

Ausência de acessibilidade para pessoas com deficiência sensorial: violência na comunicação organizacional digital

12

***Guilherme Ferreira de Oliveira,
Nayla Brisoti Barbeta y Raquel Cabral***

guilherme.f.oliveira@unesp.br - Universidade Estadual Paulista (Unesp)
nayla.brisoti@unesp.br - Universidade Estadual Paulista (Unesp)
raquel.cabral@unesp.br - Universidade Estadual Paulista (Unesp)

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024
ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital
Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeta y Raquel Cabral.

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital

Sumario:

Este trabajo objetivamente comprende, a partir del ejemplo de una organización voltada para una asistencia de personas con discapacidad, de qué manera la falta de recursos de accesibilidad a la comunicación organizacional digital configura una violencia contra personas con discapacidad sensorial (visual y auditiva). Para esto, realizó una investigación bibliográfica y un análisis de la accesibilidad del sitio institucional y de la página de Facebook de una ONG de Bauru/Brasil, comprometida con la inclusión de personas con discapacidad. Los criterios de análisis se basan en las pautas de accesibilidad para el contenido web y la presencia de recursos. Los resultados no coinciden con los estándares de accesibilidad web por parte de la organización y el uso de elementos esenciales, como audiodescripción, ventana de lengua de señas, leyendas y versiones alternativas. Esos son factores que evidencian la exclusión digital de personas con discapacidad y la necesidad de acciones en el ámbito digital y en la cultura organizacional para enfrentarse a diversas formas de violencia.

Descriptorios:

violencia organizacional, comunicación digital, personas con discapacidad, accesibilidad

Absence of accessibility for people with sensory deficiencies: violence in digital organizational communication

Summary:

This work aims to understand, based on the example of an organization geared toward assisting people with disabilities, how the lack of accessibility features in digital organizational communication configures violence against people with sensory disabilities (visual and auditory). For this purpose, a bibliographical research and an analysis of the accessibility of the institutional website and the Facebook page of an NGO from Bauru/Brazil, committed to including people with disabilities, were carried out. The analysis criteria are guided by the Accessibility Guidelines for Web Content and the presence of resources. The results indicate that the organization does not meet the standards of web accessibility and the absence of essential elements, such as audio description, sign language, legends and alternative verses. These are factors that demonstrate the digital exclusion of people with deficiencies and the need for actions in the digital sphere and the organizational culture to confront various forms of violence.

Descriptors:

organizational violence, digital communication, people with disabilities, accessibility.

Ausência de acessibilidade para pessoas com deficiência sensorial: violência na comunicação organizacional digital

Resumo:

Este trabalho objetiva compreender, a partir do exemplo de uma organização voltada para a assistência de pessoas com deficiência, de quais formas a falta de recursos de acessibilidade na comunicação organizacional digital configura uma violência contra pessoas com deficiência sensorial (visual e auditiva). Para tal, foram realizadas uma pesquisa bibliográfica e uma análise da acessibilidade do site institucional e da página do Facebook de uma ONG de Bauru/Brasil, comprometida com a inclusão de pessoas com deficiência. Os critérios de análise pautaram-se nas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web e na presença de recursos. Os resultados apontam o não cumprimento dos padrões de acessibilidade web por parte da organização e a ausência de elementos essenciais, como audiodescrição, janelas de libras, legendas e versões alternativas. Esses são fatores que evidenciam a exclusão digital de pessoas com deficiência e a necessidade de ações em âmbito digital e da cultura organizacional para enfrentamento às diversas formas de violência.

Descritores:

violência, organizacional, comunicação digital, pessoas com deficiência, acessibilidade.

Introdução :

Enquanto um fenômeno moderno, as organizações podem ser concebidas como “um pressuposto básico que é tomado como óbvio” (Spink, 1996, p. 183), já que estão presentes (e são fundamentais) em todas as etapas da vida humana. Neste sentido, Morgan (2002) acrescenta que o conceito de organização é complexo e paradoxal, sendo definido a partir de diferentes - e muitas vezes contraditórias – perspectivas, como sistemas burocráticos, abertos, culturais, de atividade política e/ou cérebros processadores de informações.

De acordo com Baldissera (2010, p. 113), a existência das organizações – enquanto processos relacionais - depende da comunicação, ou seja, “a noção de organização pressupõe o estabelecimento de vínculos entre diferentes sujeitos, e esses vínculos são acionados, estabelecidos e fortalecidos – ou mesmo rompidos – mediante comunicação”.

Em outras palavras, as organizações são instituídas e constituídas por processos comunicativos, nos quais “[...] a comunicação cria e recria realidades organizacionais, na medida em que coloca seus atores em interação com o ambiente social” (Porém, 2020, p. 197). Desta forma, podem ser compreendidas como manifestações culturais (e socioeconômicas) da ação humana e consideradas legitimadoras de práticas, culturas e estruturas violentas presentes na sociedade (Cabral, Gonçalves & Salhani, 2018).

Neste contexto, a comunicação organizacional constrói e negocia sentidos nas organizações, abrange a complexidade da violência organizacional e abre possibilidades de fortalecimento às diversidades e pluralidades narrativas e à discussão da importância da alteridade e inclusão social, no que se refere a este artigo, de pessoas com deficiência.

A inclusão dessas pessoas é tema de debates nos mais diversos âmbitos da sociedade, como no trabalho, no ambiente escolar, no

desenvolvimento de tecnologias, na comunicação, entre outros. Para Sassaki (2009, p. 10), a inclusão “é o processo pelo qual os sistemas sociais comuns são tornados adequados para toda a diversidade humana - composta por etnia, raça, língua, nacionalidade, gênero, orientação sexual, deficiência e outros atributos”.

Entretanto, tais debates foram encorpados apenas nas últimas três décadas (Goggin, Ellis & Hawkins, 2019), com a mudança de concepção da deficiência para os modelos sociais (Gesser, Nuernberg & Toneli, 2012). Ellis e Kent (2011) afirmam que a concepção social, em contraposição ao modelo biológico, compreende a deficiência como resultado de interações entre barreiras sociais e indivíduos, de forma que a inclusão se torna possível quando essas barreiras são enfrentadas e derrubadas, a partir de políticas públicas, mobilização social e ações coletivas.

Entretanto, essa mudança de perspectiva não é homogênea e menos ainda instantânea: reconhece-se que as concepções de deficiência coexistem no imaginário social (Leite, Cardoso & Oliveira, 2021), de forma que, embora exista esse olhar progressivo de mudança de concepção e reconhecimento da responsabilidade coletiva pela luta contra a exclusão social, ainda faz-se presente na sociedade outros olhares para a deficiência. Estes, por suas vezes, reforçam o capacitismo e a ideia de que o “desvio” está nas pessoas, e não na interação entre corpos e barreiras impostas socialmente.

Tais barreiras podem ser compreendidas como “qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros [...]” (Brasil, 2015).

No Brasil, existem respaldos legais como a Lei de Cotas (1991), a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência (2006), a Lei Brasileira de Inclusão (2015) e outras instruções norma-

tivas – como a ABNT e o ISO-, que visam promover a inclusão dessas pessoas. Entretanto, o acesso pleno a serviços, atividades, espaços, à informação e à comunicação, ao lazer e ao ócio, dá-se de fato com o cumprimento destes parâmetros legais.

Para isso, existem as chamadas Tecnologias Assistivas (TA) e os recursos de acessibilidade, inclusive comunicacionais, essenciais na promoção de acesso para todos de forma equitativa. No âmbito digital, diretrizes e normatizações de Acessibilidade Web também devem ser consideradas, afinal, mesmo que existam políticas de inclusão digital e literacia midiática, se a navegação não for acessível, os conteúdos continuarão indisponíveis e a cidadania não garantida (Vicente & Ferreira, 2020).

Dados de 2018 apontam que as pessoas com deficiência estão menos presentes no ambiente digital em comparação com pessoas sem deficiência (UN, 2018), exatamente por aspectos como a não consideração da acessibilidade para a usabilidade, a navegabilidade e a fruição completa da informação disponível online.

