

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO

FELIPE BELTRAM MARCELINO

**ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL EM AMBIENTES CULTURAIS:
uma barreira a ser superada**

Porto Alegre
2013

FELIPE BELTRAM MARCELINO

**ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL EM AMBIENTES CULTURAIS:
uma barreira a ser superada**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção de título de Bacharel em Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas ao Departamento de Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientação: Prof^a. Ms. Ana Cristina Cypriano Pereira

Porto Alegre

2013

Felipe Beltram Marcelino

**Acessibilidade comunicacional em ambientes culturais:
uma barreira a ser superada**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção de título de Bacharel em Comunicação Social – Habilitação em Relações Públicas ao Departamento de Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dra. Jeniffer Alves Cuty

Prof^a. Dra. Nísia Martins do Rosário

Orientadora - Prof^a. Ms. Ana Cristina Cypriano Pereira

Porto Alegre

2013

*Agradeço a todos que de alguma forma
contribuíram para minha formação.*

*Dedico este trabalho a meus pais, família,
amigos, professores e orientadora que
estiveram comigo nessa jornada de
estudos.*

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo analisar a acessibilidade comunicacional em ambientes culturais e entender a contribuição da comunicação no acesso à cultura pelas pessoas com deficiência. Tendo em vista a importância social deste tema, propõe-se uma colaboração para os estudos da comunicação e coloca em pauta esse assunto frente às questões acadêmicas, ao mesmo tempo em que permite que tais reflexões possam ser reproduzidas no campo prático. Durante a revisão bibliográfica foram abordados conceitos como comunicação, cultura, acessibilidade, deficiência e acessibilidade comunicacional, orientando a reflexão para o cenário dos ambientes culturais. Também foi realizada a pesquisa exploratória para analisar esses ambientes culturais selecionados, caracterizados por serem importantes organizações públicas de Porto Alegre. Diante dos resultados da análise, conclui-se que, pela ausência no campo prático, a acessibilidade comunicacional deve integrar as discussões no campo teórico da comunicação e ampliar a reflexão do tema para as diversas áreas do conhecimento.

Palavras-chave: Comunicação, acessibilidade, ambientes culturais, acessibilidade comunicacional, cultura.

ABSTRACT

This paper aims to analyze the accessibility of communication in cultural environments and understand the contribution of communication in access to culture for disabled people. Given the social importance of this issue, we propose a collaboration for the study of communication and bring forth this matter facing the academic issues, to allow such reflections to be reproduced in the practical field. During the literature review concepts were discussed such as communication, culture, accessibility, affordability and communication accessibility, guiding reflection to the stage of cultural environments. It was also performed an exploratory research to analyze these selected cultural environments, characterized as their important public organizations in Porto Alegre. Given the results of the analysis, it is concluded that because of the absence in the practical field, communicational accessibility must incorporate the discussions in the theoretical field of communication and expand the reflection of the theme to the various areas of knowledge.

Keywords: Communication, accessibility, cultural environments, communication accessibility, culture, inclusion.

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo analizar la accesibilidad de la comunicación en entornos culturales y entender la contribución de la comunicación en el acceso a la cultura para las personas con discapacidad. Dada la importancia social de este problema, se propone una colaboración para el estudio de la comunicación y trae a luz este asunto ante las cuestiones académicas, al tiempo que estas reflexiones pueden ser reproducidas en el campo práctico. Durante la revisión bibliográfica se discutieron conceptos tales como la comunicación, la cultura, la accesibilidad, la discapacidad y accesibilidad de comunicación, dirigiendo la reflexión a la escena de los entornos culturales. Además se realizó una investigación exploratoria para examinar esos entornos culturales seleccionados, que se caracterizan por ser importantes organizaciones públicas en Porto Alegre. Teniendo en cuenta los resultados del análisis, se concluye que la ausencia en el campo práctico, la accesibilidad comunicacional debe incluir discusiones sobre el campo teórico de la comunicación y ampliar la reflexión del tema para las diversas áreas del conocimiento.

Palabras llave: Comunicación, accesibilidad, entornos culturales, accesibilidad de comunicación, cultura, inclusión.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 AMBIENTES CULTURAIS E COMUNICAÇÃO.....	12
2.1 A CULTURA E OS AMBIENTES CULTURAIS	12
2.2 A COMUNICAÇÃO NA PERSPECTIVA TEÓRICA E ORGANIZACIONAL	18
3 CONSTRUINDO A ACESSIBILIDADE	25
3.1 O DESENHO UNIVERSAL	27
3.2 O ACESSO A TODOS	29
3.3 SOBRE LEIS E NORMAS.....	31
4 A ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL	34
5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	45
6 ANÁLISE DOS DADOS	50
6.1 ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA	50
6.2 ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL.....	53
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	60
REFERÊNCIAS.....	62
APÊNDICE.....	70

1 INTRODUÇÃO

A comunicação teve um papel importante ao longo da evolução humana, uma vez que desde a antiguidade até os dias atuais percebe-se a necessidade do indivíduo em se comunicar. A partir desse processo, foi possível estabelecer relações socioculturais, culminando no progresso e na evolução da sociedade. Primordial na formação das primeiras sociedades, a comunicação serviu como base para o relacionamento e interação de grupos e, conseqüentemente, o surgimento de núcleos sociais e econômicos.

Atualmente, a comunicação tornou-se uma peça vital dentro das organizações, seja para modelar a sua estrutura interna como para construir suas relações externas. Através da comunicação, é possível articular estratégias que proporcionem diferentes ações, objetivando melhorar a qualidade do produto ou serviço e atingir o público de interesse. Sob uma visão mais simplista, pode-se entender por estratégia a própria comunicação e seu processo informativo que garantem tanto ao emissor quanto ao receptor o envio e o recebimento da informação. Porém, a estratégia é algo mais complexo, que envolve um processo de articular uma determinada ação para atingir determinado objetivo. Assim, se a estratégia está relacionada a uma ação, ela também se constitui em uma decisão, que exigirá uma reorganização das intenções do sujeito/organização para atingir o objetivo desejado.

Aliando esse dois componentes, comunicação e estratégia, têm-se condições necessárias para fortalecer ações e decisões importantes para uma organização, destacando-a das demais e mantendo sua condição de existência. Além disso, percebe-se que a comunicação é uma forma de estratégia, capaz não só de alavancar negócios, mas de construir a informação de modo que seja sempre atualizada e repassada para os públicos-alvo.

Quando uma organização pública tem entre suas finalidades específicas a difusão de bens culturais, os cuidados dos relacionamentos com os diferentes públicos são essenciais, pois são esses públicos os motivos principais da existência de espaços desta natureza.

O público é formado por pessoas, algumas das quais são indiscriminadamente excluídas dos processos comunicacionais. O modo como as

organizações acolhem esse público, especialmente as pessoas com deficiência, que representam uma parcela significativa da população, é motivo de reflexão, pois registra-se uma segregação imposta pelas organizações.

Apesar de algumas lentas mudanças neste cenário e da forma de tratamento em relação a essas pessoas, ainda há muitos tipos de rejeição, bem como limitações no acesso e nas diferenças no tratamento, utilizando como desculpa a deficiência. Por isso, garantir a acessibilidade é a condição imprescindível para a formação de uma sociedade inclusiva.

A acessibilidade em ambientes culturais¹ requer espaço, programação, informação e comunicação ao alcance de todos os indivíduos. Independente da condição física, intelectual, sensorial ou comunicacional das pessoas, esse tipo de espaço deve se adequar ao acesso de todos, para que possam usufruir dos seus serviços, sejam eles básicos, permanentes ou temporários.

Garantir os direitos de acessibilidade às pessoas com deficiência beneficia não só a essas pessoas, mas a todos que praticam a inclusão e respeitam às diferenças físicas, perceptivas e comunicacionais intrínsecas ao ser humano.

Tendo em vista a importância social deste tema, este trabalho propõe junto às demais pesquisas que estão fomentando a temática da acessibilidade uma contribuição para os estudos da comunicação e coloca em pauta esse assunto frente às questões acadêmicas, ao mesmo tempo em que permite que tais reflexões possam ser reproduzidas no campo prático.

O presente trabalho tem como objetivo principal analisar a acessibilidade comunicacional em ambientes culturais e entender a contribuição da comunicação no acesso à cultura pelas pessoas com deficiência. Para tanto é necessário a exploração dos ambientes culturais, com foco na acessibilidade comunicacional e no processo de acesso à cultura e inclusão social das pessoas com deficiência.

As metodologias utilizadas para a realização deste estudo estão baseadas no método da pesquisa exploratória e da revisão bibliográfica, que serviu de base para a construção teórica do estudo.

¹ Diversos autores discutem conceitos que se referem a ambientes, espaços, lugares e organizações. Neste trabalho não serão discutidos tais conceitos, mas se entende os ambientes culturais como organizações culturais.

O capítulo teórico inicial destina-se a discutir os ambientes culturais e a comunicação, apresentando alguns aspectos conceituais sobre a cultura até chegar ao exercício do direito de acesso desta, presente nas instituições culturais. Comportando-se com organizações, os ambientes culturais também devem pensar no processo comunicacional e a sua relação com o público externo. Por isso, no mesmo capítulo, a comunicação será abordada sob o aspecto organizacional, tendo como destaque o cenário externo e os públicos existentes.

O capítulo subsequente percorre alguns aspectos relativos à acessibilidade, expondo um breve panorama histórico do tema e trazendo uma explanação sobre Desenho Universal, importante conceito relacionado ao assunto estudado. Ainda são abordados os diferentes tipos de deficiência e caracterizado suas peculiaridades. As legislações e normas a respeito da acessibilidade também estão presentes para reforçar os direitos das pessoas com deficiência e garantir a inclusão num mesmo nível de convivência com os indivíduos que não apresentam algum tipo de limitação física.

O quarto capítulo aprofunda um dos tipos de acessibilidade – a acessibilidade comunicacional – através de uma descrição detalhada sobre as diferentes formas de comunicação e as necessidades de cada tipo de deficiência, ressaltando a importância desta análise que permitiu as averiguações realizadas *in loco*. Já o capítulo seguinte relata os procedimentos metodológicos adotados para este trabalho.

O sexto capítulo compreende a análise dos dados obtidos através da pesquisa de campo, expondo os resultados e suas considerações. Por fim, o último capítulo se propõe às considerações finais e ao fechamento do trabalho.

2 AMBIENTES CULTURAIS E COMUNICAÇÃO

2.1 A CULTURA E OS AMBIENTES CULTURAIS

Cultura é algo complexo, não se limita apenas a uma perspectiva artística, econômica ou social. É o conjunto de todos esses vetores e hoje atua como um estímulo para transformar realidades sociais e contribuir para o desenvolvimento humano em todos os seus aspectos. A cultura é algo que permite identificar o indivíduo em seu espaço, lugar, época, tornando-se capaz de sociabilizar e formar espírito crítico (BRANT, 2009).

Através de diversos estudiosos, percebe-se que o termo cultura possui diferentes significados. Sua definição é ampla e variada. Segundo Santos (1994), a cultura pode referir-se às manifestações artísticas, como as artes plásticas, a música, o cinema, a dança, o teatro, a literatura, bem como às práticas e valores de diferentes povos, fundamentados na antropologia. Esses hábitos, costumes, lendas e tradições são valores materiais e espirituais que são transmitidos coletivamente e são peculiares de cada sociedade. Ouve-se falar na cultura dos povos: a cultura oriental, a cultura indígena, a cultura ocidental etc., englobando a língua falada, a literatura, os conhecimentos científicos, filosóficos e artísticos. Também o modo de vida, a vestimenta, a gastronomia, os rituais de batizado e de casamento e as crenças de pessoas de determinado local estão inseridos nesse contexto.

Cultura é uma construção histórica, seja como concepção, seja como dimensão do processo social. Ou seja, a cultura não é algo natural, não é uma decorrência de leis físicas ou biológicas. Ao contrário, a cultura é um produto coletivo da vida humana. Isso não se aplica somente à percepção da cultura, mas também à sua relevância, à importância que passa a ter (SANTOS, 1994, p. 45).

Pode-se dizer que a cultura é dinâmica e pode variar em uma mesma sociedade em um pequeno período de tempo através de fatores que transformam os valores, as necessidades e as características dos povos. Na contemporaneidade, a publicidade, o jornalismo, as tecnologias da informação, a chamada indústria cultural – que é a caracterização atribuída às empresas e instituições que trabalham com a

produção de projetos para televisão, jornais, rádios, revistas e outros veículos de entretenimento fundamentados na cultura – fazem dela produto comercializado e lucrativo.

Sob o aspecto antropológico, a cultura é tratada com uma lente através do qual o homem vê o mundo. Esse mundo gerado pela visão através da lente é o próprio mundo não-natural ao qual Aristóteles se referiu como o registro de tempo e espaço inventado pelo homem (LARAIA, 1986).

Não existe rigorosamente A Cultura, que é apenas um conceito totalizador, um artifício de raciocínio; mas miríades de culturas, correspondentes à multiplicidade dos grupos humanos e a seus momentos históricos. A Cultura é uma abstração, um artefato de pensamentos por meio do qual se faz economia da extraordinária diversidade que os homens apresentam entre si e com o auxílio do qual se organiza o que os homens têm de semelhante (RODRIGUES, 1989, p. 132).

Seja qual for o conceito de cultura, está inerentemente ligada ao ser humano em seu convívio social, pois a cultura é, ao mesmo tempo, um produto já elaborado pelas gerações anteriores e um processo contínuo de adequação desse legado recebido aos novos modos de vida, novos problemas, novas necessidades, transformando-se nesse produto passível de comercialização.

Hoje se sabe que a cultura atua como um sistema complexo, dinâmico e multidisciplinar, subjetivo e de valor intangível. Passando a ser medida pelos mercados aquecidos economicamente, ela atua também como um importante condutor de diálogo entre as mais variadas áreas do conhecimento. De acordo com Marco (2009), a cultura como segmento social ultrapassa o campo formal das artes, do folclore, do patrimônio, da identidade de um povo, sobrepujando o seu status como objeto de estudo antropológico e de outras ciências sociais e adquire forma e potencial de interesse para o gerenciamento mercadológico e de desenvolvimento socioeconômico de um país.

Para que se possa desfrutar e usufruir de tudo o que é produzido culturalmente, se faz necessário reconhecer a importância dos direitos que todo cidadão tem ao acesso às manifestações artísticas. Em 1996, Organização das Nações Unidas (ONU) declarou os Direitos Econômicos, Sociais e Culturais², que passou a vigorar dez anos depois, na qual estabelece o direito de participação de

² Disponível em http://www.unfpa.org.br/Arquivos/pacto_internacional.pdf

todos da vida cultural. Outro importante órgão que trata dos direitos culturais é a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO).

Essa organização intergovernamental apresenta importantes documentos a respeito do tema como a Declaração dos Princípios da Cooperação Cultural Internacional³, de 1996, em que cada cultura tem seu valor que deverá ser preservado e respeitado e cada povo o direito de desenvolver sua cultura; a Declaração Universal sobre a Diversidade Cultural⁴, de 2002, em que afirma a importância dos direitos culturais e o pluralismo cultural como potencial para intercâmbios culturais e florescimento das capacidades criativas; Convenção sobre a Proteção e a Promoção da Diversidade das Expressões Culturais⁵, de 2007, em que se estabelece as condições necessárias para a preservação das distintas formas de manifestação cultural do país, garantindo a total proteção da diversidade.

Sob o ponto de vista de Coelho (2011), os direitos culturais ampliaram a visão dos direitos humanos, dando consistência a conceitos como liberdade que, segundo o autor, deve ser exercido de forma plena como o intuito de fazer sentido ao sistema cultural vigente. Mesmo sabendo da complexidade das preposições, relações que são base da liberdade humana, “a liberdade de informação e a liberdade cultural em seu sentido mais amplo tornaram-se a principal garantia e os principais adversários do totalitarismo, da opressão, da ignorância e da corrupção” (COELHO, 2011, p. 8).

