



Acessibilidade Na Comunicação Organizacional: Desafio Para As Relações Públicas.¹

Eliara Solange ROTHMANN²

Daiane SCHEID³

Universidade Federal de Santa Maria, RS.

RESUMO

A discussão a respeito da acessibilidade vem crescendo e se tornando uma das principais mudanças nas organizações, nas quais as vagas para pessoas com deficiência estão aumentando, proporcionando maior inserção delas na sociedade. Nesse sentido, o profissional de Relações Públicas busca trazer para dentro dessas organizações estratégias e ferramentas de comunicação acessíveis. Assim, este artigo tem como finalidade discutir a acessibilidade na comunicação organizacional e o papel das Relações Públicas nesse contexto.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação Organizacional; Relações Públicas; Acessibilidade.

INTRODUÇÃO

“Fala-se muito em ‘comunicação’, utiliza-se esse termo em diversos sentidos, mas esquece-se de citar a essência do processo de comunicação: a informação.” (SIMÕES, 2006, p.17). A comunicação é um ponto fundamental para construirmos uma organização. Ao profissional da área, dentre os quais está o Relações Públicas, é necessário, antes de tudo, pensar na comunicação e como ela pode influenciar em todas as ações da organização.

Nesse sentido, refletimos a acessibilidade comunicacional dentro de uma organização. Pois “para que a sociedade da informação se institua como tal, é preciso que todos participem da rede informacional, que todos desenvolvam a capacidade de usar a informação de forma reflexiva” (SONZA, 2008, pg. 20), e não só como forma prática de trabalho.

Além da informação, o conhecimento interfere diretamente na organização, pois aos poucos os indivíduos vão conhecendo os inúmeros processos que a constituem, na qual estão inseridos. Sabe-se que há algum tempo quem detinha o poder é quem obtinha o conhecimento e só

¹ Trabalho apresentado no DT 3 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional do XV Congresso de Ciências da Comunicação na Região Sul, realizado de 8 a 10 de maio de 2014.

² Estudante de Graduação 6º. Semestre de Relações Públicas Multimídia pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM/RS. Email: eliarasr@gmail.com

³ Orientador do Trabalho. Professor de Relações Públicas Multimídia pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM/RS. Email: daiane.schei@ufsm.br



transmitiam o que achavam necessário. Hoje o cenário mudou, ainda há quem possua o poder para tal, mas existem outros meios de comunicação os quais dificilmente são controlados, e a informação é disponibilizada facilmente, sendo, às vezes, muita informação para poucos indivíduos. Essa questão teve aumento com o advento da internet (SONZA, 2008).

Essa “era da informação”, e a internet, ainda segundo o autor, tem possibilitado na interatividade dos processos educacionais, uma reflexão da informação, a comunicação e as trocas sociocognitivas entre os usuários, alternativas para escolher o que quer saber e em que horários quer saber. Nesse sentido, a informação necessária para cada usuário tornando-se mais acessível.

Assim, a democratização da comunicação acaba por se tornar uma estratégia do profissional de Relações Públicas, pois cabe a ele o gerenciamento das redes sociais ou de toda plataforma de comunicação favorecendo um ambiente de mais diálogo. Segundo Simões (2006, p. 80) Relações Públicas é “[...] uma atividade profissional que maneja a relação de poder no sistema organização-públicos, utilizando, para isso, meios de comunicação. A razão básica: a essência é o exercício de poder, a aparência; a forma é a comunicação”.

Ao debater as relações entre acessibilidade e comunicação organizacional, o artigo tem como objetivo apresentar o papel do Relações Públicas nesse contexto e as ferramentas acessíveis de comunicação que esse profissional pode utilizar para cumprir de forma plena seu papel.

1. ACESSIBILIDADE NO BRASIL

Desde os anos 80 a acessibilidade vem sendo um tema de grande discutibilidade no cenário brasileiro. Esse movimento iniciou com a junção das forças de pessoas que possuíam deficiências e que buscavam formas de reivindicar seus direitos (SONZA, 2008). Na época algumas organizações apoiaram a causa e juntamente com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) propuseram uma nova regulamentação para a acessibilidade, denominada NBR 9050 de 1994, substituída pela NBR de 2004. Essa regulamentação define acessibilidade como uma “possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário, equipamento urbano e elementos” (NBR, 2004, pg. 02).

