

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CAMPUS DE FREDERICO WESTPHALEN
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO
CURSO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

GABRIELA TEIXEIRA GOMES

**COMUNICAÇÃO INTERNA E ACESSIBILIDADE:
ESTRATÉGIAS E AÇÕES EM RELAÇÕES PÚBLICAS**

Frederico Westphalen,RS
2023

Gabriela Teixeira Gomes

**COMUNICAÇÃO INTERNA E ACESSIBILIDADE:
ESTRATÉGIAS E AÇÕES EM RELAÇÕES PÚBLICAS**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Relações Públicas: Bacharelado, do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria, Campus Frederico Westphalen, como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Relações Públicas**.

Orientadora: Profa. Dra. Patrícia Pérsigo

Frederico Westphalen,RS
2023

GABRIELA TEIXEIRA GOMES

**COMUNICAÇÃO INTERNA E ACESSIBILIDADE:
ESTRATÉGIAS E AÇÕES EM RELAÇÕES PÚBLICAS**

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Relações Públicas: Bacharelado, do Departamento de Ciências da Comunicação da Universidade Federal de Santa Maria, Campus Frederico Westphalen, como requisito parcial para a obtenção do título de **Bacharel em Relações Públicas**.

Aprovada em: 05 de dezembro de 2023

Prof. Dra. Patrícia Milano Pérsigo (UFSM)
Professora Orientadora

Prof. Dra. Fabiana da Costa Pereira (UFSM)
1º membro avaliador

Fabrise de Oliveira Muller (Relações-públicas)
2º membro avaliador

Prof. Dra. Daiane Scheid (UFSM)
Membro suplente

Frederico Westphalen,RS
2023

A Deus e a minha Família, pelos sacrifícios feitos até aqui.

AGRADECIMENTOS

O agradecimento é a forma mais genuína de demonstrar Amor, Afeto, Gratidão, Respeito e Carinho, e o meu percurso na escrita desta monografia envolveu todos esses sentimentos.

Agradeço, primeiramente, a minha família, meu pai Paulinho, minha mãe Lourença, minha irmã Juliana e meu cunhado Matheus, por todo apoio e amparo neste percurso. Por todas as idas na rodoviária para me buscar e por todas as jantãs com meus pratos favoritos. Por todos os abraços apertados de despedida que eram os mesmos quando eu retornava para casa. Sei cada sacrifício feito e agradeço imensamente por tudo.

Agradeço a toda minha família, tios, primos e amigos que em diversos momentos se preocuparam comigo e mantiveram contato. Agradeço principalmente a minha 2ª mãe, Dinda Cleusa, que sempre teve papel de mãe na minha vida desde que me conheço por gente, o ser humano mais incrível que pude conhecer, e que agradeço todos os dias pela vida dela.

Agradeço as RP'zeiras e a Amanda, que foram lar em Frederico Westphalen, e me ensinaram que esse processo pode ser leve e divertido, principalmente em nossas jantãs. Sem vocês com certeza tudo seria muito mais difícil.

Agradeço a equipe da Avanti Marketing, em especial a Mayra, que me proporcionou uma das experiências profissionais da faculdade e me permitiu viver todo esse percurso com muita flexibilidade e compreensão.

Agradeço à minha orientadora, Prof. Pati, que me proporcionou muito conhecimento na área e me mostrou que eu era sim capaz de fazer a diferença. Além de uma excepcional profissional, uma excelente amiga.

Agradeço ao ensino público, gratuito e de qualidade, que foi o alicerce para minhas grandes conquistas acadêmicas. Minha trajetória de formação incluiu a Escola Estadual Profa. Clotilde Rosa, seguida pela ESC Est Ens Fun Salvador Canellas Sobrinho, o Colégio Estadual Barbosa Rodrigues como a terceira escola pública, e finalmente, a Universidade Federal de Santa Maria, onde ingressei ainda durante o ensino médio.

Por fim, agradeço a mim. Por todo meu esforço, pelas diversas vezes que achei que não conseguiria, mas recomecei e busquei força em todas essas pessoas que citei anteriormente. A família e amigos são o meu maior alicerce.

RESUMO

COMUNICAÇÃO INTERNA E ACESSIBILIDADE: ESTRATÉGIAS E INOVAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS

AUTORA: Gabriela Teixeira Gomes

ORIENTADORA: Prof. Dra Patrícia Milano Pérsigo

A comunicação interna, ao longo dos anos, tornou-se uma via fundamental para garantir o fluxo adequado de informações e a integração dos colaboradores em uma empresa. O presente trabalho tem como tema relacionar a comunicação interna e a acessibilidade. A investigação se debruça sobre o papel do profissional de comunicação como gestor da comunicação organizacional, buscando promover a inclusão de colaboradores com deficiência (PCDs). Para tanto, desde já compreende-se que é fundamental uma comunicação inclusiva, levando em consideração as necessidades e habilidades de todos os funcionários. Através deste estudo, são abordados os conceitos e práticas da comunicação interna inclusiva. O estudo pretende contribuir para uma sociedade mais igualitária, com a promoção da inclusão e da justiça social, tendo um impacto positivo no clima organizacional, na produtividade e na reputação da empresa. Para embasar essa pesquisa, são utilizadas fontes como Kunsch (2003), Matos (2004), Chiavenato (1997), Curvello (2012) e Simões (1995). O percurso metodológico perpassa a pesquisa bibliográfica e ainda contribui com o estudo, um questionário *online* com profissionais de comunicação que atuam no âmbito da comunicação interna e outro questionário *online* com PCDs que atuam na força de trabalho, identificando possíveis estratégias de acessibilidade e inclusão. Para o cruzamento de dados, nos inspiramos na análise de conteúdo (BARDIN, 1977). Esperamos que com os resultados obtidos na pesquisa, que demonstram um cenário ainda em construção e que necessita de muito estudo e preparo por parte da comunicação interna nas organizações, haja contribuição para a promoção da inclusão nas empresas, favorecendo tanto os colaboradores com deficiência quanto a própria organização e a sociedade.

Palavras-chave: Comunicação Interna Inclusiva. Acessibilidade. Comunicação Organizacional. Relações Públicas.

ABSTRACT

INTERNAL COMMUNICATION AND ACCESSIBILITY: STRATEGIES AND INNOVATION IN PUBLIC RELATIONS

AUTHOR: Gabriela Teixeira Gomes
ADVISOR: Prof. Dra. Patrícia Milano Pêrsigo

Internal communication, over the years, has become a fundamental way to ensure the adequate flow of information and the integration of employees in a company. The theme of this work is to relate internal communication and accessibility. The investigation focuses on the role of the communication professional as manager of organizational communication, seeking to promote the inclusion of employees with disabilities (PWDs). To this end, it is now understood that inclusive communication is essential, taking into account the needs and abilities of all employees. Through this study, the concepts and practices of inclusive internal communication are addressed. The study aims to contribute to a more egalitarian society, promoting inclusion and social justice, having a positive impact on the organizational climate, productivity and company reputation. To support this research, sources such as Kunsch (2003), Matos (2004), Chiavenato (1997), Curvello (2012) and Simões (1995) are used. The methodological path goes through bibliographical research and also contributes to the study, an online questionnaire with communication professionals who work in the field of internal communication and another online questionnaire with PWDs who work in the workforce, identifying possible accessibility and inclusion strategies. To cross-reference data, we were inspired by content analysis (BARDIN, 1977). We hope that the results of this research will contribute to promoting inclusion in companies, benefiting both employees with disabilities and the organization itself and society.

Keywords: Inclusive Internal Communication. Accessibility. Organizational communication. Public relations.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Conquistas das PCDs ao longo dos anos	34
QUADRO 2 - Acontecimentos Governo Sarney	38
QUADRO 3 - Acontecimentos Governo Collor	38
QUADRO 4 - Acontecimentos Governo FHC.....	39
QUADRO 5 - Acontecimentos Governo Luiz Inácio Lula da Silva.....	39
QUADRO 6 - Acontecimentos Governo Dilma.....	40
QUADRO 7 - Acontecimentos Governo Michel Temer	40
QUADRO 8 - Direitos previstos na LBI	43
QUADRO 9 - Alternativas para mídias audiovisuais.....	49
QUADRO 10 - Percurso metodológico.....	52
QUADRO 11 - Cargo dos respondentes.....	57
QUADRO 12 - Identificação de barreiras de acessibilidade comunicacional.....	62
QUADRO 13 - Ações de Comunicação Interna	66
QUADRO 14 - Área de atuação	77
QUADRO 15 - Acesso a informações acessíveis	79
QUADRO 16 - Episódio de dificuldade na integração	83
QUADRO 17 - Sentimento ao dar feedbacks	85
QUADRO 18 - Melhorias na acessibilidade da empresa	86

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Nível de ocupação de PCDs	41
GRÁFICO 2 - Formação dos respondentes.....	56
GRÁFICO 3 - Tempo de trabalho dos respondentes.....	57
GRÁFICO 4 - Região de moradia dos respondentes.....	58
GRÁFICO 5 - Acessibilidade Comunicacional na Comunicação Interna	59
GRÁFICO 6 - Importância da Comunicação Interna	60
GRÁFICO 7 - Relação da Comunicação Interna com a Acessibilidade Comunicacional.....	61
GRÁFICO 8 - Ferramentas de Comunicação Interna	65
GRÁFICO 9 - Treinamentos e Capacitações	67
GRÁFICO 10 - Estratégias na Comunicação Acessível	68
GRÁFICO 11 - Escolaridade dos respondentes.....	75
GRÁFICO 12 - Identificação da deficiência dos respondentes.....	75
GRÁFICO 13 - Localização da empresa	77
GRÁFICO 14 - Tempo no mercado de trabalho.....	78
GRÁFICO 15 - Desafios na busca por informações.....	80

GRÁFICO 16 - Treinamentos sobre acessibilidade.....	81
GRÁFICO 17 - Recursos de tecnologia assistiva	81
GRÁFICO 18 - Acessibilidade das instalações físicas	83
GRÁFICO 19 - Opções de Comunicação Alternativa.....	85

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Diagrama da comunicação integrada.....	17
FIGURA 2 - Exemplo de descrição de imagem	49
FIGURA 3 - Fontes que devem ser evitadas	50
FIGURA 4 - Habilitação da leitura avançada.....	71
FIGURA 5 - Formas de acessibilidade no questionário.....	71
FIGURA 6 - Formas de acessibilidade no questionário.....	72
FIGURA 7 - Formas de acessibilidade no questionário.....	73

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	13
1. COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES	15
1.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ESTRATÉGICA	19
1.2 COMUNICAÇÃO INTERNA E RELAÇÕES PÚBLICAS	21
1.3 COMUNICAÇÃO COM PÚBLICOS E SUA DIVERSIDADE	24
1.3.1 Comunicação com Colaboradores	27
1.3.2 Cultura e Frentes de Trabalho	29
2. ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	33
2.1 ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO NO BRASIL	37
2.1.1 Acesso ao Mercado de Trabalho	41
3. COMUNICAÇÃO INTERNA INCLUSIVA	45
3.1 BOAS PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE	48
4. PERCURSO METODOLÓGICO	52
4.1 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA	53
4.1.2 Questionario Online	53
4.2 O QUE RELATAM OS PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA?	55
4.3 O OUTRO LADO: O QUE RELATAM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA SOBRE SEUS AMBIENTES DE TRABALHO.	70
CONSIDERAÇÕES FINAIS	89
REFERÊNCIAS	93
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO ONLINE PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA	98
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO ONLINE PROFISSIONAIS PCDs	102

INTRODUÇÃO

A comunicação interna (CI) tem desempenhado um papel fundamental nas empresas ao longo dos anos, sendo considerada uma via essencial para garantir o fluxo adequado de informações e promover a integração dos colaboradores. No contexto atual, a acessibilidade e a inclusão também têm se mostrado cada vez mais relevantes, as organizações estão reconhecendo a importância de investir em ações que promovam esses valores.

Pela perspectiva da CI, temos que esta contribui para o compartilhamento de metas, objetivos, diretrizes e políticas da empresa, garantindo que todos os colaboradores estejam alinhados e engajados no alcance dos resultados desejados. No entanto, além de compartilhar informações, também desempenha um papel essencial na promoção da integração e coesão entre os colaboradores. Os membros da equipe podem compartilhar conhecimentos, experiências e ideias, fortalecendo o trabalho em equipe, a colaboração e o sentimento de pertencimento à organização.

Concomitantemente, a inclusão trata da criação de um ambiente de trabalho que valoriza e respeita a diversidade, promovendo a igualdade de oportunidades para todos os colaboradores, independentemente de suas características individuais; como gênero, raça, orientação sexual ou mesmo, deficiências. Por sua vez, a acessibilidade refere-se à eliminação de barreiras físicas, tecnológicas e de comunicação que possam impedir a participação plena e igualitária das pessoas com deficiência no ambiente de trabalho. Isso inclui garantir que as instalações físicas sejam acessíveis, que as tecnologias utilizadas sejam adaptadas às necessidades de cada indivíduo e que a comunicação seja inclusiva e compreensível para todos.

Mesmo que ainda se tenha muito a melhorar, a inclusão vem permitindo maior participação dos PCDs tanto no âmbito pessoal quanto profissional. No mercado de trabalho a participação desse grupo aumentou a partir da implementação da Lei de Cotas (BRASIL, 1991), a qual estabelece que todas as empresas com mais de 100 funcionários devem destinar, obrigatoriamente, cotas, entre 1% e 5% do total de funcionários, para pessoas com deficiência e/ou reabilitadas do trabalho. Entretanto, muitas organizações vêm contratado esses profissionais apenas para cumprir com a legislação, não considerando que esse público possui especificidades e necessidades como qualquer outro, fato esse que acaba por trazer prejuízos não só

para o funcionário com deficiência, quanto para as organizações e, conseqüentemente, toda a sociedade.

Dados do IBGE apontam que em 2019, cerca de 14,5 milhões de domicílios tinham moradores com ao menos uma deficiência, o que representou 19,8% dos domicílios brasileiros. No mesmo ano, estatísticas mostram que a taxa de desocupação das pessoas com deficiência de 14 a 29 anos de idade era 25,9%, contra 18,1% para aquelas sem deficiência, enquanto para as pessoas com deficiência de 60 anos ou mais a desocupação era 5,1%, e 2,6% para as pessoas sem tal condição.

Em termos de rendimento do trabalho, em 2019, as pessoas com deficiência recebiam, em média, R\$1.639,00 mensais, isto é, cerca de $\frac{2}{3}$ do rendimento das pessoas sem deficiência (R\$2.619,00), em 2019.

Os dados apresentados até agora já demonstram que as empresas necessitam tomar consciência de que promover a acessibilidade não é apenas uma responsabilidade social, mas também uma ação de inteligência empresarial, pois promove a equidade e a justiça social. Oportuniza ambientes mais diversos, estimula relações empáticas e, assim, uma atenção maior também aos diferentes perfis de públicos consumidores. Empresas inclusivas tendem a ter uma vantagem competitiva, pois podem atrair e reter talentos diversos, estimulando a criatividade, inovação e resolução de problemas de maneiras mais abrangentes. Porém, acreditamos que todo esse cenário pode ser potencializado a partir de uma comunicação interna inclusiva e acessível, isso significa adotar práticas e estratégias que considerem as diferentes necessidades e habilidades dos colaboradores, incluindo aqueles com deficiência. Fomentar uma cultura organizacional permeada pelos valores da inclusão e equidade social.

Nesse contexto, o profissional de relações-públicas pode desempenhar um papel estratégico na implementação da comunicação organizacional inclusiva. Atuando como facilitadores, criando estratégias e canais de comunicação que promovam a inclusão, disseminem informações relevantes e envolvam todos os colaboradores. Além disso, transmitindo e fortalecendo a cultura organizacional de forma inclusiva, promovendo valores de diversidade e respeito.

Diante do contexto delineado, surge a questão problema desta monografia: *Quais as estratégias são utilizadas pela comunicação interna na promoção da acessibilidade e inclusão nas organizações?*

Levando em consideração este questionamento, o contexto apresentado e a relevância do assunto, especialmente, em termos sociais, o presente trabalho tem como objetivo geral: compreender as formas de atuação da comunicação interna na promoção da acessibilidade e inclusão nas organizações brasileiras; E como objetivo específico: mapear a atuação dos profissionais de comunicação para promover a inclusão de PCDs nas organizações, identificar ações e estratégias de comunicação para promover a inclusão de PCDs no ambiente organizacional; e verificar as tendências da comunicação interna inclusiva.

Procura-se responder essas questões e problema por meio de uma pesquisa descritiva, qualitativa com o uso da pesquisa bibliográfica para o estudo teórico. Para o levantamento de dados, utilizaremos de dois questionários *online*, o primeiro com profissionais de comunicação que atuam no âmbito da comunicação interna e o outro com PCDs que fazem parte da força de trabalho, identificando possíveis estratégias de acessibilidade e inclusão de profissionais PCDs nas organizações.

Esta monografia está estruturada em 4 capítulos, o primeiro aborda os principais pilares da Comunicação nas Organizações e estratégias entre os públicos. A Comunicação Interna, valores e cultura organizacional, os Canais de Comunicação e o Papel das relações-públicas nestes contextos. O segundo capítulo explora a Acessibilidade e Inclusão de PCDs, as leis vigentes no país e o acesso ao mercado de trabalho, programas de inclusão e a comunicação interna inclusiva. O terceiro capítulo traz o embasamento metodológico e o detalhamento da coleta de dados. O quarto capítulo traz a análise dos dados. Por fim, as considerações finais para fechamento do estudo.

1. COMUNICAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

“É amplamente reconhecido que a comunicação é essencial ao funcionamento de qualquer organização.”
Teresa Ruão, 1999

A comunicação é a troca de informações entre pessoas, que dependem disso para vida pessoal e profissional. Cada vez mais a necessidade de se comunicar de forma clara e objetiva vem ganhando espaço e valorização no ambiente organizacional devido ao crescimento em ritmo acelerado das tecnologias, que exigem das empresas melhor qualidade nos seus produtos e serviços.

Matos (2004) afirma que o mais importante na comunicação é saber ouvir para poder compreender e interpretar com exatidão, favorecendo, assim, o retorno na informação, que marca o início do diálogo, que por sua vez, pode garantir a qualidade do relacionamento humano. Qualquer ser humano tem necessidade de obter informações para se sentir conectado com o mundo, por isso, as pessoas utilizam canais de informações para obter essa relação.

O Processo de Comunicação inicia-se com na esfera da produção , onde os conteúdos serão destinados a uma audiência por meio de diversas plataformas . Entretanto, nessa relação comunicativa podem ocorrer alguns ruídos, ou seja, interferências nos meios de compartilhamento da mensagem, linguagens distintas entre as partes ou mesmo problemas nos dispositivos tecnológicos . Por isso, é importante conhecer a diversidade de públicos que se relacionam com a organização, seus hábitos, preferências, características, expectativas e necessidades.

As diversas possibilidades midiáticas de interação vem para dar oportunidade para que exista uma relação mais compreensiva entre todos, mas não é uma garantia. Segundo Matos (2004), as organizações existem porque cada setor se comunica com todos os outros domínios e também reforça suas interações de forma dinâmica e, portanto, em constante evolução, ao invés de estática e permanente.

Ao abordar o assunto de comunicação nas organizações, entender a eficácia da comunicação organizacional integrada é fundamental, visto que esta é uma forma de comunicação que permite maior integração entre organizações e seus públicos em geral.

Kunsch (2003, p.150) afirma que:

Entendemos por comunicação integrada uma filosofia que direciona a convergência das diversas áreas, permitindo uma atuação sinérgica. Pressupõe uma junção da comunicação institucional, da comunicação mercadológica, da comunicação interna e da comunicação administrativa, que formam o mix, o composto da comunicação organizacional. (KUNSCH, 2003, p. 150)

Essa comunicação integrada desempenha um papel fundamental nas organizações, pois busca alinhar e harmonizar todas as mensagens e ações de comunicação, tanto interna quanto externamente. Ela envolve a integração estratégica de diferentes canais, ferramentas e disciplinas de comunicação, com o

objetivo de transmitir uma imagem consistente e coerente da organização para seu público-alvo.

Uma comunicação integrada eficaz requer a definição de uma estratégia clara e coerente, alinhada aos objetivos e valores da organização. Essa estratégia deve abranger todos os aspectos da comunicação, incluindo publicidade, relações públicas, marketing digital, comunicação interna e externa, entre outros. A ideia é criar uma sinergia entre essas diferentes áreas, de modo que todas as mensagens estejam alinhadas e se complementam, fortalecendo a imagem e a reputação da organização.

Ainda segundo, Kunsch (2003) a concepção da eficiência da comunicação integrada se dá pelo seguinte diagrama:

Figura 1 - Diagrama da comunicação integrada



Fonte: Margarida Kunsch (2003, p. 151)

- 1. Comunicação Institucional:** é o principal elemento na construção e formação de uma imagem e identidade corporativas sólidas e positivas para uma organização. Ela desempenha um papel essencial ao alinhar todas as mensagens e ações de comunicação, tanto internas quanto externas.

- 2. Comunicação Mercadológica:** é responsável por gerenciar todas as atividades de comunicação relacionadas aos objetivos mercadológicos, com foco na divulgação publicitária dos produtos ou serviços de uma empresa. Ela desempenha um papel crucial ao coordenar todas as ações de comunicação, garantindo a consistência e a eficácia das mensagens transmitidas.
- 3. Comunicação Administrativa/Interna:** A comunicação interna atua como uma ferramenta para a conciliação dos interesses dos empregados e da empresa. Por sua vez, a comunicação administrativa ocorre no âmbito das funções administrativas da organização, visando o intercâmbio eficiente de informações internas para melhor atendimento ao público.

De acordo com Curvello (2012), a comunicação organizacional constitui elemento vital para a construção de um universo simbólico que, aliado às políticas de administração de recursos humanos, contribui para aproximar e integrar os públicos aos princípios e objetivos centrais da organização.

Hoje, podemos definir a comunicação interna como o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que podem contribuir para a construção de boa imagem pública. (CURVELLO, 2012, p. 22).

Entende-se que trabalhar uma boa imagem pública estende-se a adoção de uma atitude transparente diante de seu público interno, divulgando constantemente sua cultura, valores e projetos. É necessário mostrar claramente sua filosofia e missão econômica e social por meio da comunicação interna. A comunicação organizacional pode ser considerada um importante instrumento para as empresas, e pode auxiliar significativamente para a realização dos objetivos mercadológicos e institucionais da organização, devendo sempre ser direcionada ao profissionalismo.

Fica claro que o uso correto da comunicação organizacional e integrada acarreta em inúmeras possibilidades, afinal ela está em todos os processos da organização. A comunicação é a energia que circula nos sistemas que dá consistência à identidade organizacional. Ela é o oxigênio que dá vida às organizações, está presente em todos os setores, em todas as relações, em todos os fluxos de informação, espaços de interação e diálogo.

Entende-se também, que a comunicação deve ser clara, adaptada e acessível a todos, seja por meio de linguagem adequada, recursos de comunicação

alternativos, como braille, libras ou tecnologias assistivas, ou pela promoção de um ambiente de trabalho inclusivo, onde todos se sintam confortáveis para expressar suas opiniões e contribuir para o sucesso da organização.

CHIAVENATO (2002, p.83), afirma que:

Hoje, a tendência é fazer com que todas as pessoas, em todos os níveis da organização, sejam os administradores – e não simplesmente os executores – de suas tarefas. Além de executar as tarefas, cada pessoa deve conscientizar de que ele deve ser o elemento de diagnóstico e de solução de problemas para obter uma melhoria contínua de seu trabalho dentro da organização. E é assim que crescem e se solidificam as organizações bem-sucedidas.

