

# ACESSIBILIDADE PARA A CIDADANIA NAS ORGANIZAÇÕES: UM OLHAR DO PAPEL DAS RELAÇÕES PÚBLICAS COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA<sup>1</sup>

*ACCESSIBILITY TO CITIZENSHIP IN ORGANIZATIONS: A LOOK TO PUBLIC RELATIONS ROLE WITH PEOPLE WITH DISABILITY*

*ACCESIBILIDAD A LA CIUDADANÍA EN LAS ORGANIZACIONES: UNA MIRADA AL PAPEL DE LAS RELACIONES PÚBLICAS CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD*

*Original recebido em: 28 de junho de 2024*

*Aceito para publicação em: 11 de outubro de 2024*

*Publicado em: 18 de novembro de 2024*

Guilherme Ferreira de Oliveira  
Suely Maciel

A lista completa com informações dos autores está no final do artigo ·

## RESUMO

Este trabalho objetiva compreender a acessibilidade enquanto fator de garantia da cidadania para pessoas com deficiência nas organizações a partir do olhar das Relações Públicas, de forma que a área se aproxime mais de questões de cidadania do que dos aspectos centrais das narrativas hegemônicas na atuação organizacional. Para tal, realiza-se uma pesquisa bibliográfica e uma sondagem da opinião de 10 graduados/graduandos em Relações Públicas, a partir de um questionário no Google Forms com um grupo de controle/pré-selecionado. Encontra-se que é papel das Relações Públicas alinhar estratégias, práticas operacionais e de mudança cultural para a promoção da acessibilidade e a conscientização das organizações, a fim de se criar uma cultura inclusiva e cidadã.

**Palavras-chave:** Cidadania; Relações Públicas; Deficiência; Acessibilidade; Organizações.

## ABSTRACT

This paper aims to understand accessibility as a factor in guaranteeing citizenship for people with disabilities within organizations from the perspective of Public Relations. This approach seeks to align more with citizenship issues than with the central aspects of hegemonic narratives in organizational practices. To achieve this, a bibliographic research is conducted along with a survey of the opinions of 10 Public Relations graduates/undergraduates through a Google Forms questionnaire with a pre-selected control group. It is found that it is the role of Public Relations to align strategies, operational practices

---

<sup>1</sup> Uma versão anterior e reduzida deste trabalho foi apresentada no GP Comunicação para a Cidadania, evento do 46º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação realizado de 4 a 8 de setembro de 2023.

and cultural change to promote accessibility and awareness in organizations, in order to create an inclusive and civic culture.

**Keywords:** Citizenship; Public Relations; Disability; Accessibility; Organizations.

## RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo comprender la accesibilidad como un factor de garantía de la ciudadanía para las personas con discapacidad en las organizaciones desde la perspectiva de las Relaciones Públicas. Este enfoque busca alinearse más con las cuestiones de ciudadanía que con los aspectos centrales de las narrativas hegemónicas en las prácticas organizacionales. Para lograrlo, se realiza una investigación bibliográfica y una encuesta de opinión a 10 graduados/estudiantes de Relaciones Públicas mediante un cuestionario de Google Forms con un grupo de control preseleccionado. Es función de las Relaciones Públicas alinear estrategias, prácticas operativas y cambios culturales para promover la accesibilidad y la concientización de las organizaciones, con el fin de crear una cultura inclusiva y cívica.

**Palabras-clave:** Ciudadanía; Relaciones Públicas; Discapacidad; Accesibilidad; Organizaciones.

## 1. INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as discussões sobre cidadania encamparam questões dos direitos e dos deveres sociais: educação, saúde, segurança, moradia, trabalho e direitos de cunho identitário principalmente. Monsalve e Athaydes (2021, p. 87, tradução nossa)<sup>2</sup> afirmam que “a cidadania social é todo o espectro desde o direito a um mínimo bem-estar econômico e segurança até o direito de participar do patrimônio social e a viver a vida de um ser civilizado conforme os padrões da sociedade”.

Nesse cenário, as organizações privadas têm um papel significativo na promoção e na proteção desses direitos entre seus funcionários. À medida que a sociedade avança e as expectativas mudam, as organizações precisam ouvir as demandas e as mudanças sociais para que legitimem suas ações e poder exercido (Mumby; Stohl, 1996).

Assim, as empresas estão cada vez mais conscientes da importância de criar ambientes de trabalho inclusivos e respeitosos, onde os direitos sociais e identitários sejam valorizados e protegidos. Parte dessa tomada de consciência pode ser resultado de um trabalho de Relações Públicas, no sentido de que o profissional da área pode atuar como ativista organizacional (Holtzhausen; Voto, 2002) e responsável pela abertura das organizações para problemáticas da sociedade (Bowen, 2005). A partir de uma perspectiva de Relações Públicas que não segue as

---

<sup>2</sup> Do original: “la ciudadanía social es todo el espectro desde el derecho a un mínimo bienestar económico y seguridad hasta el derecho a participar del patrimonio social y a vivir la vida de un ser civilizado conforme a los estándares de la sociedad”.

narrativas hegemônicas de privilégio organizacional, as Relações Públicas podem se concentrar no terreno da cidadania, mesmo quando atuam em um cenário organizacional (Peruzzo, 2021).

Uma das atuações dos relações-públicas é na chamada “comunicação interna”, sendo esta internacionalmente reconhecida como uma das principais especialidades das Relações Públicas e uma das que mais cresce no âmbito acadêmico e profissional (Lee; Yue, 2020). Na atividade de comunicação interna encontram-se processos interacionais com e entre os trabalhadores, mediados por diversos aparatos midiáticos e tecnológicos (Oliveira; Paula, 2017). O relações-públicas, como profissional de comunicação, atua na gestão de meios, processos e linguagens que estão presentes nessas interações. Cabe então aos profissionais de Comunicação e Relações Públicas atuantes na cena organizacional atentarem-se para os seus papéis como cidadãos, suas corresponsabilidades morais e cívicas (Peruzzo, 2021) enquanto projetistas de ações, programas e gestores de comunicação.

