
Pesquisas em Acessibilidade no campo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas: um levantamento bibliográfico da Intercom¹

Luiz Guilherme Valério BUENO²
Guilherme Ferreira de OLIVEIRA³
Suely MACIEL⁴

Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), Bauru, SP

RESUMO

Este trabalho objetiva identificar quais são os estudos já realizados sobre acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no campo de estudos da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas. Para tanto, realiza-se um levantamento bibliográfico dos trabalhos publicados nos Grupos de Pesquisa da área nos anais do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, de 2001 a 2021. Foram selecionados 8 trabalhos, cuja análise apontou para pesquisas sobre o uso de recursos de acessibilidade na comunicação organizacional, sobre Relações Públicas Comunitárias, sobre a mobilização social pela inclusão no ambiente digital, sobre o papel da comunicação na atuação na cultura organizacional por práticas mais inclusivas e sobre as atribuições profissionais do relações-públicas pela inclusão.

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

INTRODUÇÃO

A temática da acessibilidade para pessoas com deficiência e da inclusão destas é discutida em diversos âmbitos da sociedade, seja no mercado de trabalho, no consumo, no ambiente digital etc. No que tange à pesquisa acadêmica, os estudos estão distribuídos entre diversas áreas do conhecimento, com volume de destaque na Educação (ANDRADE *et al.*, 2020). Na Comunicação, são desenvolvidos os *Disability Media*

¹ Trabalho apresentado no IJ03 – Relações Públicas e Comunicação Organizacional, da Intercom Júnior – XVIII Jornada de Iniciação Científica em Comunicação, evento componente do 45º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Graduando do curso de Relações Públicas da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC), Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp) e membro do Grupo de Pesquisa “Linguagem e Mídia Acessível” (GELIMA). e-mail: lg.bueno@unesp.br

³ Graduando do curso de Relações Públicas da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC), Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp) e membro do Grupo de Pesquisa “Linguagem e Mídia Acessível” (GELIMA). e-mail: guilherme.f.oliveira@unesp.br

⁴ Docente dos cursos de graduação em Jornalismo e Relações Públicas e do Programa de Pós-Graduação em Mídia e Tecnologia (PPGMiT) da Faculdade de Arquitetura, Artes, Comunicação e Design (FAAC), Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp). Líder do Grupo de Pesquisa Linguagem e Mídia Acessível (GELIMA) e coordenadora do Laboratório de Pesquisa e Extensão em Comunicação Acessível “Biblioteca Falada”. e-mail: suely.maciel@unesp.br

Studies ((ELLCESSOR; KIRKPATRICK, 2017), nos Estados Unidos e na Austrália, por exemplo, centrados nos estudos da representação e participação das pessoas com deficiência na mídia e da interação delas com os meios. Também existem os estudos em *Media Accessibility* (GRECO; JANKOWSKA, 2020), situados na Europa e voltados para a análise de recursos de acessibilidade que podem e devem ser utilizados na comunicação midiática. No Brasil, a temática ainda é periférica na Comunicação (SOUSA *et al.*, 2021), embora tenham sido desenvolvidos estudos, dentre outros, da Acessibilidade Comunicativa, principalmente no jornalismo (BONITO, 2016). Especificamente no campo das Relações Públicas e da Comunicação Organizacional, não se sabe ao certo quais são as possibilidades de desenvolvimento de pesquisas sobre o tema e como o campo pode contribuir para a inclusão das pessoas com deficiência. Assim, este trabalho tem como objetivo principal identificar quais são os estudos já realizados sobre acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência no campo das Relações Públicas e da Comunicação Organizacional. Para tal, realiza-se um levantamento bibliográfico, de abordagem qualitativa e caráter exploratório-descritivo, sobre todos os trabalhos publicados nos grupos de trabalho e núcleos de pesquisa do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, evento promovido pela Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, de 2001 a 2021.

O CAMPO DAS RELAÇÕES PÚBLICAS E DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

No Brasil, as Relações Públicas foram influenciadas pelo paradigma norte-americano, principalmente até a década de 1980 (KUNSCH, 2022). Tal influência se deu tanto no âmbito científico quanto na prática profissional, com uma literatura acadêmica voltada majoritariamente para “a preocupação de como as empresas deviam se relacionar com seus públicos para melhorar sua 'imagem' e serem bem aceitas, estabelecendo-se condições favoráveis para a venda de seus produtos e serviços, sem uma visão mais ampla do contexto sociocultural” (KUNSCH, 2022, p. 18).

