

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL  
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA  
PROGRAMA DE MESTRADO EM COMUNICAÇÃO SOCIAL

ANDREA APARECIDA QUIRINO

COMUNICAÇÃO INOVADORA PARA O COLABORADOR INTERNO: ESTUDO  
DE CASO NA FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS

SÃO CAETANO DO SUL

2012

USCS – UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL  
PROGRAMA DE MESTRADO EM COMUNICAÇÃO

ANDREA APARECIDA QUIRINO

COMUNICAÇÃO INOVADORA PARA O COLABORADOR INTERNO: ESTUDO  
DE CASO NA FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado  
em Comunicação da Universidade Municipal de  
São Caetano do Sul como requisito parcial para  
obtenção do título de Mestre em Comunicação.

Orientador: Prof. Dr. Arquimedes Pessoni

SÃO CAETANO DO SUL

2012

## FICHA CATALOGRÁFICA

QUIRINO, Andrea Aparecida.

Comunicação inovadora para o colaborador interno: estudo de caso na Fundação Dorina Nowill para Cegos / Andrea Aparecida Quirino. São Caetano do Sul, USCS / Programa de Mestrado em Comunicação, 2012.

118 f.

Orientador: Prof. Dr. Arquimedes Pessoni

Dissertação (Mestrado) Comunicação – Área de concentração: Comunicação, inovação e Comunidades, 2012.

1. Inovação na comunicação 2. Comunicação interna 3. Deficiência visual 4. Cidadania 5. Fundação Dorina Nowill. I. Pessoni, Arquimedes. II. Universidade Municipal de São Caetano do Sul, Programa de Mestrado em Comunicação. III. Título.

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL**

Campus II – R. Santo Antônio, 50 – Centro – São Caetano do Sul (SP)

Reitor:

Prof. Dr. Silvio Augusto Minciotti

---

Pró-reitor de Pós-graduação e Pesquisa:

Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva

---

Gestor do Programa de Mestrado em Comunicação:

Prof. Dr. Gino Giacomini Filho

---

Dissertação defendida e aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ pela Banca Examinadora  
constituída pelos professores:

Prof. Dr. José Eugenio de Oliveira Menezes

---

Prof<sup>a</sup>. Dra. Priscila Ferreira Perazzo

---

Prof. Dr. Arquimedes Pessoni

---

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço aos meus pais por todo apoio e força que sempre me deram. Sem eles, a concretização deste trabalho não seria possível. Cada palavra, cada gesto e muita paciência foram importantes durante todo o período de pesquisa.

Agradeço também ao Jefferson Willian Miguel, meu namorado e amigo que, por muitas vezes, entendeu as minhas ausências e teve muita paciência em enfrentar todas as adversidades que o trabalho me impôs durante o caminho.

Também agradeço imensamente a Fundação Dorina Nowill para Cegos por abrir suas portas com enorme simpatia e com pessoas sempre dispostas a me auxiliar em minha pesquisa. Sem o apoio de todos os profissionais da Fundação meu trabalho não teria êxito.

Aos professores e colegas do curso que, de forma presente ou virtual, ofereceram o apoio emocional, ora manifestando a torcida, ora sofrendo comigo aqueles momentos inevitáveis.

E, especialmente, ao meu orientador, Arquimedes Pessoni, que, com paciência, respeito e conhecimento sempre apontou os melhores caminhos para meu trabalho. Tê-lo como parceiro nos últimos dois anos de convivência, motivou-me a confiar no resultado desta pesquisa e na possibilidade de um doutorado.

## **RESUMO**

A pesquisa aborda o papel da comunicação interna voltada para o deficiente visual na Fundação Dorina Nowill para Cegos, localizada em São Paulo. Apontou-se como é feita e quais ferramentas são utilizadas na comunicação interna para esse tipo de público, que necessita de recursos especiais. O estudo utilizou a metodologia de estudo de caso, complementada com aplicação de questionários e entrevistas. O trabalho mostrou um comparativo com os colaboradores deficientes visuais e os não deficientes para verificar como é feita a comunicação interna para ambos. Foi a partir deste comparativo que se notou as preferências em recebimentos das informações e diferenciais que a Fundação apresenta aos deficientes visuais.

Palavras-chave: comunicação; comunicação interna; comunicação organizacional; cidadania; deficiência; deficiência visual; inovação; Fundação Dorina Nowill.

## **ABSTRACT**

The research focuses on the role of internal communication facing the visually impaired in the Dorina Nowill Foundation for the Blind, located in São Paulo. It was pointed out how it's done and what tools are used in internal communication for this type of audience that needs special features. The study used a case study methodology, complemented by questionnaires and interviews. The study showed a comparison with visually impaired employees and the non-disabled to see how internal communication is made for both. It was from this comparative noted that the receipt of the information on preferences and differential Foundation presents the visually impaired.

**Keywords:** communication, internal communication, organizational communication, citizenship, disability, visual impairment; innovation; Dorina Nowill Foundation for the Blind.

*“A força do ideal, a coragem e a dedicação são elementos essenciais para que as obras que têm como objetivo o homem propriamente dito, sua felicidade e seu bem-estar possam prevalecer em qualquer sociedade presente ou futura”.*

*Dorina Nowill*

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – O mix da comunicação nas organizações.....	21
Figura 2 – Perfil do profissional de comunicação.....	30
Figura 3 – Logo da Fundação.....	31
Figura 4 – População de deficientes no Brasil.....	41
Figura 5 – Número de deficientes auditivos no Brasil.....	42
Figura 6 – Número de deficientes físicos no Brasil.....	43
Figura 7 – Número de deficientes visuais no Brasil.....	43
Figura 8 – Deficientes visuais por região no Brasil.....	47
Figura 9 – Proporção de empregados deficientes em cada empresa.....	49
Figura 10 – Distribuição dos trabalhadores formais com e sem deficiência por escolaridade: Brasil 2007-2009.....	51
Figura 11 – Gráfico por gênero – Deficientes visuais.....	56
Figura 12 – Gráfico por escolaridade no gênero feminino – Deficientes visuais.....	56
Figura 13 – Gráfico por escolaridade no gênero masculino – Deficientes visuais.....	57
Figura 14 – Gráfico por função no gênero feminino – Deficientes visuais.....	57
Figura 15 – Gráfico por função no gênero masculino – Deficientes visuais.....	58
Figura 16 – Gráfico por tipo de deficiência no gênero feminino – Deficientes visuais.....	58
Figura 17 – Gráfico por motivo da deficiência – Deficientes visuais.....	59
Figura 18 – Gráfico por tipo de deficiência no gênero masculino – Deficientes.....	59
Figura 19 – Gráfico por motivo de deficiência – Deficientes visuais.....	60

Figura 20 – Gráfico por entendimento das informações – Deficientes visuais.....	60
Figura 21 – Gráfico por preferência no recebimento das informações referentes à comunicação interna - Deficientes visuais.....	61
Figura 22 – Gráfico por acesso do público deficiente visual às redes sociais.....	61
Figura 23 – Gráfico por gênero – Diversos colaboradores.....	62
Figura 24 – Gráfico por escolaridade no gênero feminino.....	62
Figura 25 – Gráfico por escolaridade no gênero masculino.....	63
Figura 26 – Gráfico por função no gênero feminino.....	63
Figura 27 – Gráfico por função no gênero masculino.....	64
Figura 28 – Gráfico por entendimento das informações.....	64
Figura 29 – Gráfico por preferência no recebimento das informações referentes à comunicação interna.....	65
Figura 30 – Gráfico por acesso do público às redes sociais.....	66
Figura 31 – Mural falado ou totem.....	70
Figura 32 – Identidade visual – Tá na mídia.....	71
Figura 33 – Identidade visual – Acontece.....	72
Figura 34 – Identidade visual – Quem é quem.....	73
Figura 35 – Identidade visual – Fique por dentro.....	74

# SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPÍTULO I – COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>16</b>
1.1 COMUNICAÇÃO INTERNA .....	22
1.1.1 Planejamento de comunicação interna.....	25
1.1.2 Mensuração dos resultados em comunicação interna .....	26
1.1.3 Ações em comunicação interna.....	27
1.1.4 Veículos de comunicação interna.....	28
1.1.5 Perfil do profissional de comunicação interna .....	29
1.2 FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS .....	31
1.2.1 A fundadora.....	31
1.2.2 História da Fundação .....	32
1.2.3 Atividades exercidas .....	33
1.2.4 Números da Fundação em 2011 .....	34
<b>CAPÍTULO II – UM PANORAMA SOBRE A DEFICIÊNCIA.....</b>	<b>37</b>
2.1 A DEFICIÊNCIA NO BRASIL.....	41
2.2 TIPOS DE DEFICIÊNCIA .....	44
2.3 DEFICIÊNCIA VISUAL .....	46
2.4 DIREITOS E CIDADANIA: A INCLUSÃO DA DEFICIÊNCIA VISUAL EM NOSSO COTIDIANO.....	47
<b>CAPÍTULO III – O FUNCIONAMENTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA NA FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS.....</b>	<b>53</b>
3.1 METODOLOGIA.....	54
3.2 AMOSTRA.....	55
3.2.1 Resultado da pesquisa com os deficientes visuais .....	55
3.2.2 Resultado da pesquisa com os demais colaboradores.....	62
3.2.3 Entrevista com o presidente da Fundação.....	65
3.2.4 Entrevista com a assistente de comunicação interna da Fundação .....	66
3.3 AÇÕES FUTURAS.....	68
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>75</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>80</b>
ANEXO A - DECRETO No 3.298, DE 20 DE DEZEMBRO DE 1999.....	85
ANEXO B - DECRETO Nº 3.956, DE 8 DE OUTUBRO DE 2001.....	100
ANEXO C - LEI Nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991.....	106
ANEXO D - LEI Nº 10.098, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2000.....	107
APÊNDICE A – ENTREVISTA COM O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO.....	113
APÊNDICE B – ENTREVISTA COM A ASSISTENTE DE COMUNICAÇÃO INTERNA DA FUNDAÇÃO.....	115
APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA COLABORADORES DEFICIENTES VISUAIS .....	117
APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO PARA OS DEMAIS COLABORADORES.....	118

## **INTRODUÇÃO**

### **Origem do estudo**

As estratégias de comunicação interna são de extrema importância numa empresa. É tão relevante e fundamental como quaisquer outras estratégias da organização, seja a definição de preços, dos pontos ou meios de distribuição, da ampliação, redução ou modificação na linha de produtos e serviços ou do direcionamento na comunicação.

Em todas essas decisões estratégicas é importante levar em conta as mudanças que ocorrem frequentemente no contexto social e, principalmente na questão da comunicação é necessário estar atento ao fato de que as informações chegam a uma velocidade tão rápida que é preciso processá-las e distribuí-las para todos com rapidez, sem que o conteúdo seja modificado, evitando, assim, a interpretação equivocada da informação transmitida, o que nem sempre acontece.

A comunicação é basicamente o processo de troca de informações. O problema é que a grande quantidade de barreiras e ruídos acaba, por vezes, impedindo que o fluxo de informações ocorra da forma como foi planejado.

O objetivo do estudo da dissertação é investigar a comunicação interna para os deficientes visuais, público este que necessita de ferramentas especiais para acessar a comunicação interna na empresa. O estudo foi feito na Fundação Dorina Nowill para Cegos, situada em São Paulo. A escolha pela Fundação se deve pelo fato de ser tradicional em São Paulo, com 66 anos de existência e com o propósito de incluir pessoas com deficiência visual no trabalho por meio de produção e distribuição de livros em Braille (sistema de leitura com tato para cegos), falados e digitais. Também visa à inclusão por meio de contratação de profissionais deficientes visuais na própria Fundação.

A eleição da deficiência visual se justifica por ser este público o mais necessitado entre os deficientes de uma comunicação especificamente formatada de acordo com suas limitações.

No caso da Fundação Dorina Nowill para Cegos foi pesquisado como a comunicação interna é feita tendo como público-alvo funcionários deficientes visuais (cegos e com baixa visão). Além destes, a pesquisa inclui uma amostra de funcionários não deficientes visuais e como estes recebem a comunicação interna voltada aos colaboradores deficientes visuais na empresa.

Hoje muito se discute a forma como essa comunicação deve acontecer. Há quem defenda que se dá por meio de ferramentas e outra corrente defende que deve ser face-a-face e que cabe à empresa sensibilizar para que estas sejam os agentes da comunicação. Na pesquisa são estudadas quais ferramentas são utilizadas para que os deficientes visuais possam ter acesso às informações da Fundação.

### **Problema**

De que modo a comunicação interna é feita tendo como público-alvo também o deficiente visual?

### **Objetivo geral**

O objetivo da pesquisa é verificar a comunicação interna para deficientes visuais na Fundação Dorina Nowill para Cegos.

### **Objetivos específicos**

- a) Verificar quais ferramentas a Fundação Dorina Nowill para Cegos utiliza para que a comunicação seja acessível aos deficientes visuais.
- b) Apontar quais inovações na comunicação a Fundação Dorina Nowill para Cegos pode apresentar para facilitar a comunicação para os deficientes visuais.

- c) Confrontar se os meios de comunicação interna são eficazes e têm o mesmo efeito para os colaboradores deficientes visuais e não deficientes.

### **Justificativa do estudo**

A escolha pela deficiência visual se dá por ser um público mais necessitado de ferramentas de comunicação especiais, já que toda a comunicação impressa e digital, por exemplo, precisa ser modificada para que o deficiente a compreenda. Sendo assim, é possível constatar que o deficiente visual precisa de recursos especiais e ambiente adequado para poder trabalhar e se inteirar das informações da empresa da mesma forma que os outros colaboradores.

No caso da comunicação interna, é importante que ela seja bem trabalhada para que todos os colaboradores tenham acesso às informações da empresa e, por esse motivo, foi escolhido trabalhar com comunicação interna para o deficiente visual. O principal questionamento é se as informações que chegam aos colaboradores são as mesmas que chegam ao colaborador deficiente visual, pois este depende de recursos específicos para se inteirar das informações da empresa.

### **Delimitação do estudo**

Estudo da comunicação interna na Fundação Dorina Nowill para Cegos. Verificar como a comunicação é feita para os colaboradores deficientes visuais que trabalham na Fundação.

### **Metodologia**

A metodologia aplicada na pesquisa foi o estudo de caso de caráter qualitativo. Como instrumentos de pesquisa foram utilizados questionários para deficientes visuais e não deficientes e entrevistas com o presidente e responsável pela comunicação interna da Fundação. Foram feitas constantes visitas à Fundação e conversas com diversos colaboradores com o intuito de analisar o funcionamento da comunicação interna da entidade.

### **Vínculo à Linha de Pesquisa**

O trabalho está relacionado à Linha de Pesquisa *Transformações Comunicacionais e Comunidades*, que tem como eixo temático comunicação organizacional nos segmentos público e privado, assessoria de comunicação, comunicação científica e para saúde.

### **Síntese do Referencial Conceitual**

O trabalho contempla quatro eixos temáticos: comunicação organizacional, comunicação interna, deficiência e deficiência visual.

No primeiro capítulo são abordados os principais conceitos de comunicação organizacional. A partir disso, o tipo de comunicação eleita para ser trabalhada neste trabalho é a comunicação interna, na qual são focados todos os aspectos para se trabalhar a comunicação interna em uma empresa, como planejamento, mensuração de resultados, ações, principais veículos e o perfil do profissional de comunicação interna. A empresa a ser estudada nesta pesquisa é a Fundação Dorina Nowill para Cegos e neste capítulo são mostradas a história da Fundação e de sua fundadora, Dorina de Gouvêa Nowill, as atividades que a Fundação exerce e os números atualizados referentes à atuação da Fundação no Brasil.

Um panorama acerca da deficiência é abordado no segundo capítulo. São apontados números da deficiência no Brasil e por que os deficientes estão ganhando cada vez mais espaço no mercado de trabalho. Também são mostrados os tipos de deficiência, dando maior ênfase à deficiência visual, já que é o foco principal deste trabalho. Questões de direito e cidadania também são retratadas. Atualmente, a inclusão social do deficiente, principalmente no mercado de trabalho vem sendo uma questão muito relevante.

Por último, no terceiro capítulo, são mostrados os resultados da pesquisa feita na Fundação Dorina Nowill para Cegos. Também são retratadas entrevistas com o presidente e uma profissional da área de comunicação sobre a visão da importância da comunicação interna para deficientes visuais na Fundação. Finalizando a pesquisa, são apontadas algumas ações que a Fundação deverá colocar em prática a partir deste trabalho

## CAPÍTULO I – COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

Segundo Lupetti (2009, p.14), a história da comunicação remonta à história da humanidade. A linguagem dos gestos e as primeiras manifestações da linguagem oral proporcionaram a liberdade das mãos para outras atividades culturais do ser humano – como o desenho em cavernas –, criando, assim, um ciclo de desenvolvimento e de comunicação. Foi esse tipo de manifestação que possibilitou a transmissão do patrimônio cultural às outras gerações. “O homem, portanto, desenvolveu meios para comunicar-se, e a abordagem histórica das mídias constituiu excelente caminho para compreensão da relação humana com a comunicação” (LUPETTI, 2009, p. 14).

A implantação de uma cultura de comunicação nas empresas começou a acentuar-se a partir da década de 1970. Nessa época, a maioria das empresas privadas, de médio e grande porte, iniciou a criação de áreas ou departamentos de comunicação, mas foi na década de 1990 que a comunicação empresarial teve peso estratégico nas organizações.

Mas seria prematuro imaginar que se tivesse verdadeiramente uma comunicação empresarial, no sentido amplo que é conceituada hoje em dia. Na verdade, a expressão “Comunicação empresarial” era desconhecida àquela época (BUENO, 2003, p. 03).

Bueno (2003, p. 04) explica que antes da década de 1970 as atividades de comunicação desenvolvidas pelas empresas eram absolutamente fragmentadas. Com raras exceções, não havia departamento ou área que aglutinasse todos os esforços de relacionamento da empresa ou entidade com os seus públicos.

Já na década de 1980 foi dado um impulso que faltava à comunicação organizacional, que passou a ganhar status nas organizações e começou a atrair profissionais para a área. Nos anos 1990, o conceito de comunicação empresarial se refinou: ela passou a ser estratégica para as organizações, o que significa que se vinculava estritamente ao negócio, passando, também a ser comandada por profissionais com uma visão abrangente, seja da comunicação, seja do mercado em que a empresa ou entidade se insere. Deixou de ser um mero conjunto de atividades, desenvolvidas de maneira fragmentada, para constituir-se em um processo integrado que orienta o

relacionamento da empresa ou entidade com todos os seus públicos de interesse (BUENO, 2003, p.07).

Nos dias atuais, a comunicação organizacional se prepara para ascender a um novo patamar, tornando-se um elemento importante dos processos de inteligência empresarial.

Ela se estrutura para usufruir das potencialidades das novas tecnologias, respaldar-se em bancos de dados inteligentes, explorar a emergência das novas mídias e, sobretudo, maximizar a interface entre as empresas, ou entidades, e a sociedade. Nesse novo cenário, passa a integrar o moderno processo de gestão e partilha do conhecimento, incorporando sua prática e sua filosofia ao chamado “capital intelectual” das organizações (BUENO, 2003, p.08).

Barbi (2011, p. 68) explica que a comunicação passa a ser vista pelas empresas como uma ferramenta de sua importância na gestão estratégica para atingir não apenas o público externo, mas também o interno.

A comunicação verdadeira ou precisa, muitas vezes, é difícil de ser realizada, por exigir uma sequência complexa de passos: geração de ideias, codificação, transmissão por diversos canais, decodificação, compreensão e resposta. “No século XXI, manter o colaborador informado sobre as atitudes, ações e posturas da organização é mais que uma vontade individual ou modismo, é um compromisso da empresa para com seu capital humano” (ABRACOM, 2012, p. 08).

Em seu conceito, a comunicação organizacional compreende um conjunto de atividades, ações, estratégias, produtos e processos desenvolvidos para reforçar a imagem de uma empresa ou entidade (sindicatos, órgãos governamentais, ONGs, associações, universidades etc) junto aos seus públicos de interesse (consumidores, fornecedores, acionistas, empregados, formadores de opinião, classe política ou empresarial, comunidade acadêmica ou financeira, jornalistas etc).

A comunicação organizacional, como objeto de pesquisa, é a disciplina que estuda como se processa o fenômeno comunicacional dentro das organizações no âmbito da sociedade global. Ela analisa o sistema, o funcionamento e o processo de comunicação entre a organização e seus diversos públicos (KUNSCH, 2003, p. 149).

De acordo com Bueno (2003, p. 03):

As atividades de comunicação eram percebidas e desenvolvidas isoladamente: a edição de publicações empresariais, a assessoria de imprensa, a organização de eventos, a publicidade e o marketing, de maneira geral,

eram assumidos, na quase totalidade dos casos, por departamentos e profissionais sem qualquer vinculação, de que resultava, invariavelmente, uma comunicação difusa, muitas vezes contraditória.

A comunicação passa constantemente por mudanças devido às novas tecnologias, que proporcionam uma relação inovadora entre a empresa e seu público, seja ele externo ou interno.

Vale ressaltar, no entanto, que essa tecnologia é bastante nova, e que os processos de aprendizagem e de adaptação dependem muito de como a organização planeja sua comunicação. Planejar a comunicação exige interação, unificação de mensagem, instruções, boa vontade e envolvimento de todos os colaboradores. Para que isso seja possível, é necessária uma comunicação integrada (LUPETTI, 2009, p.15).

A comunicação organizacional tem assumido, nos últimos anos, maior complexidade, tendo em vista a necessidade de trabalhar com diferentes públicos. Portanto, diferentes conteúdos, discursos ou linguagens, vêm sendo explorados pelas organizações para conquistar e fidelizar os diversos públicos, devido a fatores como o acirramento da concorrência, a segmentação da mídia e a introdução acelerada das novas tecnologias nos processos comunicacionais.