No cenário organizacional também estão presentes os trabalhadores com deficiência. Para esse amplo e diverso contingente de pessoas, no que diz respeito à oportunidade de emprego, a situação é mais complexa. Apenas 28,3% das pessoas com deficiência em idade ativa (14 anos ou mais) estão inseridas na força de trabalho, em comparação com os 66,3% das pessoas sem deficiência (IBGE, 2021). Isso ocorre mesmo com a existência da Lei de Cotas (Brasil, 1991), a qual determina que empresas com mais de 100 funcionários devem destinar de 2% a 5% de suas vagas a colaboradores reabilitados ou pessoas com deficiência.

E, mesmo quando incluídas, encontram outras barreiras no exercício profissional, decorrentes de estigmas, preconceitos e falta de acessibilidade (Pereira; Passerino, 2018). A partir de tais considerações, este trabalho objetiva compreender a acessibilidade enquanto fator de garantia da cidadania para pessoas com deficiência nas organizações a partir do olhar das Relações Públicas. Para tal, emprega-se um procedimento metodológico qualitativo para a realização de uma pesquisa bibliográfica e uma sondagem da opinião de 10 graduados e graduandos em Relações Públicas, a partir da aplicação de um questionário no Google Forms com um grupo de controle/pré-selecionado.

O trabalho está organizado em cinco seções (desconsiderando a introdução já apresentada): 1) uma reflexão sobre o histórico da atividade de Relações Públicas nas organizações, com ênfase na promoção da cidadania; 2) uma seção acerca dos recursos de acessibilidade necessários para a inclusão de pessoas com deficiência na comunicação; 3) apresentação dos procedimentos metodológicos; 4) exposição dos resultados obtidos e a

discussão destes; 5) as considerações “finais” (tidas como iniciais, pelo caráter embrionário da questão).

## 2. RELAÇÕES PÚBLICAS E CIDADANIA NAS ORGANIZAÇÕES

A história e as narrativas das Relações Públicas no Brasil são fortemente marcadas pelo contexto sociopolítico do século XX, em especial pelo desenvolvimento econômico e industrial do país e pela ditadura militar (Kunsch, 2006). Kunsch (1997) afirma, a partir de uma pesquisa ampla na área, que a influência dos militares se deu de fato na prática das Relações Públicas não só no âmbito governamental, mas também no contexto das organizações privadas.

Embora a atividade já existisse desde o começo do século, foi a partir da década de 1950, com a chegada das multinacionais, que as Relações Públicas se ampliaram. As empresas estrangeiras que chegaram ao país “trouxeram consigo uma cultura de valorização da comunicação, sobretudo das áreas de propaganda e relações públicas” (Kunsch, 2022, p. 17). Ainda, com a ampliação das indústrias de comunicação e de cultura na mesma década (e nas seguintes) e a ampliação dos meios de comunicação, viu-se uma grande abertura de oportunidades para a área (Kunsch, 2022).

Naquele momento histórico, as Relações Públicas instalaram-se como uma atividade fortemente ligada ao setor empresarial (Kunsch, 2022). Tal característica basilar deu-se pela influência direta que as Relações Públicas possuíam do paradigma norte-americano, “para falar sobre a história das relações públicas no país, o ponto de partida para as narrativas recorrentes era, sempre, descrever o que ocorreu nos Estados Unidos” (Kunsch, 2022, p. 18).

Os paradigmas norte-americanos atribuíam às Relações Públicas um olhar gerencialista, de forma que a área chega a ser reconhecida como uma função da organização e como um subsistema organizacional (Grunig, 2009; Henriques, 2021). Tais olhares acabam por atribuir às práticas de Relações Públicas pouca atenção para a sociedade, de maneira que manteve-se a centralidade das atividades no âmbito organizacional (Henriques, 2021). Kunsch (2022, p. 18) afirma que, até o início dos anos 1980, a literatura brasileira era centrada na preocupação de como as organizações deveriam se relacionar com os seus públicos, com foco na melhora da “imagem” e no estabelecimento de condições favoráveis para elas.

De forma geral, as perspectivas de qual o papel da área são várias, distintas e dependentes do contexto em que elas se desenvolvem. Moss, Likely, Sriramesh e Ferrari (2017), em uma pesquisa global, concluem que é inviável propor uma fórmula universal para a função e a estrutura do que são e como funcionam as Relações Públicas. No cenário

latinoamericano, por exemplo, é uma profissão consolidada e com forte desenvolvimento acadêmico e profissional, marcada pela liderança brasileira (Arzuaga-Williams, 2019), enquanto na cena estadunidense, a prática está muito próxima da gestão da imagem e de atividades de assessoria de imprensa.

Eiró-Gomes e Raposo (2020, p. 93) acreditam que parece que a função das Relações Públicas “continua associada a períodos menos profícuos da sua história”, no que tange o imaginário coletivo que se tem sobre a profissão (e por parte das organizações). Tem-se assim, ainda, que nas últimas décadas,

os estudos sobre o papel dos profissionais e das relações públicas e da comunicação organizacional em todo o mundo estão concentrados quase que exclusivamente nos assuntos relativos ao desempenho de papel, ou seja, na identificação de padrões de tarefas, atividades, competências ou conteúdos constituintes dos papéis (Arzuaga-Williams, 2019, p. 143, tradução nossa)<sup>3</sup>.