A comunicação tem de estar constantemente planejando estratégias que visam envolver todas as pessoas parte do negócio de uma empresa. Para isso, muitas vezes as atividades e/ou profissionais de relações públicas são acionados, pelo fato de sua atuação ser justamente o relacionamento e a comunicação com os mais diversos públicos, incluindo os trabalhadores com deficiência.

É consenso que uma boa compreensão e um bom uso estratégico da comunicação são capazes de qualificar práticas de gestão, melhorar o desempenho organizacional, promover mudanças significativas nas múltiplas relações da instituição com os seus diversos públicos e agregar valor à organização. Nesse sentido, passamos para o próximo subcapítulo trazendo à discussão algumas perspectivas contemporâneas da comunicação organizacional estratégica.

1.1 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ESTRATÉGICA

“Não basta ter uma equipe de grandes talentos altamente motivados. Se ela não estiver bem informada, se seus integrantes não se comunicarem adequadamente, não será possível potencializar a força humana da empresa.”
Alberto Ruggiero, 2002.

A Comunicação Organizacional (CO) passou por um significativo desenvolvimento a partir de 1990, chegando ao ponto em tornou-se uma peça-chave para as empresas. Essa afirmação é respaldada por Bueno (2003, p. 49), que argumenta que a comunicação organizacional adquiriu um status estratégico nas organizações.

Anteriormente, a comunicação nas organizações era vista em um aspecto secundário, sem uma abordagem estratégica clara. No entanto, após o

desenvolvimento da CO, as empresas começaram a perceber a importância de uma comunicação eficaz para alcançar seus objetivos de negócio. A comunicação se tornou um elemento essencial para o sucesso das organizações, desempenhando um papel fundamental na criação e manutenção de relacionamentos com seus públicos de interesse.

Conforme apontado por Bueno (2003), a comunicação organizacional transcendeu as barreiras tradicionais e expandiu-se para além dos limites internos e externos das empresas. Não se restringe mais apenas à troca de informações internas entre os membros da organização, mas envolve também a comunicação com clientes, fornecedores, acionistas, mídia e outros públicos externos. Essa abertura proporcionou às organizações uma maior visibilidade e uma oportunidade de fortalecer suas relações com todos os envolvidos em seus negócios.

Além disso, destaca-se que a evolução da comunicação organizacional também demandou uma transformação na forma como os profissionais desse campo são percebidos e contratados. Anteriormente, os responsáveis pela comunicação não eram vistos como peças estratégicas dentro das organizações, mas apenas como executores de tarefas operacionais. No entanto, à medida que a comunicação se tornou uma área estratégica, os profissionais encarregados desse departamento precisavam adquirir novas habilidades e conhecimentos.

Esses profissionais devem possuir uma visão abrangente das dinâmicas organizacionais e compreender como a comunicação pode contribuir para os objetivos e metas de negócio. Eles devem ser capacitados para identificar as necessidades de comunicação da organização, desenvolver estratégias eficazes, gerenciar crises de comunicação e utilizar adequadamente as ferramentas disponíveis. A formação em Relações Públicas (RP), tornou-se essencial para que esses profissionais tenham a expertise necessária para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades que a comunicação estratégica oferece.

A Comunicação Organizacional e os profissionais de relações públicas possuem uma relação essencial e complementar. Os relações-públicas desempenham um papel fundamental na gestão da comunicação organizacional, atuando com estratégias e facilitações na comunicação entre a organização e seus diversos públicos. Nesse contexto, os RPs possuem habilidades e conhecimentos especializados na gestão da comunicação e relacionamento com os públicos.

Além disso, são responsáveis por desenvolver estratégias de comunicação organizacional que estejam alinhadas aos objetivos e valores da empresa. Na identificação dos públicos-chave da organização, na análise de suas necessidades e expectativas e criação de planos de comunicação eficazes para engajá-los. Sendo especialistas em transmitir mensagens de forma clara, coerente e persuasiva, utilizando diferentes canais e ferramentas de comunicação.

Para Gil (2001, p.42,43)

Todas as organizações apresentam uma cultura organizacional que se caracteriza pelos valores que esposaram, pela regularidade do comportamento de seus membros, pela filosofia que guia suas políticas, pelo clima expresso tanto por seu layout físico, quanto pela interação de seus membros entre si e com o público externo.

Cada organização cultiva e mantém a sua própria cultura, assim a cultura organizacional é um conjunto de hábitos e crenças, estabelecidos por normas, valores, atitudes e expectativas compartilhadas por todos os membros da organização.

Esta conjuntura entre a Comunicação Organizacional e o Relações-Públicas, tendem a promover estratégias de sucesso nas organizações, visando principalmente a construção da gestão de imagem e reputação da organização. Trabalhando para criar uma percepção positiva da empresa perante seus públicos, fortalecendo a confiança e a credibilidade, desenvolvendo narrativas coerentes e autênticas, comunicando os valores e propósitos da organização e destacando suas conquistas e contribuições.

Portanto, a intersecção entre Comunicação Organizacional e Relações Públicas desempenha um papel crucial na promoção de estratégias bem-sucedidas dentro das organizações.

1.2 COMUNICAÇÃO INTERNA E RELAÇÕES PÚBLICAS

*“A cultura é o elemento mais marcante e decisivo de qualquer organização.”
Teresa Ruão, 1999.*

A comunicação interna é a base do trabalho da empresa, podemos considerar o público interno como o microambiente da empresa: funcionários, fornecedores, acionistas, gestão...O lema de uma empresa é seus trabalhadores.

A comunicação interna é um fator de importância estratégica para as organizações, pois é fundamental no resultado dos negócios. Essa questão ficou bastante evidente, principalmente durante e após a pandemia. Trata-se de um fator de humanização das relações de trabalho e desenvolve uma identidade da organização junto a seu público interno.

De acordo com Curvello (2012), a comunicação interna constitui elemento vital para a construção de um universo simbólico que, aliado às políticas de administração de recursos humanos, contribui para aproximar e integrar os públicos aos princípios e objetivos centrais da organização.

Hoje, podemos definir a comunicação interna como o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que podem contribuir para a construção de boa imagem pública. (CURVELLO, 2012, p. 22)

As empresas que possuem como objetivo o crescimento, devem adotar uma atitude transparente diante de seu público interno, divulgando constantemente sua cultura, valores e projetos. É necessário mostrar claramente sua filosofia e missão econômica e social por meio da comunicação interna. A Comunicação Interna deve ser considerada um importante instrumento para as empresas, e pode auxiliar significativamente para a realização dos objetivos mercadológicos e institucionais da organização, devendo sempre ser direcionada ao profissionalismo.

Atualmente, segundo Apocalypse (2021) a área da comunicação interna tem a missão de “informar, capacitar, inspirar e engajar os funcionários”. A CI não é mais utilizada apenas para avisos internos, hoje, ela tem a capacidade de integrar, incluir e especializar os colaboradores, principalmente ao utilizar-se de ferramentas e tecnologias que facilitam este processo e geram interação entre todos na organização. Neste contexto, a autora aborda os eventos como uma ótima estratégia para capacitar e integrar os colaboradores, trazendo como exemplo a IBM e o seu evento *Strategy Day*, pensado para que todos os funcionários possam se aprofundar em todos os assuntos tratados na empresa de uma forma dinâmica e rápida, para que todos possam se inteirar dos acontecimentos e tirar dúvidas sobre os assuntos, promovendo capacitação e humanização para os colaboradores.

Sendo assim, ao promover um ambiente humanizado os resultados obtidos serão mais satisfatórios para todos. Já que um ambiente de trabalho permeado por uma comunicação efetiva também promove bem-estar e um clima de trabalho

positivo. Nesse cenário, entendemos que a atuação de profissionais de Relações Públicas é essencial.

Tratando-se do profissional de relações públicas, Andrade (2001, p. 29), diz que "há tantas definições e conceitos sobre relações públicas quanto há estudiosos, professores, profissionais, e admiradores dessa atividade".

Entende-se que um profissional de relações públicas é a pessoa mais indicada para gerir o processo de comunicação de uma organização, devido à sua aptidão, estudo e técnica. Para Lanhez (1997, p. 155), o profissional "apoia, orienta e assessora todas as áreas da organização no tocante à forma mais adequada de conduzir suas relações com o público". O autor ainda complementa: "as técnicas de relações públicas e os que detêm o conhecimento delas, ainda que recebam outros nomes, farão a diferença entre o fracasso e o sucesso das organizações (...)" (p. 162).

Notou-se que a partir de 1960 ocorreu uma expansão e valorização das relações públicas, para atender às necessidades da população e da opinião pública. Segundo Ribeiro (2010), com esta expansão surgiu um aumento na qualidade dos profissionais da área e conseqüentemente a necessidade de aprimorar e solidificar o setor, através de publicações com novos instrumentos mais adequados e que aproximavam as organizações aos seus públicos.

A partir de 1980, registaram-se mudanças significativas na prática organizacional, até então a investigação nesta área centrava-se na comunicação, que Kunsch (2009) considera como 'meio-mensagem', uma mensagem centrada no 'emissor'. Desde então, valorizam-se os estudos sobre os meios de comunicação e as interações entre os colaboradores de uma organização, os processos resultantes dessa interação e todas as práticas internas e cotidianas que vinculam os colaboradores.

Na visão de Ferrari (2009, p. 245), "as relações públicas têm um papel fundamental na condução de diretrizes e políticas de comunicação para atuar nos relacionamentos com públicos estratégicos". Entre os objetivos estão:

(...) estabelecer, desenvolver e manter, de forma planejada, vínculos, relacionamentos diretos, gerais ou especializados, com pessoas, organizações, públicas e privadas, públicos e a sociedade, com vista a traduzir esses relacionamentos em benefícios para as partes envolvidas. (FERRARI, 2009, p.246).

Conforme as relações públicas e a Comunicação Interna são valorizadas, a organização desenvolve e adota novos recursos e práticas. A comunicação burocrática com notas, circulares, atas e propostas é cada vez menos utilizada nas empresas. A grande velocidade necessária para a tomada de decisões não permite a lentidão do compartilhamento de informações.

Inicialmente vista como uma ferramenta para atingir os objetivos de uma organização, a realidade da comunicação que vemos hoje é que efetivamente, quem a produz e transmite deve ter conhecimento não apenas da aplicação de regras e técnicas, mas também do contexto em que o mercado e a organização estão inseridos, a comunicação deve ser significativa e estrategicamente planejada.

A área de Comunicação Interna, aos cuidados de um profissional de relações públicas, torna-se estratégica nas organizações, devendo ser considerada um dos principais fatores para a efetivação do envolvimento dos funcionários com a qualidade. É, portanto, responsabilidade dos relações-públicas construir um relacionamento com todos os públicos que interagem com a organização, promovendo o benefício de todos os envolvidos na interação.

1.3 COMUNICAÇÃO COM PÚBLICOS E SUA DIVERSIDADE

Pode-se dizer que as relações públicas se dirigem ao público, ou mais exatamente aos diferentes públicos. Com efeito, é uma ideia a ser guardada nesta série de conferências que não existe um público, mas uma pluralidade de públicos.

Cândido Teobaldo de Souza Andrade, 2003.

Dentro das organizações, a comunicação assume muitas formas que variam dependendo dos elementos, do contexto, dos públicos e do tipo de comunicação utilizada. Comunicar de forma eficaz com diferentes públicos é essencial para organizações que desejam alcançar seus objetivos e construir relacionamentos sólidos.

Quanto ao tipo de comunicação utilizada, segundo Kunsch (2003, p.82), esta pode ser: Formal ou Informal.

A comunicação formal inclui as informações que fazem parte das comunicações oficiais da organização, representadas pelas relações entre as necessidades de informação e comunicação do público e os objetivos da

organização. Já a comunicação informal não segue os mesmos critérios, manifesta-se nas relações interpessoais e na troca de informação fora dos quadros estabelecidos, ou seja, fora do quadro da comunicação programada e estruturada.

Tendo em vista as formas que a comunicação se desenvolve nas organizações, entende-se que a pluralidade de públicos de uma empresa requer estudos e atenção, visto que a informação e comunicação não são compreendidas da mesma forma por todos. Uma organização, independentemente de seu porte ou setor, possui uma ampla gama de públicos que interagem e têm interesse nas suas atividades. Identificar e compreender esses públicos é fundamental para o sucesso da comunicação e do relacionamento com eles.

Segundo Andrade (1989, p. 78)

Para nós, os públicos são classificados em: interno, misto e externo, que se originam, respectivamente, dos funcionários e seus familiares, da clientela e espectadores, após o estabelecimento de um “diálogo planejado e permanente”, entre a instituição e os grupos que estejam ligados a ela, direta ou indiretamente.

Sendo assim, o público interno de uma organização é composto pelos colaboradores, funcionários e equipes que fazem parte da empresa. Eles são o núcleo da empresa e desempenham um papel crucial em seu funcionamento. Compreender as necessidades e expectativas desse público é essencial para promover um ambiente de trabalho saudável, estimular o engajamento, fortalecer a cultura organizacional e garantir o alcance dos objetivos corporativos.

Já o público externo abrange uma ampla variedade de atores. Isso inclui clientes, fornecedores, parceiros comerciais, acionistas, consumidores, comunidades locais, órgãos governamentais e agências reguladoras, entre outros. Cada público externo tem seus próprios interesses e expectativas em relação à organização.

Além desses dois públicos principais, a organização também pode se relacionar com a mídia, influenciadores e outros *stakeholders* relevantes para seu setor ou segmento de atuação. Esses públicos desempenham um papel importante na divulgação da organização, na ampliação da visibilidade da marca e na construção de uma reputação sólida.

Antes de selecionar as formas de comunicação mais adequadas para se relacionar com os públicos, é essencial dedicar uma atenção maior ao conhecimento dos diversos elementos que compõem os relacionamentos das empresas com esses

públicos. Somente assim será possível determinar públicos prioritários de cada política comunicacional, a fim de alcançá-los de maneira estratégica, eficaz e adequada.

De acordo com Kunsch, apud Lemos (2011), é fundamental estabelecer com precisão o público-alvo, compreender o seu tamanho e reconhecer a relevância estratégica que ele possui para a organização.

Enfim, tratam-se para nós, dos públicos-alvo ou em linguagem mais moderna, públicos estratégicos. [...] Os critérios a serem levados em conta para esse mapeamento dos públicos no processo de planejamento estratégico vão além daquela classificação tradicional que os divide em interno, misto e externo. (KUNSCH, *ibidem*, p.119- 120 apud LEMOS, p.155).

Isso sugere que, para um planejamento estratégico eficaz, é essencial considerar critérios mais amplos e abrangentes ao mapear e compreender os públicos envolvidos, reconhecendo sua importância estratégica na tomada de decisões e no alcance dos objetivos da organização.

Neste mesmo pensamento, Gutierrez (2003) entende que:

Classificar os públicos e conhecer o seu comportamento requer um alto grau de competência, porque os públicos autênticos comporão a opinião pública, equilibrando o interesse privado com o interesse público, em mútua compreensão” (GUTIERREZ, 2003, p.83).

A habilidade de entender esses públicos é vital para criar um equilíbrio saudável entre esses interesses, promovendo a compreensão e uma opinião pública bem informada.

Ainda segundo o autor, para uma comunicação interna eficaz “há a necessidade de se conhecer o seu público para direcionar seus produtos de comunicação interna” (GUTIERREZ, 2003, p.253).

Portanto, para garantir uma comunicação interna eficaz, é essencial conhecer o público-alvo para direcionar adequadamente os produtos de comunicação interna. Cada organização possui uma diversidade de funcionários, com diferentes níveis hierárquicos, departamentos e necessidades individuais. Compreender o público é fundamental para desenvolver mensagens e estratégias de comunicação que sejam relevantes, impactantes e que ressoem com os colaboradores.

Conhecer o público implica em entender suas características demográficas, preferências, interesses, motivações e desafios. Isso pode ser alcançado por meio de pesquisas internas, análise de dados, feedback dos funcionários e canais de

comunicação abertos. Com base nesse conhecimento, a organização pode adaptar a linguagem, o tom e os canais de comunicação utilizados, garantindo que as mensagens sejam direcionadas de forma adequada e compreensível para cada grupo de colaboradores.

Ao adaptar a linguagem, os canais e a abordagem de acordo com as características do público-alvo, a organização cria uma comunicação interna mais relevante, envolvente e impactante, fortalecendo o engajamento dos funcionários e a cultura organizacional como um todo.

1.3.1 Comunicação com Colaboradores

Os canais de comunicação desempenham um papel fundamental nas empresas, permitindo a troca de informações, o compartilhamento de conhecimento e a construção de relacionamentos internos e externos. Nos dias atuais, as empresas dispõem de diversos canais de comunicação para com seus diferentes públicos, cada um com suas características e finalidades específicas.

É fundamental utilizar os canais adequados e planejar seu uso estrategicamente, pois quando utilizados de maneira eficiente, tendem a alcançar o propósito para o qual foram elaborados.

Existem diversas vertentes de comunicação que podem auxiliar na comunicação com os colaboradores. A Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje, 2011), lista algumas frentes que podem ser trabalhadas nessa perspectiva comunicacional. São estes:

- Blogs corporativos – O objetivo é agilizar o diálogo com públicos estratégicos por meio de uma abordagem segmentada e diferenciada, em um contexto de comunicação informal;
- Boletim institucional/newsletter – Contém conteúdo específico e direcionado para um ou mais elementos do Público Externo, como clientes, consumidores, fornecedores ou público interno (trabalhadores e seus familiares);
- Campanhas de e-mail marketing - Essas publicações operam como uma ferramenta complementar às páginas web, sendo veiculadas por meio de sistemas de correio eletrônico. São utilizadas para disseminar mensagens rápidas e pontuais, como comunicados de última hora, distribuição de newsletters e campanhas promocionais;

- Campanhas de marketing viral - São projetadas para uma disseminação ampliada das mensagens por meio de um grupo selecionado de multiplicadores que utilizam o ambiente digital para promover um boca-a-boca virtual. O objetivo é estabelecer relacionamentos exclusivamente no ambiente digital;
- Diversidade em comunicação - A diversidade cultural é a essência da matéria-prima da comunicação. A união de profissionais com origens e experiências diversas é fundamental para promover um diálogo construtivo em qualquer iniciativa nesse campo estratégico de uma sociedade democrática;
- Internet - Trata-se de um conjunto de páginas da web desenvolvidas com o objetivo de criar sistemas comunicacionais no ambiente digital, focados no relacionamento, na disseminação de mensagens e na realização de transações com os diversos públicos externos da organização. Apresenta-se como mais um espaço de fluxos comunicacionais facilitando a interatividade entre os usuários da rede, promovendo um diálogo entre as partes. Esse diálogo pode ocorrer em tempo real ou de forma assíncrona, garantindo que o conteúdo e a atualidade da comunicação não sejam prejudicados.
- Intranet - Trata-se de um conjunto de páginas da web projetadas para existir em um ambiente digital, com o objetivo de fornecer um sistema comunicacional direcionado ao relacionamento, disseminação de mensagens e execução de atividades operacionais com o público interno da organização/colaboradores diretos.
- Jornal mural - É um veículo de informação corporativa voltado para o público interno da empresa, com foco em temas como negócios, recursos humanos, segurança, saúde, meio ambiente, responsabilidade social, lazer/cultura e outros assuntos relevantes.
- Revista institucional - Essa publicação apresenta um conteúdo principalmente interpretativo e de interesse duradouro, abrangendo uma diversidade de temas. É direcionada a um ou mais elementos do Público Externo, como clientes, consumidores, fornecedores, comunidade, distribuidores, revendedores, imprensa, governo, universidades, associações de classe, entre outros. Além disso, também é voltada ao Público Interno, incluindo funcionários, seus familiares e empregados de empresas terceirizadas que

prestam serviços de forma permanente. Com as potencialidades da comunicação digital, também pode ser veiculada nesse formato, ou às vezes, até em aplicativos em casos de organizações mais contemporâneas.

Atualmente, há uma variedade de veículos de comunicação disponíveis como os mencionados anteriormente, e muitos deles já são adotados pelas empresas. Alguns desses veículos são formais, enquanto outros são informais, mas, sobretudo, o que se apresenta é um cenário em que cabe à comunicação organizacional conhecer os públicos e planejar as formas mais adequadas para este relacionamento ocorrer..

1.3.2 Cultura e Frentes de Trabalho

Entende-se que com uma boa estratégia de comunicação interna, os funcionários se sentem mais motivados. Dois tipos de estratégias de interações podem contribuir para a motivação:

Interação entre os funcionários: Para garantir uma comunicação interna efetiva em uma organização, é essencial promover constantemente a troca de ideias entre os colaboradores. Uma maneira de facilitar esse processo é criar espaços onde eles possam interagir, permitindo que as informações não fiquem isoladas em departamentos específicos. A criação desses ambientes favorece a troca de informações e ideias, proporcionando aos colaboradores a oportunidade de contribuir e receber sugestões para melhorias nos projetos relacionados à empresa. Isso contribui para que todos possam desenvolver soluções que aprimorem o trabalho na organização.

Interação entre organização e funcionário: Procurando garantir uma comunicação interna efetiva em uma organização, é essencial promover constantemente a troca de ideias entre os colaboradores. Uma maneira de facilitar esse processo é criar espaços onde eles possam interagir, permitindo que as informações não fiquem isoladas em departamentos específicos. A criação desses ambientes favorece a troca de informações e ideias, proporcionando aos colaboradores a oportunidade de contribuir e receber sugestões para melhorias nos projetos relacionados à empresa. Isso contribui para que todos possam desenvolver soluções que aprimorem o trabalho na organização.

Segundo Dubrin (2001 apud HANDARA, 2005), as mensagens nas organizações viajam em quatro direções: para baixo, para cima, horizontal e diagonalmente.

A Comunicação para Baixo refere-se à comunicação que parte dos superiores da empresa para os subordinados, isso inclui a transmissão de relatórios administrativos, manuais de políticas e procedimentos, jornais internos da empresa e cartas.

A Comunicação para Cima envolve a comunicação do subordinado para o superior, isso inclui o uso de memorandos escritos, relatórios, reuniões e conversas informais com o superior. Comunicação Horizontal trata-se da troca de informações entre funcionários que ocupam o mesmo nível organizacional, essa comunicação ocorre entre colegas de trabalho e tem como objetivo compartilhar conhecimentos. E por fim, a Comunicação Diagonal que refere-se à transmissão de mensagens entre diferentes níveis organizacionais e departamentos. Essa forma de comunicação demonstra um maior dinamismo em relação às decisões e facilita a troca de informações entre diferentes áreas da empresa.

A comunicação interna é amplamente reconhecida como um elemento crucial para muitas empresas. No entanto, ainda há diversas organizações que carecem de uma estrutura adequada voltada para atender às necessidades do público interno.

Segundo Bispo (2012), foram identificados dez indicadores que apontam possíveis problemas de comunicação interna em uma empresa.