A comunicação organizacional visa auxiliar, muitas vezes, na propagação e preservação da cultura. A comunicação é estratégia para a solidificação da cultura organizacional.

O planejamento das estratégias, programas e projetos de comunicação empresarial requer uma minuciosa leitura do meio ambiente. Incorrem em grave erro os comunicadores e profissionais que planejam suas atividades sem atentarem para as oportunidades, riscos, ameaças e tendências do macro-ambiente (TORQUATO, 1986, p. 179).

De acordo com Baldissera (2009, p.119) ainda é possível redimensionar a noção de comunicação organizacional para que contemple outras materializações comunicacionais que dizem respeito às organizações, mas que pouco são pensadas como comunicação organizacional. Trata-se dos processos de comunicação informal indiretos; aqueles que se realizam fora do âmbito organizacional e que dizem respeito à organização – algo como a organização falada.

Como exemplos, pode-se pensar: nos processos que se atualizam entre colegas de trabalho quando, juntos, participam de um jogo de futebol e discorrem sobre a organização; nas manifestações sobre ela que assumem lugar nas relações familiares; nos processos especulativos; e nas conversas sobre a organização que se realizam entre vizinhos e/ou nos grupos de pais na reunião de escola. Esses processos, que podem parecer distantes e sem relevância, também são comunicação organizacional, ainda que se reconheça

a impotência da organização em estabelecer qualquer controle direto sobre eles. Porém, isso não impede de realizar algum tipo de acompanhamento, até porque, caso desses encontros surjam boatos sobre a organização, à medida que se tornarem visíveis e forem identificados por ela, é possível que exijam algum tipo de investimento em ações e/ou comunicação formal para neutralizá-los, se for o caso (BALDISSERA, 2009, p.119).

Cardoso (2006, p. 1127) argumenta que o mundo globalizado tem produzido mudanças significativas na gestão dos negócios. Novas práticas administrativas e gerenciais têm surgido nas últimas décadas, não só como resultado da busca incessante pela produtividade, qualidade e satisfação do cliente, mas também em consequência da preocupação com o meio ambiente.

Baldissera (2009, p. 118) ainda aponta que:

Em grau mais complexo, pode-se falar da comunicação organizacional em seu nível de organização comunicante. Aqui, ultrapassando o âmbito da fala autorizada, atenta-se para todo processo comunicacional que se atualiza quando, de alguma forma e em algum nível, qualquer sujeito (pessoa, público) estabelecer relação com a organização.

Lisboa Filho e Godoy (2006, p.01) ressaltam que:

As empresas necessitam de programas e estratégias que, além de valorizar e motivar seu quadro funcional auxiliem no desenvolvimento pessoal e profissional dos mesmos, a ponto de transformá-los em diferenciais competitivos para a organização. O desenvolvimento de ações que visam melhorar o desempenho individual e coletivo pode assegurar um aumento de produtividade e uma maior competitividade no mercado.

Curvello (2009, p. 112) explica que convém pensar na comunicação como um processo porque se trata de fenômeno que apresenta contínua mudança no tempo, como algo que está no fluxo e transformação constantes, marcado por ciclos criativos e cocriativos. Nessa visão, acontecimentos e relações são dinâmicos, sempre em evolução, quer percebamos ou não tais movimentos.

A partir da segunda metade do século XX, quando a comunicação virtual passou a fazer parte do dia a dia das pessoas, as organizações viram a necessidade de rever os modelos de comunicação. “Hoje, a comunicação passa necessariamente pelas novas tecnologias, que proporcionam uma relação inovadora entre a organização e seus públicos de interesse”, explica Lupetti (2009, p.15).

O termo “comunicação integrada” tem sido utilizado para descrever a combinação das atividades de propaganda, marketing e relações públicas das organizações, mas para que ela exista é preciso planejamento.

O gerenciamento dessas atividades possibilita intervenções de todos os setores, combinando orientação, informação, fluxo de processos, colaboração e relacionamento das áreas envolvidas. Inclui em seu planejamento um programa de incentivo aos colaboradores no local de trabalho, para que seja possível a viabilização da missão da visão organizacional (LUPETTI, 2009, p.15).

Considerada parte integrante da gestão estratégica, a comunicação integrada abrange as comunicações institucional, administrativa, interna e mercadológica.

É preciso estabelecer que a comunicação integrada tem por objetivo de criar sinergia no sistema de comunicação e unificar a linguagem empresarial, devendo, sempre que possível, integrar ações. Deve integrar informações entre todos os programas da empresa, que proporcionarão o aumento da competitividade organizacional (LUPETTI, 2009, p. 17).

Para a organização que esteja tentando aprimorar sua reputação por meio de propaganda corporativa, comunicar-se com eficácia com os funcionários e usar uma estratégia de comunicação coerente é essencial.

Essa estratégia depende de se pensar cuidadosamente sobre as mesmas três partes que Aristóteles usou para descrever os componentes da enunciação: (1) em vez de um orador, o primeiro componente em uma estratégia de comunicação empresarial é a *empresa*; (2) o segundo componente, em vez de o “ouvinte a quem se refere o objeto ou a finalidade da fala”, de Aristóteles é o *público-alvo*; (3) o componente final, que Aristóteles descreve como “o assunto a ser tratado”, será chamado de *mensagens* (ARGENTI, 2006, P. 28).

A comunicação institucional é dirigida para a construção e consolidação da marca com mais públicos, através da visibilidade de suas práticas e políticas e, sobretudo, das ações de responsabilidade socioambiental. Voltada para assuntos relacionados ao cotidiano da administração, a comunicação administrativa tem por objetivo orientar, atualizar e ordenar o fluxo das atividades funcionais. A comunicação interna é a base de todo o processo, sendo realizada somente e exclusivamente com quem constrói a marca da empresa, ou seja, o público interno. Já comunicação mercadológica é feita com foco no público consumidor da empresa, também conhecido como externo.

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).

Em relação à comunicação administrativa:

Vários tipos de mensagens administrativas têm sua origem em diferentes setores da empresa, e alinhar este tipo de comunicação é tarefa bastante árdua, tendo em vista o caráter e a personalidade dos executivos que as emitem. É por essa razão que a comunicação administrativa é considerada um dos maiores problemas da organização, o gestor da comunicação administrativa deve possuir amplo conhecimento dos sistemas organizacional e do sistema de comunicação, a fim de administrar e orientar os diversos setores da empresa para que haja unificação, clareza e objetividade na construção das mensagens (LUPETTI, 2009, p. 20).

Já a comunicação mercadológica abrange toda forma de comunicação capaz de atingir um objetivo de marketing e deve ser elaborada a partir do quadro sociocultural do consumidor-alvo. Lupetti (2009, p. 23) menciona que seus principais instrumentos são a propaganda, a promoção de vendas, a venda pessoal, o merchandising, os eventos e o marketing direto de relacionamento.

A comunicação interna é voltada a todos os colaboradores da empresa, ou seja, diretoria, gerência, coordenadores e auxiliares.

Tem como finalidade propiciar meios para promover a integração entre eles, compatibilizando os interesses dos funcionários aos da empresa. Incentiva a troca de informações e estimula as experiências e o diálogo, bem como a participação de todos, a fim de atingir os objetivos gerais da organização (LUPETTI, 2009, p. 21).

O diagrama a seguir ilustra essa concepção. Kunsch (2003, p.150) explica que são essas formas de comunicação que permitem a uma organização se relacionar com seu universo de públicos e com a sociedade em geral. Por isso, não se devem mais isolar essas modalidades comunicacionais.

Figura 1 – O mix da comunicação nas organizações



## 1.1 Comunicação interna

A comunicação interna, voltada a todos os colaboradores das organizações, tem como objetivo promover a integração dos funcionários, a troca de informação, o estímulo às experiências e ao diálogo. Para tanto, desenvolve programas de prevenção de acidentes, de aperfeiçoamento profissional, campanhas de criatividade e competitividade etc (LUPETTI, 2009, p. 27).

Marchiori (2008, p.83) explica que a organização promove a interação humana e se apresenta como uma “mini-sociedade, formada por construções sociais” que se processam no convívio entre os funcionários, as lideranças e os administradores dos postos de comando de nível mais elevado. A convivência e a interação entre os membros de uma organização se reproduzem externamente como a imagem da própria organização.

Para Binotto (2002, p. 01):

O modelo de gestão da qualidade nas organizações deve preocupar-se com a qualidade da comunicação interna com seus funcionários, pois este é seu cliente interno. A cultura militar tem muitos pontos a favor da implementação de um programa como os conceitos de disciplina e responsabilidade, bom relacionamento entre as pessoas e outros, questões como centralização e verticalização são mais difíceis de serem flexibilizados. Primeiramente, a gestão da qualidade preza por esforços na sensibilização e na motivação dos funcionários, pois essa é a melhor maneira de saber o que querem, o que pensam e de torná-los mais participativos. Na realidade, as práticas de comunicação interna pouco tem influência de uma técnica ou outra, mas principalmente da cultura organizacional.

Barbi (2011, p. 66) diz que a comunicação interna fundamenta a sua importância em motivos como promover uma relação transparente entre empresa e empregado, pois os funcionários são os porta-vozes ou até mesmo os propagandistas de onde trabalham. Se a opinião deles for negativa, certamente, a empresa terá sua imagem comprometida perante o público externo.

A comunicação interna também permite ao público conhecer a realidade da empresa.

A comunicação interna deriva da necessidade de transmitir ao público da casa, com frequência e clareza, o pensamento e ação da empresa, destacando-se as posições que assumem seus dirigentes e a consciência social que tem. Deve o empresário dar prioridade à informação? Sim, porque só desta forma habilitará suas audiências interna e externa a conhecerem a realidade da

empresa. É por este caminho que poderá fortalecer os vínculos sociais da sua organização (BAHIA, 1995, p.32).

A comunicação torna-se estratégica para os interesses dos públicos se compatibilizem. Esses públicos são os empregados e as empresas, que sempre necessitam de um estímulo para o diálogo, troca de informações, experiências e participação de todos os níveis.

Ainda assim, a comunicação interna tem como finalidade propiciar meios para promover a integração entre os colaboradores da empresa, ou seja, diretoria, gerência, coordenadores e auxiliares. O propósito é compatibilizar os interesses dos colaboradores aos da empresa, incentivando troca de informações e estimulando as experiências e o diálogo, bem como a participação de todos.

A integração entre os colaboradores e a organização passa pelo caráter de sensibilização dos programas que a empresa define como prioritários. Uma pesquisa com os colaboradores auxiliará na tomada de decisão sobre quais ações serão desenvolvidas. Para a obtenção de resultados, a comunicação interna deve ser interativa, seja em programas que envolvam mudanças nos padrões culturais, seja em programa de caráter social (LUPETTI, 2009, p. 21).

De acordo com o relatório da Abracom (2012, p.12), utilizar a comunicação interna é um dos pilares do processo produtivo de uma empresa, pois ela permeia todos os sistemas de gestão como curadora das relações, ou seja, constitui-se no caminho estratégico para as intersecções entre os sistemas e, portanto, é transdisciplinar.

A comunicação interna compreende ainda o endomarketing. Bekin (1995, p. 35) explica que o endomarketing se refere às ações do próprio marketing dirigidas ao público interno das organizações para que este ‘compre’ a empresa, com a finalidade de promover entre os colaboradores valores destinados a servir o cliente.

Kunsch (2002, p.155) acredita que o endomarketing se limita a ver os colaboradores como clientes internos e que, “antes de ser empregado, o indivíduo é um ser humano e um cidadão. (...) Ele atua num ambiente organizacional formado por pessoas que buscam interagir em virtude da consecução dos objetivos gerais das organizações. Não é, portanto, um espaço de mercado”.

A comunicação, considerada o quarto poder da República, pela força que a mídia exerce sobre a sociedade, passa a ser incorporada também como poder dentro das organizações. Assim, a comunicação interna deixa de ser um fetiche para ocupar uma posição estratégica e pragmática (KUNSCH, 2003, p. 158).

A comunicação interna incentiva a troca de informações e estimula a experiência e o diálogo. Diversas campanhas podem ser feitas como instrumento de divulgação da comunicação interna, como campanhas de prevenção de acidentes de aperfeiçoamento profissional, por exemplo.

Para a divulgação das campanhas e dos programas de comunicação interna, as organizações podem fazer uso de circulares, quadro de avisos, manuais, boletins, jornais, revistas, eventos, vídeos, CDs, correio eletrônico, intranet, entre outras mídias (LUPETTI, 2009, p.22).

Clemen (2005, p.49) argumenta que a definição dos públicos-alvo é o primeiro passo para se organizar um plano de comunicação interna. Saber quem são os receptores da ação define a linguagem, a mensagem, os meios e os canais de comunicação, assim como a forma pela qual serão avaliados os resultados da ação.

Entre os funcionários também se pode distinguir os públicos, independentemente do nível hierárquico, como os gerentes. Eles podem ser classificados por área de atuação, como por exemplo: área comercial, financeira, recursos humanos, comunicação, industrial etc. “Separar por áreas de atuação permite a criação de meios de comunicação com foco na ação estratégica desses públicos”, complementa Clemen (2005, p.51).

Kunsch (2003, p. 159) explica que uma comunicação interna participativa, por meio de todo o instrumental disponível (murais, caixas de sugestões, boletins, terminais de computador, intranet, rádio, teatro etc), envolverá o empregado nos assuntos da organização e nos fatos que estão ocorrendo no país e no mundo.

Existem nas organizações, diversas formas triviais de comunicação interpessoal. Sem dúvida, a mais frequentemente usada é a palavra oral, pois usualmente, é a mais rápida. Além disso, a comunicação oral tem probabilidade de ser muito precisa, porque as mensagens podem ser explicadas por meio de um diálogo contínuo. A comunicação escrita também tem sua importância. Os empregados dedicam grande parte de seus dias de trabalho expressando ideias por escrito. Sejam memorandos, cartas, relatórios, fax, formulários de pedidos, e-mail etc.

Kunsch (2003, p.160) explica que alguns aspectos devem ser considerados para que a comunicação interna alcance seus objetivos precípuos. Eles estão relacionados com políticas, estratégias, qualidade, conteúdo e linguagem, pessoal responsável e uso das novas mídias com adequação das inovações tecnológicas.

No ímpeto de querer iniciar um processo de comunicação interna, algumas empresas decidem criar um mural ou uma newsletter e acreditam que, por si só, já será o caminho para fazer chegar o que desejam ao colaborador. Nem sempre! Este é apenas um exemplo de que a empresa pode estar confundindo “informação” com “comunicação” (ABRACOM, 2012, p. 9).

O relatório da Abracom (2012, p. 9) ainda salienta que para que comunicação interna atinja seus objetivos e não seja apenas um processo informativo sem repercussão, o ato de comunicar deve considerar que a mensagem possa ser interpretada de acordo com cada receptor, suas experiências e vivências. E isso requer uma análise bem mais profunda não só do público como, em especial, da forma com que se consegue atingi-lo.

Segundo o documento da Abracom (2012, p. 11) há quatro pontos importantes que formam a base do que deve ser o processo de comunicação eficiente:

1. Motivar os colaboradores para que estejam alinhados com a estratégia do negócio;
2. Liderar e gerenciar a comunicação;
3. Gerenciar o excesso de informação, especialmente a desorganizada;
4. Mensurar o retorno sobre investimento na comunicação interna.

### **1.1.1 Planejamento de comunicação interna**

Para que a comunicação interna seja feita de forma adequada é necessário estabelecer um planejamento estratégico que se integre às metas da empresa. É importante que a organização apresente de forma clara e objetiva o posicionamento da empresa, seus princípios e propósitos, de modo que os colaboradores compreendam facilmente.

Para isso, é fundamental que se implante um planejamento de comunicação interna voltado às necessidades de transmitir as mensagens para o público interno e, ao mesmo tempo, conhecer e tratar as expectativas desse público para com a organização.

A pesquisa da Abracom (2012, p. 14) indica que o processo de planejamento tem início com uma análise diagnóstica, que permitirá conhecer como se apresenta o cenário atual, baseado em pesquisas e no estudo das relações comunicacionais. Muitos dos desejos de um bom relacionamento encontram-se velados e é necessário explorá-los para construir uma estratégia condizente e eficaz.

Após o diagnóstico, deve ser definida a hierarquia da informação.

Aprimoramento e estruturação das soluções existentes e criação das mensagens, representações e imagens que se deve difundir. É a etapa para direcionar qual a natureza da informação, se operacional, estratégica, técnica ou motivacional e o tipo de mensagem que se pretende divulgar como dados factuais, números, análise e comentários (ABRACOM, 2012, p. 14-15).

Definindo a hierarquia da informação, segue-se a terceira etapa que é chamada de Plano de Ações. Este é um instrumento de gestão das atividades da comunicação interna da empresa.

O desafio é ampliar a tematização da comunicação na agenda das organizações ao tornar cada integrante um comunicador competente e consciente de seu papel e de sua responsabilidade. Construir alicerces para uma comunicação mais orgânica e participativa é um trabalho árduo, que consome tempo, planejamento, cuidado e que não tem visibilidade. Comunicar sobre comunicação é, portanto, o grande desafio (DUARTE e MONTEIRO, 2009, p. 359).

O relatório da Abracom (2012, p.16) ainda explica que para sua elaboração é preciso ter um roteiro básico: definição de objetivos, estratégias da comunicação, segmentação do público interno, táticas, prazos (cronograma) e resultados esperados.

### **1.1.2 Mensuração dos resultados em comunicação interna**

Todo processo de comunicação interna precisa ser mensurado, pois se tornou uma exigência na rotina empresarial.

Os profissionais de comunicação interna, tanto das organizações, quanto das agências contratadas por elas, devem observar as práticas de comunicação e relacionamento com os diferentes públicos. Antes de simples executores, cabe a eles a compreensão do cenário em que seu plano de ações acontecerá (ABRACOM, 2012, p. 18).

Conhecer o perfil do público interno é fundamental. Assim, como todo processo de comunicação, é preciso saber a respeito do tipo de público com o qual se está lidando e qual linguagem utilizar.

De acordo com a pesquisa da Abracom (2012, p.19) toda a comunicação interna pode e deve ter sua eficiência e eficácia medidas por instrumentos de pesquisa. O planejamento de uma pesquisa precisa observar fatores importantes, estabelecer os objetivos, alcançá-los e adequá-los aos recursos disponíveis (tempo e dinheiro).

A avaliação em comunicação assume caráter desafiador e complexo, especialmente pela natureza das funções da profissão, cujas atividades envolvem bens simbólicos intangíveis, de consequências que dificilmente podem ser medidas por meio de números ou fórmulas matemáticas (GALERANI, 2005, p.153).

Deve ser medido o grau de compreensão das informações veiculadas pela empresa e quais mudanças essas informações trouxeram no comportamento e conhecimento dos colaboradores.

Recomenda-se a aplicação de pesquisa em parceria com programa anual de mensuração de resultados em comunicação interna construído por especialistas profissionais de comunicação. Esse monitoramento demonstrará a importância e o impacto nos resultados trazidos pela comunicação interna. O período de três anos é a base para que um planejamento de comunicação interna influencie novos comportamentos e tomada de decisão acertada, portanto, deve-se entender que o resultado do processo ocorre de médio a longo prazo (ABRACOM, 2012, p.20).

### **1.1.3 Ações em comunicação interna**

Para definir quais ações serão mais bem aplicadas, é preciso entender a realidade da empresa para definir o elenco adequado de ações de relacionamento, campanhas, materiais e veículos a serem adotados.

O relatório da Abracom (2012, p. 22) define como ações de relacionamento os seguintes itens:

- a) Guias e manuais de comunicação interna, ética e conduta: Geralmente distribuídos nos primeiros dias de trabalho dos colaboradores, veiculam informações que visam facilitar a integração do profissional na cultura da organização e motivar seu comprometimento para uma maior consciência e unicidade de visão sobre as normas de conduta, processos e forma de atuação na empresa.
- b) Manual de posicionamento nas redes sociais digitais: Cada vez mais, o conteúdo disseminado pelos internautas nas redes sociais digitais impacta na reputação das empresas. Por conta disso, é necessário definir uma política de conduta dos funcionários nessas redes, que norteará a criação de um manual específico. Nesse documento, a empresa deixa claro como espera que sua equipe se comporte no ambiente online, principalmente quando fizer referência à marca ou aos seus produtos e processos.
- c) Manual de crise para o público interno: Documento que orienta a equipe sobre como agir em casos de gestão de crise. O manual é organizado a partir do diagnóstico dos possíveis fatores internos e externos que podem gerar um problema de imagem e da organização de um plano de gestão e prevenção de

crises na empresa. Normalmente, é entregue somente para níveis hierárquicos de chefia.

Dentro das ações de comunicação interna também fazem parte os materiais e campanhas que servem para reforçar os valores e princípios da organização. O principal intuito dessa divulgação é conscientizar os colaboradores sobre os processos de trabalho, as atividades da empresa e demais informações. “É desejável que leve à formação e à conscientização sobre processos de trabalho, cumprindo um papel educacional e utilizando cartilhas ou manuais para lembrar, afirmar e consultar o que foi apresentado em determinada ação” (ABRACOM, 2012, p. 23).

#### **1.1.4 Veículos de comunicação interna**

O modelo considerado ideal é aquele que mescla soluções digitais e impressas para que atenda a todos os tipos de público. É preciso atentar às necessidades de cada público, à rapidez com que a informação deve chegar e os custos de cada ferramenta utilizada.

Os veículos impressos são valorizados por empresas cujos colaboradores não têm acesso regularmente ao computador, mas exigem uma periodicidade de edições para garantir a fidelidade do público.

Um dos meios mais utilizados é o jornal. Ele é considerado eficaz na motivação do colaborador. É fundamental envolvê-lo no levantamento das pautas, além da participação para sugestões e opiniões. Além do jornal, outro meio impresso é a revista.