Neste cenário, o presente trabalho tem como objetivo compreender, a partir do exemplo de uma organização voltada para a assistência de pessoas com deficiência, de quais formas a falta de recursos de acessibilidade na comunicação organizacional digital configura uma violência contra pessoas com deficiência sensorial (visual e auditiva). Para tal, realiza-se primeiro uma pesquisa bibliográfica. Em seguida, uma pesquisa exploratória no site institucional e na página do Facebook de uma ONG de Bauru/Brasil que possui 40 anos de história e atua na inclusão de pessoas com deficiência. Ambos procedimentos metodológicos possuem abordagem qualitativa, e têm-se como parâmetro comparativo de análise as Diretrizes de Acessibilidade Web, de acordo com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0/2.1 (W3C, 2018), conferidas com o validador automático do governo português “Access Monitor”. Posteriormente, é realizada a verificação manual da presença dos recursos de acessibilidade comunicacional levantados na bibliografia: modalidades de

Tradução Audiovisual (TAVA) e adaptações de formatos e linguagens.

Os resultados apontam uma negligência com a acessibilidade: baixo desempenho nos testes de acessibilidade web, baixa presença de recursos de acessibilidade e presença quase nula de adaptações de formatos e linguagens, fatores estes determinantes para que os usuários com deficiência sensorial possam participar do espaço público que é a esfera digital (Saad Corrêa, 2020) e de constante influência na vida cotidiana (Prazeres & Terra, 2023).

Sabe-se que as condições de exclusão não são totalmente subvertidas apenas com o uso de recursos de acessibilidade, uma vez que questões atitudinais, de reforço de estigmas e de estruturas culturalmente violentas estão no cerne da exclusão. Entretanto, a partir de mudanças culturais em que se reconheça a importância das questões do “como acessar” (acessibilidade), um espaço de direito passa a ser ocupado por pessoas que até então estavam à margem.

Comunicação e Violência Organizacional:

Definir o conceito de violência é uma tarefa transdisciplinar, que envolve diversos campos do saber. Relacionada direta ou indiretamente ao poder e à autoridade, a violência é concebida por Johan Galtung (2003, p. 9) como “[...] afrontas evitáveis às necessidades humanas básicas, e globalmente contra a vida, que reduzem o nível real de satisfação das necessidades abaixo do que é potencialmente possível”. Neste sentido, a violência representa a diferença entre o que é feito e sua potencialidade, além de significar a ausência de paz (Galtung, 1969) e pode ser classificada em três tipos complementares: direta, estrutural e cultural.

A partir desta classificação, a violência direta pode ser compreendida enquanto um acontecimento, em que há a privação imediata da vida. Nela, o agressor e a vítima são facilmente reconhecidos e o ato pode ser registrado, já que o sofrimento é cau-

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024

ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital

Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

sado pelo “uso da força, da palavra e do gesto” (Diskin, 2007, p. 9). A violência estrutural, por sua vez, é denominada como um processo, decorrente do impedimento lento da vida. Construída em um sistema social, é expressa pelas desigualdades sociais e privações de acesso às necessidades humanas básicas; Por fim, a violência cultural está presente nos discursos sociais (e institucionais) dominantes e é responsável pela legitimação das violências apresentadas anteriormente. Análoga à violência simbólica de Bourdieu (2014), a violência cultural torna a realidade opaca e age como uma constante permanente.

As três tipologias de violência propostas por Galtung (2003) são consideradas complementares, interdependentes e formadoras/participantes de um círculo vicioso entre si (Galtung, 2003, p. 13, tradução nossa): “geralmente, pode-se identificar um fluxo causal da violência cultural para a violência direta, passando pela estrutural”. Ferreira (2019, p. 71) reafirma esta ideia ao demonstrar que em alguns casos “[...] a violência estrutural desemboca em violência direta ou a violência cultural se constitui em violência estrutural”.

De acordo com Cabral, Gonçalves e Salhani (2018, p. 249), a violência organizacional é descrita como um conjunto das violências direta, estrutural e cultural, “[...] que encontra nas organizações mecanismos para sua legitimação, especialmente mediante sua cultura organizacional, modelo de gestão, filosofia organizacional [e] legislações específicas que impactam a vida das organizações”.

Sendo assim, a violência organizacional está presente tanto em estruturas físicas e administrativas, quanto nas práticas culturais, justificadas por estratégias comunicacionais. Complexa, ampla, subjetiva e subliminar, a violência organizacional envolve fatores econômicos, individuais, políticos e sociais (Castillo & Cubillos, 2012), sendo interdependente da natureza organizacional, de sua posição hierárquica e das influências produzidas pelo meio social.

Precedida por relações de poder e conflitos organizacionais, segundo Castillo e Cubillos (2012, p. 92, tradução nossa), a violência no trabalho possui caráter estratégico e é caracterizada “[...] pelo uso intencional e racional da capacidade do agressor de exercer controle, regular, restringir ou limitar a autonomia da vítima”. Expressa de diferentes formas, geralmente invisíveis e passivas, a violência organizacional tem consequências diretas nas esferas pessoal, profissional e operacional (Castillo & Cubillos, 2012) e pode ocorrer a partir de violências físicas, psicológicas, verbais e sexuais, do assédio moral e aumento progressivo de responsabilidades e trabalho, além de refletir e naturalizar desigualdades e violências sociais contra mulheres e grupos minoritários (LGBTQIAPN+, pessoas com deficiência, entre outros).

Influenciada pelos conceitos de violência simbólica e cultural, a violência organizacional está presente nas práticas e nos discursos, formais e informais, das organizações, naturalizando a opressão. Assim, sua complexidade é evidenciada no âmbito da comunicação organizacional (Cabral, Gonçalves & Salhani, 2018).

Neste sentido, a comunicação organizacional produz e disputa sentidos nos processos relacionais das organizações. Sendo formada na tensão e interdependência entre as dimensões (Baldissera, 2009; 2014): comunicada, comunicante e falada.

De acordo com Baldissera (2009, p. 118), a organização comunicada parte de processos disciplinadores e restringe-se à fala autorizada, ou seja, representa a maneira como a organização se comunica, cria e reproduz sua identidade, “[...] objetivando retornos de imagem-conceito, legitimidade, capital simbólico (e reconhecimento)”. Esta dimensão, contempla, assim, “aquilo que a organização, como força em interação com outros sujeitos [...] considera relevante sobre si mesma, identifica como potencialidade para trazer algum tipo de retorno” (Baldissera, 2014, p. 117).

Enquanto isso, a organização comunicante surge a partir da relação – formal ou informal - entre indivíduos e organização, em que são consideradas as intenções de interlocutores e suas capacidades de perturbação na cultura organizacional, com foco em reorganizações e na manifestação de alteridades. Baldissera (2014, p. 120) afirma que “grande parte da comunicação que escapa aos processos oficiais pode revelar outros aspectos da organização, geralmente menos visíveis, menos explorados, ou, em certos casos, escondidos dos públicos”.

Por fim, a organização falada caracteriza-se pela informalidade, por dizer respeito às organizações, mas ocorre fora delas: refere a tudo que circula sobre a organização, em diversas dimensões da vida social e fora do ambiente de trabalho, como no familiar (Baldissera, 2009). Neste caso, “percebe-se que a comunicação informal, também constitui a organização, em uma perspectiva do mundo dos significados” (Oliveira, Magalhães & Porém, 2020, p. 191).

Porém (2020, p. 198) acrescenta a este contexto que a existência das organizações depende das subjetividades e capacidades de indivíduos em comunicá-las. Ou seja, são formadas “[...] por uma ideia permeada por imagens, preconceitos e leituras de mundo comprometidos com todo o ‘caldo’ psicossocial, político e cultural que torna os indivíduos sujeitos históricos”, o que remete para a força simbólica dos sujeitos nos processos de disputas de sentidos.

Por ser constituída e atravessada por diferentes culturas e conhecimentos, a comunicação organizacional abre possibilidades para “[...] respeitar e fortalecer a diversidade, [...] potencializar o diálogo e os fluxos multidirecionais de comunicação, reconhecer as possibilidades de desvios de sentidos e compreender a alteridade como força em disputa de sentidos” (Baldissera, 2009, p. 120) e, desta forma, traçar uma comunicação voltada para o enfrentamento à violência, focada em uma cultura de paz.

