem mais acesso à internet. O falar não se restringe ao ato de emitir palavras, mas de poder existir (Ribeiro, 2017).

Portanto, é necessário, além de estudar questões relacionadas à acessibilidade, perceber o lugar de fala das pessoas com deficiência e possibilitar que as mesmas falem sobre as suas realidades e vivências.

Logo, no que se refere à metodologia, esta pesquisa se qualifica como exploratória, visto que busca “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias” (Gil, 1999). Quanto ao método, se qualifica como qualitativa que, segundo Prodanov e

Freitas (2013), é “a interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados”, não requerendo o uso de métodos e técnicas estatísticas. Para a efetivação do estudo foi adotada, como principal técnica metodológica, as entrevistas, procedimento em que o investigador formula perguntas diretamente ao investigado (Gil, 1999). Já para a fundamentação teórica foi adotada a pesquisa bibliográfica, desenvolvida a partir de materiais previamente elaborados (Gil, 1999). E para identificação da acessibilidade presente no site e Instagram do S. C. Internacional foi utilizada a técnica de avaliação de acessibilidade automática. Igualmente, após a obtenção dos dados, via entrevista, foram realizadas análises e interpretação dos dados, a fim de responder aos objetivos propostos.

O estudo é constituído por cinco capítulos: sendo este primeiro introdutório, dois que abordam questões teóricas, um analítico e outro com as considerações finais. O primeiro capítulo teórico versa sobre a fundação histórica do relacionamento da sociedade com as pessoas com deficiência, com base em autores como Sonza (2013), Aranha (1995), Sasaki (1999). Igualmente são abordadas as definições e especificidades da deficiência visual. Na sequência, aprofunda-se em definições de acessibilidade desenvolvidas pelos autores Galvão Filho (2009), Sasaki (1999; 2009) e Fortuna (2009). Posteriormente, são apresentadas algumas leis constituintes da legislação brasileira que visam a garantia dos direitos das pessoas com deficiência em distintos âmbitos. Já no segundo capítulo teórico estão expostos os conceitos da comunicação organizacional conforme os autores Baldissera (2000; 2009), Kunsch (2010; 2014; 2018) e Marchiori (2008). Seguindo pelo aprofundamento da acessibilidade na área da comunicação e finalizando com a exposição do conceito de tecnologias assistivas e das ferramentas disponíveis na atualidade, com base nos autores Graciola (2014), W3C Escritório Brasil (2013; 2018; 2020; 2021), Bersch (2017), entre outros.

No capítulo seguinte estão expostas as análises realizadas a partir da comunicação organizacional no site e Instagram do S. C. Internacional. Assim sendo, são apresentadas e fundamentadas as metodologias utilizadas para realização deste estudo. Igualmente, são desenvolvidas as análises realizadas que versam sobre as informações obtidas no site e Instagram do clube e as obtidas nas entrevistas realizadas com os torcedores com deficiência visual. Concluindo a pesquisa, é apresentado o capítulo com as considerações finais sobre os levantamentos teóricos

realizados e os resultados obtidos por meio das análises. Assim, é exposta a resposta a pergunta do estudo e aos objetivos estabelecidos.

Como o presente estudo versa sobre a importância da acessibilidade às pessoas com deficiência, é importante esclarecer sobre a adoção de algumas estratégias para garantir que o acesso a este trabalho seja efetivo por todos. Assim, não serão utilizadas notas de rodapé, pois esta ferramenta dificulta a leitura por indivíduos que utilizam leitores de tela. Na mesma direção, estão disponíveis descrições de todas as imagens presentes no trabalho para entendimento de todos os leitores, em especial as pessoas com deficiência visual.

2 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E ACESSIBILIDADE

Neste capítulo será apresentada a constituição histórica e social das pessoas com deficiência. Assim, se expõe a presença deste público ao longo da história, os marcos que alteraram as mudanças no relacionamento com a sociedade, nas denominações e nas vidas das pessoas com deficiência. Na sequência, serão abordadas as definições e causas da Deficiência Visual, recorte deste estudo, e as especificidades deste público que representa uma parcela da população brasileira, bem como serão discutidos os conceitos de acessibilidade e as legislações brasileiras que asseguram direitos de acesso e permanência para os indivíduos com deficiência.

2.1 Pessoas com deficiência na história

As pessoas com deficiência são aquelas que possuem algum impedimento de longo prazo de natureza física, intelectual, mental ou sensorial, que, em contato com algum tipo de barreira, podem ter obstruída a sua participação efetiva e plena na sociedade (Brasil, 2015). Para abordarmos as pessoas com deficiência é necessário entender a sua constituição histórica e social.

Desde a antiguidade, a sociedade apresentou diferentes formas de relacionamento com as pessoas com deficiência, variando de acordo com o período, cultura, crenças, fatores econômicos e sociais, e passando pela exclusão e segregação para a inclusão. Na antiguidade o homem era valorizado de acordo com a sua habilidade para trabalhar nas atividades de comércio e produção agrícola, na pecuária e no artesanato (Sonza, 2013). Conforme Aranha (1995), “É no contexto das relações de produção que se determina quem ‘vale’ e quem não ‘vale’ no sistema”. Desta forma, as limitações e necessidades trazidas pela deficiência tornavam o indivíduo inútil (Sasaki, 1999). Nesta época, a acessibilidade não era tida como um problema, pois as crianças que possuíam algum tipo de deficiência eram abandonadas ao relento (Aranha, 1979; Pessotti, 1984 apud Aranha, 1995).

Na Grécia antiga, devido ao profundo culto ao corpo perfeito, os gregos defendiam que os inválidos e idosos deveriam ter uma morte lenta pois não tinham utilidade no meio social. Na Roma Antiga a situação era semelhante, a discriminação contra pessoas com deficiência era visível na Lei das Tábuas, na qual estava exposto

que o patriarca da família era autorizado a matar os filhos nascidos defeituosos (Cardoso; Silva, 2010).

Durante a idade média, sob a influência do Cristianismo, começou a se atribuir a qualidade de humano para os indivíduos com deficiência, não sendo mais aprovado o seu abandono e dizimação (Cardoso, 2018). Ainda que os valores éticos e morais da religião considerassem todas as pessoas como criaturas de Deus, as que possuíam alguma doença ou deficiência eram ignoradas e largadas à própria sorte (Sonza, 2013). Dois importantes momentos neste período histórico foram a Inquisição Católica e a Reforma Protestante. Nesse período, as pessoas com deficiência começaram a ser vistas como pecadoras (Aranha, 1995), bruxas, hereges e possuídas pelo demônio, assim sendo perseguidas, torturadas e até condenadas à fogueira pela Igreja (Sonza, 2013). Conforme Alves (1992 apud Cardoso; Silva, 2010), as pessoas com deficiência, quando não eram mortas eram utilizadas pela sociedade como bobos da corte.

Com o passar dos anos, na idade moderna, o capitalismo começou a ganhar força na sociedade, assim “a noção de individualidade se fortalece, fazendo com que as diferenças sociais se evidenciem e novos conceitos como desigualdade e privilégios passem a fazer parte da lógica da época” (Cardoso, 2018). Nessa nova realidade, a deficiência continua sendo vista como um problema por representar a não-produtividade (Aranha, 1995).

Nos séculos XVII e XVIII a deficiência, enquanto fenômeno, começa a ganhar espaço no campo da pesquisa, gerando assim uma mudança quanto à preocupação da sociedade em proporcionar novas formas de tratamento e educação para a parcela de pessoas que possuem deficiência (Cardoso, 2018). Neste período, alguns avanços são registrados, como por exemplo, em 1825, quando foi criado o Sistema Braille, importante marco para o ensino e inclusão das pessoas com deficiência visual, o sistema é um código universal de leitura e escrita tátil (Honora; Frizanco, 2008). Ademais, o aumento da pesquisa sobre deficiência nas áreas médica e educacional estimulou diversas ações : “desde a institucionalização em conventos e hospícios até o ensino especial” (Aranha, 1995, p.66).

A revolução Industrial e Francesa também foram importantes marcos na história das pessoas com deficiência e a sua inclusão na sociedade.

Com as Revoluções Francesa e Industrial, a partir do século XVIII, iniciaram-se esforços para que as pessoas com deficiência pudessem trabalhar e, com isso, surgiram vários inventos, como a cadeira de rodas, bengalas, muletas, próteses, etc. (Sonza, 2013, p. 24)

Em razão dos acidentes de trabalhos, que geraram inúmeras mutilações e doenças, ocasionados durante estas revoluções, se tornou necessária a “criação do Direito do Trabalho e um sistema eficiente de Seguridade Social, com atividades assistenciais, previdenciárias e de atendimento à saúde, bem como a reabilitação dos acidentados” (Honora; Frizanco, 2008, p. 14).

A partir do século XVIII, com maior destaque no século XIX, começou a ocorrer a evolução da medicina, “dos conhecimentos específicos sobre o desenvolvimento do ser humano e sobre os males que podem provocar alterações nesse desenvolvimento” (Bartalotti, 2016 apud Graciola, 2014, p.24). Assim,

Embora não se possa negar as causas orgânicas, muitas das alterações observadas nas pessoas com deficiência decorrem da influência de fatores psicossociais. A partir daí, a deficiência começa a deixar de ser vista como uma doença e passa a ser vista como uma condição. Portanto não bastam mais intervenções do campo da saúde para promover seu desenvolvimento, são necessárias medidas sociais, educacionais, políticas públicas, para que se possa falar em real promoção do desenvolvimento.

É importante salientar que, mesmo que o modelo médico tenha sido questionado a partir de então, esta mudança é apenas um marco na história das pessoas com deficiência, pois a abordagem da deficiência enquanto condição é uma luta permanente na vida desses sujeitos.

Com o passar das décadas e o fortalecimento do capitalismo, os indivíduos passaram a ser vistos como diferentes, legitimando as noções de desigualdade, assim como os “valores de dominação e do direito de privilégios aos produtivos e mantenedores do sistema” (Aranha, 1995, p. 4). O modo de produção capitalista também incentivou a estruturação de sistemas nacionais de ensino para a escolarização de todos, objetivando formar cidadãos produtivos e mão de obra para a produção necessária (Aranha, 1995).

A necessidade de reabilitação das pessoas com deficiência também se mostrou muito necessária após a Primeira e Segunda Guerra Mundial, pois nesse período o número de pessoas com deficiência aumentou consideravelmente.

A Primeira Guerra Mundial impôs mais pressão à necessidade da reabilitação. Os soldados feridos na guerra necessitavam treinamento e assistência para assumir, com sucesso, uma ocupação rentável. Gradualmente, começaram a ser aprovados e institucionalizados atos constitucionais, garantindo ações e suporte financeiro para programas de reabilitação. Tais programas foram acelerados durante a Segunda Guerra Mundial, a qual, além de aumentar a necessidade de serviços para os cidadãos portadores de deficiências, também propiciou uma demonstração, em ampla escala, do potencial de trabalho das pessoas deficientes, durante o período de escassez de mão-de-obra (Aranha, 1995).

Assim, os princípios da filosofia da Reabilitação e os seus métodos de operação foram publicados pela primeira vez em 1945 pelo *Journal of Rehabilitation*. Além de ocasionar no aumento do número de indivíduos com deficiência, a Segunda Guerra Mundial também simbolizou a violação dos direitos humanos das pessoas com deficiência. Conforme dados veiculados pela revista *Veja* (2005 apud Cardoso; Silva, 2010, p. 9), “estima-se que mais de três milhões de deficientes físicos tenham sido mortos de forma sistemática pelos nazistas”.

Em 1948, a comunidade internacional se reuniu na sede da Organização das Nações Unidas (ONU) para declarar em um único documento todos os direitos de cada pessoa, nascendo assim a Declaração Universal dos Direitos Humanos. O documento em seu artigo 1º cita que: “Todas as pessoas nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotadas de razão e consciência e devem agir em relação umas às outras com espírito de fraternidade.” (Pereira, 2017, p. 90). Assim sendo, no século XX a sociedade começou a considerar as pessoas com deficiência como “cidadãs com direitos e deveres de participação na sociedade, mas ainda de maneira assistencial” (Pereira, 2017, p. 90).

A Guerra do Vietnã, na década de 60, foi responsável por um aumento exponencial de pessoas com deficiência nos Estados Unidos, que além dos comprometimentos físicos, apresentavam graves problemas de readaptação social ao retornar da guerra (Aranha, 1995). Um dos produtos desse momento histórico foi a ideologia da Normalização - “conjunto de ideias que refletem as necessidades sociais e aspirações de indivíduos atípicos na sociedade” (Braddock, 1997, p. 4 apud Aranha, 1995, p.6). O termo foi novamente utilizado pela Associação Americana Nacional para Cidadãos Retardados, em 1973, no qual define como

Processo de ajuda ao deficiente, no sentido de garantir a ele a condições de existência o mais próximas do normal (estatístico) possível, tornando-lhe disponível os padrões e as condições da vida cotidiana o mais próximo das normas e dos padrões da sociedade...O modo de vida normativo (ou típico) é em residência individual privada. O arranjo educacional normativo é chamado educação convencional, em sala de aula regular. E o modo típico de trabalho é o emprego competitivo, para auto manutenção (Aranha, 1995, p.6).

A ideia de normalização foi o suporte filosófico para o movimento de integração social do indivíduo com deficiência e foi responsável pela retirada dos indivíduos de Instituições tradicionais de tratamento e pela implementação de programas voltados para atender as necessidades das pessoas com deficiência (Aranha, 1995).

De acordo com Sasaki (1999), “tradicionalmente, a deficiência tem sido vista como um 'problema' do indivíduo e, por isso, o próprio indivíduo teria que se adaptar à sociedade ou ele teria que ser mudado por profissionais através da reabilitação ou cura”. E foi neste contexto que nos meados do século XX, após as duas grandes guerras, a questão da integração social da pessoa com deficiência surge (Aranha, 1995).

A década de 1980 foi o marco do início do movimento de inclusão social das pessoas com deficiência, levantando a “necessidade de haver modificações na sociedade de modo a tornar seus espaços, produtos e processos disponíveis e acessíveis a todos” (Sonza, 2013, p. 26). O movimento iniciou nos países mais desenvolvidos, nos anos 80, e na década seguinte se desencadeou nos países em desenvolvimento (Sasaki, 1999).

Dessa maneira, pode-se entender a inclusão como o resultado da luta de diversos grupos pelo direito de expressar suas necessidades, participar de espaços públicos e pela existência de programas de governo e políticas de Estado (Lopes, 2009 apud Thoma, Kraemer, 2017).

Assim sendo, as políticas de inclusão criaram centros e espaços isolados de atendimento e vivência, perpetuando a invisibilidade das pessoas com deficiência perante a sociedade. “Elas existem, mas quase não aparecem na cidade, deixando pensar que a razão está nas próprias pessoas, incapazes de se integrarem à sociedade, quando é a própria sociedade que lhes impede o acesso” (Unesco, 2007, p.15). A partir da década de 80, começou a se fortalecer a ideia de integração no Brasil, por meio de escolas especiais que preparavam os alunos para serem transferidos para as escolas chamadas regulares. Dessa forma, “quem superava as suas dificuldades adquiria o direito de transferência para a escola comum e os deficientes tinham que se adequar às propostas educacionais” (Pereira, 2017, p. 91).

Na década de 80, mais especificamente no ano de 1981, foi proclamado pela ONU o Ano Internacional das Pessoas Deficientes (AIPD) e como consequência o movimento internacional pela luta e defesa dos direitos das pessoas com deficiência seguiu crescendo. O movimento tinha como lema “nada sobre nós, sem nós” e demonstra uma trajetória de mudança de perspectiva na direção do princípio de participação e inclusão desse público, objetivando que os sujeitos sejam protagonistas das decisões que lhe dizem respeito (Cardoso, 2024).

Ao longo dos anos, inúmeras foram as denominações pejorativas utilizadas para se referir aos indivíduos com deficiência, como aleijados, deficientes, defeituosos, incapacitados e inválidos. A construção de uma sociedade mais inclusiva também passa pela cautela com a linguagem, já que ela expressa ou o respeito ou a discriminação com este público, portanto se trata de uma conquista da comunidade que esses sujeitos não sejam mais tratados pelas denominações pejorativas, ou ainda com o termo portador de deficiência e portador de necessidades especiais (Baierle; Karnopp, 2023). A expressão que utilizamos hoje, “pessoa com deficiência”, foi definida pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da ONU, no ano de 2006. O termo expõem a ideia que “a deficiência integra o corpo de alguém que é, antes de tudo, uma pessoa humana” (Cardoso, 2024), assim como considera que esse público não porta uma deficiência, pois é algo que não se assemelha a coisas e objetos que ora portamos ora não (Baierle; Karnopp, 2023).