A literatura da área indica que as Relações Públicas podem atuar no âmbito gerencial, ou seja, junto à coalizão dominante (GRUNIG, 2009), de forma que defendam os interesses das organizações. Também podem ser utilizadas como técnica de construção de relacionamento, seja para o estabelecimento de diálogo, seja para persuasão. Dentre as

funções de Relações Públicas têm-se o planejamento, a execução de programas, a construção de canais de comunicação e publicações institucionais etc.

Nas décadas seguintes, com a ampliação dos cursos acadêmicos da área e o desenvolvimento de outras perspectivas, como as Relações Públicas “na contramão” (PERUZZO, 1986), também chamadas de Relações Públicas Comunitárias (KUNSCH; KUNSCH, 2007), as Relações Públicas evoluíram de um olhar predominantemente corporativo para uma visão de interesse público e valores sociais (LEMOS, 2017).

As disputas de interesse entre organizações e públicos e a dimensão em que estas se dão resgatam a ideia de que as Relações Públicas possuem uma função política (SIMÕES, 1995). Os papéis desempenhados pela área são os mais diversos, pela multiplicidade de aspectos que influenciam as construções de relacionamentos. Henriques (2009), por sinal, destaca este aspecto como um dos pontos de problematização sobre qual seria o futuro da profissão, uma vez que se percebe uma “ampliação rápida do escopo da atividade” (HENRIQUES, 2009, p. 132).

A partir dessas novas perspectivas, o papel das Relações Públicas se amplia para a escuta e defesa das demandas sociais dos públicos com quem as organizações se relacionam (HENRIQUES, 2012), de forma que as técnicas da área possam servir a interesses diversos que não apenas os do desempenho organizacional. Com base nisso, o olhar para a área pode suscitar reflexões para abordagens sociais do que são e como se desenvolvem as relações públicas na sociedade (IHLEN; VAN RULER, 2009).

No que diz respeito à Comunicação Organizacional no Brasil, acredita-se que seu desenvolvimento como campo do saber se deu no âmbito dos cursos de graduação e pós-graduação em Relações Públicas e Comunicação, mais para o final do século XX (KUNSCH, 2006). De forma geral, a Comunicação Organizacional herdou a tradição e os interesses de diversos campos de estudos, principalmente da Sociologia, da Antropologia, do Comportamento Organizacional, das Ciências da Informação, da Psicologia Social, da Administração, da Gestão e dos Estudos Organizacionais, da Retórica, da Linguística, dentre outras (SILVA; RUÃO; GONÇALVES, 2020).

O impulso dos estudos na área e sua virada epistemológica se manifestam a partir dos anos 2000, “quando os estudos ganham uma perspectiva mais crítica, em contraposição ao paradigma clássico-informacional, associados ao questionamento acerca da forma como as práticas profissionais eram desenvolvidas” (OLIVEIRA, 2022,

p. 38). A Comunicação Organizacional no Brasil, com o passar dos anos, também se aproximou do campo da Comunicação, resgatando o que há de “comunicacional” nos relacionamentos e processos organizacionais (OLIVEIRA, 2009). Atualmente,

as pesquisas têm maior aderência ao uso de métodos qualitativos, buscando problematizar as mais diversas e múltiplas práticas comunicacionais, bem como delinear as suas potencialidades no contexto das organizações de modo a contribuir para o reconhecimento da sua importância para a sociedade e ampliar a atuação profissional (OLIVEIRA, 2022, p. 44-45).

A partir de diversas abordagens, ambos os campos do conhecimento - as Relações Públicas e a Comunicação Organizacional - têm buscado um olhar mais voltado para as contribuições da área para a sociedade, de forma reflexiva, articulando teoria e prática (OLIVEIRA, 2009) não como aspectos descolados. Assim, busca-se identificar a adoção do debate sobre a inclusão de pessoas com deficiência nos estudos da área, neste cenário de novas preocupações.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo está centrado em uma pesquisa bibliográfica conforme a definição de Martino (2018, p. 96-97), para quem “o objetivo, em geral, é sistematizar linhas de pensamento a respeito de um assunto”. Assim, foram realizadas as seguintes etapas: 1) definição do tema e dos termos; 2) seleção e localização dos arquivos; 3) leitura e análise. A técnica utilizada foi a revisão de literatura em todos os Anais disponíveis *online* do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, promovidos e organizados pela Intercom. Foram consultados todos os trabalhos apresentados no Grupo de Pesquisa Relações Públicas e Comunicação Organizacional (GP) da Divisão Temática 3 e no Intercom Júnior de mesmo nome (IJ03), nos anos de 2009 a 2021. Em relação aos anos anteriores (2001-2008), foram consultados os mesmos grupos, que antes eram nomeados Núcleo de Pesquisa - Relações Públicas e Comunicação Organizacional (Nupecom 5) e Jornada de Iniciação Científica - Relações Públicas, Comunicação Organizacional e Propaganda. O Congresso da Intercom possui significativa relevância por ser organizado pela maior associação de pesquisadores de comunicação do país e pela atualização constante das discussões, uma vez que o evento é realizado anualmente.