Com isso, o tema vem ganhando força, e outra contribuição foi a criação de uma lei que torna a acessibilidade nas organizações obrigatória. O Decreto Federal 3.956 de 08 de outubro de 2001 elimina todas as formas de discriminação contra as pessoas com deficiência e no Artigo I define deficiência como uma restrição física, mental ou setorial, que pode ser permanente ou não, de modo que limita a capacidade de exercer atividades normais da vida do ser humano.



O Decreto Federal 5.296/04 de 02 de dezembro de 2004 expõe que para a acessibilidade deve haver uma condição na utilização de lugares acessíveis, garantindo segurança e autonomia, total ou assistida, de todos os espaços que possam a vir utilizar, sejam eles mobiliários ou urbanos, tornando acessíveis também os serviços de transportes e dispositivos, e os sistemas e meios de comunicação e informação. Essas leis regulamentam a utilização de tudo que uma pessoa que não possui deficiência usa, mostrando que a deficiência é apenas uma diferença, mas não deve ser uma barreira.

Os portadores de necessidades especiais são, muitas vezes, excluídos de funções que tranquilamente poderiam exercer, pois ainda são denominados como inválidos e incapazes. Os esforços para tornar uma organização, cidade ou a educação acessível implicam “direitos originários, fundamentais, que decorrem do simples fato de o sujeito desses direitos ser pessoa humana” (SARTORETTO, 2011, p. 02).

Da falta de reconhecimento a uma busca constante pela inclusão, essas pessoas passam diariamente por dificuldades, em função das quais foram criadas as leis, que procuram garantir às pessoas com deficiência, todos os direitos humanos. É válido ressaltar que.

incluir quer dizer fazer parte, inserir, introduzir. E inclusão é o ato ou efeito de incluir. Assim, a inclusão social das pessoas com deficiências significa torná-las participantes da vida social, econômica e política, assegurando o respeito aos seus direitos no âmbito da Sociedade, do Estado e do Poder Público. (Disponível em <<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/a%20inclusao%20social%20das%20pessoas%20com%20deficiencias.pdf>>. Acesso em 29/11/2013)

Conforme entrevista realizada com Rúbia Steffens⁴ estudante com deficiência visual, a acessibilidade “significa possibilitar que pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida participem de atividades que incluem o uso de produtos, serviços e informação”. O que nos mostra que todos os tipos de serviços devem ser disponibilizados de todas as formas. Na web, por exemplo, a acessibilidade permite o acesso a websites, em que se recomenda tipo de fonte, tamanho e cor adequados, conforme necessidade de cada usuário. Essa inserção na web deve assegurar que qualquer um possa usá-la, interagindo, entendendo e navegando de forma efetiva, salienta Rúbia, pois assim, eles conseguem criar e contribuir com conteúdos sobre os quais tem conhecimento.

Em relação à organização acessível, a Secretária Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência destaca que

⁴ Rúbia Steffens é portadora de deficiência visual e acadêmica do curso de Jornalismo pela Universidade Federal de Santa Maria campus Frederico Westphalen UFSM/FW. Também pesquisa sobre acessibilidade na Web juntamente com o Núcleo de Comunicação e Acessibilidade pertencente universidade. A entrevista foi realizada via email com perguntas abertas e diretas. Data da entrevista 28/11/2013.



acessibilidade é um atributo essencial do ambiente que garante a melhoria da qualidade de vida das pessoas. Deve estar presente nos espaços, no meio físico, no transporte, na informação e comunicação, inclusive nos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como em outros serviços de instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na cidade quanto no campo (Disponível em <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/acessibilidade-0>>. Acesso em 02/12/2013).

Sabemos que em uma organização conta muito a sua cultura e políticas que foram determinadas em sua criação, mas o tema deve ser tratado com total relevância, pois a diversidade contribui na forma de pensar, agir, comunicar e utilizar recursos, garantindo os direitos e a cidadania dessas pessoas. A acessibilidade possibilita, à pessoa com deficiência, viver independentemente e participar de forma ativa das decisões da organização. Ainda de acordo com a Secretária Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência “essas medidas incluirão a identificação de barreiras à acessibilidade e a disseminação do conceito de desenho universal”.

