
Relações Públicas na construção de uma comunicação acessível para deficientes visuais em uma organização da Serra Gaúcha: O caso do Esculturas Parque Pedras do Silêncio¹

Gabriela Maria Raymundo Altevogt²
Erica Hiwatashi³

Universidade do Vale do Rio do Sinos - UNISINOS, São Leopoldo, RS

RESUMO

O presente artigo é proveniente do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) que buscou desenvolver uma ação de comunicação acessível para deficientes visuais no Esculturas Parque Pedras do Silêncio, além de aprofundar os conhecimentos em relação a acessibilidade comunicacional. A pesquisa é de abordagem qualitativa e para a sua realização, a metodologia foi dividida em quatro etapas. Inicialmente, foi realizada a pesquisa bibliográfica, pertencente a primeira etapa. Na segunda etapa, foram levantados dados através de uma visita de observação a organização e a realização de entrevistas semiestruturadas com deficientes visuais. Com os dados obtidos, foi possível executar a terceira etapa que se caracteriza pelo desenvolvimento de uma ação de comunicação acessível para deficientes visuais. Na quarta etapa, ocorreu uma visita de avaliação da ação de comunicação acessível desenvolvida na organização. Os resultados obtidos na pesquisa foram assertivos e demonstram a importância do aprofundamento acerca da acessibilidade na área da comunicação, promovendo inclusão e autonomia aos sujeitos da pesquisa, os deficientes visuais, e servindo como fomentador de novos trabalhos e ações referentes ao tema.

PALAVRAS-CHAVE: Acessibilidade; Comunicação Acessível; Deficiência Visual; Relações Públicas.

1. INTRODUÇÃO

O protagonismo da discussão acerca da inclusão social no Brasil, especialmente nos últimos anos, nos mostra a importância do tema e o poder transformador que essa discussão exerce. Segundo o Censo Demográfico do Ministério da Saúde (2019), em torno de 12 milhões de brasileiros sofrem de algum tipo de deficiência. No que tange a deficiência visual, a cartilha do censo demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e

¹ Trabalho apresentado no IJ03 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – XVII Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 44º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação

² Estudante de Graduação 8º. Semestre do Curso de Relações Públicas da Unisinos, e-mail: gabrielaraymundo@hotmail.com.

³ Orientadora do trabalho. Professora do curso de Relações Públicas da Unisinos, e-mail: ericah@unisinos.br.

Estatística - IBGE (2010) revela que, existem no Brasil, cerca de 6,5 milhões de pessoas com alguma deficiência visual. Conforme prevê um trecho do Artigo 47 do Decreto 3.298/99 que dispõe sobre a Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, os órgãos e as entidades da administração pública federal, direta e indireta, responsáveis pela cultura, pelo desporto, pelo turismo e pelo lazer devem, entre outras medidas, promover o acesso da pessoa portadora de deficiência aos meios de comunicação social.

Chamamos de comunicação acessível, segundo Werneck (2004), aquela que é pensada para compartilhar a informação e fazê-la chegar as pessoas de forma simples, fácil e direta, prevendo que o receptor possa ter alguma deficiência. É evidente que a aplicabilidade deste tipo de comunicação torna-se mais frequente e necessária, uma vez que as pessoas com deficiências estão cada vez mais ativas e participantes da sociedade em suas diversas áreas.

Assim, o tema deste trabalho relaciona-se à acessibilidade comunicacional voltada para deficientes visuais e para a sua realização, foi escolhida uma organização do setor turístico da Serra Gaúcha: o Esculturas Parque Pedras do Silêncio. A pesquisa teve como problema “De que forma é possível uma organização como um atrativo turístico se comunicar com deficientes visuais?” e a partir desta problemática, o objetivo geral do trabalho foi definido em desenvolver uma ação de comunicação acessível para uma organização voltada para pessoas com deficiência visual.

2. JUSTIFICATIVA

A justificativa da escolha do tema da pesquisa ocorreu porque temas como “Estratégias de comunicação” e “Relacionamento com os públicos de uma organização” são facilmente encontrados em materiais bibliográficos e por inúmeras vezes, citados em publicações sobre Relações Públicas. Entretanto, ao pesquisar sobre “Comunicação Acessível”, ainda é modesta a participação do assunto em publicações, assim como o seu uso em nosso cotidiano, apesar da crescente notoriedade de assuntos relacionados à inclusão e acessibilidade. Em afirmação a isto, destaco que isso já suscitava curiosidade em como fazer uma comunicação inclusiva.