Conforme o Censo de 2010, 45.606.048 brasileiros, ou 23,9% da população total, tinham algum tipo de deficiência – visual, auditiva, motora e mental ou intelectual. A deficiência visual apresenta a maior ocorrência, afetando 18,6% da população brasileira (Brasil, 2012). Atualmente a Pesquisa Nacional de Amostras por Domicílio Contínua, realizada em 2022, aponta que 8,9% da população possui alguma deficiência (IBGE, 2023). No entanto, os critérios utilizados em ambas pesquisas são diferentes, sendo que a PNAD Contínua considerou somente os indivíduos que apresentam muita dificuldade ou que não conseguem de nenhuma maneira realizar as atividades questionadas.

Por meio do contexto histórico se torna compreensível a realidade das pessoas com deficiência na sociedade atual e a necessidade de abordarmos o assunto acessibilidade, conforme será exposto nos próximos capítulos.

2.2 Deficiência visual

A deficiência visual ocorre quando uma doença ocular afeta o sistema visual, acometendo uma ou mais funções visuais. É classificada como leve, moderada ou grave, conforme a dificuldade de visão que o indivíduo apresenta para longe, para perto ou se possui cegueira (Light For The World Internacional, 2021). De acordo com Vanderheiden e Vanderheiden (1992 apud Sonza, 2013), a deficiência visual engloba as pessoas que possuem desde baixa visão, as que conseguem distinguir apenas

luzes, mas não formas, e as pessoas que não conseguem distinguir nem a luz. Os autores sinalizam que essas pessoas são separadas em dois grupos: baixa visão e cegueira.

Dessa forma, algumas pessoas com deficiência visual conseguem visualizar apenas o que está diretamente na sua frente e não possuem nenhuma visão lateral - esse caso chamamos de visão tubular -, já outras enxergam como se faltasse uma ou duas peças em um quebra-cabeças. Há também as pessoas que possuem baixa visão e que enxergam muito pouco, mas ainda assim são capazes de utilizar a visão para realizar algumas atividades (Carletto, 2012 apud Graciola, 2014). A baixa visão está na fronteira entre a visão “normal” e a cegueira, entre o ver e o não ver. Dentro deste grupo, cada indivíduo possui uma especificidade, há as pessoas que enxergam melhor durante a noite, com menos iluminação, outras durante o dia (Baierle, 2017). Ainda assim, existem os indivíduos que não enxergam absolutamente nada, as pessoas com cegueira (Carletto, 2012 apud Graciola, 2014).

Dentre os 45.606.048 brasileiros com deficiência, segundo dados divulgados pelo Censo de 2010, 18,60% possuem deficiência visual em algum nível, sendo 1,6% totalmente cegos (Brasil, 2012). Em âmbito global, pelo menos 2,2 milhões de pessoas têm deficiência visual. A maior parte dos dados e números publicados sobre este tipo de deficiência se fundamenta na acuidade visual apresentada - ou seja, na capacidade dos olhos de ver e enxergar com clareza - e não inclui indivíduos cuja deficiência visual é reparada pela utilização de óculos ou lentes de contato (Light For The World Internacional, 2021).

As causas da deficiência visual diferem conforme “o grau de desenvolvimento do país, a situação econômica da população e as implicações no atendimento básico de saúde, as campanhas de vacinação, o saneamento básico, entre outros”. Nos países menos desenvolvidos, a deficiência visual é causada por doenças como “toxoplasmose, rubéola congênita (contraída durante a gravidez), catarata, tracoma, retinites, infecções, tumores, diabetes, traumatismos provocados por acidentes domésticos, entre outros”. Já nos países desenvolvidos, a deficiência é causada por degenerações musculares, tumores, traumatismos e diabetes (Honora; Frizanco, 2008, p. 127).

Conforme Bruno (2006 apud Graciola, 2014), estudos revelam que somente a deficiência visual não resulta em dificuldades cognitivas, emocionais e de adaptação social, mas são as formas de interação, comunicação e integração que são

fundamentais para o processo de desenvolvimento, adaptação social e aprendizagem das pessoas com deficiência visual. De acordo com informações divulgadas no Relatório Mundial sobre a Visão, a cegueira é uma das doenças mais temidas por uma grande parte da população, inclusive mais do que o câncer. Juntamente, é exposto que as pessoas com deficiência visual enfrentam taxas mais altas de violência e abuso, dentre eles bullying e violência sexual, assim como possuem uma maior chance de se envolverem em um acidente de carro e possuem maior dificuldade em conduzir situações de saúde, por não conseguirem ler os rótulos de medicamentos, por exemplo (Light For The World Internacional, 2021).

Até pouco tempo atrás, acreditava-se que as pessoas com deficiência não conseguiriam ter uma vida plena e autônoma e, com o surgimento de tecnologias que os auxiliam a realizar atividades diárias, a rotina deste público está cada vez mais autônoma. As chamadas tecnologias assistivas, assunto a ser aprofundado no capítulo 3.3, são ferramentas que auxiliam na realização de atividades por pessoas com deficiência com autonomia total ou parcial. Dentre as tecnologias existentes estão os leitores e ampliadores de tela, materiais ampliados e o sistema de braille (Sonza, 2013).

Honora e Frizanco (2008, p. 123) expressam que “a visão é nossa principal experiência sensorial. O cérebro humano é muito mais usado para a visão do que para qualquer outro sentido. É através da visão que adquirimos mais da metade dos conhecimentos a respeito do mundo que nos cerca.” Dada a importância da visão, entende-se a carência que este sentido pode causar nas pessoas com deficiência visual. Esta carência tende a aumentar se não houver acessibilidade efetiva nos ambientes - físicos ou virtuais - em que as pessoas com deficiência visual acessarem, conforme abordaremos no capítulo que segue.

2.3 Definições de acessibilidade

A história das pessoas com deficiência, apresentada no capítulo 2.1, expõe uma mudança crescente rumo à inclusão dessas pessoas na sociedade. Conforme Galvão Filho (2009), as transformações são evidentes e decorrentes tanto dos avanços na tecnologia, quanto da expansão de uma visão inclusiva, que indica a “valorização da diversidade humana” e a “superação de todos os mecanismos de exclusão social” (Galvão Filho, 2009).

A Lei Brasileira da Inclusão da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146, define acessibilidade como:

possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (Brasil, 2015).

Dessa forma, a acessibilidade visa eliminar os obstáculos, atitudes e comportamentos que limitem ou impeçam a participação de toda a sociedade, as denominadas barreiras (Brasil, 2015). A Lei nº 13.146 define seis tipos de barreiras relacionadas à acessibilidade, sendo elas: barreiras urbanísticas; barreiras arquitetônicas; barreiras nos transportes; barreiras nas comunicações; barreiras atitudinais; e barreiras tecnológicas (Brasil, 2015). As barreiras na comunicação, tópico a ser debatido com maior profundidade neste presente estudo, são definidas como “qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação” (Brasil, 2015).

A Associação Brasileira de Normas Técnicas por sua vez define na NBR 9050 a acessibilidade como:

possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida (ABNT, 2015).

Sasaki (2009) estabelece a acessibilidade como uma facilidade e qualidade que deve estar em todos os contextos e aspectos da atividade humana, e que se “for (ou tiver sido) projetada sob os princípios do desenho universal, ela beneficia todas as pessoas, tenham ou não qualquer tipo de deficiência” (Sasaki, 2009). O desenho universal, citado pelo autor, visa que os ambientes, utensílios e transportes sejam projetados para a utilização de todos, possuindo alguma deficiência ou não (Marchezan, 2019). Assim, uma sociedade acessível precisa estar estruturada para atender a necessidade de todos os cidadãos, “das majorias às minorias, dos privilegiados aos marginalizados” (Werneck, 1997, p. 21 apud Sasaki, 1999).

Além disso, uma sociedade inclusiva vai bem além de garantir apenas espaços adequados para todos. Ela fortalece as atitudes de aceitação das diferenças individuais e de valorização da diversidade humana e enfatiza a importância do pertencer, da convivência, da cooperação e da contribuição que todas as

peças podem dar para construir vidas comunitárias mais justas, mais saudáveis e mais satisfatórias.

Assim, a acessibilidade possibilita que qualquer pessoa, com deficiência ou não, possa utilizar equipamentos e frequentar ambientes sem se sentir deslocada, já que todas as suas necessidades, tanto de mobilidade quanto de informação, estão atendidas, de forma que não são destacadas (Fortuna, 2009). Dessa forma, o princípio norteador da acessibilidade é a universalidade, “o acesso tem que ser garantido e proporcionado - oferecendo-se os meios legais, conhecimento científico e tecnológico - para qualquer pessoa com deficiência” (Hott; Rodrigues; Oliveira, 2018, p. 51).

Portanto a acessibilidade é considerada como “uma medida do esforço para vencer uma separação espacial, para que o indivíduo ou grupo de indivíduos possa exercer suas atividades, de acordo com as oportunidades apresentadas” (Raia Jr et al, 1997, p. 998 apud Fortuna, 2009, p. 24).

O termo acessibilidade começou a ser utilizado na década de 1940 para intitular a condição do acesso das pessoas com deficiência, que foi impulsionado pelo surgimento dos serviços de reabilitação. No início, a palavra era utilizada para se referir a mobilidade e a eliminação de barreiras arquitetônicas, visando a locomoção nas ruas, edificações e meios de transporte. Somente após a construção de uma nova percepção sobre as pessoas com deficiência, a partir da década de 90, que começou a se considerar a acessibilidade em outros aspectos, além dos relacionados aos espaços físicos (Wagner et al, 2010 apud Spomberg, 2019).

Assim sendo, a acessibilidade além de ser necessária para a inserção das pessoas com deficiência em todos os meios da sociedade, também é fundamental para que os demais cidadãos percebam a importância da presença das PCDs no meio social. Pois é necessário “acolher e, depois, quebrar estigmas enraizados por anos, derrubar não só as barreiras arquitetônicas ou de comunicação, mas também as atitudinais” (Sonza, 2013).

É importante destacar que não são todas as pessoas com deficiência que precisam que a sociedade seja modificada, já que estão aptas a se integrarem nela da forma como se apresenta, porém algumas pessoas não poderão participar de forma plena e igualitária na sociedade se a mesma não se tornar inclusiva (Sassaki, 1999). Logo, a inclusão e a acessibilidade são o modo em que os sistemas sociais comuns são adequados para toda a diversidade humana (Sassaki, 2009).

2.4 Legislações sobre acessibilidade

Ao longo da história as pessoas com deficiência passaram por diferentes formas de relacionamento com a sociedade. Com o passar das décadas, a deficiência começou a ser entendida como uma condição e não mais como uma doença, ainda que não de forma universal. Assim, diferentes intervenções se mostraram necessárias para além do campo da saúde, para promover o desenvolvimento das pessoas com deficiência, tais como medidas educacionais, sociais e políticas públicas (Graciola, 2014).

Os direitos das pessoas com deficiência apareceram na legislação brasileira, significativamente, pela primeira vez na Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, a qual “dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências” (Brasil, 1989). Nesta lei estão registradas as normas gerais que garantem o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência e a sua integração social. É definida a inclusão no sistema educacional por meio da Educação Especial, sendo obrigatória a oferta de vagas em estabelecimentos de ensino públicos. No âmbito da saúde, ratificou a promoção de ações preventivas, a criação de serviços especializados em reabilitação e habilitação e a garantia de acesso das pessoas com deficiência aos espaços de saúde público e privado (Brasil, 1989).

Conjuntamente, no âmbito da formação profissional e do trabalho, a Lei nº 7.835 legitimou o empenho do Poder Público para o surgimento e manutenção de vagas de emprego destinadas às pessoas com deficiência. Na esfera arquitetônica, foi decretada a execução de normas que garantam a funcionalidade das edificações e vias públicas e que permitam o acesso das pessoas com deficiência a estes edifícios. Outrossim, a Lei constituiu como crime, com punição de 2 a 5 anos de reclusão, “negar ou obstar emprego, trabalho ou promoção à pessoa em razão de sua deficiência” (Brasil, 1989).

Na sequência, no ano de 1991, foi criada a Lei nº 8.213, que é considerada uma das principais ferramentas na garantia dos direitos das pessoas com deficiência (Cardoso, 2024c). É definido em seu Art. 93º a obrigatoriedade de empresas - com 100 ou mais funcionários - de destinar e preencher de 2% a 5% de seus cargos com pessoas com deficiência ou reabilitadas (Brasil, 1991).

A prioridade no atendimento às pessoas com deficiência foi regulamentada pela Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. No Art. 3º é exposta a exigência de que as empresas públicas de transporte e as concessionárias de transporte público reservem assentos destinados às pessoas com deficiência. Já no Art. 4º está definido que os edifícios de uso público deverão possuir normas de construção que visem facilitar o acesso e uso destes locais por pessoas com deficiência (Brasil, 2000a).

A Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 é considerada como a primeira mudança efetiva na legislação brasileira em relação à acessibilidade (Cardoso, 2024). Nesta Lei são estabelecidas as normas gerais para a promoção de acessibilidade das pessoas com deficiência por meio da “supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação” (Brasil, 2000b).

É evidenciada na Lei nº 10.098 a definição de acessibilidade enquanto a possibilidade de utilização, com segurança e autonomia, de espaços, transportes, informação e comunicação, entre outros, por pessoas com deficiência, assim como define as pessoas com deficiência como aquelas que possuem “impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas” (Brasil, 2000b).

As tecnologias assistivas são definidas em Lei enquanto os produtos, recursos e estratégias que tem por objetivo promover a participação das pessoas com deficiência em atividades visando a sua “autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social”. Em conjunto, a Lei nº 10.098 estabelece que:

O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer. (Brasil, 2000b)

No ano de 2015 foi instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência pela Lei nº 13.146. Essa lei representa um avanço significativo para a inclusão e o direito das pessoas com deficiência. A legislação, também denominada como Estatuto da Pessoa com Deficiência, objetiva “assegurar e promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania” (Brasil, 2015). Apresenta as definições de acessibilidade, tecnologias assistivas, barreiras, entre

outros - já expostas na Lei nº 10.098 - e estabelece o direito à cultura, ao esporte e ao lazer pelas pessoas com deficiência, de forma equitativa em oportunidade com o resto da sociedade.

É no Estatuto da Pessoa com Deficiência que se estabelece a obrigatoriedade da acessibilidade em sites da internet, que são mantidos por empresas com sede no Brasil ou por órgãos do governo. Define-se que todas as informações disponíveis nos sites sejam de possível acesso, assim como a apresentação do símbolo de acessibilidade seja em destaque. O Art. 68 da legislação define como formatos acessíveis “os arquivos digitais que possam ser reconhecidos e acessados por softwares leitores de telas ou outras tecnologias assistivas que vierem a substituí-los, permitindo leitura com voz sintetizada, ampliação de caracteres, diferentes contrastes e impressão em Braille” (Brasil, 2015). Juntamente, se estabelece a necessidade de que recursos de acessibilidade estejam disponíveis em anúncios veiculados na internet e nos demais veículos de comunicação. Dessa maneira, a Lei garante “à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida” (Brasil, 2015).

Constata-se que, atualmente, o Brasil possui uma das legislações mais avançadas do mundo (Baierle, 2017) no que diz respeito às pessoas com deficiência e estabelece medidas de acessibilidade para a inclusão total deste público na sociedade. Porém, segundo Carletto (2012 apud Graciola, 2014), quando debatemos o cumprimento das leis e das normas de acessibilidade às pessoas com deficiência, o País se encontra em uma posição não favorável, ocupando uma das últimas colocações comparado com os demais países.