Baseada na liberdade, nos direitos humanos e democráticos, na solidariedade, no diálogo para prevenção e resolução de conflitos

e na rejeição da violência, a cultura para a paz é definida enquanto aquela que proporciona a interação social e a participação coletiva (ONU, 1997). Além de promover a equidade entre os seres humanos e atuar na compreensão da normalidade presente nas contradições sociais e no rompimento da diferença entre “nós” e os “outros” (Galtung, 2003).

Em busca de um mundo mais pacífico, a paz é compreendida como aquela que “inclui elementos ‘positivos’, como acesso à justiça, bem-estar social e equanimidade” (Ferreira et al., 2019, p. 14). Em outras palavras, Galtung (1996) entende a paz enquanto a ausência de todas as formas de violência, com foco no alcance da justiça social e na transformação criativa de conflitos.

Pode-se assim refletir sobre uma comunicação para a paz, voltada para a transformação social, a cidadania, a valorização de pluralidades narrativas e culturais e a problematização das estruturas sociais. Segundo Cabral et al. (2020, p. 185), a comunicação para a paz nas organizações atua na cultura organizacional, como “um elemento estratégico para se identificar, denunciar e desconstruir a violência organizacional”. Orientada para a cultura de paz, a comunicação organizacional valoriza o diálogo e discussões democráticas, a fim de construir valores coletivos e agir na transformação sociocultural.

Inclusão e recursos de acessibilidade na comunicação digital:

Em 2006, a ONU promoveu a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e sua principal contribuição foi o reforço da mudança de paradigma da visão da eficiência no mundo (Leite & Luvizotto, 2017). O Brasil a ratificou na legislação do país em 2009, e elaborou, em 2015, a Lei Brasileira de Inclusão (LBI) (Brasil, 2015), também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência.

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024
ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital
Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

A web e a comunicação digital como um todo, por serem construídas pelas mesmas pessoas que não consideram a acessibilidade e a diversidade de corpos no meio analógico, são espaços que não foram projetados pensando na inclusão das pessoas com deficiência (Ellis & Kent, 2011; Magalhães & Maciel, 2021). O ambiente digital, de certa forma, não está alheio às questões sociais “de fora das telas”: estigmas e preconceitos, desigualdades sociais e situações de vulnerabilidade e marginalização que marcam a sociedade são aspectos que também estão no meio digital.

No caso específico das pessoas com deficiência, além de todos os outros marcadores sociais que perpassam a construção do indivíduo (como gênero, raça, etnia etc.) (Gesser, Block & Mello, 2020), existem também as questões de normalidade corporal e psíquica do capacitismo. O capacitismo, como um eixo de opressão social que discrimina pessoas por motivo de deficiências, ou seja, uma parte estrutural e estruturante da sociedade (Gesser, Block & Mello, 2020), “[...] condiciona, atravessa e constitui sujeitos, organizações e instituições, produzindo formas de se relacionar baseadas em um ideal de sujeito que é performativamente produzido pela reiteração compulsória de capacidades normativas” (Gesser, Block & Mello, 2020, p. 18).

O capacitismo é como a lente pela qual a sociedade enxerga a normalidade corporal e psíquica, de forma que, não somente, mas especialmente as pessoas com deficiência, são vistas de forma estigmatizada e desviantes dessa normalidade. Dessa forma, as estruturas, quando excludentes, reforçam quais são as formas “normais” e ideais de acesso aos dispositivos tecnológicos, como se fosse escolhido quem deve participar desses ambientes de extrema importância para o exercício da cidadania na sociedade atual.

A partir disso, tem-se a acessibilidade, como princípio e direito, na compreensão do modelo social da deficiência e de acordo com a LBI, como algo que deve ser promovido a partir de esforço co-

letivo em busca de garantir às pessoas com deficiência o exercício pleno da cidadania e participação social (Brasil, 2015). Enquanto promoção da qualidade de vida a todos, a acessibilidade busca assegurar o alcance de pessoas com deficiência às Tecnologias Assistivas e demais recursos e serviços tecnológicos, a fim de efetivar o acesso à informação e comunicação (Hott, Rodrigues & Oliveira, 2018): um processo este de adaptação simultâneo e recíproco entre pessoas com deficiência e sociedade (Leite & Luvizotto, 2017).

A adoção dessa perspectiva pelo Estado brasileiro expõe o compromisso do país com a inclusão dessa população e garante, legalmente, o direito fundamental de acesso ao meio físico, ao transporte, à comunicação e à informação (Leite & Luvizotto, 2017).

Portanto, a LBI prevê também a acessibilidade destes espaços, de acordo com as recomendações internacionais do World Wide Web Consortium e as diretrizes do Web Content Accessibility Guideline (W3C, 2018). A internet e seus produtos devem ser adequados estruturalmente, de forma a garantir percepção, entendimento, navegação, interação e colaboração universais, em qualquer ambiente (Hott, Rodrigues & Oliveira, 2018).

Intrínseca à igualdade social, a inexistência de barreiras na web 2.0 visa propiciar a participação - intimamente relacionada ao exercício da cidadania, à construção de uma consciência cidadã individual e identidade coletiva-, além de fortalecer o convívio social e articulações de movimentos sociais, ou seja, ativismos de classes populares em torno de demandas e interesses políticos comuns e específicos. Novas formas de mobilizações que alteram a lógica da opinião pública e, conseqüentemente, dos meios de comunicação. Isto é, redes tecidas a partir da plurilateralidade e descentralização informacional (Leite & Luvizotto, 2017; Luvizotto, 2016; Serra, 2012).

Sendo assim, a opinião pública provinda das redes sociais digitais, surgida e aceita na esfera social, é tensionada pelos vieses da visibilidade e invisibilidade da diversidade, tanto quanto pela sua

formação real e palpável. Neste panorama, atores sociais podem atuar como curadores de discursos, a partir de suas subjetividades, o que abre brechas para potencialização e silenciamento de conteúdos. Tal qual, na homogeneização de debates, algoritmos suprimem discussões com baixas adesões (Tesseroli & Pimentel, 2020). Desta forma, a opinião pública contempla a inter-relação entre autonomia de expressão e modulação algorítmica, marcada em um ambiente não neutro e equânime (Saad Corrêa, 2020).

Ademais, são também as interações nas redes sociais digitais que proporcionam às organizações presença na esfera pública. Diante disto, suas atividades comunicacionais são pautadas e diretamente influenciadas por condições externas (Saad Corrêa, 2020), o que determina como as organizações se comunicam e são percebidas na sociedade. Espera-se, então, que as organizações estejam presentes e engajem em diálogos com os usuários da internet (Barichello, 2014). Em especial, porque as organizações encontram no meio digital em rede possibilidades de criação de outros processos comunicacionais com os públicos (Terra, 2015), uma vez que a interatividade, a troca, a manifestação de opiniões e a construção participativa são características desse meio (Jenkins, 2013). Isto é, a web oportuniza o estabelecimento de relações entre empresas e públicos, a partir da co-criação mútua de valores, em que consumidores ganham espaço de expressão e predisõem que suas demandas sejam ouvidas e atendidas (Tesseroli & Pimentel, 2020). Esses são fatores que demonstram a importância da participação ilimitada de pessoas com deficiência na web, enquanto porta-vozes de suas causas.

Mediante às expectativas expostas, o acesso democrático é problematizado na esfera digital. Ao passo que “não há inclusão social e exercício da cidadania sem acessibilidade” (Leite & Luvizotto, 2017, p. 252), somente legislar o acesso universal não é suficiente para garantir o pleno gozo dos direitos instrumentais de pessoas com deficiência, visto que este ainda não é integralmente efetivado (Leite & Luvizotto, 2017). Neste contexto, “a informação está

na internet, mas ainda não é acessível para todos. Acessibilidade é um processo em construção” (Leite & Luvizotto, 2017, p. 259).

A pesquisa anual do Movimento Web Para Todos (MWPT), em parceria com a BigDataCorp, analisa o cumprimento dos parâmetros de acessibilidade em sites e aplicativos brasileiros. Na edição de julho de 2021, identificou-se que apenas 0,89% dos sites analisados tiveram sucesso em todos os testes de acessibilidade aplicados (MWPT, 2021). Assim, “embora [exista] a maturidade das estruturas e das ferramentas de acessibilidade Web, a implementação ainda está atrasada” (Goggin, Ellis & Hawkins, 2019, p. 294, tradução nossa).