Para encontrar os trabalhos que abordassem a temática de interesse, foram usados, como instrumento de busca, os termos “Acessibilidade”, “Inclusão” e “Deficiência” e

foram selecionados todos os trabalhos em que esses termos aparecem nos elementos pré-textuais, ou seja, no título, no resumo e/ou nas palavras-chave. Não foi possível utilizar os operadores booleanos (PIZZANI *et al.*, 2012) “and”, “or” e “not”, uma vez que os Anais do Congresso não estão todos vinculados a uma base de dados com buscadores. Após a leitura de todos os textos e excluídos aqueles que não abordassem de fato a temática, foram agrupados os que discorrem sobre uma mesma possibilidade de relação entre acessibilidade, inclusão e a área. Este trabalho é parte de uma pesquisa em desenvolvimento por alunos do curso de Relações Públicas da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp) no âmbito da graduação, de grupo de pesquisa e de extensão.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da busca realizada, encontrou-se 12 trabalhos com os termos requeridos. Entretanto, quatro destes foram descartados após a leitura, uma vez que dois deles abordam a inclusão, mas não de pessoas com deficiência, enquanto outros dois são pesquisas realizadas no âmbito de organizações que atuam na promoção da inclusão deste coletivo, mas não abordam a temática nos trabalhos. Por fim, o *corpus* de análise ficou composto por 8 trabalhos: Moser e John (2011), Martins e Silva (2015), Salvatori (2016), Salvatori (2018), Sousa, Cunha e Pinheiro (2018), Veronezi (2019), Altevogt e Hiwatashi (2021) e Barbeta, Oliveira e Cabral (2021), como ilustrado na figura 1.

Figura 1 - Relação de trabalhos componentes do *corpus*

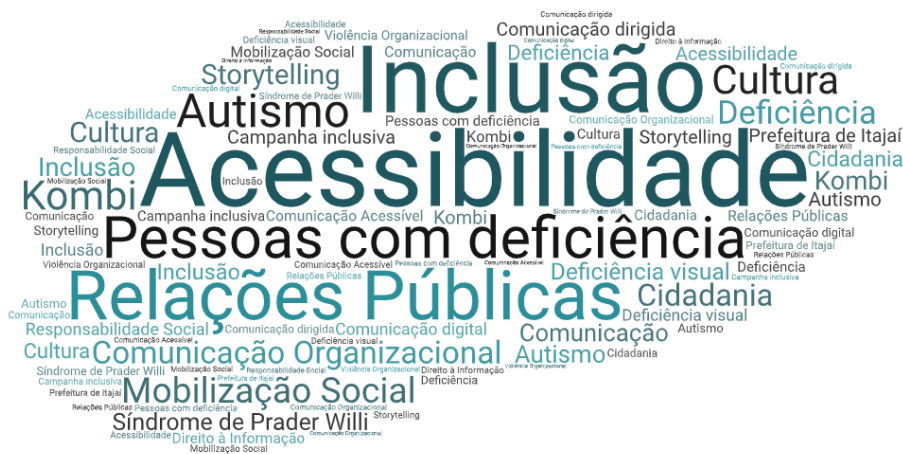
	ANO	GP/IJ	TÍTULO	AUTORES	IES
1	2011	IJ	Acessibilidade na Comunicação: uma análise na Prefeitura de Itajaí/SC	Tais Rosana Moser; Valquiria Michela John	Universidade do Vale do Itajaí
2	2015	IJ	Do storytelling à acessibilidade: a possibilidade de inserção de recursos acessíveis em storytellings a partir da análise do vídeo “Os Últimos Desejos da Kombi”	Fernanda Caroline Alves Martins; Marcela Guimarães e Silva	Universidade Federal do Pampa (Unipampa)
3	2016	GP	Comunicação digital e mobilização social para pessoas com deficiência: estudo de caso sobre a Síndrome de Prader Willi	Patrícia Carla Gonçalves Salvatori	Universidade de São Paulo (USP) e Faculdade Casper Líbero