Assim, somente a criação de leis não é suficiente, se não houver uma real preocupação e empenho com o cumprimento das legislações as pessoas com deficiência continuaram à margem da sociedade. A lei garante os direitos de inclusão deste público nos diversos âmbitos da sociedade, porém sem a conscientização dos cidadãos e das organizações o exercício desses direitos não se dará de forma plena. A comunicação - dentre outros meios - possui a possibilidade de divulgar essas informações, levando a sociedade a um caminho de maior conscientização e, conseqüentemente, inclusão das pessoas com deficiência.

3 COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE

Neste capítulo será apresentado o campo da comunicação e a acessibilidade das pessoas com deficiência neste meio. Deste modo, se expõe a comunicação organizacional e o relacionamento das organizações com seus públicos, com base em teóricos da área, seguindo pela explanação sobre a acessibilidade no âmbito comunicacional para, finalmente abordar as tecnologias assistivas, suas definições, tipos e usabilidades e sua importância na inclusão das pessoas com deficiência na comunicação.

3.1 Comunicação organizacional

Toda a comunicação que disser respeito à uma organização, de qualquer forma e em qualquer grau, é considerada Comunicação Organizacional (Baldissera, 2009) e deve ser entendida de forma abrangente e ampla, observando o processo da comunicação dentro das organizações e tudo que a permeia, o ambiente social, político e econômico (Kunsch, 2010).

São diversos os autores que expõem definições de comunicação organizacional na literatura. Baldissera (2008, p. 169 apud Baldissera, 2009, p. 119) define como o “processo de construção e disputa de sentidos no âmbito das relações organizacionais”. Para Putnam e Cheney (1985, p. 131 apud Marchiori, 2008, p. 167) comunicação organizacional é “o processamento e interpretação das mensagens, informação, significado e atividade simbólica com e entre organizações”. Já o autor Shockley-Zalabak (2006, p. 17 apud Marchiori, 2008, p. 169) expõe que a comunicação organizacional é “um complexo processo de interação, pessoas, mensagens, significados e propósitos”.

Kunsch (2003, p. 149 apud Kunsch, 2018, p.15) define, enquanto objeto de pesquisa, a comunicação organizacional como a disciplina que “estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos”. Para Modaff, DeWine e Butler (2008 apud Marchiori, 2008) a comunicação organizacional, como disciplina, busca entender a natureza da comunicação em todos os âmbitos do funcionamento da organização. Corrêa (2008, p.172 apud Barros Filho, 2020, p. 39), por sua vez, reforça que a função

da comunicação organizacional é “estabelecer os canais de comunicação e as respectivas ferramentas para que a empresa fale da melhor maneira com seus diferentes públicos”.

Baldissera (2009) refere que a comunicação organizacional não se restringe somente ao âmbito do que é comunicado pela instituição, dos assuntos e falas autorizadas e dos processos formais. É preciso considerar também a organização em nível comunicante, que ultrapassa o limite da fala autorizada, tendo em conta que o seu processo comunicacional se atualiza quando qualquer sujeito estabelece uma relação com a organização, em qualquer forma e nível. Dessa forma, ainda que a organização não deseje comunicar e transmitir uma mensagem, se qualquer indivíduo atribuir sentido a algo relacionado e reconhecer isso como comunicação, então será comunicação (Baldissera, 2009).

Quando falamos em comunicação organizacional, é necessário considerar “a comunicação humana e as múltiplas perspectivas que permeiam o ato comunicativo no interior das organizações” (Kunsch, 2010, p. 48). A priori, deve-se pensar na comunicação entre as pessoas e levar em conta que os seres humanos não vivem sem se comunicar. Portanto, conforme Putnam (2009, p. 48 apud Kunsch, 2010, p. 47), “A comunicação é o elo que cria vínculos entre pessoas e forma organizações como redes de relacionamentos”. Dessa forma, sem a comunicação as organizações não existiriam, pois a organização é um fenômeno comunicacional contínuo (Kunsch, 2018). Assim, “trata-se de trabalhar a comunicação não de um ponto de vista meramente linear, mas de considerar, sobretudo, um processo relacional entre indivíduos, departamentos, unidades e organizações” (Kunsch, 2018, p. 2).

As definições de comunicação organizacional se encaminham para o enfoque nas relações comunicacionais entre empresa e públicos, de forma mais ampla. Conforme James Taylor (2005, p. 215 apud Kunsch, 2018, p. 3) “a comunicação não é mais descrita como transmissão de mensagens ou conhecimento, mas como uma atividade prática que tem como resultado a formação de relacionamento”. Nesse âmbito é necessário observarmos a comunicação integrando processos simbólicos e valorizar os relacionamentos que ocorrem no cotidiano, nas mais diversas formas de manifestação, pois geram significados importantes para os agentes envolvidos (Kunsch, 2010).

Todavia, é extremamente importante considerarmos que nem todas os relacionamentos e mensagens são recebidas da forma pretendida pelo emissor, conforme Kunsch (2010, p. 53):

As organizações, como fontes emissoras de informações e ao se comunicarem com seu universo de públicos, não devem ter a ilusão de que todas as suas mensagens discursivas são recebidas positivamente ou que são automaticamente respondidas e aceitas da forma como foram intencionadas. Vale lembrar que a comunicação ocorre primeiro no nível intrapessoal e subjetivo. Cada indivíduo possui seu universo cognitivo e irá receber as mensagens, interpretá-las e dar-lhes significado a seu modo e dentro de um determinado contexto.

Portanto, os sentidos são colocados em circulação na rede comunicacional, são percebidos, disputados e individualizados em relações entre os emissores e receptores. Porém, devemos desconsiderar a possibilidade de uma determinação, já que é impossível que os emissores e receptores possuam controle sobre esses sentidos e o que eles irão gerar a partir desta comunicação (Baldissera, 2000). Tendo em vista a não possibilidade de determinar o sentido que a comunicação irá gerar nos receptores, é imprescindível que as mensagens sejam adaptadas ao tempo e ao lugar em que se está comunicando, assim como para as especificidades e necessidades do público que se pretende atingir (Marchiori, 2008). Portanto, conforme Marchiori (2008, p. 172), “podemos então entender que profissionais devem buscar estratégias que aproximem as pessoas, tornando possível o envolvimento que, conseqüentemente, gera relacionamento”.

Com o advento da internet e das redes sociais digitais diversas esferas da sociedade sofreram impactos e precisaram se adequar à nova realidade, entre elas a comunicação organizacional. Neste âmbito, a revolução digital resultou em novas formas de planejar, produzir e veicular as mensagens organizacionais. Essa nova dinâmica altera completamente as formas de relacionamento com os públicos (Kunsch, 2010). Assim, a sociedade em rede é esta sociedade que foi construída em torno das redes de informação estruturadas na internet e, neste sentido, a internet atua não só como uma tecnologia, mas como um meio de comunicação que estabelece organização da nossa sociedade. A internet é a base das nossas formas de relação, de trabalho e, principalmente, de comunicação, e assim, processa a virtualidade e a transforma em nossa realidade, constituindo a sociedade em rede em que vivemos (Castells, 2003).

A formação de públicos se torna constante por meio da internet, ocasionando que a relação da organização com seus públicos estratégicos ultrapasse as fronteiras

geográficas. A utilização das redes sociais digitais - como *Instagram, Facebook, Twitter*, entre outros - possuem o poder de provocar mudanças comportamentais e influenciar o público em tempo real (Kunsch, 2010). Na era digital as organizações já não possuem mais o controle de quando os públicos irão se considerar afetados. Assim, se não houver uma coerência no discurso institucional adotado e se não houver verdade na informação divulgada, esse fato irá repercutir, possivelmente de forma negativa, nas redes sociais. Dessa forma, as organizações enfrentam pressões externas - da sociedade, das legislações, etc. Conforme Kunsch (2014, p. 46), “as empresas não mudam porque querem, mas por causa das pressões sociais e do mercado”.

Assim sendo, observamos que as organizações são um fenômeno social e, portanto, são um processo humano e devem se concentrar em comunicar e se relacionar com seus respectivos públicos (Marchiori, 2008). É de extrema importância para as organizações considerarem que, sem comunicação, não podem existir relações humanas (Marchiori, 2008) e, por consequência, as organizações dependem da comunicação para existir (Kunsch, 2018). Conforme Pérez (2008, p. 445 apud Kunsch, 2014, p. 39), “a comunicação tem um poder muito superior do que costumamos conceder a ela”.

Considerando tudo o que foi exposto nesta seção, se torna clara a importância da comunicação para o relacionamento da organização com seus públicos. Porém, não podemos pensar que todos os públicos da organização recebem e acessam as mensagens compartilhadas de uma única forma, pois cada pessoa possui as suas especificidades e/ou necessidades. Assim, devemos pensar a comunicação organizacional de forma que seja acessível e faça sentido para todos os públicos.

3.2 Acessibilidade na comunicação

A acessibilidade não se limita somente ao espaço físico, mas também contempla a informação e a comunicação, conforme abordado anteriormente. Portanto, é de extrema importância discutirmos sobre a acessibilidade na área da comunicação, visto que o presente trabalho integra este campo de pesquisa.

Segundo Bormio, Plácido e Paccola (2005 apud Cardoso; Silva, 2010, p. 8) “a necessidade de comunicação surge no momento que o homem passa a viver em sociedade, juntamente com o estabelecimento de regras e parâmetros que fizessem as pessoas se compreenderem”. Assim, a comunicação, seja ela oral, escrita ou gestual,

possibilita que os cidadãos exerçam a sua liberdade de expressão, garantam os seus direitos e se integrem na sociedade (Marcelino, 2013 apud Cardoso, 2018). Dada a importância da comunicação na vida dos cidadãos, deve-se refletir sobre o formato e linguagem em que esses diálogos ocorrem e são divulgados.

Quando pensamos nas pessoas com deficiência e nas suas formas de comunicação, percebemos que elas, por nem sempre conseguirem se expressar com a língua portuguesa oral, são muitas vezes excluídas do convívio social (Graciola, 2014). Sendo essencial para o desenvolvimento cognitivo, social e mental do ser humano, a ausência da comunicação pode se tornar um problema e afetar gravemente a qualidade de vida das pessoas com deficiência que possuem dificuldades para acessar as informações transmitidas (Marcelino, 2013, p. 41 apud Cardoso, 2018). Dessa forma, se a comunicação é criada e divulgada em um único formato e linguagem, ela deixa de abranger todas as pessoas e receptores.

Ainda que a Lei nº 13.146 (Brasil, 2015) garanta os direitos das pessoas com deficiência à igualdade, no campo da comunicação - assim como muitos outros aspectos - este público continua a enfrentar dificuldades para acessar as informações disponíveis e para se comunicar. Conforme Graciola (2014):

Percebemos uma preocupação das áreas da Comunicação Social em planejar e criar ações que visem desenvolver uma relação favorável entre as organizações em que os profissionais atuam e seus públicos. Porém, quando consideramos as pessoas que possuem alguma alteração na funcionalidade da fala ou escrita, notamos que esse público encontra-se alocado em uma categoria aparentemente específica: a dos excluídos (Graciola, 2014, p. 51).

Obstante a aplicação das legislações brasileiras referentes às pessoas com deficiência seja lenta, cabe aos profissionais de comunicação buscarem maneiras e ferramentas para desenvolver projetos que sejam acessíveis e, portanto, recebidos por todos os públicos da organização. As pessoas com deficiência representam um número significativo da população e são um público em potencial para que

Os comunicadores se preocupem e reflitam sobre o processo de comunicação também para as pessoas com deficiências e, que possam perceber como a inclusão pode ser otimizada, pois há um sujeito no processo comunicacional, mesmo que organicamente barrado pela oralidade, ou outra deficiência, uma vez que “há linguagem e um corpo investido – corpo falado/significado e significante (Dudas, 2013, p. 90 apud Graciola, 2014, p. 30).

A produção de conteúdos - sejam textuais, gráficos, imagens ou vídeos - inacessíveis significa a exclusão de uma grande parcela de consumidores do acesso à informação. Dessa forma, conforme Sonza (2013, p. 7), “É preciso perceber as

potencialidades dessas pessoas e abrir-lhes as portas do mundo físico e virtual, independentemente da limitação ou situação na qual se encontram”.

De acordo com Cardoso (2018), o advento tecnológico impulsionou a evolução dos meios de comunicação, assim como dos recursos de acessibilidade. Com essa evolução, gerada em grande parte pelo advento da internet, novas possibilidades de acesso à informação para as pessoas com deficiência foram geradas. Ainda que novos recursos de acessibilidade tenham surgido com e para a internet, muitas pessoas - inclusive profissionais de comunicação - desconhecem essas ferramentas. Assim, deve-se pensar em inclusão social e digital, incluindo as pessoas com deficiência no progresso tecnológico, por meio da criação e disponibilização de ferramentas que possibilitem que elas usufruam das tecnologias (Morcelli, 2014).

Desta forma, no âmbito da acessibilidade comunicacional está situada a acessibilidade na web, assunto em que nos aprofundaremos, uma vez que é o objeto deste estudo. A World Wide Web (web) é um dos serviços oferecidos na internet e disponibiliza permanente informações a todos os usuários. A web é composta por um ilimitado conjunto de documentos, os quais acessamos em páginas (W3C Escritório Brasil, 2013). Dessa forma, a acessibilidade na web é definida como “a possibilidade e a condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização dos sítios e serviços disponíveis na Web em igualdade de oportunidades, com segurança e autonomia” (W3C Escritório Brasil, 2018). Portanto, a acessibilidade visa que todos tenham acesso e utilizem de forma total as informações disponíveis na internet, assim evitando exclusões e garantindo uma condição de igualdade e inclusão no acesso à informação, cultura e entretenimento. Um ambiente digital acessível não traz benefícios somente para as pessoas com deficiência, ele possibilita que qualquer usuário realize uma navegação mais simples e assertiva (W3C Escritório Brasil, 2018).

O direito das pessoas com deficiência à acessibilidade na web deve ser garantido, já que esse público possui uma maior dificuldade para acessar as mesmas informações e serviços no mundo físico (W3C Escritório Brasil, 2013). Segundo o Artigo 63 da Lei nº 13.146 (Brasil, 2015),

É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

Todavia, uma pesquisa realizada pela BigDataCorp em parceria com o Movimento Web para Todos identificou que, dos 21 milhões de sites ativos no Brasil e avaliados, apenas 0,46% foram aprovados em todos os testes de acessibilidade aplicados (Web Para Todos, 2022). Esses dados retratam uma população que ainda ignora a necessidade da acessibilidade e, conseqüentemente, a inclusão das pessoas com deficiência. É essencial que a acessibilidade na web se torne regra e não exceção, pois sustenta a inclusão não só de pessoas com deficiência, mas também de idosos, residentes em áreas rurais e em países em desenvolvimento (W3C Escritório Brasil, 2013).

Criar um projeto de site acessível é fundamentalmente “desenvolvê-lo sem barreiras que impeçam ou dificultem a interação e o acesso de qualquer pessoa ao que está disponível no meio digital” (W3C Escritório Brasil, 2020). Assim, o código do site, deve ser desenvolvido de forma semântica e organizada, “desenvolvendo os rótulos dos links a fim de terem sentido fora do texto, usando os elementos HTML de acordo com o propósito ao qual foram criados, indicando textos alternativos para imagens” (W3C Escritório Brasil, 2020, p. 14).

O conteúdo de um site também deve ser planejado e executado de forma acessível, isso inclui a disponibilização de informações textuais claras, com textos que devem possibilitar uma fácil leitura e compreensão. Para que isso seja possível, deve-se evitar o texto justificado; os parágrafos devem conter tamanhos razoáveis e as frases não serem muito longas; deve-se conter uma hierarquia de conteúdo e títulos; as fontes devem ser fluidas e de fácil entendimento; deve-se evitar o uso de expressões regionais ou termos especializados; o uso de palavras ou expressões estrangeiras devem ter seus idiomas especificados no código da página; e os links devem ser descritos informando o seu local de destino (Centro de estudos sobre Tecnologias Web, 2023; W3C Escritório Brasil, 2021). Essas especificações auxiliam todos os leitores dos conteúdos textuais do site, e mais especificamente as pessoas com deficiência visual que utilizam leitores de tela para acessarem os conteúdos.