O formato permite manter uma lembrança permanente da marca corporativa e contribui diretamente para disseminar e reforçar a credibilidade da organização. Se conteúdo permite aprofundar informações e valorizar as mensagens que se deseja transmitir. Trata-se de um veículo exclusivo para colaboradores, que pode ser distribuído para sua família, mas não é recomendado que seja entregue a fornecedores, clientes, acionistas, mercado, comunidade etc (ABRACOM, 2012, p.27).

O jornal mural pode ser muito eficaz, desde que instalado em pontos estratégicos da empresa, pois é uma mídia de leitura coletiva. Sua periodicidade deve ser semanal ou quinzenal e é importante conter textos curtos e assuntos de interesses de todos da organização. É funcional para empresas em que alguns funcionários não tenham acesso à internet e e-mails.

Por outro lado, os veículos digitais estão cada vez mais em alta devido à tecnologia que avança diariamente.

A grande vantagem dessa área são as infinitas possibilidades de mensuração de resultados. É possível avaliar tipo e formato de informação com mais acesso, comentários, compartilhamento, entre outros parâmetros (Abracom, 2012, p.24).

São considerados veículos digitais:

- a) Intranet: Os colaboradores acessam diariamente todas as informações da empresa.
- b) E-mail Marketing: Ferramenta de marketing para divulgação de campanhas, treinamentos, eventos e promoções.
- c) Newsletter: Boletim destinado a diferentes públicos a organização.
- d) Redes sociais corporativas: Têm o objetivo de compartilhar informações a respeito da empresa. Restrita a convidados da empresa, serve para dividir procedimentos, sugestões e ideias.
- e) TV corporativa: Esse tipo de mídia possibilita a troca de conhecimentos e dá voz aos colaboradores. O conteúdo pode ser passado em telas espalhadas pela empresa ou acessado via internet.
- f) Mural digital: O conteúdo é veiculado em display eletrônico, geralmente em pontos estratégicos da empresa. A vantagem é que as informações podem ser atualizadas em tempo real.
- g) SMS: O torpedo eletrônico ganhou sua vez na comunicação interna. Ele facilita o envio de informações rápidas e urgentes.
- h) Hotsite: Utilizado para campanhas específicas.
- i) Rádio corporativa: Para empresa que possui várias filiais pode ser um meio eficaz.
- j) Vídeo: Os vídeos institucionais passam firmeza e confiança. São recursos valiosos para enriquecer as campanhas.

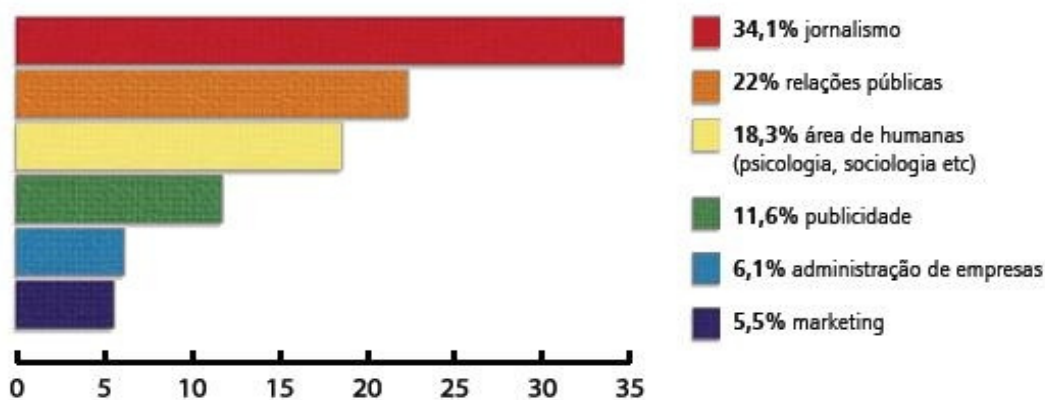
### **1.1.5 Perfil do profissional de comunicação interna**

A comunicação interna de uma empresa deve sempre ser feita por profissionais com formação específica para coordenar trabalhos, como criação, planejamento e redação.

Duarte e Monteiro (2009, p. 357) explicam que a responsabilidade principal do profissional de comunicação seria estimular e desenvolver a capacidade de cada integrante de estar preocupado e lidar com problemas de comunicação – no seu nível e em cada espaço – a partir de uma estratégia geral da organização.

De acordo com pesquisa feita pela ABERJE – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial – em 2007, a área de formação acadêmica do profissional responsável pela comunicação interna é dividida da seguinte forma:

**Figura 2 – Perfil do profissional de comunicação**



Fonte: Pesquisa sobre Comunicação Interna da ABERJE, 2007.

Segundo o relatório da Abracom (2012, p.20) a pesquisa da ABERJE de 2007 mostra que há uma tendência de mercado em que os comunicadores, com sua expertise, trabalhem na coordenação da Comunicação Interna, contando com apoio imprescindível de profissionais de outras disciplinas. Até mesmo porque a Comunicação Interna necessita do forte envolvimento de uma rede de colaboradores comprometidos com o fluxo de informações de interesses do público interno.

Duarte e Monteiro (2009, p. 357) ainda argumentam que não se trata de substituir o profissional de comunicação como gestor e articulador dos processos de comunicação, mas de aumentar sua responsabilidade e seu campo de ação. O profissional é essencial por conhecer o uso potencial de cada ferramenta, detendo-se da expertise da comunicação. Ele, entretanto, não está presente em cada lugar em que a comunicação flui. O princípio geral é que todos os integrantes da organização devem ter estimulado seu interesse em ampliar a habilidade comunicativa, concluem os autores.

## 1.2 Fundação Dorina Nowill para Cegos

O presente trabalho aborda a comunicação interna na Fundação Dorina Nowill para Cegos. Situada em São Paulo, à Rua Diogo de Faria, 558, Vila Clementino, foi instituída em 11 de março de 1946 pela professora Dorina de Gouvêa Nowill. A necessidade de criar a Fundação surgiu após a dificuldade enfrentada pela professora, deficiente visual desde os 17 anos, em encontrar livros em Braille<sup>1</sup>.

**Figura 3 – Logo da Fundação**



Fonte: Fundação Dorina Nowill para Cegos

### 1.2.1 A fundadora

Nascida em São Paulo no dia 28 de maio de 1919, Dorina de Gouvêa Nowill ficou cega aos 17 anos, vítima de uma enfermidade não diagnosticada. Percebendo, naquela época, a carência de livros em Braille no Brasil, criou, com a participação de algumas amigas, a Fundação para o Livro do Cego no Brasil.

Em 1991, a instituição criada por ela passou a se chamar Fundação Dorina Nowill para Cegos, em homenagem a quem sempre lutou pelo desenvolvimento pleno e pela inclusão social das pessoas com deficiência visual.

Dorina faleceu em 29 de agosto de 2010, aos 91 anos de idade. Deixou ao Brasil e ao mundo uma instituição reconhecida pela qualidade de seus livros acessíveis e serviços de reabilitação. Deixou à pessoa com deficiência visual a oportunidade de viver com dignidade e às pessoas que enxergam uma lição de vida.

---

<sup>1</sup> O Sistema Braille, utilizado universalmente na leitura e na escrita por pessoas cegas, foi inventado na França por Louis Braille, um jovem cego, reconhecendo-se o ano de 1825 como o marco dessa importante conquista para a educação e a integração dos deficientes visuais na sociedade.

### 1.2.2 História da Fundação

A história da Fundação divide-se da seguinte forma:

1946: Criação da Fundação para o Livro do Cego no Brasil. Tem início a transcrição de livros para o Braille para beneficiar estudantes cegos.

1953: Helen Keller<sup>2</sup> vem ao Brasil como hóspede oficial do governo e conhece a instituição. Em 3 de setembro de 1953 passa a vigorar a lei que instituiu as Classes Braille e o Ensino Itinerante no Estado de São Paulo.

1962: O primeiro Centro de Reabilitação de Cegos do País é criado, propiciando o ensino de técnicas de locomoção, higiene, organização pessoal e outras atividades do cotidiano.

1972: São realizadas as primeiras gravações de livros falados, principalmente por artistas de televisão que ajudaram a popularizar o serviço entre os deficientes visuais. Surge, assim, a biblioteca de livros falados.

1989: A Fundação aperfeiçoa o sistema informatizado da produção de livros em Braille, com a instalação de estereótipos eletrônicos.

1991: Em homenagem a sua idealizadora, a Fundação passou a chamar-se Fundação Dorina Nowill para Cegos.

1996: Em seu cinquentenário (1946-1996) a Fundação Dorina passou por uma grande reforma, que possibilitou estruturar os serviços especializados e a produção de novos formatos para livros acessíveis.

2000: Tem início o processo de profissionalização, com empresários ajudando na direção da Fundação Dorina.

2006 e 2007: A Fundação Dorina passa a investir no desenvolvimento de livros digitais acessíveis e lança o Livro Digital Acessível – LIDA.

2008: Lançamento do Livro Digital Acessível Daisy, formato internacional de acessibilidade de leitura. A instituição é pioneira na produção de livros nesse formato em língua portuguesa.

2011: Atende anualmente mais de 1.500 pessoas com deficiência visual nos programas de clínica de visão subnormal, educação especial e reabilitação e empregabilidade.

---

<sup>2</sup> Helen Adams Keller nascida em 27 de junho de 1880 em Tuscumbia, Alabama, descendente de tradicional família do Sul dos Estados Unidos. Aos dezoito meses de idade ficou cega, surda e muda subitamente, devido a uma doença que foi diagnosticada naquela época como febre cerebral, sendo provável que tenha sido escarlatina, e de sua luta árdua e vitoriosa para se integrar na sociedade, tornando-se além de célebre escritora, filósofa e conferencista, uma personagem famosa pelo trabalho incessante que desenvolveu para o bem estar das pessoas portadoras de deficiências.

Em seu quadro, possui 171 funcionários, sendo 15 deficientes visuais e outros 271 voluntários atuantes, conforme dados apresentados em 2011.

### **1.2.3 Atividades exercidas**

Inicialmente, a Fundação dedicou suas atividades para a produção manual de livros em Braille realizada por um grupo de voluntários. Com o sucesso das atividades, possibilitadas pelo apoio destes voluntários, dos Governos Municipal e Estadual e por doações de equipamentos, foi possível instalar a Imprensa Braille para produção industrializada de livros em Braille.

Com o objetivo de levar informação, cultura e lazer aos deficientes visuais de todo o país, a Fundação produz anualmente milhões de páginas em Braille.

Há mais de seis décadas a Fundação Dorina Nowill para Cegos tem se dedicado à inclusão social das pessoas com deficiência visual, por meio da educação e cultura, atuando na produção de livros em Braille, livros e revistas falados e obras acadêmicas no formato Digital Acessível, distribuídos gratuitamente para pessoas com deficiência visual e para centenas de escolas, bibliotecas e organizações de todo o Brasil.

A Fundação Dorina Nowill para Cegos também oferece, gratuitamente, programas de atendimento especializado ao deficiente visual e sua família, nas áreas de avaliação e diagnóstico, educação especial, reabilitação e colocação profissional.

A Fundação também trabalha com livros falados, são estes livros didáticos, obras literárias, best-sellers e as revistas Veja e Cláudia, da Editora Abril, além de obras específicas sob demanda. A Biblioteca Circulante de Livro Falado da Fundação Dorina Nowill para Cegos possui um acervo com mais de 850 títulos em áudio de obras de diversos autores, desde clássicos da literatura brasileira aos mais variados best-sellers internacionais. Esse serviço é disponível gratuitamente às pessoas com deficiência visual de todo o Brasil.

Os programas de Atendimento Especializado da Fundação Dorina Nowill para Cegos têm como finalidade oferecer ao deficiente visual de todas as faixas etárias tratamento adequado às suas necessidades, proporcionando condições para um desenvolvimento pleno, de acordo com seu potencial individual e condições sociais, educacionais e econômicas, visando sua inclusão social.

Realiza também um trabalho com a comunidade por meio de palestras e consultoria técnica especializada e desenvolve estudos e pesquisas relacionadas à cegueira e visão subnormal. Um dos objetivos desta intervenção é esclarecer a comunidade quanto à importância de medidas que podem minimizar os problemas visuais e o encaminhamento precoce dos casos, dando ênfase à prevenção da cegueira.

São realizados programas específicos de atendimento direto e gratuito às pessoas com deficiência visual e às suas famílias, por meio de tratamento individualizado ou em grupo, que visa proporcionar à pessoa com deficiência visual, condições para uma vida independente na família, na escola, no trabalho e na sociedade.

O trabalho é desenvolvido por uma equipe interdisciplinar, composta por profissionais das áreas de: Serviço Social, Psicologia, Pedagogia, Fisioterapia, Professores de Orientação e Mobilidade, Terapia Ocupacional, Ortóptica e Oftalmologia, que atuam nos seguintes setores: reabilitação visual, educação especial e reabilitação.

A Fundação também trabalha com treinamentos e palestras para que as empresas aprendam a lidar melhor como colaborarem com deficiência visual. Estes treinamentos também são passados aos colaboradores da Fundação, em ações de comunicação interna. Assim que um colaborador deficiente visual é contratado, ele passa por um período de adaptação do ambiente de trabalho e das ferramentas de comunicação disponíveis. Os outros funcionários também passam por treinamentos frequentemente com o propósito de se inteirar com os deficientes visuais. É importante ressaltar que na Fundação os funcionários deficientes visuais exercem diversas funções, como assistentes sociais e psicólogos, por exemplo. Com estes profissionais deficientes visuais, o paciente que procura a Fundação sente-se mais à vontade para conversar por estar na mesma situação de deficiência.

#### **1.2.4 Números da Fundação em 2011**

Segundo dados da Fundação, em 2011 os números foram os seguintes:

- 1.500 pessoas com deficiência visual atendidas na Fundação;
- 271 voluntários atuantes;

- 4.000 livros e revistas nos formatos Braille, falado e digital Daisy<sup>3</sup>;
- 190 mil livros e revistas distribuídos nos formatos Braille, falado e digital, sendo destes 90 mil livros em Braille, 60 mil livros falados, 39 revistas faladas e 2.500 livros digitais;
- 1.943 organizações, escolas e bibliotecas atendidas;
- 19.422.893 de páginas em Braille e 270 novos títulos neste formato;
- 900 deficientes visuais de todos os estados do Brasil receberam a revista “Veja” falada gravada nos estúdios da Fundação Dorina;
- 280 mil livros produzidos no formato digital acessível;
- 2.535 livros digitais acessíveis distribuídos gratuitamente a estudantes e profissionais com deficiência visual em todo o Brasil no ano de 2011;
- 37.096 livros digitais acessíveis distribuídos a deficientes visuais desde 2007;
- A Biblioteca Circulante do Livro Falado teve 224 novos títulos gravados em 2011, acervo com mais de 1.916 títulos e cerca de 18.600 empréstimos, tendo uma média de 10,6 livros lidos por clientes ao ano;
- 105 pessoas com deficiência visual foram atendidas no Programa de Empregabilidade;
- 30 pessoas com deficiência visual atendidas no Curso de Informática;
- Mais de 100 pessoas capacitadas para atuar com temas relacionados à deficiência.

Também, segundo dados do Relatório anual de 2011 foram arrecadados R\$ 13.979.970,00 (Treze milhões, novecentos e setenta e nove mil, novecentos e setenta reais), por meio de patrocínios de projetos culturais via leis de incentivo, investimento social privado, prestação de serviços em acessibilidade, convênios com governos, doações de pessoas físicas, ações de marketing relacionadas à causa, campanhas e eventos beneficentes.

No capítulo a seguir serão abordados os diversos tipos de deficiência, entre eles, a deficiência visual. A legislação para pessoas com deficiência, a questão da cidadania, principalmente os direitos e a inclusão social terão ênfase na busca pelo entendimento

---

<sup>3</sup> Disponibilizado em CD, permite à pessoa cega ou com visão subnormal acesso à literatura destinada ao estudo e à pesquisa de forma rápida e estruturada. O leitor pode visualizar o conteúdo do texto em vários níveis de ampliação e ouvir simultaneamente em voz sintetizada. O livro Daisy é editado com notas de rodapé opcionais, marcadores de texto, soletração, leitura integral de abreviaturas e de sinais, além da pronúncia correta de palavras estrangeiras. O formato Daisy, adotado recentemente também pelo Ministério da Educação como um dos formatos de livros do Plano Nacional do Livro Didático, é reconhecido internacionalmente como o que há de mais moderno em acessibilidade de leitura.

se a comunicação interna da Fundação Dorina Nowill para Cegos é adequada aos funcionários deficientes visuais.

## CAPÍTULO II – UM PANORAMA SOBRE A DEFICIÊNCIA

A deficiência faz parte da condição humana. Quase todas as pessoas terão uma deficiência temporária ou permanente em algum momento de suas vidas. As respostas às deficiências têm mudado desde os anos 1970, estimuladas por pessoas deficientes.

O Decreto nº 3.956 de 08/10/2001, conceitua deficiência, para fins de proteção legal, como uma limitação física, mental (intelectual), sensorial ou múltipla que incapacite a pessoa para o exercício de atividades cotidianas da vida e que, em razão dessa incapacitação, a pessoa tenha dificuldade de inserção social (FERRONATO apud WAGNER, 2011, p. 37).

De acordo com o Instituto Benjamin Constant<sup>4</sup>, considera-se uma pessoa com deficiência aquela que apresenta, de caráter permanente, perdas ou redução de sua estrutura, função anatômica fisiológica, psicológica ou mental e que gerem incapacidade para realizar certas atividades, dentro dos padrões normais considerados para o ser humano.

Amiralian et.al. (2000, p.97) apontam que na pesquisa e na prática da área da deficiência existem imprecisões dos conceitos, com variações relacionadas ao modelo médico e ao modelo social, que resultam em dificuldades na aplicação e utilização do conhecimento produzido.

Conforme a coleção de inclusão social da FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos), por volta do século XII na Europa, surgiram instituições, longe dos grandes centros, para abrigar os deficientes, principalmente os que possuíam deficiência mental. Conventos e asilos, seguidos por hospitais psiquiátricos, transformaram-se em locais de confinamento, ao invés de ambientes para tratamento das pessoas com deficiência. Na realidade, tais instituições eram, e muitas vezes ainda são nada mais do que prisões (FEBRABAN, 2006, p.8).

As pessoas com deficiência viveram, durante muito tempo, sob a tutela de instituições, especialistas ou familiares, que os tratavam como alvo de caridade. No final dos anos 60 nos Estados Unidos, pessoas com deficiências severas, marginalizadas da sociedade, deram um verdadeiro grito de

---

<sup>4</sup> O Instituto Benjamin Constant foi criado pelo Imperador D.Pedro II através do Decreto Imperial n.º 1.428, de 12 de setembro de 1854, tendo sido inaugurado, solenemente, no dia 17 de setembro do mesmo ano, na presença do Imperador, da Imperatriz e de todo o Ministério, com o nome de Imperial Instituto dos Meninos Cegos. Este foi o primeiro passo concreto no Brasil para garantir ao cego o direito à cidadania.

independência, deflagrando o Movimento de Vida Independente, que se multiplicaria pelo planeta (VIVARTA, 2003, p.26).

Ainda conforme a publicação da FEBRABAN (2006, p.9), havia o interesse do sistema, ao qual custava cada vez mais manter a população institucionalizada na improdutividade e na condição crônica de segregação. Assim, tornava-se interessante o discurso da autonomia e da produtividade para as administrações públicas dos países, que se adiantavam no estudo do sistema de atenção às pessoas com deficiência. A década de 1960 tornou-se marcante pela relação da sociedade com a pessoa com deficiência. Dois novos conceitos passaram a circular no debate social: normalização e desinstitucionalização.

A Política Nacional de Saúde da Pessoa com Deficiência<sup>5</sup> define a pessoa com deficiência como aquela que apresenta deficiência mental, motora, sensorial e/ou múltipla.

Simões (2008) apud Lima et. al. (2011, p. 116) explica que pessoas com deficiência motora são indivíduos que apresentam uma variedade de condições neurossensoriais que interferem na mobilidade, na coordenação motora geral ou na fala, como decorrência de lesões nervosas, neuromusculares e osteoarticulares ou, ainda, má formação congênita ou adquirida.

Ainda Simões (2008) apud Lima et. al. (2011, p. 115) aponta que a reabilitação de pessoas com deficiência no SUS, Sistema Único de Saúde, está prevista desde a promulgação da Constituição de 1988<sup>6</sup>. Trata-se de uma assistência prestada por profissionais de saúde de diversas especialidades e que se mostram capazes de possibilitar ao indivíduo o desenvolvimento de capacidades e de aquisição de ganhos funcionais importantes para autonomia e independência.

Perante vários tipos de deficiência, a Organização Mundial de Saúde classificou as doenças, padronizando uma linguagem facilitadora na comunicação entre profissionais de saúde, pesquisadores, gestores e sociedade em geral. Essa classificação ficou conhecida como CID – Classificação Internacional de Doenças.

---

<sup>5</sup> BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Coordenação de Atenção à Saúde da Pessoa Portadora de Deficiência. Portaria GM/MS nº 1.060, de 5 de junho de 2002. Política Nacional de Saúde da Pessoa Portadora de Deficiência, 2002.

<sup>6</sup> A promulgação da Constituição de 1988 marcou o início da consolidação da democracia, após os anos da ditadura militar. Os brasileiros entraram nos anos 90 sob comando do primeiro presidente eleito diretamente pelo povo desde 1961 e com diversas modificações nos direitos do cidadão.

Entretanto, a CID não descreve a restrição funcional da doença e nem evidencia o impacto que a doença causa na qualidade de vida das pessoas. Por isso, em 1980, na tentativa de suprir essa lacuna, foi criada a CICID – Classificação Internacional de Deficiências, Incapacidades e Desvantagens, que classificava as consequências como desvantagens.