- À deriva: Quando uma equipe falha em estabelecer uma comunicação eficaz entre seus membros, cria-se a percepção de um barco sem rumo.
- Espírito de equipe: A presença de uma comunicação clara é um requisito essencial para a formação de uma equipe. Sem essa comunicação, não faz sentido enfatizar a importância do espírito de equipe.
- O líder: A falta de um líder pode ocasionar problemas entre funcionários, então a função dele é identificar as deficiências da comunicação na sua equipe para corrigi-las.
- Retrabalho: A necessidade de refazer atividades é uma consequência da falta de comunicação, na qual o funcionário fica desorientado e tenta realizar tarefas por conta própria

- Desempenho prejudicado: Quando surge a necessidade de retrabalho devido à falha na comunicação entre os profissionais, tanto o desempenho individual quanto o desempenho da equipe são prejudicados. Isso ocorre porque os colaboradores poderiam estar utilizando o tempo para se dedicarem a novas atividades e desafios.
- Conflitos: Como o retrabalho é consequência de um erro, esse erro sempre tem alguém ou algo por trás, nenhum funcionário normalmente assume a posição de falha diante ao líder, então isso vai gerar um erro atrás de erro sendo difícil de controlar.
- Fofocas: Os conflitos surgem e a falta de comunicação persiste. A situação não mostra melhoras e isso abre espaço para um fator prejudicial à vida da empresa: o surgimento de boatos nos corredores.
- Resistências a mudanças: Funcionários normalmente são resistentes quando o assunto é mudança interna, pois eles já estavam adaptados com as exigências antigas da empresa.
- Imagem da empresa: A reputação da empresa é prejudicada quando seus erros afetam outras pessoas ou organizações. Dessa forma, a empresa passa a transmitir a imagem de ter constantes problemas, e aqueles que foram afetados irão compartilhar suas experiências com outras pessoas e empresas que poderiam ser potenciais parceiras.
- Rotatividade de profissionais: Quando a comunicação é deficiente, os funcionários não se sentem confortáveis, o que os motiva a buscar outras oportunidades de emprego. Os funcionários valorizam estabilidade e perspectivas futuras.

Esses indicadores destacam a importância de investir em uma comunicação interna eficaz para promover um ambiente de trabalho saudável e produtivo, evitando problemas que possam prejudicar a empresa e seus colaboradores.

Segundo Silva (2013, p. 24):

Portanto, para motivar os colaboradores, de forma geral, é necessário mais que salários. Um bom pacote de benefícios diretos e indiretos é importante para um ambiente de trabalho adequado e para o desenvolvimento das atividades dos colaboradores, que propiciará um melhor desempenho.

Em outras palavras, a motivação de um funcionário não se limita apenas ao salário, mas também está relacionada ao seu ambiente de trabalho. Esse ambiente favorável contribuirá para um melhor desempenho e, conseqüentemente, para o aumento da produtividade.

Uma comunicação interna eficaz permite que os funcionários compreendam claramente os objetivos, valores e metas da organização. Isso significa fornecer informações relevantes e oportunas sobre as atividades da empresa, as conquistas alcançadas, os desafios enfrentados e os planos futuros. Quando os funcionários têm conhecimento do propósito e direção da organização, eles se sentem mais conectados e motivados a contribuir para o sucesso coletivo.

Um clima favorável contribui para a motivação e o comprometimento dos funcionários, o que, por sua vez, impulsiona a produtividade e a satisfação no trabalho.

Para Luz (2005, p. 12), “clima organizacional é o reflexo do estado de ânimo ou do grau de satisfação dos funcionários de uma empresa, num dado momento”.

O clima organizacional é, de certa forma, o reflexo da cultura da organização, ou melhor, o reflexo dos efeitos dessa cultura, na organização como um todo

Com isso, a CO pode ser utilizada para reconhecer e valorizar as contribuições dos funcionários. Reconhecer publicamente o bom desempenho, as conquistas individuais e em equipe, e oferecer feedback construtivo ajuda a fortalecer a autoestima e o sentimento de realização dos colaboradores. Isso os incentiva a continuar se empenhando e se dedicando ao trabalho.

Outro tema importante a ser abordado no âmbito da comunicação organizacional é o engajamento do funcionário, tema este que é diferente de motivação, visto que a motivação, em primeiro lugar, é impulsionada por fatores internos que são pessoais, já o engajamento vem da força interna da empresa que procura entusiasmar o funcionário diante dos desafios específicos em seu trabalho.

As empresas que empregam a comunicação como uma ferramenta para promover o engajamento buscam obter respostas transparentes para as perguntas e preocupações dos colaboradores. Dessa forma, conseguem estabelecer um diálogo entre a alta liderança e todos os funcionários, agindo com base nas sugestões fornecidas por eles.

Através de estratégias que favoreçam a interação entre os colaboradores e entre a empresa e seus empregados, é possível criar um ambiente propício para o desenvolvimento pessoal e profissional.

Sendo assim, essa vertente comunicacional eficaz desempenha um papel essencial na motivação e engajamento dos funcionários. Ela cria um ambiente de trabalho transparente, compartilha conquistas, promove a comunicação bidirecional, alinhar metas e propósito, e reconhece o desempenho. Ao investir na comunicação interna, as organizações podem impulsionar a motivação dos funcionários, aumentar sua satisfação e produtividade, além de reter talentos e promover um clima organizacional positivo.

Como abordado na temática desta monografia, a CO é uma ferramenta intrinsecamente essencial na promoção da acessibilidade comunicacional (AC) na organização, especialmente no contexto das Pessoas com Deficiência. A comunicação organizacional deve promover a acessibilidade na comunicação a todos, garantindo que PCDs tenham igualdade de oportunidades para participar de interações e receber informações. Isso não apenas atende a requisitos legais, mas também promove a diversidade e a inclusão, enriquecendo o ambiente de trabalho e contribuindo para um clima organizacional mais positivo.

Portanto, investir em comunicação interna eficaz, que promova a motivação, o engajamento e a inclusão de todos os funcionários, incluindo PCDs, é essencial para o sucesso e o crescimento da organização, e a forma de como promover essa inclusão estão abordados nos próximos capítulos.

2. ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

A trajetória histórica das pessoas com deficiência tem sido marcada por avanços significativos até chegarem a uma sociedade que, embora de maneira lenta e gradual, está se tornando mais inclusiva. Ainda há um longo percurso a ser percorrido, a esfera profissional desempenha um papel essencial nesse processo de inclusão, já que o emprego oferece às pessoas com deficiência a oportunidade de conquistar independência e, ao mesmo tempo, reforçar seu senso de pertencimento, autoestima e contribuição como cidadãos ativos na economia e na sociedade.

A ideia de inclusão começou a se difundir, sobretudo, após o término da Segunda Guerra Mundial, que ocorreu entre os anos de 1939 e 1945. Isso se deve em grande parte ao fato de que um dos desdobramentos do conflito foi a significativa

presença de pessoas sobreviventes, muitas delas enfrentando algum tipo de limitação, predominantemente de natureza física, como resultado das intensas batalhas que ocorreram.

O continente europeu encontrava-se arrasado, requerendo uma retomada das atividades econômicas e industriais em uma região carente de mão de obra. Nesse sentido, iniciaram-se esforços para incorporar os sobreviventes de guerra que enfrentavam limitações no mercado de trabalho.

Esse contexto teve um impacto profundo na sociedade, que passou a buscar maneiras de incluir plenamente as pessoas com deficiência na comunidade. Foi somente na década de 1970 que a discussão sobre os direitos das pessoas com deficiência adquiriu verdadeira relevância, com o surgimento das primeiras declarações históricas relacionadas aos direitos desses indivíduos.

De acordo com as reflexões de Sasaki (1997), a trajetória da inclusão é caracterizada por um processo gradual e meticuloso ao longo do tempo. O autor enfatiza que essa abordagem abrange uma ampla gama de questões sociais interligadas, sendo a inclusão, no contexto profissional, uma delas. Nesse sentido, a construção da inclusão é intrinsecamente social e coletiva, não ocorrendo de forma unilateral.

A inclusão social, portanto, é um processo que contribui para a construção de um novo tipo de sociedade através de transformações, pequenas e grandes, nos ambientes físicos (espaços internos e externos, equipamentos, aparelhos e utensílios, mobiliários e meios de transporte) e na mentalidade de todas as pessoas, portanto também do próprio portador de necessidades especiais (SASSAKI 1997, p. 42).

Quando trata-se de inclusão e todo o processo de transformação da sociedade, é necessário voltar no tempo e entender todas as conquistas que as PCDs tiveram ao longo das décadas. Sasaki (2003) elaborou uma análise histórica sobre o assunto.

Quadro 1 - Conquista das PCDs ao longo dos anos

ANO	CONQUISTA
Anos 50	Profissionais de reabilitação denunciam a existência de barreiras físicas nos espaços urbanos, edifícios e meios de transporte coletivo que impediam ou dificultavam a locomoção de pessoas com deficiência.
Anos 60	Universidades americanas iniciaram a eliminação das barreiras

	arquitetônicas existentes em seus recintos: áreas externas, estacionamentos, salas de aula, laboratórios, bibliotecas, lanchonetes etc.
Anos 70	Surgimento do primeiro centro de vida independente (CVI) do mundo em Berkeley, Califórnia, EUA, e de centenas de CVIs impulsionou o exercício da independência (tomada de decisões) e da autonomia (funcionalidade) de pessoas com deficiência. Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes: “As pessoas deficientes, qualquer que seja a origem, natureza e gravidade de suas deficiências, têm os mesmos direitos fundamentais que seus concidadãos da mesma idade” (ONU, 1975).
Anos 80	Lema “Participação Plena e Igualdade” do Ano Internacional das Pessoas Deficientes (1981) levou pessoas com deficiência a desencadear campanhas mundiais para alertar a sociedade a respeito das barreiras arquitetônicas e exigir não apenas a eliminação delas (através do desenho adaptável) como também a não-inserção de barreiras já nos projetos arquitetônicos (através do desenho acessível). Declaração de Cave Hill: “Todas as barreiras que impeçam a igualdade de oportunidades devem ser removidas.” (Disabled Peoples’ International, 1983). Programa Mundial de Ação relativo às Pessoas com Deficiência: “Os Países-Membros devem trabalhar em prol de um ambiente físico acessível para todos, abrangendo as pessoas com vários tipos de deficiência.” (ONU, 1983).
Anos 90	Surgimento do conceito de desenho universal (ambientes, meios de transporte e utensílios devem ser projetados para todos), do paradigma da inclusão e da visão de diversidade humana – ampliando o conceito de acessibilidade para abranger dimensões arquitetônicas, comunicacionais, atitudinais etc. Normas sobre a Equiparação de Oportunidades para Pessoas com Deficiência: “Os Países-Membros devem iniciar medidas que removam os obstáculos à participação no ambiente físico. Tais medidas devem desenvolver padrões e diretrizes e considerar a promulgação de leis para garantir a acessibilidade a várias áreas da sociedade, tais como moradia, edifícios, serviços de transportes públicos e outros meios de transporte, ruas e outros ambientes externos.” (ONU, 1993). Carta para o Terceiro Milênio: “O século 20 demonstrou que, com inventividade e engenhosidade, é possível estender o acesso a todos os recursos da comunidade - ambientes físicos, sociais e culturais. No século 21, nós precisamos estender este acesso - que poucos têm - para muitos, eliminando todas as barreiras ambientais que se interponham à plena inclusão deles na vida comunitária.” (Rehabilitation International, 1999).
Século 21	Longa luta pelo direito de ir-e-vir se incorpora à defesa de todos os direitos humanos. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Do tema “acessibilidade” se ocupa todo o Artigo 9, mas

	ele aparece também em diversas outras partes (ONU, 2006).
--	---

Fonte: SASSAKI (2003).

De acordo com a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, assinada em Nova York em 2007 e decretada no Brasil por meio do Decreto nº 6.949, de 25 de Agosto de 2009, pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade.

Sendo assim, com o objetivo de enfrentar a discriminação e fomentar a equidade inerente às Pessoas com Deficiência (PCDs), é possível identificar diversas ações que podem ser implementadas nas organizações, abrangendo desde a construção de ambientes físicos até a adaptação linguística, a adoção de avanços tecnológicos e a inclusão efetiva no âmbito profissional. Todas essas iniciativas estão centradas no conceito de acessibilidade, cujo propósito fundamental consiste em viabilizar a autonomia das pessoas com deficiência, possibilitando-lhes uma participação plena na vida comunitária.

Tratando-se da acessibilidade, Sasaki (2006, p. 68) expõe a amplitude do conceito:

Acessibilidade arquitetônica: sem barreiras ambientais físicas, no interior e entorno dos escritórios e fábricas e nos meios de transporte coletivos usados [...]

Acessibilidade comunicacional: sem barreiras na comunicação interpessoal [...], na comunicação escrita [...] e na comunicação virtual (acessibilidade digital).

Acessibilidade metodológica: sem barreiras nos métodos e técnicas de trabalho [...].

Acessibilidade instrumental: sem barreiras nos instrumentos e utensílios de trabalho [...].

Acessibilidade programática sem barreiras invisíveis embutidas em políticas [...].

Acessibilidade atitudinal: sem preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, como resultado de programas e práticas de sensibilização e de conscientização dos trabalhadores em geral e da convivência na diversidade humana e nos locais de trabalho.

De acordo com a definição de Sasaki (2006), a inclusão pode ser compreendida como um movimento de progresso da sociedade que visa abraçar a diversidade humana por meio de ajustes realizados nos ambientes físicos e sociais.

Nesse sentido, as mudanças ocorrem igualmente nas mentalidades individuais, independente de haver ou não deficiência. Pessoas devem reforçar a importância de valorizar e aceitar as diferenças de cada um, além de realçar a significância do convívio, da colaboração e da contribuição para alcançar uma sociedade mais justa.

2.1 ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO NO BRASIL

Ao falar da acessibilidade e inclusão de PCDs no Brasil, deve-se voltar alguns anos na história e entender a trajetória vivida até os dias atuais.

Antes mesmo do período da colonização por Portugal, sabe-se que na sua cultura havia a prática de isolar do convívio comunitário, os indivíduos que possuíam alguma deficiência. Essas pessoas frequentemente eram segregadas, levando uma vida reclusa ou sendo forçadas a mendigar nas ruas.

Por este motivo, pessoas consideradas diferentes sofriam com a exclusão social, sendo assim as famílias ou os escondiam ou os rejeitavam, pois sua presença representava vergonha perante a sociedade.

O início da acessibilidade e inclusão das PCDs no Brasil foi marcado por um processo gradual de conscientização, ativismo e mudanças legislativas. Embora tenham sido feitos avanços significativos ao longo dos anos, ainda existem desafios a serem enfrentados para garantir a plena inclusão e acessibilidade em todos os aspectos da vida das PCDs no país.

É evidente que ao longo das últimas décadas, foram testemunhados significativos progressos na proteção dos direitos das pessoas com deficiência. Essa evolução encontra sua expressão na Constituição Federal de 1988, na qual questões relacionadas a esse segmento populacional são abordadas em diversos capítulos, abrangendo áreas como Saúde, Seguridade, Assistência Social, Trabalho, Acessibilidade, Educação, entre outras.

Durante os governos regidos no Brasil, houve inúmeros movimentos em prol da causa PCD, os quais promoveram mudanças, visibilidade e leis que perpetuam até os dias atuais e que promovem e asseguram a acessibilidade e inclusão de

PCDs. Nos quadros abaixo traçamos uma linha do tempo com as principais ações nos governos brasileiros de 1986 a 2018 nessa temática.

No período em que Sarney ocupou a presidência (de 1985 a 1990), houve uma notável participação por parte do movimento que representa pessoas com deficiência no decorrer do processo da Assembleia Nacional Constituinte. Eles empenharam-se ativamente em pleitear a inclusão de suas necessidades no conteúdo da Constituição (Fundação Henrique Cardoso, 2022).

Quadro 2 - Acontecimentos Governo Sarney

GOVERNO	DATA	ACONTECIMENTO
GOVERNO SARNEY 1985 - 1990	1986	Criação da Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoas Portadoras de Deficiência (CORDE)
	1987	Fundada a Federação Nacional de Educação e Integração do Surdo (FENEIS)
	1988	PCD na Constituição Federal
	1989	Lei nº 7.853 dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência

Fonte: Fundação Henrique Cardoso, 2022.

No governo Collor (período), seguindo a promulgação da Lei nº 7.853, de 1989, que estabeleceu a obrigatoriedade de incorporar informações detalhadas sobre indivíduos com deficiência nos censos do país, o levantamento demográfico realizado em 1991 registra a existência de 2.198.988 pessoas com deficiência, correspondendo a 1,49% da totalidade da população (Fundação Henrique Cardoso, 2022).

Quadro 3 - Acontecimentos Governo Collor

GOVERNO COLLOR 1990 - 1992	1991	Censo Demográfico com dados sobre PCD
	1991	Lei de Cotas

Fonte: Fundação Henrique Cardoso, 2022.

Ao longo dos dois períodos de gestão do governo FHC, foram perceptíveis os primeiros progressos concretos na legislação brasileira referentes à acessibilidade. Isso se manifestou por meio das Leis nº 10.048 e nº 10.098, as quais abordam, respectivamente, tópicos relacionados ao atendimento prioritário e à definição de diretrizes e padrões fundamentais para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (Fundação Henrique Cardoso, 2022).

Quadro 4 - Acontecimentos Governo FHC

GOVERNO FERNANDO HENRIQUE CARDOSO 1995 - 2003	1999	Comissão Brasileira do Braille
	1999	Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência
	2000	Acessibilidade: Leis nº 10.048 e nº 10.098
	2002	Libras é reconhecida como língua oficial
	2002	Política Nacional de Saúde da Pessoa Portadora de deficiência

Fonte: Fundação Henrique Cardoso, 2022.

No decorrer dos dois períodos de administração do governo Lula, foram realizadas as primordiais Conferências Nacionais dos Direitos da Pessoa com Deficiência. O evento inaugural, denominado "Acessibilidade, seu compromisso também", foi reconhecido como o maior encontro sobre esse assunto já ocorrido no país até aquele momento (Fundação Henrique Cardoso, 2022).

Quadro 5 - Acontecimentos Governo Luiz Inácio Lula da Silva

GOVERNO LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA 2003 - 2011	2004	Decreto da Acessibilidade
	2005	Lei do Cão Guia
	2006	Conferências Nacionais dos Direitos da Pessoa com Deficiência
	2008	Instituída a Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (PNEEPEI)

	2008	Criação da Organização Nacional de Cegos do Brasil (ONCB)
--	------	---

Fonte: Fundação Henrique Cardoso, 2022.

Durante o mandato de Dilma, merecem destaque a aprovação da Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, bem como a promulgação da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, conhecida também como Estatuto da Pessoa com Deficiência. Esse estatuto apresenta uma redefinição fundamental do conceito de deficiência. (Fundação Henrique Cardoso, 2022).

Quadro 6 - Acontecimentos Governo Dilma

GOVERNO DILMA 2011 - 2016	2012	Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista
	2015	Instituição do Estatuto da Pessoa com Deficiência

Fonte: Fundação Henrique Cardoso, 2022.

No governo de Michel Temer, ganham destaque os Decretos n°9.296, 9.404 e n°9.451, os quais trazem melhorias significativas no âmbito da acessibilidade para PCDs.

Quadro 7 - Acontecimentos Governo Michel Temer

GOVERNO MICHEL TEMER 2016 - 2019	2018	Avanços de Acessibilidade
	2018	Tratado de Marraqueche

Fonte: Fundação Henrique Cardoso, 2022

Desafios ainda persistem no Brasil em relação à acessibilidade e inclusão. Muitas áreas ainda precisam ser melhoradas, como o acesso à saúde de qualidade, a eliminação de barreiras arquitetônicas e a conscientização da sociedade sobre a importância da inclusão. Além disso, é necessário garantir que as leis existentes sejam implementadas de maneira eficaz e que haja fiscalização adequada.

A trajetória política das PCDs no Brasil é um processo em constante evolução, e o país continua trabalhando para alcançar uma sociedade mais

inclusiva, onde todas as pessoas, independentemente de suas deficiências, tenham igualdade de oportunidades e acesso aos direitos básicos.

2.1.1 Acesso ao Mercado de Trabalho

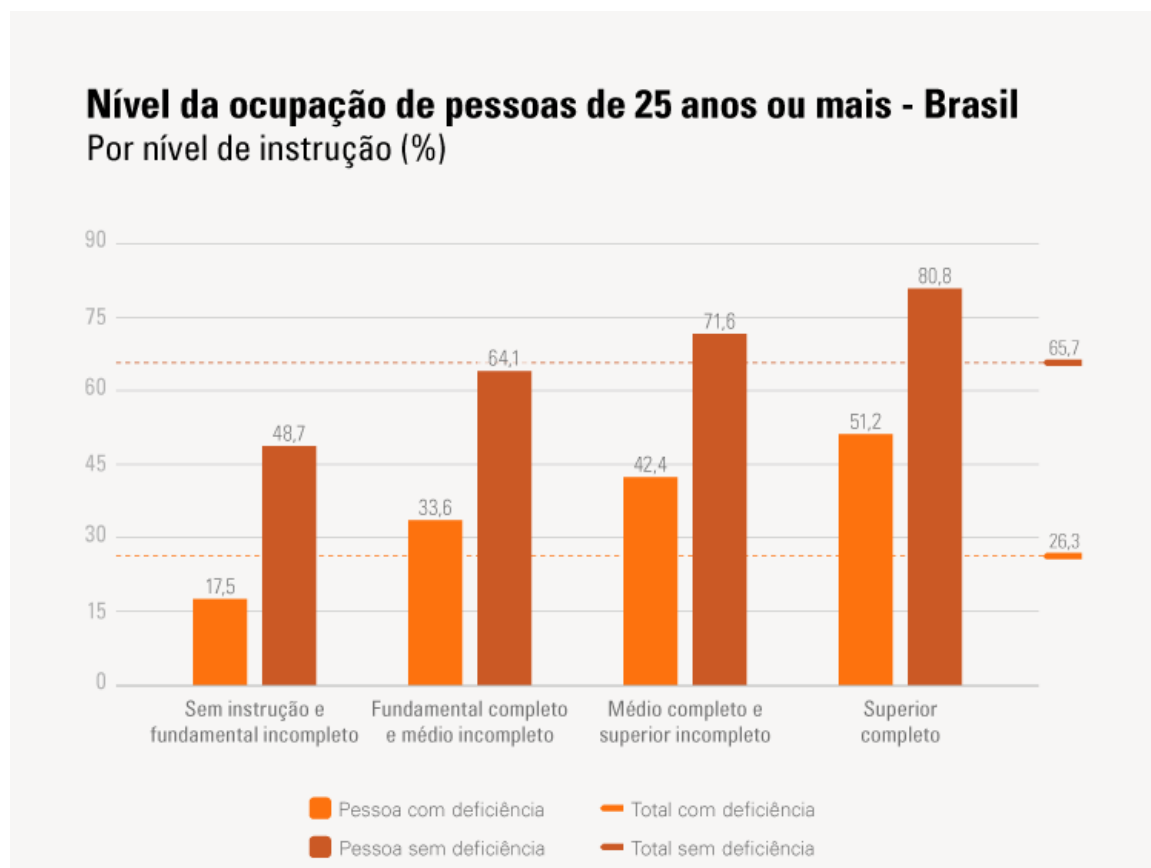
O acesso ao mercado de trabalho para as Pessoas com Deficiência é um tema de grande importância em termos de inclusão social e igualdade de oportunidades. No Brasil, diversos esforços e legislações foram implementados ao longo dos anos para promover a inserção de PCDs no mercado de trabalho.

Segundo dados do módulo Pessoas com Deficiência, da Pnad Contínua 2022, 5,1 milhões de pessoas com deficiência estavam na força de trabalho e 12 milhões estavam fora da força de trabalho no Brasil em 2022. A taxa de participação da força de trabalho entre as pessoas sem deficiência foi de 66,4% em 2022, já entre as pessoas com deficiência ela cai significativamente para 29,2%.

Apenas uma em cada quatro pessoas com deficiência em idade de trabalhar estava empregada, de acordo com os dados de 2022. Dos 99,3 milhões de indivíduos ocupados no Brasil naquele ano, 4,7% eram Pessoas com Deficiência. Essa proporção foi ligeiramente maior entre as mulheres ocupadas, atingindo 5,4%, enquanto entre os homens ocupados era de 4,1%.