Além dos textos, também é necessário observar os outros conteúdos e componentes dos sites. Todos os materiais visuais - imagens, gráficos e mapas - presentes no site devem conter descrição. Assim, as imagens devem possuir textos alternativos, que são a “descrição da informação transmitida pela imagem, considerando o contexto em que está inserida e seu propósito específico” (W3C Escritório Brasil, 2021, p. 58). A forma simplificada para melhor descrever uma imagem

é Formato + Sujeito + Paisagem + Ação (Web Para Todos, 2020). A descrição deve ser concisa, sem sobrecarga de informações, e escrita de maneira imparcial. Já os conteúdos em vídeo devem conter legendas, ainda que o idioma falado seja em português, e audiodescrição, a descrição em áudio das informações apresentadas visualmente que não fazem parte dos diálogos (W3C Escritório Brasil, 2021).

Os conteúdos presentes nas redes sociais também precisam ser acessíveis para as pessoas com deficiência e demais consumidores. De forma geral, as redes sociais ofertam vários recursos de acessibilidade, portanto é importante conhecer as opções da rede que está sendo utilizada. No caso do Instagram, a plataforma disponibiliza o modo escuro - que gera maior contraste -, leitor de tela, texto alternativo automático ou personalizado e legendas automáticas em vídeos e stories (Instagram, 2022). Assim, as recomendações e boas práticas de acessibilidade são as mesmas utilizadas nas páginas web para textos, imagens, vídeos, áudios, tabelas e gráficos (W3C Escritório Brasil, 2021).

Neste capítulo foram apresentadas maneiras e ferramentas para produzir uma comunicação acessível para as pessoas com deficiência, em especial para as pessoas com deficiência visual. Muitas dessas ferramentas são utilizadas por meio das tecnologias assistivas, conforme será apresentado no próximo capítulo.

3.3 Tecnologias assistivas

Não são todas as pessoas que conseguem acessar os recursos digitais - de hardware ou software - disponibilizados devido às suas limitações, sejam elas motoras, visuais, físicas, auditivas (Hogetop; Santarosa, 2002 apud Souza, 2013). Neste sentido, surge a Tecnologia Assistiva para minimizar estes impedimentos.

A Tecnologia Assistiva (TA) se refere à “área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social” (Brasil, 2009, p.26). A definição de TA também está presente no Art. 3º da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Brasil, 2015) como:

III - tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa

com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

O termo Tecnologia Assistiva apareceu pela primeira vez em 1988 na legislação americana, conhecida como *Public Law 100-407* a lei é integrante do *ADA - American with Disabilities Act*, Lei dos Americanos com Deficiência (Galvão Filho, 2009).

A função da TA é possibilitar a autonomia das pessoas com deficiência por meio da ampliação da comunicação, da mobilidade, das possibilidades de aprendizado, trabalho e integração na vida familiar, com as pessoas próximas e com a sociedade em geral (Sonza, 2013). As TAs são divididas em produto e serviço. Os produtos de Tecnologia Assistiva são “todo e qualquer item, equipamento ou parte dele, produto ou sistema fabricado em série ou sob medida, utilizado para aumentar, manter ou melhorar as capacidades funcionais das pessoas com deficiência”, já os serviços são “aqueles que auxiliam diretamente uma pessoa com deficiência a selecionar, comprar ou usar os recursos acima definidos” (Bersch, 2005 apud Galvão Filho, 2009, p. 3). Assim, os autores José Tonolli e Rita Bersch (Bersch, 2017), segmentam os produtos de tecnologia assistiva em 12 categorias, conforme seguem:

Tabela 1: Categorias dos produtos de Tecnologia Assistiva

Auxílios para a vida diária e vida prática	Materiais e produtos que favorecem o desempenho autônomo e independente em tarefas rotineiras ou facilitam o cuidado de pessoas em situação de dependência de auxílio, nas atividades como se alimentar, cozinhar, vestir-se, tomar banho e executar necessidades pessoais. São exemplos os talheres modificados e os suportes para utensílios domésticos.
Comunicação Aumentativa e Alternativa	Destinada a atender pessoas sem fala ou escrita funcional ou em defasagem entre sua necessidade comunicativa e sua habilidade em falar, escrever e/ou compreender. Recursos como as pranchas de comunicação.
Recursos de acessibilidade ao computador	Conjunto de hardware e software especialmente idealizado para tornar o computador acessível a pessoas com privações sensoriais (visuais e auditivas), intelectuais e motoras. Inclui dispositivos de entrada (mouses, teclados e acionadores diferenciados) e dispositivos de saída (sons, imagens, informações táteis).
Sistemas de controle de ambiente	Através de um controle remoto as pessoas com limitações motoras, podem ligar, desligar e ajustar aparelhos eletro-eletrônicos como a luz, o som, televisores. No campo da Tecnologia Assistiva a automação residencial visa a promoção de maior independência no lar e também a proteção, a educação e o cuidado de pessoas idosas, dos que sofrem de demência ou que possuem deficiência intelectual.”

Projetos arquitetônicos para acessibilidade	Projetos de edificação e urbanismo que garantem acesso, funcionalidade e mobilidade a todas as pessoas, independente de sua condição física e sensorial. Adaptações estruturais e reformas na casa e/ou ambiente de trabalho, através de rampas, elevadores, adequações em banheiros, mobiliário entre outras, que retiram ou reduzem as barreiras físicas.
Órteses e próteses	Próteses são peças artificiais que substituem partes ausentes do corpo. Órteses são colocadas junto a um segmento corpo, garantindo-lhe um melhor posicionamento, estabilização e/ou função.
Adequação Postural	Ter uma postura estável e confortável é fundamental para que se consiga um bom desempenho funcional. Fica difícil a realização de qualquer tarefa quando se está inseguro com relação a possíveis quedas ou sentindo desconforto.
Auxílios de mobilidade	A mobilidade pode ser auxiliada por bengalas, muletas, andadores, carrinhos, cadeiras de rodas manuais ou elétricas, scooters e qualquer outro veículo, equipamento ou estratégia utilizada na melhoria da mobilidade pessoal.
Auxílios para ampliação da função visual e recursos que traduzem conteúdos visuais em áudio ou informação tátil	São exemplos: Auxílios ópticos, lentes, lupas manuais e lupas eletrônicas; os softwares ampliadores de tela. Material gráfico com texturas e relevos, mapas e gráficos táteis, software OCR em celulares para identificação de texto informativo, etc.
Auxílios para melhorar a função auditiva e recursos utilizados para traduzir os conteúdos de áudio em imagens, texto e língua de sinais	Auxílios que incluem vários equipamentos (infravermelho, FM), aparelhos para surdez, sistemas com alerta tátil-visual, celular com mensagens escritas e chamadas por vibração, Software que favorece a comunicação ao telefone celular transformando em voz o texto digitado no celular e em texto a mensagem falada. Livros, textos e dicionários digitais em língua de sinais. Sistema de legendas (close-caption/subtitles) e Avatares Libras.
Mobilidade em veículos	Acessórios que possibilitam uma pessoa com deficiência física dirigir um automóvel, facilitadores de embarque e desembarque como elevadores para cadeiras de rodas (utilizados nos carros particulares ou de transporte coletivo), rampas para cadeiras de rodas, serviços de autoescola para pessoas com deficiência.
Esporte e Lazer	Recursos que favorecem a prática de esporte e participação em atividades de lazer.

Fonte: Bersch, 2017

Dentre as categorias definidas por Bersch (2017), utilizaremos neste presente trabalho os recursos de acessibilidade ao computador e os recursos que traduzem conteúdos visuais em áudio. Na primeira categoria destacada estão enquadrados os leitores de tela, que são softwares que capturam toda informação apresentada em formato de texto e a transformam em fala por meio da tecnologia de síntese de voz.

Este processo atua pela “geração de amostras de um sinal digital que deveria soar como se um humano tivesse lido o texto” (Nelson Neto; Silva; Souza, 2005, p. 326 apud Passos; Vieira; Saheki, 2008, p.5). Assim, o programa descreve os eventos ocorridos e o conteúdo exposto no monitor do computador, lendo os textos exibidos, enquanto outros leem o código fonte da página da internet, lendo os códigos ocultos e as informações que não estão disponíveis visivelmente (Passos; Vieira; Saheki, 2008). A utilização destes programas pode ser determinante para o acesso das pessoas com deficiência visual a textos verbo-visuais (Simões et al, 2017).

A categoria ‘recursos que traduzem conteúdos visuais em áudio’ engloba a audiodescrição, atividade de mediação linguística, uma espécie de tradução intersemiótica, que traduz o visual para verbal. A audiodescrição consiste na “transformação de imagens em palavras para que informações-chave transmitidas visualmente não passem despercebidas e possam também ser acessadas por pessoas cegas ou com baixa visão” (Motta; Romeu Filho, 2010, p.23). Esse produto amplia o acesso das pessoas com deficiência visual e intelectual, idosos e disléxicos à cultura e à informação, possibilitando uma maior inclusão cultural e social.

A grande gama de Tecnologia Assistiva possibilita a maior inclusão e autonomia das pessoas com deficiência visual nas rotinas diárias e na vida em sociedade. Ainda que o número de produtos disponíveis no mercado seja extenso, somente 0,46% dos sites brasileiros são considerados acessíveis (Web Para Todos, 2022). Assim, segue sendo necessário e urgente o debate, estudo e conscientização sobre a importância da existência de sites que sejam acessíveis para usuários de TAs, objetivando que o planejamento, programação e execução de sites, e demais conteúdos, acessíveis integre a rotina das organizações.

4 CLUBE DO POVO PARA TODOS?

Neste capítulo será abordado a análise da acessibilidade na comunicação organizacional do Sport Club Internacional. Portanto, serão apresentadas as metodologias utilizadas na realização desta pesquisa, assim como apresentaremos o Internacional, clube de futebol gaúcho e objeto deste trabalho de conclusão de curso. Na sequência será exposta a análise técnica do site e Instagram do Inter por meio da utilização de ferramentas automáticas, seguida pela análise das respostas obtidas através de entrevistas com torcedores com deficiência visual do clube.

4.1 Metodologia

Conforme Gil (1999), a pesquisa tem como objetivo fundamental descobrir respostas para problemas por meio da aplicação de procedimentos científicos. Assim, a pesquisa social é um processo que permite a obtenção de novos conhecimentos. Este estudo caracteriza-se como pesquisa exploratória, já que possui como principal finalidade “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias” (Gil, 1999) acerca da acessibilidade na comunicação organizacional.

Quanto ao método, se qualifica como uma pesquisa qualitativa, que, segundo Prodanov e Freitas (2013), baseia-se na interpretação dos fenômenos e na atribuição de significados e não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. A pesquisa qualitativa é descritiva, tendo o processo e seu significado como foco principal de abordagem (Prodanov, Freitas, 2013).

Para realização do estudo, inicialmente, foi realizada uma pesquisa bibliográfica, desenvolvida a partir de materiais já elaborados, principalmente de livros e artigos científicos. A principal vantagem dessa técnica é o fato de permitir ao pesquisador a cobertura de uma série de fenômenos muito mais ampla do que se poderia pesquisar diretamente (Gil, 1999). Assim sendo, foi possível compreender e aprofundar os temas a serem abordados na pesquisa a fim de produzir uma base teórica para compreender o universo das pessoas com deficiência visual e o objeto de estudo e, conseqüentemente, elaborar questões pertinentes e uma análise produtiva visando alcançar os objetivos propostos.

Na sequência foi realizada a técnica de avaliação automática de acessibilidade em site, que compreende a verificação de páginas web utilizando ferramentas que

analisam e validam o código HTML e CSS com base nas recomendações de acessibilidade (Centro Tecnológico de Acessibilidade, 2018).

A avaliação automática foi empregada para descrever, tecnicamente, as questões de acessibilidade, presentes ou não, no site do Sport Club Internacional. A Avaliação foi realizada com a utilização de tecnologias assistivas, inicialmente foram aplicadas as ferramentas *Lighthouse* e *Axe Account*, ambas são extensões para o Google Chrome e atuam de forma semelhante - realizam uma análise nas questões de acessibilidade e fornecem os dados sobre os erros encontrados, sendo a primeira por meio do fornecimento de uma nota e a segunda fornecendo os níveis dos erros encontrados, crítico, severo, moderado e simples.

Foram selecionadas 4 páginas do site para serem analisadas, sendo elas: Página Inicial, Notícias, Galeria de Fotos e Museu e visita colorada, ambas foram escolhidas por serem consideradas ambientes com informações relevantes. A análise foi realizada durante o período de 19 a 25 de junho de 2024. Na sequência, foi realizada uma verificação utilizando o dispositivo de leitura de tela NVDA (*NonVisual Desktop Access*), para verificar os erros apontados pelo *Lighthouse* e *Axe Account* na prática.

Além disso, foi selecionado para análise o perfil no Instagram do S. C. Internacional, por ser uma das principais plataformas utilizadas pelo clube para sua comunicação organizacional. A análise foi efetuada com a utilização do leitor de tela *VoiceOver*, ferramenta disponível em smartphones com sistema operacional IOS. Foram consideradas seis publicações entre os dias 27 e 29 de junho de 2024 e três publicações fixadas na data de 29 de junho de 2024. Assim como no site, foi analisada, a presença ou não, de acessibilidade nas imagens e legendas das publicações.

Em conjunto, para realização dos objetivos propostos nesta pesquisa, foi adotada a técnica de entrevista. Conforme Gil (1999, p.113),

Pode-se definir entrevista como a técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente, é uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

A entrevista é muito conveniente para obter informações acerca do que as pessoas sabem, acreditam, esperam, sentem ou desejam, objetivam fazer ou fizeram, tais como suas explicações ou razões a respeito das coisas (Gil, 1999). Assim, objetivando compreender a percepção das pessoas com deficiência sobre a

acessibilidade na comunicação organizacional do S. C. Internacional, foram realizadas entrevistas estruturadas, as quais se desenvolvem a partir de uma lista fixa de perguntas e podem assumir maior ou menor grau de estruturação e ser abertas ou fechadas (Gil, 1999).

Considerando estas definições, foram realizadas entrevistas com um maior grau de estruturação e com perguntas abertas, possibilitando que os entrevistados seguissem um direcionamento acerca das questões, mas obtivessem liberdade de comentar suas experiências. O roteiro de perguntas (Apêndice A) estabeleceu questões sobre a relação dos entrevistados com o Sport Club Internacional, sobre a experiência na utilização do site e instagram e sobre as percepções acerca da comunicação organizacional perante as pessoas com deficiência.

Para realização das entrevistas foi feita uma busca pelos participantes em grupos de conversa da plataforma WhatsApp e em perfis do Instagram. Dessa forma, foram encontrados três torcedores do Internacional que aceitaram participar da entrevista. Os sujeitos assinaram o Termo de Autorização de Utilização de Informações e foram identificados com nomes fictícios:

- José: Homem, 51 anos, possui baixa visão;
- Henrique: Homem, 35 anos, possui baixa visão;
- Luiz: Homem, 42 anos, possui cegueira.

Os três entrevistados residem em Porto Alegre - RS e região metropolitana e estão habituados a utilização de computador ou smartphones, com recursos de acessibilidade para a condição de cegueira ou baixa visão, conforme suas necessidades. O contato inicial com os participantes foi realizado por mensagem, para marcação das datas e posterior envio de informações importantes. As entrevistas foram realizadas de forma online e ocorreram entre os dias 10 e 22 de julho de 2024.

Após a conclusão das entrevistas e coleta de dados, foi realizada a fase de análise que tem como objetivo “organizar e resumir os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação” (Gil, 1999, p. 166). Visando assim, responder ao problema de pesquisa: “Qual a percepção dos torcedores com deficiência visual do S.C. Internacional sobre os recursos e estratégias de acessibilidade utilizados na comunicação organizacional do clube?”

Ademais, realizou-se a interpretação dos dados, fase que objetiva “a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros

conhecimentos anteriormente obtidos” (Gil, 1999, p. 166). Assim, foi possível elaborar as conclusões e responder aos objetivos propostos.

4.2 Sport Club Internacional

A origem do Sport Club Internacional está diretamente ligada à integração entre povos de diferentes nacionalidades. O clube de futebol foi fundado em 04 de abril de 1909 pelos irmãos paulistas: Henrique Poppe Leão, José Eduardo Poppe e Luiz Madeira Poppe . Na época, a cidade de Porto Alegre contava somente com dois clubes de futebol: o Fussball Club Porto Alegre e o Grêmio Foot-Ball Porto Alegrense, ambos tinham participação restrita aos germânicos, grupo étnico que formava a elite social da cidade no período (Sagaz Júnior, 2019).