Centrais à vida contemporânea, os direitos culturais atuam como um dos diversos direitos assegurados pelas legislações e exemplo de relação e interação entre os sujeitos. Coelho (2011) coloca a importância de participação nas decisões políticas de um país como uma seguridade de exercer os direitos humanos fundamentais sobre a constituição de um Estado representativo do povo, bem como de sua representação cultural no panorama político e social. Assim, cabe ao Estado executar a sua condição de mantenedor da vida cultural, por mais subjetiva que seja essa função, desvinculando de qualquer produção particular e restrita a vontade de poucos.

Essa responsabilidade política vai ao encontro do que Sempere afirma, em que o acesso, a participação e a fomentação da cultura “são tarefas que os responsáveis pelas cidades deverão facilitar baseados em propostas que permitam

³ Disponível em http://direitoshumanos.gddc.pt/3_20/IIIPAG3_20_1.htm

⁴ Disponível em <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001271/127160por.pdf>

⁵ Disponível em <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001502/150224por.pdf>

organizar a vida social conforme essas necessidades e as regras de jogo estabelecidas” (2011, p. 64).

Participar dos eventos culturais, ao mesmo tempo em que se possa ter acesso a eles, representa o exercício dos direitos humanos no que se refere à cultura. Para Laaksonen (2011), o acesso é um elemento fundamental na participação da vida cultural, estando relacionado a escolhas, oportunidades e alternativas, ambiente seguro e capaz de promover a igualdade, o reconhecimento, a interação e o respeito. Condição indispensável para o exercício dos direitos humanos, o acesso torna-se um facilitador de possibilidades.

Sem o direito de participar da vida cultural, as pessoas não conseguem desenvolver vínculos sociais e culturais que são importantes para a manutenção de condições satisfatórias de igualdade. Quando as pessoas são excluídas da vida cultural, isso pode ter consequências para o bem-estar e até para a sustentabilidade da ordem social. A participação está intimamente relacionada à capacidade dos cidadãos de criar um senso de responsabilidade em áreas como respeito pelos outros, não discriminação, igualdade, justiça social, preservação da diversidade e do patrimônio e no que se refere à outra cultura. (LAAKSONEN, 2010 *apud* LAAKSONEN, 2011, p. 50)

O acesso à cultura é importante não só para o seu desfrute como também para a sua reprodução e seu desenvolvimento, resultando numa maior pluralidade e multiplicidade de manifestações, pois “o direito ao acesso aos produtos de outras culturas bem como o direito ao acesso à cultura de uma pessoa é [...] fundamental para a aceitação da diversidade cultural significativa” (RUDDER, 2006 *apud* LAAKSONEN, 2011, p. 51).

Indo ao encontro, Cambiaghi (2012) recorre ao documento marco na história dos direitos humanos para falar sobre o acesso à cultura, ao afirmar que:

A Declaração Universal dos Direitos Humanos já estabelece no seu art. 27 que “toda pessoa tem direito a tomar parte livremente na vida cultural da comunidade, a gozar das artes e a participar do progresso científico e dos benefícios que dele resultem”. (CAMBIAGHI, 2012, p. 81)

Uma das situações em que é permitido o processo de acesso e democratização da cultura é o espaço urbano. A cidade permite uma vivência apta dos cidadãos às questões referentes à dinâmica cultural. De acordo com Sempere (2011), a cidade oferece um cenário apropriado para a participação cultural, já que é nela que é possível a materialização de um conjunto de elementos que influenciam a

vida social. Adequada para a troca de experiências, a cidade torna-se um ponto de convergência e de encontro entre a convivência e o espaço público, entre a educação e a cultura, entre a coerência de pensamentos e a criatividade, entre a proximidade física e de ideias, a análise de problemas e a procura por soluções adequadas. É onde se faz possível o encontro de diferentes formas de expressão que a cidade acaba oferecendo um conjunto de lugares, circunstâncias e materiais propícios que os grupos sociais possam organizar suas vidas culturais conforme suas possibilidades.

Entre os lugares propícios ao contato às manifestações intelectuais e artísticas estão os espaços, centros, instituições ou ambientes culturais. Esses locais apresentam uma estrutura com diversas funções e disponibilizam inúmeros canais de circulação de informações, desfrute, lazer e produção de conteúdos que abrange o mundo das artes, da comunicação, da tecnologia e da ciência. Cada vez mais presentes no mundo, esses centros culturais ratificam a convergência de diferentes áreas, valores, interesses e pessoas em torno das ações culturais. “Por ambientes culturais, entendemos os lugares de interação entre sujeitos, sujeitos e objetos, e não apenas os espaços que abrigam acervos físicos” (CUTY, 2012, p. 18). O ambiente cultural pode também representar um espaço onde não há estabilidade e padronização, mas sim um conjunto de referências dominantes inseridas num espaço e tempo definidos, porém em constante revisão (MEYER-BISCH, 2011).

Segundo o Portal Brasil (2009), existem mais de 2.500 centros culturais no território brasileiro, dentre museus, teatros e bibliotecas, que mantêm acervos e exposições. Estes espaços, além de difusores das artes e expositores de materiais produzidos pelo homem, contribuem para o desenvolvimento do pensamento crítico-reflexivo da população sobre a cultura e outros fatores do seu cotidiano. A seguir serão definidos e conceituados os principais tipos de ambientes culturais no Brasil:

Museu: O Instituto Brasileiro de Museus (Ibram) considera museus como sendo “casas que guardam e apresentam sonhos, sentimentos, pensamentos e intuições que ganham corpo através de imagens, cores, sons e formas”. Já o Comitê Internacional de Museus (ICOM) define museu como um lugar permanente, cujo objetivo é o de conservar, estudar e valorizar os elementos de valor cultural, como objetos artísticos, históricos e técnicos. Segundo Santos (2009), a instituição permite

a exposição de bens culturais com o intuito de valorizá-los, bem como a fomentação de públicos através da democratização da cultura. A autora destaca ainda como função museológica “o dever social de articular a cultura com todas as pessoas, inclusive com os ‘outros’, combatendo o monocentrismo instalado que nega a pluralidade, eliminando o medo pelo desconhecido com a noção de que não existem audiências passivas” (SANTOS, 2009, p.34).

Galeria de arte: De acordo com o Portal Brasil (2009), as galerias de arte são amplos espaços, apropriados para a alocação ou, até mesmo, vendas de obras de arte. Esses espaços são destinados a exposições de todas as formas de artes visuais como pintura, fotografia, instalações e vídeo. Anualmente, a Fundação Nacional de Artes (Funarte) – órgão governamental destinado à fomentação de políticas públicas nos setores de artes visuais, música, teatro, dança e circo – seleciona projetos para que artistas possam expor seus trabalhos nas galerias administradas pela instituição.

Teatro: Segundo Centro Técnico de Artes Cênicas⁶ existem mais 700 casas de espetáculos teatrais no Brasil. São nesses locais onde ocorrem as manifestações artísticas que envolvem movimento corporal, cenário e a presença dos atores.

Cinema: Uma das artes mais pujantes dentre todas é cinema brasileiro. Com mais de duas mil salas de cinema em todo Brasil, a produção nacional de curtas e longas metragens vem crescendo de forma contínua e concisa, alcançando recordes de públicos e marcando presença nos principais festivais audiovisuais do mundo, segundo Agência Nacional de Cinema (Ancine)⁷.

Biblioteca: Espaço onde estão dispostos livros, dicionários, trabalhos acadêmicos, artigos, enciclopédias, manuais, revistas, a biblioteca é portal de acesso ao conhecimento. De acordo com a Fundação Biblioteca Nacional⁸, existem no Brasil milhares de bibliotecas de caráter pública, comunitária, escolar, universitária e especializada.

⁶ Dados disponíveis em <http://www.ctac.gov.br/>

⁷ Dados disponíveis em <http://www.ancine.gov.br/>

⁸ Dados disponíveis em <http://www.bn.br/portal/>

Casas de cultura: Locais onde reúnem diversos tipos de atividades e manifestações artístico-culturais como teatro, música, cinema, literatura e exposições, promovendo cursos, oficinas e intervenções ligados às artes, de acordo com o Portal Brasil (2009).

Percebe-se assim, que os ambientes culturais integram um conjunto de manifestações artísticas possíveis de serem consumidas pelos cidadãos, seja nos seus aspectos visuais, filosóficos, reflexivos, sonoros, literais ou mesmo econômicos. Tais ambientes comportam-se como organizações que, inseridas na sociedade, dialogam com diferentes públicos e necessitam de uma comunicação consolidada e eficiente. Adiante, a reflexão será debruçada sobre a comunicação, tendo com pano de fundo a organização e sua relação com o público externo.

2.2 A COMUNICAÇÃO NA PERSPECTIVA TEÓRICA E ORGANIZACIONAL

A comunicação é um fenômeno antigo, que foi se modulando conforme o desenvolvimento e as necessidades da humanidade, bem como sua percepção sobre o mundo e as diferentes maneiras de se relacionar. Com o passar do tempo, diferentes técnicas foram sendo experimentadas, adequando a comunicação às necessidades do homem, conforme a evolução de ambos. Segundo Pinto (1995), a comunicação não pode ser considerada um fenômeno isolado ou contemporâneo, sendo necessário integrá-la aos processos culturais e, portanto, estudar sua evolução sem desvinculá-la da cultura.

Sob a perspectiva de um fenômeno natural, espontâneo e universal, a comunicação torna-se uma atividade social que envolve processos interativos, utilização de símbolos, linguagem visual, verbal, escrita, além de outras formas de se expressar e transmitir alguma ideia. Pelo seu caráter universal, o conceito de comunicação foi estudado ao longo dos anos por vários teóricos, os quais analisaram a temática sob inúmeras abordagens e diversas vertentes.

Bordenave (1994) acredita que por meio da comunicação as pessoas podem trocar ideias, sentimentos e experiências, promovendo relações com outros indivíduos e influenciando-se de forma mútua para que, juntos, consigam modificar tal contexto ou realidade em que estão inseridos. A função da comunicação, segundo o autor, é inevitável para que o indivíduo possa estar aberto a novas possibilidades de relacionamentos e não viver um ambiente fechado em si mesmo. Já para Santaella (2011), a comunicação é vista como um termo polissêmico e multidisciplinar. A autora considera a comunicação como área do conhecimento e detentora de um papel fundamental em diversos campos como antropologia, filosofia, vidas artificiais, biologia, economia, etnologia etc.

Nota-se a complexidade que é o campo comunicacional, ficando quase inviável percorrer por todas as definições atribuídas ao termo que, muitas vezes, depende da área na qual está inserido. Assim, será escolhida como foco a comunicação utilizada de forma estratégica nas organizações e a sua relação com público externo.

Permeado por todos os atos da vivência humana, a comunicação aparece de forma atuante nas organizações, que são entendidas como organismos vivos e interdependentes. Ela está inserida na base das funções administrativas de planejamento, direção, organização e controle, estabelecendo relações de entendimento necessárias para que as pessoas possam interagir como grupos estabelecidos visando objetivos predeterminados. É através de um sistema de comunicação constituído que as informações são transmitidas e retroalimentadas e as ações organizacionais encaminhadas, sustentadas e concretizadas (WELS, 2005).

Percebe-se hoje que a comunicação é um importante articulador de decisões, gestão e estratégia dentro das organizações, que propulsionam diferentes ações, objetivando melhorar a qualidade do produto ou serviço e atingir o público de interesse. Assim, torna-se evidente a importância de se gerir estrategicamente a comunicação dentro de qualquer ação numa organização, empresa ou instituição, pois, além de objetivar resultados e aprimorar o relacionamento com diferentes públicos, atua-se com maior competitividade e destaque em relação aos “concorrentes”.

A comunicação tem como objetivo oferecer a informação e a compreensão necessárias para que as pessoas sejam aptas a desempenhar com perfeição suas tarefas. Sem comunicação não é possível exercer uma liderança e muito menos buscar atingir qualquer objetivo organizacional, por mais simples que seja. Para exercê-la de forma excelente, devem-se administrar de forma estratégica todos os processos comunicacionais, permitindo assim que uma organização possa obter resultados positivos em conformidade com seus objetivos, missão, valores etc., e isso se dá de forma planejada (BUENO, 2002).

Tendo em vista o posicionamento do autor, percebe-se que para realizar qualquer projeto, evento, estratégia de venda ou comunicação e pesquisa de público deve-se prioritariamente planejar. Fazer planos consiste basicamente em estabelecer o que fazer, como fazer, quem fazer e em que sequência realizar. É uma atividade que está presente no cotidiano das pessoas, embora não de forma estruturada, como se faz necessário quando se trata de uma organização. Quanto melhor é o planejamento, maiores serão as chances de se obter sucesso e atingir os objetivos, e esses estarão em um contínuo processo de renovação e atualização, na medida em que são parciais ou totalmente alcançados (BUENO, 2002).

Devido à importância da informação e do conhecimento no atual mundo globalizado, onde os mercados encontram-se integrados e a produção é cada vez mais diversificada e descentralizada, o fluxo informacional das organizações se tornou mais intenso. Tendo em vista todo esse contexto, a comunicação tem se tornado motivo de preocupação de muitas organizações e tem entrado na pauta das principais áreas a serem desenvolvidas por elas. Além desse aspecto interno da comunicação dentro das organizações, destacam-se a importância da comunicação e a relação com seus públicos externos. “Condutas transparentes”, “responsabilidade social” são termos cada vez mais disseminados. O grau de importância dado à comunicação estratégica nas empresas, tanto interna como externa, tem crescido, porém de forma não homogênea.

A palavra estratégia não designa um programa predeterminado que basta aplicar *ne variantur* no tempo. A estratégia permite, a partir de uma decisão inicial, encarar um certo número de cenários para a ação, cenários que poderão ser modificados segundo as informações que vão chegar no decurso da ação e segundo os imprevistos que vão surgir e perturbar a ação. (MORIN, 2001, p. 116)

A estratégia então assume caráter de uma ação que surge do imprevisto e que precisa ser tomada rapidamente para que uma ação contrária ao desejado não adquira posição de destaque e ocasione o indesejado. “[...] a estratégia impõe-se desde que surge o inesperado ou o incerto, quer dizer, desde que acontece um problema importante” (MORIN, 2001, p. 121). O autor ainda defende que a estratégia luta contra o acaso, buscando a informação, mas também se apropria dele como forma de ação. A informação nesse caso serve para clarear a situação e fornecer dados que permitam um melhor aproveitamento das ideias e com isso uma elaboração estratégica mais eficiente.

A estratégia é um fenômeno antigo, utilizado por todas as sociedades em diversas situações. Sua importância data de tempos muito remotos, desde quando se baseava apenas na sabedoria de indivíduos instruídos e ávidos a lutar, valendo-se de suas experiências para compreender o que é e como funciona a estrutura e a elaboração de estratégias (OLIVEIRA; PAULA, 2008).

Deter a informação e saber usá-la de forma a obter benefícios para si e para os seus subordinados, nas antigas civilizações, é saber agir estrategicamente. Isso porque, a informação é entendida como uma manifestação de poder. Se o agir estrategicamente está relacionado ao uso da informação, logo, pode-se entender que a comunicação é um processo que tem em sua essência a estratégia, já que a informação é uma parte do processo comunicativo (OLIVEIRA; PAULA, 2008).

Aliando esse dois fenômenos, comunicação e estratégia, cria-se uma condição de fortalecimento para ações decisivas e importantes e assim se sobressair das demais organizações, uma vez que “a comunicação passa a ser inserida na cadeia de decisões das organizações e nos seus processos estratégicos” (OLIVEIRA; PAULA, 2008, p. 16).

Atualmente, outras áreas de formação técnica e intelectual vêm descobrindo a comunicação como uma forma de estratégia para melhorar o desempenho de seus serviços e/ou produtos. As atuais organizações vêm o processo comunicacional não mais como o paradigma informacional bipolarizado entre emissor e receptor, no qual o emissor tem alta vantagem sobre o receptor, que se apresenta com um elemento essencialmente passivo dentro do processo de comunicação. Ao contrário,

a comunicação organizacional se processa nas interfaces com outros campos e promove interações entre organização e atores sociais,

trabalhando os fluxos informacionais e relacionais, de modo a contribuir para a construção de sentido sobre as ações da organização e do ambiente. (OLIVEIRA; PAULA, 2008, p. 21)

Um dos pontos destacados no estudo de comunicação estratégica, segundo Oliveira e Paula (2008), é a concepção do denominado “espaço comum” onde o receptor não age apenas de forma passiva, ao contrário, este passa a atuar como sujeito do processo. Este seria um espaço de negociações e argumentações, definido como espaço para discutir projetos, ideias e interesses, onde se explicita as diferentes opiniões e argumentações.