Um total de 51,2% das pessoas com deficiência que possuíam formação de nível superior estavam empregadas. A maior disparidade em relação à população sem deficiência foi observada entre aqueles que não tinham instrução ou haviam concluído apenas o ensino fundamental incompleto, com uma diferença de 31,2 pontos percentuais. Mesmo entre os que tinham nível superior, a diferença foi considerável, chegando a 29,6 pontos percentuais. Isso indica que, mesmo com um nível mais elevado de escolaridade, as pessoas com deficiência ainda enfrentavam desafios significativos em relação à sua situação no mercado de trabalho em comparação com as pessoas sem deficiência.

Gráfico 1 - Nível de ocupação de PCDs



Fonte: PNAD Contínua Pessoa com Deficiência, 2022.

Ainda segundo a pesquisa Pessoas com Deficiência, da Pnad Contínua 2022, a informalidade era a situação de trabalho para a maioria (55,0%) das pessoas com deficiência que estavam ocupadas. Em contraste, o percentual de informalidade entre as pessoas sem deficiência foi de 38,7%, o que representa uma diferença significativa de 16,3 pontos percentuais.

Muitos são os esforços e legislações compostos no país para promover a acessibilidade e inclusão dos PCDs, como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI)¹, por exemplo. Segundo a Legislação Brasileira “A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, é um conjunto de dispositivos destinados a assegurar e a promover, em igualdade de condições com as demais pessoas, o exercício dos direitos e liberdades fundamentais por pessoas com deficiência, visando a sua inclusão social e cidadania.”

A LBI possui diversos artigos constituídos, alguns deles tratam do acesso ao mercado de trabalho, como:

¹ Disponível em: [L13146](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015/2015_07/Lei_13146_06_07_2015.htm) Acesso em: 10 de Setembro 2023.

Quadro 8 - Direitos previstos na LBI

Art. 34	A pessoa com deficiência tem direito ao trabalho de sua livre escolha e aceitação, em ambiente acessível e inclusivo, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas.
§ 1º	As pessoas jurídicas de direito público, privado ou de qualquer natureza são obrigadas a garantir ambientes de trabalho acessíveis e inclusivos.
§ 2º	A pessoa com deficiência tem direito, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, a condições justas e favoráveis de trabalho, incluindo igual remuneração por trabalho de igual valor.
§ 3º	É vedada restrição ao trabalho da pessoa com deficiência e qualquer discriminação em razão de sua condição, inclusive nas etapas de recrutamento, seleção, contratação, admissão, exames admissional e periódico, permanência no emprego, ascensão profissional e reabilitação profissional, bem como exigência de aptidão plena.
§ 4º	A pessoa com deficiência tem direito à participação e ao acesso a cursos, treinamentos, educação continuada, planos de carreira, promoções, bonificações e incentivos profissionais oferecidos pelo empregador, em igualdade de oportunidades com os demais empregados.
§ 5º	É garantida aos trabalhadores com deficiência acessibilidade em cursos de formação e de capacitação.

Fonte: Presidência da República, 2015.

Outra lei brasileira que constitui os direitos das PCDs é a Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência (8.213/91), a lei, art. 93, determina que empresas com mais de 100 empregados preencham de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados do Instituto Nacional do Seguro Social - INSS ou pessoas com deficiência. De acordo com artigo, as empresas devem obedecer à seguinte proporção na contratação:

- até 200 empregados devem contratar 2%;
- de 201 a 500, 3%;
- de 501 a 1.000, 4%;
- acima de 1.001, 5%.

O não cumprimento das obrigações está sujeito a sanções financeiras que variam de acordo com a gravidade da infração, com valores que são revisados anualmente. As multas podem oscilar entre R\$2.656,61 e R\$265.659,51, dependendo da natureza da infração cometida, segundo o Ministério da Economia/Secretaria Especial de Previdência e Trabalho.

Dentro do contexto do setor público, a Constituição Federal, art. 37, inciso VIII, estipula a adoção de cotas para cargos e empregos, e a Lei 8.112/90 determina a reserva de 20% das oportunidades disponíveis em concursos públicos para essa finalidade.

Conforme observado por Sasaki (2006), o processo de incorporação das pessoas com deficiência no mercado de trabalho evoluiu em quatro fases distintas. Inicialmente, a primeira etapa, conhecida como fase de **exclusão**, caracterizava-se pela percepção de que as pessoas com deficiência eram incapazes de praticar qualquer função profissional, e a utilização de sua força de trabalho era socialmente desaprovada, sendo vista como exploração de indivíduos deficientes. Em seguida, na fase de **segregação**, as pessoas com deficiência passaram a ocupar lugares nas empresas, embora suas funções fossem delineadas, geralmente em ambientes altamente controlados, frequentemente com a interferência de instituições educacionais.

Posteriormente, ocorreu uma fase de **integração**, na qual uma ampla gama de ocupações se tornou disponível para pessoas com deficiência. No entanto, a acessibilidade motora e funcional oferecida pelos trabalhadores muitas vezes carecia de atenção adequada, não acompanhando as necessidades específicas desses funcionários. Por fim, na fase atual da **inclusão**, as organizações demonstram um maior comprometimento com os colaboradores com deficiência. Eles são incorporados ao contexto organizacional e fornecidos com ferramentas que os equipara, em potencial, aos demais membros da equipe, tratando-os como funcionários igualitários em relação aos demais.

Entende-se que o acesso ao mercado de trabalho para PCDs é crucial para a promoção da inclusão social e da igualdade de oportunidades. Embora haja desafios a serem superados, as legislações desempenham um papel crucial na criação de um ambiente de trabalho mais diversificado e inclusivo. O mercado de trabalho inclusivo não apenas beneficia as PCDs, permitindo que elas contribuam para a

sociedade de forma plena, mas também enriquece as empresas e organizações por meio da diversidade de talentos e perspectivas.

3. COMUNICAÇÃO INTERNA INCLUSIVA

Empresas que adotarem iniciativas voltadas para a promoção da diversidade e a inclusão, estarão contribuindo para reduzir os impactos do preconceito e da desigualdade, além de promover maior equidade e justiça social. Isso contribuirá para tornar as organizações mais inclusivas e acessíveis às pessoas com deficiências (ETHOS, 2002). Nesse contexto, é fundamental cultivar uma cultura organizacional que valorize a presença de profissionais com deficiência no mercado de trabalho, enfatizando a necessidade de implementar um processo contínuo de aprendizagem dentro das empresas.

Sasaki (2006) discute a Acessibilidade Comunicacional a partir da perspectiva do intercâmbio de informações. De acordo com o autor, a acessibilidade requer a eliminação de todas as barreiras, interferências ou restrições na comunicação, independentemente das diferenças entre indivíduos com deficiência e aqueles sem deficiência.

Levando em consideração que pessoas com deficiência muitas vezes requerem, inicialmente, apoio para inclusão ao ambiente de trabalho, é crucial que a comunicação interna desempenhe o seu papel de promover sentimentos positivos tanto no colaborador com deficiência, desconstrua estereótipos, promova o conhecimento adequado do tema nas equipes de trabalho. Entendemos que esses sentimentos devem se estender não apenas à organização em si, mas também aos colegas inseridos na mesma equipe e em outras equipes com as quais eles terão interações cotidianas.

Dentro das possíveis iniciativas que a empresa pode adotar por meio de sua área de comunicação interna para promover uma maior integração do colaborador com deficiência, destacam-se oficinas e palestras. É importante mencionar que essas atividades não necessariamente precisam abordar a questão da deficiência. A concepção de eventos como uma ferramenta de comunicação interna encontra respaldo na perspectiva de Giacaglia (2006), que argumenta que, uma vez que as empresas estão inseridas na sociedade, podem utilizar eventos para fortalecer os

laços com seus públicos internos e externos, promovendo a interação entre eles e conhecimento compartilhado.

De acordo com Robbins (2002), um dos principais obstáculos para alcançar uma comunicação interna eficaz é a timidez demonstrada por alguns colaboradores PCDs em relação aos seus colegas. Na verdade, essa timidez é tanto uma causa quanto uma consequência de um mesmo problema. Por um lado, os indivíduos podem sentir-se retraídos ao se exporem diante dos colegas. Por outro lado, essa situação só pode ser superada por meio de ações eficazes por parte da equipe responsável pela área de comunicação interna na organização.

A comunicação interna desempenha um papel fundamental ao incentivar a participação ativa em grupos de atividades e sua inclusão. O que torna essa abordagem ainda mais eficiente é a consideração de várias iniciativas destinadas a incluir e unir pessoas com deficiência ao ambiente corporativo, mas sempre levando em conta a formalidade. Uma vez que as relações humanas muitas vezes são caracterizadas por um alto grau de informalidade, as medidas sugeridas têm o potencial de envolver o colaborador com deficiência em um ambiente descontraído com seus colegas de trabalho. Isso, por sua vez, pode aumentar a confiança mútua entre todas as partes envolvidas, gerando impactos positivos nos processos cotidianos da organização.

Ao examinarmos as ferramentas comunicacionais mencionadas por Kunsch (2003), é possível refletir sobre o grau de acessibilidade que cada uma delas oferece para o público com deficiência. A primeira ferramenta abordada pela autora é o mural, que é considerado uma fonte de informações para o público interno e, portanto, deve ser mantido atualizado, bem iluminado e posicionado em locais de grande circulação.

No entanto, quando avaliamos essa ferramenta do ponto de vista do colaborador com deficiência, percebemos que, embora o autor tenha destacado várias características essenciais para um mural bem organizado, não há consideração em torná-lo acessível para usuários de cadeira de rodas, por exemplo, cujo campo de visão geralmente está abaixo do nível convencional. Para resolver essa questão, a empresa pode optar por fixar o mural a uma altura adequada, em torno de 1,30 metros do chão, o que facilitaria significativamente a visualização do seu conteúdo por pessoas com deficiência física, permitindo que eles tenham

acesso às informações da mesma forma que os demais funcionários da organização.

Além da questão da dificuldade de visualização do mural por parte dos usuários de cadeira de rodas, também devemos abordar o desafio enfrentado pelas pessoas com deficiência visual, que estão totalmente privadas de qualquer interação com essa ferramenta. Para atender a esse público, é fundamental implementar sinalização tátil no piso próximo ao local onde o mural está fixado. Dentro do conteúdo exposto, a organização pode incluir informações em braille, mesmo que sejam resumidas ou limitadas a manchetes, ou então dispositivos de leitura em voz alta. A sinalização no trajeto do colaborador serviria para indicar onde está o mural, tornando-o acessível a todos, assim nivelando a acessibilidade dessa ferramenta para todos os funcionários.

Outra alternativa seria a instalação de um mural auxiliar, totalmente em braille, posicionado junto ao painel principal ou em outra área acessível ao público interessado, garantindo que as informações sejam facilmente compreendidas pelos deficientes visuais.

Geralmente, a concepção de ideias destinadas a aprimorar a comunicação entre a empresa e os colaboradores com deficiência requer inovação e criatividade. Nem sempre a solução mais eficaz implica a utilização da tecnologia mais avançada, muitas vezes, a chave está em compreender melhor as necessidades desse público.

O elemento mais crucial é a inspiração, que só surge quando se adentra profundamente na realidade desses grupos, que são as pessoas com deficiência. Nesse contexto, a organização estará seguindo a direção de Morgan (2007), ao reconhecer seus colaboradores como indivíduos com necessidades multifacetadas que merecem ser atendidas para alcançar uma vida plena e saudável. Esse enfoque, por sua vez, inevitavelmente resultará em maior eficiência no ambiente de trabalho e contribuirá para uma sociedade mais desenvolvida.

A comunicação interna inclusiva não apenas melhora a reputação e a satisfação dos funcionários, mas também pode contribuir para a inovação e a eficácia organizacional, uma vez que diferentes perspectivas e experiências são valorizadas e incorporadas nas decisões e estratégias da empresa.

3.1 BOAS PRÁTICAS DE ACESSIBILIDADE

A legislação brasileira assegura o acesso universal a todos os cidadãos, e as recomendações da OIT (Organização Internacional do Trabalho) enfatizam a importância de proporcionar condições adequadas nos locais de trabalho para garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência. A remoção de barreiras arquitetônicas e comunicacionais não apenas promove a integração, mas também aprimora a produtividade e o desempenho das tarefas dentro de uma empresa. Além disso, reflete a visão empresarial e a cultura de inclusão presentes nesse ambiente.

Além disso, o acesso à tecnologia desempenha um papel fundamental na promoção da inclusão das pessoas com deficiência. Muitos dispositivos e softwares foram desenvolvidos para permitir o uso da informática por indivíduos com diversos tipos de deficiência. Diversos recursos estão disponíveis e podem ser adotados pelas empresas para criar um ambiente que facilite a inclusão eficaz das pessoas com deficiência.

É crucial verificar constantemente a acessibilidade de sites, redes sociais, campanhas, aplicativos e todos os meios de comunicação da empresa. Para padronizar os códigos usados na programação da Web, existe uma organização chamada W3C², que reúne uma comunidade internacional de membros dedicados a estabelecer e adotar padrões. Isso tem o propósito de ampliar o potencial da internet e assegurar seu desenvolvimento integral.

Dentro da estrutura da W3C, foram estabelecidas as WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), que representam diretrizes e normas de conteúdo na Web, as quais visam cumprir os requisitos de acessibilidade e atender a todas as pessoas, com ênfase especial nas que possuem deficiências.

Outra prática importante para as redes sociais e sites da empresa é adoção das descrições de imagens, as imagens como fotos, ilustrações, gráficos, infográficos, organogramas, mapas, ilustrações, capturas de tela, GIFs, memes, tirinhas e outros elementos visuais, estejam acompanhadas por uma "descrição de imagens" ou um "texto alternativo". Isso é fundamental para permitir que pessoas com deficiência visual possam compreender a mensagem transmitida por essas imagens por meio de leitores de tela, que transformam o conteúdo textual em formato de áudio (IFRS, 2022).

² W3C Brasil é uma organização internacional de padrões que desenvolve os pilares de tecnologias Web tais como HTML, CSS, SVG, XML e WCAG.

A abordagem para a execução do texto alternativo/descrição de imagem, envolve a descrição concisa e precisa, em formato de texto, dos elementos-chave contidos na imagem. Isso significa destacar as informações essenciais que contribuem para a compreensão completa do contexto. A ênfase deve ser dada ao que está em primeiro plano, e, quando apropriado, incluir informações relevantes sobre o que está em segundo plano.

Figura 2 - Exemplo de descrição de imagem



Fonte: Freepik, 2023.

Descrição de imagem: mulher negra com cabelo cacheado, vestindo um suéter em tom amarelo-pastel, sorrindo e olhando para o lado enquanto segura um sanduíche. Ao fundo, uma parede lisa em tom rosa claro. Rede Empresarial de Inclusão Social (2021).

Os conteúdos multimídia frequentemente incluem também obstáculos à acessibilidade. Isso se manifesta em situações como vídeos que não possuem narração, contendo apenas imagens com trilhas sonoras, o que torna o conteúdo inacessível para pessoas cegas ou com baixa visão; arquivos de áudio que não são acompanhados por transcrições textuais e vídeos que não incluem legendas.

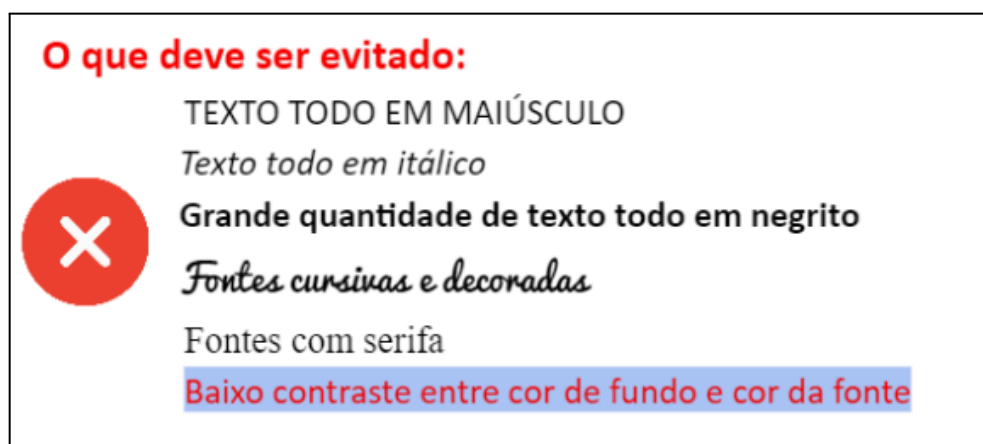
Por este motivo, é recomendável seguir outras alternativas, como:

Transcrição Textual:	Legenda:	Libras:	Audiodescrição:
É todo o conteúdo do áudio ou vídeo em texto. É recomendado também incluir na transcrição as informações visuais relevantes.	São textos sincronizados equivalentes ao conteúdo de áudio em um vídeo.	Janela com interpretação do conteúdo em Língua Brasileira de Sinais.	Faixa de áudio gravada por profissional especializado que contempla informações que aparecem visualmente, mas não estão presentes nos diálogos ou no áudio do próprio vídeo.

Fonte: IFRS, 2022.

Outra estratégia para promover a acessibilidade dos colaboradores PCD, consiste na utilização correta das fontes em artes compartilhadas nas redes sociais, sites e informativos impressos. Os conteúdos devem ser formatados de maneira a serem visualmente agradáveis e cativantes para todos os usuários. Portanto, é fundamental ter cautela ao escolher as cores, fontes e outros elementos visuais, como formas, tamanhos e posicionamentos.

Figura 3 - Fontes que devem ser evitadas



Fonte: CTA/IFRS, 2019.

Já ao elaborar um documento digital como planilhas, apresentações e documentos é possível aplicar algumas práticas de acessibilidade, como oferecer descrição para as imagens que transmitem conteúdo, disponibilizar meios que facilitem a navegação pelo teclado, utilizar cores com uma boa relação de contraste, dar preferência a fontes sem serifa (mais limpas), utilizar linguagem simples e clara, utilizar cada elemento para o seu propósito (itens de lista para listas, estilos de título

para títulos, tabelas para dados tabulares etc.) e oferecer alternativas para áudio e vídeo (legenda, transcrição textual, Libras etc.).

Outra ferramenta imprescindível para promover a AC nas organizações, é o treinamento de funcionários, o treinamento de indivíduos representa um processo estruturado e cuidadosamente concebido pela empresa, executado em um intervalo de tempo delimitado. O intuito da organização é otimizar o desempenho de um setor ou conjunto de funcionários, com o propósito de aprimorar o seu rendimento em tarefas específicas (VARGAS; ABBAD, 2006).

Segundo Ribeiro e Ribeiro (2009), as organizações têm a capacidade de alocar recursos em abordagens como o estabelecimento de redes de contatos, mentoria, treinamentos no local de trabalho, programas de aprimoramento profissional, promoção da interação com incentivo à comunicação entre os colaboradores, juntamente com a implementação de modelos de rotação de funções, como opções para facilitar a inclusão de trabalhadores com deficiência.

Em um estudo realizado por Delgado e Goulart (2011) foi visto que a uniformidade de treinamentos para todos os colaboradores, independentemente de terem ou não deficiência, gerou obstáculos para as PCDs, que destacaram a falta de um intérprete como um impedimento para aproveitar plenamente as atividades de treinamento e desenvolvimento. É importante destacar que os gestores justificaram a implementação de um programa de treinamento único para promover uma política de igualdade de oportunidades, o que, na perspectiva das PCDs, não é vantajoso, pois não atende às suas necessidades específicas.

Sendo assim, os treinamentos na verdade são sim fundamentais para promover equidade dentro da organização, desde que seja garantido os recursos necessários para as PCDs como intérpretes de libras, tecnologias assistivas dentre outros recursos, procurando sempre proporcionar igualdade de conhecimento para ambos os públicos. Inclusive treinamentos voltados para promover o bem-estar dos colaboradores PCDs ao ensinar os demais colaboradores como se comunicar no caso de PCDs com deficiência auditiva, como auxiliar os colaboradores com deficiência motora/física e como proporcionar um local de trabalho acessível a todos.

Como visto ao longo deste estudo, é perceptível como a acessibilidade nas organizações é fundamental para fomentar a participação ativa dos PCDs, além das boas práticas na comunicação digital a acessibilidade arquitetônica é fundamental.

Tendo em vista as pessoas com deficiência física, que necessitam da implementação de rampas, adaptação de sanitários, implementação de elevadores acessíveis, instalação de corrimão e solo plano regular, para facilitar a sua trajetória trabalhista.

4. PERCURSO METODOLÓGICO

O presente trabalho caracteriza-se pela pesquisa qualitativa com abordagem descritiva. Para a coleta de informações, utilizou-se a pesquisa bibliográfica e para o levantamento de dados utilizou-se de dois questionários *online*, o primeiro com profissionais de comunicação que atuam no âmbito da comunicação interna e o outro com PCDs que fazem parte da força de trabalho, visando “buscar informações fidedignas para se explicar em profundidade o significado e as características de cada contexto em que se encontra o objeto de pesquisa” (OLIVEIRA, 2007, p. 60).

Em estudos de natureza descritiva, os pesquisadores limitam-se a documentar e relatar os eventos observados sem realizar intervenções, segundo Silva e Menezes (2000, p.21), “a pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática . Assume, em geral, a forma de levantamento”.

Abaixo, o quadro metodológico, com método e seus respectivos objetivos.

Quadro 10 - Percurso metodológico

Métodos e Técnicas	Objetivos
Pesquisa Bibliográfica	Levantamento teórico sobre a comunicação interna como aliado da promoção da acessibilidade nas organizações
Questionário <i>Online</i> 1 - Profissionais de comunicação	Entender como os profissionais de comunicação atuam no setor de comunicação interna visando a acessibilidade comunicacional
Questionário <i>Online</i> 2 - Pessoas com Deficiência	Entender a experiência das PCDs nas organizações tratando-se da acessibilidade comunicacional

Fonte: Autora, 2023.

A seguir, veremos os conceitos de pesquisa bibliográfica e questionário *online*, bem como os percursos feitos na implementação dessas metodologias para esta monografia.

4.1 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

A pesquisa bibliográfica é um método de investigação que envolve a busca, coleta e análise de informações e conhecimento existentes em fontes bibliográficas, como livros, artigos, teses, dissertações e outros materiais impressos ou digitais. O objetivo principal da pesquisa bibliográfica é revisar e sintetizar o que foi previamente estudado e escrito sobre um tópico específico, neste caso, a comunicação interna e a acessibilidade.

Segundo Gil (1991, p.48), sua principal vantagem é de “permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”, sendo assim, torna-se impraticável para o pesquisador depender exclusivamente de informações coletadas por sua única intervenção.

Referindo-se ao assunto deste trabalho, do qual possui pesquisas de autores como Kunsch (2003), Matos (2004), Chiavenato (1997), Curvello (2012), Simões (1995) e Sasaki (2006), o propósito das fontes bibliográficas reside na pesquisa científica de obras, requerendo uma análise e estudo aprofundados desses trabalhos. Portanto, a monografia se fundamenta em bases teóricas significativas, uma vez que, por meio da investigação e discussão de outros autores, frequentemente especialistas no campo, o trabalho adquire uma sólida estrutura.

4.1.2 Questionario Online

O questionário, segundo Gil (1999, p.128), pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. Assim, nas questões de cunho empírico, é o questionário uma técnica que servirá para coletar as informações da realidade, tanto do empreendimento quanto do mercado que o cerca.