Entretanto, é inegável que, desde a década de 1980, no Brasil e no mundo, as Relações Públicas passaram por algumas transformações, especialmente pela adoção de novas teorias e abordagens, como as da Escola Crítica de Relações Públicas, embora tenham se desenvolvido à margem das teorias hegemônicas (Gonçalves, 2015; Silva, 2018).

As perspectivas mais críticas em Relações Públicas evoluíram no cenário internacional especialmente a partir de L’Etang e Pieczka (1996), com a crítica ao modelo das Relações Públicas Excelentes (ou modelo da Excelência) (Grunig, 1992), uma vez que acreditavam que visões funcionalistas e de estudo da eficácia das práticas de gestão da comunicação seriam muito limitantes às potencialidades das Relações Públicas (L’Etang; Pieczka, 1996).

Assim, a perspectiva crítica surge para que as Relações Públicas possam lançar mão de reflexões sobre as relações de poder existentes entre organizações e públicos (Gonçalves, 2015), a partir da consideração de condições políticas, socioculturais e econômicas, que dão forma à prática de Relações Públicas (Gonçalves, 2015) e as situações dos públicos.

No contexto nacional, esse impulso transformacional de um olhar gerencial e funcionalista se deu especialmente a partir do fim da ditadura militar e do desenvolvimento de outras correntes no âmbito acadêmico - como das Relações Públicas na Contramão/Populares (Peruzzo, 1986) e/ou Relações Públicas Comunitárias (Kunsch; Kunsch, 2007). Kunsch (2022,

---

<sup>3</sup> Do original: “los estudios sobre el rol de los profesionales de las relaciones públicas y la comunicación organizacional en todo el mundo se han concentrado casi exclusivamente en los asuntos relativos al desempeño del rol, es decir, la identificación de patrones de tareas, actividades, competencias o contenidos de los roles”.

p. 29) explica que a área no Brasil “entrou no século XXI vendo-se impulsionada a repensar seus conceitos tradicionais do passado e incorporar novas concepções frente às demandas dos novos tempos da sociedade” (Kunsch, 2022, p. 29).

Nos estudos latino-americanos dos profissionais de comunicação organizacional e de Relações Públicas, destacam-se as preocupações com o papel de tais profissionais, em especial sobre a função política e social da profissão em estudos sobre desenvolvimento e mudança social, e sobre a influência no meio social (Arzuaga-Williams, 2019).

Else Lemos (2017), em uma revisitação histórica do desenvolvimento das correntes de Relações Públicas no Brasil, encontra que a área evoluiu para além do paradigma dominante do mundo corporativo, para alcançar uma visão ampla dos interesses públicos e dos valores sociais. A exemplo disso, tem-se a conceituação proposta por Henriques (2021, p. 166), para quem “as relações públicas, em seu entendimento amplo, são um campo de práticas comunicativas nas quais toda a sociedade está empenhada, compondo a vasta gama de fenômenos que se dão no espaço público”.

A preocupação da área e da atividade profissional, a partir de sua essência na disputa de interesses, passa a se alocar no terreno da cidadania, mas isso não necessariamente retira o peso da atuação nos negócios corporativos e nos interesses privados (Henriques, 2021). Passa-se a exigir que o profissional atuante na cena organizacional atente-se para os seus papéis como cidadãos, suas corresponsabilidades morais e cívicas (Peruzzo, 2021) enquanto projetistas de ações, programas e gestores de comunicação.

Os ambientes de trabalho devem ser espaços nos quais todos os funcionários são tratados com igualdade, respeito e dignidade. Isso envolve a promoção de valores como diversidade, equidade e inclusão, que são fundamentais para o exercício pleno da cidadania. Entretanto, “ao priorizarem os interesses do capital, na lógica do modo de produção capitalista, [as organizações] acabam incentivando o individualismo, o hedonismo, a competição e o consumismo” (Peruzzo, 2021, p. 279). Embora soe contraditório, a cidadania também é uma questão a ser discutida no âmbito organizacional e profissional. O espaço organizacional é um importante ambiente de sociabilidade e construção de sentidos (Lima, 2008), aspectos essenciais para a construção do indivíduo e de suas percepções sobre si mesmo enquanto agente social (Andersson, 2020; Calonego, 2023). Logo, a cidadania também deve ser considerada e promovida no ambiente organizacional (Peruzzo, 2021), uma vez que ele não é simplesmente “privado”, mas sim uma expansão dos âmbitos sociais de um indivíduo.

Molleda e Ferguson (2004 apud Arzuaga-Williams, 2019), em estudo realizado, encontram que no Brasil existe uma preocupação das Relações Públicas com os papéis sociais referentes ao bem-estar dos trabalhadores que implicam em, por exemplo, construção de iniciativas que façam com que as organizações se conscientizem e busquem esse bem-estar.

Assim, no que se refere à cidadania, “uma pessoa sem acesso isonômico às informações, no contexto da era da informação, passa a estar em situação de vulnerabilidade social e está privada de sua cidadania plena” (Bonito; Santos, 2019, p. 139). Passa-se a compreender então que o acesso à informação, como fator para a inclusão, o bem-estar e o desenvolvimento profissional, é essencial nas organizações, fator este privado das pessoas com deficiência quando do enfrentamento de barreiras comunicacionais.

### 3. ACESSIBILIDADE E ACESSO À INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A situação da cidadania plena ser privada dos indivíduos pelo não acesso à informação (Bonito; Santos, 2019) é a realidade de muitos casos de pessoas com deficiência nas organizações (Pereira; Passerino, 2018). Morgado e Rottoli (2005) explicam que a informação é o exercício da cidadania, uma vez que é a partir do acesso a ela que o indivíduo alcança os meios para a ação tanto individual (como no exercício profissional digno) quanto coletivo. Assim, cria-se uma relação de interdependência e de intersecção entre comunicação e cidadania, especialmente no que se refere à inclusão de pessoas com deficiência (no ponto de vista da acessibilidade e das condições de acesso) (Bonito; Santos, 2019).