Em 2017, quando trabalhei no Esculturas Parque Pedras do Silêncio, a motivação aumentou. Este atrativo turístico, localizado em Nova Petrópolis, destaca-se por contar a história da Imigração Germânica da região por intermédio de esculturas de pedras. As

obras são oriundas de três escultores gaúchos que produziram os trabalhos exclusivamente para o parque. Além das peças, o atrativo encanta os visitantes pela beleza do seu espaço. A visita consiste em um roteiro histórico-cultural onde as esculturas de arenito, dispostas ao longo de quatro espaços, misturam-se com a natureza e o colorido das flores.

Durante o período laboral junto ao parque, era comum receber o seguinte *feedback* dos visitantes: “é um passeio que encanta aos olhos”. E de fato, encanta. Porém, toda vez que escutava essa expressão, imediatamente me vinha ao pensamento o questionamento:” e os que não enxergam? Como podemos transmitir a eles o propósito do parque?”.

Devido à falta de uma comunicação voltada para este público e a partir da experiência relatada, surgiu o interesse acerca do tema deste trabalho. Enquanto acadêmica de Relações Públicas, foi gratificante e motivador identificar e desenvolver uma ação de comunicação focada para deficientes visuais e como uma organização pode se relacionar e adaptar o seu espaço para recebê-los. Da mesma forma, também foi desafiador compreender as necessidades de comunicação das pessoas com deficiência visual.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No que tange aos procedimentos metodológicos, para o cumprimento do objetivo proposto, foi necessário dividir a metodologia em quatro etapas, caracterizadas como Etapa 1, Etapa 2, Etapa 3 e Etapa 4.

Primeiramente, foi executada a Etapa 1 com a pesquisa bibliográfica para fundamentar a escolha do tema e embasar a pesquisa. Ao longo de três capítulos, foram abordados conceitos da comunicação humana, formas de linguagem, o processo de comunicação, relações públicas, funções da atividade, mapeamento de públicos assim como um panorama das deficiências e dos deficientes, leis e diretrizes de inclusão e recursos de comunicação com tecnologia assistida.

Dentre os autores do referencial teórico, Andrade (2005) afirma que as atividades de Relações Públicas se caracterizam pelo esforço deliberado, planejado, coeso e contínuo da alta administração, a fim de estabelecer e manter uma compreensão mútua entre uma organização e seus públicos. Já Kunsch (1999, p.140) destaca a função das Relações Públicas como “administrar e gerenciar, nas organizações, a comunicação com

diversos públicos, com vistas à construção de uma identidade corporativa e de um conceito institucional positivo junto à opinião pública e a sociedade em geral”.

Sendo parte do tema da pesquisa o papel do relações-públicas na construção de uma comunicação acessível, faz-se necessário relacionar a função social de RP. Nesse sentido, Peruzzo (1998, p. 113) menciona que “a comunicação comunitária hoje surge e se articula dentro dos movimentos populares, como canais de expressão e meio de mobilização e conscientização das populações residentes em bairros periféricos”. Logo, as Relações Públicas podem contribuir para a transformação social, ajudando as comunidades desenvolvendo ações de comunicação comunitária. Segundo Peruzzo (1998), as Relações Públicas comunitárias caracterizam-se pela participação na comunidade e dessa forma, o profissional deve enfrentar os problemas e conflitos da mesma, podendo contribuir através de levantamento de dados ou diagnósticos, no planejamento e implementação de programas ou políticas públicas pautadas no princípio da participação coletiva, no incremento da comunicação, além de organizar eventos educativos, culturais e artísticos.

Na Etapa 2, ocorreu uma visita de observação à organização com três deficientes visuais, aplicação de entrevistas e análise dos dados. Apesar do cenário de pandemia da Covid-19, a visita ocorreu de forma segura e o agendamento tanto com os deficientes como com a organização foram fáceis e ágeis. Com os dados obtidos nestas etapas, foi possível desenvolver uma ação de comunicação acessível através de uma plataforma tecnológica, constituindo a Etapa 3.

Por fim, na Etapa 4, foi realizada a avaliação da ação de comunicação através de uma nova visita à organização da autora com os deficientes visuais que, após realizarem o tour no parque utilizando a plataforma tecnológica, avaliaram a mesma.