Tratando-se do tipo de questionário utilizado nesta pesquisa, o online, oferece vantagens significativas, como o alcance geográfico que permite alcançar um maior número de pessoas, independentemente da sua localização geográfica. Além disso, a coleta de dados online proporciona maior conveniência tanto para os pesquisadores quanto para os respondentes (SAUNDERS, LEWIS E THORNHILL, 2009). Ainda assim, lembramos que a aplicação de questionário online é uma técnica de coleta de dados por conveniência, ou seja, não há um cálculo amostral e seus resultados servem apenas para ilustrar um cenário e promover reflexões, não devendo gerar generalizações. Como visto anteriormente, nesta monografia dois tipos de questionários foram utilizados, sendo o primeiro voltado para profissionais que atuam na comunicação interna de empresas e o segundo voltado para Pessoas com Deficiência que possuem algum vínculo empregatício com alguma empresa.

O primeiro questionário - profissionais de comunicação interna - contou com 14 perguntas, sendo 9 objetivas, 3 abertas e 2 de resposta não obrigatória. A aplicação da pesquisa foi feita através da plataforma Microsoft Forms, do qual possuía a maior acessibilidade dentre as plataformas que foram estudadas. A divulgação do questionário foi feita via LinkedIn³, de duas formas, a primeira por meio de grupos voltados para comunicação interna, encontrados por meio de pesquisa na plataforma, porém estes grupos necessitam de solicitação para participar, do qual não foi obtido muito sucesso, sendo aceita em 2 dos 10 grupos solicitados. A segunda forma de divulgação foi via Mensagens da plataforma, do qual ocorreu uma busca por profissionais de comunicação interna e aqueles em que se encaixavam no perfil proposto pela pesquisa, recebiam uma “solicitação de amizade” para que após o aceite pudesse enviar mensagem contendo o convite para participar do questionário. Nesta divulgação a participação foi maior, alguns profissionais respondiam e demonstravam interesse na pesquisa e em divulgá-la, enquanto outros apenas visualizavam, porém esta foi a forma que mais gerou resultados.

O questionário ficou aberto de 04 de outubro de 2023 a 20 de outubro de 2023, totalizando 16 dias. Foram recebidas 13 respostas, porém o questionário tinha uma particularidade, as perguntas de 1 a 5 eram destinadas a todos os profissionais que participassem da pesquisa, na pergunta número 5 (Na comunicação interna da

³ linkedin: é uma plataforma de mídia social focada em negócios e emprego que funciona através de sites e aplicativos móveis.

sua empresa, a acessibilidade comunicacional está prevista no planejamento?) da qual possuía 3 alternativas de resposta (sim, às vezes, não), ao responder **não**, o respondente era encaminhado ao final do questionário, visto que, se a acessibilidade comunicacional não estava atrelada a comunicação interna a continuidade na pesquisa não teria sentido, e claro, isso gera uns dos dados mais importante da pesquisa. Com isso, das 13 respostas, 8 foram até o fim do questionário.

O segundo questionário - PCDs na força de trabalho - contou com 15 perguntas, sendo 10 objetivas, 4 abertas e 1 de resposta não obrigatória. A divulgação deste questionário foi a mesma do outro questionário deste estudo, via LinkedIn com compartilhamento em grupos de interesse dos quais foram pesquisados na plataforma, destes, foram enviadas 10 solicitações e 4 aceitaram. Além disso, foi enviado diversas “solicitações de amizade” para profissionais PCDs e mensagens com convite para participar da pesquisa. Neste caso, a divulgação nos grupos e as mensagens para os profissionais PCDs não surtiram grandes resultados, visto que a demora no aceite para participar dos grupos foi grande, e os profissionais PCDs em sua maioria não responderam as mensagens particulares, surtindo assim em um total de 6 respostas ao questionário.

Este questionário foi pensado nos mínimos detalhes, principalmente se tratando de acessibilidade, a pauta mais trabalhada nesta monografia. O estudo da plataforma da qual o questionário seria feito foi o principal passo, era necessário que a plataforma tivesse recursos como leitor de tela, contraste de cor e aumento da fonte, recursos estes que foram encontrados no Microsoft Forms. As perguntas deveriam ser em sua maioria, objetivas, isto para facilitar a resposta de quem possui baixa ou total falta de visão, além disso perguntas de fácil entendimento e fácil resposta caso fosse o objetivo dela. Todos os recursos foram testados para atestar a acessibilidade da pesquisa.

O questionário ficou aberto de 04 de outubro de 2023 a 20 de outubro de 2023, totalizando 16 dias e 6 respostas obtidas, sendo todas avaliadas neste estudo.

4.2 O QUE RELATAM OS PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA?

O primeiro questionário abordado nesta monografia, voltado para os profissionais de comunicação interna, foi realizado através do Microsoft Forms,

composto por 14 questões, discutidas e analisadas a seguir a partir de 13 respostas obtidas no período de 16 dias, entre 04 e 20 de outubro de 2023, por meio de divulgação em grupos profissionais no LinkedIn e mensagens diretas.

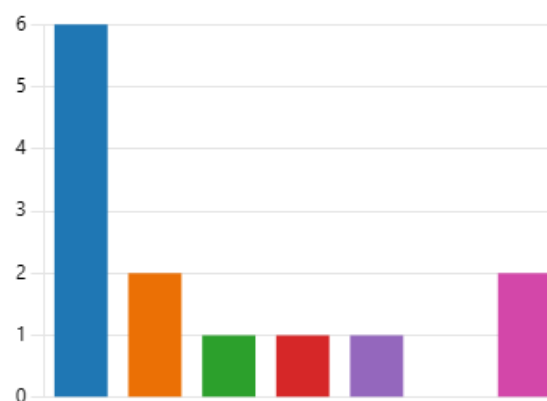
A primeira parte do questionário, buscava entender o percurso profissional do entrevistado. Na primeira questão identificamos que a formação mais predominante dos respondentes é “Relações Públicas” com 46,2% (6), seguido de “Jornalismo” e “Outros”, ambos com 15,4% (2 cada). As profissões com menos respostas foram “Recursos Humanos”, “Administração” e “Publicidade e Propaganda” com 7,7% (1) cada. O levantamento mostra o profissional de Relações Públicas atuando com maior frequência em cargos de comunicação interna nas organizações. Nesse sentido, interpretamos que na presente questão, talvez o fato de termos mais respondentes em Relações públicas seja em função da própria rede social da acadêmica.

Gráfico 2 - Formação dos respondentes.

1. Qual a sua formação?

[Mais Detalhes](#)

● Relações públicas	6
● Jornalismo	2
● Publicidade e Propaganda	1
● Administração	1
● Recursos Humanos	1
● Psicologia	0
● Outra	2



Fonte: Autora, 2023.

A segunda questão investigava o cargo dos profissionais e procurava entender que tipos de ocupações na comunicação interna o profissional estava atuando e qual o seu nível hierárquico na empresa. Esta era uma pergunta aberta, ou seja, o profissional escreveria a sua resposta. Nela, obtivemos as seguintes respostas:

Quadro 11 - Cargo dos respondentes.

Respondente	Profissão	Respostas
1	RP	Analista de Comunicação Interna
2	RH	Auxiliar Administrativo
3	RP	Analista
4	ADM	Analista de Vendas
5	PEDAGOGIA	Gerente Administrativo
6	RP	Estagiário de Comunicação e Marketing
7	PP	Diretora
8	RP	Analista de Comunicação Interna
9	RP	Supervisora
10	RP	Estagiária
11	JORNALISMO	Analista de Marketing
12	RP	Analista de Comunicação Interna
13	JORNALISMO	Especialista em Comunicação Interna

Fonte: Autora, 2023.

Com isto, pode-se analisar que o cargo de “Analista” lidera as respostas com 46,2% (06), seguido de “Estagiário” 15,4% (2), em seguida “Diretor”, “Especialista” e “Gerente” com 7,7% das respostas cada. Sendo assim, entendemos que há indicativos de que o setor de comunicação interna investe mais em analistas e estagiários do que em cargos de grande chefia.

A próxima pergunta refere-se ao tempo de atuação do profissional na sua empresa.

Gráfico 3 - Tempo de trabalho dos respondentes.

3. Está há quanto tempo na empresa?

[Mais Detalhes](#)

● Alguns meses	3
● 1 a 5 anos	9
● 6 a 10 anos	0
● 11 - 15 anos	0
● 15+ anos	1



Fonte: Autora, 2023.

Obtivemos então predominância na resposta de “1 a 5 anos” com 69% (09), seguido de “Alguns Meses” com 23% (03) e “15+ Anos” com 8% (01). As opções de “6 a 10 anos” e “11 a 15 anos” não obtiveram respostas.

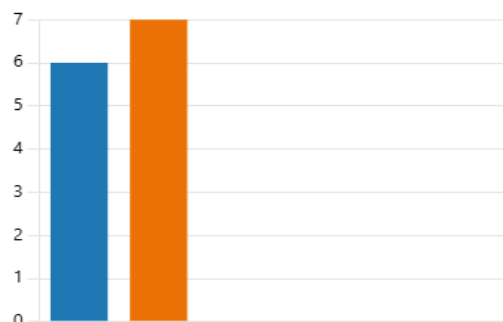
A próxima questão procurava entender em qual região do país está situada a empresa em que o profissional atua, tendo em vista que cada região do país possui suas características populacionais próprias. De acordo com o IBGE (2022) o Brasil possui 17,5 milhões de pessoas com deficiência em idade de trabalhar, sendo 5,1 milhões na força de trabalho e 12,4 milhões fora da força de trabalho. Destes 17,5 milhões de PCDs em idade de trabalhar, 35,7% estão situados no centro-oeste do país. O questionário foi divulgado amplamente em todas as regiões do país, por meio dos grupos de Profissionais de Comunicação Interna, incluindo o grupo Comunicação Interna - Brasil, que conta com mais de 30 mil participantes, com isto o propósito era entender em quais regiões a comunicação interna com inclusão era trabalhada.

Gráfico 4 - Região de moradia dos respondentes.

4. Em qual região do Brasil está localizada a empresa em que você trabalha?

[Mais Detalhes](#)

● Região Sul	6
● Região Sudeste	7
● Região Centro-Oeste	0
● Região Norte	0
● Região Nordeste	0
● Fora do país	0



Fonte: Autora (2023).

Sendo assim, os resultados obtidos indicaram que 53,8% (07) dos respondentes trabalham na “Região Sudeste” do país, seguido de 46,2% (06) na “Região Sul”. As regiões “Centro-Oeste”, “Nordeste” e “Norte” não constaram entre os respondentes .

Também questionamos se a comunicação interna das empresas previa a acessibilidade comunicacional no planejamento estratégico. Essa pergunta apresenta uma característica especial: os respondentes têm a opção de escolher entre "Sim", "Às vezes" e "Não". Notavelmente, ao selecionar a opção "Não", o questionário é encerrado. Isso ocorre porque, ao afirmar que a acessibilidade comunicacional não estava contemplada no planejamento de comunicação interna, não há razão para que o respondente continue a responder. Sendo este um dos dados mais importantes nesta pesquisa.

Gráfico 5 - Acessibilidade Comunicacional na Comunicação Interna

5. Na comunicação interna da sua empresa, a acessibilidade comunicacional está prevista no planejamento?

[Mais Detalhes](#)

● Sim	3
● Às vezes	5
● Não	5



Fonte: Autora, 2023.

Com base nas respostas, pode-se verificar que a opção de resposta "As vezes" 38% (05) e "Não" 38% (05), tiveram a mesma porcentagem, mostrando um cenário já apontado neste estudo.

De acordo com a pesquisa 1ª Pesquisa de Maturidade em Inclusão nas Empresas Brasileiras para Pessoas com Deficiência realizada pelo Instituto e-qual, foi identificado que apenas 48% das empresas participantes declararam possuir um Conselho ou Comitê de Diversidade e Inclusão. Cerca de 34% das empresas afirmaram fazer algum tipo de trabalho relacionado à retenção das pessoas com deficiência. Quando questionados sobre faturamento destinado a ações de inclusão,

42% das empresas afirmaram que não dispõem de um orçamento específico para iniciativas de inclusão, enquanto isso, 36% revelaram alocar até 0,5% do faturamento organizacional para ações voltadas à inclusão de pessoas com deficiência, com apenas 4% alocando mais de 2% do faturamento organizacional para abordar temas relacionados à inclusão de pessoas com deficiência.

A partir dos resultados dessa pesquisa, interpretamos as respostas do nosso questionário compreendendo que em grande maioria, a comunicação interna e a acessibilidade não são tratados com a devida importância na organização, visto que apenas 23% (03) dos respondentes possuem a acessibilidade comunicacional prevista em seu planejamento. Com isso, pode-se entender a urgente necessidade de investimento pelas organizações em setores que implementam a acessibilidade e inclusão de PCDs, promovendo maior retenção destes talentos e bem-estar dos mesmos.

Dando sequência, a próxima pergunta, procurava saber qual a importância da comunicação interna na organização em que o respondente atuava. Com este dado seria possível analisar qual o valor atribuído ao setor e em qual grau ele poderia atuar tendo em vista a acessibilidade comunicacional.

Vale ressaltar que a partir desta questão, o número de respostas passou de 13 respondentes para 8 respondentes, isto se deu pela predominância de respostas negativas na pergunta anterior, a qual destinava estes respondentes para o fim do questionário como já explicado.

Gráfico 6 - Importância da Comunicação Interna

6. Qual é a importância da comunicação interna na sua empresa?

[Mais Detalhes](#)

● Grande importância	6
● Média importância	1
● Pouca importância	1



Fonte: Autora, 2023.

Com os resultados obtidos foi possível entender que quando questionados, a maioria 75% (06) responderam que o setor de comunicação interna tem “Grande

Importância” na sua empresa. Isso ressalta a relevância que o setor tem ganho nos últimos anos, como apontado por Curvello (2012), a comunicação interna constitui elemento vital para a construção de um universo simbólico que, aliado às políticas de administração de recursos humanos, contribui para aproximar e integrar os públicos aos princípios e objetivos centrais da organização.

Hoje, podemos definir a comunicação interna como o conjunto de ações que a organização coordena com o objetivo de ouvir, informar, mobilizar, educar e manter coesão interna em torno de valores que precisam ser reconhecidos e compartilhados por todos e que podem contribuir para a construção de boa imagem pública. (CURVELLO, 2012, p. 22)

Com base nisso, temos como hipótese o motivo pelo qual apenas 13% (01) responderam “Média Importância” e outros 13% (01) votaram “Pouca Importância”.

Na sequência perguntamos como o profissional vê a relação da comunicação interna com a acessibilidade comunicacional, tema abordado durante todo o percurso desta monografia.

Gráfico 7 - Relação da Comunicação Interna com a Acessibilidade Comunicacional

7. Ainda sobre a questão anterior, na sua opinião, a comunicação interna está relacionada com a acessibilidade comunicacional?

[Mais Detalhes](#)

● Sim, com certeza	5
● Sim, poderia ter relação mas mi...	3
● Não vejo relação	0
● A acessibilidade é trabalhada e...	0



Fonte: Autora, 2023.

Com base no gráfico, foi possível perceber a importância deste estudo. Os profissionais de comunicação interna compreendem a necessidade de promover a acessibilidade comunicacional em seu setor, sendo 63% (05) dos respondentes. Assim como pensava Sasaki (2006), que discute a acessibilidade comunicacional a partir da perspectiva do intercâmbio de informações. De acordo com o autor, a acessibilidade requer a eliminação de todas as barreiras, interferências ou restrições na comunicação, independentemente das diferenças entre indivíduos com deficiência e aqueles sem deficiência.

Entretanto, 37% (03), afirmaram que a CI e a AC possuem relação, mas em suas empresas não são praticadas conjuntamente, o que pode demonstrar uma queda nos investimentos do setor ou então a destinação deste serviço a profissionais menos experientes, como visto anteriormente na pesquisa 1ª Pesquisa de Maturidade em Inclusão nas Empresas Brasileiras para Pessoas com Deficiência (2022).

Na questão seguinte, quadro 12, os respondentes foram questionados sobre quais barreiras de AC eles puderam identificar em suas empresas. Com isso buscamos identificar se os profissionais da CI são capazes de observar este tipo de problema na organização para, a partir daí, propor soluções eficientes. As respostas foram as seguintes:

Quadro 12 - Identificação de barreiras de acessibilidade comunicacional

Respondente	Profissão	Resposta
1	RP	Gestores e funcionários que não se comunicam entre si
2	RH	No momento nenhuma, pois discorre bastante sobre a mesma.
3	RP	Surdos
4	ADM	Estratégias e recursos necessários para a realização.
5	PEDAGOGIA	Olá! Não está claro pra mim o que você quer dizer como acessibilidade comunicacional. Logo não sei como responder essa pergunta.
6	RP	-
7	PP	Falta de priorização e conhecimento de ferramentas
8	RP	Dificuldade de adequação dos canais de comunicação

Fonte: Autora, 2023.

Com base nos dados, podemos começar analisando a resposta do respondente 1, profissional de Relações Públicas, que trouxe um problema crucial nas organizações.

Gestores e funcionários que não se comunicam entre si. (1, 2023).

É imprescindível a boa comunicação entre os gestores, líderes e colaboradores. Para Kunsch (2017), a existência das organizações depende intrinsecamente de um sistema de cooperação humana complexo, no qual os

objetivos individuais convergem para a realização de tarefas específicas. Este é um processo interativo no qual a eficácia da cooperação é essencial para atender simultaneamente aos interesses individuais e organizacionais.

Segundo Matos (2004), as organizações existem porque cada setor se comunica com todos os outros domínios e também reforça suas interações de forma dinâmica e, portanto, em constante evolução, ao invés de estática e permanente. Com isso, fica claro a necessidade do bom relacionamento dentro da empresa, embora o profissional saiba identificar e propor soluções para o problema de AC, o mesmo não possui liberdade para apontar essas questões.

Outro problema bastante comentado na pesquisa, é sobre a utilização e adequação de ferramentas de acessibilidade, podemos ver nos seguintes depoimentos:

Estratégias e recursos necessários para a realização (4, 2023)

Falta de priorização e conhecimento de ferramentas (7, 2023)

Dificuldade de adequação dos canais de comunicação (8, 2023)

Tendo isto em vista, podemos articular a respeito das boas práticas de acessibilidade tratadas neste estudo. A Lei Brasileira de Inclusão já assegura diversos direitos previstos em lei voltados para as PCDs no ambiente de trabalho, e a OIT (Organização Internacional do Trabalho) enfatiza a importância de proporcionar condições adequadas nos locais de trabalho para garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência. Além disso, também nos questionamos sobre a busca por esses conhecimentos. Se está estabelecido em lei, os profissionais também são responsáveis por buscar sua atualização e/ou mesmo demandar capacitações. Com os depoimentos citados acima, pode-se perceber um indicativo de que a questão de recursos está mais destinada a outras áreas, não havendo a devida atenção ao planejamento e atendimento da acessibilidade.

Outro ponto a ser esclarecido a partir dos depoimentos, trata-se da formação e conhecimento dos respondentes, nota-se que alguns respondentes são formados em Administração, Publicidade e Propaganda e Recursos Humanos e Relações Públicas. O respondente formado em ADM relata o problema na estratégia para promover a AC, já o profissional formado em PP aponta a dificuldade em conhecer as ferramentas corretas, já o profissional formado em Recursos Humanos demonstrou não entender a questão proposta na pergunta, ou não ter o

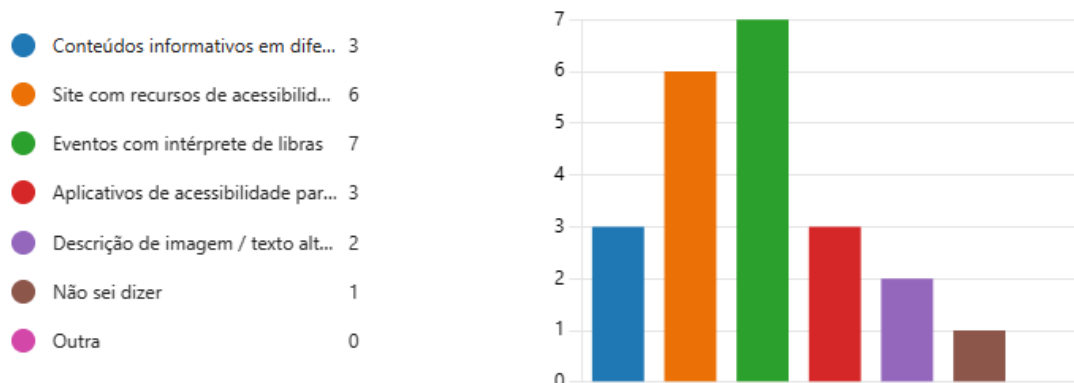
conhecimento da AC para apontar uma possível barreira no setor. Com isso entendemos a ideia de que o profissional capacitado para desempenhar tal função deve ter conhecimento em relacionamento com os públicos, estratégias eficientes na comunicação e principalmente o conhecimento e iniciativa na busca por ferramentas capazes de promover o bem-estar de todos os públicos de uma organização. Sendo assim, visualizamos que o profissional de relações públicas é a pessoa com condições teóricas e de formação para gerir o processo de comunicação de uma organização, devido à sua aptidão, estudo e técnica. Para Lanhez (1997, p. 155), o profissional “apoia, orienta e assessora todas as áreas da organização no tocante à forma mais adequada de conduzir suas relações com o público”. O autor ainda complementa: “as técnicas de relações públicas e os que detêm o conhecimento delas, ainda que recebam outros nomes, farão a diferença entre o fracasso e o sucesso das organizações (...)” (p. 162). Por isso, este estudo baseia-se na devida atuação dos profissionais de Relações Públicas no setor da comunicação interna e consequentemente promotores da acessibilidade comunicacional, entre outros que também podem atuar nas questões atinentes à acessibilidade.

A pergunta 9 era de múltipla escolha, pois tratava-se do conhecimento de ferramentas de CI utilizadas pelos profissionais para promover a acessibilidade na organização.

Gráfico 8 - Ferramentas de Comunicação Interna

9. Quais ferramentas de comunicação interna são atualmente utilizadas para promover a acessibilidade e inclusão de PCDs?

[Mais Detalhes](#)



Fonte: Autora, 2023.

Dadas as informações acima, compreendemos a frequente utilização de "Intérprete de Libras em Eventos" com 31,8% (07) das respostas, como uma das ferramentas mais utilizadas pelos profissionais, seguido de "Site com Recursos de Acessibilidade" com 27,3% (06). "Conteúdo Informativo em Diferentes Formatos" e "Aplicativos de Acessibilidade para Circulação Interna" com 13,6% (03) cada, enquanto apenas 9,1 (02) utilizam de "Descrição de Imagem" ou "Texto Alternativo" para garantir a inclusão de PCDs na empresa, e 4,5% (01) dos respondentes afirmam "Não Saber Dizer" quais ferramentas de AC são utilizadas em sua empresa.

Com base nisso, percebe-se a predominância da utilização de ferramentas acessíveis voltadas apenas para um tipo de deficiência, pois ao utilizar-se apenas de recursos como intérprete de libras e sites com recursos acessíveis, os profissionais estão se voltando a PCD auditiva e/ou visual, deixando de lado aqueles que possuem deficiência física/motora e mental, impactando diretamente na qualidade da acessibilidade comunicacional da CI. Por este motivo é intrinsecamente importante a adoção de diversos recursos de acessibilidade, como o aplicativo de acessibilidade de circulação interna voltado a pessoas com deficiência física/motora, e a adaptação dos informativos internos para todo o público, seja ele deficiência visual ou mental. Assim a CI assegurará a todos os colaboradores PCDs a facilidade de compreensão dos avisos e materiais da comunicação interna da empresa.

Entretanto, a utilização de apenas um recurso de acessibilidade para determinado público, também é um possível erro, como apontado na pesquisa, os profissionais utilizam intérprete de libras e sites com recursos acessíveis, porém pouco utilizam de texto alternativo ou descrição de imagem, recursos estes apontados pelo IFRS (2022) como fundamental para permitir que pessoas com deficiência visual possam compreender a mensagem transmitida por essas imagens por meio de leitores de tela, que transformam o conteúdo textual em formato de áudio. A CI deve estar sempre atenta aos recursos necessários e essenciais a serem utilizados em sua organização, visando o bem-estar de todos os colaboradores PCDs.