Figura 1: Distintivo do Sport Club Internacional



Fonte: Mais... 2024

Descrição de imagem: Distintivo do Sport Club Internacional. Símbolo redondo, com borda branca contendo a palavra S. C. Internacional e o ano 1909. No interior do círculo, colorido de vermelho, se encontram as letras S, C e I sobrepostas. Final da descrição.

Com a prática do futebol em alta no Brasil e o descontentamento com a hegemonia alemã em Porto Alegre, os irmãos Poppe realizaram reuniões no porão da casa do pai de um amigo, com a presença de jovens com vontade de jogar futebol, mas que enfrentavam as restrições impostas pelos clubes existentes. Nas discussões realizadas naquele porão o preceito básico e consensual era o da democracia, a existência de um clube tanto para brasileiros, quanto para estrangeiros e, assim, foi sugerido o nome de Sport Club Internacional, fazendo referência ao clube não possuir discriminação étnica com os seus integrantes e como uma homenagem a um clube de São Paulo onde os irmãos atuaram antes da vinda a Porto Alegre. As cores alvirrubras

do clube, o vermelho e o branco, foram definidas pela influência de um dos blocos de rua presentes na capital, os Venezianos, no qual, supostamente, alguns dos fundadores do clube desfilavam (Sagaz Júnior, 2019).

Após a fundação, o clube começou a disputar torneios amadores na cidade de Porto Alegre e a segunda década de vida do Internacional foi marcada pela popularização do clube, pela vitória do primeiro título estadual, em 1927, e pelo início da construção da sua primeira sede, o Estádio dos Eucaliptos (História... 2024). O segundo título estadual foi conquistado em 1934 e seguido por mudanças no clube, os jogadores começaram a receber remuneração para atuarem no time, que passou a ser formado por atletas que haviam pertencido às ligas periféricas e não mais por amigos e familiares (Sagaz Júnior, 2019).

A década de 1940 é um marco na história do clube, intitulada como a época do “Rolo Compressor” - em função do time ser um “rolo de comprimir adversários” (História... 2024) -, na qual o Internacional teve supremacia total no futebol gaúcho, totalizando oito títulos estaduais em 10 anos. A sequência positiva do clube seguiu e sua torcida e tamanho tiveram crescimento constante, assim sendo necessária a criação de um novo espaço, o Estádio Beira-Rio, inaugurado em 1969.

O Sport Club Internacional continuou acumulando vitórias e títulos e na década de 1970 venceu três campeonatos brasileiros, um deles de forma invicta - algo jamais repetido na competição. Nos anos 2000 se iniciou uma década de conquistas para o clube, com a vitória da Copa Libertadores da América em 2006 e, no mesmo ano, o Mundial de Clubes da FIFA. Em 2008 ganhou a Copa Sul-Americana e, em 2010, adquiriu o título de duas Recopas Sul-Americanas e o bicampeonato da Libertadores. Nos anos que seguiram ganhou o Campeonato Gaúcho por 3 anos seguidos, porém, em 2016, sofreu rebaixamento para a série B do Campeonato Brasileiro. Em 2017, o Internacional buscou se reerguer voltando em 2018 à série A do campeonato. A partir deste período o clube não conquistou mais nenhum título. Ao longo de sua história, o Internacional somou muitas taças, em âmbito regional, nacional, continental ou mundial (História... 2024).

Ao longo dos mais de 120 anos de história, o Sport Club Internacional alcançou muitos torcedores, denominados colorados. Atualmente, de acordo com pesquisa realizada pela AtlasIntel (Avelar, 2024), o clube gaúcho soma 7,5 milhões de colorados. O grande número de torcedores é refletido no quadro de sócios do Internacional, que totaliza aproximadamente 140 mil sócios adimplentes, classificando-o como o segundo

maior em número de sócios do Brasil, ficando atrás somente da Sociedade Esportiva Palmeiras (Ravazzolli, 2024). Nas redes sociais do Inter, o perfil do *Instagram* totaliza mais de 2,1 milhões de seguidores e no *Facebook* são 2,6 milhões, dados coletados no dia 13 de junho de 2024. O *Twitter* conta com 1,9 milhões de seguidores, enquanto no *TikTok* são 711 mil pessoas. Além disso, de acordo com a plataforma *SimilarWeb* - ferramenta de análise de aplicativos e sites, foi realizada uma busca na plataforma no dia 13 de junho de 2024 - são realizados em média cerca de 322 mil acessos mensais ao site do Clube - o número obtido foi calculado pela média de acessos dos meses de março, abril e maio de 2024.

Dentre as estratégias de comunicação adotadas pelo Internacional para com seus torcedores, o clube conta com uma equipe de acessibilidade em seu quadro de colaboradores. O grupo, criado em 2014, presta atendimento aos colorados com deficiência desde a chegada no estacionamento até a saída do complexo Beira-Rio. A equipe também auxilia torcedores visitantes e atua em Gre-Nais realizados na Arena. O clube disponibiliza um e-mail como forma de contato dos torcedores com a equipe (Dia... 2020).

Figura 2: Equipe de acessibilidade do Sport Club Internacional



Fonte: Dia... (2020)

Descrição de imagem: Fotografia contendo 28 pessoas agrupadas, entre homens e mulheres, vestindo uma camiseta amarela e estão posicionadas em três fileiras. A camiseta contém o símbolo do Sport Club Internacional e a palavra "Acessibilidade". Final da descrição.

O relacionamento dos torcedores com um clube de futebol possui características únicas, é movido pelas emoções, pela alegria, tristeza, raiva, felicidade, esperança, identificação e sobretudo, amor e paixão. A fidelidade a um clube de futebol é duradoura, segue os torcedores por toda a vida, e independe do resultado da última partida ou da classificação nas competições em que o time está disputando. De acordo

com a visão de Morato (2005 apud Zat; Triches, 2020), a decisão de torcer para um time de futebol está relacionada com o compromisso do torcedor em defender e valorizar permanentemente o patrimônio do clube.

Dessa forma, é de suma importância a manutenção do relacionamento dos clubes de futebol com seus torcedores por todos os meios disponíveis, em especial, pelos canais digitais do time (Zat; Triches, 2020). Para que esse relacionamento seja efetivo, todos os torcedores - inclusive as pessoas com deficiência - devem conseguir acessar, assimilar e entender as mensagens compartilhadas, seja em forma de texto, imagem, vídeo, entre outros. Portanto, analisaremos a acessibilidade presente no site e *Instagram* do Sport Club Internacional, com foco na acessibilidade para pessoas com deficiência visual.

4.3 Avaliação técnica site institucional e perfil do *Instagram* do S. C. Internacional

O site institucional do Sport Club Internacional (<https://www.internacional.com.br/>) centraliza todas as informações relacionadas ao clube, como notícias, calendário de jogos, serviços, entre outros. Para realizar a análise foram testadas algumas das inúmeras ferramentas disponíveis para a realização de verificação de cores, processamentos, html e de acessibilidade em sites. Algumas ferramentas apresentaram erros ao realizar a verificação do website do S. C. Internacional, como o ASES - Avaliador e Simulador de Acessibilidade em Sítios e o Acess Monitor Plus, plataformas desenvolvidas pelo governo do Brasil e de Portugal, respectivamente.

Foi testada a plataforma de validação da W3C, que fornece uma avaliação técnica relacionada ao html do site, portanto não se enquadra no âmbito comunicacional e, por consequência, ao escopo deste trabalho. Assim, optou-se pela utilização dos validadores *Lighthouse* e o *Axe Account*. Ambas ferramentas são extensões para o Google Chrome e funcionam de forma semelhante - executam diversos testes em tempo real e geram um relatório dos aspectos técnicos relacionados à acessibilidade. O *Lighthouse* especificamente fornece uma nota para a página, enquanto no *Axe Account* sinaliza o número de problemas e as suas classificações: crítico, severo, moderado e simples. A análise foi realizada em 4 páginas do site: Página inicial (Figura 3), Notícias (figura 4) , Galeria de Fotos (Figura 5), Museu e visita colorada (Figura 6).

Figura 3: Página inicial do site do Sport Club Internacional

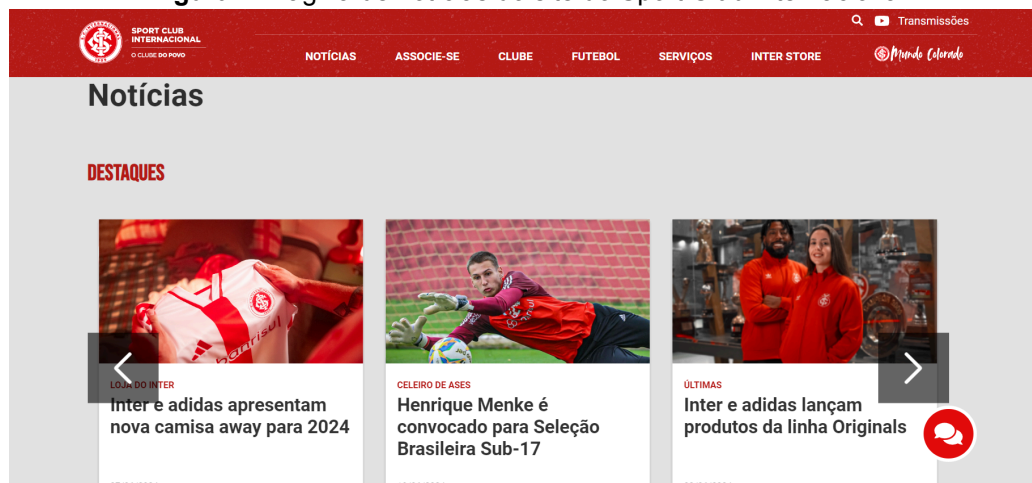


Fonte: Sport... (2024a)

Descrição de imagem: Página inicial do site do Sport Club Internacional. Na parte superior apresenta o símbolo do Sport Club Internacional, seguido pelo menu horizontal que contém os títulos “Notícias”, “Associe-se”, “Clube”, “Futebol”, “Serviços”, “Inter Store” e “Mundo Colorado”. Em destaque aparece um banner, ao fundo a bandeira do Rio Grande do Sul sobreposta por duas mãos se segurando e acompanhadas do título “#Jogando Junto pela reconstrução do RS”. Final da descrição.

A página inicial do site do Internacional (Figura 3) recebeu uma nota 69 de 100 pelo *Lighthouse* e o *Axe Account* identificou 135 problemas, sendo 11 críticos e 125 severos. Dentre os apontamentos das plataformas, se destacam a presença de um botão sem nome acessível (neste caso referente ao chat para entrar em contato com o clube), a inexistência de texto alternativo nas imagens e links com uma nomenclatura incompreensível, sem referência ao conteúdo ou texto alternativo, situações que dificultam a utilização plena do site por usuários de leitor de tela que, assim, não conseguem conferir todas as informações disponíveis e necessárias. As listas de rolagem dos banners e notícias do site não apresentam uma estrutura adequada e não tem acesso pelo teclado. Alguns títulos da página apresentam uma baixa taxa de contraste entre as cores de primeiro e segundo plano, com um título cinza claro sob um fundo cinza escuro, ou vice-versa, e as áreas de toque não possuem tamanho suficiente, o que pode dificultar o acesso de pessoas com baixa visão.

Figura 4: Página de notícias do site do Sport Club Internacional

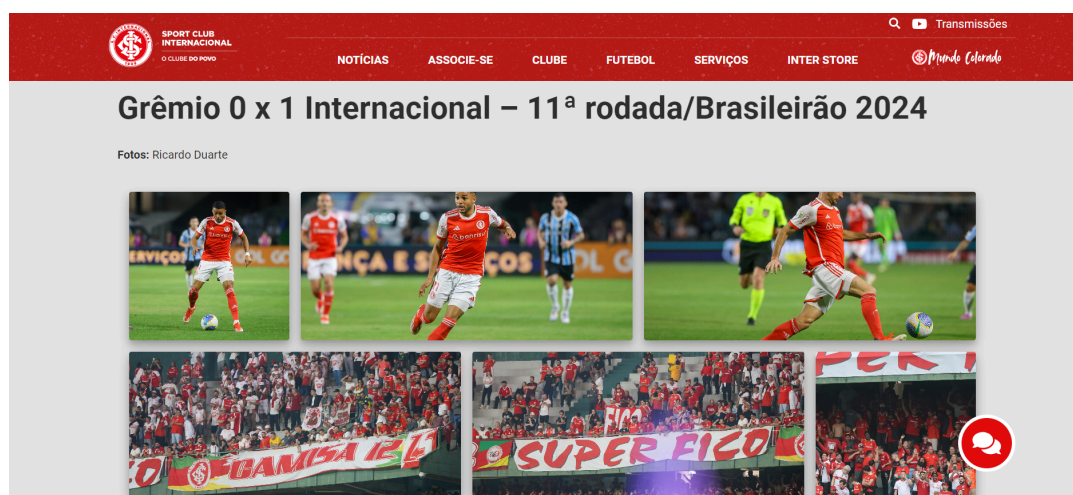


Fonte: Sport... (2024a)

Descrição de imagem: Página de notícias do site do Sport Club Internacional. Na parte superior apresenta o símbolo do Sport Club Internacional, seguido pelo menu horizontal que contém os títulos “Notícias”, “Associe-se”, “Clube”, “Futebol”, “Serviços”, “Inter Store” e “Mundo Colorado”. Na parte central aparece o título “Notícias” e três notícias em destaque, sendo elas: “Inter e adidas apresentam nova camisa away para 2024”, “Henrique Menke é convocado para Seleção Brasileira Sub-17” e “Inter e adidas lançam produtos da linha Originals”. Final da descrição.

Na sequência foi avaliada a página de notícias (Figura 4), a qual recebeu uma nota 81 do *Lighthouse* e teve 45 problemas identificados pelo *Axe Account*, sendo um crítico e 44 severos. Os problemas identificados não diferem dos encontrados na página inicial do site, somente são encontrados em menor número.

Figura 5: Galeria de Fotos “Grêmio 0 x 1 Internacional–11ª rodada/Brasileirão 2024” do site do S. C. Internacional

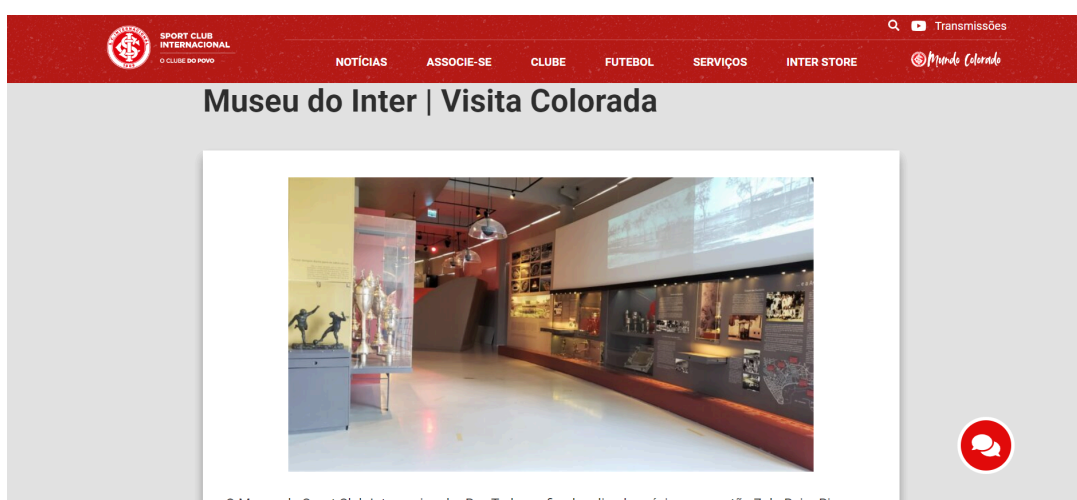


Fonte: Sport... (2024a)

Descrição de imagem: Página de uma Galeria de fotos do site do Sport Club Internacional. Na parte superior apresenta o símbolo do Sport Club Internacional, seguido pelo menu horizontal que contém os títulos “Notícias”, “Associe-se”, “Clube”, “Futebol”, “Serviços”, “Inter Store” e “Mundo Colorado”. Na parte central aparece o título “Grêmio 0 x 1 Internacional–11ª rodada/Brasileirão 2024” seguido por 6 imagens. As 3 primeiras imagens mostram jogadores do Internacional e as 3 seguintes mostram a torcida do clube. Final da descrição.