Nessa classificação, a deficiência é descrita como perda ou anormalidade da estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente; a incapacidade é caracterizada como consequência da deficiência do ponto de vista do rendimento funcional, ou seja, a restrição de habilidade para o desempenho de atividades; e a desvantagem reflete o prejuízo para o indivíduo, que limita ou impede sua adaptação ao meio ambiente, resultante da deficiência e da incapacidade (SIMÕES apud Lima et. al. 2011, p. 117).

O conceito de pessoa com deficiência foi mudando ao longo dos anos devido às inúmeras transformações na sociedade. No início do século XX era comum utilizar o termo “incapacitado”. Após esse período, o conceito foi tratado como “indivíduos com capacidade residual”, em que se buscava não reduzir o deficiente a sua deficiência. Na década de 1960, foram chamados de defeituosos e posteriormente, na década de 1980, deficientes. Em 1988 surgiu a terminologia “pessoa portadora de deficiência”, sendo utilizada na Política Nacional da Pessoa Portadora de Deficiência.

O termo “pessoa portadora de deficiência”, aos poucos, foi caindo em desuso pelo seu sentido, ninguém porta uma deficiência. Segundo o dicionário Houaiss, “portador é aquele que leva alguma coisa (carta, objeto), a mando ou a pedido de alguém, para entregar a outra pessoa”.

Segundo Simões (2008) apud Lima et. al. (2011, p. 118) desde então foram adotadas outras expressões como “pessoas com necessidades especiais”, “pessoas especiais” e “pessoas com deficiência”. Existem movimentos que debatem o nome pelo qual essa população deseja ser chamada e parece consenso a utilização do termo “pessoas com deficiência”, sendo assim mencionado no texto da Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidades das Pessoas com Deficiência, aprovada pela Assembleia Geral da ONU, em 2003.

Em 2001, a CICID foi substituída pela CIF – Classificação Internacional de Funcionalidade.

O termo funcionalidade, quando empregado, substituiu os antigos (deficiência, incapacidade, desvantagem), ampliando seu significado para incluir a potencialidade da pessoa com deficiência para superar as dificuldades, o que vai capacitá-la para sua interação com o trabalho, com a família e com a vida social comunitária (SIMÕES apud Lima et. al. 2011, p. 118).

Segundo Simões (2008) apud Lima et. al. (2011, p. 119) explica que segundo a OMS, Organização Mundial de Saúde, a CID e a CIF são complementares, pois o diagnóstico oferecido pela CID, acrescido da funcionalidade encontrada na CIF, fornece um quadro mais amplo sobre a saúde do indivíduo, considerando que a mesma doença pode levar a diferentes níveis de funcionalidade e que um mesmo nível de funcionalidade não tem necessariamente a mesma condição de saúde.

Em outras palavras, muitas atividades variam de acordo com o grau de deficiência de cada pessoa, não se pode estipular o tipo de atividade que a pessoa exercerá a partir da nomenclatura de sua deficiência, mas sim pela sua condição de saúde. É o caso de deficientes físicos diagnosticados com tetraplegia (paralisa nos quatro membros) e mesmo assim exercem atividades rotineiras, como dirigir, por exemplo. “O que se observa é a importância dada à autonomia das pessoas com deficiência, pois as dificuldades desses sujeitos para realizarem uma tarefa específica não interferem em sua capacidade de participação social” (SIMÕES apud Lima et. al. 2011, p. 119).

Segundo Simões (2008) apud Lima et. al. (2011, p. 115) a assistência reabilitacional às pessoas com deficiência é prevista por lei e deve subsidiar o desenvolvimento das capacidades física, mental, social e profissional das pessoas, buscando sua autonomia, inclusão e participação em todos os aspectos da vida comunitária.

No Decreto n. 5296, de 2 de dezembro de 2004<sup>7</sup>, encontra-se definida como pessoa portadora de deficiência aquela que se enquadra em pelo menos uma das seguintes categorias: deficiência física, deficiência auditiva, deficiência visual e/ou deficiência mental.

---

<sup>7</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília. 2004.

## 2.1 A deficiência no Brasil

O Brasil é um dos campeões em acidentes de trânsito e de trabalho, exibindo ainda, índices crescentes de violência urbana. Um fator que aumenta, devido à violência nas grandes metrópoles do país, são as ocorrências com armas de fogo, o que ocasiona grande parte das deficiências adquiridas (FEBRABAN, 2006, p.13).

São considerados como a segunda grande causa das deficiências os erros médicos, que surpreendem pelo alto número de incidência.

De acordo com a coleção de inclusão social da FEBRABAN, a população com deficiência é representada por todas as faixas etárias. O que nota-se é que quanto maior a idade, maior também a quantidade de indivíduos com deficiência. Dentre os 24,6 milhões de brasileiros (conforme Censo Demográfico do IBGE de 2000) com deficiência, apenas 1,5% estão na faixa que vai de 0 a 4 anos, enquanto que na população com 60 anos ou mais este índice é de 29%. É natural que o ser humano, à medida que envelhece, fique mais propenso a adquirir uma deficiência, seja uma dificuldade de locomoção, uma perda de audição ou prejuízo em visão. Isso justifica a maior concentração de deficiências em faixas etárias mais altas. Pessoas com 40 anos ou mais representam 64,1% do total de deficientes em nosso país (FEBRABAN, 2006, p. 14).

Em novembro de 2011, o IBGE divulgou os dados do Censo Demográfico de 2010 relativos à deficiência.

Segundo dados do IBGE, a população está dividida da seguinte forma:

**Figura 4 – População de deficientes no Brasil**

Descrição da população	Total	Percentual
População total	190.755.799	100%
População com deficiência	45.623.910	23,90%
População sem deficiência	145.084.578	76,10%

Fonte: Censo Demográfico 2010

Em relação à divisão por tipos de deficiência, a população está segmentada da seguinte maneira:

De acordo com a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2012), foi pesquisado se a pessoa tinha dificuldade de ouvir (avaliada com o uso de aparelho auditivo, no caso da pessoa utilizá-lo), de acordo com a seguinte classificação:

- a) Não consegue de modo algum: para a pessoa que declarou ser permanentemente incapaz de ouvir.
- b) Grande dificuldade: para a pessoa que declarou ter grande dificuldade permanente de ouvir, ainda que usando um aparelho auditivo.
- c) Alguma dificuldade: para a pessoa que declarou ter alguma dificuldade permanente de ouvir, ainda que usando aparelho auditivo.

**Figura 5 - Número de deficientes auditivos no Brasil**

Tipo de dificuldade	Total
Não consegue de modo algum	347.481
Grande dificuldade	1.799.885
Alguma dificuldade	7.574.797
<b>Total de deficientes auditivos</b>	<b>9.722.163</b>

Fonte: Censo Demográfico 2010

Para avaliar a deficiência física ou motora, a Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2012) pesquisou se a pessoa tinha dificuldade permanente de caminhar ou subir escadas (avaliada com o uso de prótese, bengala ou aparelho auxiliar). Sendo assim, foram classificados da seguinte forma:

- a) Não consegue de modo algum: para a pessoa que declarou ser permanentemente incapaz, por deficiência motora, de caminhar ou subir escadas sem ajuda de outra pessoa.
- b) Grande dificuldade: para a pessoa que declarou ter grande dificuldade permanente de caminhar ou subir escadas sem ajuda de outra pessoa, ainda que usando prótese, bengala ou aparelho auxiliar.

- c) Alguma dificuldade: para a pessoa que declarou ter alguma dificuldade permanente de caminhar ou subir escadas sem a ajuda de outra pessoa, ainda que usando prótese, bengala ou aparelho auxiliar.

**Figura 6 - Número de deficientes físicos no Brasil**

Tipo de dificuldade	Total
Não consegue de modo algum	740.456
Grande dificuldade	3.701.790
Alguma dificuldade	8.831.723
<b>Total de deficientes físicos</b>	<b>13.273.969</b>

Fonte: Censo Demográfico 2010

A Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2012) elaborou o seguinte critério para avaliar o nível de deficiência dos deficientes visuais:

- a) Não consegue de modo algum: para a pessoa que declarou ser permanentemente incapaz de enxergar.
- b) Grande dificuldade: para a pessoa que declarou ter grande dificuldade permanente de enxergar, ainda que usando óculos ou lentes de contato.
- c) Alguma dificuldade: para a pessoa que declarou ter alguma dificuldade permanente de enxergar, ainda que usando óculos ou lentes de contato.

**Figura 7 - Número de deficientes visuais no Brasil**

Tipo de dificuldade	Total
Não consegue de modo algum	528.624
Grande dificuldade	6.056.684
Alguma dificuldade	29.206.180
<b>Total de deficientes visuais</b>	<b>35.791.488</b>

Fonte: Censo Demográfico 2010

Conforme dados da pesquisa IBGE apontados no site deficientefisico.com, também foi pesquisado se a pessoa tinha alguma deficiência mental ou intelectual permanente que limitasse as suas atividades habituais, como trabalhar, ir à escola, brincar etc. A deficiência mental é o retardo no desenvolvimento intelectual e é caracterizada pela dificuldade que a pessoa tem em se comunicar com outros, de cuidar de si mesma, de fazer atividades domésticas, de aprender, trabalhar, brincar etc. Em geral, a deficiência mental ocorre na infância ou até os 18 anos. Não se considerou como deficiência mental as perturbações ou doenças mentais como autismo, neurose e esquizofrenia. Os deficientes mentais no Brasil totalizaram em 2.617.025 de pessoas em 2010.

## 2.2 Tipos de deficiência

Por muitos anos, as pessoas com deficiências foram chamadas de “excepcionais”, “deficientes” e “incapazes”. Através da influência de movimentos internacionais e com o intuito de extinguir esses termos, que depreciavam a imagem da pessoa com deficiência e alimentava a ideia de um ser inválido, a Constituição de 1988 incorporou a expressão “pessoa portadora de deficiência” para efeitos legais. Atualmente, esse termo é evitado porque se entende que as deficiências não se portam, e mais recentemente ainda podemos dizer que elas não pertencem à pessoa em si. Esse fator motivou a substituição pela expressão Pessoas com Deficiências (PCDs), embora a literatura jurídica ainda faça uso formal do termo “pessoa portadora de deficiência”. (FERRONATO apud WAGNER, 2011, p. 37).

Os tipos de deficiência e os termos apresentados a seguir não têm a função de rotular as pessoas, mas sim de orientar, embora, seja fundamental relevar que cada pessoa que seja considerada portadora de deficiência possa ter características diferentes de outra pessoa com a mesma deficiência. (FERRONATO apud WAGNER, 2011, p. 39-43).

Deficiência auditiva (DA): É a perda da função auditiva bilateral, que pode ser parcial ou total, de 41 decibéis (dB) ou mais, medida por audiograma (gráfico resultante do teste que mede a audição) nas frequências de 500Hz<sup>8</sup>, 1.000Hz e 3.000Hz. (Decreto nº 5.296/04 art 5º). O Decreto nº 5.626/05 considera uma pessoa surda aquela que, pela

---

<sup>8</sup> O hertz (símbolo Hz) é a unidade de frequência, a qual é expressa em termos de ciclos por segundo a frequência de um evento periódico.

perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando-se principalmente através da Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS<sup>9</sup>.

Deficiência física (DF): É a alteração completa ou parcial de uma ou mais partes do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções (Decreto nº 5.296/04 art. 5º).

Deficiência mental: É o funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho (Decreto nº 5.296/04 art. 5º).

Deficiência múltipla: É a associação de duas ou mais deficiências no mesmo indivíduo; um exemplo é a paralisia cerebral que, normalmente acarreta deficiência física (dificuldades motoras) junto com uma deficiência intelectual (Decreto nº 5.296/04 art. 5º).

Deficiência visual: Compreende uma situação irreversível de diminuição significativa de visão, mesmo após tratamento clínico e/ou cirúrgico e uso de óculos convencionais. Incluem os casos de cegueira, baixa visão, os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menos que 60° e a ocorrência simultânea de quaisquer condições anteriores. É considerado cego aquele que tem a acuidade visual igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. A pessoa é considerada com baixa visão quando a acuidade visual for entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. As pessoas com baixa visão podem ter sensibilidade ao contraste, percepção de cores e intolerância à luminosidade, dependendo da causa da perda visual (Decreto nº 5.296/04 art. 5º).

---

<sup>9</sup>Línguas de Sinais (LS) são as línguas naturais das comunidades surdas.

### 2.3 Deficiência visual

A cegueira é uma alteração grave ou total de uma ou mais das funções elementares da visão que afeta de modo irremediável a capacidade de perder cor, tamanho, distância, forma, posição ou movimento em um campo mais ou menos abrangente (Brasil, MEC/SEESP, 2007).

A cegueira pode ocorrer no nascimento (cegueira congênita) ou posteriormente (cegueira adquirida), esta ocorre em consequência de alguma doença ou acidente.

A definição de baixa visão é complexa devido à variedade e à intensidade de comprometimentos das funções visuais. Essas funções englobam desde a simples percepção de luz até a redução da acuidade e do campo visual que interferem ou limitam a execução de tarefas e o desempenho geral. Uma pessoa com baixa visão apresenta grande oscilação de sua condição visual de acordo com seu estado emocional, as circunstâncias e a posição em que se encontra, dependendo das condições de iluminação natural ou artificial.

A Organização Mundial da Saúde aponta que, se houvesse um número maior de ações efetivas de prevenção e/ou tratamento, 80% dos casos de cegueira poderiam ser evitados. Ainda segundo a OMS cerca de 40 milhões a 45 milhões de pessoas no mundo são cegas; os outros 135 milhões sofrem limitações severas de visão. Glaucoma<sup>10</sup>, Retinopatia diabética<sup>11</sup>, Atrofia do nervo óptico<sup>12</sup>, Retinose pigmentar<sup>13</sup> e Degeneração Macular Relacionada à Idade (DMRI)<sup>14</sup> são as principais causas da cegueira na população adulta. Entre as crianças as principais causas são Glaucoma congênito, Retinopatia da prematuridade<sup>15</sup> e Toxoplasmose ocular congênita<sup>16</sup>.

---

<sup>10</sup> Glaucoma é uma doença causada pela pressão no nervo óptico relacionada a pressão ocular alta.

<sup>11</sup> Retinopatia diabética é a complicação da diabetes, caracterizada pelo nível alto de açúcar no sangue, que provoca lesões definitivas nas paredes dos vasos que nutrem a retina.

<sup>12</sup> Confundida com glaucoma, a atrofia do nervo óptico é a desconexão das ligações nervosas que unem o olho ao cérebro. É uma perda de visão irreversível.

<sup>13</sup> Uma série de alterações genéticas causa a retinose pigmentar, doença que se caracteriza pela perda de visão noturna, do campo visual e da visão central.

<sup>14</sup> Anormalidade degenerativa da mácula (região central da retina) e está associado à idade.

<sup>15</sup> Ambos atingem as crianças na fase de recém-nascidos.

Segundo os dados do IBGE de 2010, no Brasil, mais de 6,5 milhões têm alguma deficiência visual. Sendo destes 528.624 incapazes de enxergar (cegos) e 6.056.684 com dificuldade para enxergar (baixa visão ou visão subnormal).

Outros 29 milhões de pessoas declararam possuir alguma dificuldade para enxergar, mesmo usando óculos ou lentes.

**Figura 8 – Deficientes visuais por região no Brasil**

Deficientes por região	Total	% população local
Norte	574.823	3,6
Nordeste	2.192.455	4,1
Sudeste	2.508.587	3,1
Sul	866.086	3,2
Centro-Oeste	443.357	3,2

Fonte: Fundação Dorina Nowill para Cegos / IBGE 2010

## **2.4 Direitos e cidadania: a inclusão da deficiência visual em nosso cotidiano**

A inclusão é hoje, sem dúvida, uma questão central em todos os ambientes em que vivemos, nas famílias, nas escolas, no mercado de trabalho, nos esportes, nos espaços de lazer, enfim, em todas as situações da vida do seu humano (AMIRALIAN, 2009, p. 19).

Muitas vezes a inclusão é entendida como uma obrigação de conviver no mesmo espaço com as pessoas com deficiência. Hoje, esse entendimento tem sido mudado aos poucos.

A questão de inclusão, portanto, não é um problema que se refere especificamente às pessoas com deficiência, é um conceito que diz respeito a todos nós, à aceitação de cada uma das pessoas como elas realmente são, independente de suas condições especiais e peculiares, de seu modo de pensar e de viver sua própria vida (AMIRALIAN, 2009, p. 23).

---

<sup>16</sup> A toxoplasmose é uma infecção causada por um parasita que vive no intestino dos gatos e pode contaminar água, frutas e vegetais. Humanos podem ser contaminados ainda na barriga da mãe (congenita) ou em contato com água e alimentos.

Marta Gil (2012, p. 67) aponta que Henry Ford<sup>17</sup>, de forma concisa, destacava três pontos que lamentavelmente perduram até hoje:

- 1) Empregadores, especialmente os responsáveis por empresas de grande porte, precisam ser convencidos sobre o potencial de pessoas cegas.
- 2) As pessoas cegas podem ter o mesmo desempenho dos demais.
- 3) O trabalho não é visto como o exercício de um direito, como uma forma de desenvolver o potencial, mas sim apenas do ponto de vista da utilidade do cego para o empregador. É interessante prestar atenção na frase “apesar de cegos”.

Segundo Marta Gil (2012, p. 84) do ponto de vista econômico, um dos mais difíceis reajustamentos sociais é o do cego. Suas possibilidades profissionais são grandemente reduzidas, porque a maioria das atividades requer visão normal. De outro lado, falta a compreensão do público em geral em relação aos problemas da cegueira, agravando a situação.

Uma das grandes dificuldades das pessoas com deficiência visual é a mobilidade e a locomoção. Para se locomover a pessoa cega precisa construir um mapa mental e utilizá-lo enquanto se move em direção a um destino pretendido. Dessa forma, vê-se que as pessoas com deficiência visual ao terem uma limitação no campo perceptivo ficam também restritas na possibilidade de se exporem a experiências variadas, pela restrição de mobilidade (AMIRALIAN, 2009, p. 33).

De acordo com Marta Gil (2012, p. 94) a entrada no mercado de trabalho também trazia problemas e situação difíceis; afinal como bem lembrou Helen Keller, cegos são seres humanos e, como tal, têm personalidade própria. A condição de cegueira não significa “santidade”.

Em 24 de julho de 2011, a Lei de Cotas (Lei 8.213/1991) completou 20 anos e ainda divide muitas opiniões. O site Última Instância aponta que enquanto alguns celebram o fato de que a Lei garante a presença de pessoas com deficiência no mercado, outros dizem que a norma exclui tais pessoas do ambiente de trabalho. Todos, entretanto, são unânimes ao afirmar que a visão da sociedade em relação às pessoas com deficiência precisa mudar.

---

<sup>17</sup> Nascido em 1863, importante engenheiro americano, que produziu seu primeiro automóvel em 1892 e fundou a montadora de veículo Ford Motor Company.

O artigo 93 da Lei Federal 8.213, de 24 de julho de 1991, prevê a reserva de vagas para pessoas com deficiência no mercado de trabalho.

De acordo com o artigo, a empresa com 100 ou mais funcionários está obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

**Figura 9 – Proporção de empregados deficientes em cada empresa**

I	até 200 empregados	2%
II	de 201 a 500	3%
III	de 501 a 1.000	4%
IV	de 1.001 em diante	5%

Fonte: Lei 8.213, de 24/07/1991

Apesar de ser antiga, só recentemente que a Lei passou a ser fiscalizada com rigor pelo MPT (Ministério Público do Trabalho), que hoje busca a erradicação de discriminação contra pessoas com deficiência.

No primeiro bimestre de 2009, foram incluídas 435 pessoas com deficiências no mercado de trabalho do Estado do Rio Grande do Sul, sendo o segundo melhor resultado do país, perdendo apenas para o Estado de São Paulo em número de contratações (FERRONATO, 2011, p. 53).

Em contrapartida, desde a regulamentação da Lei nº 10.098, de 19/12/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, muitas empresas têm se mostrado resistentes quanto à contratação de deficientes visuais, devido as suas limitações.

É preciso conhecer, respeitar, arriscar, integrar, dinamizar, enfim, é fundamental perceber o indivíduo e suas manifestações, dando oportunidade para que ele cresça em conjunto com a empresa; nesse aspecto, a relação grupal assume papel decisivo. O crescimento de um indivíduo significa principalmente o desenvolvimento das pessoas que convivem nessa realidade. É preciso buscar cada vez mais, é primordial

respeitar o indivíduo e as relações grupais que se formam. É necessário entender os processos de relacionamento e oferecer informações que possam ser interpretadas e que, portanto, tenham significado real para as pessoas. Esse contexto modifica o posicionamento da área de comunicação das empresas, primeiramente internamente. Indivíduos estão mais conscientes do papel que desempenham e de que forma colaboram nos resultados organizacionais, assim as empresas estão se conscientizando da necessidade de mudar certas atitudes (MARCHIORI, 2006, p. 235).

De acordo com o Relatório Mundial sobre a Deficiência (2011), o ambiente em que uma pessoa se encontra tem um enorme impacto sobre a experiência e a extensão da deficiência. Ambientes inacessíveis criam deficiência ao criarem barreiras a participação e inclusão.

Os exemplos do possível impacto negativo do ambiente incluem: um indivíduo surdo sem intérprete de língua de sinais; um usuário de cadeira de rodas num prédio sem banheiro ou elevador acessíveis e uma pessoa cega que usa um computador sem software de leitura de tela, por exemplo.

Exatamente por esses motivos é importante o trabalho da comunicação, principalmente na questão da cidadania.

O envolvimento das mídias tradicionais às questões de cidadania reflete o contexto global, que parece propício ao avanço da democratização das sociedades: no Brasil vivemos numa democracia consolidada e que se fortalece progressivamente; com as contradições advindas da globalização, as pessoas passam a se interessar mais pelo que está mais próximo no que diz respeito aos assuntos que circulam na mídia; há uma prontidão na sociedade civil para contribuir para ampliação dos direitos e deveres de cidadania, refletida no crescente número de ONGs (Organizações não governamentais), associações e movimentos organizativos de toda espécie; no trabalho voluntário; na continuidade do trabalho social de igrejas; no clima de responsabilidade social que contagia as empresas; na eleição histórica de um Presidente da República que canalizou o interesse por mudança da ampla maioria da sociedade brasileira, e assim por diante (PERUZZO, 2007, P.4).