Como criação do espaço comum, o receptor perde a função passiva de receber mensagem e passa a atuar como sujeito do processo. Isso pressupõe uma disposição para compartilhar informações, interesses e demandas visando à construção de sentido, favorecendo o entendimento do que se pretende atingir. (OLIVEIRA; PAULA, 2008, p. 28)

É válido observar que uma parte da função do profissional de comunicação estratégica é a busca pelo entendimento a que levam aos reais processos comunicacionais ou à falta dele. Essa compreensão é fundamental para que se possam empregar ações que rompam com a ordem dada. Ao estrategista não cabe uma função passiva, ou seja, aceitar a configuração adotada pela estrutura de um setor e as regras impostas por ele e, sim, influenciar tal estrutura.

Tudo aquilo que é posto e feito como diferente do rotineiro, tem sido encarado como estratégia. Não são ações que devem ser desmerecidas, pois se funcionam, devem continuar sendo realizadas, no entanto, não devem ser consideradas como ações pautadas no imprevisto. Para Oliveira e Paula (2008, p. 43), é importante compreender a referência ao termo gestão estratégica da comunicação a partir de pelo menos dois aspectos relevantes:

O primeiro, situado na perspectiva da organização, refere-se ao alinhamento da comunicação com os objetivos e estratégias de negócio e de gestão, destacando sua contribuição para o alcance dos resultados organizacionais. O segundo aspecto diz respeito à consideração da perspectiva dos atores sociais nas decisões organizacionais. Nesse ponto é que a comunicação pode atuar como processo balizador e mediador do ambiente interno e externo.

Percebido o aspecto estratégico da comunicação como essencial na sua atuação dentro das organizações, é importante observar também as duas

perspectivas que compõe a comunicação na organização, que, segundo Wels (2005), completam-se e interagem: uma diz respeito à comunicação interna, que abrange toda a parte hierárquica e do quadro funcional da organização, a outra se refere às relações externas da organização, representadas pela interação com o meio ambiente. Essas duas formas de comunicação nas organizações são apontados também por Scroferneker (2000), que considera a comunicação organizacional como a detentora de todas as formas de comunicação utilizadas pela organização para se relacionar com seus públicos.

A comunicação externa, segundo Bahia (1995), corresponde a toda veiculação de informações ligadas com as atividades desenvolvidas pela organização para um público ou uma opinião pública fora dos seus limites internos. Esse tipo de diálogo com o público externo, realizado através dos meios de comunicação, influencia na promoção da imagem da organização, contribuindo para o aperfeiçoamento de relações com os públicos externos. É através das relações públicas que a organização realça seus aspectos internos e culturais. Para Torquato (1986), a comunicação externa é uma peça importante e responsável pelo posicionamento e pela imagem da organização na sociedade. Já Farias (1999) aponta a comunicação externa como uma grande ferramenta para a organização dialogar com a sociedade, prestando satisfação de seus atos e conhecendo suas expectativas.

Um dos principais problemas encontrados nas organizações e que afeta diretamente os profissionais de comunicação é a estruturação de um sistema de comunicação bem definido. De acordo com Nassar (2004), é importante estar atento às melhorias nas práticas da comunicação corporativa em um contexto de uma sociedade que está sempre em processo de mutação e oscilação. Atender as demandas externas é, muitas vezes, essencial para o mantimento das organizações, cabendo aos gestores “prestar atenção às mudanças na sociedade e antecipar-se a um modelo diferente de relacionamento” (NASSAR, 2004, p. 31).

A necessidade de desenvolver a comunicação nas organizações é também um reflexo dos desafios globais, da concorrência e da exigência do público-alvo. Bahia (1995) defende que é preciso responder com rapidez as exigências almeçadas pelo público externo, para que assim os objetivos propostos possam ser alcançados. Porém, não basta atender às demandas externas, é preciso administrar de forma

eficaz a comunicação, já que Torquato (1986) afirma que a comunicação organizacional é vista como uma ferramenta essencial, não só por estabelecer um diálogo entre as organizações e seus públicos, mas, sobretudo, para dar forma ao exercício da cidadania.

Estas premissas demonstram o quão a comunicação nas organizações está fortemente ligada à receptividade que o público-alvo tem perante elas. As organizações têm como objetivo o fortalecimento e a consolidação das relações com os diferentes públicos externos, integrando-os de forma abrangente. Por isso, através da análise dos ambientes culturais, será explorado, a seguir, como foco neste público externo, o relacionamento com as pessoas com deficiência e a importância da sua inclusão nos processos comunicacionais e, por consequência, a participação delas no exercício da cidadania.

3 CONSTRUINDO A ACESSIBILIDADE

As questões que cercam o tema da acessibilidade tem sido pauta de diversas discussões na sociedade, sendo muito recentemente recebido o merecido destaque e preocupação dentre estudiosos e pesquisadores de diversas áreas. Discutir a acessibilidade significa chegar a uma equiparação de oportunidades em todas as esferas da vida.

A partir de um entendimento que a condição para usufruir com segurança e autonomia de espaços, equipamentos e serviços urbanos, bem como o direito de se comunicar, é um direito de qualquer cidadão, faz-se necessário a incorporação desta temática às práticas do cotidiano, bem como a sua fundamentação nos projetos estruturais e sociais.

Para que isso ocorra de forma plena, é necessário que todos tenham acesso ao que a cidade nos oferece, superando barreiras físicas e sociais. Neste sentido, compreende-se que esta preocupação deve ser muito mais ampla e pautada em um direcionamento que não se restringe a questões arquitetônicas. Para Dischinger e Bins Ely (2005), o tema da acessibilidade não está apenas associado a questões físico-espaciais, mas refere-se também a aspectos sociais, políticos e culturais.

Segundo Cardoso (2012), possibilitar a participação de pessoas na sociedade de forma igualitária e sem nenhum tipo de discriminação é uma prática de inclusão. Para isso é indispensável que se assegure o total acesso a diversas atividades e locais, anulando as possíveis barreiras que possam comprometer a participação de todos.

Quando se tratam de pessoas com algum tipo de deficiência ou limitação física, estas barreiras podem se intensificar e afetar diretamente suas condições de acesso aos lugares, à obtenção de informações e o próprio desempenho de atividades. Indo ao encontro, Sarraf (2008, p. 38) também postula o acesso igualitário ao afirmar que:

A acessibilidade é uma forma de concepção de ambientes que considera o uso de todos os indivíduos independente de suas limitações físicas e sensoriais, desenvolvida a partir dos conceitos do movimento de Inclusão Social. Os benefícios da acessibilidade possibilitam a melhoria da qualidade de vida da população com e sem deficiência, proporcionando liberdade de escolhas e abertura de horizontes pessoais, profissionais e acadêmicos.

Assim, para o melhor entendimento da acessibilidade, é necessário percorrer alguns conceitos que cercam o assunto, poder analisá-lo sob o âmbito da comunicação e fundamentar aquela importância para essa área em constante expansão.

No âmbito histórico, a acessibilidade, segundo Sasaki (2009), se faz presente desde a década de 50, quando profissionais de reabilitação denunciaram as barreiras físicas existentes nos espaços urbanos, edifícios e meios de transporte coletivo que estavam impedindo ou dificultando a locomoção de pessoas com deficiência.

Após, já nos anos 60, as universidades americanas iniciaram a eliminação das barreiras arquitetônicas existentes em seus espaços universitários como salas de aula, bibliotecas, laboratórios etc., culminando assim, na década seguinte, para o surgimento do primeiro Centro de Vida Independente (CVI)⁹ do mundo nos Estados Unidos. Nesse período, ao mesmo tempo em que surgiram os vários centros vida independente que impulsionaram o exercício da independência e da autonomia de pessoas com deficiência, criou-se, pela Organização das Nações Unidas, a Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes, na qual “as pessoas deficientes, qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de suas deficiências, têm os mesmos direitos fundamentais que seus concidadãos da mesma idade” (ONU, 1975) (SASSAKI, 2009).

Os anos 80 foram marcados pelo Ano Internacional das Pessoas Deficientes (1981), no qual elas desencadearam uma série de campanhas mundiais cujo objetivo era o de alertar a sociedade a respeito das barreiras arquitetônicas e exigir a eliminação e a não inserção destes entraves físicos. Dez anos depois, novos conceitos permeavam as discussões a respeito da acessibilidade, como o conceito de Desenho Universal, em que os ambientes, meios de transporte e utensílios devem ser projetados para todos, e do paradigma da inclusão e da visão de

⁹ De acordo com Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais, Centro de Vida Independente (CVI) surgiu nos Estados Unidos por meio de um grupo de pessoas com deficiência que resolveu abandonar a proteção do ambiente institucional e sair às ruas para protestar. A ONG, fundado por Ed Roberts, tem por objetivo a promoção uma vida independente, produtiva, e de melhor qualidade para quem possui deficiência, através de informações, suporte e encaminhamento, com o apoio de equipes de prestação de serviços e voluntários. No Brasil, o primeiro CVI surgiu no Rio de Janeiro, em 1988, trazido pela jornalista, consultora e ativista de direitos humanos, Rosângela Berman Bieler.

diversidade humana, abrangendo dimensões arquitetônicas, comunicacionais, atitudinais, entre outras (SASSAKI, 2009).

Neste século, é realizada a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que impulsiona a discussão sobre acessibilidade, e trava-se uma série de estudos em diferentes áreas que buscam pensar na importância e contribuição do tema em diversas pesquisas acadêmicas (SASSAKI, 2009).

Deve-se levar em consideração que a questão da deficiência acompanha o desenvolvimento da sociedade, já que haver uma parcela significativa de pessoas com deficiência física não é uma situação recente. Ao longo dos anos, as incontáveis guerras, batalhas e lutas que permeavam as relações sociais deixaram inúmeras marcas físicas nas pessoas, representadas por mutilações, deficiência e doenças crônicas (DALLASTA, 2005). Desde então, os profissionais foram desenvolvendo muitas pesquisas e projetos, com o uso da tecnologia, que atendessem este público e adequassem às novas legislações, contemplando usuários de todos os tipos, idades e restrições.

3.1 O DESENHO UNIVERSAL

Como mencionado anteriormente, o Desenho Universal vem sendo apropriado pelos projetos urbanísticos de acessibilidade, estimulando uma transformação e democratização na vida das pessoas em diversos aspectos. Para Duarte e Cohen (2004), falar de acessibilidade e Desenho Universal extrapola a preocupação de eliminar as barreiras e considera a inclusão e o próprio lugar inclusivo como aquele que permite a opção de conhecer todos os seus espaços, criando laços afetivos com eles.

Para Story *et all apud* Baptista, Villarouco e Martins (2003), o Desenho Universal iniciou a partir de mudanças demográficas, legislativas, econômicas e sociais entre idosos e pessoas com deficiência. Com o passar do tempo, os defensores do Desenho Livre de Barreiras e da Acessibilidade Arquitetural legitimaram o poder legal, econômico e social de um conceito que se destinasse ao uso das necessidades comuns de pessoas com ou sem deficiências, assim, os

arquitetos começaram a lutar contra a implementação de padrões e modelos de projeto. Ainda segundo com os autores, o Desenho Universal beneficia as pessoas que não são consideradas pessoas com deficiência, mas que apresentam dificuldades para utilizar um sistema, ou ainda, maximiza o uso, o conforto e a segurança dos que não apresentam quaisquer dificuldades. Assim, o Desenho Universal não é um projeto direcionado apenas a pessoas com deficiência, e sim uma ação em prol de todos, inclusive os com deficiência.

De acordo com Carletto e Cambiaghi (2008), o conceito Desenho Universal originou-se através de arquitetos norte americanos que tinha como objetivo a definição de um projeto de produtos e ambientes que fossem utilizados por todos, na sua máxima extensão, sem haver a necessidade de adaptação ou projeto especializado para pessoas com deficiência. Ainda segundo as autoras,

o Desenho Universal não é uma tecnologia direcionada apenas aos que dele necessitam; é desenhado para todas as pessoas. A ideia do Desenho Universal é, justamente, evitar a necessidade de ambientes e produtos especiais para pessoas com deficiências, assegurando que todos possam utilizar com segurança e autonomia os diversos espaços construídos e objetos. (CARLETTO; CAMBIAGHI, 2008, p. 10)

Em 1987, o arquiteto norte americano Ron Mace reuniu grupo de profissionais da arquitetura para determinar os princípios do Desenho Universal, adotados para qualquer programa de acessibilidade plena, tais como: 1) igualitário, onde pessoas com diferentes capacidades possam usufruir de produtos, espaços e objetos sem diferenciar-se dos demais; 2) adaptável, em que espaços e produtos possam atender a pessoas com diferentes habilidades e preferências; 3) óbvio, ou seja, de fácil entendimento e compreensão; 4) conhecido, quando a informação transmitida é de fácil percepção para o receptor, seja ele estrangeiro ou com algum tipo de deficiência; 5) seguro, de forma a minimizar possíveis riscos ou acidentes não intencionais; 6) sem esforço, prezando pelo conforto e baixo esforço físico; 7) abrangente, onde espaços podem ser facilmente acessados, usados e manipulados por qualquer tipo de usuário, independente de sua condição corporal, da sua postura ou mobilidade (CARLETTO; CAMBIAGHI, 2008).

O Desenho Universal tem como principal papel o de eliminar, junto às tecnologias de reabilitação, a desvantagem para um determinado indivíduo que o limite ou impeça de desempenhar uma atividade, principalmente quando ela é

decorrência dos ambientes ou produtos que são projetados de forma inadequados, integrando o indivíduo à sociedade e potencializando suas capacidades (BAPTISTA; VILLAROUCO; MARTINS, 2003). Tomando como exemplo os museus:

Quando se fala em acessibilidade e desenho universal, compreende-se que, muito mais do que a preocupação com a eliminação de barreiras, devemos pensar a inclusão e o espaço inclusivo de um museu como sendo aquele que permite (inclusive às pessoas com deficiência) a opção de experienciar todos os seus espaços. Ou seja, a compreensão da noção de ambiência também passa pela consciência de que é possível (ou não) dirigir-se e circular por todos os espaços do museu e de criar laços afetivos com eles. (COHEN, 2012, p. 111).

Assim, é preciso compreender as necessidades específicas de cada tipo de usuário, já que uma ação ou um projeto afetam de uma forma diferente cada indivíduo em função de suas dificuldades para realizar determinada tarefa. Por isso, serão percorridos a seguir os principais conceitos que envolvem a deficiência.

3.2 O ACESSO A TODOS

Um importante fator que está diretamente ligado à acessibilidade é a deficiência. A condição de deficiência pode estar atrelada a diversos fatores, sejam eles físicos ou psicossociais. Atualmente, segundo Sarraf (2008), pessoas que tenham algum tipo de deficiência são classificadas como indivíduos que possuem algum tipo de limitação física (membros superiores, inferiores, paralisias cerebrais, em partes do corpo e deficiência de crescimento), intelectual (síndromes e déficits devido a acidentes ou má formação) e sensorial (visual e auditiva), em diferentes gradações que podem variar de comprometimentos leves, médios, graves até a perda total da capacidade. Essas deficiências podem ocorrer simultaneamente em um mesmo indivíduo, denominado assim de deficiência múltipla, como é o caso dos deficientes auditivo-visual (surdo-cegos). Já os idosos, obesos, gestantes, amputados e fraturados são classificados como pessoas que apresentam uma mobilidade reduzida e que sofrem exclusão da convivência social, devido às dificuldades de acesso, principalmente físico, aos equipamentos e atividades. A autora traz essas categorias baseadas na Classificação Internacional de

Funcionalidade (CIF)¹⁰, desenvolvida pela Organização Mundial da Saúde, para aplicação em vários aspectos da saúde e que leva em consideração, de mesma importância, o aspecto ambiental, ou seja, as barreiras sociais enfrentadas pelos indivíduos.