Sasaki (2009, p. 2) conceitua a acessibilidade como “uma qualidade, uma facilidade que desejamos ver e ter em todos os contextos e aspectos da atividade humana”. A acessibilidade pode ser entendida como “a condição de acesso” em detrimento das barreiras impostas em diversas dimensões da vida cotidiana. Sasaki (2009) elenca seis dimensões da acessibilidade: 1) arquitetônica; 2) comunicacional; 3) metodológica; 4) instrumental; 5) programática; e 6) atitudinal.

Cada dimensão representa o combate/tentativa de derrubar as barreiras existentes, sendo elas: 1) Barreiras Urbanísticas e Arquitetônicas: impedimentos estruturais que dificultam ou impossibilitam a mobilidade e o acesso físico de pessoas com deficiência a edifícios, transportes, vias públicas e outros espaços; 2) Barreiras Comunicacionais: impedimentos de acesso à informação e à comunicação que afetam especialmente pessoas com deficiência visual, auditiva ou intelectual; 3) Barreiras Metodológicas: impedimentos nos métodos e técnicas de lazer, trabalho, educação etc.; 4) Barreiras Instrumentais: barreiras na utilização de

equipamentos ou ferramentas, como no uso de utensílios e ferramentas que são necessárias no desenvolvimento de atividades escolares, profissionais, de recreação e até mesmo de lazer; 5) Barreiras Programáticas: Políticas que não levam em conta as demandas das pessoas com deficiência; 6) Barreiras Atitudinais: preconceitos, estigmas e atitudes discriminatórias que podem resultar em exclusão social.

Aqui centra-se especificamente nas dimensões atitudinal e comunicacional. A atitudinal está diretamente relacionada com o conceito de capacitismo, ou seja, como a sociedade se comporta, trata e vê a deficiência. De acordo com Fiona Campbell (2001, p. 44), o capacitismo é “uma rede de crenças, processos e práticas que produz um determinado tipo de corpo (o padrão corporal), que é projetado como perfeito, típico da espécie e, portanto, essencial e totalmente humano”.

Esse olhar do capacitismo filtra o que seria o ideal, o padrão, o normativo. Isso afeta diretamente as pessoas com deficiência. Segundo Gesser, Block e Mello (2020, p. 18),

o capacitismo é estrutural e estruturante, ou seja, ele condiciona, atravessa e constitui sujeitos, organizações e instituições, produzindo formas de se relacionar baseadas em um ideal de sujeito que é performativamente produzido pela reiteração compulsória de capacidades normativas que consideram corpos de mulheres, pessoas negras, indígenas, idosas, LBGTI e com deficiência como ontológica e materialmente deficientes.

A lente do capacitismo determina como a sociedade se organiza e, por consequência, cria, amplia e promove a existência das barreiras já mencionadas, inclusive no ambiente organizacional: o capacitismo molda como as organizações e os agentes organizacionais tratam os indivíduos com deficiência.

No que diz respeito ao acesso à informação e à comunicação que circulam no ambiente interno das organizações, existe um leque de recursos de acessibilidade e tecnologias de naturezas distintas que possibilitam o acesso à informação. Greco e Jankowska (2020) nomeiam de Media Accessibility as modalidades e os formatos de produtos midiáticos e comunicacionais que, por essência, possibilitam o acesso a objetos, serviços e artefatos midiáticos e não midiáticos que não poderiam ser acessados parcial ou totalmente em sua forma original.

Diversos tipos de recursos de acessibilidade estão disponíveis atualmente. Eles abrangem várias naturezas, como os de natureza na tradução entre línguas para atender a estrangeiros e pessoas não alfabetizadas na língua original; os de natureza na tradução

intersemiótica, como as modalidades de tradução audiovisual acessível (Araújo; Alves, 2017), Legendagem para Surdos e Ensurdecidos, Audiodescrição e Janela de Língua de Sinais; e outros tipos de formato e linguagens que facilitam/possibilitam o acesso à informação simplesmente pela forma que são concebidos, como o áudio (por sua natureza sonora) para pessoas com deficiência visual, linguagens táteis (como o Braille) etc.

Na comunicação com os trabalhadores das organizações, podem ser utilizados recursos de acessibilidade nas publicações e canais internos: legendas em vídeos corporativos, contratação de intérprete de Libras para eventos e palestras, versões alternativas de boletins, *newsletters* e jornal mural (como versões em áudio, braille etc.), assim como audiodescrição dos conteúdos visuais e descrição de imagens nas publicações internas e em apresentações corporativas (Oliveira; Andrelo; Maciel, 2023; Pereira; Passerino, 2018).

Oliveira, Andrelo e Maciel (2023, p. 9) afirmam que o uso de tais recursos para o acesso à informação “possibilita que os empregados com deficiência tenham acesso a mensagens institucionais e construam sentidos para a formação de opiniões a partir da compreensão dos comunicados e informações que todos os demais sujeitos organizacionais já possuíam”. Dessa forma, esses sujeitos podem dialogar e participar ativamente da vida organizacional (Oliveira; Andrelo; Maciel, 2023).

A partir de tais considerações, questiona-se qual o papel das Relações Públicas quanto à acessibilidade na comunicação no ambiente organizacional. Considera-se a comunicação interna como uma especialização e/ou subdisciplina das Relações Públicas (Lee; Yue, 2020), e que este profissional possui os melhores entendimentos dos processos comunicacionais com o público interno (Tkalac Vercic; Spoljaric, 2020). Pereira e Figueiró (2020, p. 60, tradução nossa) afirmam que “é dever da sociedade e das organizações, enquanto instituições sociais, promover espaços que garantam o acesso de todas as pessoas e assegurem seus direitos, dignidade e o exercício da cidadania”, e isto pode ser possível a partir da atuação das Relações Públicas.