Essas diretrizes e normatizações atuam como base necessária para compreender as especificidades da inclusão digital. Neste sentido, a garantia de acesso e a promoção da acessibilidade não se dão apenas no âmbito da programação, mas também na disponibilização dos conteúdos em variados formatos considerando a diversidade sensorial no acesso à informação (visualmente, pela audição etc.). Desta forma, os usuários com as mais diversas funcionalidades corporais e psíquicas podem ter autonomia na escolha de formatos. Tal concepção é nomeada por Ellis e Kent (2011) de Acessibilidade 2.0, caracterizada por oferecer a cada usuário a autonomia de escolher o meio de acesso de preferência e/ou que considerar mais adequado.

Pessoas com deficiência utilizam Tecnologias Assistivas para navegar e interagir com os mais variados ambientes. Essas tecnologias são “[...] produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social” (Brasil, 2015).

No meio digital, destacam-se para pessoas com deficiência visual os leitores de tela, os ampliadores de tela, e outras ferramentas (quadro 1).

Recurso	Funcionalidade
Leitor de Tela	Leitura do conteúdo textual da página
Descrição de imagens	Descrição de imagens e conteúdo não identificado por leitores de tela, disponibilizados no texto do entorno de publicações para que os leitores de tela sintetizem esse som em áudio
Amplificadores de tela e adaptadores de cores	Aumento de fontes e áreas da tela, melhora do contraste entre as cores ou aplicação de filtros visuais para pessoas com daltonismo e baixa visão
Display de Braille	Transposição do conteúdo textual da página para o sistema Braille, usado principalmente em casos de surdo-cegueira.
Audiodescrição	Tradução do signo visual para signo verbal/escrito e incluso em produtos audiovisuais

Quadro 1 - Principais recursos e TAs para pessoas com deficiência visual para a web
Fonte: adaptado e ampliado a partir de Magalhães e Maciel (2021).

Já para pessoas com deficiência auditiva, um recurso importante é a equivalência visual de elementos que seriam sonoros (como notificações), implementação de janela de língua de sinais (como Janela de Libras - Língua Brasileira de Sinais), ou de ava-

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024
ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital
Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

tares sinalizantes (como VLibras e HandTalk, em que o usuário clica no texto e ele é instantaneamente traduzido em língua de sinais) (figura 1), inclusão de legendas em produtos audiovisuais etc. Além disso, soma-se a este contexto a oportunidade que o ambiente virtual proporciona para a inclusão de recursos multimídia e multiformatos, pela arquitetura dos sites, links, janelas alternativas, etc.

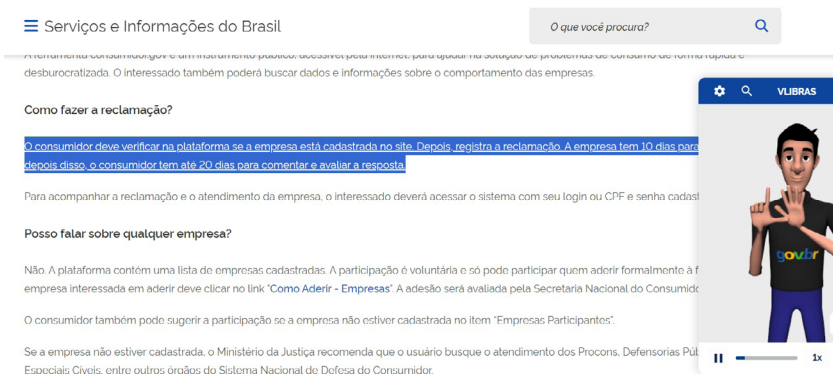
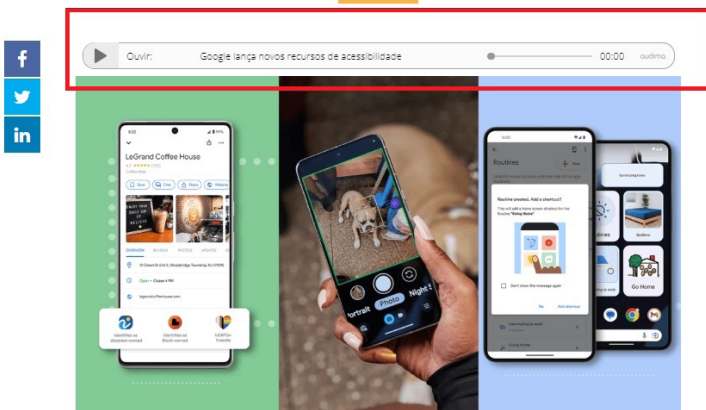


Figura 1 - Captura de tela de um exemplo de avatar sinalizante (VLibras)
Fonte: elaborado pelos autores, 2023.

A comunicação e os recursos de acessibilidade comunicacional entram em cena como facilitadores do acesso à informação e promoção da Acessibilidade 2.0, no oferecimento de alternativas e adaptações de formatos e linguagens. Pode-se citar as modalidades de Tradução Audiovisual Acessível (TAVA): Legendagem para Surdos e Ensurdidos (LSE) (legendas com descrição de áudio, efeitos sonoros etc.), Audiodescrição (AD) e Janela de Libras (Araújo & Alves, 2017), a linguagem simples/leitura fácil (García-Muñoz, 2015; Roso Luna, 2018), linguagem pictográfica e as diversas mídias sonoras acessíveis, como audiolivros, livros falados (Jesus, 2011) e a adaptação em áudio de textos de websites (Maciel, 2017; Silva & Maciel, 2017) (figura 2).

Google lança novos recursos de acessibilidade

Publicado em: 23/10/2023



O Google lançou diversos recursos de acessibilidade para seus aplicativos Maps, Pesquisa e Assistente, que facilitarão a rotina de pessoas com deficiência.

Além das atualizações, a empresa trouxe o Magnifier, app inicialmente exclusivo dos smartphones Pixel, que ajuda os usuários a lerem textos pequenos.

Figura 2 - Captura de tela de exemplo de reproduzidor de versão em áudio de conteúdo público em website
Fonte: elaborado pelos autores, 2023.

A utilização desses recursos, em especial os audiovisuais, limitam-se à exibição em vídeo. No entanto, a Audiodescrição também aplica-se às imagens estáticas, podendo, a partir de uma adaptação em seu formato textual, ser disponibilizada como Alternativa Textual (Alt) ou por meio de hashtags inclusivas (Jesus, 2018) (figura 3). No primeiro caso, os leitores de tela leem diretamente na programação do site a descrição inserida. Já as hashtags inclusivas são descrições inseridas no corpo do texto das publicações, também lidas pelos leitores de tela. Em ambos

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024
ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital
Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

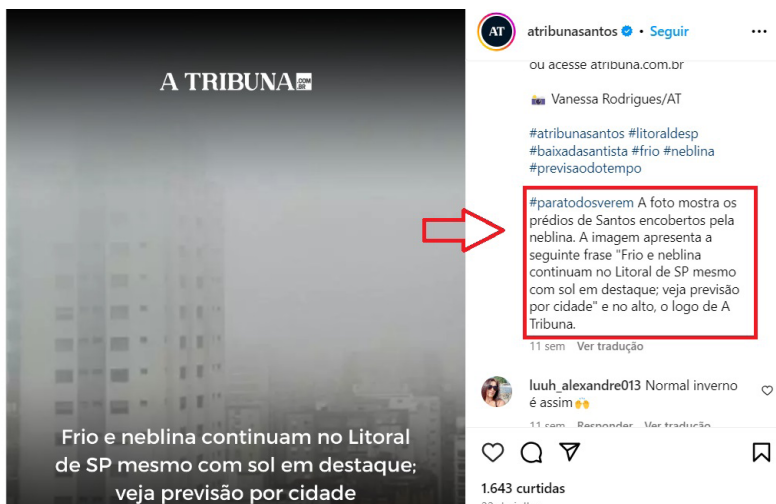


Figura 3 - Captura de tela de publicação em rede social com o uso de hashtag inclusiva (#pracegover) no texto da publicação
Fonte: elaborado pelos autores, 2023.

os casos, destaca-se a importância da descrição manual, ou seja, feita e inserida por pessoas.