Gil (2012, p. 160) aponta que uma das razões que as empresas industriais alegam – talvez a mais frequentemente utilizada, desde que a “lei de cotas” foi regulamentada – para a não contratação de trabalhadores com deficiência é sua falta de qualificação profissional. É importante consultar os dados existentes, para entender essa afirmação e conhecer a realidade com profundidade.

**Figura 10 – Distribuição dos trabalhadores formais com e sem deficiência por escolaridade: Brasil 2007-2009**

ESCOLARIDADE	TRABALHADORES COM DEFICIÊNCIA			TRABALHADORES SEM DEFICIÊNCIA		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Analfabeto	1,1 %	1,0 %	1,0 %	0,7 %	0,6 %	0,6 %
4ª série incomp. Ens. Fundamental	5,5 %	4,7 %	5,2 %	4,2 %	3,9 %	3,7 %
4ª série compl. Ens. Fund.	6,8 %	6,1 %	5,8 %	5,8 %	5,4 %	4,9 %
8ª série incomp. Ens. Fund.	10,6 %	10,8 %	11,3 %	9,3 %	8,8 %	8,3 %
8ª série compl. Ens. Fund.	15,1 %	13,8 %	14,2 %	15,0 %	14,2 %	13,8 %
Ensino Médio incomp.	8,0 %	8,2 %	8,8 %	8,4 %	8,3 %	8,0 %
Ensino Médio compl.	34,4 %	36,0 %	38,2 %	36,9 %	38,6 %	40,0 %
Superior incompleto	3,7 %	4,1 %	4,2 %	4,2 %	4,3 %	4,3 %
Superior completo	14,8 %	15,3 %	11,3 %	15,5 %	15,9 %	16,4 %
Total	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fonte: SDTI – Secretaria de Desenvolvimento, Trabalho e Inclusão; PMO – Prefeitura Municipal de Osasco, SP; TEM – Ministério do Trabalho e Emprego; RAIS – Relação Anual de Informações Sociais.

Comparando os dois grupos representados na tabela a seguir, é possível verificar que:

- É pouca a diferença entre a escolaridade de trabalhadores do mercado formal, com e sem deficiência.
- A diferença mais significativa está no curso superior completo. Essa proporção aumentou em 2009; em 2007 e 2008 a diferença entre os dois grupos era menor.

Gil (2012, p. 160) ainda explica que esses dados parecem indicar que as pessoas com deficiência que têm nível mais alto de escolaridade estão empregadas (pelo menos a maioria); já para os demais a alegada baixa escolaridade parece corresponder à realidade de: fatores como falta de informações da família e da escola, atitudes de discriminação e falta de acessibilidade à educação.

Ainda Gil (2012, p. 162) argumenta que em decorrência dessa falta de escolaridade, muitas pessoas com deficiência se encaminham para o mercado informal de trabalho, ficando sem a proteção das leis trabalhistas.

No próximo capítulo são apontados os resultados do estudo de caso feito na Fundação Dorina Nowill para Cegos. São apresentados os resultados de uma amostra de colaboradores deficientes visuais e outra de colaboradores sem deficiência. Também são apresentadas duas entrevistas, uma com o presidente e outra com uma pessoa responsável pela comunicação interna da Fundação.

### **CAPÍTULO III – O FUNCIONAMENTO DA COMUNICAÇÃO INTERNA NA FUNDAÇÃO DORINA NOWILL PARA CEGOS**

Definindo-se o público-alvo é necessário avaliar a linguagem que deve ser utilizada. O tipo de linguagem varia de acordo com a área da empresa. No caso da Fundação Dorina Nowill para Cegos, a comunicação interna é voltada para dois tipos de públicos: os colaboradores não deficientes visuais e os colaboradores deficientes visuais (cegos e com baixa visão). Para este público, há ferramentas específicas para se comunicar, como o totem auditivo que fica em local de fácil acesso na Fundação e em que o colaborador tem acesso às informações da Fundação por meio de voz.

Um adendo importante a se fazer é que voluntários e pessoas que buscam tratamentos na Fundação (público externo) também têm acesso às informações, já que os murais ficam em lugares em fácil acesso para todos.

Outro meio de inteirar o colaborador acerca das informações é a Revista *Veja* em áudio. Em seus dois estúdios, toda segunda-feira, uma equipe de locutores profissionais grava em áudio as matérias publicadas na revista *Veja*, incluindo a descrição das fotografias, desenhos e gráficos, importantes elementos para a compreensão dos textos. Em cada edição, a Fundação Dorina Nowill para Cegos acrescenta notícias e entrevistas relacionadas ao segmento da pessoa com deficiência. Os colaboradores têm acesso a todo material, enquanto o público externo precisa fazer um cadastramento na Biblioteca Circulante da Fundação Dorina Nowill<sup>18</sup> para receber o material. Em menos de um dia a revista é produzida e os exemplares são enviados pelo correio, sendo distribuídos gratuitamente para mais de 750 pessoas com deficiência visual e organizações em diversos lugares do Brasil. As obras são enviadas para a casa da pessoa com deficiência visual com isenção postal. Estes CDs também ficam disponíveis para o público interno, ou seja, os colaboradores. O material da revista só não é disponibilizado no totem.

Para cada colaborador deficiente visual que inicia seu trabalho na Fundação é feito um treinamento para se adaptar ao ambiente de trabalho. Esse treinamento,

---

<sup>18</sup> A Biblioteca Circulante de Livro Falado tem como objetivo efetuar empréstimo de livros falados, gratuitamente, a todas as pessoas com deficiência visual residente no Brasil. Para atender a necessidades e interesses educacionais e culturais das pessoas com deficiência visual, a Biblioteca Circulante oferece um acervo variado de títulos em áudio, entre clássicos da literatura nacional e estrangeira, obras de leitura obrigatória para vestibulares e os mais recentes "best-sellers".

promovido pela área de empregabilidade, também é feito eventualmente para todos os colaboradores, com o intuito de integrar os deficientes visuais com os não deficientes.

No caso da Fundação Dorina Nowill para cegos, o site disponibiliza diversos recursos tanto para o público interno quanto o externo.

De acordo com o portal Rede SACI – Solidariedade, Apoio, Comunicação e Informação, o uso do computador ajuda no desenvolvimento dos deficientes facilitando o aprendizado com os recursos de escrita, leitura e pesquisa de informação. O que permitiu o acesso do cego no Brasil ao mundo da informática foi o lançamento dos programas leitores de tela, como o DOSVOX, o Virtual Vision e o Jaws.

Com esses programas o deficiente visual pode não apenas ler e escrever textos no computador, como navegar na Internet. Já existe um movimento internacional no sentido de tornar as páginas de Internet cada vez mais acessíveis ao deficiente visual. Seguindo algumas regras simples de diagramação, qualquer página de Internet pode ser lida pelos programas leitores de tela, abrindo também para o deficiente visual um mundo novo de informações que estão disponíveis na Internet.

### **3.1 Metodologia**

A metodologia utilizada na pesquisa foi um estudo de caráter qualitativo com desenho metodológico apontando para a utilização do estudo de caso.

O estudo de caso é utilizado extensivamente em pesquisa nas Ciências Sociais, em disciplinas como Antropologia, Ciência Política, Sociologia, Administração Pública e Educação. É, também, adotado, com frequência, em teses e dissertações, talvez porque seja uma boa maneira de introduzir o pesquisador iniciante nas técnicas de pesquisa ao integrar o uso de um conjunto de ferramentas para levantamento e análise de informações (DUARTE e BARROS, 2011, p. 215).

Segundo Duarte e Barros (2011, p. 216) são várias as definições encontradas para o estudo de caso, mas a mais citada é a de Yin (2001, p.32): “o estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga fenômeno contemporâneo dentro de um contexto de vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas”. Yin enfatiza ser a estratégia preferida quando é preciso responder às questões do tipo “como” e por que” o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real.

O estudo foi feito com base em constantes visitas à Fundação, conversas com colaboradores de diversos setores e análise de todo planejamento de comunicação.

### **3.2 Amostra**

Nos dias 1 e 24 de agosto de 2012 foram aplicados dois tipos de questionários para os funcionários da Fundação Dorina Nowill para Cegos. Os questionários foram divididos entre deficientes visuais e não deficientes. (Apêndice C e D)

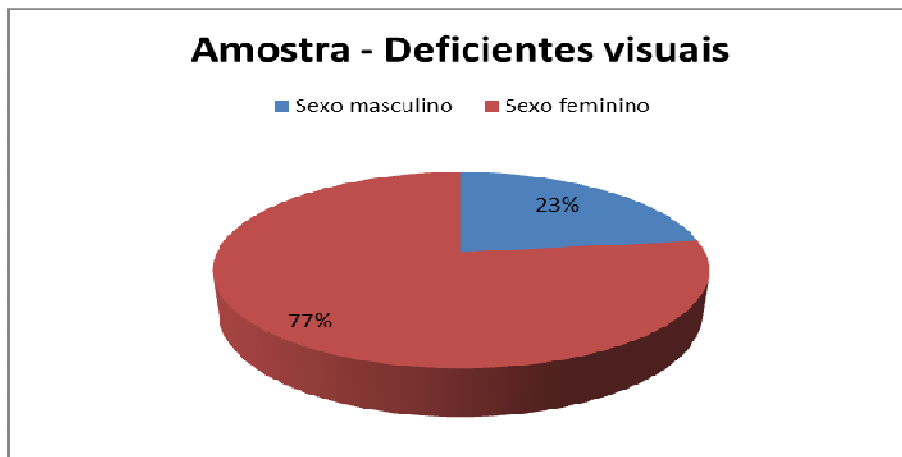
De acordo com os dados de agosto de 2012, a Fundação contava com 171 funcionários, sendo 15 deficientes visuais. O questionário foi aplicado para 15 funcionários de diversas áreas e 15 deficientes visuais também de vários setores, sendo que deste número, apenas 13 se dispuseram a responder.

As perguntas foram feitas com o intuito de descobrir como os funcionários deficientes visuais recebem a comunicação interna da empresa. Todos receberam as mesmas perguntas, a única diferença foi em relação aos deficientes visuais que receberam mais dois tipos de perguntas focando em seu tipo de deficiência e como foi adquirida.

Também foram feitas duas entrevistas estruturadas, uma com Adermir Ramos da Silva Filho, presidente da Fundação Dorina Nowill para Cegos e a outra com Caroline Grava, assistente de comunicação interna da Fundação. (Apêndice A e B)

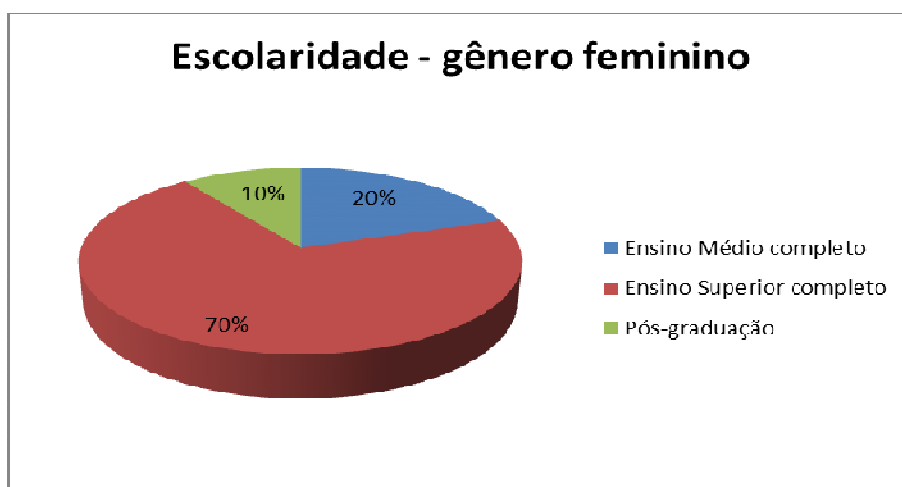
#### **3.2.1 Resultado da pesquisa com os deficientes visuais**

O questionário foi respondido por 13 deficientes visuais, sendo 10 pessoas do sexo feminino e 3 do masculino. Para a aplicação, cada deficiente respondeu oralmente para a pesquisadora, que escreveu as respostas.

**Figura 11 – Gráfico por gênero – Deficientes visuais**

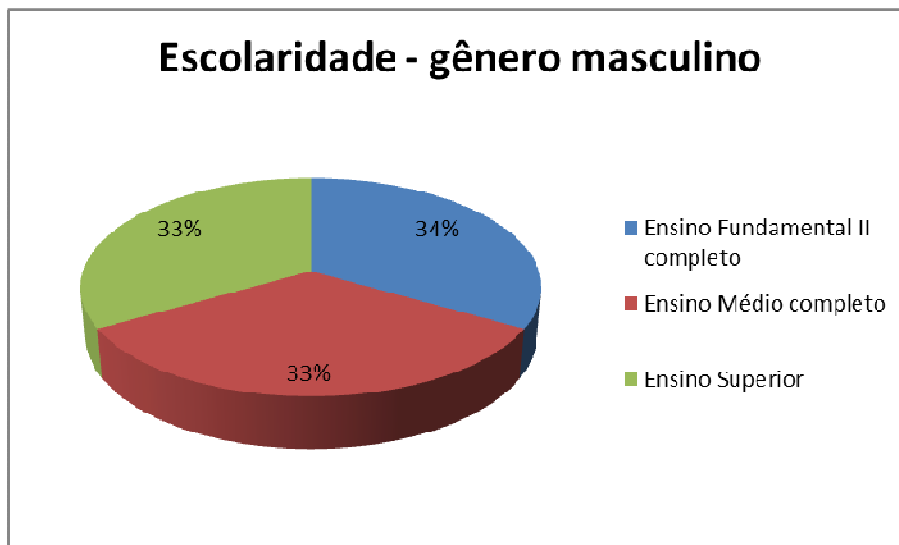
Em relação à idade, as mulheres deficientes visuais estão na faixa etária de 50 anos, enquanto os homens estão em uma média de 20 anos.

No que tange à escolaridade, o gênero feminino se divide da seguinte forma: 2 pessoas com Ensino médio completo, 7 com Ensino Superior completo e uma pessoa pós-graduada.

**Figura 12 – Gráfico por escolaridade no gênero feminino – Deficientes visuais**

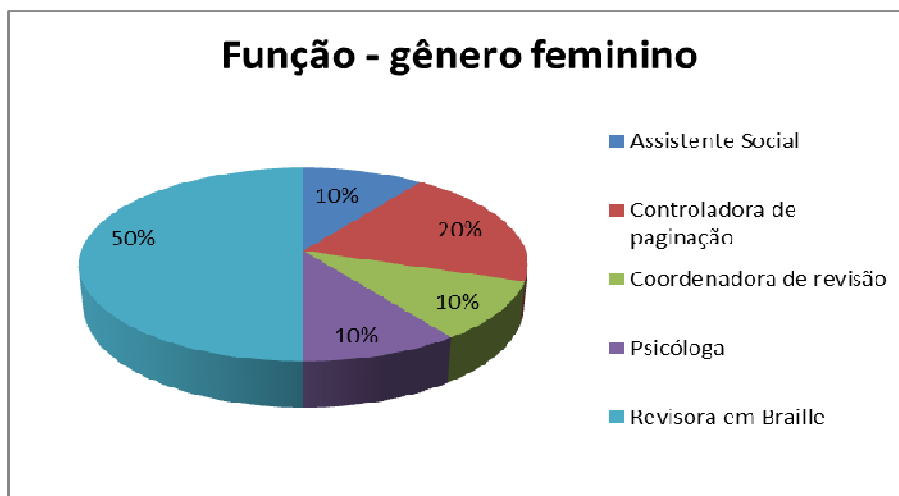
Já no público masculino, cada um possui uma escolaridade, sendo Ensino Fundamental II Completo, Ensino Médio Completo e Ensino Superior completo.

**Figura 13 – Gráfico por escolaridade no gênero masculino – Deficientes visuais**

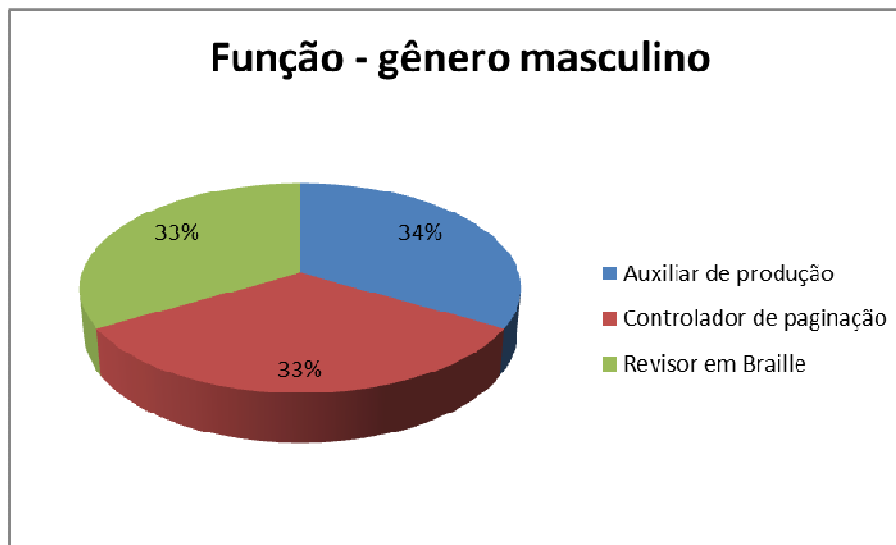


Em relação às funções do gênero feminino, elas são divididas da seguinte forma: psicóloga (1), revisora em Braille (5), assistente social (1), controladora de paginação (2) e coordenadora de revisão (1).

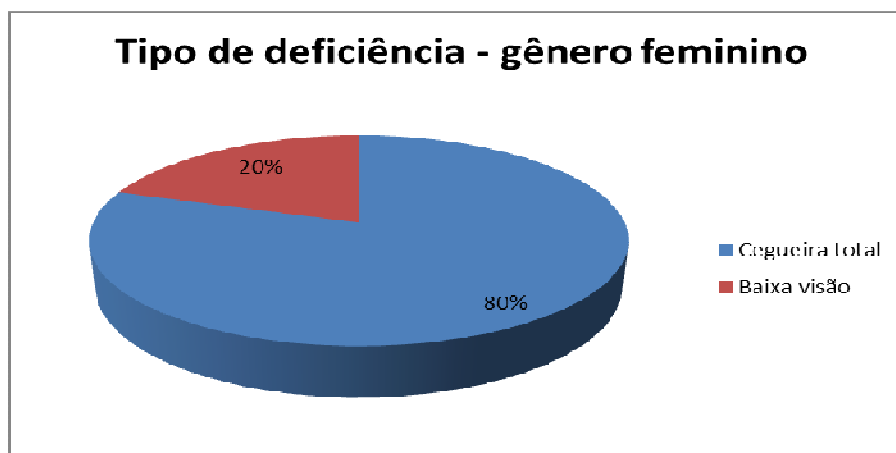
**Figura 14 – Gráfico por função no gênero feminino – Deficientes visuais**

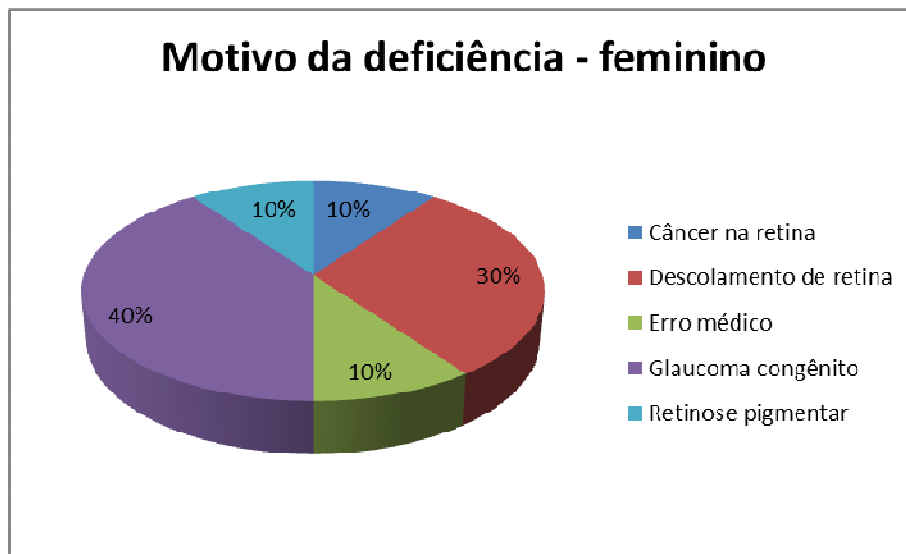


As funções do sexo masculino são: controlador de paginação (1), auxiliar de produção (1) e revisor em Braille (1).