4	2018	GP	Estudo do processo comunicacional e mobilização digital de entidades associativas em prol do Transtorno do Espectro Autista (TEA)	Patrícia Carla Gonçalves Salvatori	Universidade de São Paulo (USP) e Faculdade Casper Líbero
5	2018	IJ	UNEX Inclusiva 2018: A Construção de uma Campanha de Comunicação Inclusiva para Pessoas Cegas e com Baixa Visão	Victor Said dos Santos Sousa; Leonardo Santa Inês Cunha; Lidiane Santos de Lima Pinheiro	Universidade Estadual da Bahia (UESB)
6	2019	GP	A Comunicação Organizacional Integrada como elemento essencial para a inclusão das pessoas com deficiência na cultura corporativa	Daniela Priscila de Oliveira Veronezi	Universidade Federal de Goiás (UFG)
7	2021	IJ	Relações Públicas na construção de uma comunicação acessível para deficientes visuais em uma organização da Serra Gaúcha: O caso do Esculturas Parque Pedras do Silêncio	Gabriela Maria Raymundo Altevogt; Erica Hiwatashi	Universidade do Vale do Rio do Sinos (Unisinos)
8	2021	GP	Comunicação Digital e Violência Organizacional: a falta de recursos de acessibilidade comunicacional para pessoas com deficiência	Nayla Brisoti Barbeta, Guilherme Ferreira de Oliveira; Raquel Cabral	Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Fonte: autoria própria, 2022.

Dos trabalhos encontrados, quatro foram apresentados no Grupo de Pesquisa e quatro no Intercom Júnior (IJ03). Quanto às Instituições de Ensino Superior (IES) dos autores, apenas a Universidade de São Paulo (USP) e a Faculdade Cásper Líbero aparecem mais de uma vez. Em relação às regiões do país, tem-se que quatro trabalhos são da região Sul, três da região Sudeste, um do Nordeste e outro do Centro-Oeste. Em relação às especificidades dos temas e campos de estudo em que os artigos se enquadram, quatro são das Relações Públicas, três são da Comunicação Organizacional e um é de ambos. As palavras-chave foram agrupadas em uma nuvem de palavras (figura 2) e as mais frequentes foram Pessoas com Deficiência, Acessibilidade, Comunicação Organizacional, Relações Públicas; Relações Públicas Comunitárias; Mobilização Social.

Figura 2 - Nuvem de palavras-chave dos trabalhos encontrados



Fonte: autoria própria, 2022.

Os eixos traçados a partir dos trabalhos foram: 1. uso de recursos de acessibilidade, seja na comunicação pública, em campanhas, na comunicação organizacional digital e sua ausência como prática de violência; 2. Relações Públicas Comunitárias e Mobilização Social no ambiente digital pela inclusão; 3. Comunicação atuante na cultura organizacional por práticas mais inclusivas; e 4. Atribuições profissionais do relações-públicas pela inclusão.

No primeiro eixo, “Uso de recursos de acessibilidade”, estão agrupados os trabalhos que abordam a utilização dos recursos em contextos diversos, como na comunicação pública (MOSER; JOHN, 2011), em campanhas digitais (MARTINS; SILVA, 2015) e de responsabilidade social (SOUSA; CUNHA; PINHEIRO, 2018), em atividades culturais (ALTEVOGT; HIWATASHI, 2021) e na comunicação digital em redes sociais e em *website* (BARBETA; OLIVEIRA; CABRAL, 2021).

No que se refere às organizações públicas, Moser e John (2011) exploram o papel que a comunicação exerce na promoção da cidadania: se a comunicação pública e a informação não chegam às pessoas com deficiência, como poderão estas usufruir dos serviços públicos? Os autores afirmam que “a busca por igualdade e inclusão das pessoas com deficiência à sociedade é uma conquista constante, porém muitas vezes a inoperância do poder público interfere em sua formação e, em alguns casos, isso ocorre devido à ausência de acessibilidade na comunicação” (MOSER; JOHN, 2011, p. 2). Assim, o trabalho busca compreender o quanto os responsáveis pela comunicação pública de um município possuem conhecimento sobre a inclusão de pessoas com deficiência e o uso de recursos de acessibilidade. Também abordam a perspectiva de algumas pessoas com

deficiência sobre quais são os recursos que elas mais utilizam e dos quais sentem falta na comunicação pública/governamental.

No mesmo sentido, o trabalho de Barbeta, Oliveira e Cabral (2021) analisa o cumprimento das Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0/ 2.1 (W3C, 2018)⁵ (verificação automática por *software*) e o uso de recursos de acessibilidade (manualmente) no perfil do Facebook e no *website* de uma Organização Não-Governamental que atua na reabilitação de pessoas com deficiência. A partir da análise, reflete-se acerca da complexidade da relação organização-público a partir da comunicação (BALDISSERA, 2009). Pela comunicação digital, a organização promove seus serviços e oportunidades para as pessoas com deficiência, mas, paradoxalmente, este coletivo tem dificuldade de acesso a essa comunicação por uma violência estrutural e cultural materializada na ausência de recursos e no descumprimento dos parâmetros de acessibilidade digital (BARBETA; OLIVEIRA; CABRAL, 2021).