Já na galeria de fotos (Figura 5) a nota atribuída pelo Lighthouse foi 81 e 12 problemas foram identificados pelo *Axe Account*, um crítico e 11 severos. Porém, ao selecionarmos uma das galerias, a “Grêmio 0 x 1 Internacional – 11ª rodada/Brasileirão 2024”, a nota baixou para 75 e foram identificados 74 erros, sendo 64 críticos e 10 severos. Dentre os erros identificados, 63 se referem a presença de imagens sem texto alternativo - no caso todas as imagens da galeria não possuem descrição de imagem para que pessoas com deficiência visual consigam compreender e acessar o conteúdo por meio de leitores de tela.

Figura 6: Página do Museu e visita colorada do site do Sport Club Internacional



O Museu do Sport Club Internacional – Ruv Tesesco fica localizado próximo ao portão 7 do Beira-Rio, ao

Fonte: Sport... (2024a)

Descrição de imagem: Página do Museu e visita colorada do site do Sport Club Internacional. Na parte superior apresenta o símbolo do Sport Club Internacional, seguido pelo menu horizontal que contém os títulos “Notícias”, “Associe-se”, “Clube”, “Futebol”, “Serviços”, “Inter Store” e “Mundo Colorado”. Na parte central o título “Museu do Inter / Visita Colorada” seguido por uma imagem do Museu do Inter, onde é possível ver algumas taças e uma parede com escritos. Final da descrição.

A página Museu e visita colorada (Figura 6), recebeu nota 77 pelo *Lighthouse* e teve 17 problemas identificados pelo *Axe Account*, sendo um crítico e 16 severos. Assim como nas outras, os problemas são semelhantes, diferenciando somente pela existência no texto de *links* que se distinguem somente pela cor, novamente dificultando o entendimento de quem utiliza leitores de tela.

As páginas também foram navegadas utilizando o leitor de tela NVDA (*NonVisual Desktop Access*) e todos os erros apontados pelos avaliadores foram identificados na prática. A navegação com a utilização dos teclados não é linear e apresenta algumas falhas na sequência dos títulos e menus. Porém, a maior dificuldade identificada foi relacionada às imagens do site, já que não apresentam texto alternativo, resultando em uma perda do significado que as imagens carregam. No

caso dos banners, o leitor consegue identificar somente o link para o qual redireciona, o que na maior parte das vezes não explicita qual a sua direção e significado.

Nas galerias a situação é semelhante, foi analisada a galeria intitulada “Grêmio 0 x 1 Internacional – 11ª rodada/Brasileirão 2024”, na qual mais de 60 fotos são disponibilizadas sem nenhum tipo de informação além do título da galeria, tornando o conteúdo completamente inacessível para os usuários de leitores de tela. A análise técnica expos uma sequência de erros que podem dificultar a utilização do site por pessoas com deficiência visual e, conseqüentemente, afetar a possibilidade de uma comunicação organizacional efetiva.

Na sequência, foi analisado o perfil do Internacional no Instagram ([@scinternacional](https://www.instagram.com/scinternacional)), que contabiliza mais de 2 milhões de seguidores e mais de 15mil publicações, sendo estas sobre o cotidiano do clube e jogadores, treinos e partidas, assim como datas comemorativas e lançamentos de produtos. Foram analisadas as seis publicações realizadas entre 27 e 29 de junho de 2024 e as três publicações fixadas na data de 29 de junho de 2024, por meio do *VoiceOver*, leitor de tela disponível no sistema IOS.

Figura 7: Perfil do Sport Club Internacional no Instagram



Fonte: Sport... (2024b)

Descrição de imagem: Perfil do Sport Club Internacional no Instagram. No printscreen aparecem 12 imagens publicadas dispostas em 4 fileiras com 3 imagens cada. Sendo 4 imagens referentes ao lançamento do novo uniforme, 1 imagem em homenagem ao dia do orgulho LGBTQIA+, outras 2 imagens mostram a torcida, 2 mostram fotografias do estádio e duas contém somente texto, sendo eles: “Estamos voltando” e “Pelo Rio Grande do Sul, nós jogamos junto”. Final da descrição.

Assim como na análise realizada no site, no *Instagram* o principal ponto encontrado foi a falta de descrição de imagem nas publicações do clube e, se tratando de uma rede social centralizada na publicação de conteúdos visuais, a inexistência desta descrição pode tornar o acesso ao perfil inacessível para pessoas com deficiência visual que utilizam leitores de tela. Os vídeos publicados também não possuem audiodescrição, somente legenda. Ademais, as legendas das publicações são escritas de forma clara e coesa e são legíveis por leitores de tela, ainda que sejam utilizados muitos emojis.

As análises realizadas revelaram a falta de acessibilidade para pessoas com deficiência visual nos dois canais foco desta pesquisa. Portanto, o site do Internacional está em dissonância ao Art. 63 da Lei nº 13.146, no qual define que:

É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente (Brasil, 2015).

Dentre os erros encontrados, se destacam a presença de muitas imagens sem descrição alternativa, prática recorrente em ambos canais e que explicita a produção de conteúdos inacessíveis por parte do clube. Conforme o Art. 68 da Lei nº 13.146, os conteúdos acessíveis são os arquivos digitais que possibilitam o seu reconhecimento e acesso por softwares leitores de telas e outras tecnologias assistivas (Brasil, 2015), realidade não encontrada nos canais analisados.

Igualmente, a realidade do site e *Instagram* do Internacional contraria a função da comunicação organizacional que, segundo Corrêa (2008, p.172 apud Barros Filho, 2020, p. 39), é de instituir os canais de comunicação em ferramentas e plataformas que falem com seus diferentes públicos da melhor maneira. Dessa forma, os canais de comunicação estabelecidos pelo Internacional não conseguem comunicar para todos os seus públicos, em específico as pessoas com deficiência visual. Os erros e omissões encontrados influenciam na usabilidade do site e *Instagram* por meio de leitores de tela e na efetivação da comunicação, o que pode impactar a percepção dos torcedores sobre a comunicação organizacional do clube, conforme analisaremos na sequência.

4.4 Percepção dos torcedores sobre a acessibilidade na comunicação do S. C. Internacional

Entre os dias 10 e 22 de julho de 2024 foram realizadas entrevistas com três torcedores com deficiência visual do Sport Club Internacional. Entende-se que a identificação dos participantes pode ser fundamental para a análise das respostas, portanto, serão apresentados os três torcedores mediante o uso de nomes fictícios.

Iniciamos apresentando José, um homem de 53 anos que possui baixa visão e enxerga somente luzes e algumas cores. Ele utiliza leitor de tela para acessar o celular, o *VoiceOver* que é a configuração disponibilizada nos dispositivos com sistema operacional IOS. O torcedor colorado acompanha os jogos do clube pelo rádio, pois não frequenta as partidas há, pelo menos, 10 anos.

Já Henrique é um homem com 35 anos que possui baixa visão, ele é cego total de um olho e no outro apresenta somente 17% de visão. Para acessar o celular ele utiliza o leitor de tela TalkBack, disponibilizado em dispositivos com sistema Android, e ferramentas de ampliação de tela e lupa virtual. Henrique acompanha semanalmente as informações sobre o Internacional e, quando possuía um maior grau de visão, frequentava constantemente os jogos e integrava uma torcida organizada do clube.

Por fim, apresentamos Luiz, homem com 42 anos que possui cegueira. No seu dia a dia ele utiliza leitor de tela, no computador usa o NVDA e no celular o *VoiceOver*. É torcedor do Sport Club Internacional desde pequeno, mas não frequenta o estádio desde 2019. Luiz é consultor de acessibilidade em sites, portanto, tem uma opinião mais técnica do assunto.

Nos contatos realizados anteriormente à entrevista foi solicitado aos participantes para acessarem previamente o site do Sport Club Internacional nas páginas Notícias, Galerias de fotos e Museu e visita colorada, assim como o perfil do clube no *Instagram*. Durante a entrevista foram realizadas 16 perguntas de caráter aberto, no qual o entrevistado possui a liberdade de formular a sua resposta, não havendo alternativas pré-estabelecidas. As primeiras quatro perguntas possuíam perfil identificatório e objetivavam conhecer os participantes, conforme apresentado.

Inicialmente, os entrevistados foram questionados sobre a frequência em que acessam o site do Internacional. José relatou que acessa pouco, pois prefere se informar via rádio. Luiz informou que utiliza o site esporadicamente, assim como Henrique que destaca a falta de descrição de imagem como um dos fatores que

dificultam que o acesso ao ambiente seja mais frequente. Deste modo, o acesso limitado ao site do Internacional é unânime entre os entrevistados e, conforme exposto por Henrique, tende a ser decorrente da falta de acessibilidade na página, conforme abordaremos na sequência.

Em seguida foi realizada uma pergunta sobre a experiência de acessar a página “Notícias” do site. José relatou que o acesso foi “tranquilo e acessível” (José), conseguindo compreender todas as informações disponíveis, Luiz também considerou “tranquilo” (Luiz) o acesso à página e não relatou nenhuma dificuldade. Em contrapartida, Henrique não considerou a página muito acessível para pessoas com deficiência visual, segundo ele as notícias contém textos extensos que dificultam o entendimento e acompanhamento utilizando leitores de tela, ele afirma que textos resumidos trazem mais clareza. Podemos considerar esta página do site como não acessível, tendo em vista que não possibilita que todos os usuários acessem as informações disponíveis em sua totalidade de forma equitativa, bem como usufruam de uma navegação simples e assertiva (W3C Escritório Brasil, 2018). Para que um site ou uma página sejam considerados acessíveis é importante que não apresentem barreiras - neste caso uma produção textual extensa - que impeçam ou dificultem o acesso de qualquer usuário (W3C Escritório Brasil, 2020).

Já ao ser questionado sobre a página “Galeria de fotos” do site, José informou que não realizou o acesso pois, segundo o entrevistado, “Foto realmente não tem como, né? Eu não enxergo não, não acessei” (José), ainda que tenha ciência da existência de descrição de imagens em alguns sites, optou por não acessar. Este caso exemplifica o quão frequente é a falta de acessibilidade em sites - especialmente voltada a conteúdos visuais - dado que o entrevistado optou por não acessar a página ao deduzir que não existiria acessibilidade, neste caso descrição de imagens, o que evidencia as marcas e consequências de um histórico de exclusão social que acompanha estes indivíduos e suas escolhas.

Em contrapartida, Henrique acessou a página e relatou a sua experiência quanto à inexistência de descrição de imagens na página, ele mencionou que este é um dos pontos que sente carência nos conteúdos do clube, pois somente com o leitor de tela não consegue assimilar as imagens disponíveis e precisa contar também com o auxílio da ampliação de tela para compreender os conteúdos. Igualmente, Luiz relatou a dificuldade em consumir o conteúdo presente na página, em razão do leitor de tela identificar e ler somente o título da galeria, as demais informações presentes nas

imagens se tornam invisíveis para as pessoas com deficiência visual. O entrevistado também opinou que a descrição das imagens presentes no site do Internacional “tem que ser feita urgentemente” (Luiz).

À vista disso, também podemos considerar que esta página não é acessível, visto que não atende todas as necessidades de informação para as pessoas com deficiência e não possibilita que este público acesse a página sem se sentir deslocado (Fortuna, 2009), conforme exemplificado por José que evitou realizar o acesso por constantemente não conseguir consumir conteúdos visuais. Este processo de descrição de imagens é algo simples e consiste em descrever em palavras as informações transmitidas visualmente para que todo o público consiga consumir este conteúdo em sua totalidade (WW3C Escritório Brasil, 2021, p. 58). Ademais, a descrição de imagem possibilita que a comunicação e mensagem pretendida pela organização ao divulgar o conteúdo visual seja efetivada e atinja a todos os seus públicos.

A página “Museu e visita colorada” foi acessada por Henrique e Luiz que informaram ter conseguido compreender todas as informações disponíveis, logo podemos classificar esse ambiente como acessível já que possibilita a utilização com autonomia pelas pessoas com deficiência (Brasil, 2015). Assim, podemos inferir que o S. C. Internacional possui a capacidade de produzir um conteúdo acessível com a utilização de textos claros e sem barreiras para as pessoas com deficiência, porém essas definições também precisam ser integradas ao planejamento comunicacional e aplicadas nas outras páginas.

Sobre a plataforma Instagram, os entrevistados foram questionados quanto à frequência em que consomem os conteúdos do S. C. Internacional na rede social. José disse que não costuma acessar a plataforma pois considera que a mesma “deixa a desejar” no quesito acessibilidade e, portanto, não emitiu opinião sobre a acessibilidade presente no perfil do clube, mas expôs a percepção de que a plataforma Facebook é mais acessível. Por outro lado, Henrique acessa semanalmente o perfil do clube para se atualizar dos jogos e demais informações e destaca aspectos positivos e negativos. Considera positivo o fato das informações serem resumidas, com o texto mais assertivo e de fácil consumo, diferente do site. Porém, sente a falta de descrição de imagem nos conteúdos publicados pelo Internacional, conforme relato,

Tanto no site quanto no Instagram, se tivesse uma descrição da foto seria mais fácil, né? Porque às vezes, mesmo com ampliação de tela, algumas coisas que a gente acaba deduzindo, né? Porque não tem a nitidez. Eu não sei

nitidamente se é aquilo mesmo. Acaba sendo mais por dedução. Se tivesse tipo uma descrição da foto, seria mais fácil sim (Henrique).

Luiz não costuma utilizar a plataforma por ser uma rede social voltada à divulgação de imagens mas, ao acessar, relatou a falta de descrição das imagens e, conseqüentemente, não conseguiu compreender os conteúdos que estavam disponíveis. Percebe-se que a rede social Instagram não é muito utilizada pelas pessoas com deficiência visual, principalmente pelos indivíduos com maior idade, por se tratar de uma plataforma voltada à divulgação de imagens e vídeos, ainda que disponibilize algumas ferramentas de acessibilidade, como o espaço para inserção de descrição de imagens.

Marchiori (2008) defende que os profissionais de comunicação devem propor estratégias que aproximem todo o seu público, o que neste caso seria a descrição das imagens publicadas na plataforma a fim de que as pessoas com deficiência pudessem acessar o conteúdo e, conseqüentemente, gerar relacionamento com o clube neste canal. Ao adotarem o papel de fontes emissoras de informações, as organizações não devem supor que as mensagens são recebidas e aceitas da mesma forma em que foram planejadas (Kunsch, 2018), especialmente se o receptor não conseguir acessar, assimilar e atribuir significado para a mensagem em função da inexistência de acessibilidade.

Em outra passagem, Kunsch refere que “Cada indivíduo possui seu universo cognitivo e irá receber as mensagens, interpretá-las e dar-lhes significado a seu modo e dentro de um determinado contexto” (Kunsch, 2010, p. 53). No entanto, tal análise que restringe à recepção ao “universo cognitivo”, não pondera as formas e possibilidades de acesso às mensagens compartilhadas e pode ser considerada um equívoco que não encontra amparo nos tempos atuais. Não se deve levantar somente o tópico de que cada pessoa possui uma cognição diferente e em razão disso o conteúdo vai ser assimilado de formas diversas, mas deve-se debater que para que o indivíduo possa ter a possibilidade de atribuir significados, é necessário que o emissor utilize e disponibilize ferramentas de acessibilidade possibilitando às pessoas com deficiência acessar as mensagens em equidade de oportunidades aos demais.

Ademais, foi solicitado que os entrevistados avaliassem, de forma geral, a acessibilidade nos dois canais, site e Instagram. José narrou que o problema não é o site do Internacional, o qual considera a utilização “tranquila” (José), mas sim o

Instagram pois afirma que a rede social *Facebook* possui mais acessibilidade. Henrique avaliou de forma razoável, pois considera que

Não existe muito essa preocupação, sabe? Porque parece que até no próprio estádio a preocupação maior sempre é com deficientes físicos, sabe? Não com o deficiente visual em si. Essa preocupação não engloba todas as deficiências, sabe? Na maioria das vezes. Não é dada a mesma assistência de um para outro, entende? (Henrique).