A próxima pergunta, solicita a avaliação da eficácia das ações de comunicação interna frente a acessibilidade comunicacional em suas empresas.

Quadro 13 - Ações de Comunicação Interna

Respondente	Profissão	Resposta
1	RP	Poderia ser melhor
2	RH	Avançado
3	RP	Ótima
4	ADM	Acredito que esteja no meio termo, porque ainda não houve uma padronização nesses recursos.
5	PEDAGOGIA	Bem positiva e necessária.
6	RP	Ainda há espaço para evolução.
7	PP	Importante, mas muito iniciais
8	RP	Boas, mas podem melhorar

Fonte: Autora, 2023.

A partir desse cenário, observamos a perspectiva dos profissionais quanto às possíveis melhorias em seu setor ou suas práticas. Morgan (2007) reforça a necessidade de reconhecer seus colaboradores como indivíduos com necessidades multifacetadas que merecem ser atendidas para alcançar uma vida plena e saudável.

Com base na LBI, que assegura diversos direitos trabalhistas aos PCDs, podemos identificar a necessidade das melhorias do ambiente de trabalho, como mostra o Art. 34:

A pessoa com deficiência tem direito ao trabalho de sua livre escolha e aceitação, em ambiente acessível e inclusivo, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas. Presidência da República (2015).

Sendo assim, os profissionais da CI devem atentar-se às melhorias que são cabíveis em seu setor para promover essa inclusão. Vale lembrar também, para compreensão desta pesquisa, os depoimentos anteriores destes profissionais, como apontado nas p. 56 e 57 desta monografia, dos quais discorrem das lacunas que existem na CI acessível, como a falta de ferramentas e recursos, e da comunicação entre gestores e colaboradores, fatos estes que contribuem para o feedback negativo dos profissionais ao apontarem mais motivos para a falta da eficiência das ações de CI frente a acessibilidade. Fatores estes que refletem nas questões seguintes.

Dando sequência às reflexões, tratamos sobre treinamentos nas organizações, visto que o processo de preparação dos colaboradores para tornar o espaço de trabalho acessível, é primordial.

Gráfico 9 - Treinamentos e Capacitações

11. Há algum tipo de treinamento ou capacitação oferecido aos funcionários de sua empresa para promover a conscientização sobre acessibilidade e inclusão?

[Mais Detalhes](#)



Fonte: Autora, 2023.

Com base nos dados da pesquisa, pode-se ver uma média adesão aos treinamentos de conscientização sobre acessibilidade e inclusão nas empresas dos respondentes. 62,5% (05) afirmaram que a organização conta com algum treinamento esporádico, enquanto 25% (02) responderam que não contam com nenhum tipo de treinamento ou capacitação. Com isso, apenas 12,5% (01) dos respondentes afirmam que suas empresas oferecem treinamentos regulares sobre acessibilidade e inclusão. Dados estes que corroboram com a pesquisa já citada neste estudo, 1ª Pesquisa de Maturidade em Inclusão nas Empresas Brasileiras para Pessoas com Deficiência (2022), que mostra que 34% das empresas se envolvem em atividades voltadas para a retenção de funcionários com deficiência. Em média, 45% das organizações disponibilizam ferramentas, incentivos para o desenvolvimento profissional e programas de treinamento para promover condutas adequadas em relação aos profissionais com deficiência. Comprovando que, provavelmente, estes 55% restante das empresas que não possuem treinamentos, já demonstram uma lacuna na acessibilidade e inclusão dos seus colaboradores PCDs.

A próxima questão buscava entender se estes profissionais de comunicação interna, já teriam implementado alguma estratégia de sucesso na comunicação inclusiva em suas empresas.

Gráfico 10 - Estratégias na Comunicação Acessível

12. Você considera ter implementado alguma estratégia de sucesso na comunicação interna acessível?

[Mais Detalhes](#)



Fonte: Autora, 2023.

Com base nos dados, 50% (04) afirmaram ter implementado ações de comunicação inclusiva, 25% (2) responderam “Talvez” e 25% (02) votaram “Não”. Aos que responderam sim para a implementação de ações, detalharam quais foram essas ações:

Aplicativo da empresa com acesso a informativos em Libras (1, 2023).

O uso de legendas nos reels para Instagram. (2, 2023)

Todos os principais eventos da companhia são traduzidos em libras mensalmente, com isso não só incluímos os colegas mas também desenvolvemos colaborador que tem interesse em aprender a língua de sinais. (3, 2023).

Intérprete de libras (4, 2023).

A partir das respostas pudemos observar como as iniciativas de inclusão estão voltadas para as Pessoas com Deficiência auditiva apenas, excluindo assim, PCDs que possuem outras deficiências. Vale lembrar que de acordo com a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, decretada no Brasil por meio do Decreto nº 6.949, de 25 de Agosto de 2009, pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade. Presidência da República (2009).

Com isso, é extremamente necessário a adoção de diversos outros recursos de acessibilidade pela CI, atendendo a todas as necessidades dos colaboradores PCDs, assim como aborda Sasaki (2006), onde diz que a Acessibilidade Comunicacional é analisada a partir da perspectiva do intercâmbio de informações. Ele argumenta que para alcançar a acessibilidade, é necessário remover todas as

barreiras, interferências ou restrições na comunicação, independentemente das diferenças entre pessoas com deficiência e aquelas sem deficiência.

Vale lembrar que quando falamos de estratégias de inclusão na comunicação interna, visamos diversos atores além do intérprete de libras, de acordo com Sasaki (2006), a acessibilidade arquitetônica refere-se à ausência de barreiras ambientais físicas nos escritórios, fábricas e meios de transporte coletivos. Da mesma forma, a acessibilidade comunicacional envolve a eliminação de obstáculos na comunicação interpessoal, na comunicação escrita e na comunicação virtual (acessibilidade digital). A acessibilidade metodológica consiste na inexistência de barreiras nos métodos e técnicas de trabalho, enquanto a acessibilidade instrumental diz respeito à ausência de obstáculos nos instrumentos e utensílios de trabalho. Por outro lado, a acessibilidade programática refere-se à ausência de barreiras invisíveis incorporadas em políticas. Finalmente, a acessibilidade atitudinal envolve a eliminação de preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações, resultado de programas e práticas de sensibilização, conscientização dos trabalhadores e promoção da convivência na diversidade humana nos locais de trabalho

De acordo com a definição de Sasaki (2006), a inclusão pode ser compreendida como um movimento de progresso da sociedade que visa abraçar a diversidade humana por meio de ajustes realizados nos ambientes físicos e sociais.

Sendo assim, ao implementar uma variedade de recursos, seja para abordar diferentes deficiências ou atender às necessidades específicas de uma única deficiência, a Comunicação Interna estará comprometida com a melhoria da experiência de trabalho dos colaboradores. Por exemplo, os colaboradores PCDs da organização poderão ser somente deficientes visuais, para atender este público, a CI pode incluir a adoção de práticas como o uso de braille, leitores de tela, descrição de imagens, texto alternativo e a adaptação de materiais informativos. Dessa forma, a CI demonstra um esforço para criar um ambiente de trabalho mais inclusivo e acessível para esses colaboradores.

Por fim, a última questão deste questionário buscou uma reflexão dos respondentes: “Você possui alguma sugestão para melhorar a acessibilidade comunicacional na empresa?” Tivemos as seguintes respostas.

Acredito que na minha empresa, deve partir do gestor saber se comunicar com seus subordinados para conseguir ter uma comunicação entre todos. (1, 2023).

Falar mais sobre já é um grande pontapé inicial. (2, 2023).

O desenvolvimento de um Guia de Acessibilidade. (3, 2023).

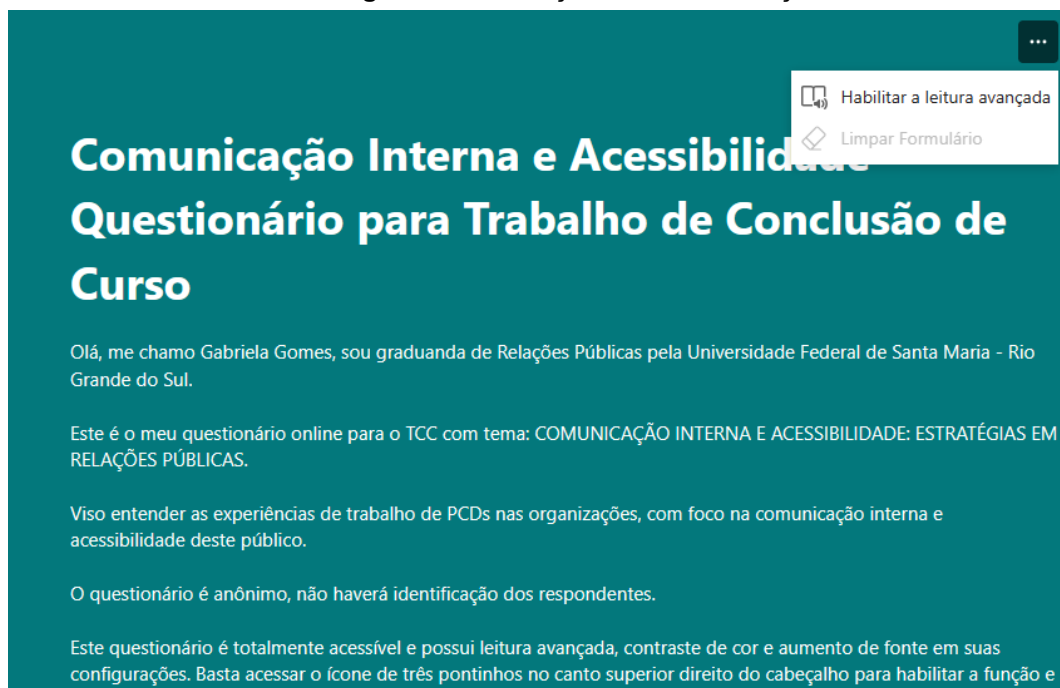
Aqui podemos analisar como a relação gestor x colaboradores têm impacto na comunicação interna. O profissional pode lançar diversas estratégias, mas sem incentivo dos superiores, o trabalho se torna monótono e apenas aquilo que lhe é definido é feito.

Este é um problema muito comum nas empresas, o relacionamento interpessoal é uma variável do sistema de administração participativo, que representa o comportamento humano que gera o trabalho em equipe, confiança e participação das pessoas. Com isso, podemos entender a necessidade destes relacionamentos corporativos dentro da empresa, da qual os benefícios serão inúmeros para todos os colaboradores independente do seu cargo. França (2012) afirma que os relacionamentos corporativos têm sua origem na administração e são estabelecidos com base nas diretrizes organizacionais, no planejamento estratégico da empresa, na declaração de missão, nos objetivos e nas estratégias delineadas para assegurar a continuidade do negócio. O objetivo dos relacionamentos corporativos é promover a aproximação de interesses comuns entre as partes envolvidas, neste caso proporcionar aos profissionais da CI a liberdade de conversar e propor soluções voltadas para a AC aos gestores e demais encarregados da organização.

Tratando-se da criação de um guia de acessibilidade, como aponta o respondente 3, a organização estará trabalhando para promover a qualidade do ambiente de trabalho para o público colaborador PCD, tendo em vista a importância da capacitação de todos os funcionários ao entenderem a necessidade da implementação da acessibilidade no ambiente de trabalho.

4.3 O OUTRO LADO: O QUE RELATAM AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA SOBRE SEUS AMBIENTES DE TRABALHO.

O segundo questionário desta pesquisa foi aplicado diretamente com PCDs que atuam em alguma empresa. Vale ressaltar que ele foi criado no Microsoft Forms, assim como o questionário anterior, com recursos de acessibilidade, garantindo condições de participação e inclusão na pesquisa de todos os respondentes PCDs, como mostram as imagens a seguir.

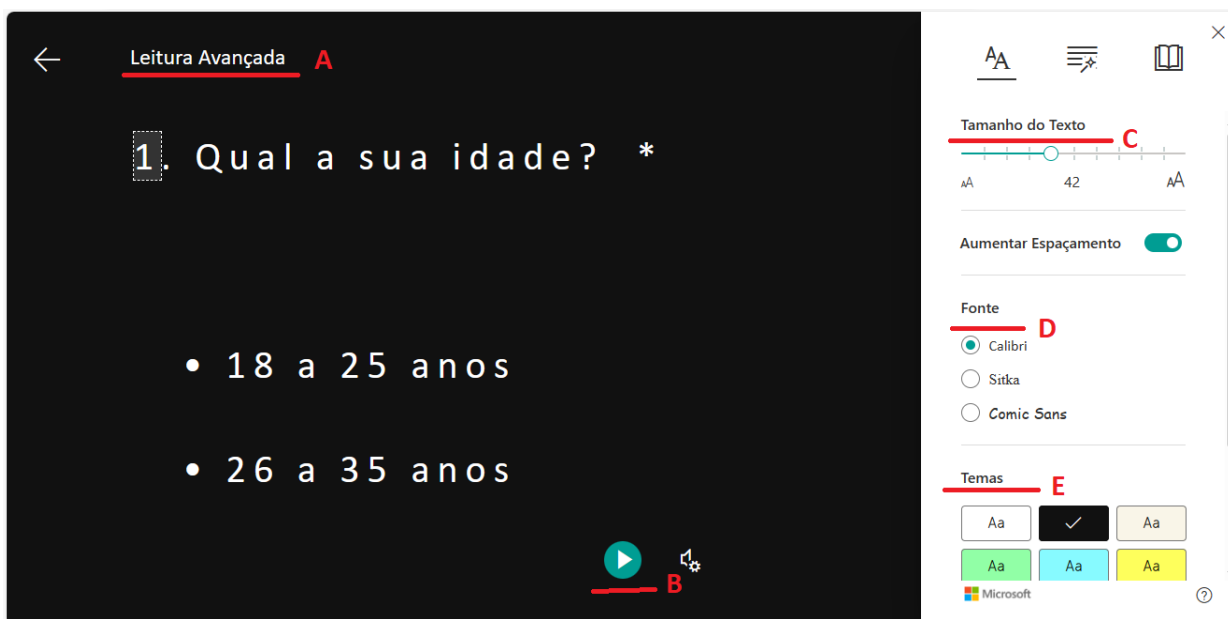
Figura 4 - Habilitação da leitura avançada

The image shows a screenshot of a questionnaire titled "Comunicação Interna e Acessibilidade" and "Questionário para Trabalho de Conclusão de Curso". The interface is dark teal with white text. In the top right corner, there is a menu with two options: "Habilitar a leitura avançada" (Enable advanced reading) and "Limpar Formulário" (Clear Form). The main text of the questionnaire includes a greeting from Gabriela Gomes, a description of the questionnaire's purpose for a TCC course on internal communication and accessibility, and a note that the questionnaire is anonymous. At the bottom, it states that the questionnaire is fully accessible and has advanced reading, high contrast, and increased font size options.

Fonte: Autora, 2023.

O questionário foi pensado para que todas as PCDs, independente de suas deficiências, pudessem participar e contribuir com o estudo. Com isso, diversas plataformas de questionários online foram testadas para assegurar este direito aos respondentes, e o Microsoft Forms se mostrou como sendo o mais acessível. Nele há a possibilidade de habilitar a função de leitura avançada, que trata-se do dispositivo de leitura em voz alta, voltado para PCD visual, além do fato do respondente poder mexer em toda a estrutura do questionário para melhor se adequar a sua necessidade, como mostra a figura 5.

Figura 5 - Formas de acessibilidade no questionário



Fonte: Autora, 2023.

Recurso A - Leitura Avançada: Dispositivo que ao ser ativado lê em voz alta todas as questões do questionário.

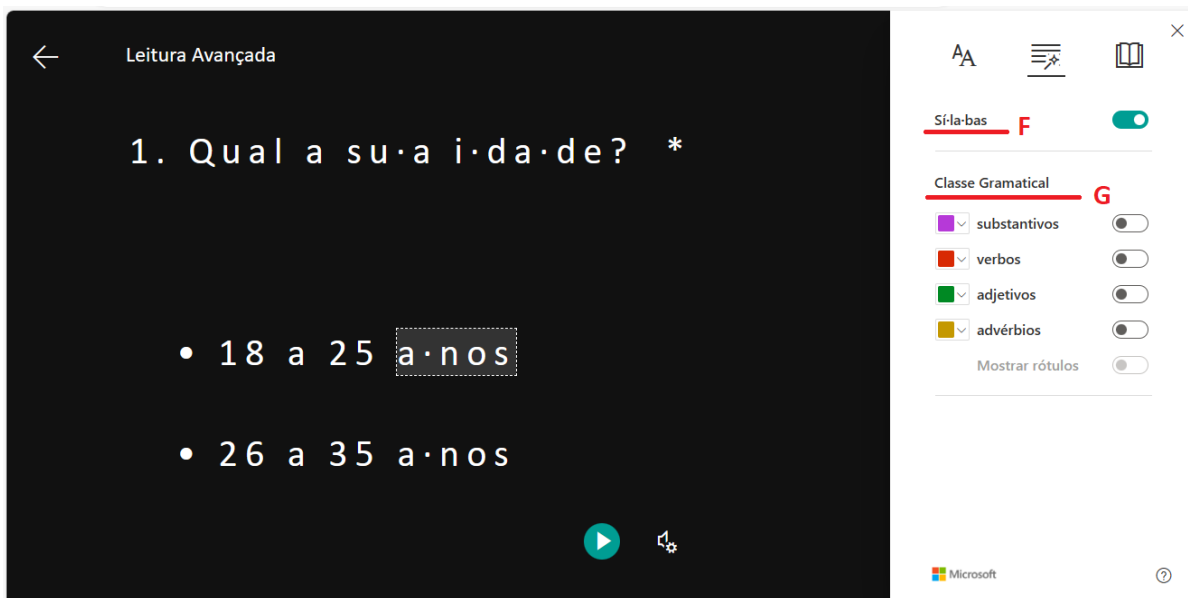
Recurso B - Reproduzir: Da inicia a reprodução da leitura em voz alta.

Recurso C - Tamanho do Texto: Permite ao respondente escolher o tamanho da fonte que deseja utilizar.

Recurso D - Fonte: Permite a escolha da fonte que melhor atender as necessidades do respondente

Recurso E - Temas: Transforma o fundo das questões na cor que ficar mais legível ao respondente.

Figura 6 - Formas de acessibilidade no questionário

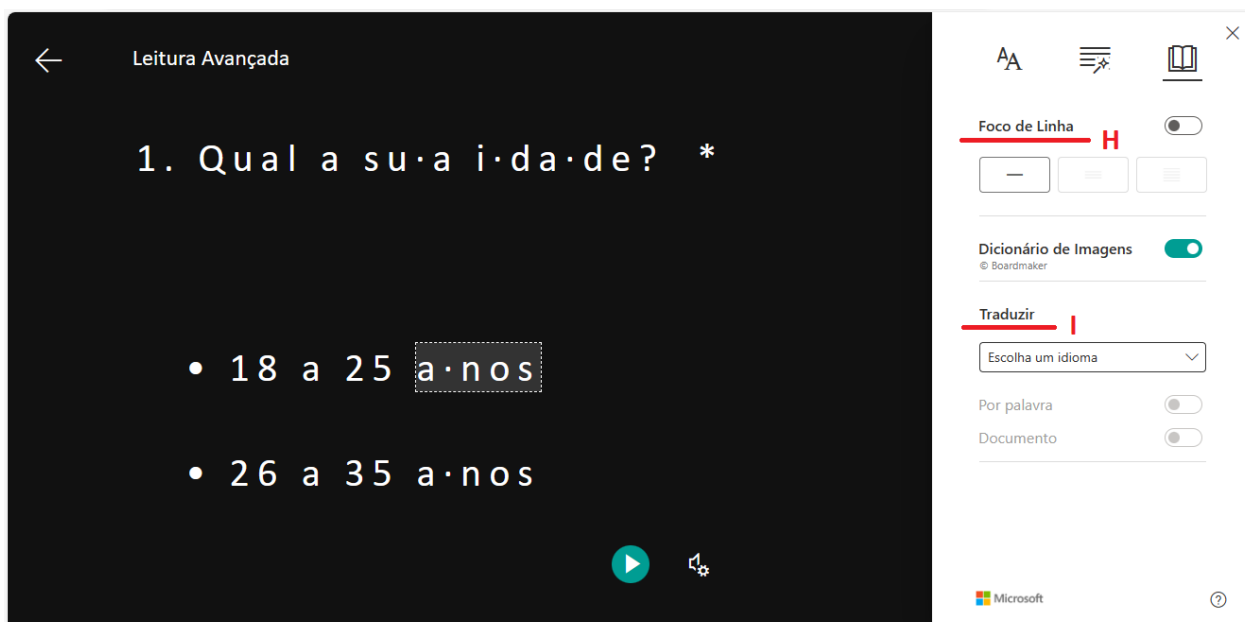


Fonte: Autora, 2023.

Recurso F - Sílabas - Identifica as sílabas do texto para o leitor.

Recurso G - Classe Gramatical - Possibilita o respondente ver as classes gramaticais ao ativar o recurso de substantivos, verbos, adjetivos e advérbios.

Figura 7 - Formas de acessibilidade no questionário



Fonte: Autora, 2023.

Recurso H - Foco de Linha: Quantidade de linhas que aparecem ao serem lidas.

Recurso I - Traduzir: Tradução do texto na língua em que melhor atender o respondente.

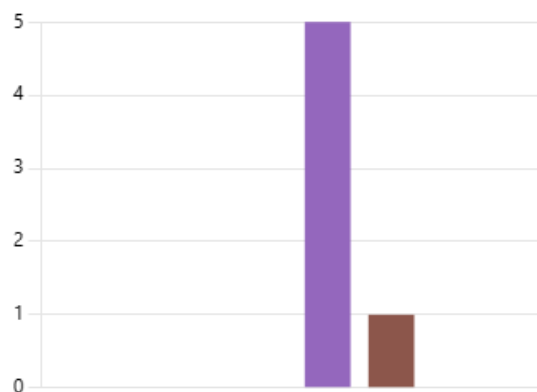
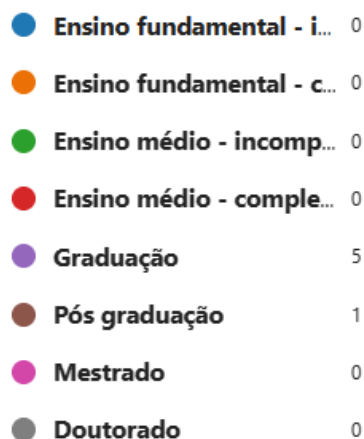
Em sua estrutura original, o questionário foi feito com as escritas em negrito e na maior fonte disponibilizada, para que PCDs com baixa visão pudessem responder sem precisar ativar a leitura avançada, tornando mais rápido o processo de resposta. Além disso, a formulação das perguntas em ordem direta também foi pensada para facilitar os processos.

O processo de divulgação do questionário foi igual ao instrumento aplicado aos profissionais de comunicação interna. A divulgação também aconteceu via LinkedIn em grupos de PCDs e via mensagens privadas para este público. Entretanto, a publicação nos grupos não teve êxito, visto que em alguns casos para participar destes grupos é necessário um processo de solicitação e que por vezes foi demorado.