No que diz respeito à veiculação de campanhas, Martins e Silva (2015, p. 7) explicam que “as organizações e agências quando criam produtos audiovisuais com narrativas bem construídas e imagens de boa qualidade que acompanhem o roteiro, acabam não levando em consideração a acessibilidade para o público de pessoas com deficiência”, especificamente as sensoriais. Logo, recursos como a audiodescrição, a Legendagem para Surdos e Ensurdidos (LSE) e a Janela de Libras devem ser incorporados às campanhas. Além de que, como apontam Sousa, Cunha e Pinheiro (2018, p. 5), a partir do caso estudado no trabalho, “uma campanha de comunicação inclusiva se configura como uma interessante prática de responsabilidade social, pois possibilita comunicação com propósito, aproximando a organização da realidade social, distanciando o discurso vazio da comunicação e incentivando transformações sociais”.

Gabriela Maria Raymundo Altevogt e Erica Hiwatashi (2021) ilustram de forma prática o uso de recursos de acessibilidade comunicacional, especificamente a audiodescrição, em um parque, ou seja, práticas de Relações Públicas pensadas nas especificidades dos mais diversos públicos que compõem o leque de relacionamento público-organizacional também na promoção do lazer e da cultura.

Percebe-se ainda em todos os trabalhos agrupados nesse eixo um olhar instrumental para a comunicação, ainda que não somente como ferramenta de gestão

⁵Disponível em: <<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-pt-br>>. Acesso em 04 abr. 2022.

voltada para os interesses das organizações. Os trabalhos procuram abordar os interesses sociais, como a promoção da cidadania e acesso à informação de interesse público (MOSEK; JOHN, 2011), na busca de combate às violências culturais e estruturais (BARBETA; OLIVEIRA; CABRAL, 2021) e no acesso à cultura e ao entretenimento (ALTEVOGT; HIWATASHI, 2021).

No segundo eixo, elencam-se os trabalhos que discorrem sobre Relações Públicas voltadas para o fortalecimento de Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIPS) e para a mobilização social no ambiente digital. Os trabalhos deste eixo são os de Patrícia Salvatori (2016; 2018). Em ambos, parte-se de uma noção compartilhada de responsabilidade pela mudança social a partir da comunicação. Peruzzo (2007 *apud* SALVATORI, 2016, p. 4-5) compreende que “a comunicação é capaz de estabelecer um modelo de transformação social que permite o desenvolvimento participativo e é construída pelos cidadãos em benefício da cidadania, estruturada com base na relação de direitos e deveres de todos”. No ambiente digital, tais práticas em prol da cidadania podem ser fortalecidas, afinal

temáticas sociais que antes da comunicação digital dependiam somente da boa vontade da mídia de massa para que se tornassem pautas e pudessem alcançar as pessoas interessadas ou que viessem a se interessar, hoje podem caminhar de forma autônoma na busca por reverberação e engajamento social (SALVATORI, 2016, p. 7).

Assim, a autora (2016) analisa a mobilização em torno de coletivos, organizações e pessoas pela difusão da informação sobre a Síndrome de Prader Willi em páginas do Facebook. A partir dos resultados, destaca-se a centralidade da presença digital de organizações, instituições e associações na promoção da circulação de informações fidedignas sobre a síndrome em questão. Já em seu outro trabalho, Salvatori (2018) procura compreender como se dá a presença e a construção de interações entre entidades de mobilização pela inclusão de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) no ambiente digital. Embora a reflexão teórica do trabalho aborde o papel da apropriação dos ambientes digitais para a mobilização, constata-se uma baixa presença das entidades filiadas à Associação Brasileira de Autismo (ABRA) (SALVATORI, 2018). Logo, ainda há muito a ser feito para que sejam construídos espaços de diálogo no digital (SALVATORI, 2018).

O terceiro eixo “Comunicação atuante na cultura organizacional por práticas mais inclusivas” agrupa os trabalhos que consideram que por meio da comunicação

organizacional se torna possível a promoção da inclusão de pessoas com deficiência, partindo de uma mudança interna que tenha impacto no nível da cultura. Neste eixo, inclui-se o trabalho de Daniela Priscila de Oliveira Veronezi (2019) e o trabalho de Barbeta, Oliveira e Cabral (2021). O primeiro discute justamente a inclusão de pessoas com deficiência no ambiente corporativo, a partir da comunicação organizacional, enquanto no segundo a falta de acessibilidade é classificada como um aspecto cultural que perpetua a exclusão no ambiente digital em que as organizações se fazem presentes.