O termo do modelo da CIF é a funcionalidade, que cobre os componentes de funções e estruturas do corpo, atividade e participação social. A funcionalidade é usada no aspecto positivo e o aspecto negativo corresponde à incapacidade. Segundo esse modelo, a incapacidade é resultante da interação entre a disfunção apresentada pelo indivíduo (seja orgânica e/ou da estruturado corpo), a limitação de suas atividades e a restrição na participação social, e dos fatores ambientais que podem atuar como facilitadores ou barreiras para o desempenho dessas atividades e da participação. (FARIAS; BUCHALLA, 2005 p.189)

Dessa forma, a CIF releva fatores sociais e ambientais no que diz respeito à deficiência e destaca as suas influências sobre como a sociedade lida em relação a pessoas com deficiência, advertindo que:

[...] os conceitos apresentados na classificação introduzem um novo paradigma para pensar e trabalhar a deficiência e a incapacidade: elas não são apenas uma consequência das condições de saúde/doença, mas são determinadas também pelo contexto do meio ambiente físico e social, pelas diferentes percepções culturais e atitudes em relação à deficiência, pela disponibilidade de serviços e de legislação. (FARIAS; BUCHALLA, 2005 p. 190)

Em relação aos tipos de deficiência, essas são classificadas de acordo com o Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004, que estabelece a pessoa com deficiência como a que possui alguma limitação ou incapacidade para o desempenho de determinada atividade e pessoa com mobilidade reduzida, aquela que tem dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, reduzindo sua efetividade da mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção.

deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física [...];

deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais [...];

deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que

¹⁰ Disponível em <http://www.inr.pt/content/1/55/que-cif>

significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica [...];

deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas [...];

deficiência múltipla: associação de duas ou mais deficiências (BRASIL, 2004).

No seu último Censo Demográfico¹¹, em 2010, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apurou que mais de 45 milhões de pessoas manifestaram ter pelo menos uma deficiência, o que corresponde a 24% da população do país. A deficiência visual atingia, na época, 35 milhões de pessoas, seguido da seguida da deficiência motora (13,3 milhões), auditiva (9,7 milhões) e mental ou intelectual (2,6 milhões) (IBGE, 2010). Em relação ao último Censo Demográfico, realizado em 2000, houve um aumento significativo de pessoas que declararam ter algum tipo de deficiência ou limitação física, já que esse número correspondia em torno de 25 milhões de pessoas (IBGE, 2000).

3.3 SOBRE LEIS E NORMAS

Os direitos das pessoas com deficiência, fundados nos direitos humanos e na cidadania, também têm contribuído para a ampliação da acessibilidade, ao mesmo tempo em que o desafio de universalizá-los tem se tornado constante, sobre tudo por parte dos Poderes Públicos que detêm a função de democratizar a participação da sociedade nos seus direitos (BERGER, 2009).

A criação do termo "pessoas deficientes" e o seu conceito tiveram origens na Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes¹², cuja resolução prevê uma igualdade de direito, ou seja, "qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de

¹¹ Cabe ressaltar que, embora o Censo Demográfico seja a única fonte de dados populacionais creíveis no Brasil, a coleta de informações realizada pelo Instituto são autodeclaratórias, ou seja, fica a cargo do declarante a despeito de qualquer juízo do recenseador. Cria-se assim um distanciamento entre a realidade da pessoa com deficiência apresentada pela pesquisa do IBGE e das normas que estabelecem critérios para que uma pessoa possa ser considerada com deficiência para fins de direitos ou enquadramento no trabalho, educação e saúde (PEREIRA, 2011).

¹² Texto completo disponível em http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec_def.pdf

suas deficiências, têm os mesmos direitos fundamentais que seus concidadãos da mesma idade, o que implica, antes de tudo, o direito de desfrutar de uma vida decente, tão normal e plena quanto possível”. Já a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, traz a definição de pessoa que tenha mobilidade reduzida como sendo aquela que tem, temporária ou permanentemente, uma limitação na capacidade de se relacionar e utilizar o meio. A mesma lei dispõe de normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

A legislação federal possui várias leis dispostas às pessoas com deficiência e a promulgação da acessibilidade como a Lei nº 7.405, de 12 de novembro de 1985, que torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas com deficiência. Já o Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, que regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe de uma Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência¹³, consolidando as normas de proteção. Essa política visa um conjunto de normas que têm como objetivo assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência.

Em relação às normas de acessibilidade, a Organização Internacional para Padronização (ISO) – instituição não-governamental, fundada em 1948, formada por mais de cem países – detém a aprovação de especificações técnicas e que, segundo Bahia (1998), a partir de resultados em conjunto com a ciência e tecnologia, tem por objetivo a otimização de resultado para a população. Para o autor, a entidade é o ponto inicial para as sucessivas normas que vieram a contribuir para o aprimoramento da acessibilidade e da concepção urbanística, importante para a inclusão, pois

o planejamento da boa forma da cidade, levando em consideração a acessibilidade ao meio físico, possibilitará a construção de uma sociedade inclusiva que assimile progressivamente a ideias de integração social e espacial das pessoas com todas as suas diferenças. (BAHIA, 1998, p. 12)

¹³ O presente estudo adota a terminologia de “pessoas com deficiência”. Contudo, serão mantidos os termos “portadores de deficiência” quando os mesmos estiverem reproduzindo uma norma, dispositivo legal ou ainda quando representarem a citação de algum autor.

No Brasil, a primeira norma sobre acessibilidade surgiu em 1985, intitulada ABNT NBR 9050, tratando da adequação das edificações e do mobiliário urbano à pessoa com deficiência. A diretriz foi uma iniciativa da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), órgão responsável pela normalização técnica no país, fundada em 1940. A norma passou por sucessivas melhorias e atualizações até ser instaurada pelo Comitê Brasileiro de Acessibilidade (ABNT/CB-40)¹⁴ como NBR 9050/2004. Desde 2000, o CB promove o acesso e a inclusão das pessoas com deficiência, estruturando-se em três comissões: meio e edificações, transportes e comunicação. De acordo com NBR 9050/2004, acessibilidade é a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos, devendo ser observado na concepção dos projetos.

Como visto, a aplicação de medidas de acessibilidades em espaços públicos e privados para a circulação de pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida está prevista em diversas legislações federais e deve ser cumprida pelas instituições. No entanto, a obrigatoriedade não deve ser a única motivação para se garantir acessibilidade nesses espaços. A conscientização da sociedade e a adequação para um acesso universal nos ambientes é um catalizador para o progresso da inclusão social. Assim, será explorada adiante a acessibilidade comunicacional, bem as ferramentas utilizadas para o auxílio desse processo.

¹⁴ Texto completo disponível em <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/associacao-brasileira-de-normas-tecnicas>

4 A ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL

A acessibilidade não se mostra apenas em quesitos estruturais e arquitetônicos, como rampas de acesso, comumente pensado pela maioria das pessoas, mas vai além dessa concepção, abrangendo diversas áreas como educação, trabalho, lazer, cultura, comunicação, regulamentos etc. Esses tipos de acessibilidade, para firmar os direitos assegurados por lei, devem estar presentes em todos os tipos de ambientes, sejam eles externos ou internos, ficando possível o trânsito físico e virtual de qualquer pessoa, sejam elas com ou sem deficiência.

Sasaki (2006) acredita que os espaços inclusivos e acessíveis são aqueles que gradualmente vão implementando as medidas de acessibilidade. Assim, o autor propõe seis dimensões de acessibilidade que deverão existir em todos os tipos de ambiente com o propósito de uma circulação autônoma de qualquer tipo de pessoa, seja ela com ou sem deficiência:

Acessibilidade arquitetônica: A acessibilidade arquitetônica está em oposição às barreiras físicas que podem impedir a circulação e o acesso da pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. Essas barreiras são encontradas no interior ou nas proximidades de empresas, fábricas, espaços urbanos, parques, locais de eventos, estabelecimentos de ensino, residências, edifícios públicos ou privados, meios de transporte coletivo etc. Deve-se assim, tornar acessível desde a entrada dos locais até os demais recintos localizados no interior dos espaços. Segundo Dischinger e Machado (2006), a acessibilidade arquitetônica possibilita o conforto e a independência ao se chegar a algum lugar e entender as suas relações espaciais, participando de atividades que ali ocorrem e usufruindo de equipamentos disponíveis.

Acessibilidade metodológica: A importância de se garantir que todos os métodos de ensino, trabalho e lazer possam ser aplicados a quaisquer tipos de pessoas é fundamental para que não haja exclusão social. Não devendo haver barreiras no campo do lazer, como a não “exposição” de necessidades especiais de certas pessoas a fim de que gestores de serviços de lazer possam estabelecer novos

acordos com os seus usuários que têm algum tipo de deficiência; no campo da educação, com o uso de todos os métodos de aprendizados, adaptações curriculares, novo conceitos de logística didática, aulas baseadas nas inteligências múltiplas, utilização de materiais didáticos adequados às necessidades especiais; no campo do trabalho, com métodos e técnicas de execução de tarefa, treinamento, recursos humanos; nas ações comunitárias, com a ativa participação na vida social, cultural, artística; na educação materna e paterna, com a aplicação de novas técnicas de educação familiar.

Acessibilidade instrumental: Quando instrumentos e utensílios utilizados para o trabalho, lazer, estudo e outras áreas de atuação não atendem às limitações de algum tipo de deficiência, significa que não se alcançou a acessibilidade instrumental. Objetos como lápis, caneta, computador, ferramentas, equipamentos, máquinas ou quaisquer outros, utilizados na realização de tarefas do cotidiano devem estar ao alcance a garantir o desenvolvimento da vida social de pessoas com deficiência ou limitação física. É nesse sentido que profissionais de diferentes áreas como designers, arquitetos, fisioterapeutas conseguem desenvolver e adaptar instrumentos às necessidades de cada pessoa e garantir a sua total independência social. No campo da educação se observa como fundamental no processo de aprendizagem a utilização, por exemplo, de livros em Braille para cegos, como atesta a Lei federal nº 9.045, de 18 de maio de 1995, que autoriza os Ministérios da Educação e da Cultura a disciplinarem as editoras a reproduzirem seus livros em Braille para uso exclusivo de cegos.

Acessibilidade programática: As barreiras à acessibilidade programática verificam-se quando as leis, normas, decretos, portarias, regulamentos, resoluções, ordens de serviço e outras peças escritas reforçam a exclusão. Chamadas de “barreiras invisíveis”, elas estão presentes nas políticas públicas ou no direito de pessoas com deficiência, deixando de ser obedecidas. São barreiras que se apresentam de forma implícita e que dificultam o direito de ir e vir de pessoas com deficiência.

Acessibilidade atitudinal: Atitudes preconceituosas e discriminatórias que geram estigmas, estereótipos nas pessoas que tenha diversas características atípicas

como etnia, síndrome, deficiência, condição social etc. representam a oposição à acessibilidade atitudinal, podem ser revertidas através de programas e práticas de sensibilização e de conscientização para a sociedade. As barreiras atitudinais, segundo Lima e Silva (2008), podem se manifestar de formas intencionais ou não, porém o maior problema está na não remoção das mesmas assim que são detectadas, como o caso de rotulações, adjetivações da pessoa com deficiência como um todo deficiente. Os autores apontam ainda algumas barreiras atitudinais que podem aparecer sob a forma da ignorância, quando se desconhece a potencialidade de uma pessoa com deficiência; o medo de manter contato com alguém que possua algum tipo de deficiência; rejeição, ao recusar-se a interagir com alguém por causa de limitações; impor uma condição de inferioridade a pessoa com deficiência; ter piedade ou ter atitudes protetoras com quem tem algum tipo de deficiência; subestimar a capacidade intelectual; comparar pessoas que tem com as que não têm algum tipo de deficiência. Essas barreiras podem basear-se em preconceitos ou deles se originarem, aparecendo tanto em ações quanto em omissões. Assim, se faz necessário o zelo pelo cumprimento dos direitos das pessoas com deficiência.

Acessibilidade comunicacional: Os vários tipos de linguagem como escrita, verbal e virtual podem não alcançar todas as pessoas. As barreiras comunicacionais, em oposição à acessibilidade, podem ser de caráter interpessoal, como a língua de sinais, linguagem corporal, linguagem gestual, comunicação face-a-face; sob a forma de escrita, como jornais, revistas, livros, incluindo texto em Braille, com letras ampliadas para quem tem baixa visão, notebook; Tecnologias Assistivas, como a Comunicação Alternativa; e comunicação virtual, no campo da acessibilidade digital.

A última acessibilidade citada é fundamental para a interação com as pessoas que nos cercam. É a partir da comunicação, seja ela oral, escrita ou gestual, que é possível exercer a liberdade de expressão, bem como garantir outros direitos assegurados a todos. A partir desta que se pode estabelecer um núcleo de convivência e integração indispensável para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva. Ampliando a noção de comunicação, como afirmam Cavalcante e Ferreira (2011), foi promulgado o Decreto Legislativo nº 186, de 9 de julho de 2008,

através da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, na qual a linguagem oral é colocada no mesmo nível de outras comunicações, ao declarar que:

Art. 2 “Comunicação” abrange as línguas, a visualização de textos, o Braille, a comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos de multimídia acessível, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizada e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, inclusive a tecnologia da informação e comunicação acessíveis. (BRASIL, 2008).

Uma das formas acessíveis de comunicação interpessoal é através da linguagem corporal e gestual. Presentes em comunidades linguísticas de pessoas surdas, as línguas de sinais são denominadas de modalidade gestual-visual já que a informação linguística é percebida pelos olhos e produzida pelas mãos e rosto. Segundo Quadros (1997), as línguas de sinais diferem-se das línguas orais, já que essas são estabelecidas através de canais oral-auditivos enquanto que aquelas são realizadas através da utilização da visão e do espaço, ou seja, são línguas espaço-visuais.

O sistema linguístico das línguas de sinais é independente do sistema das línguas orais, pois são línguas naturais que nascem na comunidade surda, que se utiliza de forma análoga a outros grupos socioculturais que empregam uma língua falada (STOKOE apud QUADROS; KARNOPP, 2004).

As combinações linguísticas dos sinais possuem significados como os fonemas e vocábulos produzidos pela oralidade e escrita, expressando ideias e comprovando sua complexidade através de suas regras gramaticais, léxico e formação de conceitos abstratos (STOKOE apud QUADROS; KARNOPP, 2004). As línguas de sinais abarcam diversas estruturas gramaticais, já presentes na língua oral, como a fonologia, a sintaxe e a semântica, possíveis de serem traduzidos e contextualizados em diversos assuntos.

De acordo com Quadros e Karnopp (2004), a diferença estrutural entre a língua de sinais e da oral esta baseada na disposição dos elementos linguísticos, ou seja, enquanto que na língua falada os fonemas apresentam uma ordem linear, nas línguas não orais os fonemas são articulados simultaneamente. As mãos funcionam como articuladores primários da língua de sinais, movimentando-se em frente ao

corpo, articulando sinais em determinados pontos desse espaço e podendo ser produzidos por uma ou duas mãos.

O fato das línguas de sinais serem naturais internamente e externamente pode ser refletido pela necessidade dos seres humanos de usarem um sistema linguístico para expressar seus pensamentos.

As línguas de sinais são sistemas linguísticos que passaram de geração em geração de pessoas surdas. São línguas que não se derivam de línguas orais, mas fluíram de uma necessidade natural de comunicação entre pessoas que não utilizam o canal auditivo-oral, mas o canal espaço-visual como modalidade linguística. (QUADROS, 1997, p.47)

Sob o mesmo pensamento, Brito também observa a linguagem de sinais como um processo natural:

As línguas de sinais são línguas naturais porque como as línguas orais surgiram espontaneamente da interação entre pessoas e porque devido à sua estrutura permitem a expressão de qualquer conceito - descritivo, emotivo, racional, literal, metafórico concreto, abstrato - enfim, permitem a expressão de qualquer significado decorrente da necessidade comunicativa e expressiva do ser humano (BRITO, 1998, p. 19).

No Brasil, a oficialização da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) ocorreu através da luta da comunidade de surdos e, com o apoio de associações e instituições como a Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS), foi promulgada a Lei federal nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que reconhece como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais. Percebida como importante fator para comunicação entre surdos, a língua de sinais mostra-se essencial para a integração e inclusão a serviço de quem não tem a fala, mas que pode utilizar de outras formas para transmitir informações e trocar experiências.