Quanto às mensagens diretas enviadas para os profissionais PCDs, diversas delas não foram respondidas, e muitos profissionais não aceitaram a “solicitação de conexão” feita via LinkedIn. Além dessa rede social, houve divulgação entre PCDs do círculo de amizade da pesquisadora, para maior expansão do questionário e tentativas de divulgação via PCDs Influenciadores Digitais no Instagram. Mesmo com os diversos esforços relatados, o questionário obteve apenas 6 respostas, cujos dados são apresentados e interpretados na sequência .

Na primeira parte do questionário as perguntas eram voltadas para identificação do perfil público (idade, escolaridade e a identificação da deficiência do respondente). A idade predominante é de “36 a 45 anos”, com 50% (03) das respostas, seguido de “26 a 35 anos”, com 33% (02), e por fim, “44 a 55 anos”, com 17% (01). As faixas etárias de “18 a 25 anos” e “56 ou mais anos”, não apareceram. Dados estes que, apesar da baixa adesão ao questionário dessa pesquisa, respaldados nos dados do módulo Pessoas com Deficiência, da Pnad Contínua 2022, que mostram que a faixa etária das pessoas com deficiência com a maior taxa de participação na força de trabalho é a de 30 a 49 anos (55,3%). O grupo de 14 a 29 anos (43,9%) superou o de 50 a 59 anos (42,6%). Já para os idosos (60 anos ou mais) a taxa foi de 10,2%.

Sobre a escolaridade, 83,3% (05) dos respondentes afirmaram possuir “Ensino Superior (graduação)”, seguido de “Pós-graduação” com 16,7 (01), as demais opções não tiveram respostas .

Gráfico 11 - Escolaridade dos respondentes**2. Qual a sua escolaridade?** (0 ponto)[Mais Detalhes](#)

Fonte: Autora, 2023.

Dados este que provavelmente se deram pelo local de pesquisa ser um rede social profissional, onde em sua maioria os usuários possuem ensino superior, pois tendo em vista que dados divulgados pelo IBGE e PNS (2019) apontam que 67,6% da população com alguma deficiência não tinha instrução ou tinha o ensino fundamental incompleto, outro dado da pesquisa aponta que pessoas com 18 anos ou mais com deficiência, o índice com nível superior completo era de 5%. Com base nisso entende-se novamente a importância da capacitação dos PCDs para atingir cargos mais altos nas organizações, tendo em vista que a CI deve atuar para garantir esse direito.

Perguntados sobre sua deficiência, a maioria afirmou possuir deficiência “Visual” 33% (02) e deficiência “Motora/Física” 33% (02), seguido de deficiência “Mental” 17% (01) e deficiência “Auditiva” 17% (01).

Gráfico 12 - Identificação da deficiência dos respondentes

3. Qual a sua deficiência? (0 ponto)

[Mais Detalhes](#)

● Visual	2
● Motora/física	2
● Mental	1
● Auditiva	1
● Múltipla	0



Fonte: Autora, 2023.

Para olhar para estes dados, podemos citar a pesquisa Pessoas com Deficiência e as Desigualdades Sociais no Brasil de 2019, a qual mostra que a taxa de participação no mercado de trabalho é mais elevada para indivíduos com deficiência visual 37,0%, em comparação com aqueles que têm deficiência mental 5,3%. Cenário este que aponta o possível motivos dos profissionais de comunicação interna investirem apenas em acessibilidades como intérprete de libras e informativos em diferentes formatos, pelo fato da possível maioria dos empregadores serem PCDs visuais.

Nessa mesma pesquisa, Pessoas com Deficiência e as Desigualdades Sociais no Brasil de 2019, em relação à formalização, as pessoas com deficiência auditiva mostraram o indicador mais favorável 40,4%, enquanto o pior índice foi observado entre aqueles que têm mais de uma deficiência, com 27,3%. Estes dados mostram como no ambiente de trabalho, e empresas preferem ocupar suas vagas, destinadas a PCDs, com PCDs que possuem graus de deficiência mais “brandos”, pensando na forma mais fácil de lidar com esse candidato e incluí-lo na empresa, pensamentos como estes excluem totalmente da força de trabalho as Pessoas com Deficiência que possuem deficiência mental ou múltiplas deficiências por exemplo, como apontam os estudos.

Sendo assim, a CI deve trabalhar para promover a diversidade e inclusão dentro da organização, trabalhando para mostrar à empresa os benefícios dessa diversidade e como as iniciativas previstas na acessibilidade da comunicação interna ajudam na adaptação deste público. Assim como apontam os respondentes do questionário voltado aos profissionais da CI, dos quais entendem a importância e

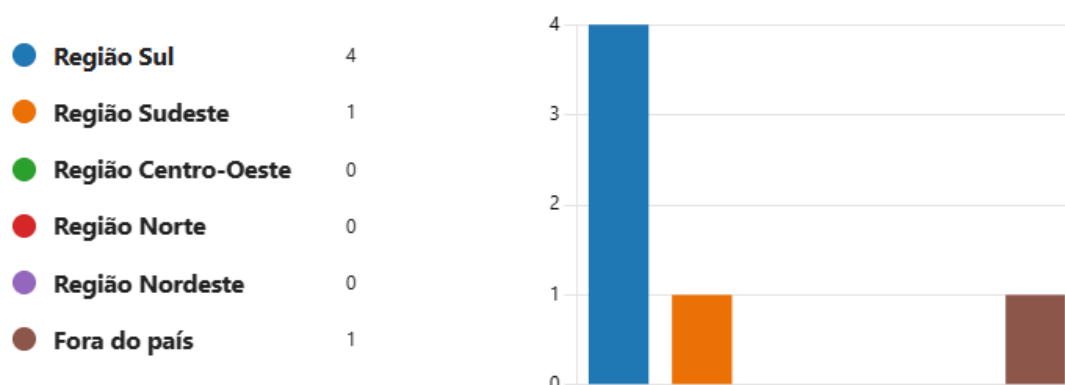
necessidade da inclusão e da acessibilidade dos colaboradores PCDs independente da sua deficiência.

Questionados sobre a localidade da empresa em que trabalham, a maioria dos respondentes afirma que suas empresas localizam-se na “Região Sul” 66,7% (04), seguido de “Região Sudeste” e “Fora do País”, com 16,7 (01) cada.

Gráfico 13 - Localização da empresa

4. Em qual região do Brasil está localizada a empresa em que você trabalha? (0 ponto)

[Mais Detalhes](#)



Fonte: Autora, 2023.

Compreendemos que embora neste estudo a Região Sul teve predomínio entre os respondentes, provavelmente influenciado pelo local inicial de divulgação do questionário ser a região Sul, a região Centro-Oeste detém dos maiores números de PCDs empregados no país. Dados semelhantes com o da pesquisa anterior voltado aos profissionais da CI, dos quais indicaram que 53,8% (07) dos respondentes trabalham na “Região Sudeste” do país, seguido de 46,2% (06) na “Região Sul”

A próxima pergunta, era sobre a área de atuação do respondente, para entender quais cargos os profissionais PCDs estão ocupando nas empresas. As respostas foram as seguintes:

Quadro 14 - Área de atuação

Respondente	Resposta
1	Administrativa

2	Biblioteca
3	Administrativa
4	Assistente administrativo
5	Stone CO
6	Atendimento

Fonte: Autora, 2023.

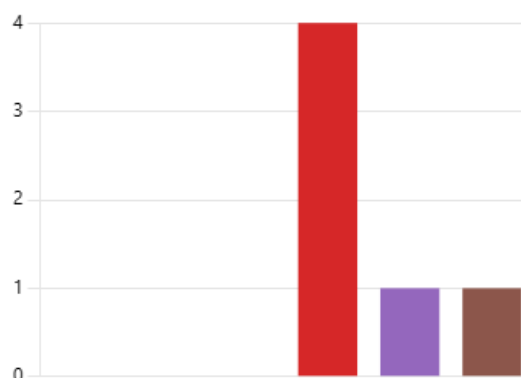
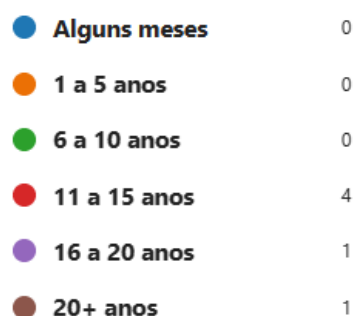
Baseado nestes dados, podemos lançar a hipótese de que os PCDs não estão sendo considerados aptos a ocupar cargos de liderança, como visto na 1ª Pesquisa de Maturidade em Inclusão nas Empresas Brasileiras para Pessoas com Deficiência em 2022. Isso mostra que 57% das empresas não possuem pessoas com deficiência em cargos de liderança. Sendo assim, o crescimento da PCD nas organizações é limitado, fator este que muitas vezes se dá pela falta de capacitação dos funcionários pela empresa. Com isso compreende-se a necessidade do foco em treinamentos para capacitar em diversas formas o profissional PCD, para qualificá-lo a ocupar cargos de liderança e nesse papel a CI é imprescindível para analisar a necessidade das capacitações, sendo essa análise possível através da pesquisa de clima organizacional da empresa, tendo em vista que com essa pesquisa é possível entender as necessidades que cada colaboradores possui.

A próxima questão, aborda o tempo de atuação dos profissionais PCDs no mercado de trabalho.

Gráfico 14 - Tempo no mercado de trabalho

6. **Você está no mercado de trabalho há quanto tempo?** (0 ponto)

[Mais Detalhes](#)



Fonte: Autora, 2023.

Em sua maioria, os respondentes afirmaram estarem inseridos no mercado de trabalho de “11 a 15 anos” 66,7% (04), seguido de “16 a 20” e “20 ou mais anos” com 16,7% (01) cada. Resultado este que se dá pela faixa etária dos respondentes que em sua maioria possuem de “36 a 45 anos” (50%), contando então que em média, neste estudo, o profissional PCD se inseriu no mercado de trabalho por volta dos 18 - 20 anos, idade regulada quando comparada aos índices das pessoas sem deficiência, que em média entram no mercado de trabalho aos 18 anos segundo o IBGE em 2021.

Tratando-se da acessibilidade nas empresas, foi questionado se os respondentes têm acesso a informações acessíveis, como vídeos legendados e intérpretes de libras, as respostas foram as seguintes.

Quadro 15 - Acesso a informações acessíveis

Respondentes	Respostas
1	Sim. Fornece através de informativos, bate papos e campanhas internas.
2	Sim, vídeos legendados e intérprete de libras só quando tem reunião importante do diretor com a empresa toda
3	Intérprete de libras, vídeo legendado, descrição de imagem
4	Nem sempre fornece. Alguns documentos em formato acessível a leitores de telas e intérprete de libras
5	Sim existe informativos adaptados, vídeos legendados
6	Não oferece. Quem vai são os convidados do colaborador como intérprete, fora isso não oferece.

Fonte: Autora, 2023.

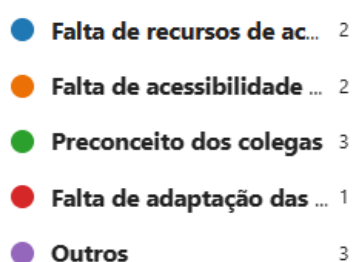
Com isso, pode-se analisar que as empresas estão tomando iniciativas para tornar a organização acessível para todo o quadro de colaboradores, porém ainda há organizações que limitam o acesso ao conteúdo acessível, restringindo essa acessibilidade apenas para reuniões importantes, como relata o respondente 2. Ou então apenas alguns informativos possuem acessibilidade, quando isso não se torna um hábito recorrente em todos os comunicados, como relata o respondente 4.

Na oitava questão da pesquisa, foi perguntado quais eram os principais desafios enfrentados por eles ao se comunicar com os colegas ou ao buscar informações na empresa.

Gráfico 15 - Desafios na busca por informações

8. **Na sua opinião, quais são os principais desafios enfrentados por você quando busca informações ou se comunica com seus colegas na empresa? Questão múltipla escolha** (0 ponto)

[Mais Detalhes](#)



Fonte: Autora, 2023.

Em sua maioria, o preconceito dos colegas foi mencionado com 27,3% (03), sendo o mais apontado como um dos desafios dos PCDs no ambiente de trabalho, seguido de “Falta de recursos de acessibilidade comunicacional” e “Falta de acessibilidade arquitetônica” com 18,2% (02) cada. A “Falta de adaptação das atividades de trabalho” 9% (01) também foi apontado como um desafio a ser encarado pelos respondentes.

Ainda sobre entendemos que a comunicação interna tem importante papel na divulgação e sensibilização dos colaboradores para a realização de treinamentos. Como aponta Vargas e Abbad (2006), o intuito dos treinamentos é desenvolver um setor ou conjunto de funcionários em determinados assuntos ou tarefas, neste caso mostrar a importância e necessidade de incluir todos os colaboradores para promover o bem-estar de todos, além de aprimorar a força de trabalho, a compreensão do outro, suas potencialidades e necessidade de auxílio.

A próxima questão aborda exatamente o assunto mencionado acima, os treinamentos. Foi perguntado se o tema da acessibilidade e inclusão eram promovidos em capacitações para todos os funcionários.

Gráfico 16 - Treinamentos sobre acessibilidade

9. **A empresa realiza treinamentos regulares sobre acessibilidade e comunicação inclusiva para todos os funcionários?**

[Mais Detalhes](#)



Fonte: Autora, 2023.

O número de respostas para cada alternativa foi o mesmo. 33% (02) dos respondentes afirmaram possuir treinamentos regulares em sua empresa, 33% (02) dos respondentes afirmaram que “Às vezes” possuíam treinamentos em sua empresa, e 33% (02) dos respondentes afirmaram “Não” possuírem treinamentos sobre acessibilidade em sua empresa. O cenário apresentado através da pesquisa pode indicar uma luz no caminho, pois entre "sim e às vezes" as empresas em que os respondentes atuam oferecem treinamentos, ainda que o ideal seria regularmente.

A questão a seguir aborda o tema recursos de acessibilidade. Questionamos sobre o oferecimento de recursos de tecnologia assistiva, como leitores de tela ou software de reconhecimento de voz para facilitar o trabalho e a comunicação do colaborador PCD, quando necessário.

Gráfico 17 - Recursos de tecnologia assistiva

10. **A empresa oferece recursos de tecnologia assistiva, como leitores de tela ou software de reconhecimento de voz, para auxiliá-lo (ou auxiliar colegas que necessitem destes recursos) na comunicação e no trabalho?**

[Mais Detalhes](#)

● Sim	2
● Às vezes	0
● Não	4



Fonte: Autora, 2023.

Em sua maioria, os respondentes afirmaram “Não” com 67% (04), não possuem acesso a recursos de tecnologia assistiva através da empresa em que atuam. Esses resultados mostram um cenário já apontado na pesquisa 1ª Pesquisa de Maturidade em Inclusão nas Empresas Brasileiras para Pessoas com Deficiência (2022), que mostra que 60% das empresas entrevistadas não contemplam, ou contemplam apenas parcialmente, a acessibilidade digital para as pessoas com deficiência em sua comunicação corporativa. Ou seja, as organizações ao não possuírem ações de inclusão em seu planejamento estratégico, acabam erroneamente investindo em alguns pontos e esquecendo de outros, como o investimento em treinamento de inclusão para os demais colaboradores, apontado na questão anterior, no mesmo sentido da escassez de recursos de acessibilidade para os PCDs.

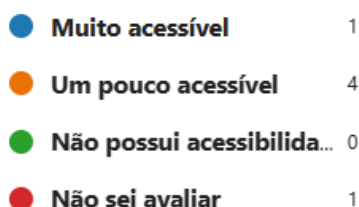
Tendo isto em vista, a necessidade da existência do planejamento de ações de inclusão no planejamento estratégico da organização se mostra fundamental, pois evita investimentos incompletos ou a falta de outros recursos para os colaboradores PCDs.

A próxima questão traz à tona o assunto acessibilidade arquitetônica, caracterizada por Sasaki (2006) como “sem barreiras ambientais físicas, no interior e entorno dos escritórios e fábricas e nos meios de transporte coletivos usados [...]”. Sendo assim, questionamos os respondentes sobre a acessibilidade das instalações físicas da empresa, como banheiros, entradas e áreas de trabalho.

Gráfico 18 - Acessibilidade das instalações físicas

11. Como você avalia a acessibilidade das instalações físicas da empresa, incluindo entradas, banheiros e áreas de trabalho?

[Mais Detalhes](#)



Fonte: Autora, 2023.

Com base nos dados, obtivemos 67% (04) dos respondentes afirmando que suas empresas possuíam ao menos “Um pouco de acessibilidade” em sua estrutura arquitetônica, enquanto 17% (01) afirmou que sua empresa é “Muito Acessível” arquitetonicamente, e 17% (01) “Não soube avaliar a acessibilidade” das instalações físicas da sua empresa. Novamente o resultado mediano destacou-se nessa pesquisa, sendo provavelmente reflexo do assunto citado anteriormente. A falta de planejamento das ações de acessibilidade e inclusão nas organizações, a qual é primordial para promover um bom ambiente de trabalho para todos. Nesse sentido, a comunicação interna deve estar atrelada com as demais demandas da organização, priorizando as necessidades de cada colaborador, independente de suas limitações, pois ao acompanhar de perto o desempenho dos colaboradores, a CI saberá passar as demais áreas as necessidades de cada um.

Questionados sobre algum episódio no ambiente de trabalho em que possuíam dificuldades em participar de reuniões ou eventos da empresa em função da precariedade de acessibilidade na comunicação e/ou física, os respondentes afirmaram o seguinte:

Quadro 16 - Episódio de dificuldade na integração

Respondente	Resposta
1	Não recorde.
2	Sim, às vezes tem reunião para resolver um assunto sério que inclui o gerente, não chamam intérprete de libras para eu conseguir acompanhar, tenho que fazer leitura labial mas às vezes é difícil. Já teve reunião e não me chamaram.

3	Local sem rampa de acesso e/ou piso escorregadio
4	Felizmente sempre participo.
5	não
6	Preconceito dos colegas e imediatismo que aliás é um dos recursos contrários ao que eu pedi de adaptação.

Fonte: Autora, 2023.

Em sua maioria, os respondentes afirmaram possuir alguma limitação na participação de momentos importantes da empresa, como a falta de acessibilidade no local ou então a falta de intérprete de libras para um melhor acompanhamento da reunião por parte do profissional PCD, ou até mesmo a exclusão de reuniões, como relatou o respondente 2. O preconceito dos colegas também é um fator que pode tornar a participação em reuniões e eventos ainda mais difícil, como podemos complementar nossa interpretação a partir dos dados da 1ª Pesquisa de Maturidade em Inclusão nas Empresas Brasileiras para Pessoas com Deficiência (2022). Apenas cerca de 30% das empresas entrevistadas possuíam uma política formal de diversidade ou um manual de boas práticas antidiscriminação para os colaboradores, com isso entende-se que as organizações não estão priorizando o ensinamento de boas condutas na empresa, principalmente se tratando de inclusão e antidiscriminação.

Nesse sentido, a CI pode trabalhar campanhas de inclusão e conscientização com toda a organização, envolvendo gestores e colaboradores, para trabalhar a importância de manter um ambiente de trabalho saudável para que todos possam desenvolver suas atividades normalmente. Pois ao limitar o acesso a informação, no caso do intérprete de libras somente em eventos e/ou reuniões importantes, o funcionário se sentirá excluído e retraído, refletindo em seu desempenho na organização. Sentimento esse que também ocorre na discriminação por parte dos demais funcionários para com os funcionários PCDs, por estes motivos que as campanhas de impacto interno são tão importantes.

A próxima questão levanta informações a respeito da viabilização de comunicação alternativa para os colaboradores PCDs, como conteúdos em áudio, braille e intérprete de libras.

13. **A empresa fornece opções de comunicação alternativa, como intérprete de libras, conteúdos em áudio, braile etc, quando necessário?**

[Mais Detalhes](#)

● Sim	1
● Às vezes	4
● Não	1



Fonte: Autora, 2023.

A maioria dos respondentes afirmou que “Às vezes”, com 67% (04), a empresa fornece conteúdos de comunicação alternativa, enquanto 17% (01) afirmaram receber continuamente conteúdos de comunicação alternativa e 17% (01) afirmam “Não” receber este tipo de comunicação em suas empresas. O provimento de recursos de comunicação alternativa desempenha um papel crucial na atenuação dos impactos do preconceito e da disparidade, promovendo simultaneamente uma maior equidade e justiça social. Isso resultará em organizações que são mais acolhedoras e acessíveis para indivíduos com deficiências (ETHOS, 2002).

A penúltima questão, aborda o feedback na organização, como visto neste estudo para uma comunicação interna eficaz “há a necessidade de se conhecer o seu público para direcionar seus produtos de comunicação interna” (GUTIERREZ, 2003, p.253). Compreender o público envolve a análise de suas características, preferências, interesses e desafios. Para atingir esse objetivo, a organização pode empregar métodos como o feedback dos funcionários.

Para esta questão, foi perguntado aos respondentes sobre se sentir confortável em dar feedback sobre acessibilidade aos gestores, assim obtivemos as seguintes respostas:

Quadro 17 - Sentimento ao dar feedbacks

Respondente	Resposta
1	Sim, muito confortável.
2	Não, pois já teve uma situação que uma colega tem preconceito comigo pela surdez e me pediram para não contar para ninguém.

3	Sim
4	Sim, sou consultada sobre isso.
5	Não
6	Me sentia até perceber que fui e sou alvo de preconceito quanto ao tempo de desenvolvimento em relação aos colegas que nem a minha condição tem.

Fonte: Autora, 2023.

Novamente, o preconceito é o motivo mais mencionado entre as razões para os profissionais PCDs não se sentirem confortáveis em fornecer feedbacks para seus gestores. Para Sasaki (2010) a acessibilidade atitudinal é o conceito de inclusão, a ausência de preconceitos, estigmas, estereótipos e discriminações é consequência de programas e práticas de sensibilização e conscientização dos trabalhadores em geral, bem como da convivência na diversidade humana e nos locais de trabalho.

Com isso, entende-se que a necessidade de ações de inclusão são extremamente necessárias para promover a acessibilidade para os profissionais PCDs na organização, principalmente se tratando de feedbacks sobre o assunto. Com isso a organização pode personalizar a linguagem, o tom e os canais de comunicação utilizados, assegurando que as mensagens sejam direcionadas de maneira apropriada e compreensível para cada segmento de colaboradores.

Por fim, a última questão solicitava sugestões de melhorias na acessibilidade da empresa em que o respondente trabalha. Sendo uma oportunidade de um possível feedback que o profissional poderia fazer aos seus gestores. Essa era uma questão não obrigatória, obtendo assim 5 respostas.

Quadro 18 - Melhorias na acessibilidade da empresa

Respondente	Resposta
1	Fortalecimento das campanhas internas.
2	Eu gostaria muito que tivesse cursos de acessibilidade e libras para todos os funcionários, palestras sobre isso de vez em quando e que todo mundo tenha empatia. Que a empresa escute as pessoas com deficiência.
3	Mais conteúdos disponíveis libras.

4	Que os colaboradores sejam consultados. Eles mesmos sabem de suas necessidades e trazem soluções.
5	Mais estudo sobre o tema, mais empatia, mais respeito, mais responsabilidade social quanto à todas as condições e mais entrega de acessibilidade e direito às adaptações e principalmente menos preconceito e menos preconceito no dia a dia, nos atos e COM TODAS AS CONDIÇÕES. Principalmente os de transtorno do desenvolvimento, tea, tdah, depressão, tag, pânico, psicose, pensamento acelerado, border, tdpm, spm, e etc entre todos as outras condições psicossociais e que mexem com o psicológico e é perceptível que a pessoa busca tratamento, mas não escolheu ser assim e precisa de adaptações e acessibilidade na sociedade para continuar. E entender que cada ser humano é único e se em algum momento necessitar de mais adaptações é por seu direito!