Deficiência, de acordo com o Decreto N° 3298/99 que regulamenta a lei 7853/89, no Art. 3º é toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano. Incapacidade, ainda segundo o decreto é uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

Já pessoa portadora de deficiência, conforme Decreto nº 5296/04 – que regulamenta as leis 10.048 e 10.098/2000 é aquela que possui limitações ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias: deficiência física; deficiência auditiva; deficiência visual; deficiência mental. A Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência trata essas pessoas como aquelas que têm impedimentos de natureza física, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas.

Para evitar o isolamento social que essas pessoas podem sofrer, foram criadas leis com direitos humanos que salientam sua importância na sociedade. Em relação ao acesso de informação e comunicação, o Decreto nº 5.296 afirma que a partir da criação da lei, torna-se obrigatória a acessibilidade em todos os portais e sítios eletrônicos da administração pública e demais organizações na rede mundial de computadores (internet), para o uso das pessoas portadoras de deficiência, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis, além de ajudá-los da integração e na convivência com os demais humanos.



Essas informações podem ser transmitidas por ferramentas acessíveis, denominadas Tecnologias Assistivas. Conforme o Comitê de Ajudas Técnicas da Universidade Federal de São João Del-Rei (2007) o termo designa

uma área do conhecimento, de características interdisciplinares, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada a atividade e participação, de pessoa com deficiência, incapacidade ou mobilidade reduzida, visando a sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social (Disponível em <http://www.ufsj.edu.br/incluir/tecnologias_assistivas.php>. Acesso em 28/11/2013)

Essas tecnologias contribuem para que as pessoas com deficiência tenham sua cidadania reconhecida, pois com isso, podem estar por dentro do que está acontecendo pelo mundo, podendo dar opinião e integrar ativamente diferentes grupos sociais. Assim, a Associação Brasileira de Tecnologias Assistivas (ABTECA) afirma que esse termo ainda é novo, mas é “utilizado para identificar todo o arsenal de Recursos e Serviços que contribuem para proporcionar ou ampliar habilidades funcionais de pessoas com deficiência e consequentemente promover vida independente e inclusão”.

Esses recursos podem ser desde uma bengala até um avançado sistema de computadores. As tecnologias de informação e comunicação são específicas para dispositivos que ajudam as pessoas com deficiência a receber, enviar, produzir e processar informações, além deles conseguirem ver, ouvir, ler, escrever, telefonar, e sinalizar (Catálogo Nacional de Produtos de Tecnologias Assistivas). Exemplos dessas Tecnologias Assistivas são: filtros de luz; óculos com ajuda para ouvir; geradores de voz; dispositivo para desenho e escrita manual; virador de página para leitura; entre tantos outros. E são essas ferramentas que podem auxiliar na construção de uma comunicação efetiva.

2. COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS

O termo comunicação vem do latim *communicare*, cuja raiz é *communis*, que vem da expressão *cum moenia munis*, que significa “por diante de”, “entrar em relação”, “por em comum”, “partilhar” (PERUZZOLO, 2006). Já no dicionário Aurélio⁵, o significado perpassa por: Ação de comunicar: estar em comunicação com alguém. / Aviso, mensagem, informação: comunicação de uma notícia. / Psicologia Transmissão da informação no interior de um grupo, considerada em suas conexões com a estrutura desse grupo. / Meio de ligação: vias de comunicação. A teoria da comunicação organizacional, surgiu com as Teorias das Organizações, sendo que ela se “[...] mostra

⁵ O dicionário Aurélio encontra-se disponível em <<http://www.dicionariodoaurelio.com/>>.



como um campo de conhecimento cada dia mais abrangente, que tem uma forte intersecção entre o objeto de estudo da teoria das organizações” (NASSAR, apud Kunsch, 2008, pg. 61).