Outra forma de comunicação existente é a escrita, mas para que não detém de percepção visual adota-se outro meio para leitura e para redação, já que os usuários cegos não podem ver sinais, cores ou informações textuais, sendo orientados pelas pessoas videntes ou através do tato (CARDOSO; KOLTERMANN, 2010). Assim, em relação aos cegos, a escrita visual acaba sendo substituída pela tátil, através do sistema Braille. Inventando pelo francês Luis Braille no século XX, o sistema Braille, segundo Vigotsky (2011), consiste em um sistema de comunicação possível de se compor por meio de diferentes combinações de pontos em relevo

numa página, na qual se permite a leitura através do toque nesses pontos e a escrita, perfurando o papel e marcando nele pontos em relevo.

De acordo com Lemos e Cerqueira (1999), o sistema Braille é composto por seis pontos em relevo, dispostos em duas colunas e que possibilita a formação de 63 símbolos diferentes, possíveis de serem empregados em textos literários nos mais diferentes idiomas, bem como nas simbologias da área científica e das ciências exatas, como a matemática e, recentemente, na área tecnológica, como a informática. Ainda segundo os autores, o sistema Braille é considerado o mais completo, perfeito, seguro e eficiente meio de acesso à instrução, à cultura e à educação para que as pessoas cegas possam se integrar na sociedade.

Por ser um problema instrumental, proporcionar aos cegos alternativas para o acesso aos aspectos culturais ausentes a eles devido a falta de visão, pode ser superado por sistemas como o Braille. Sob outra perspectiva, pode-se entender também que as relações sociais são fundamentais para a superação de uma condição orgânica inerente ao cego e do seu desenvolvimento cultural. Essa experiência pode estar ligada à relação dos cegos com os videntes através da linguagem, impulsionadora para acesso às significações da cultura e a participação das práticas sociais (VIGOTSKY, 1997).

A importância de se ter e desenvolver meios de comunicação que possam contemplar quaisquer tipos de condição é essencial não só para exercer direitos como para o desenvolvimento humanístico. Assim como afirma Cerqueira:

O sistema Braille permite uma forma de escrita eminentemente prática. A pessoa cega pode satisfazer o seu desejo de comunicação. Abre-lhe os caminhos do conhecimento literário, científico e musical, permitindo-lhe, ainda a possibilidade de manter uma correspondência pessoal e a ampliação de suas atividades profissionais. (CERQUEIRA *et. al.* 1999, p. 12)

As experiências culturais provam que é possível ultrapassar as barreiras da convencionalidade nas formas de comportamento, como falar com a boca e ler com os olhos, mostrando que é possível entender novas formas de comunicação, como ler com os dedos e falar com as mãos.

Esses caminhos alternativos especialmente construídos para o desenvolvimento cultural da criança cega e da surda-muda, a língua escrita e falada especialmente criada para elas são extremamente importantes na história do desenvolvimento cultural [...]. A fala não está obrigatoriamente

ligada ao aparelho fonador; ela pode ser realizada em outro sistema de signos, assim como a escrita pode ser transferida do caminho visual para o tátil. (VIGOTSKY, 2011, p. 868)

Além disso, as pessoas cegas ainda utilizam de sistemas de áudio para se apropriarem das informações como a audiodescrição e os leitores de telas. Segundo Franco e Silva (2010), a audiodescrição consiste na transformação de imagens em palavras, a fim de tornar acessíveis a pessoas não-videntes os diversos tipos de materiais audiovisuais como teatro, filmes, programas de TV, espetáculos de dança, entre outros. Complementando a definição, Vieira e Lima (2010) conceituam a técnica com uma representação de elementos-chave presentes em uma imagem possível de ser descrita de uma forma verbal para formar uma unidade completa de significação. Essa descrição pode ser feita a partir de imagens estáticas, como pinturas, gravuras, fotos e desenhos; esculturas em três dimensões; gravuras bidimensionais presentes nos livros didáticos; ou imagens dinâmicas representadas por movimentos presentes em manifestações artísticas ou tecnológicas. A transposição da linguagem imagética para a linguagem verbal coloca a audiodescrição como uma modalidade de tradução, em que o nível de fidelidade entre as diferentes linguagens deve ser mantido, dando prioridade a preservação da integridade da mensagem e não apenas a correspondência literal das palavras e elementos.

Os benefícios da audiodescrição também se tornam evidentes ao passo que possibilitam a independência e igualdade entre os indivíduos cegos e os com visão, além de promover maior socialização, já que permite a troca de conteúdos presentes nas diversas formas de expressão cultural (VIEIRA; LIMA, 2010). Ainda segundo Packer *apud* Franco e Silva (2010), a audiodescrição auxilia na aquisição do conhecimento sobre o mundo visual, principalmente aqueles ligados a normas de interação social como linguagem corporal, vestimentas etc.

Já os leitores de tela são programas utilizados em computadores que captam qualquer tipo de informação em forma de texto e a transforma em mensagem sonora, através de sintetizadores de voz. Esses *softwares* buscam informações que podem ser lidas para o usuário, contribuindo para uma melhor navegabilidade por menus, janelas e textos disponíveis em qualquer aplicativo. A navegação é feita através de um teclado comum, onde o áudio é emitido através da placa de som do

computador. Nenhuma adaptação especial é necessária para que o deficiente visual possa navegar pelo sistema e utilizar os comandos do programa (MELO, 2011).

Atualmente, existem diferentes softwares leitores de telas que utilizam um sintetizador de voz para a leitura de informações exibidas na tela de um computador, tais como JAWS, DOSVOX e NVDA (SILVEIRA; BATISTA, 2011).

Isso demonstra a pluralidade de ferramentas utilizadas pelas pessoas com deficiência visual e ressalta que as mesmas podem interagir com o meio no qual estão inseridas através dos diversos recursos tecnológicos, pois

deficientes visuais criam condições para um novo modelo de interação, a medida que constituem esses aplicativos como um instrumento de comunicação que possibilita o acesso a determinadas informações, bem como, dentro de determinadas condições e situações, coloca essas pessoas deficientes visuais, absolutamente dentro de uma certa "normalidade" social, profissional e cultural, próprias da atualidade. (MORAIS, 2012, p. 25)

Vital para o desenvolvimento cognitivo, social e mental do ser humano, a comunicação pode ser tornar um problema e afetar gravemente na qualidade de vida de pessoas que possuem alguma alteração na funcionalidade da mesma. Assim, se faz necessário a adoção de recursos alternativos que auxiliem o indivíduo nos processos interativos, condicionando-o a igualdade perante os demais sujeitos. Um dos métodos que viabilizam a comunicação, complementando ou substituindo a ausência ou comprometimento da linguagem oral é a Comunicação Alternativa que:

[...] envolve o uso de gestos manuais, expressões faciais e corporais, símbolos gráficos (bi-dimensionais como fotografias, gravuras, desenhos e a linguagem alfabética e tri-dimensionais como objetos reais e miniaturas), voz digitalizada ou sintetizada, dentre outros como meios de efetuar a comunicação face-a-face de indivíduos incapazes de usar a linguagem oral. (VON TETZCHNER, 1997; GLENNEN, 1997; REICHLER, HALLE; DRASGOW, 1998 *apud* NUNES, 2003, p. 10)

De acordo com o Comitê de Ajudas Técnicas (CAT), a Tecnologia Assistiva é uma área de conhecimento interdisciplinar, que abrange produtos, recursos, estratégias, metodologias e serviços que promovam ou ampliam as habilidades e a inclusão de pessoas com privações funcionais. Seu objetivo principal é o de proporcionar ao sujeito com algum tipo de deficiência maior autonomia e independência, melhorando sua qualidade de vida. O Comitê de Ajudas Técnicas foi instituído pela Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da

República, em 16 de novembro de 2006, e tem por finalidade de propor a criação de políticas públicas que estejam relacionadas com o desenvolvimento e uso de Tecnologia Assistiva (BRASIL, 2007).

A Tecnologia Assistiva trabalha com um conjunto de produtos e recursos especiais que contribuem de alguma forma para tornar viável a vida independente de pessoas com deficiência. Esses recursos incluem: auxílios para a vida diária e vida prática, abrangendo materiais que favorecem desempenho autônomo e independente em tarefas rotineiras como cozinhar, alimentar-se, vestir-se etc; recursos de acessibilidade ao computador, que envolve *softwares* desenvolvidos especialmente para tornar os computadores acessíveis; sistemas de controle de ambiente, onde é possível, através de controle remoto, manipular aparelhos eletrônicos; projetos arquitetônicos, que garantem o acesso, a funcionalidade e a mobilidade a todas as pessoas; órteses e próteses, que substituem partes ausentes do corpo; adequação postural, obtida através de cursos que promovam adequações em todas as posturas; auxílios de mobilidade, como bengalas, muletas, andadores, carrinhos etc; auxílios para cegos ou para pessoas com visão subnormal; auxílios para pessoas com surdez ou com déficit auditivo; adaptações em veículos (BERSCH, 2008).

A Comunicação Alternativa (CA) é uma das categorias da Tecnologia Assistiva (TA), também denominada Comunicação Aumentativa e Alternativa (CAA) ou Comunicação Suplementar e Alternativa (CSA). A Comunicação Alternativa é uma ferramenta que atende pessoas sem fala, escrita funcional ou com problemas entre a comunicação e a habilidade de ler e/ou escrever. Por meio das diversas formas de expressão do sujeito e construção dos recursos próprios desse meio que a CA é utilizada para construir e ampliar a via de expressão e compreensão de pessoas que possuem algum tipo de deficiência ou limitação física (BERSCH; SCHIRMER, 2005).

Recursos como as pranchas de comunicação, produzidas através de simbologia gráfica (desenhos representativos de ideias) fotografias, imagens confeccionadas, com ou sem legendas, números, letras ou palavras escritas e quaisquer outros elementos necessários para efetivar a comunicação, são utilizados pelo usuário da CA para expressar suas questões, desejos e sentimentos. Tais recursos de comunicação podem ser tanto pranchas quanto cartões, pastas,

carteiras, livros traduzidos em sistema simbólico, vocalizadores e computadores com pranchas dinâmicas (BERSCH; SCHIRMER, 2005).

Na prática, o usuário da CAA aponta um símbolo para dizer uma mensagem. Cada recurso deve ser construído de forma personalizada para atender suas necessidades comunicativas particulares, levando-se também em consideração suas condições sensoriais e motoras. O recurso de comunicação deve obedecer a critérios de portabilidade, a possibilidade de conter o maior número possível de mensagens, uma disposição de símbolos padronizada e que favoreça a compreensão da língua falada e escrita (BERSCH; SCHIRMER, 2005, p. 89).

O aspecto tecnológico também permeia as acessibilidades acima descritas, assim, outro meio importante que deve ser projetado para que se reduzam as discriminações e exclusões é o ciberespaço, muito utilizado atualmente como uma das formas de comunicação. Para Conforto *et al.* (2010), é importante permitir que todo tipo de usuário, independente de sua condição, da situação ou ferramenta, tenha acesso à *web* e a interação no universo da internet. Este acesso, ainda segundo as autoras, consiste em permitir que as pessoas, independentes de características sensoriais e cognitivas, possam usufruir da navegabilidade, recursos de informação e comunicação disponibilizados na internet; possam utilizar das vantagens e auxílio das Tecnologias Assistivas; e permitir a produção de conteúdo acessível através de ferramentas de autoria para a internet.

As novas tecnologias da inteligência e da comunicação confirmam a mobilidade humana e convergem para uma multiplicidade e heterogeneidade do coletivo, que aceita e valoriza a diversidade humana, desprovida de exclusão. Por meio das ferramentas digitais, de informação e comunicação é que se abre um campo de possibilidades para o lazer, formação, trabalho e vida social potencializando a inclusão e a valorização da diversidade humana (CONFORTO; SANTAROSA, 2002).

A acessibilidade à *web* depende de diversos fatores para o desenvolvimento de conteúdo acessível, que inclui ferramentas para *softwares* e desenvolvedores de páginas. Com a finalidade de definir soluções, normas e diretrizes para esclarecer os itens de acessibilidade na *web* que o consórcio internacional *World Wide Web* (W3C), criado para desenvolver padrões universais para a *web*, desenvolveu as

Recomendações de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0¹⁵. A WCAG é uma iniciativa do W3C que trabalha estratégias, orientações e recursos para ajudar a tornar a *web* acessível a pessoas com deficiência e que criou um conjunto de diretrizes que explicam como tornar páginas de *web* acessíveis, bem como a disponibilização de meios de navegação e apropriação de informações apresentadas.

Dentre os princípios elaborados, visando à compreensão da navegação e do conteúdo, estão: a percepção clara da informação e dos componentes da interface para o usuário; a fácil operacionalização dos componentes de interface e de navegação; a compreensão das informações e da operação da interface; e interpretação concisa do conteúdo por diversos agentes do usuário, incluindo Tecnologias Assistivas.

Percebe assim que as novas tecnologias da informação e da comunicação têm por objetivo:

[...] tornar os recursos computacionais mais acessíveis a um conjunto diversificado de atores sociais. A acessibilidade passa a ser entendida como sinônimo de aproximação, um meio de disponibilizar a cada usuário interfaces que respeitem suas necessidades e preferências e de potencializar a construção de um projeto emancipatório que traga em sua essência a ruptura com um modelo de sociedade que fixa limites, subordina e exclui grupos de homens e mulheres dos coletivos inteligentes. (CONFORTO; SANTAROSA, 2002, p. 21)

A importância de se entender os diversos aspectos que cercam a questão da deficiência é fundamental para compreender essa temática sob o ângulo da comunicação e toda a sua funcionalidade com a população que a detém. Uma das formas de expressar esse entendimento é garantir às pessoas com deficiência o cumprimento de seus direitos sobre acessibilidade, objetivando a sua inclusão, seja tanto âmbito organizacional quanto social. Deste modo, a análise se voltará num trabalho de campo exploratório que buscará identificar a acessibilidade comunicacional dentro dos ambientes culturais, e entender o papel da comunicação no acesso à cultura pelas pessoas com deficiência.

¹⁵ Disponível em <http://www.ilearn.com.br/TR/WCAG20/>

5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de esclarecer os procedimentos adotados para a elaboração deste estudo, o presente capítulo trata das metodologias utilizadas para atingir de forma efetiva os objetivos traçados para este trabalho. Sob uma abordagem qualitativa, é possível efetuar uma análise pontual dos objetos analisados.

Segundo Godoy (1995), é através da pesquisa qualitativa que um fenômeno pode ser melhor compreendido no contexto em que ocorre e no qual faz parte. Ainda para Richardson (2007), esse tipo de pesquisa pode ser caracterizada como uma tentativa de uma compreensão detalhada dos significados e características situacionais apresentadas pela condição explorada. Por seu caráter qualitativo e de análise aprofundada e densa, este tipo de aproximação não tem como base um planejamento fechado, pois

a pesquisa qualitativa costuma ser direcionada, ao longo de seu desenvolvimento; além disso, não busca enumerar ou medir eventos e, geralmente, não emprega instrumental estatístico para análise dos dados; seu foco de interesse é amplo e parte de uma perspectiva diferenciada da adotada pelos métodos quantitativos. Dela faz parte a obtenção de dados descritivos mediante contato direto e interativo do pesquisador com a situação objeto de estudo. (NEVES, 1996, p. 1)

A partir dessa abordagem, a forma de trabalho escolhida foi a pesquisa exploratória, visto que essa metodologia se aproxima da forma de investigação proposta anteriormente, porém não sobre a forma de coleta de dados, já que é incerto o que pode ser encontrado.

A pesquisa exploratória, de acordo com Gil (2007), tem como objetivo proporcionar uma visão geral, de tipo aproximativo, acerca de um determinado fato e o aprimoramento de ideias ou descobertas de intuições. Esse tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema selecionado é pouco explorado.

Desta forma, entende-se que a temática da acessibilidade, um assunto vigente em diversas áreas, mas pouco estudado no âmbito da comunicação, enquadrava-se nos requisitos propostos para esse tipo de estudo. O tipo de pesquisa exploratória tem um planejamento bastante flexível, de modo que possibilita os mais variados aspectos relativos ao fato estudado, essa forma de exploração abre caminho para estudos posteriores (GIL, 2002).