#### 4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para se atingir os objetivos do trabalho, realizou-se, a partir de um caráter qualitativo e uma abordagem exploratória, uma pesquisa bibliográfica sobre as temáticas da cidadania nas organizações empresariais, recursos de acessibilidade a/na comunicação e papel das Relações Públicas frente às transformações sociais e a inclusão de pessoas com deficiência. Os resultados da pesquisa bibliográfica já foram abordados nas seções teóricas anteriores deste artigo.

Também realizou-se uma sondagem da opinião de 10 graduados e graduandos em Relações Públicas, a partir da aplicação de um questionário no Google Forms com um grupo de controle/pré-selecionado da Universidade Estadual Paulista (Unesp), campus de Bauru/SP. A escolha dos respondentes deu-se pela familiaridade destes com a temática da acessibilidade da/na comunicação, a partir de práticas laboratoriais e de extensão, participação em grupos de pesquisa e cumprimento de disciplinas. Optou-se pela escolha intencional destes graduandos/graduados, e não de outros grupos (como profissionais consolidados), pela incipiência da temática no campo das Relações Públicas, principalmente pela falta de formação específica nos currículos brasileiros da área (Oliveira; Ferreira; Paiva, 2024). Logo, uma forma de compreender melhor a questão da acessibilidade em uma perspectiva das Relações Públicas é a partir de quem já possui experiência e formação na temática.

O questionário foi composto por sete questões fechadas e duas abertas. As questões fechadas variam em formatos, como de múltipla escolha e indicação de opiniões em escalas (de 1 a 7). As questões fechadas foram:

1. Qual a sua familiaridade com a temática da acessibilidade na comunicação? (escala de 1 a 7)
2. Durante a sua graduação, você teve contato com a temática e/ou participou de atividades que a tangenciem?
3. Quais desses recursos de acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência sensorial (visual ou auditiva) ou cognitiva você conhece? (listagem de recursos)
4. Você já pensou/refletiu sobre a acessibilidade na comunicação com trabalhadores com deficiência?
5. O que você considera mais importante no trabalho de Relações Públicas no âmbito organizacional? (escala de importância, sendo 1 o menos importante e 3 o mais) [Competências técnicas e operacionais]
6. O que você considera mais importante no trabalho de Relações Públicas no âmbito organizacional? (escala de importância, sendo 1 o menos importante e 3 o mais) [Competências estratégicas e de planejamento]
7. O que você considera mais importante no trabalho de Relações Públicas no âmbito organizacional? (escala de importância, sendo 1 o menos importante e 3 o mais) [Competências de gestão de cultura organizacional]

Já as duas questões abertas objetivam apreender com maior profundidade as opiniões e perspectivas dos respondentes. Sendo elas: 1) “Quais recursos de acessibilidade você consideraria utilizar para promover a comunicação com empregados com deficiência sensorial ou cognitiva?”; e 2) “Por fim, qual você acredita que seja o principal papel das Relações Públicas na promoção da acessibilidade na/da comunicação para/com pessoas com deficiência no ambiente organizacional?”. As respostas são analisadas descritivamente e à luz do referencial teórico elaborado a partir da pesquisa bibliográfica.

## 5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O questionário foi aplicado entre 8 e 12 de abril de 2023. Seis respondentes estão se graduando e quatro são graduados em Relações Públicas. Os graduados se formaram nos últimos dois anos e atuam em organizações privadas atualmente. Todos tiveram contato com a temática em projetos de extensão e entidades acadêmicas, enquanto quatro deles realizaram projetos de pesquisa no tema (de iniciação científica e/ou trabalho de conclusão de curso) e três aprenderam sobre também em disciplinas, conforme figura abaixo.

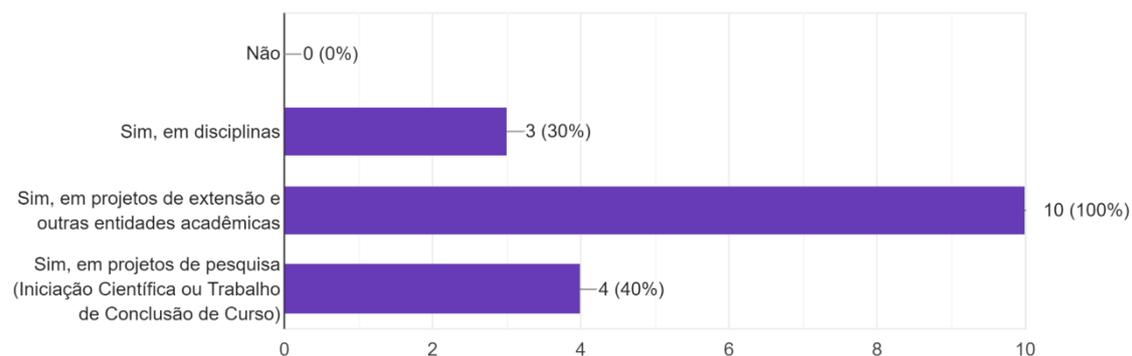


Figura 1 - contato com a temática e/ou participação em atividades que a tangenciem. Fonte: elaborado pelos autores, 2024.