4. A AÇÃO DE COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL PARA DEFICIENTES VISUAIS DO ESCULTURAS PARQUE PEDRAS DO SILÊNCIO

Após o levantamento bibliográfico desenvolvido na Etapa 1, a autora da pesquisa realizou uma visita de observação à organização com três deficientes visuais moradores de Nova Petrópolis/RS. Na visita, os deficientes participaram, juntamente com um grupo de excursão, de uma vista guiada pelo proprietário do parque, o qual, ao longo da visita, respondeu de maneira informal a uma entrevista aberta proposta pela autora. As

informações obtidas com o proprietário referem-se ao histórico da organização e seu funcionamento.

A visitação foi dividida em duas partes: na primeira, os deficientes acompanharam o roteiro guiado (que contempla os dois primeiros espaços do parque) juntamente com um grupo de excursão que visitava o local. Na segunda parte, o grupo de excursão seguiu o passeio autoguiado e o guia e proprietário do parque, acompanhou a autora e os deficientes na visitação nos dois espaços restantes. Com o propósito de compreender como a comunicação do roteiro poderia ser mais acessível aos que não enxergam, a autora da pesquisa, ao longo da visitação, descreveu o roteiro do atrativo aos deficientes, recebendo sugestões deles de como aprimorar a descrição.

Com a finalidade de aprofundar os conhecimentos acerca das experiências dos entrevistados no que tange a comunicação, foram realizados questionamentos através de uma entrevista semiestruturada referentes aos desafios comunicacionais, meios de comunicação, ferramentas tecnológicas de comunicação, comunicação organizacional e mídias sociais.

Ao findar a Etapa 2 da pesquisa, observou-se o levantamento de dados pertinentes ao tema do trabalho bem como, fundamentou-se o objetivo da pesquisa. A partir das informações levantadas nesta etapa bem como na Etapa 1, iniciou-se a Etapa 3 com o desenvolvimento de uma ação de comunicação voltada para deficientes visuais.

A Etapa 3 da pesquisa se caracterizou pela elaboração de uma ação de comunicação acessível voltada para deficientes visuais na organização do estudo. A partir da análise dos dados obtidos na Etapa 2, foi identificada a necessidade de aprimorar o roteiro do parque com informações disponíveis através de audiodescrição. Optou-se por este recurso, pois conforme relatado pelos deficientes visuais entrevistados, a audiodescrição permite a acessibilidade sem a necessidade de alguma alfabetização específica, como o braile, por exemplo, sendo facilmente utilizada pelos deficientes visuais.

Assim, a autora da pesquisa juntamente com o participante André Boone, o proprietário do parque Paulo Valmor Heckler e uma equipe de tecnologia da informação (TI) terceirizada elaboraram a ação comunicacional que atendesse o público deficiente visual. A execução desta ação iniciou em janeiro de 2021. A equipe de TI desenvolveu uma plataforma tecnológica, de uso interno do parque, para o acesso em smartphones.

Com base nas informações referentes às necessidades apontadas pelos deficientes visuais na etapa anterior, a equipe aplicou os recursos de acessibilidade na plataforma. O acesso a esta plataforma ocorre pelo sistema de internet do parque, disponibilizado aos visitantes através de um QR code fixado na recepção da organização.

Este QR code abre no smartphone o link da plataforma do Esculturas Parque Pedras do Silêncio. Ao acessar o link, o deficiente visual encontra a página inicial da plataforma. Na parte superior direita, encontra-se o botão indicativo de acessibilidade para deficientes visuais. Importante destacar que na plataforma, todos os botões de acesso são acessíveis através da marcação para leitores de tela. Para iniciar a visitação, é preciso apertar o botão “Iniciar Tour”, o qual direciona para a próxima página que inicia o roteiro. A partir deste momento, todo o complexo do parque bem como o roteiro das esculturas são audiodescritos.

Cada página do tour é composta por dois áudios, dispostos nas barras de reprodução. Importante destacar que os áudios foram configurados com um sistema de “*autoplay*”, ou seja, é preciso apenas reproduzir o primeiro áudio pois o segundo reproduz automaticamente. O primeiro, gravado em voz feminina, é a audiodescrição, o qual traz as informações tanto da organização, como por exemplo, o que está no entorno da localização do deficiente visual, bem como, a descrição e informações técnicas das esculturas. Todas as audiodescrições foram desenvolvidas, redigidas e gravadas pela autora da pesquisa.

O segundo áudio, gravado em voz masculina, refere-se a narração da representação de cada obra. Nestes áudios, apenas é narrado o que cada escultura representa, não contendo informações da organização e do local. Além deste áudio, também há nas páginas, os textos em forma escrita abaixo das barras de áudio, para reprodução através dos leitores de tela.