Fonte: Autora, 2023.

Com base nos depoimentos, pode-se inferir que a escassez de comunicação nas organizações é a principal razão para a carência de acessibilidade e inclusão. Conforme indicado pelos respondentes 2, 4 e 5, a omissão na consulta aos colaboradores resulta na ausência de soluções para os problemas mencionados. Isso ocorre porque cada indivíduo possui suas próprias dificuldades e necessidades, as quais só podem ser atendidas por meio de uma abordagem consultiva. O empoderamento da voz é fundamental para criar um ambiente enriquecedor e promover o bem-estar, permitindo que todos contribuam plenamente em seus trabalhos. Além disso, como já citado nesta monografia, a necessidade de treinamentos e palestras sobre inclusão é outra alternativa para promover o respeito com os colaboradores PCDs, como citado pelo respondente 2 e como abordado por Ribeiro e Ribeiro (2009), que mostra que as organizações têm a capacidade de alocar recursos em abordagens como o estabelecimento de redes de contatos, mentoria, treinamentos no local de trabalho, programas de aprimoramento profissional, promoção da interação com incentivo à comunicação entre os colaboradores.

Em muitos cenários, como visto ao longo deste estudo e desta pesquisa, a inclusão e a acessibilidade ainda são difíceis assuntos para as organizações. A falta de planejamento de ações de inclusão dificultam ainda mais esse processo, quando não há estratégias estabelecidas, os investimentos nessa área não são adequados. Além disso, um agravante é a falta de comunicação, como a falta de feedback, proveniente de um desconforto por parte dos profissionais PCDs, que

sentem o preconceito dos colegas e gestores e intimidam-se para repassar informações.

Dado que as pessoas com deficiência frequentemente necessitam de apoio inicial para serem incluídas no ambiente de trabalho, torna-se essencial que a comunicação interna cumpra seu papel de fomentar um ambiente acolhedor para os colaboradores, com ou sem deficiência. Isso implica desfazer estereótipos, promover o entendimento correto sobre o assunto nas equipes de trabalho e traçar políticas permanentes de inclusão. Vale ressaltar que tais sentimentos positivos devem ser disseminados não apenas dentro da organização, mas também entre os colegas pertencentes à mesma equipe e em outras equipes com as quais haverá interações diárias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A comunicação interna inclusiva não apenas aprimora a reputação e a satisfação dos funcionários, mas também estimula a inovação e o desempenho organizacional, ao valorizar diversas perspectivas e experiências e integrá-las nas decisões e estratégias empresariais. A importância da inclusão e acessibilidade transcende o bem-estar dos profissionais com deficiência, impactando o progresso global da sociedade ao criar um ambiente mais equitativo, diversificado e progressista. Assim, é imperativo que as organizações reconheçam essa relevância e empenhem-se ativamente na promoção de um ambiente genuinamente inclusivo e acessível.

Ao longo deste estudo, destacou-se a importância da acessibilidade e inclusão nas organizações, explorando esses conceitos com toda sua relevância para evidenciar como, quando e onde devem ser implementados. Concluímos que todos os setores da sociedade devem ser locais de inclusão e acessibilidade.

No contexto do ambiente de trabalho, o desafio da inclusão pode ser ampliado, indicando possível despreparo por parte dos gestores, falta de preocupação das organizações e, principalmente, a presença de preconceito por parte das pessoas e colegas de trabalho.

Os obstáculos enfrentados por Pessoas com Deficiência começam no momento em que saem de casa e persistem ao longo do dia, abrangendo o uso de transporte, público ou privado, a entrada nas empresas onde trabalham, a realização de suas tarefas profissionais, as interações com colegas e até mesmo a busca por serem ouvidos pelos gestores, como relatado pelos PCDs em nossa pesquisa. Esses desafios diários tornam a vida desse público ainda mais complexa. Se as leis, como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, fossem integralmente respeitadas, conforme estabelecido na legislação nacional, especificamente na Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, essas dificuldades não seriam uma realidade.

A LBI tem como objetivo assegurar e promover, em condições equiparadas às demais pessoas, o pleno exercício dos direitos e liberdades fundamentais por parte dos indivíduos com deficiência, visando alcançar sua inclusão social e cidadania.

No contexto das questões trabalhistas, outra legislação brasileira que estabelece os direitos das Pessoas com Deficiência é a Lei de Cotas para Pessoas com Deficiência (Lei 8.213/91). O artigo 93 desta lei estipula que empresas com

mais de 100 funcionários devem preencher de 2% a 5% de seus cargos com beneficiários reabilitados do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) ou pessoas com deficiência. Assim, de acordo com a lei, as PCDs devem ocupar posições nas organizações para desenvolverem seus conhecimentos, da mesma forma que qualquer outra pessoa sem deficiência.

Ao longo da pesquisa, observa-se que algumas empresas não cumprem integralmente as disposições legais e, quando o fazem, muitas vezes limitam-se estritamente ao que é exigido por lei, sem adotar medidas adicionais para promover a inclusão desse público. A 1ª Pesquisa de Maturidade em Inclusão nas Empresas Brasileiras para Pessoas com Deficiência (2022), mencionada nesta monografia, revela que 30% das empresas que investem em ações de inclusão estão vinculadas exclusivamente à obrigação legal de cumprir as cotas. Por outro lado, 40% delas incorporam ações de inclusão em seu Planejamento Estratégico. Esses dados indicam que as organizações ainda têm um longo percurso a percorrer para aprimorar os recursos de acessibilidade e promover efetivamente a inclusão dos profissionais com deficiência.

Nesta monografia, diversos elementos da Comunicação Interna, como os recursos de acessibilidade e as estratégias de comunicação, foram identificados para ilustrar como é possível simplificar e acelerar o processo, considerando a urgência da acessibilidade para os profissionais com deficiência. Essa premissa é evidenciada pela integração da Comunicação Interna com a Acessibilidade Comunicacional, termos explorados ao longo deste estudo para destacar a interconexão crucial entre ambos e seu papel fundamental no bem-estar das PCDs.

Sasaki (2006) introduz o conceito de Acessibilidade Comunicacional, focalizando a perspectiva da troca de informações. De acordo com o autor, a acessibilidade requer a eliminação de obstáculos, interferências ou limitações na comunicação, independentemente das disparidades entre pessoas com deficiência e aquelas sem deficiência.

É essencial compreender que cada colaborador é único, apresentando necessidades distintas e merecendo apoio para alcançar uma vida plena e saudável. Essa abordagem, por sua vez, resulta em maior eficácia no ambiente de trabalho e contribui para o progresso de uma sociedade mais justa.

Diante disso, podemos concluir que, com base na pesquisa bibliográfica e na pesquisa aplicada por meio de questionário, a capacitação dos profissionais

encarregados da comunicação interna nas organizações é de suma importância. Valorizando tanto os conhecimentos quanto às experiências desses especialistas, ao reconhecer suas qualificações no campo da comunicação social, realça-se a habilidade desses profissionais para compreender e aplicar ferramentas eficazes que promovam a acessibilidade para colaboradores com deficiência.

Com o percurso metodológico desta monografia, pode-se observar um cenário ainda em construção, tendo em vista a acessibilidade comunicacional nas organizações. Nos dois questionários elaborados para este estudo, observou-se o descontentamento de ambos os respondentes perante as gestões de suas organizações, onde lacunas de comunicação são criadas, impedindo a conversação entre os profissionais, tanto de CI e as PCDs com seus líderes na busca pela acessibilidade.

Assim, alcançamos a resposta à problemática central desta monografia: *Quais estratégias a comunicação interna utiliza para promover acessibilidade e inclusão nas organizações?* Ao longo desta pesquisa, deparamo-nos com um cenário repleto de incertezas, falta de preparo, estudo, recursos e incentivo. Todos esses elementos evidenciam a necessidade de a Comunicação Interna se preparar de maneira abrangente, assegurando o bem-estar de todos os profissionais com deficiência na organização. Além disso, é imperativo que a organização como um todo, desde os gestores até os níveis mais baixos da empresa, esteja unida e dedicada à promoção da inclusão.

Entre as estratégias de ações de comunicação interna destacadas pelos profissionais da CI inclusiva, deparamo-nos com abordagens clássicas e de fácil implementação, como a presença de intérpretes de Libras em eventos. No entanto, essa prática não deveria se limitar a situações específicas. O intérprete deve estar presente em todos os momentos do cotidiano desses colaboradores, garantindo que o profissional PCD tenha acesso a uma variedade de ferramentas, como braile, audiodescrição, descrição de imagem, texto alternativo, acessibilidade arquitetônica, acessibilidade atitudinal, entre outras.

O colaborador PCD necessita de diversas estratégias de comunicação interna inclusiva, conforme discutido nesta monografia, para desempenhar suas funções de maneira livre e sem enfrentar barreiras.

Compreendemos, ao fim deste estudo, que é crucial que o profissional de Comunicação Interna (CI) dedique tempo ao estudo, preparo e interesse pela

acessibilidade e inclusão. Isso se justifica pela posição central da Comunicação Interna como elo de ligação entre a organização e o colaborador, como evidenciado ao longo deste estudo. Este demonstra como a Comunicação Organizacional está intrinsecamente conectada às necessidades do colaborador e da organização, visando sempre o interesse mútuo.

Concluimos este trabalho, entendendo a necessidade das empresas em estar profundamente comprometidas com a acessibilidade e as leis vigentes para o público PCDs, assegurando a todos o direito de participar da força de trabalho, estimulando suas habilidades e promovendo independência. Nesse processo, o setor de comunicação interna desempenha um papel fundamental, sendo responsável pelo planejamento e execução da comunicação acessível.

REFERÊNCIAS

A história dos direitos das pessoas com deficiência. Disponível em <[A história dos direitos das pessoas com deficiência | Politize!](#)>. Acesso em 15 de Agosto 2023.

ABERJE, Associação Brasileira de Comunicação Empresarial. **Conceitos de Comunicação.** Disponível em: <[Conceitos de Comunicação - Aberje](#)>. Acesso em 30 de maio 2023.

ANDRADE, Cândido Teobaldo de Souza. **Psicossociologia das relações públicas.** 2a. ed. São Paulo: Loyola, 1989.

_____. **Curso de relações públicas.** 6a. ed. São Paulo: Thomson Learning, 2003.

_____. **Para entender Relações Públicas.** 3ª Edição. São Paulo: Editora Loyola, 2001.

ADMIN. **Pesquisa mostra cenário preocupante da inclusão no Brasil.** Disponível em <[Pesquisa mostra cenário preocupante da inclusão no Brasil - EqualWeb](#)> Acesso em: 20 Agosto 2023.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Edições 70, 1977.

BISPO, Patrícia. **Sinais de falha na comunicação de uma equipe.** Quest Soluções em RH. Publicado 24 de Ago 2012. Disponível em: <[Sinais de falha na comunicação de uma equipe](#)>. Acesso em 03 Junho 2023.

BUENO, Wilson da Costa. **Comunicação empresarial no Brasil: uma leitura crítica.** São Paulo: All Print, 2005.

CARDOSO, E.; CUTY, J. **ACESSIBILIDADE EM AMBIENTES CULTURAIS: PESQUISAS CIENTÍFICAS.** [s.l.: s.n.]. Disponível em <[ACESSIBILIDADE EM AMBIENTES CULTURAIS:](#)> Acesso em: 2 Setembro 2023.

CESCA, Cleusa G. Gimenes. **A comunicação dirigida escrita na empresa**. São Paulo: Summus Editorial, 1994. v. 49.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Edição Compacta. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Administração – Teoria, Processo e Prática**, São Paulo, ed. Makron Books, 2000, 3a Edição.

DPE/Grupo de trabalho de Deficiência Divulgação dos resultados gerais. [s.l: s.n.]. Disponível em <[Apresentação - Pnad Contínua - Pessoas com Deficiência 2022](#)> Acesso em: 23 Setembro 2023.

DUBRIN, Andrew J. **Princípios da Administração**. Tradução Roberto Minadeo. 4ed. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

ETHOS. **O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência / coordenação**. Marta Gil. São Paulo: Instituto Ethos, 2002.

FERRARI, M. A. ; FRANÇA, F. ; GRUNIG, J. E. **Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2009.

FERREIRA, Patrícia I. **Série MBA - Gestão de Pessoas - Clima Organizacional e Qualidade de Vida no Trabalho**. Grupo GEN, 2013. E-book. ISBN 978-85-216-2383-0. Disponível em <[VitalSource Bookshelf Online](#)>. Acesso em: 28 Outubro 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: Enfoque nos Papéis Profissionais**. São Paulo: Atlas. 2001.

GUTIERREZ, Waldyr Fortes. **Relações Públicas, processo, funções, tecnologia e estratégias**. São Paulo: Summus, 2003.

IANHEZ. J.A. **Relações Públicas nas organizações**. In: KUNSCH, Margarida M. Krohling (org). **Obtendo resultados com relações públicas**. São Paulo: Editora Difusora, 1997, cap. 03, p. 155-162.

IBGE. **Pessoas com Deficiência e as Desigualdades Sociais no Brasil**. Rio de Janeiro, 2022. Disponível em <[Biblioteca | Detalhes | Pessoas com deficiência e as desigualdades sociais no Brasil / IBGE, Coordenação de População e Indicadores Sociais](#)>. Acesso em 17 Junho 2023.

KUNSCH, M. Comunicação organizacional: aportes teóricos e metodológicos. In: MARQUES, A.; OLIVEIRA, I. L.; LIMA, F. (Orgs). **Comunicação organizacional: vertentes conceituais e metodológicas**. Vol. 2 1a edição. Belo Horizonte: PPGCOM/ UFMG, 2017.

_____. **Gestão Estratégica em Comunicação Organizacional e Relações Públicas**. São Paulo: Editora Difusão, 2009.

_____. **Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

_____. **Comunicação Organizacional Estratégica: Aportes Conceituais e Aplicados**. Summus Editorial, 2016.

LUZ, Ricardo. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

MAIA, A. M. de C. Carvalho, Freitas, M. N. **O trabalhador com deficiência na organização: um estudo sobre o treinamento e desenvolvimento e a adequação das condições de trabalho**. Read. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre), v. 21, n. 3, p. 689–718, dez. 2015. Disponível em <[SciELO - Brasil - O TRABALHADOR COM DEFICIÊNCIA NA ORGANIZAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE O TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO E A ADEQUAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO O TRABALHADOR COM DEFICIÊNCIA NA ORGANIZAÇÃO](#)> Acesso em: 7 Setembro 2023.

MATOS, Gustavo Gomes de. **Comunicação sem complicação**. Como simplificar a prática da comunicação nas empresas, Rio de Janeiro, ed. Elsevier, 2004.

OLIVEIRA, Maria. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis: Vozes, 2007, p. 45-60.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório mundial sobre a deficiência / World Health Organization, The World Bank**; tradução Lexicus Serviços Linguísticos. - São Paulo: SEDPcD, 2013. Disponível em <[Relatório Mundial sobre a Deficiência](#)>. Acesso em: 08 Agosto 2023.

Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda | Agência de Notícias. Disponível em <[Pessoas com deficiência têm menor acesso à educação, ao trabalho e à renda | Agência de Notícias](#)> Acesso em: 17 Outubro 2023.

Pessoas com deficiência: história da luta por direitos no Brasil. Disponível em <https://fundacaofhc.org.br/linhasdotempo/pessoas-com-deficiencia/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiApOyqBhDIARIsAGfnyMqnTHggiJoT-Xrb1Ib5PIIurY7_S5eBHbCG1pad96AKIW5dBbYqG08aAtjSEALw_wcB> Acesso em: 4 Março 2023.

RUGGIERO, Alberto Pirró. **Qualidade da comunicação interna.** São Paulo: Atlas, 2002.

SILVA, K. F. da. et al. **Motivação como aumento da satisfação e melhoria de desempenho na empresa de materiais rodantes.** Publicado em jan-jun de 2013. Disponível em <http://uniesp.edu.br/sites/_biblioteca/revistas/20170627111408.pdf> . Acesso em 14 Junho 2023.

SIMÕES, Roberto Porto. **Relações Públicas: função política.** 3.ed. São Paulo: Summus, 1995.

SASSAKI, R. K. **Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos.** 7. ed. Rio de Janeiro: WVA, 2006.

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. (2000) **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

SAUNDERS, M.; LEWIS, P.; THORNHILL, A. **Research methods for business students.** 5. ed. Londres: Pearson Education, 2009.

VIEIRA, Sonia et al. **Como elaborar questionários.** São Paulo: Atlas, 2009. 175 p.

TERRA, Carolina. **Comunicação Organizacional: Práticas, Desafios e Perspectivas Digitais**. Summus Editorial, 2021.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO ONLINE PROFISSIONAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA

Comunicação Interna e Acessibilidade Questionário para Trabalho de Conclusão de Curso

Olá, me chamo Gabriela Gomes e sou graduanda de Relações Públicas pela Universidade Federal de Santa Maria - Rio Grande do Sul.

Este é o meu questionário online para o TCC com tema: COMUNICAÇÃO INTERNA E ACESSIBILIDADE: ESTRATÉGIAS EM RELAÇÕES PÚBLICAS.

Viso entender as estratégias de comunicação utilizadas por profissionais da área para promover a acessibilidade e inclusão de PCDs em empresas.

O questionário é anônimo, não haverá identificação dos respondentes.

O tempo de resposta é de 5 minutos. Caso sinta-se à vontade, procure relatar suas experiências para maiores resultados desta pesquisa.

Agradeço desde já a sua participação!

* Obrigatória

1. Qual a sua formação? *

- Relações públicas
- Jornalismo
- Publicidade e Propaganda
- Administração
- Recursos Humanos
- Psicologia
- Outra

2. Qual seu cargo? ***3. Está há quanto tempo na empresa? ***

- Alguns meses
- 1 a 5 anos
- 6 a 10 anos
- 11 - 15 anos
- 15+ anos

4. Em qual região do Brasil está localizada a empresa em que você trabalha? *

- Região Sul
- Região Sudeste
- Região Centro-Oeste
- Região Norte
- Região Nordeste
- Fora do país

5. Na comunicação interna da sua empresa, a acessibilidade comunicacional está prevista no planejamento? *

- Sim
- Às vezes
- Não

6. Qual é a importância da comunicação interna na sua empresa? *

- Grande importância
- Média importância
- Pouca importância

7. **Ainda sobre a questão anterior, na sua opinião, a comunicação interna está relacionada com a acessibilidade comunicacional? ***

- Sim, com certeza
- Sim, poderia ter relação mas minha empresa não pratica
- Não vejo relação
- A acessibilidade é trabalhada em outro setor

8. **Quais são as principais barreiras de acessibilidade comunicacional no seu ambiente de trabalho? ***

Insira sua resposta

9. **Quais ferramentas de comunicação interna são atualmente utilizadas para promover a acessibilidade e inclusão de PCDs? ***

- Conteúdos informativos em diferentes formatos
- Site com recursos de acessibilidade
- Eventos com intérprete de libras
- Aplicativos de acessibilidade para circulação interna na empresa
- Descrição de imagem / texto alternativo nas redes sociais
- Não sei dizer
- Outra

10. **Como você avalia a eficácia das iniciativas de comunicação interna em relação à acessibilidade e inclusão? ***

Insira sua resposta

11. **Há algum tipo de treinamento ou capacitação oferecido aos funcionários de sua empresa para promover a conscientização sobre acessibilidade e inclusão? ***

- Capacitações e treinamentos regulares são oferecidas
- Possuímos alguns treinamentos e capacitações esporádicos
- Não possuímos treinamentos e capacitações

12. **Você considera ter implementado alguma estratégia de sucesso na comunicação interna acessível? ***

- Sim
- Talvez
- Não

13. **Se sim, relate sua experiência nesta estratégia.**

Insira sua resposta

14. **Você possui alguma sugestão para melhorar a acessibilidade comunicacional na empresa?**

Insira sua resposta

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO ONLINE PROFISSIONAIS PCDs

Comunicação Interna e Acessibilidade - Questionário para Trabalho de Conclusão de Curso

Olá, me chamo Gabriela Gomes, sou graduanda de Relações Públicas pela Universidade Federal de Santa Maria - Rio Grande do Sul.

Este é o meu questionário online para o TCC com tema: COMUNICAÇÃO INTERNA E ACESSIBILIDADE: ESTRATÉGIAS EM RELAÇÕES PÚBLICAS.

Viso entender as experiências de trabalho de PCDs nas organizações, com foco na comunicação interna e acessibilidade deste público.

O questionário é anônimo, não haverá identificação dos respondentes.

Este questionário é totalmente acessível e possui leitura avançada, contraste de cor e aumento de fonte em suas configurações. Basta acessar o ícone de três pontinhos no canto superior direito do cabeçalho para habilitar a função e em cada pergunta selecionar a leitura avançada.

O tempo de resposta é de 5 minutos. Caso sintá-se à vontade, procure relatar suas experiências para maiores resultados desta pesquisa.

* Obrigatória

1. **Qual a sua idade? ***

- 18 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- 46 a 55 anos
- 56+ anos

2. Qual a sua escolaridade? *

- Ensino fundamental - incompleto
- Ensino fundamental - completo
- Ensino médio - incompleto
- Ensino médio - completo
- Graduação
- Pós graduação
- Mestrado
- Doutorado

3. Qual a sua deficiência? *

- Visual
- Motora/física
- Mental
- Auditiva
- Múltipla

4. Em qual região do Brasil está localizada a empresa em que você trabalha? *

- Região Sul
- Região Sudeste
- Região Centro-Oeste
- Região Norte
- Região Nordeste
- Fora do país

5. **Na empresa em que você está hoje, qual sua área de atuação? ***

Insira sua resposta

6. **Você está no mercado de trabalho há quanto tempo? ***

- Alguns meses
- 1 a 5 anos
- 6 a 10 anos
- 11 a 15 anos
- 16 a 20 anos
- 20+ anos

7. **No seu trabalho atual, a empresa fornece informações acessíveis? (informativos adaptados, vídeos legendados e intérprete de libras). Se sim, quais? ***

Insira sua resposta

8. **Na sua opinião, quais são os principais desafios enfrentados por você quando busca informações ou se comunica com seus colegas na empresa? Questão múltipla escolha ***

- Falta de recursos de acessibilidade comunicacional
- Falta de acessibilidade arquitetônica na empresa
- Preconceito dos colegas
- Falta de adaptação das atividades de trabalho
- Outros

9. **A empresa realiza treinamentos regulares sobre acessibilidade e comunicação inclusiva para todos os funcionários? ***

- Sim
- Às vezes
- Não

10. **A empresa oferece recursos de tecnologia assistiva, como leitores de tela ou software de reconhecimento de voz, para auxiliá-lo (ou auxiliar colegas que necessitem destes recursos) na comunicação e no trabalho? ***

- Sim
- Às vezes
- Não

11. **Como você avalia a acessibilidade das instalações físicas da empresa, incluindo entradas, banheiros e áreas de trabalho? ***

- Muito acessível
- Um pouco acessível
- Não possui acessibilidade
- Não sei avaliar

12. **Você recorda alguma situação em teve dificuldades em participar de reuniões ou eventos da empresa em função da precariedade de acessibilidade na comunicação e/ou física? Se sim, relate um pouco desta situação. ***

Insira sua resposta

13. **A empresa fornece opções de comunicação alternativa, como intérprete de libras, conteúdos em áudio, braille etc, quando necessário? ***

- Sim
- Às vezes
- Não

14. **Você se sente confortável em fornecer feedback sobre questões de acessibilidade e comunicação na empresa? Se não, quais são os motivos? ***

Insira sua resposta

15. **Quais sugestões você tem para melhorar a acessibilidade comunicacional na empresa, tornando-a mais inclusiva para pessoas com deficiência? Relate.**

Insira sua resposta