Nas organizações, tradicionalmente, a comunicação era feita verticalmente, em que os administradores mandavam e os subordinados apenas obedeciam, sem abertura para opinar, sendo passivos e incentivados a darem o melhor de si por prêmios de produção pela execução eficiente das tarefas. Nessa época (1967) surgiu a Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (ABERJE), que vinha para mudar esse processo de comunicação, intitulada como uma sociedade civil, sem fins lucrativos que tem por objetivo discutir e promover numa perspectiva local e global, a Comunicação Empresarial e Organizacional como função administrativa, política, cultural e simbólica de gestão estratégica das organizações e de fortalecimento da cidadania. Essa organização foi o marco para uma mudança organizacional, em que a comunicação começou a ser feita através de outras formas e a utilizar ferramentas que a facilitasse, como os processos comunicacionais (KUNSCH, 2009).

Assim, “a comunicação organizacional é um metassistema social e tecnológico – que tem como objeto de estudo os processos comunicacionais” (KUNSCH, 2008, pg. 73). Os processos comunicacionais são baseados em emissor, codificação, transmissão e decodificação da mensagem e um receptor, caracterizando como um processo de mão-dupla, segundo Griffin e Moorhead (2006). Os autores ainda salientam que “a comunicação só se completa quando o emissor sabe que o receptor entendeu a mensagem” (2006, p.193), e para saber se aconteceu esse entendimento deve acontecer um *feedback* ao final desse processo, denominado por isso como círculo e processo de mão-dupla.

Em termos de comunicação nas organizações, há ainda as formais e informais. Formais por serem redes que a organização estabelece, transmitidas por veículos visuais, impressos, eletrônicos, dentre outros. São caracterizadas por acontecer nas relações interpessoais, como o famoso boca a boca, sem informações oficiais. Nessas redes são usados os métodos comunicacionais de escrita, oral e não verbal, sendo escolhidos conforme o público ao qual será destinada a informação. (CHRISTOVÃO, 1979).

Na era da informação, a comunicação se torna o fator de sobrevivência das organizações. Essa sociedade, a partir do século XX e XXI, marcada como a origem da globalização, vem mudando o fluxo das informações e os cidadãos vêm participando de forma ativa dessa democratização, pois tem mais acesso aos canais de comunicação que se expandem com muita frequência. As organizações utilizam esses espaços públicos, constituídos pelos meios de comunicação, para legitimar-se junto aos seus públicos. (MONTESSO JÚNIOR, 2009).



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

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

Por meio dessas frentes de atuação, a comunicação ajuda nos relacionamentos da organização sendo “processo contínuo e permanente que permeiam as interações humanas, atuando como um sistema dialógico com o objetivo de informar, persuadir, motivar e alcançar a compreensão mútua” (KUNSCH, 2008, pg. 78). Ela pode ser considerada um sistema indispensável, pois se ela não existir, não há relacionamentos sociais, e sem esses relacionamentos a produção e tudo que rodeia a organização passa a não funcionar. Por isso, a comunicação precisa ser entendida e executada de forma que sirva como ponte entre organização e seus públicos. E para conseguir fazer esse processo de modo eficaz, o profissional de Relações Públicas deve desenvolver seu papel sempre atendo às mudanças no cenário, atualizando-se, por exemplo, sobre as questões relativas à acessibilidade.

De acordo com Kunsch (2009) antes de falar de Relações Públicas de forma estratégica, é



preciso situá-la com a comunicação, que é sempre compreendida como a grande área. Assim, ainda segundo a autora, “a comunicação deve ser entendida tanto como agente que molda a organização quanto resultado das estruturas organizacionais que estabelecem a mensagem a ser transmitida” (p. 245). Com isso, podemos perceber que Relações Públicas, apesar de ser uma área dentro da comunicação, estabelece uma relação contínua com as demais dentro desse contexto.

Mesmo a comunicação organizacional sendo uma área mais amplas Relações Públicas destacam-se por atuar em prol da mesma de forma estratégica. Segundo Nassar (2008, p.97), a comunicação organizacional não consegue se desligar do Relações Públicas, pois, “sendo certo que seu pensamento e sua operação dificilmente será excelentes se deslocada das políticas, dos planejamentos e das ações de Relações Públicas”. Segundo Simões (2006, p.80) “a atividade de Relações Públicas é uma atividade profissional que maneja a relação de poder no sistema organização-públicos, utilizando, para isso, meios de comunicação”.