Desta forma, percebe-se que o leque de possibilidades de recursos de acessibilidade comunicacional é extenso, cabendo aos agentes sociais e organizações promoverem seus usos e garantir a inclusão de pessoas com deficiência na comunicação digital.

Percurso Metodológico:

Para melhor compreensão das temáticas abordadas neste artigo e, enquanto um dos dispositivos metodológicos empregados no trabalho, optou-se pela pesquisa bibliográfica. Neste procedimento, foram identificados os principais estudos e autores(as) dos assuntos debatidos e estabelecidas fronteiras de conhecimento entre suas obras (Treinta et al., 2014). Além da realização de uma pesquisa exploratória, de abordagem qualitativa, da comunicação organizacional de uma ONG de Bauru que atua há 40 anos na inclusão e reabilitação de pessoas com deficiência na

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024
ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital
Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

cidade. A escolha da organização foi realizada justamente pelo segmento de atuação, de forma que seja possível compreender como é a sua comunicação e se a acessibilidade é considerada também virtual e digitalmente.

O corpus de análise é composto por: a) a aba “Institucional - Nossa História” do portal da ONG, b) a primeira página da aba “Notícias” do mesmo portal e c) a sua página do Facebook. A escolha desse corpus se deu considerando duas das dimensões da comunicação organizacional propostas por Baldissera (2009): a organização comunicante e a comunicada. Esta comunicação é formada pela fala institucional autorizada (página institucional) e o que se fala sobre a organização em canais formais de comunicação (a segunda aba contém as principais notícias veiculadas sobre a ONG). A página do Facebook é um espaço misto em que a organização publica conteúdos próprios, compartilha notícias e outras publicações sobre ela, e interage com o público. A análise é realizada em duas etapas: a primeira, automática, e a segunda, manual.

Os critérios para análise automática desses conteúdos são os estabelecidos pelas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0/ 2.1 (W3C, 2018), as quais concebem um padrão para a construção acessível da arquitetura e dos conteúdos digitais, de forma que se garanta a acessibilidade para pessoas com deficiência (visual, intelectual, auditiva, entre outras). Sendo assim, estas Diretrizes são destinadas a todo e qualquer público que atue neste ambiente, como organizações, governos e pessoas em geral.

Para a validação do cumprimento de tais diretrizes, foi utilizada a plataforma Access Monitor do governo português, a qual realiza a análise dos códigos das páginas automaticamente. Optou-se por esta plataforma pelo fato de que os resultados são exibidos por níveis de aceitabilidade da acessibilidade nos sites, e indicadores da urgência de reparação para que a navegabilidade e a compreensão dos conteúdos sejam possíveis. Os indicadores são: A (alta urgência), AA (média urgência), AAA (baixa urgência).

Na análise manual dos conteúdos, é considerado apenas se exis-

tem recursos de acessibilidade comunicacional ou não, não valendo-se de julgamentos da qualidade dos produtos acessíveis. De acordo com a literatura, são verificadas a presença de: recursos de Tradução Audiovisual Acessível (TAVA) - Audiodescrição (AD), Legenda para Surdos e Ensurdidos (LSE) e Janela de Libras nos vídeos - e adaptações de formatos, como textos alternativos das imagens (seja em atributo Alt ou por meio de hashtags inclusivas), textos (escritos ou imagéticos) em linguagem simples, e disponibilização em áudio. Com os resultados, reflete-se sobre a possibilidade de perpetuação de violências organizacionais a partir da comunicação organizacional digital.

Resultados e Discussões:

Os resultados da análise automática, a partir do site Access Monitor, indicaram que nenhuma das páginas analisadas cumpre todos os parâmetros de acessibilidade web. Pelo contrário, as três ficam abaixo do necessário, e apenas a aba de “Notícias” está acima de 50% (quadro 2). A pontuação é elencada de 0 a 10, considerando a gravidade dos erros e os indicadores de aceitabilidade.

Página	Avaliação geral	Quantidade de erros não aceitáveis
• Institucional	3,5	8
• Notícias	5,4	5
• Facebook	4,7	8

Quadro 2 - Resumo da avaliação automática

Fonte: elaborado pelos autores, 2021.

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024

ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital

Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

Como já exposto anteriormente, o corpus de análise da aba “Institucional” do portal da ONG é formado somente pela seção “Nossa História”. Nela, a validação automática sobre acessibilidade na programação e cumprimento dos parâmetros de acessibilidade web indica uma média de 3,5. O quadro 3 apresenta as justificativas para o baixo desempenho da aba a partir dos indicadores A (alta urgência), AA (média urgência) e AAA (baixa urgência).

Aceitáveis	Nível
• Há 2 casos em que as unidades de medida que definem a largura dos elementos de conteúdos existentes no HTML estão expressas em valores relativos	AA
• Não há elementos obsoletos usados para controle visual da apresentação	A
• Há apenas um título na página e ele está correto	A
• Para ver manualmente	Nível
• Há 9 cabeçalhos na página	AAA
• Há 7 casos em que se usa texto justificado via CSS	AAA
• O idioma principal da página está marcado apenas como "pt"	A
• Não aceitáveis	Nível

• Há 6 imagens na página que não têm o alt	A
• Há 4 links cujos conteúdos estão vazios. Ou melhor, são compostos apenas por uma imagem e a imagem tem por Alt um carácter vazio	A
• Há 45 casos em que o atributo "title" do elemento link se limita a repetir o texto existente no link	A
• A primeira hiperligação da página não permite saltar diretamente para a área do conteúdo principal	A
• Há 1 tabela de dados sem o elemento <caption>	A
• Há 1 tabela sem cabeçalhos marcados	A
• Há 1 elemento <iframe> sem "title"	A
• Há 2 combinações de cor cuja relação de contraste é inferior ao mínimo rácio de contraste permitido pelas WCAG, ou seja 3 para 1	AA

Quadro 3 - Validação Automática dos Recursos de Acessibilidade: "Institucional"

Fonte: elaborado pelos autores, 2021.

Constituída por imagens estáticas e textos, o baixo desempenho da aba Institucional pode ser demonstrado por: seis imagens sem a Alternativa Textual (Alt), hiperlinks não direcionados para a área do conteúdo principal, tabelas sem cabeçalhos marcados, combinações de cores com contraste inferior ao mínimo permitido pelas WCAG, entre outros. Além disso, conforme o quadro 4, na validação manual observa-se a ausência da Alternativa Textual (Alt) e de recursos adaptados para a leitura simplificada e escuta - leitura fácil e versão em áudio, respectivamente.

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024

ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital

Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

Já na aba "Notícias", foram consideradas apenas publicações presentes na página inicial, o que resulta em um corpus de análi-

Aba "Institucional"								
	Janela de	Leitura Fácil	Versão em	Alt	Hashtag			
Modalidade	AD	Libras	LSE	/Linguagem	Áudio	automática	manual	Inclusiva
				Simple				
Contém	Não há	Não há	Não há	Não há	Não há	1 de 7	0	0
	vídeos	vídeos	vídeos					
Aba "Notícias"								
	Janela de	Leitura Fácil	Versão em	Alt	Hashtag			
Modalidade	AD	Libras	LSE	/Linguagem	Áudio	automática	manual	Inclusiva
				Simple				
Contém	Não há	Não há	Não há	Não há	Não há	4 de 10	0	0
	vídeos	vídeos	vídeos					

Quadro 4 - Recursos de Acessibilidade Comunicacional encontrados
Fonte: elaborado pelos autores, 2021

se composto por dez postagens, formadas por imagens estáticas e textos. Aqui, a validação automática sobre acessibilidade na programação e cumprimento dos parâmetros de acessibilidade web apresenta uma média de 5,4. Neste caso, erros inaceitáveis foram menos recorrentes, se comparados com a aba "Institucional", o que pode ser verificado no quadro 5.