A partir da sugestão dos deficientes visuais, os áudios da plataforma foram gravados com duas vozes diferentes, para evidenciar qual se refere a audiodescrição da organização e do roteiro e qual diz respeito a representação das obras.

Para avançar, basta clicar no botão “Próximo”. Uma nova página se abre, no mesmo formato que a página apresentada acima e essa configuração permanece até o final do tour, quando o deficiente visual chegará na recepção da organização. Para dar mais autonomia, também há a opção de retornar a página anterior, caso necessário, além de ser possível escutar os áudios quantas vezes forem necessárias.

O desenvolvimento da plataforma durou em torno de quatro meses, pois, devido a pandemia do Covid -19, os trabalhos sofreram alterações e atrasos, finalizando em maio de 2021. Para validar a plataforma, seu uso e suas funções, a autora da pesquisa realizou uma nova visita com os deficientes visuais.

Com a finalização da Etapa 3, iniciou-se os procedimentos da Etapa 4. Esta etapa consistiu na realização de uma visita de avaliação da ação de comunicação acessível desenvolvida através da plataforma tecnológica e após, a análise dos dados obtidos.

Com o objetivo de avaliar a ação de comunicação acessível, a autora da pesquisa e os três deficientes visuais participantes da Etapa 2, realizaram uma nova visita a organização, mas desta vez, utilizando a plataforma tecnológica desenvolvida na Etapa 3. A visita foi realizada no dia 03 de junho de 2021 e foram adotadas todas as medidas de proteção em relação a Covid-19. Ao chegarem na organização, os deficientes acessaram a plataforma em seus smartphones através do QR Code disponível na recepção. Na ocasião, dois deles usaram o sistema Android e um utilizou o sistema IOS. Todos acessaram sem intercurso e observaram a marcação de todos os links para os leitores de tela. Após, iniciaram a visita utilizando a plataforma.

De imediato, perceberam a presença de audiodescrição desde o início do roteiro, com a descrição não somente das esculturas, mas de todo o complexo. Os deficientes fizeram o tour completo, mas diferente da Etapa 2, onde foi necessário a presença de um guia para explicar sobre o roteiro, dessa vez, eles puderam realizar a visita utilizando apenas seus smartphones.

Ao final da visita, os três participantes avaliaram a plataforma e deram o *feedback* do trabalho desenvolvido sendo questionados pela autora da pesquisa quanto ao uso da plataforma e a experiência em utilizá-la. Este questionamento buscou verificar o impacto da ação na comunicação com os deficientes visuais, a contribuição da ação na comunicação organizacional e a funcionalidade da plataforma.

Ao concluir a análise dos dados, verificou-se a aceitação da plataforma pelos deficientes participantes da pesquisa e o impacto positivo que ela exerceu na comunicação da organização. Assim, a ação foi implantada no parque e está disponível para uso dos visitantes, sendo o primeiro atrativo turístico de Nova Petrópolis a utilizar um recurso de comunicação acessível para deficientes visuais em seu roteiro, conforme destaca o presidente do Conselho Municipal de Turismo e proprietário do parque, Paulo Valmor Heckler.

No decorrer da pesquisa foi observado nos relatos dos deficientes visuais a falta de recursos com acessibilidade na comunicação nas organizações que frequentam, dependendo na maioria das vezes, da boa vontade de terceiros, fundamentando o proposto no trabalho. Após a coleta e análise dos dados, foi possível desenvolver a ação de comunicação acessível através da plataforma implantada no sistema da organização. Ao apresentar à empresa de tecnologia da informação, responsável por executar a plataforma, as necessidades de acessibilidade para deficientes visuais, principalmente referente a marcação de botões para os leitores de tela, foi relatado não ser comum a solicitação desses recursos pelas organizações, sendo necessário um aprofundamento por parte dos técnicos em relação a acessibilidade em plataformas digitais. Nesse sentido, percebe-se que a acessibilidade é pensada somente para pessoas com deficiências e o peso do processo recai mais sobre eles, porém, esse tema e suas especificidades deveriam ser exploradas e divulgadas para a sociedade em geral, uma vez que geralmente, e como no caso da pesquisa, a acessibilidade é promovida por quem não possui deficiências.