O valor desse profissional também é destacado pela qualidade das relações que ele estabelece com o ambiente institucional no qual está inserido. Conforme Kunsch (2008) as estratégias utilizadas são o caminho que o profissional irá escolher, levando em consideração todo tudo que a envolve, tanto interna, quanto externa, pensando na missão, visão e valores da organização. Nesse sentido, podemos associar a acessibilidade estabelecida na organização de acordo com suas políticas. O profissional de Relações Públicas pode desenvolver estratégias que atinjam a todos os públicos, não importando se possuem algum tipo de deficiência.

O público interno representa um triunfo de uma organização para que ela consiga desenvolver sua missão. E para que o público interno se sinta parte da organização precisamos de informação, e o Relações Públicas “objetiva por meio da informação, da persuasão e do ajustamento, edificar o apoio público para uma atividade, causa, movimento ou instituição.” (ANDRADE, 1965, p.34 apud SIMÕES, 2006, p. 21)

A partir desse entendimento, destacamos que a diversidade dentro de uma organização pode contribuir para o desenvolvimento da mesma, pois “a diversidade dos funcionários corresponde à diversidade dos consumidores” (GRIFFIN; MOORHEAD, 2006. p.34). Nesse sentido, o profissional de Relações Públicas pode atuar na organização que possui funcionários com alguma deficiência para aplicar políticas de aceitação, com vistas a uma gestão voltada para a diversidade, mostrando a importância do trabalho em equipe. Essas ações podem gerar um reflexo positivo a uma organização que está atenta à questão da acessibilidade.



3. A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ACESSÍVEL: ALGUMAS POSSIBILIDADES.

As tecnologias assistivas são ferramentas que possibilitam às pessoas portadoras de deficiência a fazer atividades cotidianas. Dessa forma, desenvolver qualquer atividade que seria impossível sem esse auxílio, ou seja,

uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.
(SCHIRMER, 2008)

De acordo com o Decreto 3298 de 1999 no art. 19 consideram-se ajudas técnicas os elementos que permitem compensar uma ou mais limitações funcionais motoras, sensoriais ou mentais da pessoa portadora de deficiência, com o objetivo de permitir-lhe superar as barreiras da comunicação e da mobilidade e de possibilitar sua plena inclusão social. Consideram-se ajudas técnicas, dentre outras: próteses auditivas, visuais e físicas; órteses que favoreçam a adequação funcional equipamentos, maquinarias e utensílios de trabalho especialmente desenhados ou adaptados para uso por pessoa portadora de deficiência; elementos de mobilidade, cuidado e higiene pessoal necessária para facilitar a autonomia e a segurança da pessoa portadora de deficiência; elementos especiais para facilitar a comunicação, a informação e a sinalização para pessoa portadora de deficiência; equipamentos e material pedagógico especial para educação, capacitação e recreação da pessoa portadora de deficiência; adaptações ambientais e outras que garantam o acesso, a melhoria funcional e a autonomia pessoal.

Essas tecnologias surgiram para facilitar o acesso à informação das pessoas portadoras de deficiência e, além disso, elas possibilitam que se sintam inseridas na sociedade em que vivem e nas organizações nas quais trabalham. Na internet, que contempla hoje informações de todo tipo e de interesse geral dos cidadãos, o apoio das tecnologias assistivas faz com que deficientes consigam dar *feedback* também e que não sejam somente receptores passivos dessa mídia, mas sim ativos na construção de conhecimento, garantindo sua autonomia e independência.

O acesso ao mundo digital possibilita que a comunicação nas organizações possa acontecer de forma adequada, pois as informações podem ser passadas igualmente para todos. Conforme Fortes (2003), se acontecer ausência de conhecimentos básicos de comunicação ou das ferramentas



que os cidadãos utilizam, a mensagem pode vir a ser compreendida de forma errada. Isso acontece porque as organizações não mantêm uma linguagem única com seus públicos, trazendo obstáculos que impedem a cooperação e a troca de informações entre as equipes de trabalhos e seus colegas.

O profissional de Relações Públicas dentro desse contexto, ainda segundo o autor, na sua “prática profissional de relacionamento incrementa a comunicação com os públicos mediante características peculiares, dependentes dos objetivos que se tencionam atingir e das particularidades dos grupos que serão alvo do fornecimento de informações” (2003, p. 219). Cada organização utiliza a ferramenta que acredita que beneficia a todos que dela fazem parte, e o Relações Públicas desenvolve o papel de fazer com que essas ferramentas ou veículos ultrapassem barreiras e possibilitem que pessoas portadoras de deficiência também recebam essas informações compartilhando delas com seus colegas.