Uma das questões fechadas diz respeito ao conhecimento deles acerca de recursos de acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência sensorial (visual ou auditiva) ou cognitiva, a partir de uma listagem de alguns. Nela, todos indicaram conhecer a Audiodescrição (de imagens estáticas, produtos audiovisuais, cenários, peças teatrais etc.), a LSE, a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a consideração de um contraste visual de cores para pessoas com baixa visão e o Braille. Já as formas e formatos de tipografia (também para possibilitar o acesso para pessoas com baixa visão e a compreensão para pessoas com dislexia e deficiências cognitivas) são conhecidas por nove deles. Por fim, oito reconheciam a disponibilização da

informação em formatos alternativos (como versões em áudio), a Linguagem Simples e a Leitura Fácil como recursos de acessibilidade.

Em outra questão, foi proposta a escolha da importância de competências de Relações Públicas em uma escala de 1 a 3 (sendo 1 menos importante, e 3 mais). Os respondentes indicaram que o mais importante é o desenvolvimento de competências estratégicas e de planejamento, em segundo lugar as competências de gestão de cultura organizacional e em terceiro as competências técnicas e operacionais.

Ainda, todos reconheceram, em outra questão, que não existe uma prática inclusiva de Relações Públicas para pessoas com deficiência que não considere o “operacional” da utilização de recursos de acessibilidade nas comunicações produzidas, especialmente após um estudo dos públicos e um levantamento das principais necessidades para o acesso à informação. Alguns, ainda, priorizam a utilização de recursos como Audiodescrição, Legendagem e Janela de Libras em qualquer cenário. O respondente (R9) explica que utilizaria *“todos os necessários, de acordo com a necessidade dos trabalhadores. Mas também, a partir do Desenho Universal, acredito que todos recursos deveriam estar disponíveis sempre para todo e qualquer trabalhador escolher como prefere/como pode acessar a informação e a comunicação”*.<sup>4</sup>

A última questão é “qual você acredita que seja o principal papel das Relações Públicas na promoção da acessibilidade na/da comunicação para/com pessoas com deficiência no ambiente organizacional?”. Os respondentes indicaram: 1) criar planejamentos de ações e estratégias considerando a acessibilidade (R1, R2, R7, R10); 2) promover o acesso à informação e à comunicação (R2, R3, R6, R8); 3) promover a diversidade (R4, R6; R7); 4) promover a integração e criar espaços de participação (R5, R9); 5) como ativistas organizacionais, promover a conscientização dos atores (R9, R10); 6) criar uma cultura inclusiva (R7, R9, R10).

Em relação ao primeiro ponto, em consonância com a escala apresentada de uma questão interior, valoriza-se a competência profissional para o desenvolvimento de planejamentos e estratégias que considerem a acessibilidade. O R2 acredita que as Relações Públicas são como “pontes de comunicação”, *“entre um indivíduo (seja ele interno ou externo) até a empresa/organização. Promover a acessibilidade dentro dos conceitos das relações*

---

<sup>4</sup> Embora não seja parte do tema deste artigo, uma vez que foi trazido por um dos respondentes, deve-se explicar o que seria Desenho Universal. Desenho ou Design Universal, ideia originada na década de 1980, é um princípio de que tudo o que é projetado deve ser utilizável por todas as pessoas (Carletto; Cambiaghi, 2016). Por isso, acessibilidade e condições de acesso deveriam ser pensadas na origem do projeto. Dessa maneira, o produto e/ou ambiente poderia ser usado por todas as pessoas, na maior extensão possível, sem a necessidade de adaptação ou *design* especializado. O Desenho Universal deve ser tomado com uma filosofia, uma ética. Ou seja, a incorporação do princípio da universalidade, considerando a diversidade de corpos e capacidades físicas e mentais, como um princípio da criação de produtos, métodos e serviços (Carletto; Cambiaghi, 2016).

*públicas, nada mais é do que permitir o direito das pessoas com deficiência de adquirir a comunicação, informação, entretenimento de forma livre, autônoma e correta e o profissional de RP pode garantir por meio de estratégias de comunicação e planejamento possibilitar essa acessibilidade.”*

O 5º e o 6º papel indicados (promover a conscientização dos atores, como ativistas organizacionais e criar uma cultura inclusiva, respectivamente) se aproximam quando traz-se a centralidade para a questão cultural. A partir de práticas que visem a educação e a conscientização, pode-se criar uma cultura de inclusão. A R7 conta: *“acredito que o principal papel das relações públicas é de criar uma cultura organizacional inclusiva e diversa, que promova ações e capacitações de colaboradores sem deficiência para que as barreiras da acessibilidade sejam rompidas, a começar com discursos discriminatórios e capacitistas. Posteriormente, as outras barreiras da acessibilidade também devem ser rompidas para que, de fato, haja a inclusão dessa minoria”*. Tem-se assim a necessidade de uma mudança cultural como fator essencial para a inclusão e a transformação do ambiente organizacional para receber os trabalhadores com deficiência.

As Relações Públicas, de forma geral, passam por transformações no olhar dado para a sua atuação e o seu papel na sociedade, em especial na consideração de seu papel fundamental de conscientização e abertura de espaços para os públicos em situação de vulnerabilidade social, como a “consciência social” das organizações (Bowen, 2005), promovendo oportunidades de participação, neste caso, de inclusão social de pessoas com deficiência.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este trabalho objetivou compreender a acessibilidade enquanto fator de garantia da cidadania para pessoas com deficiência nas organizações a partir do olhar das Relações Públicas. Assim, acredita-se que a compreensão mais ampla de como a acessibilidade pode fazer parte das diversas práticas de Relações Públicas possibilita a promoção da cidadania das pessoas com deficiência. Ainda, considera-se que as narrativas hegemônicas do papel das Relações Públicas precisam incorporar discussões relacionadas ao papel social da área para que se compreenda como a área se relaciona com a cidadania e, especificamente, com a inclusão das pessoas com deficiência sensorial. A partir de um olhar para as Relações Públicas enquanto área que integra outras visões de mundo (como as das minorias políticas, dos movimentos sociais e das instituições da sociedade civil) nas estratégias e nas práticas cotidianas no âmbito

da comunicação organizacional (Holtzhausen; Voto, 2002), tem-se um outro relações-públicas, mais responsável socialmente.