Veronezi (2019) denomina de comunicação organizacional inclusiva a prática comunicacional que considere os cumprimentos legislativos e vá além da superficialidade, como a Lei no 8.213, em 24 de julho de 1991, que estabeleceu a obrigatoriedade da ocupação de pessoas com deficiência em 2% a 5% dos cargos das organizações com cem ou mais empregados. Portanto, se a legislação exige que estas pessoas estejam incluídas no mercado e nas organizações, é importante que a comunicação dentro destas também seja inclusiva.

Veronezi (2019) se pauta principalmente na comunicação organizacional integrada, compreendida como a convergência das diferentes áreas da comunicação em busca de uma sinergia na prática (KUNSCH, 2003). Partindo do pressuposto estratégico de que a comunicação integrada agrega valor à organização, a autora aponta isso como algo basilar para a inclusão das pessoas com deficiência no âmbito corporativo, tendo a comunicação “[...] como essencial na produção social de sentidos em dado contexto sócio-histórico. Como tal, é capaz de aprofundar ou diluir estereótipos, estigmas e preconceitos” (VERONEZI, 2019, p. 2).

Para Veronezi (2019), se a comunicação tem um caráter subjetivo e de impacto na cultura organizacional, é através desta que se faz possível a quebra de paradigmas, preconceitos e a inclusão de pessoas com deficiência nestes ambientes. Na mesma linha, Barbeta, Oliveira e Cabral (2021) também acreditam que é a partir de mudanças na cultura promovidas pela comunicação que as organizações podem ser mais inclusivas, mas resgata-se também que as organizações podem ser compreendidas como manifestações culturais (e socioeconômicas) da ação humana e consideradas legitimadoras de práticas, culturas e estruturas violentas presentes na sociedade (CABRAL; GONÇALVES; SALHANI, 2018). Ou seja, as violências perpetuadas nas organizações são reflexos da sociedade. Portanto, ambos os trabalhos creditam à comunicação organizacional uma

atuação que visa extinguir estigmas sobre as pessoas com deficiência e, portanto, gera uma mudança cultural que inclua estes indivíduos para além de questões burocráticas, mas como participantes genuínos da organização.

O quarto eixo diz respeito às atividades comumente desenvolvidas pelos relações-públicas dentro das organizações, mas que considerem e viabilizem uma comunicação e ações pensadas na inclusão de pessoas com deficiência. Destas atividades, destaca-se as técnicas utilizadas para alcançar diferentes segmentos de públicos (MARTINS; SILVA, 2015). Assim, a prática de comunicação dirigida se configura como base para a inclusão.

Considera-se que os públicos não são homogêneos e é através da promoção de uma comunicação direta e segmentada que se atingem grupos específicos (KUNSCH, 2003). Isso não significa, porém, que uma comunicação acessível deve ser construída apenas para pessoas com deficiência. Pelo contrário, considerar as especificidades e necessidades dos públicos na construção de uma comunicação dirigida é papel das Relações Públicas, de forma que pessoas com deficiência possam estar em diversos segmentos de públicos (consumidores dos produtos/serviços, consumidores de conteúdo, quadro de funcionários etc.). Tais considerações são centrais nos trabalhos de Martins e Silva (2015) e de Altevogt e Hiwatashi (2021).

Martins e Silva (2015, p. 8) apresentam a acessibilidade na comunicação e ações desenvolvidas pelos relações-públicas como “forma de promover o acesso democrático desta parcela da população”. Os autores discorrem sobre a construção de *Storytellings*, importante ferramenta comunicativa de aproximação e estreitamento da relação com o público, para “divulgação das narrações das empresas para atingir dois fins: democratizar o acesso deste público à informação, e [...] divulgar a sua própria história atingindo uma outra parcela relevante da população” (MARTINS; SILVA, 2015, p. 9).

As pessoas com deficiência também são públicos que devem ter o acesso aos *Storytellings* corporativos audiovisuais, logo, os relações-públicas precisam desenvolver competências e habilidades em produção audiovisual acessível, para que assim as audiências com deficiência possam acessar essas narrativas, se emocionar com as histórias, as imagens e os sons utilizados (MARTINS; SILVA, 2015). Os autores reforçam que “estes sentimentos só podem ser despertados em pessoas que podem compreender as mensagens através da visão e audição (MARTINS; SILVA, 2015, p. 7).

No trabalho de Altevogt e Hiwatashi (2021), descreve-se como foi o

desenvolvimento da audiodescrição do Esculturas Parque Pedras do Silêncio, localizado em Nova Petrópolis - RS. Pautado em uma “ação de comunicação focada para ‘deficientes visuais’ e como uma organização pode se relacionar e adaptar o seu espaço para recebê-los” (ALTEVOGT; HIWATASHI, 2021, p. 3). As autoras explicam que

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 (ALTEVOGT; HIWATASHI, 2021, p. 9).