Luiz avalia a acessibilidade do site de forma regular, “nota 7” segundo ele. O entrevistado considera que o portal está bom mas ainda tem muito a melhorar. Porém em relação ao *Instagram* ele considera ser um “assunto mais delicado”, por se tratar de uma questão relacionada aos responsáveis pela gestão do perfil e publicação dos conteúdos, conforme relata: “Eu sei que no *Instagram*, no *Facebook*, nas redes sociais, em geral, elas disponibilizam meios com que é pra que tu faça com que o teu conteúdo seja minimamente acessível, ou seja, que tu consiga colocar ali uma legenda, uma breve descrição do que se trata” (Luiz).

Dessa forma, ainda que o site tenha sido avaliado pelos entrevistados de forma razoável, existem pontos que necessitam de melhora e que são identificados pelos torcedores, o que pode resultar em uma percepção de que o clube não se preocupa com o acesso às informações pelos colorados com deficiência visual, sejam pessoas cegas ou com baixa visão. Esta percepção é ainda mais frequente ao debatermos sobre o *Instagram*, ponto que foi levantado por todos os entrevistados, pois os torcedores identificam que existem ferramentas disponíveis na plataforma que podem ser utilizadas para tornar os conteúdos publicados acessíveis e não o são.

Os torcedores também identificam que, por opção do clube e dos profissionais responsáveis, essas ferramentas não são utilizadas no perfil do S. C. Internacional na plataforma. Portanto, cabe ao Internacional compreender que a comunicação não é mais somente a descrição de mensagens e de conhecimento, mas sim uma atividade que visa a formação de relacionamentos (James Taylor 2005, p. 215 apud Kunsch, 2018). Relacionamentos que neste caso, em específico no *Instagram*, não são efetivados uma vez que os torcedores não acessam ao perfil do clube, em grande parte decorrente da inexistência de acessibilidade. À vista disso, conforme explana Kunsch (2010, p.43),

Nesse âmbito complexo faz-se necessário ver a comunicação inserida nos processos simbólicos e com foco nos significados dos agentes envolvidos, dos relacionamentos interpessoais e grupais, valorizando as práticas comunicativas cotidianas e as interações nas suas mais diversas formas de manifestação e construção social.

Considerando que o processo comunicacional se atualiza quando qualquer indivíduo estabelece uma relação com a organização (Baldissera, 2009) e, portanto, todo ato gera um resultado que conseqüentemente, comunica algo, foi questionado aos entrevistados qual a mensagem que o Internacional transmite aos seus torcedores por conter, ou não, acessibilidade em seu site e perfil no *Instagram*. José expressou que a mensagem recebida é a de que o clube se importa com as pessoas com deficiência, caso contrário ele acredita que não conseguiria nem acessar o site. Porém Henrique possui uma opinião diferente, ele acredita que o clube não se importa e, também, não está preparado para lidar com as pessoas com deficiência visual. Luiz também possui um entendimento semelhante, ele considera que o clube não está preocupado e interessado em atingir toda a sua torcida de forma uniforme. Também expressa que o torcedor do clube é um potencial consumidor e que “se as informações não estiverem apresentáveis da forma mais correta possível e mais acessível possível o clube acaba perdendo esse potencial” público. Essas respostas exemplificam o pensamento de Baldissera (2009, p. 118) de que “mesmo que a organização não deseje comunicar, se alguém – alteridade – atribuir sentido a algo e/ou alguma coisa dela e assumir isso como comunicação, então será comunicação”.

Por conseguinte, ademais à questão ética e de reconhecimento da sua importância, a presença da acessibilidade se torna necessária ao perpassar o âmbito comunicacional se considerarmos a imagem que as atitudes do clube geram em seus torcedores, uma vez que, além de a comunicação planejada não atingir as pessoas com deficiência, ela passa uma mensagem que, por vezes, pode não ser a que o clube objetiva atingir.

Ao se considerar e se intitular o clube do povo, acredita-se que o Internacional tem a intenção de transmitir uma imagem de integração e inclusão entre todas as pessoas, porém a mensagem que os torcedores com deficiência visual identificam é a de que o clube não se importa em atingi-los e em manter um ambiente de comunicação com eles.

Por fim, foi solicitado aos participantes que avaliassem a comunicação do Internacional para com as pessoas com deficiência. José avaliou de forma positiva: “Eu acho que eles se importam sim com as pessoas com deficiência, principalmente a deficiência visual” (José). No entanto, Henrique opinou que essa comunicação é inexistente e considera ser um dos pontos negativos do clube, por anteriormente ter vivenciado experiências negativas. Luiz avalia que o clube informa sem prever as

pessoas com deficiência e relata não ter conseguido encontrar informações sobre o acesso deste público ao estádio Beira-Rio.

Logo, ao considerarmos que a comunicação é o elo que cria os vínculos entre as pessoas e as organizações (Putnam, 2009 apud Kunsch, 2010) e levando em consideração a avaliação dos torcedores, é possível perceber que este elo entre os colorados com deficiência visual e o S. C. Internacional não é posto de uma forma muito positiva. Assim, ao concebermos que, sem a comunicação as organizações não existem, uma vez que a organização é um processo comunicacional contínuo (Kunsch, 2018), é de suma importância que o clube passe a se preocupar sobre a acessibilidade a fim de reforçar a comunicação com esta importante parcela do seu público, bem como reforçar a comunicação com outros torcedores que, mesmo sem deficiência, podem vir a serem impactados negativamente pelas definições atuais da comunicação do clube.

Além das perguntas realizadas, durante a conversa Henrique resolveu compartilhar uma experiência negativa que vivenciou no Estádio Beira-Rio. Em um dos últimos jogos que frequentou. Segundo seu relato, levou o binóculo - em razão da sua baixa visão - e enfrentou muita dificuldade para entrar no estádio com o objeto. Ele relatou precisar prestar explicações e apresentar laudos, atestando a sua baixa visão, para a polícia e para funcionários do clube, o que resultou em um atraso do torcedor para acompanhar o jogo. Conforme Henrique explanou “Falta até uma questão de empatia, né? Porque se eu tava lá, eu tava explicando, foi porque eu precisava usar”. Ainda que este relato não esteja diretamente relacionado à comunicação do Internacional, novamente, transmite uma mensagem que reforça o sentimento de não pertencimento do torcedor, de ser ignorado pelo clube. Conforme debatido anteriormente, a organização transmite uma mensagem ainda que não objetivo comunicar, no momento em que qualquer indivíduo atribuir sentido a ação realizada (Baldissera, 2009).

Considerando todas as informações e percepções expostas, fica evidente a necessidade de que os comunicadores do Sport Club Internacional passem a se preocupar e refletir sobre o processo comunicacional para as pessoas com deficiência, incluindo este público, no seu planejamento, pois, conforme exposto neste capítulo, os torcedores com deficiência visual avaliam, em sua maioria, de forma negativa a acessibilidade na comunicação organizacional do clube. Eles identificam que existem inúmeros pontos nos quais o clube necessita melhorar em questões de acessibilidade

e, igualmente, compreendem que grande parte destas mudanças não são realizadas pela falta de interesse do Internacional em se comunicar com os indivíduos com deficiência. Dessa forma, o clube do povo passa uma mensagem contrária ao seu slogan, a de que não se importam com os seus torcedores com deficiência e não os consideram como público da sua comunicação organizacional - distanciando-se destes indivíduos, ainda mais, do site e Instagram e, conseqüentemente, do clube.

Os profissionais que atuam na comunicação do S. C. Internacional, assim como em outras organizações esportivas, na maior parte das vezes não dispõe desta preocupação sobre a pauta da acessibilidade e não possuem consciência sobre sua responsabilidade e papel social em se comunicar com todos. Embora seja compreensível que uma pessoa, em sua vida privada, não insira descrição em suas fotos, não há mais espaço em nossa sociedade para que uma organização não o faça. Assim, é de suma importância a reflexão sobre o papel social da comunicação no âmbito da acessibilidade para pessoas com deficiência.

Portanto, é necessário que o clube comece a perceber a potencialidade destes indivíduos e abra as portas do mundo físico e virtual para as pessoas com deficiência, independentemente da existência de alguma limitação (Sonza, 2013), pois, essas “limitações”, em grande parte, são atenuadas pelas utilização de ferramentas de acessibilidade - as quais não estão presentes nos canais utilizados para comunicação organizacional.

Na mesma direção, Kunsch (2018, p. 2) exemplifica que “trata-se de trabalhar a comunicação não de um ponto de vista meramente linear, mas de considerar, sobretudo, um processo relacional entre indivíduos, departamentos, unidades e organizações”. Assim, é fundamental considerar o torcedor com deficiência visual como um dos integrantes do público do clube e fortalecer tanto o vínculo, como o relacionamento com estes indivíduos.

A comunicação precisa adaptar as mensagens ao tempo e ao lugar em que está comunicando e as audiências que pretende atingir, sendo adaptativa. É holística na medida em que olha para o passado, para a situação atual e observa o futuro (Marchiori, 2008, p. 146).

Do mesmo modo, é indispensável considerar que a comunicação organizacional realizada na internet, neste caso no site e Instagram, provoca mudanças e influencia em tempo real (Kunsch, 2010). Na era digital o controle de quando os públicos irão se considerar afetados já não pertence mais à organização. Portanto, se o discurso institucional comunicado não for coerente e fidedigno, esse fato pode repercutir

negativamente mas, principalmente, gerar um sentimento e imagem negativa nos públicos impactados.

Aqui realçamos Graciola (2014, p. 51), quando menciona que

Percebemos uma preocupação das áreas da Comunicação Social em planejar e criar ações que visem desenvolver uma relação favorável entre as organizações em que os profissionais atuam e seus públicos. Porém, quando consideramos as pessoas que possuem alguma alteração na funcionalidade da fala ou escrita, notamos que esse público encontra-se alocado em uma categoria aparentemente específica: a dos excluídos.

Portanto, após tamanhas evoluções na história do relacionamento da sociedade com as pessoas com deficiência no caminho à inclusão, o clube do povo, fundado pelo desejo de incluir todos os povos, não pode seguir excluindo uma parte da população e, especialmente, dos seus torcedores cegos ou com baixa visão.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A história das pessoas com deficiência e do seu relacionamento com a sociedade perpassou por diferentes delineamentos ao longo dos séculos e foi marcada pela exclusão, segregação e, claro, por muita luta pelos seus direitos e por respeito. Assim, com o passar dos anos a realidade deste público foi se alterando rumo a uma pretensa inclusão plena na comunidade, porém este é um caminho que ainda necessita ser trilhado, pois, ainda que existam leis que assegurem o direito à inclusão das pessoas com deficiência em diversos âmbitos da sociedade, muitas ainda não são exercidas por atores importantes.

Dentre as legislações que, infelizmente, não são cumpridas em sua totalidade, destacamos as que se referem à acessibilidade comunicacional, área de pesquisa deste presente trabalho. A comunicação é um ato que está diretamente relacionado à vida em sociedade, ao exercício dos direitos dos cidadãos, ao acesso à educação, ao lazer e tantos outros âmbitos importantes para uma vida plena e digna. Este importante elemento é fundamental no cotidiano dos cidadãos, porém ainda não é garantido à todos os indivíduos, em especial aos com deficiência. Portanto, este trabalho foi desenvolvido a partir desta temática sobre a percepção dos torcedores com deficiência visual sobre a comunicação organizacional do Sport Club Internacional, clube de futebol gaúcho que surgiu do desejo de integrar todos os povos.

O estudo teve como problema de pesquisa investigar qual a percepção dos torcedores com deficiência visual do S.C. Internacional sobre os recursos e estratégias de acessibilidade utilizados na comunicação organizacional do clube. Após aplicação dos procedimentos metodológicos, em especial da análise sob os resultados das entrevistas, foi possível constatar que os indivíduos com deficiência visual percebem de forma desfavorável a comunicação do clube. Este público constata que o Internacional não se interessa pela forma em que as pessoas com deficiência irão receber as ações relacionadas à comunicação organizacional, nem se irão, de fato, receber essas mensagens. Eles observam uma falta de interesse em se comunicar com este público e um despreparo do clube em se relacionar com eles. Assim, os torcedores percebem que a falta de acessibilidade na comunicação organizacional do Internacional é decorrente de uma escolha do próprio clube em não aplicar ferramentas que permitam uma comunicação efetiva com estes indivíduos.

Pretendendo responder ao problema de pesquisa, respondemos ao objetivo geral de identificar a percepção dos torcedores com deficiência visual sobre a acessibilidade na comunicação organizacional do S. C. Internacional, por meio do site e *Instagram* do clube. Assim, o estudo possibilitou determinar que os torcedores identificam muitos pontos importantes, em ambos os canais, nos quais não existem acessibilidade para que o acesso e consumo das informações seja efetivado e pleno. Por isso, os torcedores preferem se informar sobre o Internacional em outros canais, como rádio e aplicativos de jornais, do que nos oficiais, já que não encontram um ambiente acessível. Para eles, essa realidade descende da cultura comunicacional do clube, que não se atenta aos torcedores com deficiência.

Sobre os objetivos específicos, após as análises realizadas, foi possível responder com êxito. Em relação ao primeiro objetivo, o de identificar os recursos de acessibilidade presentes no site e Instagram do S. C. Internacional, foi possível constatar que os recursos em ambos os canais são básicos. No site a navegação é mais efetiva e é possível navegar utilizando o teclado, porém não de forma linear já que alguns elementos não possuem estruturas adequadas e, conseqüentemente, apresentam falhas na navegação. A leitura dos elementos textuais por leitores de tela é viável, mas alguns títulos apresentam baixo contraste e os textos são extensos, fato considerado inacessível por um dos torcedores. Já no *Instagram*, assim como no site, as imagens - que representam o principal conteúdo da plataforma - não possuem descrição ou legenda alternativa, impossibilitando o consumo deste conteúdo por pessoas com deficiência que dependem de leitores de tela. Dessa forma, podemos inferir que o formato atual de ambos os canais não possibilita a utilização dos indivíduos com deficiência visual de forma plena, mas sim limitada devido à falta de acessibilidade em inúmeros âmbitos do site e *Instagram*.

O segundo objetivo específico versava sobre entender a avaliação dos torcedores com deficiência visual sobre os recursos de acessibilidade na comunicação do Inter. Logo, foi exposto pelos entrevistados uma avaliação negativa dos recursos de acessibilidade empregados no site e Instagram do clube. Essa opinião decorre de os torcedores não identificarem a presença de acessibilidade em muitas das páginas e conteúdos de ambos canais. Eles expuseram não conseguir acessar e consumir o conteúdo de páginas e publicações importantes, devido à falta de ferramentas que auxiliem no alcance das informações.

Por fim, o terceiro objetivo específico buscava compreender a mensagem que a presença ou ausência de acessibilidade na comunicação organizacional do Inter passa aos seus torcedores com deficiência visual. Constatou-se que o Internacional passa aos seus torcedores uma mensagem de desinteresse em relação aos indivíduos com deficiência. Este público entende que o clube não se importa em atingi-los por meio da comunicação, e nem como esse ato irá repercutir neles. Os torcedores também referem que o clube não está preparado para lidar com as pessoas com deficiência visual.

Dessa forma, foi possível concluir que a acessibilidade na comunicação do Internacional ainda é muito escassa e é um assunto que impacta na utilização e na aproximação dos torcedores com os canais oficiais do clube e pode vir a impactar no sentimento de pertencimento à torcida, já que os torcedores não identificam um zelo do clube para com eles. Igualmente, é notório que a comunicação organizacional do clube não atinge o propósito de impactar todos os públicos da organização e promover relacionamento, visto que os torcedores com deficiência visual não dispõem dos meios adequados para acessar as mensagens.

O estudo apresenta algumas limitações e a pesquisa não pode ser percebida como definitiva, pois - de acordo com o escopo do trabalho - não foi possível realizar uma análise mais aprofundada e técnica nos canais estudados. Assim como, foram entrevistados somente três torcedores do clube, sendo todos do sexo masculino. Portanto, este tema segue com importância para estudos futuros, assim como possibilita outros aprofundamentos e direcionamentos.