Conclui-se que muitos são os papéis dos relações-públicas na promoção da cidadania de pessoas com deficiência nas organizações, com destaque para a consideração central destes como agentes de mudança a partir de práticas estruturais: criação de planejamentos, promoção de mudança de cultura etc. Destaca-se que é necessário um alinhamento entre a inclusão da pauta no desenvolvimento de estratégias e planejamentos e a parte mais técnica e operacional da construção de publicações e processos comunicacionais mais acessíveis no que diz respeito ao acesso à informação.

Reconhece-se que ainda há mais a ser explorado no campo, especialmente no que tange ao “como” realizar tais práticas e enfrentar as barreiras impostas socialmente. Ainda, a partir da menção do papel das Relações Públicas de conscientizador da organização e de promotor do bem-estar dos funcionários, para além dos interesses econômicos e produtivos, identifica-se uma possibilidade futura de aprofundamento do papel educativo das Relações Públicas para a promoção de uma mudança social e da cidadania. Este trabalho é apenas uma sondagem inicial, que deve ser aprofundada em oportunidades futuras.

## REFERÊNCIAS

ANDERSSON, R. Being a “strategist”: Communication practitioners, strategic work, and power effects of the strategy discourse. **Public Relations Inquiry**, v. 9, n. 2, p. 257-276, 2020.

ARAÚJO, V. L. S.; ALVES, S. F. Tradução Audiovisual Acessível (TAVA): audiodescrição, janela de libras e legendagem para surdos e ensurdecidos. **Trab. linguist. apl.**, Campinas, v. 56, n. 2, p. 305-315, 2017.

ARZUAGA-WILLIAMS, M. Latin American perspectives on the role of professionals in organizational communication and public relations. **Anagramas Rumbos y Sentidos de la Comunicación**, v. 17, n. 34, p. 135-154, 2019.

BONITO, M.; SANTOS, L. C. Repensar os processos e as práticas jornalísticas pela ótica da acessibilidade comunicativa. **Alterjor**, v. 20, n. 2, p. 133-147, 2019.

BOWEN, S. Ethics of public relations. In: HEATH, R. (Org.). **Encyclopaedia of public relations**. New York: Sage, 2005.

BRASIL. Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991. **Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Brasília, DF, 1991.

CALONEGO, R. **Neoliberalismo, relações de trabalho e efeitos de poder do discurso organizacional**. 2023. 163 f. Tese (Doutorado em Comunicação) - Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Bauru, SP, 2023.

CAMPBELL, F. A. K. Inciting Legal Fictions: Disability's Date with Ontology and the Ablest Body of the Law. **Griffith Law Review**, v. 10, n. 1, p. 42-62, 2001.

CARLETTO, A.; CAMBIAGHI, S. **Desenho universal**: um conceito para todos. São Paulo: Instituto Mara Gabrilli, 2016.

EIRÓ-GOMES, M.; RAPOSO, A. O papel dos profissionais de relações públicas na responsabilidade social corporativa: algumas notas a partir da realidade portuguesa. **Comunicação e Sociedade**, p. 89-107, 2020.

GESSER, M.; BLOCK, P.; MELLO, A. G. Estudos da deficiência: interseccionalidade, anticapacitismo e emancipação social. In: GESSER, M.; BÖCK, G. L. K.; LOPES, P. H. (Orgs.). **Estudos da deficiência**: anticapacitismo e emancipação social. Curitiba: CRV, 2020, p. 17-35.

GONÇALVES, G. Teorias de relações públicas: da visão sistêmica à radical. In: PADAMO, C. et al. **Relações Públicas e Comunicação Organizacional**: desafios da globalização - Relações Públicas Estratégicas, Teorias e Áreas Táticas. Lisboa: Escolar Editora, 2015, p. 67-86.

GRUNIG, J. E. Uma teoria geral das relações públicas: quadro teórico para o exercício da profissão. In: GRUNIG, J. E.; FERRARI, M. A.; FRANÇA, F. **Relações Públicas**: teoria, contexto e relacionamentos. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

GRUNIG, J. (Ed.). **Excellence in public relations and communication management**. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 1992.

HENRIQUES, M. S. Relações Públicas e suas questões. In: CARDOSO, A. (Org.). **50 anos de histórias das Relações Públicas em Minas Gerais e Espírito Santo**. Divinópolis, MG: Gulliver, 2021, p. 165-179.

HOLTZHAUSEN, D. R.; VOTO, R. Resistance from the margins: The postmodern public relations practitioner as organizational activist. **Journal of Public Relations Research**, v. 14, n. 1, p. 57-84, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA [IBGE]. **Pesquisa nacional de saúde 2019 - ciclos de vida**: Brasil e grandes regiões. Rio de Janeiro: IBGE, 2021. Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2101846>>. Acesso em 10 dez. 2022.

KUNSCH, M. M. K. Relações Públicas no Brasil: retrospectiva, evolução conceitual e das práticas profissionais. In: KUNSCH, M. M. K.; LIMA, F. P.; SAMPAIO, A. O. (Orgs.). **Comunicação organizacional e relações públicas**: 15 anos da Abrapcorp. Salvador: EDUFBA; São Paulo: ABRAPCORP, 2022, p. 15-35.

KUNSCH, M. M. K.; KUNSCH, W. L. (Orgs.). **Relações Públicas Comunitárias**: a comunicação em uma perspectiva dialógica e transformadora. São Paulo, Summus, 2007

KUNSCH, M. M. K. Gestão das Relações Públicas na contemporaneidade e a sua institucionalização profissional e acadêmica no Brasil. **Organicom**, ano 3, n. 5, p. 31-61, 2006.