Aceitáveis	Nível
Todas as imagens têm o alt	A

Há 1 caso em que as unidades de medida que definem a largura dos elementos de conteúdos existentes no HTML estão expressas em valores relativos	AA
Não há elementos obsoletos usados para controlo visual da apresentação	A
Há apenas um título na página e ele está correto	A
<hr/>	
Para ver manualmente	Nível
<hr/>	
Há 5 grupos de links com o mesmo texto, mas cujo destino é diferente	AAA
Há 1 link para contornar blocos de conteúdos	A
Há 19 cabeçalhos na página	AAA
Há 1 controle de formulário sem <label> associada	A
O idioma principal da página está marcado apenas como "pt"	A
<hr/>	
Não aceitáveis	Nível
<hr/>	
Há 45 casos em que o atributo "title" do elemento link se limita a repetir o texto existente no link	A
A primeira hiperligação da página não permite saltar diretamente para a área do conteúdo principal	A
Há 1 formulário sem o botão para submeter os dados ao servidor	A

Há 1 elemento <iframe> sem "title" A

Há 2 combinações de cor cuja relação de contraste é inferior ao mínimo rácio de contraste permitido pelas WCAG, ou seja 3 para 1 AA

Quadro 5 -Validação Automática dos Recursos de Acessibilidade: "Notícias"
Fonte: elaborado pelos autores, 2021.

Neste caso, o médio desempenho da aba deve-se, principalmente, aos hiperlinks que não estão direcionados para o conteúdo principal, aos 45 casos em que o título repete o link, entre outros. Na validação manual, evidencia-se que nenhuma notícia analisada possui os recursos de leitura fácil ou versão em áudio.

A análise da página do Facebook da instituição se constitui apenas da página inicial. Na validação automática, como já exposto, obteve-se uma média de 4,7 de acessibilidade na programação e no cumprimento dos parâmetros de acessibilidade web, detalhados no quadro 6.

Aceitáveis	Nível
Todas as imagens têm o alt	A
Todos os controles de formulário têm uma <label> associada	A
Não há elementos obsoletos usados para controlo visual da apresentação	A
Há apenas um título na página e ele está correto	A

Para ver manualmente	Nível
Há 7 imagens na página com Alt nulo	A
Há 2 imagens na página em que o Alt tem mais de 100 caracteres	A
Há 3 grupos de links com o mesmo texto, mas cujo destino é diferente	AAA
Há 8 cabeçalhos na página	AAA
O idioma principal da página está marcado apenas como "pt"	A
Não aceitáveis	Nível
Há 1 link cujo conteúdo está vazio. Ou melhor, é composto apenas por uma imagem e a imagem tem por Alt um caráter vazio	A
Há 2 casos em que o atributo "title" do elemento link se limita a repetir o texto existente no link	A
A primeira hiperligação da página não permite saltar diretamente para a área do conteúdo principal	A
Há 2 formulários sem o botão para submeter os dados ao servidor	A
Há 1 tabela de dados sem o elemento <caption>	A

Há 1 tabela de dados complexos, em que múltiplas linhas configuram as células cabeçalho, nas quais se constatou existirem células de dados sem o atributo <headers> A

Há 1 tabela sem cabeçalhos marcados A

Há 2 combinações de cor cuja relação de contraste é inferior ao mínimo rácio de contraste permitido pelas WCAG, ou seja 3 para 1 AA

Quadro 6 -Validação Automática dos Recursos de Acessibilidade: "Facebook"
Fonte: elaborado pelos autores, 2021.

Já na análise manual, foram consideradas as publicações do ano de 2021, no período de 1 de janeiro a 15 de julho, período representativo de maior frequência de publicações e atividades na página, na data em que a pesquisa foi realizada, perceptível a partir de observação espontânea dos autores. Neste recorte, foram analisadas 89 publicações, de diversos formatos (quadro 7).

	Quantidade Total	Com imagem	Com vídeo	Somente texto
Publicações da Página	79	65	4	10
Publicações compartilhadas	10	2	6 (2 com imagem e vídeo)	4
Total	89	67	10	14

Quadro 7 - Quantidade de publicações e formatos
Fonte: elaborado pelos autores, 2021.

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024
ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital
Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

O uso de recursos de Tradução Audiovisual Acessível (TAVA) se limita aos materiais audiovisuais, ou seja, poderiam ser utilizados nos dez vídeos encontrados. Já as Alternativas Textuais (Alt) podem ser utilizadas em qualquer imagem. No geral, boa parte das publicações possuem conteúdo audiovisual (73 de 89). Além disto, todas as publicações apresentam texto escrito, de forma que também seria possível a disponibilização de outros formatos, como o áudio. No entanto, percebe-se que a adesão ao uso destes recursos é muito baixa ou nula (quadro 8). Já a adaptação de textos, figuras e imagens para a linguagem simples foi inexistente, assim como nas páginas do site analisadas anteriormente.

Modalidade	Janela		Leitura		Versão		Hashtag	
	AD	de	LSE	Fácil /	em	Alt		Alt
		Libras		Linguagem	Áudio	automática	manual	Inclusiva
				Simple				
Contém	0	0	4		2 de	59 de	1 de	5 de
	de	de	de	Não há	89	67	67	67
	10	10	10					

Quadro 8 - Recursos de Acessibilidade Comunicacional na página do Facebook

Fonte: elaborado pelos autores, 2021.

Percebe-se um destaque para a inserção de Alt automática em grande parte das imagens veiculadas na página da instituição (presente em 59 das 67 imagens), afinal, quando a Alt é ativada automaticamente, uma inteligência artificial descreve as imagens. Na identificação de fotos nas redes sociais, as inteligências artificiais são capazes de reconhecer e perceber padrões, identificar formas e bordas e, ainda, até identificar rostos (Kaufman & Santaella, 2020). No entanto, na prática, as Alt automáticas inseridas são limitadas: muitas vezes, é apenas inserido o texto escrito presente na imagem, sem a caracterização dos outros con-

teúdos visuais. Desta forma, é necessário um trabalho manual de inserção da Alt ou da hashtag inclusiva, presentes na minoria dos conteúdos: em apenas seis casos.

Em relação aos conteúdos produzidos e/ou compartilhados em vídeo, a discrepância no uso de recursos de acessibilidade comunicacional é ainda maior. Nenhum dos vídeos publicados pela instituição possui tais recursos e, os únicos quatro vídeos que apresentam Legenda para Surdos e Ensurdidos (LSE) são de outras páginas, compartilhados pela instituição. O mesmo ocorre com a disponibilização do texto da publicação em áudio: em apenas dois casos esse recurso foi utilizado, e também em publicações compartilhadas, não de autoria da ONG.

Nas duas abas analisadas e na página do Facebook, pode-se perceber o pouco uso (ou ausência) de formatos diferenciados para transmissão de conteúdos, produzidos predominantemente a partir de textos e imagens estáticas. O que negligencia o conceito da Acessibilidade 2.0, em que pessoas com diferentes deficiências podem optar pelo recurso multimídia que melhor atende suas necessidades e preferências (Ellis & Kent, 2011). No entanto, observa-se a partir do Facebook que a inserção de outros formatos no portal – como vídeos - não garante por si só a acessibilidade, já que, em sua maioria, não se faz uso de Janela de Libras, Audiodescrição (AD) e Legendas para Surdos e Ensurdidos (LSE).

Desta forma, é possível inferir que o nível de acessibilidade web da ONG é abaixo do esperado, principalmente, por se tratar de uma organização que constrói sua atuação e valores com base na inclusão e reabilitação de pessoas com deficiência.

Considerações:

Este artigo propôs compreender a violência organizacional na qual pessoas com deficiência são submetidas, a partir da falta de recursos de acessibilidade na comunicação organizacional digi-

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024

ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital

Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

tal, evidenciada no exemplo de uma organização voltada para a assistência de pessoas com deficiência, na cidade de Bauru/Brasil. Em outras palavras, a organização analisada não cumpriu com os padrões de acessibilidade web, relacionados à programação da plataforma digital. Afirmção justificada na ausência de recursos multimídias essenciais ao acesso universal, como audiodescrição, janela de libras, leitura fácil, versão em áudio, legendagem para surdos e ensurdecidos, hashtags inclusivas e alternativas textuais manuais.