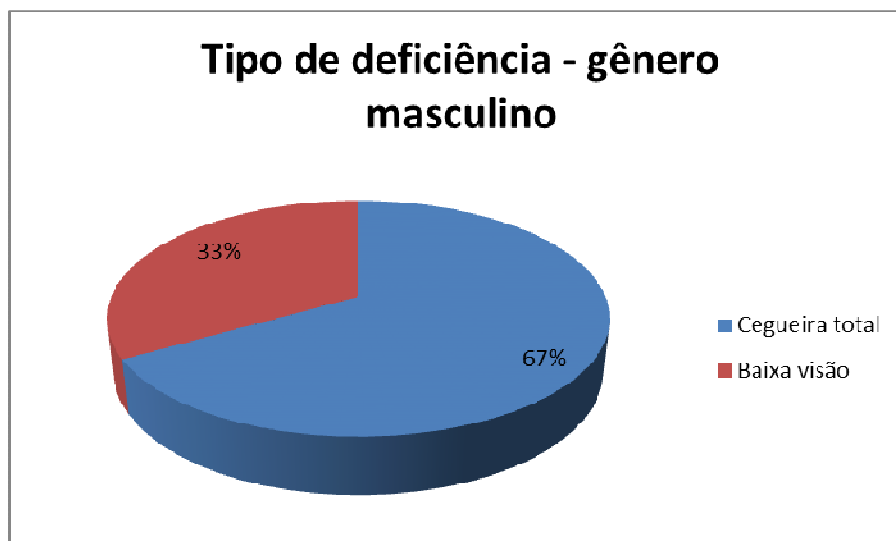
**Figura 15 – Gráfico por função no gênero masculino – Deficientes visuais**

Em relação ao tipo de deficiência e a forma como a adquiriram, no total as mulheres são 8 com cegueira total e 2 com baixa visão. Destas, os motivos são variados, como glaucoma congênito (4), erro médico (1), retinose pigmentar (1), descolamento de retina (3) e câncer na retina (1).

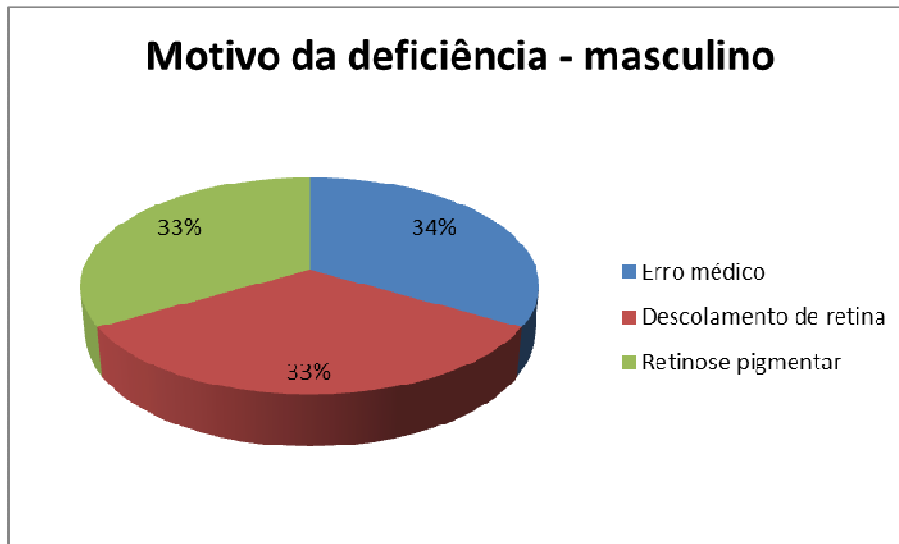
**Figura 16 – Gráfico por tipo de deficiência no gênero feminino – Deficientes visuais**

**Figura 17 – Gráfico por motivo da deficiência no gênero feminino – Deficientes visuais**

Já em relação ao público masculino, são duas pessoas com cegueira total e uma com baixa visão. Destes, cada uma adquiriu a deficiência de uma maneira, como erro médico, descolamento de retina e retinose pigmentar.

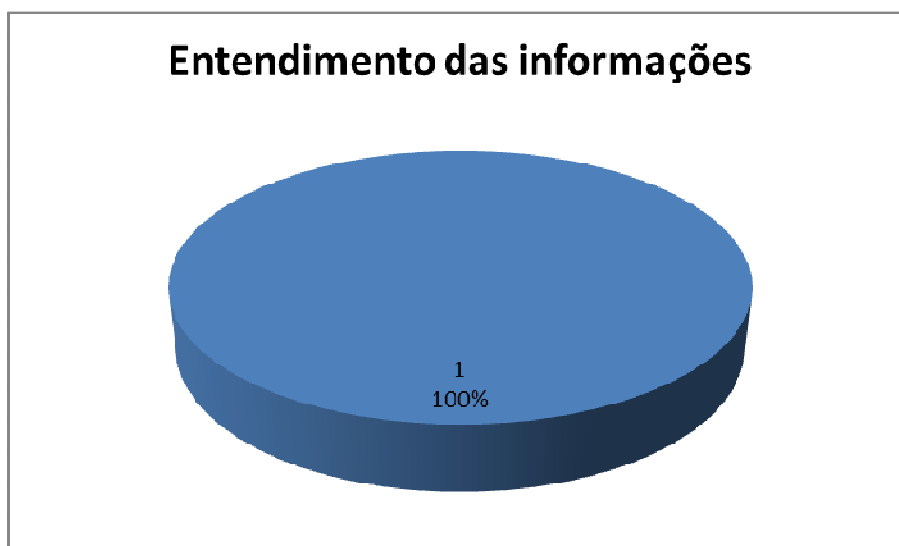
**Figura 18 – Gráfico por tipo de deficiência no gênero masculino – Deficientes visuais**

**Figura 19 – Gráfico por motivo da deficiência no gênero masculino – Deficientes visuais**



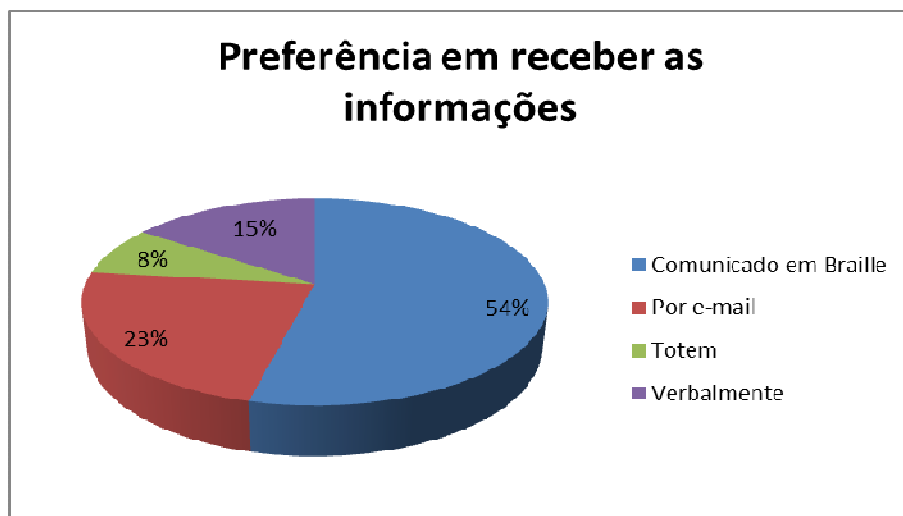
Questionados a respeito da comunicação interna da fundação Dorina Nowill para Cegos, todos os questionados responderam que compreendem bem tudo que lhes é passado.

**Figura 20 – Entendimento das informações relacionadas à comunicação interna para os deficientes visuais**



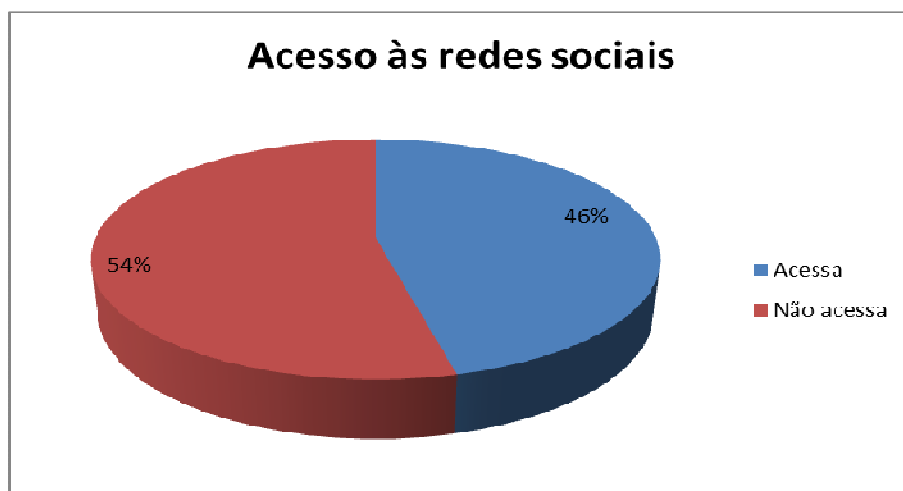
Em relação à preferência no recebimento das informações, as opiniões foram variadas: Sete pessoas preferem receber via comunicados em Braille, três pessoas preferem receber via e-mail, uma pessoa prefere utilizar o totem e 2 pessoas preferem que as informações sejam passadas verbalmente através dos seus gestores, responsáveis por cada setor.

**Figura 21 – Preferência no recebimento das informações referentes à comunicação interna pelos deficientes visuais**



Questionados se costumam acessar as redes sociais como *Facebook*, *Orkut*, *Twitter* e *Linked in*, 6 pessoas costumam acessar através do celular e em suas casas, enquanto 7 pessoas não costumam acessar.

**Figura 22 – Acesso do público deficiente visual às redes sociais**

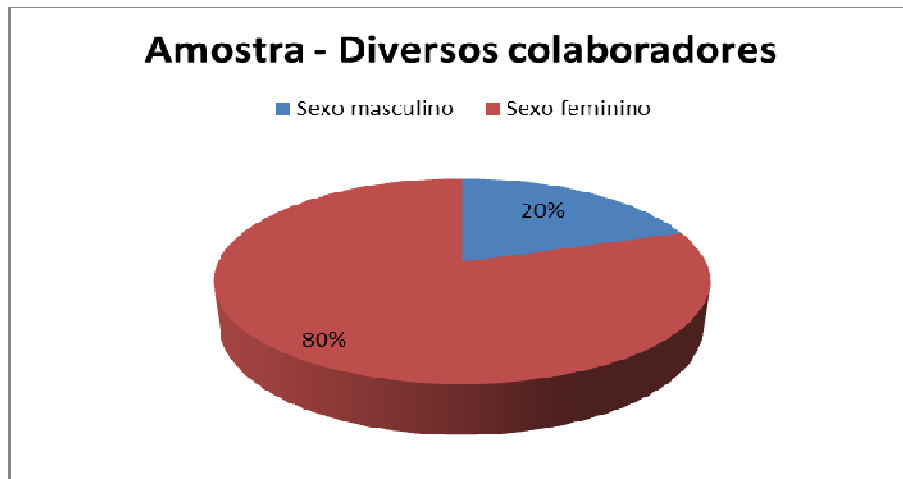


### 3.2.2 Resultado da pesquisa com os demais colaboradores

Foram selecionados aleatoriamente 15 funcionários de diversos setores para responderem o questionário.

Destas 15 pessoas, 12 são do sexo feminino e 3 do sexo masculino.

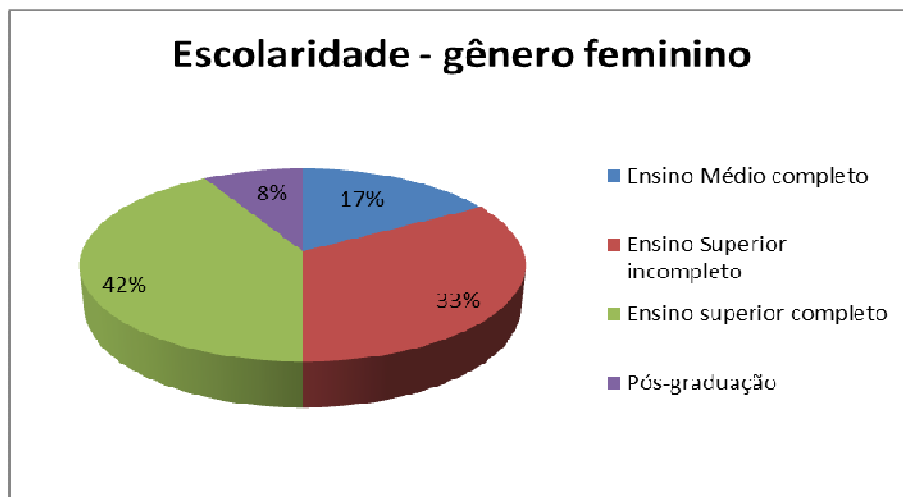
Figura 23 – Gráfico por gênero



No que tange à idade, as mulheres estão na faixa etária de 25 anos, enquanto os homens estão em uma média de 30 anos.

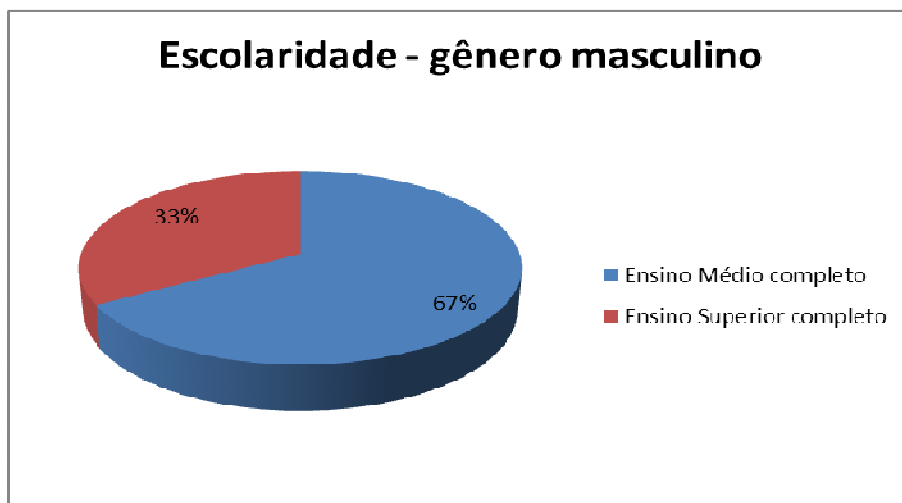
Em relação à escolaridade no sexo feminino, há diversos níveis: Ensino Médio Completo (2), Ensino Superior Incompleto (4), Ensino Superior Incompleto (5) e Pós-graduada (1).

Figura 24 – Gráfico por escolaridade no gênero feminino



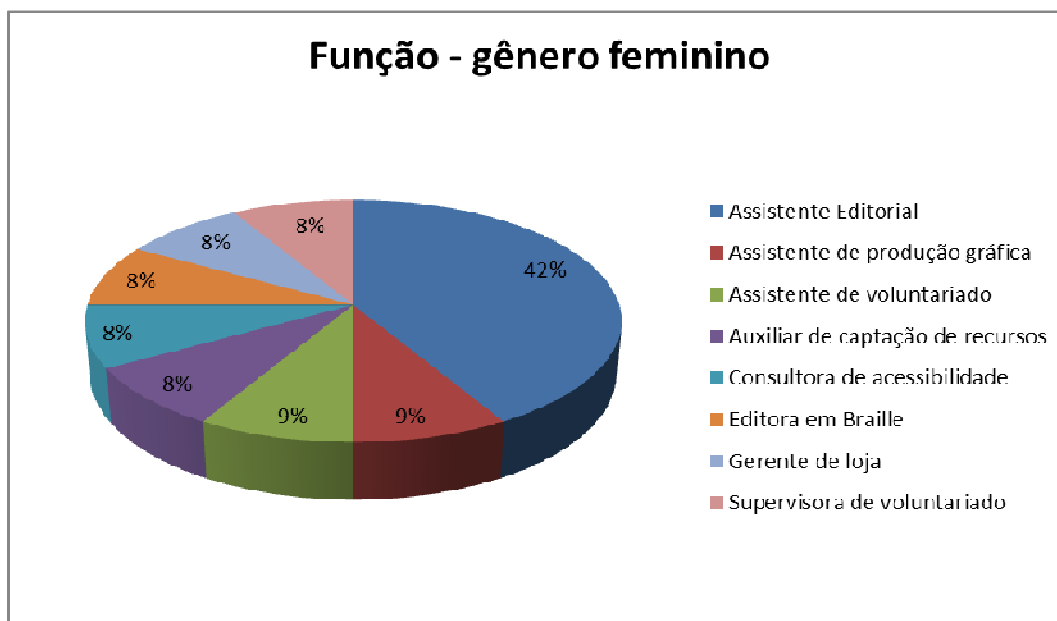
Em relação ao sexo masculino, há 2 pessoas com ensino médio completo e uma com superior completo.

**Figura 25 – Gráfico por escolaridade no gênero masculino**



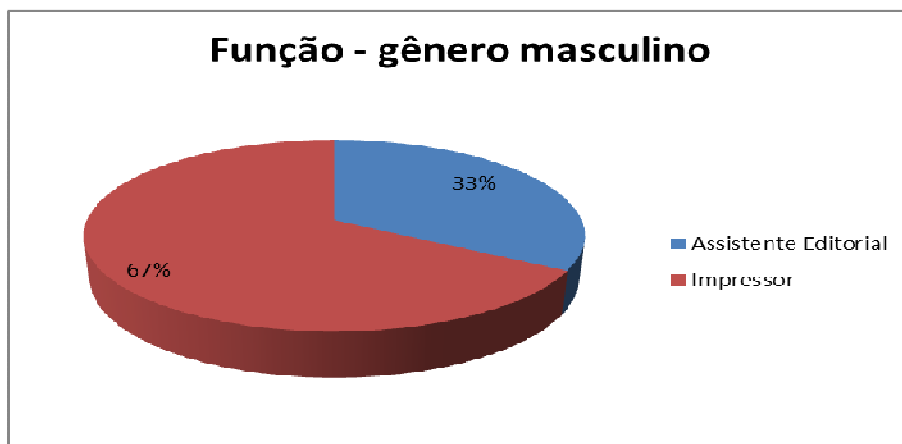
No que tange à função do sexo feminino, ele se divide da seguinte forma: auxiliar de produção gráfica (1), assistente editorial (5), editora em Braille (1), consultora de acessibilidade (1), auxiliar de captação de recursos (1), assistente de voluntariado (1), supervisora de voluntariado (1) e gerente de loja (1).

**Figura 26 – Gráfico de função no gênero feminino**



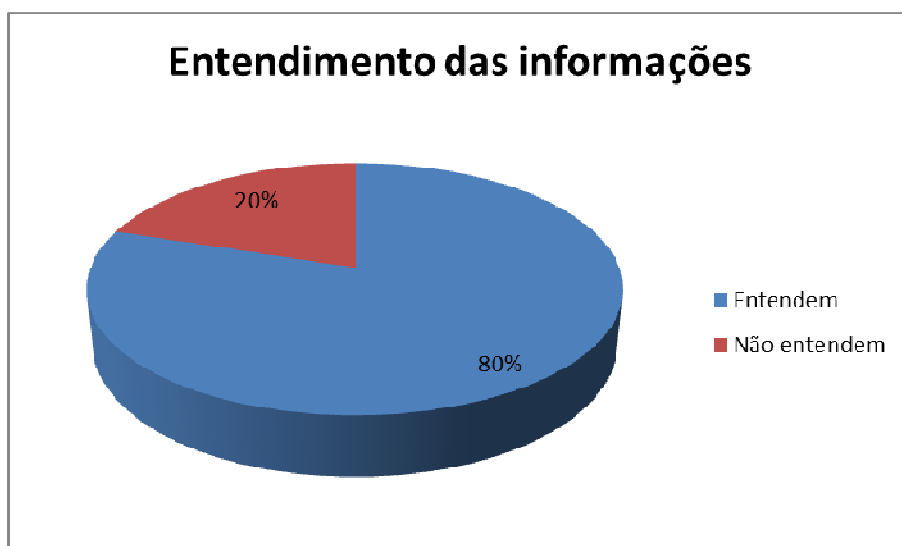
Já o sexo masculino tem as seguintes funções: impressor (2) e assistente editorial (1)

**Figura 27 – Gráfico de função no gênero masculino**

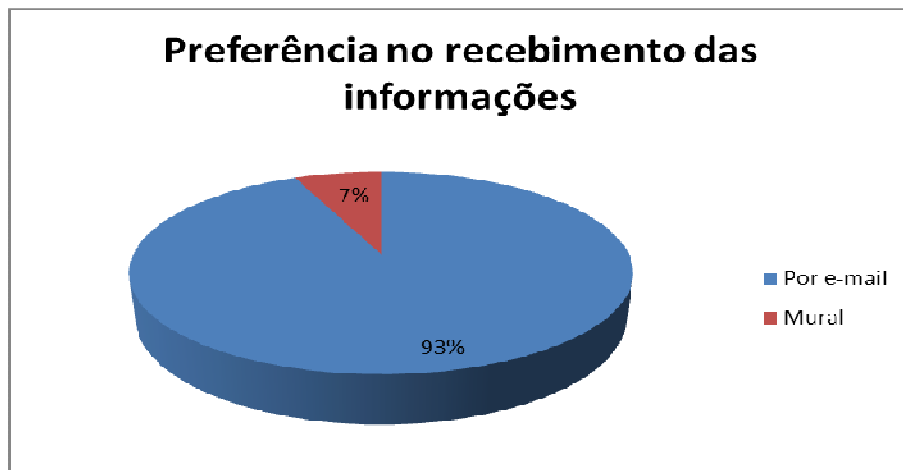


Questionados sobre as informações passadas pela Fundação, 12 pessoas dizem que entendem tudo o que é informado pela Fundação e 3 pessoas sentem dificuldade em algumas informações que são apresentadas.