Na realização da avaliação da ação de comunicação acessível, foi observado a surpresa dos deficientes visuais em relação a inclusão que a mesma promove ao utilizar a audiodescrição e a facilidade no manuseio da plataforma. Através dos relatos, percebemos que a ação deu autonomia aos deficientes e possibilitou uma visita completa da organização, solucionando falhas de comunicação evidenciadas ao longo da pesquisa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir a pesquisa, lembramos o problema central que motivou o desenvolvimento do trabalho: “De que forma é possível uma organização como um atrativo turístico se comunicar com deficientes visuais?”. O ponto de partida foi identificar formas de comunicação voltadas para este público específico. O objetivo geral proposto de desenvolver uma ação de comunicação acessível para uma organização voltada para deficientes visuais, tornou-se um desafio, visto o caráter prático da sua aplicabilidade. Para a efetividade desta proposta, foi necessário um amplo aprofundamento bibliográfico passando por temas relacionados a comunicação, acessibilidade, diretrizes e leis de inclusão, história das deficiências e dos deficientes visuais e tecnologias assistidas, além da realização de entrevistas com deficientes visuais.

Ao desenvolvermos e implantarmos na organização uma ação numa plataforma tecnológica que promove acessibilidade comunicacional à pessoas com deficiência visual, compreendemos que o objetivo geral fora cumprido.

O estudo deste caso revelou pontos importantes para a área do planejamento de comunicação organizacional pensado pelas Relações Públicas. O primeiro refere-se a dificuldade em encontrar materiais científicos que abordem acessibilidade comunicacional. Isso nos faz questionar se o tema ainda é pouco explorado pelos pesquisadores, profissionais e estudantes de comunicação ou se somente não estão divulgados adequadamente. No caso de confirmação dessas questões, é importante que os assuntos relacionados a acessibilidade e inclusão sejam mais discutidos e difundidos, pois cabe aos profissionais de relações-públicas, conhecer as necessidades, os direitos e as leis acerca da acessibilidade comunicacional do público com deficiências.

Com isso, revela-se a ausência dos deficientes visuais no mapeamento de públicos. França (2008) estabelece os públicos em três níveis de relação: os essenciais, os não-essenciais e os de interferência, sendo os essenciais aqueles que estão ligados juridicamente à organização e que a mesma necessita para o seu desenvolvimento; os não essenciais são os que não participam das atividades da organização e geralmente, atuam externamente; por fim, os públicos de interferência são aqueles que representam públicos externos que podem influenciar no desenvolvimento da organização. Sendo o relacionamento com os públicos uma das principais funções das Relações Públicas, é essencial que o profissional e as organizações incluam os PcDs como público de interesse e adotem formas de comunicação para eles, já que existem complexidades na adequação da forma e do conteúdo.

O caminho da acessibilidade é desafiador e longo. Muito já foi conquistado recentemente. Muito já foi realizado. Muito ainda há por fazer. Enquanto profissionais de relações-públicas, precisamos refletir sobre a forma que nos comunicamos e compreender que todos, sem distinção, precisam receber uma comunicação de qualidade nas organizações em que atuamos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Para entender relações públicas**. 4ed. São Paulo: Loyola, 2005.

BRASIL. Decreto n° 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei n° 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. Brasília, DF: Presidência da República, 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm >. Acesso em: 29 out. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Censo Demográfico de 2020 e o mapeamento das pessoas com deficiência no Brasil**. Brasília, DF: Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas, 2019. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoespermanentes/cpd/arquivos/cynthia-ministerio-da-saude>. Acesso em 29 out.2020.

FRANÇA. Fábio. **Conceituação lógica de públicos em relações públicas**. Estudos de jornalismo & relações públicas. Universidade Metodista de São Paulo. Ano 1. N.1. p.17. jun 2008.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo Demográfico: resultados preliminares**. Rio de Janeiro, 2010. Disponível em [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf) .pdf. Acesso em: 29 out.2020

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Comunicação e educação; caminhos cruzados** In: Vinte anos de ciências da comunicação no Brasil. Santos. Universidade Santa Cecília, 1999.

PERUZZO, Círcia Krohling. **Comunicação nos movimentos populares: A participação na construção da cidadania**. Petrópolis: Vozes, 1998.

WERNECK, Cláudia. **Manual sobre Desenvolvimento Inclusivo para a Mídia e Profissionais de Comunicação**. Rio de Janeiro: WVA, 2004. Disponível em <http://www.escoladegente.org.br/outras-publicacoes/manual-sobre-desenvolvimento-inclusivo-midia-profissionais-comunicacao>. Acesso em 22 de mar. 2020.