Destaca-se então, a diferenciação entre o que a ONG poderia fazer para produção de conteúdos de forma mais acessível (potencialidades proporcionadas pela web) e o que ela faz, ao negligenciar parâmetros base de acessibilidade na internet. Diferença esta que representa por si só um padrão violento, uma vez que a negação do acesso e do exercício à participação plena é justificado e potencializado pela comunicação e cultura organizacional. Neste caso, reitera-se o papel da violência cultural, enquanto aquela que está presente em toda sociedade, permeia a natureza das organizações e legitima diferentes violências - estrutural e direta. Efetivamente, o apagamento histórico das pessoas com deficiência ao longo do tempo se traduz na ausência de recursos de acessibilidade nas páginas web analisadas. Tal como preconiza o conceito de violência organizacional, as organizações reproduzem as mesmas dinâmicas das sociedades em que estão inseridas. Nessa lógica, “discursos contribuem para sedimentar uma cultura e filosofia organizacional em que se naturaliza a opressão por meio das próprias estruturas organizacionais físicas, administrativas ou burocráticas [...] que tensionam o indivíduo [...]” (Cabral, Gonçalves & Salhani, 2018, p. 253). Desse modo, observa-se que a própria estrutura organizacional digital adotada reproduz uma lógica de violência que é contraditória à própria missão desta ONG.

Além disso, ressalta-se a relevância de pensar a comunicação organizacional em uma perspectiva dialógica com os seus públi-

cos, considerando-os não apenas como receptores de informação, produtos e serviços, mas também como constituintes da própria organização. A partir desta perspectiva, a organização consegue atuar de forma mais próxima no enfrentamento às violências e na garantia da cidadania de pessoas com deficiência.

No entanto, deve-se compreender que a inclusão no ambiente digital é apenas uma das faces em que a comunicação organizacional pode trabalhar na direção dessa garantia. O uso de recursos de acessibilidade comunicacional possibilita o acesso das pessoas com deficiência à informação e à comunicação e deve ser considerado nos mais diversos âmbitos da organização. Percebe-se que, a partir das reflexões propostas, as questões estruturais e culturais de exclusão e não-consideração da diversidade funcional que permeiam o cotidiano desses sujeitos estão imbricadas no centro do “porquê” esses recursos e parâmetros não são considerados desde a projeção inicial. Ademais, a diversidade de formas de acesso possíveis em um mundo pluri-sensorial, ou seja, o “como” os públicos podem acessar à informação, ainda não é considerada pelos atores sociais (organizações, instituições e a sociedade de forma geral). Neste sentido, é possível refletir sobre o fortalecimento da diversidade e a valorização das diferenças, a partir de uma comunicação voltada para a cultura de paz, que atue na cultura organizacional, a fim de romper com a violência organizacional e transformar a sociedade.

Bibliografia:

- Araújo, V. L. S. & Alves, S. F. (2017). Tradução Audiovisual Acessível (TAVA): audiodescrição, janela de libras e legendagem para surdos e ensurdecidos. *Trab. linguist. apl.*, Campinas, 56(2), 305-315. <https://doi.org/10.1590/010318138650164304021>
- Baldissera, R. (2009). Comunicação Organizacional na perspectiva da complexidade. *Organicom*, 6(10-11), 115-120.
- Baldissera, R. (2014). A complexidade dos processos comunicacionais e a interação nas organizações. In: M. R. Marchiori (Org.), *Cultura e Interação* (pp. 112-124). Editora Senac.
- Barichello, E. M. R. (2014). Mídiação e cultura nas organizações da contemporaneidade: o processo de mídiação como matriz de práticas sociais. In: M. Marchiori (Org.), *Contexto organizacional midiático* (pp. 37-46). Difusão.
- Bourdieu, P. (2014). *On the state: lectures at the Collège de France*. Polity Press.
- Brasil. Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm.
- Cabral, R., Silva Junior, C. H. F., Calonego, R., & Quincoses, C. (2020). Comunicação orientada para cultura de paz nas organizações: uma proposta de análise da comunicação organizacional digital de três empresas do Pacto Global no Brasil. *Revista Internacional De Relaciones Públicas*, 10(19), 179–200. <https://doi.org/10.5783/revrrpp.v10i19.643>
- Cabral, R., Gonçalves, G., & Salhani, J. (2018). Violência organizacional: reflexões a partir da perspectiva dos estudos para a paz. *Organicom*, 15(28), 247-264. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2018.150586>
- Castillo, J., & Cubillos, A. (2012). La violencia en las transformaciones de los sistemas de trabajo en Colombia. *Revista de Salud*

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024

ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital

Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

- Pública, 14(1), 84-97. <https://doi.org/10.1590/S0124-00642012000700008>
- Diskin, L. (2007). Introdução à Cultura de Paz. In: Guia de Cultura de Paz. Secretaria do Verde e do Meio Ambiente.
 - Ellis, K., & Kent, M. (2011). Disability and New Media. Routledge.
 - Ferreira, M. A. S., Kuhlmann, P. R. L., & Maschietto, R. H. (2019). Introdução: os Estudos para a Paz e o Brasil. In: M. A. Ferreira, P. R. Kuhlmann, R. H. Maschietto (Orgs.), Estudos para a Paz: conceitos e debates (pp. 13-45). Editora UFS.
 - Ferreira, M. A. S. (2019). As Origens dos Estudos para a Paz e seus Conceitos Elementares: paz, violência, conflito e guerra. In: M. A. Ferreira, P. R. Kuhlmann, R. H. Maschietto (Orgs.), Estudos para a Paz: conceitos e debates (pp. 47-83). Editora UFS.
 - Galtung, J. (1969). Violence, peace, and peace research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167-191.
 - Galtung, J. (2003). Violencia cultural. *Gernika Gogoratz*.
 - Galtung, J. (1996). Peace by peaceful means: peace and conflict, development and civilization. PRIO/ Sage.
 - García Muñoz, O. (2015). Lectura Fácil: accesibilidad a los contenidos escritos. In: D. Jiménez Martín (Coord.), Madrid Accessibility Week: compartiendo accesibilidad edición 2014. Unia.
 - Gesser, M., Block, P., & Mello, A. G. (2020). Estudos da deficiência: interseccionalidade, anticapacitismo e emancipação social. In: M. Gesser, G. L. K. Böck, & P. H. Lopes (Orgs.), Estudos da deficiência: anticapacitismo e emancipação social (pp. 17-35). 2020. CRV.
 - Gesser, M., Nuernberg, A. H., Toneli, M. J. F. (2012). A contribuição do modelo social da deficiência à psicologia social. *Psicologia & Sociedade*, 24(3), 557-566. <https://www.scielo.br/j/psoc/a/PhdsqyL5T8fRwTp9JD3T6M/?format=pdf&lang=pt>
 - Goggin, G., Ellis, K., & Hawkins, W. (2019). Disability at the centre of digital inclusion: assessing a new moment in technology and rights.

- Communication Research and Practice, 5(3), 290-303.
- Hott, D. F. M., Rodrigues, G. M., & Oliveira, L. P. (2018). Acesso e acessibilidade em ambientes web para pessoas com deficiência: avanços e limites. *Brazilian Journal of Information Studies: research trends*, 12(4), 45-52. <https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/34354/1RTIGOAcessoAcessibilidadeAmbientes.pdf>
 - Jenkins, H. (2013). *Cultura da Convergência*. Trad. Susana Alexandria. Aleph.
 - Jesus, S. (2011). *Livros sonoros: audiolivro, audiobook e livro falado*. Bengala Legal Consultado em 25 de julho de 2022. Recuperado de <http://www.bengalalegal.com/livros-sonoros>
 - Jesus, P. S. (2018). #PraCegoVer: um diálogo sobre redes sociais, deficiência visual e outras cegueiras. [Trabalho apresentado em congresso]. 19º Encontro Internacional Virtual Educa, Salvador, Brasil. Recuperado de <https://reposita.cuaed.unam.mx:8443/xmlui/handle/20.500.12579/5279>
 - Kaufman, D., & Santaella, L. (2020). O papel dos algoritmos de inteligência artificial nas redes sociais. *Revista Famecos*, 27(1), e34074. <https://doi.org/10.15448/1980-3729.2020.1.34074>
 - Leite, L. P., Cardoso, H. F., & Oliveira, T. D. (2021). Escala intercultural de concepções de deficiência: construção e estudos psicométricos. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 27. <https://doi.org/10.1590/1980-54702021v27e0208>
 - Leite, F. P. A., & Luvizotto, C. K. (2017). Participação, acessibilidade digital e a inclusão da pessoa com deficiência. *CONPEDI Law Review*, 3(2), 240-26. http://dx.doi.org/10.26668/2448-3931_conpedilawreview/2017.v3i2.3718
 - Luvizotto, C. K. (2016). Cidadania, ativismo e participação na internet: experiências brasileiras. *Comunicação e Sociedade*, 30, 297-312. [https://doi.org/10.17231/comsoc.30\(2016\).2499](https://doi.org/10.17231/comsoc.30(2016).2499)
 - Magalhães, G. M., & Maciel, S. (2021). Parâmetros de