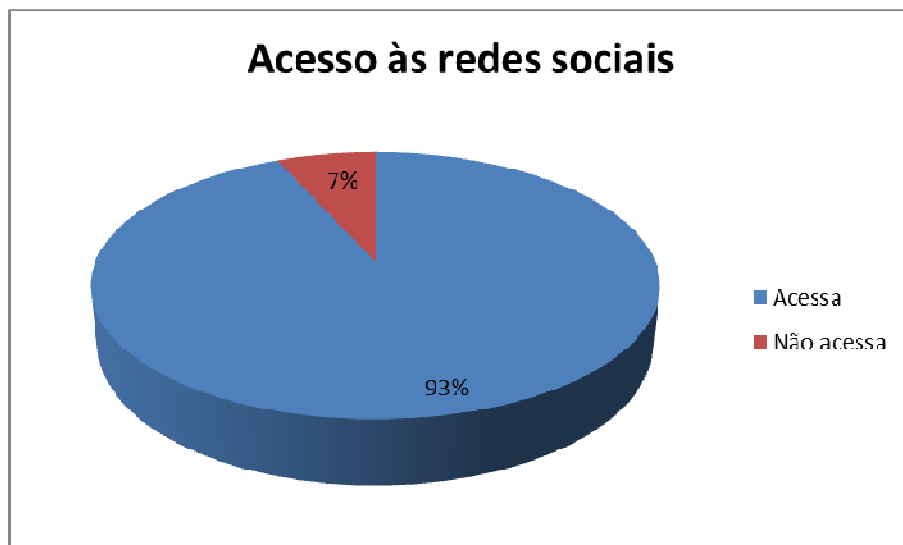
**Figura 28 – Entendimento das informações relacionadas à comunicação interna**



Em relação à preferência no recebimento das informações, 14 pessoas preferem receber via e-mail e uma pessoa prefere ler as informações no mural.

**Figura 29 – Preferência no recebimento das informações referentes à comunicação interna**

Questionados sobre o acesso às redes sociais, a maioria, 14 pessoas acessam diariamente as redes sociais através do celular e em casa, enquanto uma pessoa não acessa.

**Figura 30 – Acesso do público às redes sociais**

### 3.2.3 Entrevista com o presidente da Fundação

Em 2 de outubro de 2012, o presidente da Fundação Dorina Nowill para Cegos respondeu algumas questões sobre a Fundação e a comunicação organizacional, mais especificamente a comunicação interna feita na Fundação.

Adermir Ramos da Silva Filho está há quase dois anos no comando da Fundação Dorina Nowill para Cegos. Psicólogo e advogado, assumiu como diretor-presidente da Fundação em fevereiro de 2011. Entretanto, desde 2000 trabalha como conselheiro e nos últimos cinco anos atuou nas diretorias de Marketing e Captação de Recursos.

Questionado sobre a importância de ter funcionários com deficiência visual, o presidente apontou que a missão da Fundação está diretamente ligada à inclusão das pessoas com deficiência visual e para que sejam desenvolvidas as ações é fundamental a presença e participação daqueles que são beneficiados por elas. Segundo Adermir, as pessoas com deficiência visual possuem talentos e competências da mesma forma que pessoas que enxergam e isso mostra a importância delas para a empresa.

Em relação à intenção de aumentar o quadro de funcionários deficientes visuais, o presidente respondeu que as contratações são sempre abertas para qualquer pessoa, independente da condição física.

Abordado sobre a questão de divulgação do trabalho da fundação na mídia, Adermir explicou que a divulgação constante é sempre importante, pois quanto mais pessoas conhecerem o trabalho da Fundação, mais as questões voltadas à inclusão serão divulgadas. Ele ainda apontou que as ações de divulgação são sempre amplas e vão desde publicidade voltada à sociedade em geral até cursos específicos e publicações.

Perguntado sobre a importância de se trabalhar a comunicação na Fundação, o presidente afirmou que a comunicação é fundamental para tornar o trabalho da Fundação Dorina conhecido, com o intuito de reforçar a imagem da instituição na sociedade sempre visando a divulgação da causa das pessoas com deficiência visual.

### **3.2.4 Entrevista com a assistente de comunicação interna da Fundação**

Em 21 de outubro de 2012, a assistente de comunicação interna Caroline Grava de Lima respondeu algumas questões sobre a comunicação interna na Fundação.

Caroline trabalha desde junho de 2012 na Fundação e foi contratada para ajudar na melhoria das ações da comunicação interna da Fundação. Também é a responsável na criação da Rede de Comunicadores, que é composta por alguns funcionários que se reúnem semanalmente para apresentar e discutir pautas internas e de interesse comum.

Questionada sobre a importância de ter funcionários com deficiência visual trabalhando na Fundação, Caroline opina que acha extremamente importante, já que todo trabalho na Fundação é focado no deficiente visual e o principal, tudo é feito na própria Fundação para que o atendimento à população em geral e os funcionários seja facilitado.

Sobre a visibilidade da Fundação na mídia, Caroline apontou que a divulgação é bastante trabalhada em diversos departamentos da Fundação. Por meio da assessoria de imprensa criou-se um relacionamento direto com jornalistas que publicam as notícias da Fundação. Por meio de mala direta e contato direto são estabelecidas relações com mantenedores, doadores, empresas patrocinadoras. Por meio de folder e planfetagem, buscam-se novos clientes para o Dona Dorina Outlet Multimarcas<sup>19</sup> e capta-se voluntários e parceiros para a Nota Fiscal Paulista<sup>20</sup>. É importante frisar que o espaço Dona Dorina Outlet Multimarcas também possui um totem com audiodescrição das marcas participantes e descrição dos produtos em destaque.

Em relação à comunicação interna, Caroline afirma que é feita por meio de reuniões da Rede de Comunicadores, publicação de matérias no mural impresso e no mural falado (totem) e por e-mail. Os funcionários com deficiência visual, além dos não alfabetizados, têm acesso às notícias por meio do totem e por e-mail, com software de leitura adequado.

Questionada sobre a importância de se trabalhar a comunicação interna, Carolina explica que fazer parte do corpo de colaboradores da Fundação Dorina, independente da área de atuação é estar comprometido com a luta pelos direitos das pessoas com deficiência visual. Trabalhar na comunicação interna traz a responsabilidade de compartilhar isso com todos os colaboradores e fazer com que eles sintam essa mesma responsabilidade e se sintam parte desse corpo.

---

<sup>19</sup> Dona Dorina Outlet Multimarcas é um novo conceito de loja mantida por uma instituição sem fins lucrativos: todos os produtos são novos, foram doados pelas marcas parceiras do projeto e são vendidos com a garantia dos menores preços. Outro diferencial é que o Dona Dorina Outlet Multimarcas é uma loja referência em acessibilidade, desde o espaço, a sinalização, a disposição dos produtos e o treinamento dos funcionários foi pensado para promover a inclusão de pessoas com deficiência nos estabelecimentos comerciais.

<sup>20</sup> É um programa de estímulo à cidadania fiscal no Estado de São Paulo, que tem por objetivo estimular os consumidores a exigirem a entrega do documento fiscal na hora da compra, visando gerar créditos aos consumidores, os cidadãos e as empresas do Estado. Para isso, basta o consumidor solicitar o documento fiscal no ato da compra e informar o CPF ou CNPJ.

### 3.3 Ações futuras

A comunicação interna para ter um bom retorno e eficácia deve sempre estar atualizada de acordo com o interesse do público-alvo, ou seja, do funcionário.

Pensando nesse aspecto, a Fundação Dorina Nowill para Cegos planeja fazer as seguintes alterações em sua comunicação interna:

**Rede de Comunicadores:** grupo responsável por captar e repassar informações referentes à Fundação. Este grupo é formado por pelo menos um participante de cada departamento, escolhido num consenso entre sua equipe ou por vontade própria. A rede deverá se encontrar quinzenalmente para discutir assuntos relacionados ao trabalho e cotidiano dos colaboradores, além de trazer ao grupo possíveis acontecimentos que podem tornar-se notícias. O objetivo do grupo é colaborar com a disseminação dos assuntos nos departamentos e montar um cronograma de divulgação da comunicação interna.

Todos os assuntos e pautas levados à reunião serão discutidos, analisados e adequados à melhor forma de divulgação nos canais de comunicação interna da Fundação. Quem se responsabilizar em participar da rede deverá fotografar eventos relacionados com sua área, comunicar os acontecimentos e participar das reuniões.

**Mural:** Atualmente a Fundação conta com sete murais. Serão comprados mais dez para colocar em toda a empresa. Cada editoria publicada nos murais terá uma cor diferente para identificação. Na recepção será colocado um mural azul específico para a comunicação externa. O serviço especializado ganhará um mural em seu corredor. O livro falado também terá um mural de comunicação interna dentro de suas dependências. Os comunicados em tamanho A4 serão no mínimo quatro e no máximo oito nos murais. A frequência de atualizações será uma vez por semana, sempre às quartas-feiras. Lembrando que o líder de cada área deve estar ciente de todas as informações que saírem do seu setor para serem publicadas nos murais.

As editorias dos murais são as seguintes:

- a) Tá na mídia: matérias de mais destaque na semana ou que serão veiculadas na televisão e rádios.

- b) **Acontece:** visitas, gravações, apresentações e eventos que acontecem ou acontecerão na Fundação durante a semana.
- c) **Cursos e palestras:** serão divulgados tanto os cursos da Fundação quanto de outros lugares que possam vir a interessar os funcionários.
- d) **Fique por dentro:** assuntos pertinentes à rotina e o funcionamento da Fundação, como benefícios, reformas, treinamentos, emendas de feriado etc.
- e) **Quem é quem:** semanalmente escolher um funcionário e publicar sua foto e função.
- f) **Captação:** parceiros, novas empresas amigas e parceiras, ações, projetos que envolvam a área de captação de recursos.

**Comunicados via e-mail:** De acordo com o resultado da pesquisa, o principal meio que os funcionários gostariam de receber as informações da Fundação é via e-mail. Deste modo, a Fundação expandirá a comunicação via correio eletrônico de modo que todos os funcionários possam receber as informações. O que for divulgado no mural deve ser também divulgado por e-mail, em formato de *newsletter* semanal que conterà comunicados do mural e clipping, ou seja, o material que saiu na mídia. Eventualmente, em caso de urgência, poderão ser disparados comunicados via e-mail sem prévio acordo com a Rede de Comunicadores.

**Totem ou mural falado:** Considerado uma inovação na comunicação para o deficiente visual, o totem é uma excelente ferramenta para o colaborador deficiente visual se inteirar das informações da Fundação. Segundo o departamento de comunicação interna da Fundação, o totem será atualizado na mesma frequência que o mural, ou seja, semanalmente. As notícias, depois de redigidas, serão entregues ao responsável pela edição do material no livro falado. O equipamento é comprado de outra empresa, pois esse tipo de material é muito utilizado como guia cultural, por exemplo. Com a funcionalidade de mural falado é somente na Fundação que é aplicado.

**Figura 31 – Mural falado ou totem**



Fonte: Fundação Dorina Nowill para Cegos / Foto de Caroline Grava de Lima

Todos os comunicados nos murais deverão ter a seguinte identidade visual:

Figura 32 – Identidade visual: Tá na mídia



Revista Caras  
Princesa Mary no país - 28/09/2012

## PRINCESA MARY NO PAÍS

Simpatia e solidariedade marcaram a primeira visita da princesa **Mary** (36), da Dinamarca, ao Brasil. Ela cumpriu uma agenda de compromissos de cunho filantrópico nos seis dias em que esteve no País acompanhando o marido, o príncipe **Frederik** (44). "É muito importante que as pessoas trabalhem com o coração na luta por um mundo melhor", diz a princesa, nascida na Austrália.

Madrinha da campanha de mobilização pela criação do Dia Mundial de Doação de Leite Humano, a atriz **Maria Paula** (41) recebeu Mary no Centro de Referência Nacional e Iberoamericano de Bancos de Leite Humano, no Rio. Participativa, Sua Alteza Real conversou com gestantes,

mães de bebês prematuros e doadoras e conheceu as etapas de processamento e de pasteurização do leite humano. "O engajamento da princesa é importante para dar uma maior visibilidade à nossa ação na União Europeia. Quanto mais apoio, melhor para a causa", comemora a solidária Maria Paula.

Outro ponto alto da passagem da realza pelo País foi a sua visita à Fundação Dorina Nowill para Cegos, em São Paulo. Deficiente visual, **Marco Antônio da Silva Batista** (8) encantou Mary com a desenvoltura para ler em braille o livro *O Paimão Feio*, clássico do dinamarquês **Christian Andersen** (1805-1875), em uma edição especial lançada no evento. ●



Fonte: Fundação Dorina Dowill para Cegos

Figura 33 – Identidade visual: Acontece



## O Patinho Feio

A Fundação Dorina lançou no dia 18 de setembro a versão acessível e inclusiva do livro infantil "*O Patinho Feio*", de Hans Christian Andersen.

O lançamento contou com a presença da Princesa Mary Elizabeth, esposa do Príncipe Herdeiro da Dinamarca.



Impresso em braille e fonte ampliada, o livro conta com ilustrações coloridas, com texturas e verniz, além de versão em áudio com a audiodescrição de todas as imagens e efeitos sonoros lúdicos.



Figura 34 – Identidade visual: Quem é quem



## Colaborador vence concurso literário

O colaborador Edson Rosário, da Revisão, ficou em terceiro lugar no IV Concurso Literário da Sociedade Bíblica do Brasil, na categoria Poesia.

A premiação aconteceu dia 22, durante o 6º Encontro de Pessoas com Deficiência Visual, que celebrou os 10 anos da Bíblia braille no Brasil.

**Edson, parabéns por mais esta conquista!**



Figura 35 – Identidade visual: Fique por dentro



## Venda de Livros

A partir desta semana, todos os livros publicados pela Fundação Dorina serão vendidos exclusivamente pelo site da Fundação ([www.fundacaodorina.org.br](http://www.fundacaodorina.org.br)) e no Outlet, e não mais no departamento financeiro.

Caso você receba ligações ou e-mail de alguém que queira fazer a compra, encaminhe para **outlet@fundacaodorina.org.br** ou transfira para o **ramal 0896**.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após todo estudo e discussão voltados à comunicação interna na Fundação Dorina Nowill para Cegos foi possível constatar que a comunicação direcionada aos deficientes visuais ainda requer atenção por parte da instituição.

De acordo com o relatório da ABRACOM sobre comunicação interna divulgado em 2012, no ímpeto de querer iniciar um processo de comunicação interna, algumas empresas decidem criar um mural ou uma *newsletter* e acreditam que, por si só, já será o suficiente para o colaborador. Mas nem sempre é o correto. Muitas vezes a empresa pode estar confundindo informação com comunicação.

Para que a comunicação interna atinja seus objetivos e não seja apenas mais um processo informativo, o ato de comunicar deve considerar que a mensagem possa ser interpretada de acordo com cada receptor, suas experiências e vivências.

Com o estudo, foi possível verificar quais ferramentas a Fundação Dorina Nowill para Cegos utiliza para que a comunicação seja acessível aos deficientes visuais. O diferencial é o totem, também conhecido como mural falado, considerado uma inovação na Fundação. A inovação está na utilização do equipamento, sendo utilizado como forma de comunicação aos deficientes visuais. Posicionado estrategicamente no corredor central, o deficiente visual pode se inteirar dos acontecimentos da Fundação por meio do aparelho auditivo que, através de fones de ouvido, apresenta as principais informações da entidade. Nele são encontrados os seguintes itens: Acontece (apresenta eventos que ocorreram e que estão por vir na Fundação), Fique por dentro (informações sobre a Fundação, como cursos, vendas de livros), Tá na mídia (acontecimentos da Fundação que tiveram repercussão na imprensa são apresentados nesse item) e Quem é quem (informações sobre colaboradores, homenagem, prêmios). A pesquisa mostrou que somente 8% dos deficientes utilizam o totem devido à falta de atualização frequente das notícias ou até mesmo falta de conhecimento do equipamento. No planejamento de comunicação interna, a área responsável pela comunicação da Fundação se prontificou a atualizar o totem com mais frequência, com periodicidade semanal, o que antes não ocorria e acabava deixando os deficientes visuais sem saber de informações importantes.

Além do totem, comunicados em Braille também são bem recebidos pelos deficientes visuais. Segundo questionário respondido pelos deficientes, o comunicado em Braille “humaniza” o recebimento das informações, faz com que eles se sintam mais próximos das notícias da Fundação, assim como os outros colaboradores que enxergam. Isso nota-se no resultado na pesquisa, em que 54% dos deficientes visuais preferem receber as informações por meio de comunicados em Braille.

Para os colaboradores que têm acesso aos computadores da Fundação, a preferência no recebimento das informações é via e-mail. Segundo os 23% que preferem esse tipo de ferramenta, a importância de se receber por e-mail é a certeza de as informações serem as mesmas que as pessoas que não são deficientes recebem, totalizando 93% desse público. Infelizmente não são todos os colaboradores que têm acesso aos computadores, e, por esse motivo, alguns preferem receber por meio de outras vias, como verbalmente por exemplo.

Curiosamente, 15% dos deficientes visuais preferem receber as informações da Fundação por meio de seus gestores. Cada setor possui um gestor (coordenador) que se responsabiliza em informá-los. A maioria diz confiar na palavra do gestor e que é mais fácil sanar as dúvidas em caso de não compreensão de alguma informação.

Para fazer um comparativo em relação ao recebimento das informações foram aplicados questionários para colaboradores deficientes visuais e não deficientes. A ideia foi confrontar a eficácia e preferência de todos em relação aos meios de comunicação utilizados pela instituição e se a Fundação informa da mesma maneira todos os colaboradores. Nesse aspecto foi constatado que todos compreendem o que lhes é informado.

A justificativa do estudo se baseou na escolha pela deficiência visual por ter um público mais necessitado de ferramentas de comunicação especiais e isso pôde ser constatado na pesquisa. Gil (2012, p. 84) afirma que do ponto de vista econômico, um dos mais difíceis reajustamentos sociais é do cego, já que suas possibilidades profissionais são grandemente reduzidas em função da maioria das atividades requererem visão normal. Do outro lado, falta a compreensão do público em geral em relação aos problemas da cegueira.

Por meio do estudo foi possível constatar que a Fundação Dorina Nowill para Cegos, além de prestar serviços à comunidade deficiente visual também aposta na empregabilidade dos deficientes, o que torna um grande diferencial na Fundação. A inclusão profissional é feita tanto dentro da Fundação quanto em assessoria para outras empresas. Essa assessoria é feita para que as empresas se adequem ao deficiente visual, tanto em equipamentos e estrutura, quanto ao recebimento do mesmo.

Pensando na qualidade da comunicação interna, a Fundação Dorina Nowill para Cegos está fazendo melhorias, de forma a deixar todos os colaboradores mais satisfeitos e bem informados. No início da pesquisa, em 2011, a Fundação apresentava todas suas ferramentas (mural, totem e comunicados em Braille) sem atualizações constantes, o que causava desencontro de informações, principalmente nos deficientes visuais devido ao totem não ser atualizado com frequência e nem sempre receberem os comunicados em Braille. Em outubro de 2012, a Fundação já criou uma rede de comunicadores, um grupo formado por pelo menos um participante de cada departamento, com o intuito de colaborar com a disseminação dos assuntos nos departamentos e montar um cronograma da comunicação interna.

A Fundação também modificou toda a identidade visual das ferramentas da comunicação interna, identificando cada tipo de comunicado por cores diferentes. Além das atualizações que serão mais constantes, com periodicidade semanal. Para o deficiente visual, os comunicados em Braille e via e-mail serão distribuídos com mais frequência. Dessa forma, a nova política de comunicação voltada para o público interno vai garantir que todo tipo de comunicação também seja extensivo aos deficientes visuais.

Uma sugestão para Fundação seria a implantação de intranet, um acesso virtual exclusivo por colaboradores da Fundação. Dessa forma, todos que possuem acesso a computador, teriam a facilidade de se inteirar de todas as informações de maneira moderna e eficiente. Com todos os recursos para o deficiente visual, esse meio seria importante para aproximá-los aos demais colaboradores no acesso às informações.

Kunsch (2003, p.159) explica que uma comunicação interna participativa, por meio de todo o instrumental disponível (murais, caixas de sugestões, boletins, terminais de computador, intranet, rádio, teatro etc), envolverá o empregado nos assuntos da organização e nos fatos que estão ocorrendo no país e no mundo. Mas é importante

ressaltar que, durante a pesquisa, ficou claro que muitas vezes os colaboradores são passivos, ou seja, não buscam as informações, mas esperam sempre recebê-las. Essa passividade acaba prejudicando o processo comunicacional.

Sobre a questão da cidadania e comunicação, Peruzzo (2007) explica que envolvimento das mídias tradicionais às questões de cidadania reflete o contexto global, que parece propício ao avanço da democratização das sociedades: no Brasil vivemos numa democracia consolidada e que se fortalece progressivamente; com as contradições advindas da globalização, as pessoas passam a se interessar mais pelo que está mais próximo no que diz respeito aos assuntos que circulam na mídia; há uma prontidão na sociedade civil para contribuir para ampliação dos direitos e deveres de cidadania, refletida no crescente número de ONGs (Organizações não-Governamentais), associações e movimentos organizativos de toda espécie; no trabalho voluntário; na continuidade do trabalho social de igrejas; no clima de responsabilidade social que contagia as empresas. E é exatamente nesses aspectos que a Fundação se encaixa, tanto no âmbito de prestar serviços à comunidade deficiente visual quanto na preparação de um ambiente de trabalho para ele.

Outra proposta é que o processo de comunicação interna que está sendo implantado também poderá ser oferecido às empresas que trabalham com deficientes e não saibam como comunicar-se com esse público, quais tipos de ferramentas utilizarem e até mesmo a inserção de totem nessas empresas, aplicando o mural falado como o diferencial na comunicação para os deficientes. Essa seria uma forma da Fundação difundir mais ainda seu trabalho e suas inovações. De acordo com Schumpeter (1961) apud Lima e Carvalho (2009) são cinco os tipos básicos de inovação: 1) desenvolvimento de um novo produto, ou de uma nova tecnologia de um bem já existente; 2) desenvolvimento de um método de produção, ou de uma nova logística comercial; 3) desenvolvimento de um novo mercado; 4) desenvolvimento de novas fontes de suprimento das matérias-primas ou produtos semi-industrializados; 5) desenvolvimento de uma nova organização industrial, como a criação ou a fragmentação de uma posição de monopólio.