Altevoigt e Hiwatashi (2021) acrescentam ainda um tópico importante: os relações-públicas devem considerar a acessibilidade desde o planejamento de suas ações (organização de eventos, promoção cultural, estratégias de relacionamento público-organização) e sempre com a participação de pessoas com deficiência no processo. Neste caso abordado no trabalho, ressaltaram a atuação de consultores com deficiência visual não apenas na construção da audiodescrição, mas também no delineamento de como gostariam que fosse a atividade cultural no parque em questão.

CONSIDERAÇÕES

Embora o Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação da Intercom congregue muitos pesquisadores do campo das Relações Públicas e da Comunicação Organizacional, poucos são os trabalhos que abordam a temática da acessibilidade e da inclusão de pessoas com deficiência. Entretanto, nos trabalhos encontrados, diversas foram as possibilidades de pesquisa na área sobre o tema, como proposto na divisão de eixos na análise: 1. uso de recursos de acessibilidade, seja na comunicação pública, em campanhas, na comunicação organizacional digital e sua ausência como prática de violência; 2. Relações Públicas Comunitárias e Mobilização Social pela inclusão no ambiente digital; 3. Comunicação atuante na cultura organizacional por práticas mais inclusivas; e 4. Atribuições profissionais do relações-públicas pela inclusão.

Ainda em cada eixo, as subtemáticas de cada trabalho exibem a amplitude de olhares possíveis para o tema nessas áreas, uma vez que foram promovidas discussões sobre: papel da comunicação pública/governamental, técnicas de comunicação dirigida (*storytelling*), Relações Públicas Comunitárias e práticas cidadãs, mobilização social no ambiente digital, comunicação organizacional integrada e inclusiva, cultura organizacional tanto como reflexo de violências da sociedade como também

potencializadora de ambientes inclusivos, Relações Públicas na promoção cultural etc.

Cada trabalho resgata nas Relações Públicas ou na Comunicação Organizacional teorias em comum ou divergentes, mas uma linha geral entre os trabalhos é o estudo e a análise dos cenários, organizações e práticas sociais a partir da consideração das Relações Públicas e da Comunicação Organizacional como práticas que podem promover a inclusão de pessoas com deficiência. Resgata-se, assim, a origem de ambas áreas na relação entre teoria e prática (OLIVEIRA, 2009), de forma que os estudos não se descolam da realidade em que estão inseridos: ambientes inacessíveis, práticas ainda emergentes de uso de recursos de acessibilidade, baixa adesão do ambiente digital para a mobilização de causas inclusivas e culturas que podem enfrentar violências e estigmas, embora ainda reproduzam tais fatores.

Apesar do *corpus* de análise contar com apenas oito trabalhos e somente dos anais dos Grupos de Pesquisa de Relações Públicas e Comunicação Organizacional do Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, é uma amostra do que se pesquisa na área, por ser um dos principais eventos do país, junto ao Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, organizado pela Associação Brasileira de Pesquisadores de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas (Abrapcorp). Por ser uma área muito interfaceada, outros estudos podem ter sido apresentados em outros Grupos de Pesquisa do Congresso da Intercom. Ainda, mais estudos podem estar publicados em periódicos e livros científicos. Percebe-se, portanto, a possibilidade de ampliação das discussões trazidas por esse estudo em pesquisas futuras.

REFERÊNCIAS

ALTEVOGT, G. M. R.; HIWATASHI, E. Relações Públicas na construção de uma comunicação acessível para deficientes visuais em uma organização da Serra Gaúcha: O caso do Esculturas Parque Pedras do Silêncio. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 44, online, 2021. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2021. Disponível em: <<https://bitly.com/iHISRY>>. Acesso em 20 dez. 2021.

ANDRADE, I. A. *et al.* Revisão bibliográfica sobre o conceito Acessibilidade. In: CONGRESSO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UNESP, 32, 2020, online. **Anais** [...]. São Paulo: Unesp, 2020.

BALDISSERA, R. Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade. **Organicom**, Ano 6, n. 10-11, p.115-120, 2009.

BARBETA, N. B.; OLIVEIRA, G. F.; CABRAL, R.. Comunicação Digital e Violência Organizacional: a falta de recursos de acessibilidade comunicacional para pessoas com

deficiência. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 44, online, 2021. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2021. Disponível em: <<https://portalintercom.org.br/anais/nacional2021/resumos/dt3-co/nayla-brisoti-barbeta.pdf>>. Acesso em 20 dez. 2021.

BONITO, M.. A problematização da acessibilidade comunicativa como característica conceitual do jornalismo digital. **Âncora: Revista Latino-americana de Jornalismo**. João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 175-193, jan./jun. 2016.