Espera-se que o estudo possibilita muitas contribuições para o campo das Relações Públicas e da Comunicação Social, por versar sobre um assunto de suma importância que, infelizmente, ainda não é muito debatido nas áreas. O estudo viabiliza um tema que impacta milhares de brasileiros e, portanto, necessita ser constantemente divulgado e estudado para que outras áreas, especialmente a comunicação social, se conscientizem e sigam constantemente no caminho rumo à acessibilidade plena.

REFERÊNCIAS

ABNT, Associação Brasileira de Normas Técnicas. NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015.

ARANHA, Maria Salete F. Integração Social do Deficiente: Análise Conceitual e Metodológica. *Temas em Psicologia*, número 2, 1995, pp. 63-70. Ribeirão Preto, Sociedade Brasileira de Psicologia.

AVELAR, André. Qual é a maior torcida do Brasil em 2024? Veja o que diz nova pesquisa. 2024. Disponível em: <https://placar.com.br/placar/qual-e-a-maior-torcida-do-pais-em-2024-veja-o-que-diz-nova-pesquisa/>. Acesso em: 13 jun. 2024.

BAIERLE, Mariana (org.). **Histórias de baixa visão**. Curitiba: MouraSA, 2017.

BAIERLE, Mariana; KARNOPP, Lodenir. De portador à pessoa com deficiência: mudanças linguísticas e inclusão social. *Textura, Canoas*, v. 25, n. 62, p. 170-186, abr. 2023. Disponível em: <http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/txra/article/view/7458/4640>. Acesso em: 30 abr. 2024.

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade. *Organicom*, [S.L.], v. 6, n. 10-11, p. 115, 18 dez. 2009. Universidade de São Paulo, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (AGUIA). <http://dx.doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2009.139013>. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/organicom/article/view/139013>. Acesso em: 03 abr. 2024.

BALDISSERA, Rudimar. Comunicação organizacional: o treinamento de recursos humanos como rito de passagem. São Leopoldo: Editora Unissinos, 2000. 114 p.

BARROS FILHO, Milton Pereira. COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL DIGITAL: interação e visibilidade online da universidade federal do Amazonas (UFAM). 2020. 92 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciências da Comunicação, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2020.

BRASIL. Cartilha do Censo 2010 – Pessoas com Deficiência. Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR). Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD). Coordenação-Geral do Sistema de Informações sobre a Pessoa com Deficiência. Brasília: SDH-PR/SNPD, 2012. Disponível em: <https://inclusao.enap.gov.br/wp-content/uploads/2018/05/cartilha-censo-2010-pessoas-com-deficiencia-reduzido-original-eleitoral.pdf>. Acesso em: 08 jul. 2023.

BRASIL. Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, p. 1, 9 nov. 2000a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm. Acesso em: 19 mar. 2024.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, p. 2, 20 dez. 2000b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10098.htm. Acesso em: 19 mar. 2024.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, p. 2, 7 jul. 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 19 mar. 2024.

BRASIL. Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 25 out. 1989. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7853.htm. Acesso em: 19 mar. 2024.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de junho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, p. 14.809, 25 jul. 1991. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8213cons.htm. Acesso em: 19 mar. 2024.

BRASIL. Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa Com Deficiência. Comitê de Ajudas Técnicas. Tecnologia Assistiva. Brasília: Corde, 2009. 138 p. Disponível em: https://www.galvaofilho.net/livro-tecnologia-assistiva_CAT.pdf. Acesso em: 17 jun. 2024.

CARDOSO, Bárbara Rubin. INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA PUBLICIDADE: um estudo sobre a comunicação acessível da marca avon a partir da campanha dona dessa beleza. 2018. 85 f. TCC (Graduação) - Curso de Publicidade e Propaganda, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.

CARDOSO, Eduardo; SILVA, Tânia Luísa Koltermann da. Recursos para acessibilidade em sistemas de comunicação para usuários com deficiência. Design e Tecnologia, [S.L.], v. 1, n. 02, p. 8-21, 31 dez. 2010. PGDesign / Universidade Federal do Rio Grande do Sul. <http://dx.doi.org/10.23972/det2010iss02pp8-21>

CARDOSO, Fundação Henrique Fernando (org.). Pessoas com Deficiência: luta por direitos. Disponível em: <https://fundacaofhc.org.br/linhasdotempo/pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em: 16 mar. 2024.

CASTELLS, M. A galáxia da internet: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Trad. de Maria Luiz X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

CENTRO DE ESTUDOS SOBRE TECNOLOGIAS WEB. GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA ACESSIBILIDADE DIGITAL: Programa de cooperação entre Reino Unido e

Brasil em acesso digital. Brasília, 2023. Disponível em: https://nic.br/media/docs/publicacoes/13/20230920121455/guia_boas_praticas_acessibilidade_digital.pdf. Acesso em: 20 abr. 2024.

CENTRO TECNOLÓGICO DE ACESSIBILIDADE. Instituto Federal do Rio Grande do Sul. Avaliação de acessibilidade em sites. 2018. Disponível em: <https://cta.ifrs.edu.br/avaliacao-de-acessibilidade-em-sites/>. Acesso em: 30 jul. 2024.

DIA Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência: saiba mais sobre a data e as iniciativas de acessibilidade do Clube do Povo. saiba mais sobre a data e as iniciativas de acessibilidade do Clube do Povo. 2020. Disponível em: <https://internacional.com.br/noticias/dia-nacional-de-luta-da-pessoa-com-deficiencia-saiba-mais-sobre-a-data-e-as-iniciativas-de-acessibilidade-do-clube-do-povo>. Acesso em: 15 jul. 2024.

FORTUNA, Juliana. **O CONCEITO DE ACESSIBILIDADE E SUAS RELAÇÕES COM A EDUCAÇÃO E CIDADANIA**. 2009. 181 f. Dissertação (Mestrado), Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2009.

GALVÃO FILHO, Teófilo Alves. TECNOLOGIA ASSISTIVA. Revista Arede - Tecnologia Para Inclusão Social, São Paulo, nov. 2009.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo Atlas, 1999
GOMES, Irene (ed.). **Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda**. 2023. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-ao-trabalho-e-a-renda#:~:text=Em%202022%2C%205%2C1%20milh%C3%B5es,for%C3%A7a%20de%20trabalho%20no%20Brasil..> Acesso em: 01 maio 2024.

f

GRACIOLA, Ana Rita. ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL: os processos de comunicação na inclusão social de pessoas com deficiência. 2014. 62 f. TCC (Graduação) - Curso de Relações Públicas, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

HISTÓRIA do Clube. Disponível em: <https://internacional.com.br/historia/historia>. Acesso em: 12 jun. 2024.

HONORA, Márcia; FRIZANDO, Mary Lopes Esteves. Esclarecendo as deficiências: aspectos teóricos e práticos para contribuir com uma sociedade inclusiva. São Paulo: Ciranda Cultural, 2008.

HOTT, Daniela Francescutti Martins; RODRIGUES, Georgete Medleg; OLIVEIRA, Laís Pereira de. ACESSO E ACESSIBILIDADE EM AMBIENTES WEB PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA: avanços e limites. Brazilian Journal Of International Relations, [S. L.], v. 12, n. 4, p. 45-52, 2018. Trimestral.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Censo Brasileiro de 2010. Rio de Janeiro: IBGE, 2012.

IBGE. Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda |

Agência de Notícias. 2023. Disponível em:
<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/37317-pessoas-com-deficiencia-tem-menor-acesso-a-educacao-ao-trabalho-e-a-renda>
. Acesso em: 03 ago. 2024

INSTAGRAM. **Promovendo a acessibilidade no Instagram**. 2022. Disponível em:
<https://about.instagram.com/pt-br/blog/tips-and-tricks/advancing-accessibility-on-instagram>. Acesso em: 20 abr. 2024.

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação organizacional: conceitos e dimensões dos estudos e das práticas. In: MARCHIORI, Marlene. Faces da cultura e da comunicação organizacional. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2018. p. 167-190. (Série comunicação organizacional).

KUNSCH, Margarida M. Krohling. Comunicação Organizacional: contextos, paradigmas e abrangência conceitual. Matrizes, [S.L.], v. 8, n. 2, p. 35, 17 dez. 2014. Universidade de São Paulo, Agência USP de Gestão da Informação Acadêmica (AGUIA).
<http://dx.doi.org/10.11606/issn.1982-8160.v8i2p35-61>.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling (org.). A comunicação como fator de humanização das organizações. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2010. (Pensamento e práticas).

LIGHT FOR THE WORLD INTERNACIONAL. Relatório Mundial sobre a Visão. 2021. 166 p. Disponível em:
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/328717/9789241516570-por.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2024.

MAIS sobre o Inter. Disponível em:
<https://www.internacional.com.br/mais-sobre-o-inter#distintivo>. Acesso em: 14 jul. 2024.

MARCHEZAN, Andressa. Discursos sobre a acessibilidade e seus efeitos de sentidos. Interfaces, , v. 10, n. 1, p. 178-190, 2019. GN1 Genesis Network.
<http://dx.doi.org/10.5935/2179-0027.20190015>

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

MORCELLI, Rodrigo Dias; SEABRA, Rodrigo Duarte. Inclusão Digital e Deficiência Visual: Análise do Uso de Ferramentas de Comunicação pela Internet. Informática na Educação: Teoria & Prática, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 201-2019, jan./jun. 2014.

MOTTA, Livia Maria Villena de Mello; ROMEU FILHO, Paulo (org.). Audiodescrição: transformando imagens em palavras. São Paulo: Secretaria de Estado dos Direitos das Pessoas com Deficiência, 2010.

PASSOS, J. R.; VIEIRA, R. Q.; SAHEKI, Y. LEITORES DE TELAS: ferramenta de documentos acessíveis. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, XV., 2008, São Paulo. Disponível em:
<http://repositorio.febab.org.br/items/show/4253>. Acesso em: 24 abr. 2024.

PEREIRA, Márcio. A HISTÓRIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA. Ciências Gerenciais em Foco, v. 8, n. 5, p. 82-96, 2017

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2.ed. Novo Hamburgo: Editora Feevale, 2013.

RAVAZZOLLI, Bruno. Palmeiras à frente e dupla Gre-Nal em alta: veja o ranking de sócios por clubes da Série A do Brasileirão. 2024. Disponível em: <https://ge.globo.com/rs/futebol/noticia/2024/03/20/palmeiras-a-frente-e-dupla-gre-nal-e-m-alta-veja-o-ranking-de-socios-por-clube-da-serie-a-do-brasileirao.ghtml>. Acesso em: 13 jun. 2024.

RIBEIRO, Djamila. O que é: lugar de fala?. Belo Horizonte(MG): Letramenta, 2017.

SAGAZ JÚNIOR, Ubirajara. ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO DO SPORT CLUB INTERNACIONAL POR REDES SOCIAIS PARA A FINAL DA COPA DO BRASIL DE 2019. 2019. 83 f. TCC (Graduação) - Curso de Publicidade e Propaganda, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. Revista Nacional de Reabilitação (Reação), São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

SASSAKI, Romeu Kazumi. Inclusão: Construindo uma sociedade para todos. Rio de Janeiro: Wva(R) Editora e Distribuidora Ltda., 1999.

SIMÕES, Aliana Pereira; FRIZZERA, Ana Carolina Sampaio; KOEHLER, Andressa Dias; SONDERMANN, Danielli Veiga Carneiro. O LEITOR DE TELA E A CRIAÇÃO DE MATERIAIS DIGITAIS ACESSÍVEIS A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL. In: SONDERMANN, Danielli Veiga Carneiro; LINS, Andréia Chiari; BALDO, Yvina Pavan (org.). Incluir é possível: desmistificando barreiras no processo de ensino-aprendizagem. Vitória: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo, 2017. Cap. 5.

SONZA, Andréa Poletto (org.) et al. Acessibilidade e Tecnologia Assistiva: pensando a inclusão sociodigital de pessoas com necessidades especiais. Bento Gonçalves: [s.n] 2013.

SPOMBERG, Thiago Kotarba. ACESSIBILIDADE ENQUANTO PRESSUPOSTO PARA INCLUSÃO SOCIAL. 2019. 42 f. TCC (Graduação) - Curso de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2019.

SPORT Club Internacional. Disponível em: <https://www.internacional.com.br/>. Acesso em: 19 jun. 2024a.

SPORT Club Internacional. Instagram: @scinternacional. Disponível em: <https://www.instagram.com/scinternacional>. Acesso em: 29 jun. 2024b.

THOMA, Adriana da Silva; KRAEMER, Graciele Marjana. A educação de pessoas com deficiência no Brasil: políticas e práticas de governo. Curitiba: Appris, 2017.

UNESCO. Inclusão digital e social de pessoas com deficiência: textos de referência para monitores de telecentros. Brasília: UNESCO, 2007.

W3C ESCRITÓRIO BRASIL. Cartilha ACESSIBILIDADE NA WEB: fascículo I: introdução. 2013. Disponível em: <https://w3c.br/web-para-todos/cartilhas-de-acessibilidade-na-web/>. Acesso em: 20 abr. 2024.

W3C ESCRITÓRIO BRASIL. Cartilha ACESSIBILIDADE NA WEB: fascículo iii - conhecendo o público-alvo da acessibilidade na web. 2018. <https://w3c.br/web-para-todos/cartilhas-de-acessibilidade-na-web/>. Acesso em: 20 abr. 2024.

W3C ESCRITÓRIO BRASIL. Cartilha ACESSIBILIDADE NA WEB: fascículo IV: tornando o conteúdo web acessível. S.I: S.I., 2020. Disponível em: <https://w3c.br/web-para-todos/cartilhas-de-acessibilidade-na-web/>. Acesso em: 20 abr. 2024.

W3C ESCRITÓRIO BRASIL. Cartilha ACESSIBILIDADE NA WEB: fascículo V: mantendo o conteúdo web acessível. S.I: S.I., 2021. Disponível em: <https://w3c.br/web-para-todos/cartilhas-de-acessibilidade-na-web/>. Acesso em: 20 abr. 2024.

WEB PARA TODOS. **Como fazer descrição de imagens?** 2020. Disponível em: <https://mwpt.com.br/como-fazer-descricao-de-imagens/>. Acesso em: 20 abr. 2024.

WEB PARA TODOS. **Número de sites brasileiros aprovados em todos os testes de acessibilidade tem queda em relação ao ano passado e é ainda menor que 1%.** 2022. Disponível em: <https://mwpt.com.br/numero-de-sites-brasileiros-aprovados-em-todos-os-testes-de-acessibilidade-tem-queda-em-relacao-ao-ano-passado-e-e-ainda-menor-que-1/>. Acesso em: 20 abr. 2024.

ZAT, Ancilla Dall’Onder; TRICHES, Vinícius. AS FORMAS DE RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÃO ENTRE CLUBES DE FUTEBOL E SUAS TORCIDAS: da mídia impressa massificada à mídia eletrônica e as redes sociais clubísticas. Revista Brasileira de Futsal e Futebol, São Paulo, v. 12, n. 48, p. 173-179, Maio/Jun/Jul/Ago, 2020.

APÊNDICE A

1. Qual a sua idade
2. Qual o seu nível de deficiência visual? Baixa visão ou cegueira?
3. Quais tecnologias assistivas você utiliza no computador e celular?
4. Qual a sua relação com o Sport Club Internacional?
5. Você costuma frequentar as partidas?
6. Você costuma acessar o site do Inter sozinho e com qual frequência?
7. Qual a sua opinião sobre a página de notícias do site? Você consegue entender todo o conteúdo das notícias?
8. Qual a sua opinião sobre a página da galeria de fotos do site? Você consegue entender todas as imagens?
9. Qual a sua opinião sobre a página Museu e visita colorada? Você consegue entender todas as informações?
10. Você costuma acessar os conteúdos do Instagram do Inter com qual frequência?
11. Qual a sua opinião sobre os conteúdos publicados no Instagram do Inter? Você consegue entender todo o conteúdo das publicações (Reels, Galerias, Stories)?
12. De forma geral, como você avalia a acessibilidade do site e instagram do inter?
13. Como você se sente sobre o nível de acessibilidade no site e instagram do Inter?
14. A presença ou não de acessibilidade no site e instagram do inter passa alguma mensagem para você?
15. Como você avalia a comunicação do inter com as pessoas com deficiência?
16. Vc gostaria de acrescentar alguma coisa? (Espaço para alguma declaração/observação do entrevistado)