As pesquisas exploratórias, muitas vezes, constituem a primeira etapa de uma investigação mais ampla. Quando o tema escolhido é abrangente e universal, torna-se necessário seu esclarecimento e delimitação, exigindo assim, uma revisão da literatura (GIL, 2002).

A revisão bibliográfica busca legitimar a reflexão, com base no material publicado por diversos autores relacionados à temática escolhida. Acerca dessa metodologia, cabe destacar o argumento de Stumpf (2009, p. 51), que afirma a pesquisa bibliográfica como sendo:

Um conjunto de procedimentos que visa identificar informações bibliográficas, selecionar os documentos ao tema estudado e proceder à respectiva anotação ou fichamento das referências e dos dados dos documentos para que sejam posteriormente utilizados na redação de um trabalho acadêmico.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos e tem vantagem pelo fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla que aquela que poderia pesquisar diretamente (GIL, 2002). Isso pode ser percebido na bibliografia limitada sobre acessibilidade e as diversas formas de superar as barreiras comunicacionais existentes. Ainda sobre o método, Macedo (1994, p. 13) conceitua a pesquisa bibliográfica como uma:

Busca de informações bibliográficas, seleção de documentos que se relacionam com o problema de pesquisa (livros, verbetes de enciclopédia, artigos de revistas, trabalhos de congressos, teses, etc.) e o respectivo fichamento das referências para que sejam posteriormente utilizadas (na identificação do material referenciado ou na bibliografia final).

Portanto, este trabalho foi estruturado a partir da pesquisa bibliográfica, a qual permitiu um aprofundamento na temática da acessibilidade comunicacional com o intuito de responder ao questionamento proposto de averiguar: **Como está desenvolvida a acessibilidade comunicacional nos ambientes culturais?**

O material disponível a partir dessas pesquisas serviu como base para a posterior averiguação em campo, uma vez que, a exposição de diversos conceitos fundamentados em estudos já realizados a respeito do tema, permitiu ao pesquisador elaborar um planejamento inicial para esta segunda fase.

Para a exploração dos ambientes culturais, foi elaborado um protocolo de análise (APÊNDICE) baseado no *checklist*¹⁶ produzido por Viviane Sarraf (2011). O protocolo elaborado dispunha de 32 itens que foram verificados junto aos espaços culturais. Dividido em dois blocos, as questões contemplaram aspectos estruturais e comunicacionais, tendo em vista a importância da existência daqueles para se ter acesso a esses. A elaboração de um protocolo foi importante, pois esse instrumento orientou uma exploração objetiva, dinâmica e eficiente dos lugares selecionados.

A escolha dos ambientes culturais baseou-se na ideia de serem lugares públicos, pois se acredita que essa condição colocaria a acessibilidade como obrigação de acordo com as leis vigentes. Além disso, o fato dos ambientes selecionados serem de caráter público dispensa qualquer tipo de autorização para aplicação do estudo, o que implicaria em um atraso no andamento do trabalho. Todos os ambientes culturais estão vinculados à Secretaria de Estado da Cultura do Rio Grande do Sul¹⁷.

Um dos centros culturais mais importantes do Brasil, a Casa de Cultura Mario Quintana (CCMQ)¹⁸ possui 12 mil metros quadrados, distribuídos em sete pavimentos e duas alas. Instituição histórica e de renome na cidade de Porto Alegre, foi arrolada como patrimônio histórico. O complexo oferece diferentes manifestações culturais e reúne, desde 1990, teatros, cinemas, galerias de arte, bibliotecas, cafés, salas dedicadas a música e dança, oficinas e eventos ligados à cultura, além de guardar um pequeno acervo sobre o poeta Mario Quintana no mezanino.

Considerado o principal museu de arte do Estado e um dos mais importantes do país, o Museu de Arte do Rio Grande do Sul Ado Malagoli (MARGS)¹⁹ é uma das mais tradicionais e prestigiadas instituições museológicas do estado, em virtude de seus mais de 50 anos de existência e do grande número de obras em seu acervo. Com mais de 2.700 peças, é avaliado como o mais importante acervo público no Estado do Rio Grande do Sul, composto pela arte gaúcha do século XX e exemplares de arte brasileira e internacional. Preponderando no Estado, o MARGS articula com outros museus do país e proporciona sustentação a projetos nacionais

¹⁶ *Checklist* disponível em <http://acessibilidadecultural.wordpress.com/2011/05/17/materiais/>

¹⁷ Instituições vinculadas à Secretaria de Estado da Cultura do Rio Grande do Sul disponíveis em <http://www.cultura.rs.gov.br/v2/instituicoes-sedac/>

¹⁸ Disponível em <http://www.ccmq.com.br/>

¹⁹ Disponível em <http://www.margs.rs.gov.br/>

e internacionais. No momento da visita, a instituição abrigava a 9ª Bienal do Mercosul²⁰.

O Memorial do Rio Grande do Sul²¹ se apresenta com um centro de informações e divulgação da história do Estado, onde estão reunidos objetos, mapas, gravuras, fotos, livros, imagens iconográficas e depoimentos importantes sobre os principais fatos ocorridos no Rio Grande do Sul. No momento da visita, a instituição também abrigava a 9ª Bienal do Mercosul.

Além disso, destaca-se que foi selecionado mais um espaço para visitação. Contudo, a Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul (BPE)²² passava por obras de reparo e foi impedida a sua visitação e, conseqüentemente, as verificações de acessibilidade no lugar. Tendo em vista a sua importância cultural e humanística para o sul do país, o espaço abriga em torno de 240 mil volumes, dentre livros, enciclopédias, dicionários, almanaques, folhetos, revistas, jornais diários e locais obras em Braille e livros em áudio. Foi ainda tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico do Estado (IPHAE) e pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN).

Diante dos resultados obtidos, a observação mostrou-se suficiente, pois o terceiro lugar visitado, Memorial do Rio Grande do Sul, trouxe os mesmo dados coletados das duas primeiras instituições mencionadas. Desta forma, as informações fornecidas de novos lugares pouco acrescentariam ao material já obtido. Assim, a análise focou-se apenas na Casa de Cultura Mario Quintana e o Museu de Arte do Rio Grande do Sul, já que as mesmas sustentam a notabilidade de polos culturais em Porto Alegre.

As visitas foram realizadas ao longo de uma semana. Cada visita durou cerca de um turno, sendo possível interagir com o espaço e refletir sobre as possibilidades e impossibilidades verificadas na aplicação do protocolo.

Posteriormente a estas visitas, foi realizada uma análise dos sites das instituições selecionadas para verificar a acessibilidade e usabilidade. A análise consistiu em uma verificação baseada nas Recomendações de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0. Essa análise não levou em consideração aspectos

²⁰ Disponível em <http://9bienalmercosul.art.br/>

²¹ Disponível em <http://www.memorial.rs.gov.br/>

²² Disponível em <http://www.bibliotecapublica.rs.gov.br/>

técnicos, mas as ferramentas que auxiliam o acesso ao conteúdo e a disposição dos elementos nas páginas.

Finalmente, procedeu-se com a organização dos dados e análise dos resultados a partir dos itens que constituíram o protocolo e da revisão bibliográfica elegida para fundamentar o estudo. Posteriormente a isso, finalizou-se com as considerações finais.

6 ANÁLISE DOS DADOS

A partir do protocolo desenvolvido, foi possível uma condução eficaz e objetiva dos aspectos analisados nos ambientes culturais. A observação dos lugares foi pautada nos conceitos estudados e na revisão bibliográfica selecionada.

Foi possível assim, elaborar uma averiguação pontual, tendo como foco a acessibilidade no campo da comunicação. Para isso, foi incluída também a verificação estrutural das organizações, já que a acessibilidade arquitetônica é fundamental e importante condição de acesso aos espaços e, por consequência, necessária para todas as demais acessibilidades. Como observado por Dischinger e Machado (2006), a acessibilidade arquitetônica condiciona o acesso à informação, as possibilidades de deslocamento e de uso de atividades, permitindo aos indivíduos participar e estabelecer relações com as demais pessoas e o com ambiente ao qual está inserido.

6.1 ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA

Ao aplicar o protocolo nesse quesito, percebeu-se que ambos os lugares visitados são parcialmente acessíveis, pois atendem a mobilidade de pessoas que utilizam cadeira de rodas ou outro equipamento de locomoção, como previsto na norma da ABNT NBR 9050/2004, de que:

Todos os espaços, edificações, mobiliário e equipamentos urbanos, que vierem a ser projetados, construídos, montados ou implantados, bem como as reformas e ampliações de edificações e equipamentos urbanos, devem atender ao disposto nesta Norma Técnica para serem considerados acessíveis.

Contudo, esses mesmos espaços não incluem de sinalização tátil para pessoas cegas ou com problemas de visão acentuados. A parcial ausência das barreiras arquitetônicas é presenciada tanto na CCMQ quanto no MARGS pelas vagas no estacionamento reservados aos visitantes com deficiência, bem como

espaços de circulação com larguras adequadas a circulação de cadeira de rodas ou equipamentos de circulação e ainda elevadores e plataformas elevatórias.

Porém quando se projeta a acessibilidade de um espaço, é imprescindível a compreensão dos diferentes tipos de deficiência, já previstas no Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. E como percebido, não há nenhum tipo de sinalização que preveja as demais deficiências contempladas nesta lei. Desta forma, não se verifica, por exemplo, o piso tátil nos acessos e no percurso dos ambientes das duas instituições culturais. Esse recurso se torna importante por ser um fator de segurança para as pessoas cegas, pois previne de acidentes, já que o piso tátil também cumpre a função de alerta para eventuais obstáculos que possam causar dano a integridade física. Há muitos tipos elementos de sinalização que contemplam as necessidades específicas de cada tipo de deficiência, como:

[...] sinalização tátil horizontal (executada com pisos podotáteis, cerâmicos ou emborrachados, que indicam, pelo tato da planta do pé, mudanças de relevos e obstrução, através de desenhos padronizados que orientam a condução autônoma das pessoas) e sinalização tátil vertical (geralmente executada por placas que incluem a linguagem textual em relevo e em Braille, além de outras peças como anéis para corrimão, mapas táteis, etc). (CARDOSO; KOLTERMANN, 2010, p. 13)

Em relação às entradas para os cadeirantes, foi verificado que a CCMQ dispõe de pequenas rampas no seu acesso, enquanto que o MARGS possui uma rampa lateral. Essa diferença de ingresso ao ambiente cultural impõe uma barreira atitudinal não intencional, como afirmado por Lima e Silva (2008), quando não há uma integração na mesma entrada para diferentes públicos.

Essas pequenas diferenças de acesso e usufruto do lugar pode não ser percebido pelas pessoas que não tenham qualquer tipo de deficiência, mas pode causar um impacto significativo a aquelas que têm, pois se cria uma segregação e uma alteração na forma de tratamento. Percebe-se assim que esses lugares não se tornarão inclusivos recebendo pessoas com deficiência de forma discriminatória ou paliativa sem proporcionar a eliminação de barreiras de acesso para os indivíduos.

Soluções imediatistas, como transportar pessoas em cadeiras de rodas pelas escadarias de entrada, permitir o acesso tátil aos objetos expostos de forma não planejada às pessoas com deficiência visual, deixar de cobrar pelo ingresso do visitante por sua condição física e oferecer facilidades momentâneas e não extensivas aos demais visitantes, não contribuem com o desenvolvimento de

ambientes culturais inclusivos. A inclusão não pode pressupor das barreiras enfrentadas por esses indivíduos no acesso a esses lugares de forma simpática e agradecida. Isso envolve uma nova concepção do espaço, linguagem, mediação e inserção (SARRAF, 2008).

Sabe-se que a preservação de edifícios históricos é fundamental para a compreensão do patrimônio da nossa nação, por isso a Instrução Normativa nº 1 do Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional²³, de 25 de novembro de 2003, estabelece diretrizes, critérios e recomendações, com o intuito de promover as devidas condições de acessibilidade aos bens culturais imóveis, a fim de equiparar as oportunidades de fruição destes bens pelo conjunto da sociedade, em especial pelas pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (CAMBIAGHI, 2012).

De uma maneira geral, os projetos de acessibilidade em bens culturais imóveis devem ter uma abordagem global do mesmo, prevendo intervenções que garantam às pessoas com deficiência a possibilidade de acesso ao interior do imóvel, preferencialmente pela entrada principal ou uma outra integrada à primeira; rota acessível interligando todos os espaços, além de serviços e equipamentos como sanitários, telefones públicos e bebedouros acessíveis, vagas de estacionamento reservadas e lugares específicos em auditórios, tudo devidamente sinalizado com o Símbolo Internacional de Acesso, sinalização tátil e sonora (CAMBIAGHI, 2012).

Existem muitos exemplos de acessibilidade em imóveis e sítios históricos de cidades europeias que garantem, através de ações integradas, o acesso e utilização de espaços mundialmente conhecidos como Patrimônio Histórico, como o Coliseu ou a Arena de Verona, na Itália. No Brasil, exemplos com o Sítio Histórico de Olinda, os prédios de valor históricos em São Paulo, tais como o Planetário do Ibirapuera, a Escola Municipal Astrofísica e a Biblioteca Municipal Mário de Andrade e outros edifícios do poder municipal e estadual apresentam projetos de acessibilidade implementados, com valores históricos culturais preservados (CAMBIAGHI, 2012).

²³ Disponível em http://app.crea-rj.org.br/portalcreeav2midia/documentos/normativa1_2003.pdf

6.2 ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL

A análise dos itens de acessibilidade que garantam o acesso à informação e a comunicação para e com os diversos públicos, principal propósito deste estudo, foi baseada na averiguação *in loco* dos espaços, apoiado pelo protocolo elaborado para tanto (APÊNDICE).

Foi possível assegurar a existência de pôsteres e painéis informativos que comunicavam sobre os eventos, exposições e históricos da CCMQ e do MARGS. Ambos apresentavam textos com altura adequada e confortável para a visualização de pessoas com cadeiras de roda e em pé. Porém, não existia nenhum tipo de informação alternativa a estes painéis que pudesse suprir as mesmas informações sobre as obras ou eventos em Braille, LIBRAS ou algum recurso sonoro.

A ausência de um recurso desta natureza evidencia assim, a falta de planejamento sobre a comunicação com os diversos públicos externos. No momento em que a informação tem um papel chave na atualidade, as organizações necessitam de uma atenção especial com seus públicos.

É preciso observar que a comunicação pode ser útil em um processo de aproximação entre organizações e os seus diferentes públicos. Para isso, é imprescindível um planejamento das ações comunicacionais, como observado por Bueno (2002), que leve em conta as constantes mudanças sociais, econômicas e da própria comunicação. O autor aponta também que o planejamento em comunicação raramente está respaldado em cenários previamente definidos desenhados e as constantes mudanças devem embasar o planejamento, assim como a definição dos públicos de interesse e o conhecimento detalhado de seu perfil.

Uma comunicação eficiente na organização precisa realizar um processo comunicacional capaz de atingir seus públicos da maneira adequada. É a partir da forma como a organização lida com seus públicos que é possível perceber a sua imagem, essência e cultura (NASSAR, 2004). Assim, a organização precisa estar cada vez mais próxima dos seus públicos e identificar quais as vantagens que a sociedade tem com a sua presença no espaço onde está localizada.

É no ambiente externo que é possível identificar aqueles grupos de pessoas que têm algum tipo de ligação com a organização ou para qual a mesma dirige suas

mensagens (TORQUATO, 1986). Um amplo e profundo conhecimento de sua estrutura externa torna as ações internas das organizações muito mais definidas e eficazes. No caso das pessoas com deficiência, entender as suas necessidades e formas de comunicação, auxilia no desenvolvimento de uma conduta sinérgica com elas e as acolhe como parte do público externo sem apartar pelas suas diferenças.

Ainda que considerado o mais eficiente acesso à informação e comunicação para pessoas com deficiência visual, como apontado por Lemos e Cerqueira (1999), o sistema em Braille não foi cogitado como meio de comunicação existente, além disso, algum recurso alternativo, como uma gravação, também não figuram como alternativas destes espaços.