KUNSCH, M. M. K. **Relações Públicas e modernidade**: novos paradigmas na comunicação organizacional. São Paulo: Summus, 1997.

LEE, Y.; YUE, C. A. Status of internal communication research in public relations: an analysis of published articles in nine scholarly journals from 1970 to 2019. **Public Relations Review**, v. 46, n. 3, 2020.

LEMOS, E. **A era pós-disciplinar e o ambiente contemporâneo de relações públicas: cosmovisão ampliada da disciplina**. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação), Universidade de São Paulo (USP), São Paulo, 2017.

LIMA, F. P.. Possíveis contribuições do paradigma relacional para o estudo da comunicação no contexto organizacional. In: OLIVEIRA, I. L.; SOARES, A. T. N. (Orgs.). **Interfaces e tendências da comunicação no contexto das organizações**. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2008, p. 102-127.

L'ETANG, J.; PIECZKA, M. (Eds.). **Critical perspectives in public relations**. London: International Thomson Business Press, 1996.

MONSALVE, A. M. S.; ATHAYDES, A. S. Novas cidadanias e nova capacidade de influência nas decisões estratégicas. **Organicom**, v. 18, n. 37, p. 84-99, 2021.

MOSS, D.; LIKELY, F.; SRIRAMESH, K.; FERRARI, M. Structure of the public relations/communication department: Key findings from a global study. **Public Relations Review**, v. 43, p. 80-90, 2017.

MUMBY, D.; STOHL, C. Disciplining Organizational Communication Studies. **Management Communication Quarterly**, n. 10, v. 1, p. 50-72, 1996.

OLIVEIRA, G. F. ; ANDRELO, R.; MACIEL, S. Comunicação com empregados e a inclusão de pessoas com deficiência nas organizações: questões de acesso e de cultura inclusiva. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E RELAÇÕES PÚBLICAS, 17, 2023, Rio de Janeiro. **Anais [...]**. São Paulo: Abrapcorp, 2023. Disponível em <https://abrir.link/fcQka>. Acesso em 10 jan. 2024.

OLIVEIRA, I. L.; PAULA, M. A. Aproximações entre a prática da Comunicação Organizacional e a produção acadêmica do campo. **Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación**, v. 14, n. 27, p. 374-384, 2017.

OLIVEIRA, J. R.; FERREIRA, H. P. H.; PAIVA, J. M. F. Abordagens da acessibilidade e da inclusão nos bacharelados em Relações Públicas em universidades públicas brasileiras. **Revista Internacional de Relaciones Públicas**, v. 14, n. 27, p. 87-104, 2024.

PEREIRA, A. C. P.; FIGUEIRÓ, G. A. The Communicational Dimension for the Inclusion of People with Disabilities in Organization. **Développement Humain, Handicap et Changement Social**, v. 26, n. 1, p. 49-62, 2020.

PEREIRA, A. C. C.; PASSERINO, L. M. Comunicação e cidadania no processo de inclusão de Pessoas com Deficiência nas Organizações. In: CONGRESSO BRASILEIRO CIENTÍFICO DE COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL E DE RELAÇÕES PÚBLICAS, 12, 2018, Goiânia. **Anais [...]**. São Paulo: Abrapcorp, 2018. Disponível em: <https://abrir.link/bdved>. Acesso em 10 mar. 2022.

PERUZZO, C. M. K. Cidadania nas organizações empresariais: provocando reflexões sobre respeito à diversidade. **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, v. 44, n. 2, p. 275-290, 2021.

PERUZZO, C. K. **Relações públicas no modo de produção capitalista**. São Paulo: Summus, 1986.

SASSAKI, R. K. Inclusão: Acessibilidade no lazer, trabalho e educação. **Revista Nacional de Reabilitação**, São Paulo, Ano XII, mar./abr. 2009, p. 10-16.

SILVA, D. R. Fraturas na Excelência: o apagamento das ambiguidades das Relações Públicas. **Organicom**, v. 15, n. 29, p. 112-122, 2018.

TKALAC VERČIČ, A.; ŠPOLJARIĆ, A. Managing internal communication: How the choice of channels affects internal communication satisfaction. **Public Relations Review**, v. 46, n. 3, 2020.

*Guilherme Ferreira de Oliveira*

Mestrando no Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia (PPGMiT) da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC) da Universidade Estadual Paulista (Unesp) Campus de Bauru. Graduado em Relações Públicas pela mesma universidade. Membro do Laboratório de Ensino, Pesquisa e Extensão em Mídia e Acessibilidade "Biblioteca Falada" e dos Grupos de Pesquisa "Linguagem e Mídia Acessível" (Gelima/CNPq), e "Relações Públicas e Comunicação: Opinião Pública, Educação e Interculturalidade". Realiza pesquisas nas áreas de Relações Públicas, Comunicação e Acessibilidade, Mídia e Deficiência e Acessibilidade Midiática.

*Suely Maciel*

Docente dos cursos de graduação e do Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia (PPGMiT) da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC) da Universidade Estadual Paulista (Unesp) Campus de Bauru. Coordenadora do Laboratório de Ensino, Pesquisa e Extensão em Mídia e Acessibilidade "Biblioteca Falada" e Líder do Grupo de Pesquisa "Linguagem e Mídia Acessível" (Gelima/CNPq). Realiza pesquisas nas áreas de Jornalismo de Viagens, Comunicação e Acessibilidade, Mídia e Deficiência e Acessibilidade Midiática.



Esta obra está licenciada com uma Licença  
Creative Commons Atribuição-Não-Comercial-CompartilhaIgual 4.0 Internacional