- Acessibilidade nas Redes Sociais: consumo de marcas por pessoas com deficiência visual no Facebook. *Culturas Midiáticas*, 15, 168-188. <https://doi.org/10.22478/ufpb.2763-9398.2021v15n.60537>
- Maciel, S. (2017). *Mídia Sonora Como Recurso de Acessibilidade à Produção Científica e Acadêmica no Ensino Superior*. [Trabalho apresentado em congresso]. 40º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, Curitiba, Brasil. Recuperado de <https://portalintercom.org.br/anais/nacional2017/resumos/R12-2644-1.pdf>.
 - Maciel, S., & Silva, A. F. (2017). *Mídia Sonora como Recurso de Acessibilidade para pessoas com deficiência visual*. In: L. P. Leite, S. E. S. O. Martins, L. M. Villela (Orgs.), *Recursos de acessibilidade aplicados ao ensino superior* (2ª ed., pp. 59-72). *Cultura Acadêmica*.
 - Morgan, G. (2002). *Imagens da organização*. 2. edição executiva. Atlas.
 - Movimento Web Para Todos (2021). *Número de sites brasileiros aprovados em todos os testes de acessibilidade mantém crescimento, mas ainda é menos de 1% do total*. Movimento Web Para Todos. Consultado em 24 de julho de 2021. Recuperado de <https://mwpt.com.br/numero-de-sites-brasileiros-aprovados-em-todos-os-testes-de-acessibilidade-mantem-crescimento-mas-ainda-e-menos-de-1-do-total/>
 - Oliveira, G. F., Magalhães, G. M., & Porém, M. E. (2020). *Comunicação Organizacional e valores de Acessibilidade: o caso da campanha “BK em dobro com Audiodescrição”*. In: L. S. Gonzales, V. Altamirano, N. Prata, C. Andrade-Martinez (Orgs.), *Do ecossistema radiofônico à comunicação de mercado: novos horizontes* (pp. 181-206). Ria Editorial.
 - Organização das Nações Unidas (1997). *Culture of Peace*. United Nations General Assembly, Resolution 52/13. Consultado em 09 de agosto de 2022. Recuperado de <http://www.un-documents.net/a52r13.htm>.
 - Prazeres, M., & Terra, C. F. (2023). *Comunicação organizacional em alta*

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024

ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital

Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

- velocidade: os impactos da aceleração social do tempo e suas interfaces. PAULUS: Revista de Comunicação da FAPCOM, 6(12), 39-52. <https://doi.org/10.31657/rcp.v6i12.602>
- Porém, M. E. (2020). Organizações e comunicação: algumas reflexões. In: M. E. Porém, J. Hidalgo, & J. Yaguache (Orgs.), *Inovações em Relações Públicas e Comunicação Estratégica* (2ª ed., pp. 121-133). Ria Editorial.
 - Roso Luna, M. R. (2018). Lectura fácil: herramienta que supera las barreras comprensivas y favorece la igualdad de oportunidades. PARJAP: Boletín de la Asociación Española de Parques y Jardines, 90, 40-43.
 - Saad Corrêa, E. (2020). A comunicação das organizações diante de públicos, esfera pública e opinião pública: como as plataformas sociais digitais se encaixam nisso?. *Organicom*, 17(33), 39-48. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2020.175986>
 - Sasaki, R. K. (2009). Inclusão: acessibilidade no lazer, trabalho e educação. *Revista Nacional de Reabilitação*, 7, 10-16.
 - Serra, J. P. (2012). Novos media e participação política. *Observatório Journal*, 6(2), 127-155. <https://doi.org/10.15847/obsOBS622012541>
 - Spink, P. K. (1996). A organização como fenômeno psicossocial: notas para uma redefinição da psicologia do trabalho. *Psicologia & Sociedade*, 8(1), 174-192.
 - Terra, C. F. (2015). Relacionamentos nas mídias sociais (ou relações públicas digitais): estamos falando da midiatização das relações públicas?. *Organicom*, 12(22), 103-117. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2015.13927>
 - Tesseroli, R. G., & Pimentel, P. C. (2020). No que você está pensando? Apontamento sobre opinião pública nas redes sociais digitais. *Organicom*, 17(33), 49-61. <https://doi.org/10.11606/issn.2238-2593.organicom.2020.170172>
 - Treinta, F. T., Farias Filho, J. R., Sant'Anna, A. P., & Rabelo, L. M. (2014). Metodologia

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024

ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital

Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeto y Raquel Cabral.

- de pesquisa bibliográfica com a utilização de método multicritério de apoio à decisão. Production, 24(3), 508-520. <https://doi.org/10.1590/S0103-65132013005000078>
- United Nations (2018). UN Flagship Report on Disability and Development: Realization of the sustainable development goals by, for and with persons with disability. Recuperado de <https://www.un.org/development/desa/disabilities/publication-disability-sdgs.html>.
 - Vicente, M. M., & Ferreira, M. (2020). Além das métricas: inclusão digital de pessoas com deficiência no Brasil e na Austrália. In: C. K. Luvizotto & C. Assis (Orgs.), Comunicação para a inclusão e a cidadania (pp. 209-229). Ria Editorial.
 - World Wide Web Consortium. (2018). Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0/ 2.1. 2018. Consultado em 04 de abril de 2022. Recuperado de <https://www.w3.org/Translations/WCAG20-pt-br/WCAG20-pt-br-20141024/>.

Datos de los autores:

a de Oliveira

Áreas de pesquisa ou de interesse: Comunicação Organizacional; Comunicação e Acessibilidade.

Filiação institucional: Mestrando na Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Correio postal: Avenida Engenheiro Luís Edmundo Carrijo Coube, 14-01 - Vargem Limpa, Bauru - SP, 17033-360
Correio eletrônico:

guilherme.f.oliveira@unesp.br
Telefone: +55 19 99873-7416
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1424-0254>

Nayla Brisoti Barbeta

Áreas de pesquisa ou de interesse: Comunicação e Povos Indígenas; Silenciamento Midiático.

Filiação institucional: Mestra em Comunicação pela Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Correio postal: Avenida Engenheiro Luís Edmundo Carrijo Coube, 14-01 - Vargem Limpa, Bauru - SP, 17033-360
Correio eletrônico: nayla.brisoti@unesp.br

Telefone: +55 15 99608-5748
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5721-2018>

Raquel Cabral

Áreas de pesquisa ou de interesse: Comunicação e Violência; Relações Públicas; Violência Organizacional; e Agenda 2030 da ONU.

Filiação institucional: Docente da Universidade Estadual Paulista (Unesp)

Correio postal: Avenida Engenheiro Luís Edmundo Carrijo Coube, 14-01 - Vargem Limpa, Bauru - SP, 17033-360
Correio eletrônico: raquel.cabral@unesp.br

Telefone: +55 14 31034 - 752
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0545-498X>

Departamento de Ciencias de la Comunicación. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario. Rosario, Argentina. UNR Editora, julio a diciembre de 2023 p. 047-072.
ISSN 2314-2634 (en línea).

Recibido: 22/02/2024
Aceptado: 15/07/2024

Registro Bibliográfico

Guilherme Ferreira de Oliveira,
Nayla Brisoti Barbeta y
Raquel Cabral. “Ausência de acessibilidade para pessoas com deficiência sensorial: violência na comunicação organizacional digital” en *La Trama de la Comunicación*, Vol. 28 Número 1, Anuario del

La Trama de la Comunicación - Volumen 28 Número 1 - enero a junio de 2024
ISSN 2314-2634 (en línea) / P. 012-051

Falta de accesibilidad para personas con discapacidad sensorial: violencia en la comunicación organizacional digital
Guilherme Ferreira de Oliveira, Nayla Brisoti Barbeta y Raquel Cabral.