Uma opção que poderia ser utilizada seriam as placas táteis, que são fixadas nas paredes com informação escrita, legível por recurso à visão e/ou por caracteres alfabéticos e Braille recorrendo ao tato. A leitura visual depende do tamanho dos caracteres, do seu tipo e do contraste destes com o fundo em que estão montados, já a leitura tátil considera o tamanho dos caracteres, o seu tipo, o grau de saliência relativamente ao suporte e o espaçamento entre caracteres. Há ainda as balizas de áudio, que são sistemas em que um emissor instalado na parede comunica via rádio para um aparelho transportado pelo utilizador. Quando a pessoa entra na área de influência do emissor, o comando que transporta vibra, avisando-o de uma informação disponível. Assim, pressiona-se um botão do comando e é acionado o emissor que emite uma mensagem sonora pré-gravada (CARDOSO; KOLTERMANN 2010).

Assim como este painel informativo não contemplava qualquer outro recurso comunicacional, os materiais de comunicação existentes como folders, catálogos sobre os eventos, exposições e histórico do ambiente, também não dispunham de formato acessível a pessoas com deficiência.

Tais ausências revelam um despreparo em relação à comunicação destes espaços. Segundo Torquato (1986), a comunicação gera socialização e exerce papel de organizadora, promovendo o equilíbrio entre o todo e suas partes. Tal a sua importância, a comunicação deve proceder através de interação, do diálogo permanente entre emissores e receptores, contribuindo para o desenvolvimento e enriquecimento mútuo e evitando a possibilidade de manipulação ou imposição de valores e sistemas de qualquer tipo (MATTOS; BRUNO, 1995 *apud* SARRAF, 2008).

Oliveira e Paula (2008) reforçam ainda que a relação da organização com os públicos com os quais interage torna-se imprescindível para alcançar os resultados por elas almejados e pela sua própria sobrevivência. Por isso, as organizações necessitam desses grupos para sobreviver, integrando a atuação, a opinião, a reação, a concordância e a adesão deles no que diz respeito aos seus projetos e processos. Equivalendo-se de caráter estratégico, a comunicação vincula a organização com seus públicos.

Uma concepção estratégica de comunicação organizacional tem como fator propulsor a verificação pelas organizações de necessidade de se relacionarem de forma intencional e estruturada com a sociedade, prestação de contas sobre sua atuação e reconhecimento do papel e ação dos atores sociais (OLIVEIRA; PAULA, 2008, p. 23).

A comunicação como estratégia organizacional proporciona a interação da organização com seus públicos e transforma esse processo mais eficaz. Assim, Oliveira e Paula (2008, p. 39) posicionam a ideia de comunicação estratégica como propulsora “de modo a auxiliar as organizações a promover e revitalizar seus processos de interação e interlocução com os atores sociais, articulados com suas políticas e objetivos estratégicos”.

Em ambos os centros culturais, materiais audiovisuais não tinham legenda, audiodescrição ou LIBRAS, revelando a impossibilidade de participação e acesso destas pessoas a tais obras. Percebe-se aqui mais uma barreira excludente no processo de inclusão social, tendo em vista a participação e o entendimento daquilo que ocorre ao redor do indivíduo.

A inclusão social é um processo que contribui para a construção de um tipo de sociedade através de transformações, sejam elas pequenas ou grandes, nos ambientes físicos (espaços internos e externos, equipamentos, aparelhos e utensílios, mobiliários e meios de transporte) e na mentalidade de todas as pessoas, portanto também da própria pessoa com deficiência (SASSAKI, 2006).

A inclusão social de pessoas com deficiência requer uma adaptação recíproca entre estas pessoas, a sociedade e os administradores públicos. O principal objetivo é equiparar oportunidades para a inclusão de todos nos diferentes espaços das cidades, incluindo os ambientes culturais. Esta visão de inclusão retira das pessoas com deficiência a responsabilidade pela sua participação na sociedade e na cidade. É também decisiva na experiência e relação que elas estabelecem dos lugares,

envolvendo características imprescindíveis de acessibilidade na constituição de uma ambiência sensível e na sua vivência emocional e corporal (COHEN, 2012).

Os textos e etiquetas existentes sobre eventos e exposições não possuíam versão em Braille, LIBRAS recurso sonoro, tanto na CCMQ como no MARGS. Esse tipo de barreira impede ainda mais a aproximação, o entendimento e conhecimento das manifestações artísticas e, conseqüentemente, a participação na vida cultural. Como destacado por Laaksonen (2011), é no espaço cultural compartilhado que o acesso à vida cultural e a participação nela constituem uma parte essencial para o sucesso das políticas. A participação está intrinsecamente ligada à cidadania cultural, que por sua vez se junta a conceitos como direitos culturais e liberdade.

A autora ainda sustenta fontes que afirmam a ligação da cidadania cultural à ideia de fazer parte de uma comunidade e que, sem o exercício da mesma, não seria possível ter uma comunidade coesa.

Uma vida cultural vibrante, diversa e inspiradora à qual cidadãos de todas as comunidades locais e subculturas têm acesso e com a qual podem se conectar constitui uma parte substancial do tecido social que determina o funcionamento e as localidades vivas atraentes – a qualidade de vida que um lugar oferece. O que faz de um indivíduo um cidadão (ou não) de uma cidade ou um lugar em particular é em grande medida determinado pelos aspectos culturais. (RUIZ, 2007 apud LAAKSONEN, 2011, p. 57)

Outro fator analisado foi a ausência de profissionais capacitados para atender pessoas com deficiência na CCMQ. Já no MARGS, a presença de profissionais estava vinculada à Bienal do Mercosul mediante agendamento, ou seja, a instituição não apresentava no seu quadro de funcionários especialistas para atender esse público. O cuidado para se ter esses profissionais durante a Bienal revela a importância e necessidade de acolher e guiar as pessoas dentro dos espaços, mas os relaciona apenas a um momento específico.

Empecilhos como esses só intensificam a segregação e não cooperam para a inclusão. A presença de profissionais capacitados é fundamental em todas as instituições que recebem diariamente numerosas visitas, estando os mesmos disponíveis a todo momento para receber os diferentes públicos. Assim, Sarraf (2012, p. 73) nos apresenta estratégias eficazes já utilizadas por serviços públicos e privados e que podem ser potencializados nos espaços culturais, com a finalidade de eliminar as barreiras atitudinais:

Sensibilização e treinamento de recursos-humanos para a inclusão e acolhimento de pessoas com deficiência:

- Cursos de extensão na área de acessibilidade cultural;
- Treinamentos fechados para a equipe do espaço cultural;
- Parceria com instituições inclusivas para intercâmbio de longo prazo;
- Conselho de acessibilidade.

Avaliação contínua com o público alvo:

- Grupos de avaliação;
- Visitas avaliativas em parceria com instituições e grupos da sociedade civil;
- Elaboração de instrumentos de avaliação multimodais e de fácil compreensão (braile, áudio, libras, símbolos);
- Pesquisa de público – observação e questionário.

Estratégias como essas, segundo a autora, já são recorrentes em espaços culturais de grande parte dos países europeus e norte-americanos e tem como objetivo principal a garantia do bem estar dos visitantes e a formação de novos públicos pelo potencial de acolhimento e permanência proporcionados por essas atribuições.

Em relação aos sites, foi incluída a análise da Biblioteca Pública do Estado, já que estava programada a sua visita, porém devido às obras não foi possível explorar o espaço. Desta forma, a verificação da acessibilidade na web contemplou a CCMQ, o MARGS e a BPE, atestando alguns elementos que os tornam parcialmente acessíveis, compatíveis com as Recomendações de Acessibilidade para Conteúdo Web 2.0.

Tanto a CCMQ quanto o MARGS apresentaram semelhanças em relação a navegabilidade dos conteúdos dispostos nos sites, pois havia uma boa distribuição das seções de conteúdo, bem como a localização de itens no cabeçalho e rodapé. Por outro lado, existia uma grande quantidade de imagens e fotos que não apresentam legendas descritivas. Já os textos apresentavam-se de forma clara e objetiva, estando adequados para a utilização dos leitores de tela.

Apesar do site da BPE também dispor de textos legíveis e compreensíveis, apropriados para os leitores de tela, alguns serviços, como pesquisa de catálogos ou empréstimos, só são possíveis através de *download* de arquivos, o que pode interferir em uma navegação sequencial pelos itens do site. Porém, um dos pontos que se destacam nessa página é a ampliação de caracteres, permitindo ao usuário ajustar o tamanho da letra de acordo com as suas necessidades. O site ainda

disponibiliza para *download* o leitor de tela DOSVOX, uma das ferramentas que auxilia a pessoa com deficiência visual a utilizar o ambiente virtual.

Diante dessa análise, percebeu-se a importância e a necessidade de rever tais conceitos de acessibilidade na prática. Os espaços culturais brasileiros já sofrem com a falta de recurso financeiro e investimento de políticas de desenvolvimento, isso dificulta não só a expansão cultural, mas o envolvimento da sociedade com tais manifestações artísticas. A comunicação como processo inerente à disseminação e inclusão cultural, deve ser pensada nos projetos culturais acessíveis como importante fator do exercício dos direitos sociais e culturais.

A atuação de profissionais ligados às áreas das artes, da comunicação, da arquitetura etc., deve ser de forma conjunta e equiparada às ideias de inclusão social e acessibilidade, tornando tais espaços aptos a receber o público na sua totalidade.

Assim, Sarraf (2012, p. 65) lança algumas proposições e diretrizes que auxiliam na projeção dos ambientes culturais acessíveis, incluindo adequações arquitetônicas baseadas no Desenho Universal, adequações comunicativas inclusivas e acesso à informação livre de barreiras:

Adequações arquitetônicas baseadas no Desenho Universal que podem ser resumidas em:

- Projeto arquitetônico e expográfico livre de barreiras de acesso, circulação e fruição;
- Sinalização e informação multimodal (sonora, gráfica, tátil e símbolos), com contraste e tamanhos que proporcionem acuidade adequada para leitura;
- Equipamentos de informação e comunicação de fácil manuseio e entendimento;
- Mobiliário que considere as diferenças dos indivíduos (estaturas baixas, pessoas em cadeiras de rodas, crianças, pessoas com problemas de locomoção e visão).

Adequações comunicativas inclusivas, que são basicamente:

- Site acessível;
- Folhetos impressos em padrões universais e com informações claras e completas quanto à acessibilidade;
- Filmes, vídeos e monitores com tecnologia *closed caption* – legendas para surdos;
- Comunicação em libras – Língua Brasileira de Sinais;
- Informações primordiais em formatos auditivos;
- Textos informativos com linguagem simplificada.

Acesso à informação livre de barreiras, por exemplo:

- Publicações acessíveis com uso de braille, caracteres grandes, áudio, libras;
- Vídeo-guia (libras) em monitores, palmtops ou Mp4;
- Audioguia com audiodescrição da exposição;
- Soluções expográficas multimodais e sensoriais;

- Textos expositivos com linguagem simplificada (sem termos técnicos e com limite de tamanho).

Essas mudanças inovadoras para os espaços culturais, que inclui a acessibilidade e as diferenças, impulsiona de forma igualitária o exercício à cidadania e direitos culturais das pessoas com deficiência e acompanha as questões e mudanças temporais.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As reflexões e pesquisas no âmbito da acessibilidade e da inclusão de pessoas com deficiência têm firmado a importância desta discussão frente às diferentes questões sociais, econômicas e culturais. Essa última, que serviu de cenário para o presente estudo, está em pleno desafio para os profissionais que estão direta ou indiretamente ligados a ela, visto que, até então, não havia conquistado espaço definitivo nos debates acerca da acessibilidade.

Por intermédio de diversas bibliografias selecionadas, pode-se perceber o vasto campo a ser explorado pelas diferentes áreas do conhecimento no que diz respeito às iniciativas inclusivas. Sob esse aspecto, a comunicação apresenta-se com uma área escassa de publicações teóricas e com assunto pouco fundamentado na sua esfera, mas que ao longo dos anos, por iniciativa de pesquisadores, tem adquirido o importante lugar no patamar das competências acadêmicas.

Ao averiguar os ambientes culturais, objetos do estudo, comprovou-se que esse tipo de organização ainda não identificou o público com deficiência como parte do processo de interação das manifestações artísticas e, conseqüentemente, não estruturou um sistema de comunicação direcionada ao mesmo para que pudesse torná-lo parte de uma cultura organizacional inclusiva.

O acesso das pessoas com deficiência a esses espaços, muitas vezes, é esbarrado pelo despreparo e não cumprimento das políticas públicas que possibilitem o desfrute dos produtos culturais sem barreiras físicas, cognitivas e atitudinais. Uma mudança estrutural é necessária para que os direitos do público envolvido sejam respeitados.

Ao longo deste estudo, foi possível entender realidades diferentes entre as instituições de cunho cultural, atuantes como organização na sociedade, e as pessoas com deficiência, uma vez que não foi constatada ainda uma potencial participação desse público naqueles espaços. Preocupados apenas com questões estruturais, os ambientes culturais necessitam despertar em relação à acessibilidade como um processo muito mais amplo que estão assegurados por leis e normas. Porém, os poucos projetos dessa natureza apenas são sustentados pela comoção e

solidariedade, perpetuando-se um pensamento assistencialista em relação à inclusão cultural de pessoas com deficiência.

A partir da pesquisa exploratória foi possível um contato direto com os ambientes culturais selecionados e, a partir disso, a reunião de elementos claros e objetivos. Os dados coletados mostraram-se suficientes para a posterior análise e reforçaram o pensamento de ausência em relação aos projetos comunicacionais acessíveis, bem como a falta de planejamento e pesquisa na identificação do público externo. Importante para a construção da imagem e da cultura organizacional, a comunicação não pode se dissociar das questões de inclusão, pois ela deve ser capaz de dialogar e fomentar relações estreitas com esse público, que atinge as diferentes camadas sociais.

Um ambiente que não assegura o conforto e o acolhimento diante de indivíduos que esperam ser bem recebidos e valorizados pela sua participação no desenvolvimento social do país exclui a razão de sua existência, pois não contempla a diversidade populacional e impõe barreiras no seu acesso. Diante desse cenário, as pessoas com deficiência podem não se sentir incluídas nesses lugares, impossibilitando a sensação de pertencimento e inclusão. Por isso a importância para a adequação desses espaços e a criação de projetos acessíveis a todos, independente de suas condições físicas ou sociais.

Garantir uma comunicação eficiente é poder contemplar os diferentes canais utilizados por ela para atingir seus objetivos. Quando se fala em relacionamento com público, a comunicação norteia diversas esferas que são inerentes aos anseios e expectativas desses atores sociais. Destarte, pensar no processo comunicacional é poder perceber nas pessoas as diferenças de pensamentos, interpretação e assimilação das informações, ou seja, a comunicação é aquilo que é percebido, entendido e decodificado pelas outras pessoas. Assim, a acessibilidade comunicacional também deve pautar as discussões no campo da comunicação, pois também integra um fator na pluralidade com que essa área dialoga com as outras e com ela mesma.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. **NBR 15599**: Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro: ABNT, 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR 9050/2004**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004.

BAHIA, Juarez. **Introdução à comunicação empresarial**. Rio de Janeiro: Mauad, 1995.

BAHIA, Sergio Rodrigues. **Município e acessibilidade**. Rio de Janeiro: IBAM/DUMA, 1998.

BAPTISTA, Arthur Henrique Neves, VILLAROUCO, Vilma, MARTINS, Laura Bezerra. Método do Espectro de Acessibilidade. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23., 2003, Minas Gerais. **Anais...** Minas Gerais, 2003.

BERGER, Craig M. **Wayfinding**: designing and implementing graphic navigational systems. Inglaterra: Rotovision, 2009.

BERSCH, Rita. **Introdução à Tecnologia Assistiva**. 2008. Disponível em <<http://proeja.com/portal/images/semana-quimica/2011-10-19/tec-assistiva.pdf>>. Acessado em setembro de 2013.

BERSCH, Rita; SCHIRMER, Carolina. Tecnologia assistiva no processo educacional. In: SORRI-BRASIL (Org.). **Ensaio pedagógico**: construindo escolas inclusivas. 1.ed. Brasília: MEC, SEESP, 2005. p. 87-92.