CABRAL, R.; GONÇALVES, G.; SALHANI, J. Violência organizacional: reflexões a partir da perspectiva dos estudos para a paz. **Organicom**, v. 15, n. 28, p. 247-264, 2018.

ELLCESOR, E.; KIRKPATRICK, B. (Eds.). **Disability media studies**. New York: NYU Press, 2017.

GRECO, G. M.; JANKOWSKA, A. Media Accessibility Within and Beyond Audiovisual Translation. In: BOGUCKI, L.; DECKERT, M. (Eds.). **The Palgrave Handbook of Audiovisual Translation and Media Accessibility**. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 2020, p. 57-81.

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.

HENRIQUES, M. S. O sentido comunitário nas relações públicas e a dinâmica de mobilização social. In: OLIVEIRA, I. L.; LIMA, F. P. (Orgs.). **Propostas conceituais para a comunicação no contexto organizacional**. 1. ed. São Caetano do Sul: Difusão Editora / Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2012, p. 137-151.

HENRIQUES, M. S. Relações Públicas: o futuro da atividade é o futuro da profissão?. **Organicom**, ano 6, n. 10/11, ed. especial, p. 128-133, 2009.

IHLEN, Ø.; VAN RULER, B.. Introduction: Applying social theory to public relations. In: IHLEN, Ø.; VAN RULER, B.; FREDRIKSSON, M. (Eds.). **Public Relations and Social Theory: Key Figures and Concepts**. New York: Routledge, 2009, p. 1-20.

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. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 5. ed. São Paulo: Summus, 2003.

LE MOS, 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.

MARTINO, L. M. S. **Métodos de Pesquisa em Comunicação: projetos, ideias, práticas**.

Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2018.

MARTINS, F. C. A.; SILVA, M. G.. Do storytelling à acessibilidade: a possibilidade de inserção de recursos acessíveis em storytellings a partir da análise do vídeo “Os Últimos Desejos da Kombi”. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 38, Rio de Janeiro, 2015. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2015. Disponível em: <<https://portalintercom.org.br/anais/nacional2015/resumos/R10-1874-1.pdf>>. Acesso em 10 fev. 2021.

MOSER, T. R.; JOHN, V. M. Acessibilidade na Comunicação: uma análise na Prefeitura de Itajaí/SC. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 34, Recife, 2011. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2011. Disponível em: <<https://bitly.com/QbwvqQ>>. Acesso em 02 fev. 2021.

OLIVEIRA, I. L. A Comunicação Organizacional no Brasil: virada epistemológica. 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.

OLIVEIRA, I. L. Objetos de estudo da Comunicação Organizacional e das Relações Públicas: um quadro conceitual. **Organicom**, ano 6, n. 10-11, edição especial, 2009.

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

PIZZANI, L. *et al.* A arte da pesquisa bibliográfica na busca do conhecimento. **RDBCI: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, SP, v. 10, n. 2, p. 53–66, 2012.

SALVATORI, P. C. G. Comunicação digital e mobilização social para pessoas com deficiência: estudo de caso sobre a Síndrome de Prader Willi. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 39, São Paulo, 2016. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2016. Disponível em: <<https://bitly.com/UpAKqw>>. Acesso em 05 abr. 2021.

SALVATORI, P. C. G. Estudo do processo comunicacional e mobilização digital de entidades associativas em prol do Transtorno do Espectro Autista (TEA). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 41, Joinville, 2018. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2018. Disponível em: <<https://bitly.com/YwRGec>>. Acesso em 06 abr. 2021.

SILVA, S.; RUÃO, T.; GONÇALVES, G. O estado de arte da Comunicação Organizacional: as tendências do século XXI. **Observatório (OBS*) Journal**, v. 14, n. 4, p. 98-118, 2020.

SIMÕES, R. P. **Relações Públicas: função política**. São Paulo: Summus, 1995.

SOUSA, J. B. *et al.* Dossiê Temático: Comunicação, acessibilidade e representação de pessoas com deficiência. **Revista Culturais Midiáticas**, João Pessoa, v. 15, p. 1-5, 2021.

SOUSA, V. S. S.; CUNHA, L. S. I. PINHEIRO, L. S. L. UNEX Inclusiva 2018: A Construção de uma Campanha de Comunicação Inclusiva para Pessoas Cegas e com Baixa Visão. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 41, Joinville, 2018. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2018. Disponível em: <<https://bitly.com/wbKikq>>. Acesso 25 mai. 2021.

VERONEZI, D. P. O. A Comunicação Organizacional Integrada como elemento essencial para a inclusão das pessoas com deficiência na cultura corporativa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 42, Belém, 2019. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom, 2019. Disponível em: <<https://bitly.com/bxUrrI>>. Acesso em 31 maio 2021.