Para ampliar a discussão sobre essa questão, identificamos algumas ferramentas que podem ser integradas às ações de comunicação organizacional. A primeira delas o teclado de conceitos Intellikeys⁶, que é programável, sensível ao tato e busca permitir o acesso ao computador. Ele é composto por seis grelhas básicas que podem ser usadas com qualquer programa de processamento de texto ou software que seja acessível pelo teclado. Existe também o IntelliPics Studio 3, que é um editor multimídia que torna o aprendizado acessível, atraente e interativo. Além disso, ele permite criar atividades acessíveis e interativas para essas pessoas com deficiência. E por último citamos o IntelliTalk 3 que é um editor de texto integrado a um sistematizador de voz, que transforma qualquer texto em uma mensagem falada. O programa também permite que os usuários combinem gráficos, textos e falas para melhorar as habilidades de escritas e comunicação.

Os programas mencionados não são as únicas ferramentas que podem ser utilizadas. São apenas exemplos para o uso de uma Web acessível e também uma forma de transmitir as informações da organização para essas pessoas. Além desses, há aqueles acessórios diários, conforme já citados anteriormente. O uso deles pode facilitar a comunicação da organização com seus públicos, considerando que as informações transmitidas para todos também é algo que fortalece o relacionamento existente entre organização e públicos.

⁶ Texto extraído do site da Universidade Federal de São João Del-Rei em um trabalho intitulado "Recursos de Acessibilidade Sócio-Digital para Pessoas com Deficiência”.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme relatamos no artigo, a comunicação é fundamental para a organização, mas a comunicação precisa ser acessível, tornando-se assim estratégica. Gruning (2003, p.89) salienta que “as organizações acham-se neste processo porque entenderam que a diversidade faz com que seus departamentos de relações públicas sejam mais eficazes”.

A diversidade é importante também para o crescimento da organização e para sua abrangência, pois poderá atingir públicos variados quem consumam seu produto, aumentando seus lucros e efetividade no mercado. O autor ainda menciona que “o princípio postula que as organizações precisam ter variedade – ou diversidade – nos seus quadros de colaboradores, para melhor interagir no seu meio de atuação”. (GRUNING, 2003, p.89)

Este texto, de caráter exploratório, não se encerra em respostas, mas buscou levantar a discussão a respeito da acessibilidade na área de Relações Públicas. Acreditamos que a profissão de pode contribuir para potencializar uma gestão voltada para a diversidade nas organizações, transformando-a em exemplo de inclusão e acessibilidade, além de transmitir os seus valores e visão para todos seus públicos, sem restrições. Nessa linha de pensamento salientamos Gruning (2009, p.91), o qual acredita que “as relações públicas devem fundamentar-se nos princípios de: estratégia, simetria e diversidade”, para que dessa forma consiga uma organização que visa a inclusão de seus funcionários, melhorando o ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Associação Brasileira de Comunicação Empresarial. **Uma Associação Profissional e Científica**. Disponível em <http://www.aberje.com.br/associacao_quemsomos.asp>. Acesso em 30/11/2013 às 8h.

Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. **Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos**. 2004. Disponível em <http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf>. Acesso em 02/12/2013 às 14h.

Associação Brasileira de Tecnologias Assistivas – ABTECA. **O que é Tecnologia Assistiva?**. Disponível em <<http://www.abteca.org.br/tecnologia-assistiva.html>>. Acesso em 30/11/2013 às 23h.

BATTISTELLA, L. R. **Conceito de Deficiência segundo a Convenção da ONU e os Critérios da CIF**. Secretária dos Direitos das Pessoas com Deficiência. São Paulo. Disponível em <<http://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/a2sitebox/arquivos/documentos/274.pdf>>. Acesso em



20/11/2013 às 18h.

CHRISTOVÃO, H. T. **Da Comunicação Informal a Comunicação Formal: identificação da frente de pesquisa através de filtros de qualidade**. Dissertação de apresentada ao Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação. Rio de Janeiro, 1979. Disponível em <<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/373/1/TARDINCI1979.pdf>>. Acesso em 05/12/2013 as 11h05.