BINS ELY, V.H.M., OLIVEIRA, A.S.D.A. Acessibilidade em edifício de uso público: contribuição de projeto de extensão na elaboração de dissertação. In: SEMINÁRIO SOBRE ENSINO E PESQUISA EM PROJETO DE ARQUITETURA, 2., 2005, Santa Catarina. **Anais...** Santa Catarina, 2005.

BORDENAVE, J. E. D. **O que é comunicação**. 20. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

BRANT, Leonardo. **O poder da cultura**. São Paulo: Peirópolis, 2009.

BRASIL, Coordenadoria Nacional para a Integração da pessoa portadora de deficiência. CORDE. **VII Reunião do Comitê de Ajudas Técnicas** – CAT,/ SEDH em dezembro de 2007. Disponível em < <http://www.acessobrasil.org.br/CMS08/seo-publicacoes-6.htm>>. Acessado em setembro de 2013

BRASIL. **Censo Demográfico 2000**: Resultados Preliminares da Amostra. Disponível em <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2000/>>. Acesso em agosto de 2013

BRASIL. **Censo Demográfico 2010**: Resultados Preliminares da Amostra. Disponível em < <http://www.censo2010.ibge.gov.br/>>. Acessado em agosto de 2013

BRASIL. **Decreto nº 3.298**, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acessado em: julho de 2013

BRASIL. **Lei n.º 10.098**, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br/CCIVIL/Leis/L10098.htm>>. Acessado em julho de 2013

BRASIL. **Lei nº 10.436**, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm>. Acessado em julho de 2013

BRASIL. **Lei nº 7.405**, de 12 de novembro de 1985. Torna obrigatória a colocação do "Símbolo Internacional de Acesso" em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência e dá outras providências. Disponível em < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/L7405.htm>. Acessado em julho de 2013

BRASIL. **Lei nº 9.045**, de 18 de maio de 1995. Autoriza o Ministério da Educação e do Desporto e o Ministério da Cultura a disciplinarem a obrigatoriedade de reprodução de obras em caracteres braille. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9045.htm>. Acessado em julho de 2013

BRITO, L. F. et. al. Língua Brasileira de Sinais-Libras. In:_____. (Org.) **BRASIL, Secretaria de Educação especial**. Brasília: SEESP, 1998.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação e gestão empresarial**: cenários contemporâneos. *Comunicare*. v. 2, n. 1, p. 83-91, 1º sem. 2002.

CAMBIAGHI, Silvana Serafino. Desenho universal no patrimônio cultural tombado: aplicação e desafios. In: CARDOSO, Eduardo; CUTY, Jeniffer (Org). **Acessibilidade em ambientes culturais**. 1. ed. Porto Alegre: Marca Visual, 2012. p. 80-90.

CARDOSO, Eduardo. Recursos de acessibilidades em ambientes culturais: contextualização e aplicação. In: CARDOSO, Eduardo; CUTY, Jeniffer (Org). **Acessibilidade em ambientes culturais**. 1. ed. Porto Alegre: Marca Visual, 2012. p. 38-59.

CARDOSO, Eduardo; KOLTERMANN, Tânia L. S. Recursos para Acessibilidade em Sistemas de Comunicação para Usuários com Deficiência. **Revista Design & Tecnologia**, Porto Alegre, n. 2, p. 08-21, 2010.

CARLETTO; Ana Claudia; CAMBIAGHI, Silvana. **Desenho Universal**: um conceito para todos, 2008. Disponível em: <<http://www.maragabrilli.com.br/desenho-universal.html>>. Acessado em agosto de 2013.

CAVALCANTE, T. C. F.; FERREIRA, S. P. A. Impedimentos cognitivos e a acessibilidade comunicacional na escola: contribuições da teoria de Vygotsky. **Revista Ciências & Cognição**, Rio de Janeiro, v. 16, n.3, p. 43-56, dez. 2011.

CERQUEIRA, Jonir Bechara et al. **Louis Braille**: sua vida e seu sistema. 2. ed. São Paulo: Fundação Dorina Nowill para cegos, 1999. Disponível em <http://www.ibc.gov.br/media/common/Downloads_Livros_Louis%20Braille%20sua%20vida%20e%20seu%20sistema.txt>. Acesso em setembro de 2013

COELHO, Teixeira. Direito cultural no século XXI: expectativa e complexidade. **Revista Observatório Itaú Cultural**, São Paulo, n. 11, p. 6-14, jan./abr. 2011.

COHEN, Regina. Acessibilidade e patrimônio: uma difícil relação. In: CARDOSO, Eduardo; CUTY, Jeniffer (Org.). **Acessibilidade em ambientes culturais**. Porto Alegre: Marca Visual, 2012. p. 108-135.

CONFORTO et al. Web acessível: internet para todos!. In: Santarosa, L. M. C. (Org.). **Tecnologias digitais acessíveis**. Porto Alegre: JSM Comunicação Ltda., 2010. p.163-193.

CONFORTO, Débora; SANTAROSA, Lucila M. C. Acessibilidade à Web: Internet para Todos. **Revista de Informática na Educação: Teoria, Prática**, v. 5, n. 2, p.1-22, nov. 2002.

CUTY, Jeniffer. A preservação de condições para construção dos direitos culturais. In: CARDOSO, Eduardo; CUTY, Jeniffer (Org.). **Acessibilidade em ambientes culturais**. Porto Alegre: Marca Visual, 2012. p. 16-37.

DALLASTA, Viviane Ceolin. **A situação das pessoas portadoras de deficiência física**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, 2005.

DE MARCO, Kátia Araújo. Gestão de espaços culturais: uma abordagem contemporânea. In: REIS, Ana Carla Fonseca; DE MARCO, Kátia Araújo (Org.). **Economia da Cultura: ideias e vivências**. Rio de Janeiro: Publit, 2009. p. 203-221.

DISCHINGER, Marta; BINS ELY, Vera H. M. **Promovendo acessibilidade nos edifícios públicos: guia de avaliação e implementação de normas técnicas**. Santa Catarina: Ministério Público do Estado, 2005.

DISCHINGER, Marta; MACHADO, Rosângela. Desenvolvendo ações para criar espaços escolares acessíveis. **Revista da Educação Especial**, n. 2, ago. 2006.

DUARTE, Cristiane Rose de Siqueira; COHEN, Regina. **Acessibilidade para todos: uma cartilha de orientação**. Rio de Janeiro: ALERJ, 2004.

FARIAS, Luiz Alberto Beserra de. Poder e cultura nas organizações contemporâneas. **Revista Unicsul**, São Paulo, n. 6, dez. 1999.

FARIAS, Norma; BUCHALLA, Cassia Maria. A Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, São Paulo, v.8, n.2, p.187-193, jun. 2005.

FRANCO, E. P. C.; SILVA, M. C. C. da. Audiodescrição: breve passeio histórico. In: MOTTA, L. M. V. de M.; FILHO, P. R. (Org.). **Audiodescrição: transformando imagens em palavras**. São Paulo: Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência do Estado de São Paulo, 2010, p. 23-42.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2007.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.3, p. 20-29, mai./jun. 1995.

INSTITUTO BRASILEIRO DE MUSEUS - IBRAM. **Museu: O que é museu?** Disponível em < <http://www.museus.gov.br/museu/>>. Acessado em: agosto de 2013

LAAKSONEN, Annamari. O direito de ter acesso à cultura e dela participar como características fundamentais dos direitos culturais. **Revista Observatório Itaú Cultural**, São Paulo, n. 11, p. 48-60, jan./abr. 2011.

LARAIA, Roque de Barros. **Cultura – Um conceito antropológico**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1986.

LEMOS, Edison Ribeiro; CERQUEIRA, Jonir. O sistema Braille no Brasil. **Revista Brasileira para Cegos**. Rio de Janeiro: Benjamin Constant, 1999.

LIMA, Francisco José de; SILVA, Fabiana. Barreiras Atitudinais: Obstáculos à pessoa com Deficiência na Escola. In: SOUZA, Olga Solange Herval (Org.). **Itinerários da Inclusão Escolar - Múltiplos Olhares, Saberes e Práticas**. Canoas: Ulbra, 2008, p. 23-32.

MACEDO, Neusa Dias de. **Iniciação à pesquisa bibliográfica**: guia do estudante para a fundamentação do trabalho de pesquisa. São Paulo: Edições Loyola, 1994.

MELO, Ricardo de. **5 leitores de telas para seu computador**. 2011. Disponível em <<http://www.movimentolivres.org/artigo.php?id=50>>. Acessado em outubro de 2013.

MEYER-BISCH, Patrice. A centralidade dos direitos culturais, pontos de contato entre diversidade e direitos humanos. **Revista Observatório Itaú Cultural**, São Paulo, n. 11, p. 27-42, jan./abr. 2011.

MORAIS, Marcus Soares. **As tecnologias enquanto signos de mediação:** construção possível de processos dialéticos de desenvolvimento e aprendizagem desencadeados pela tecnologia. 2012. 90 f. Monografia (Especialização em Educação Especial Processos Inclusivos) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Educação. Programa de Pós-graduação em Educação, Porto Alegre, 2012.

MORIN, Edgar. **Introdução ao pensamento complexo.** Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

NASSAR, Paulo. **Tudo é comunicação.** São Paulo: Lazuli Editora, 2004.

NEVES, José Luis. Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.1, n. 3, p. 1-5, 2º sem. 1996.

NUNES, Leila Regina d'Oliveira de Paula. Linguagem e Comunicação Alternativa: uma introdução. In: _____ (Org.). **Favorecendo o desenvolvimento da comunicação em crianças e jovens com necessidades educacionais especiais.** Rio de Janeiro: Dunya, 2003. p. 1-13.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; PAULA, Maria Aparecida de. **O que é comunicação estratégica nas organizações?** São Paulo: Paulus, 2008.

PEREIRA, Ana Cristina Cypriano. **Inclusão de Pessoas com Deficiência no Trabalho e o Movimento da Cultura Organizacional:** análise multifacetada de uma organização. 2011. 157 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Educação. Programa de Pós-graduação em Educação, Porto Alegre, 2011.

PINTO, Virgílio Noya. **Comunicação e cultura brasileira.** São Paulo: Ática, 1995.

PORTAL BRASIL. **Centros de cultura.** 2009. Disponível em <<http://www.brasil.gov.br/sobre/cultura/centros-de-cultura>>. Acessado em: agosto de 2013

QUADROS, Ronice Müller. **Educação de Surdos:** a aquisição da linguagem. Porto Alegre: Artmed, 1997.

QUADROS, Ronice Müller; KARNOPP, Lodenir. **Língua de Sinais Brasileira: estudos linguísticos**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2007.

RODRIGUES, José Carlos. **Antropologia e comunicação: princípios radicais**. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo, 1989.

SANTAELLA, Lúcia. **Comunicação & Pesquisa: projeto para mestrado e doutorado**. São Paulo: Hacker Editores, 2001.

SANTOS, Sónia Maria Almeida. **Acessibilidade em Museus**. 2009. 208p. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Letras, Universidade do Porto, Porto, 2009.

SANTOS, José Luiz dos. **O que é cultura**. São Paulo: Brasiliense, 1994.

SARRAF, Viviane Panelli. Acessibilidade para pessoas com deficiência em espaços culturais e exposições: inovação no design de espaços, comunicação sensorial e eliminação de barreiras atitudinais. In: CARDOSO, Eduardo; CUTY, Jeniffer (Org). **Acessibilidade em ambientes culturais**. 1. ed. Porto Alegre: Marca Visual, 2012. p. 60-78.

SARRAF, Viviane Panelli. **Reabilitação do Museu: políticas de inclusão cultural por meio da acessibilidade**. 2008. 180p. Dissertação (Mestrado). Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

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

SASSAKI, Romeu Kazumi. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SCROFERNEKER, Cleusa Maria Andrade. Perspectivas teóricas da comunicação organizacional. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO – INTERCOM, 23., Manaus, 2000. **Anais...** Manaus, 2000.

SEMPERE, Alfons Martinell. A cidade como espaço privilegiado para os direitos culturais. **Revista Observatório Itaú Cultural**, São Paulo, n. 11, p. 61-72, jan./abr. 2011.

SILVEIRA, C.; BATISTA M. H. E. Análise de softwares leitores de telas no Ambiente Virtual de Aprendizagem Moodle: Um estudo através de requisitos de qualidade de software. **Revista ITEC**, Osório, n. 2, p. 2-11, jul. 2011.

STUMPF, Ida Regina C., Pesquisa bibliográfica. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (Org.). **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. São Paulo: Atlas, 2009. p. 51-61.

TORQUATO, Francisco Gaudêncio. **Comunicação empresarial / comunicação institucional**: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planejamento e técnicas. São Paulo: Summus, 1986.

VIEIRA, P. A. de M.; LIMA, F. J. de. Teoria na prática: áudio-descrição, uma inovação no material didático. **Revista Brasileira de Tradução Visual**, n. 2, p. 1-11, mar./jun. 2010.

VIGOTSKY, Lev Semionovitch. **A defectologia e o estudo do desenvolvimento e da educação da criança anormal**. Educação e Pesquisa, São Paulo, v. 37, n. 4, p. 861-870, dez. 2011.

VIGOTSKY, Lev Semionovitch. Obras Escogidas Tomo V. **Fundamentos de defectologia**. Madri: Visor Distribuciones, 1997.

WELS, Ana Maria Córdova. Estudando a comunicação organizacional: redes e processos integrativos. **Conexão - Comunicação e Cultura**, Caxias do Sul, v. 4, n. 7, p. 73-86, jan./jun. 2005.

APÊNDICE - Protocolo de análise dos ambientes culturais

Espaço Cultural: _____

Ambiente do Espaço Cultural	Sim	Não	Comentários
A entrada do ambiente é acessível para pessoas com deficiência física?			
Existem vagas reservadas para pessoas com deficiência no estacionamento ou na rua?			
Estes locais estão assinaladas com símbolo internacional e demarcados a amarelo?			
O acesso à entrada é sinalizado com piso tátil?			
O ambiente do espaço cultural é acessível para pessoas usando cadeiras de rodas ou equipamentos de mobilidade?			
Dispõe de elevadores ou plataformas elevatórias?			

Materiais de Comunicação	Sim	Não	Comentários
Existem pôsteres/painéis informativos?			
Existem pôsteres/painéis informativos em Braille?			
Existem pôsteres/painéis informativos em LIBRAS?			
Existem pôsteres/painéis informativos com algum recurso sonoro?			
Estes pôsteres/painéis estão localizados em uma altura adequada?			
Existem informativos (catálogos, folders etc.) sobre o ambiente/evento?			
Existem informativos (catálogos, folders etc.) sobre o ambiente/evento em Braille?			
Existem informativos (catálogos, folders etc.) sobre o ambiente/evento em LIBRAS?			
Existem informativos (catálogos, folders etc.) sobre o ambiente/evento em formato sonoro?			
Existe algum tipo de material audiovisual com legenda no ambiente/evento?			
Existe algum tipo de material audiovisual com legenda no ambiente/evento com recurso de audiodescrição?			
Existe algum tipo de material audiovisual com legenda no ambiente/evento com recurso de			

LIBRAS?			
Existe algum tipo de sinalização (Símbolo Internacional de Acessibilidade) no ambiente/evento para deficientes físicos?			
Existe algum tipo de sinalização (Símbolo Internacional de Acessibilidade) no ambiente/evento para deficientes visuais?			
Existe algum tipo de sinalização (Símbolo Internacional de Acessibilidade) no ambiente/evento para deficientes físicos?			
Existe algum tipo de sinalização (Símbolo Internacional de Acessibilidade) no ambiente/evento para deficientes auditivo?			
Existe algum tipo de sinalização (Símbolo Internacional de Acessibilidade) no ambiente/evento para deficientes mentais?			
Existem textos/etiquetas?			
Existem textos/etiquetas em Braille?			
Existem textos/etiquetas em LIBRAS?			
Existem textos/etiquetas com algum recurso sonoro?			
Existem profissionais capacitados para atender pessoas com deficiência física?			
Existem profissionais capacitados para atender pessoas com deficiência visual?			
Existem profissionais capacitados para atender pessoas com deficiência auditiva?			
Existem profissionais capacitados para atender pessoas com deficiência mental?			
O site é acessível?			

<p>Observações:</p>