FORTES, G. W. **Relações Públicas – processos, funções, tecnologias e estratégias**. 2 ed. rev. e ampl. – São Paulo: Summus, 2003.

GRUNIG, James E. **A função das relações públicas na administração e sua contribuição para a efetividade organizacional e societal**. Trad. de John Franklin Arce. Comunicação & Sociedade. São Bernardo do Campo: Póscom-Umesp, 24, n. 39, p. 67-92, 1o. sem. 2003.

GRIFFIN, Ricky W; MOORHEAD, Gregory. **Fundamentos do comportamento organizacional**. In: Comunicação nas organizações e Cultura organizacional. 2006.

JÚNIOR, J, A. M. **Comunicação Organizacional: contribuições para a reputação e satisfação para o trabalho dos funcionários da Regional do Emater – MG em Viçosa**. Departamento de Comunicação. Viçosa – MG. 2009. Disponível em < <http://www.com.ufv.br/pdfs/tccs/2009/joseagnaldomontesso.pdf>>. Acesso em 28/11/2013 às 13h30.

KUNSCH, M. **Gestão Estratégica em Comunicação Organizacional e Relações Públicas**. São Caetano do Sul – SP: Difusão Editora, 2008.

KUNSCH, M. **Relações Públicas: história, teorias e estratégias nas organizações contemporâneas**. São Paulo: Saraiva, 2009.

NASSAR, Paulo. **Relações Públicas na construção da responsabilidade histórica e no resgate da memória institucional das organizações**. 2 ed. – São Caetano do Sul, SP: Difusão Editota, 2008.

PERUZZOLO, Adair C. **A Comunicação como Encontro**. Bauru – SP: Edusc, 2006.

Presidência da República. **Decreto nº 3.298 de 20 de dezembro de 1999**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm>. Acesso em 23/11/2013 as 15h15

Presidência da República. **Decreto nº 3.956 de 08 de outubro de 2001**. Disponível em<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2001/d3956.htm>. Acesso em 23/11/2013 às 11h.



Presidência da República. **Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004.** Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em 23/11/2013 às 13h.

SARTORETTO, M. L. **Os Fundamentos da Educação Inclusiva.** 2011. Disponível em <<http://assistiva.com.br/Educa%C3%A7%C3%A3oInclusiva.pdf>>. Acesso em 29/11/2012 às 18h30.

SCHIRMER, C. R. **Tecnologia Assistiva e Inclusão.** Programa de Pós-Graduação em Educação UERJ. Rio de Janeiro. 2008. Disponível em <<http://www.ufrj.br/graduacao/prodocencia/publicacoes/tecnologia-assistiva/SEMIN%C3%81RIO%20Textos%20professores%20do%20I%20SEMIN%C3%81RIO%20DE%20PESQUISA%20EM%20EDUCA%C3%87%C3%83O%20ESPECIAL%20E%20INCLUS%C3%83O%20ESCOLAR/Material%20Prof%C2%AA.%20Carolina%20Schirmer.pdf>>. Acesso em 03/12/2013 às 20h30.

Secretária Nacional de Promoção dos Direitos das Pessoas com Deficiência. **Acessibilidade.** Distrito Federal, Brasília. Disponível em <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/acessibilidade-0>>. Acesso em 20/11/2013 às 14h.

SIMÕES, Roberto Porto. **Informação, Inteligência e Utopia: Considerações à Teoria de Relações Públicas.** 1º ed. São Paulo: Editora Sumus, 2006.

SONZA, A. P. **Ambientes Virtuais acessíveis sob a perspectiva de usuários com limitação visual.** Programa de Pós-Graduação em Informática e Educação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre – RS, 2008. Disponível em <http://www.redenet.edu.br/geral/siep_arquivos/Tese_Maio2008.pdf>. Acesso em 21/11/2013 às 18h.

Universidade Federal de São João Del-Rei. **Recursos de Acessibilidade Sócio-Digital para Pessoas com Deficiência.** Disponível em <http://www.ufsj.edu.br/incluir/tecnologias_assistivas.php>. Acesso em 04/12/2013 às 19h45.