O estudo ora apresentado poderá ser ampliado oportunamente, em nível de mestrado, para buscar outras iniciativas e políticas de comunicação voltadas ao público com deficiência visual em outros segmentos, partindo do modelo de pesquisa utilizado

neste trabalho. A contribuição jogaria luzes nas inovações comunicacionais voltadas ao público deficiente, mostrando que é possível comunicar para todo tipo de público.

## REFERÊNCIAS

ABRACOM - Associação Brasileira das Agências de Comunicação; SAPONARA, Janine. Caderno de comunicação organizacional: **como entender a comunicação interna**. São Paulo: Abracom, 2012.

ABRACOM - Associação Brasileira das Agências de Comunicação; SAPONARA, Janine. **Caderno de comunicação organizacional: por que investir em comunicação interna**. São Paulo: Abracom, 2012.

ABRACOM - Associação Brasileira das Agências de Comunicação; SAPONARA, Janine. **Caderno de comunicação organizacional: comunicar é preciso**. Como as Ongs podem se comunicar melhor com a imprensa. São Paulo: Abracom, 2012.

AIELLO, Thais; ANDRADE, Cláudio; CONTI, Leandro. **Comunicação interna ganha importância para sobrepor desafios**. Revista Exame, edição 941, ano 43, número 7. São Paulo: Abril, 2009.

AMARAL, Cláudio. **A história da Comunicação Empresarial no Brasil**. São Paulo, 1999.

AMIRALIAN, Maria Lucia Toledo Moraes (Org.). **Deficiência visual: perspectivas na contemporaneidade**. São Paulo: Vetor, 2009.

ARGENTI, Paul A.. **Comunicação empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

BAHIA, Juarez. **Introdução à Comunicação Empresarial**. Rio de Janeiro: Mauad, 1995.

BALSISSERA, Rudimar. **Comunicação organizacional na perspectiva da complexidade**. In *Organicom*. São Paulo, v. 06, n. 10/11, p.149-165, 2009.

BARBI, Elivanete Zuppolini et al. (Org.). **Comunicação Organizacional: pesquisas e resultados**. Ribeirão Preto: Unaerp, 2011. 214 p.

BEKIN, Saul F. **Conversando sobre o endomarketing**. São Paulo: Makron, 1995, p. XVII-35.

BINOTTO, Vanessa. **A comunicação interna na gestão da qualidade total. Um diagnóstico da comunicação interna do programa de gestão da qualidade total do Hospital de Guarnição de Santa Maria**. INTERCOM – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação XXV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Salvador/BA, 2002.

BRASIL, Ministério da Educação. **Formação continuada à distância de professores para o Atendimento Educacional Especializado**. Programa Educação inclusiva: direito à diversidade. Brasília: MEC, SEESP, 2007.

BRASIL, **Decreto nº 3.928 de 20 de dezembro de 1999**. Regulamenta a lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, que dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, 1999.

BRASIL, **Decreto nº 3.956 de 08 de outubro de 2001**. Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência. Brasília, 2001.

BRASIL, **Lei nº 8.213 de 24 de julho de 1991. Artigo 93 reserva de 2% a 5% as vagas nas empresas para pessoas com deficiência**. Brasília, 1991.

BRASIL, **Lei nº 10.098 de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, 2000.

BUENO, Wilson da Costa. **Teoria e pesquisa**. São Paulo: Manole, 2003.

CABRAL, Valéria. **Um ensaio sobre a comunicação interna pós-industrial em sua dicotomia discurso e prática**. In: Organicom, 1, São Paulo, 2004.

CARDOSO, Onésimo de Oliveira. **Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos**. Rio de Janeiro: Rap, 2006.

CLEMEN, Paulo. **Como implantar uma área de Comunicação Interna – Nós, as pessoas, fazemos a diferença**. São Paulo: Mauad, 2005.

CORRADO, Frank M. **A força da comunicação: quem não se comunica**. São Paulo: Makron Books, 1994.

CURVELLO, João José Azevedo. **Comunicação interna e cultura organizacional**. São Paulo: Scortecci, 2002.

CURVELLO, João José Azevedo. **A comunicação como fenômeno, como processo e como sistema**. In Organicom, São Paulo, v. 06, n. 10/11, p.110-114, 2009.

DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 380 p.

DUTRA, Joel Souza. **Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna**. São Paulo: Atlas, 2004. 206p.

ESCOLA DE COMUNICAÇÃO COMUNIQUE-SE, 2009, São Paulo. **Comunicação interna: como produzir uma mensagem de valor**. São Paulo: Comunique-se, 2009.

FEBRABAN– Federação Brasileira de Bancos. **A ação de recursos humanos e a inclusão de pessoas com deficiência**. Agosto de 2006. COLEÇÃO FEBRABAN DE INCLUSÃO SOCIAL.

FERREIRA, Simone Bacellar Leal; CHAUVEL, Marei Agnes; FERREIRA, Marcos Gurgel do Amaral Leal. E-Acessibilidade: **Tornando Vísível o Invisível**. In: XXX ENANPAD, 2006. Disponível em: < <http://www.unirio.br/morpheusonline/numero10-2007/simonebacellar.htm>>

FERRONATO, Bianca Correia et al. **Guia de orientações e práticas para a inclusão laboral de pessoas com deficiências**. Porto Alegre: Sulina, 2011. 127 p.

LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de; CARVALHO, Lidiane de Santos. **Informação, comunicação e inovação: gestão da informação para inovação em uma organização complexa**. *Inf.*, Londrina, v. 14, n. 2, p.1-20, dez. 2009.

LISBOA FILHO, Flavi Ferreira; GODOY, Leoni Pentiado. **A contribuição da comunicação organizacional na obtenção do comprometimento dos colaboradores**. Intercom. 2006.

GALERANI, Gilceana Soares Moreira. **O desafio da avaliação de resultados em Comunicação Organizacional**. In *Organicom*, São Paulo, v. 2, n. 2, p.149-165, 2005.

GIL, Marta. **Caminhos da inclusão: a história da formação profissional de pessoas com deficiência no SENAI-SP**. São Paulo: Senai-SP, 2012.

JAIME, Lucíola Rodrigues; CARMO, José Carlos. **A inserção da pessoa com Deficiência no Mundo do trabalho: O Resgate de um direito de cidadania**. São Paulo: Ed. Dos Autores, 2005. 204p.

JUNG, Tânia Mara Aguiar et al. **Deficiência visual e o mundo do trabalho**. São Paulo: Fundação Dorina Para Cegos, 2009. 44 p. (Dorina Nowill).

KUNSCH, Maria M. Krohling. **Obtendo resultados com Relações Públicas**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006.

KUNSCH, Maria M. Krohling. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. Ed. Ver, atual e ampl. – São Paulo: Summus, 2003.

KUNSCH, Maria M. Krohling (Org.). **Comunicação organizacional: linguagem, gestão e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2009. 2 v.

LANCILLOTTI, Samira Saad Pulchério. **Deficiência e trabalho: Redimensionando o singular no contexto universal**. Campinas: Autores Associados, 2003. 111 p.

LIMA, Isabel Maria Sampaio; PINTO, Isabela Cardoso de Matos; PEREIRA, Silvia de Oliveira (Org.). **Políticas públicas e pessoa com deficiência: direitos humanos, família e saúde**. Salvador: EDUFBA, 2011.

LUPETTI, Marcélia. **Gestão estratégica da comunicação mercadológica**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

MARCHIORI, Marlene. **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul, SP: Difusão, 2006.

MARCHIORI, Marlene Regina; KUNSCH, Maria Margarida Maria Krohling. **Comunicação como expressão da humanização nas organizações da contemporaneidade**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2010.

MAECHESE, Amauri. **Tudo sobre a comunicação interna nas empresas**. Apostila. São Paulo: ESPM, 2006. NASSAR, Paulo. **Comunicação interna: a força das empresas**. Volume 2. São Paulo: ABERJE. 2005.

NEVES, Roberto de Castro. **Comunicação empresarial integrada: como gerenciar: imagem, questões públicas, comunicação simbólica, crises empresariais**. Rio de Janeiro: Mauad, 2000.

NOWILL, Dorina. **E eu venci assim mesmo**. São Paulo: Totalidade, 1996.

PARENTE, Carlos. **Obrigado Van Gogh: uma visão leve e divertida do mundo corporativo sob a ótica da comunicação empresarial**, São Paulo: Petrópolis, 2007.

OLIVEIRA, Ivone de Lourdes; SOARES, Ana Thereza Nogueira (Org.). **Interfaces e tendências da comunicação**. São Paulo: Difusão Editora, 2008.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Relatório Mundial sobre Deficiência**. São Paulo, 2011.

PIMENTA, Maria Alzira. **Comunicação Empresarial**. 6. ed. Campinas: Alinea, 2009. 223 p.

PERUZZO, Cicilia M. Krohling. **Direito à comunicação comunitária, participação popular e cidadania**. Lumina Revista do Programa de Pós-graduação em Comunicação da Universidade Federal de Juiz de Fora, **Juiz de Fora**, v. 01, n. 01, p.1-29, jun. 2007.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Estratégias de comunicação nas empresas modernas**. I: III CONGRESSO BRASILEIRO DE COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL. São Paulo: Aberje, 1985.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do. **Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistema, estrutura, planejamento e técnicas**. São Paulo: Summus, 1986.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro. LTC, 1998.

<http://saci.org.br/>. Acesso em 05/04/2012.

SDTI – Secretaria de Desenvolvimento, Trabalho e Inclusão; PMO – Prefeitura Municipal de Osasco, SP; TEM – Ministério do Trabalho e Emprego; RAIS – Relação Anual de Informações Sociais.

TOMASI, Carolina; MEDEIROS, João Bosco. **Comunicação empresarial**. São Paulo: Atlas, 2007.

VIVARTA, Veet et al. (Org.). **Mídia e Deficiência**. Brasília: Andi - Fundação Banco do Brasil, 2003. 184 p. (Diversidade).

<http://www.ibr.gov.br/?itemid=396>. Acesso em 18/04/2012.

<http://www.fundacaodorina.org.br/>. Acesso em 16/03/2012.

<http://www.deficientefisico.com/resultados-do-censo-2010-feito-pelo-ibge-sobre-pessoas-com-deficiencia/>. Acesso em 27/07/2012.

<http://www.vejam.com.br/node/246>. Acesso em 27/07/2012.

<http://www.brasil.gov.br/sobre/o-brasil/constituicao>. Acesso em 15/05/2012.

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm). Acesso em 19/09/2012.

<http://www.clinicabelfort.com.br/pt/sua-saude/doencas/toxoplasmose-ocular/>. Acesso em 13/10/2012.

<http://www.ibr.gov.br/?itemid=10235>. Acesso em 13/10/2012

<http://intervox.nce.ufrj.br/~jrgm/helen.html>. Acesso em 13/10/2012.

<http://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/sis/lenoticia.php?id=967>. Acesso em 13/10/2012.

<http://www.portalsaofrancisco.com.br/alfa/retinopatia/index.php>. Acesso em 13/10/2012.

<http://www.clinicabelfort.com.br/pt/sua-saude/doencas/retinose-pigmentar/>. Acesso em 13/10/2012.

[http://publico.soblec.com.br/?system=news&action=read&id=654&eid=185&index\\_interno=1](http://publico.soblec.com.br/?system=news&action=read&id=654&eid=185&index_interno=1). Acesso em 13/10/2012.

[http://www.suapesquisa.com/biografias/henry\\_ford.htm](http://www.suapesquisa.com/biografias/henry_ford.htm). Acesso em 13/10/2012.

<http://ultimainstancia.uol.com.br/conteudo/noticias/52393/lei+de+cotas+para+deficientes+completa+20+anos+e+divide+especialistas.shtml>. Acesso em 02/11/2012

[http://www.aberje.com.br/novo/pesquisa\\_aberje/pesquisa\\_Com\\_Interna\\_2007.pdf](http://www.aberje.com.br/novo/pesquisa_aberje/pesquisa_Com_Interna_2007.pdf). Acesso em 08/09/2012

**ANEXO A - DECRETO No 3.298, de 20 de dezembro de 1999.**

Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional.

para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, **D E C R E T A**:

**CAPÍTULO I****Das Disposições Gerais**

Art. 1º A Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência compreende o conjunto de orientações normativas que objetiva assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência.

Art. 2º Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público assegurar à pessoa portadora de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

Art. 3º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

- I - deficiência - toda perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica que gere incapacidade para o desempenho de atividade, dentro do padrão considerado normal para o ser humano;
- II - deficiência permanente - aquela que ocorreu ou se estabilizou durante um período de tempo suficiente para não permitir recuperação ou ter probabilidade de que se altere, apesar de novos tratamentos; e
- III - incapacidade - uma redução efetiva e acentuada da capacidade de integração social, com necessidade de equipamentos, adaptações, meios ou recursos especiais para que a pessoa portadora de deficiência possa receber ou transmitir informações necessárias ao seu bem-estar pessoal e ao desempenho de função ou atividade a ser exercida.

Art. 4º É considerada pessoa portadora de deficiência a que se enquadra nas seguintes categorias:

- I - deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções;
- II - deficiência auditiva - perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando de graus e níveis na forma seguinte:
  - a) de 25 a 40 decibéis (db) - surdez leve;
  - b) de 41 a 55 db - surdez moderada;
  - c) de 56 a 70 db - surdez acentuada;
  - d) de 71 a 90 db - surdez severa;
  - e) acima de 91 db - surdez profunda; e f) anacusia;

III - deficiência visual - acuidade visual igual ou menor que 20/200 no melhor olho, após a melhor correção, ou campo visual inferior a 20° (tabela de Snellen), ou ocorrência

simultânea de ambas as situações;

IV - deficiência mental - funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:

- a) comunicação;
- b) cuidado pessoal;
- c) habilidades sociais;
- d) utilização da comunidade;
- e) saúde e segurança;
- f) habilidades acadêmicas;
- g) lazer; e
- h) trabalho;

V - deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências.

## CAPÍTULO II

### Dos Princípios

Art. 5º A Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, em consonância com o Programa Nacional de Direitos Humanos obedecerá aos seguintes princípios;

I - desenvolvimento de ação conjunta do Estado e da sociedade civil, de modo a assegurar a plena integração da pessoa portadora de deficiência no contexto socioeconômico e cultural;

II - estabelecimento de mecanismos e instrumentos legais e operacionais que assegurem às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciam o seu bem-estar pessoal, social e econômico; e

III - respeito às pessoas portadoras de deficiência, que devem receber igualdade de oportunidades na sociedade por reconhecimento dos direitos que lhes são assegurados, sem privilégios ou paternalismos.

## CAPÍTULO III

### Das Diretrizes

Art. 6º São diretrizes da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

I - estabelecer mecanismos que acelerem e favoreçam a inclusão social da pessoa portadora de deficiência;

II - adotar estratégias de articulação com órgãos e entidades públicos e privados, bem assim com organismos internacionais e estrangeiros para a implantação desta Política;

III - incluir a pessoa portadora de deficiência, respeitadas as suas peculiaridades, em todas as iniciativas governamentais relacionadas à educação, à saúde, ao trabalho, à edificação pública, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à habitação, à cultura, ao esporte e ao lazer;

IV - viabilizar a participação da pessoa portadora de deficiência em todas as fases de implementação dessa Política, por intermédio de suas entidades representativas;

V - ampliar as alternativas de inserção econômica da pessoa portadora de deficiência, proporcionando a ela qualificação profissional e incorporação no mercado de trabalho; e

VI - garantir o efetivo atendimento das necessidades da pessoa portadora de deficiência, sem o cunho assistencialista.

## CAPÍTULO IV

## Dos Objetivos

Art. 7º São objetivos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

- I - o acesso, o ingresso e a permanência da pessoa portadora de deficiência em todos os serviços oferecidos à comunidade;
  - II - integração das ações dos órgãos e das entidades públicos e privados nas áreas de saúde, educação, trabalho, transporte, assistência social, edificação pública, previdência social, habitação, cultura, desporto e lazer, visando à prevenção das deficiências, à eliminação de suas múltiplas causas e à inclusão social;
  - III - desenvolvimento de programas setoriais destinados ao atendimento das necessidades especiais da pessoa portadora de deficiência;
  - IV - formação de recursos humanos para atendimento da pessoa portadora de deficiência;
- e
- V - garantia da efetividade dos programas de prevenção, de atendimento especializado e de inclusão social.

## CAPÍTULO V

### Dos Instrumentos

Art. 8º São instrumentos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

- I - a articulação entre entidades governamentais e não governamentais que tenham responsabilidades quanto ao atendimento da pessoa portadora de deficiência, em nível federal, estadual, do Distrito Federal e municipal;
- II - o fomento à formação de recursos humanos para adequado e eficiente atendimento da pessoa portadora de deficiência;
- III - a aplicação da legislação específica que disciplina a reserva de mercado de trabalho, em favor da pessoa portadora de deficiência, nos órgãos e nas entidades públicos e privados;
- IV - o fomento da tecnologia de bioengenharia voltada para a pessoa portadora de deficiência, bem como a facilitação da importação de equipamentos; e
- V - a fiscalização do cumprimento da legislação pertinente à pessoa portadora de deficiência.

## CAPÍTULO VI

### Dos Aspectos Institucionais

Art. 9º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta deverão conferir, no âmbito das respectivas competências e finalidades, tratamento prioritário e adequado aos assuntos relativos à pessoa portadora de deficiência, visando a assegurar-lhe o pleno exercício de seus direitos básicos e a efetiva inclusão social.

Art. 10. Na execução deste Decreto, a Administração Pública Federal direta e indireta atuará de modo integrado e coordenado, seguindo planos e programas, com prazos e objetivos determinados, aprovados pelo Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência - CONADE.

Art. 11. Ao CONADE, criado no âmbito do Ministério da Justiça como órgão superior de deliberação colegiada, compete:

- I - zelar pela efetiva implantação da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;
- II - acompanhar o planejamento e avaliar a execução das políticas setoriais de educação, saúde, trabalho, assistência social, transporte, cultura, turismo, desporto, lazer, política urbana e outras relativas à pessoa portadora de deficiência;

III - acompanhar a elaboração e a execução da proposta orçamentária do Ministério da Justiça, sugerindo as modificações necessárias à consecução da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência;

IV - zelar pela efetivação do sistema descentralizado e participativo de defesa dos direitos da pessoa portadora de deficiência;

V - acompanhar e apoiar as políticas e as ações do Conselho dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência no âmbito dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

VI - propor a elaboração de estudos e pesquisas que objetivem a melhoria da qualidade de vida da pessoa portadora de deficiência;

VII - propor e incentivar a realização de campanhas visando à prevenção de deficiências e à promoção dos direitos da pessoa portadora de deficiência;

VIII - aprovar o plano de ação anual da Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - CORDE;

IX - acompanhar, mediante relatórios de gestão, o desempenho dos programas e projetos da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência; e

X - elaborar o seu regimento interno.

Art. 12. O CONADE será constituído, paritariamente, por representantes de instituições governamentais e da sociedade civil, sendo a sua composição e o seu funcionamento disciplinados em ato do Ministro de Estado da Justiça.

Parágrafo único. Na composição do CONADE, o Ministro de Estado da Justiça disporá sobre os critérios de escolha dos representantes a que se refere este artigo, observando, entre outros, a representatividade e a efetiva atuação, em nível nacional, relativamente à defesa dos direitos da pessoa portadora de deficiência.

Art. 13. Poderão ser instituídas outras instâncias deliberativas pelos Estados, pelo Distrito Federal e pelos Municípios, que integrarão sistema descentralizado de defesa dos direitos da pessoa portadora de deficiência.

Art. 14. Incumbe ao Ministério da Justiça, por intermédio da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, a coordenação superior, na Administração Pública Federal, dos assuntos, das atividades e das medidas que se refiram às pessoas portadoras de deficiência.

§ 1º No âmbito da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, compete à CORDE:

I - exercer a coordenação superior dos assuntos, das ações governamentais e das medidas referentes à pessoa portadora de deficiência;

II - elaborar os planos, programas e projetos da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, bem como propor as providências necessárias à sua completa implantação e ao seu adequado desenvolvimento, inclusive as pertinentes a recursos financeiros e as de caráter legislativo;

III - acompanhar e orientar a execução pela Administração Pública Federal dos planos, programas e projetos mencionados no inciso anterior;

IV - manifestar-se sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, dos projetos federais a ela conexos, antes da liberação dos recursos respectivos;

V - manter com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e o Ministério Público, estreito relacionamento, objetivando a concorrência de ações destinadas à integração das pessoas portadoras de deficiência;

VI - provocar a iniciativa do Ministério Público, ministrando-lhe informações sobre fatos que constituam objeto da ação civil de que trata a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, e indicando-lhe os elementos de convicção;

VII - emitir opinião sobre os acordos, contratos ou convênios firmados pelos demais órgãos da Administração Pública Federal, no âmbito da Política Nacional para a

Integração da Pessoa Portadora de Deficiência; e

VIII - promover e incentivar a divulgação e o debate das questões concernentes à pessoa portadora de deficiência, visando à conscientização da sociedade.

§ 2o Na elaboração dos planos e programas a seu cargo, a CORDE deverá:

I - recolher, sempre que possível, a opinião das pessoas e entidades interessadas; e

II - considerar a necessidade de ser oferecido efetivo apoio às entidades privadas voltadas à integração social da pessoa portadora de deficiência.

## CAPÍTULO VII

### Da Equiparação de Oportunidades

Art. 15. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal prestarão direta ou indiretamente à pessoa portadora de deficiência os seguintes serviços:

I - reabilitação integral, entendida como o desenvolvimento das potencialidades da pessoa portadora de deficiência, destinada a facilitar sua atividade laboral, educativa e social;

II - formação profissional e qualificação para o trabalho;

III - escolarização em estabelecimentos de ensino regular com a provisão dos apoios necessários, ou em estabelecimentos de ensino especial; e IV - orientação e promoção individual, familiar e social.

### Seção I

#### Da Saúde

Art. 16. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela saúde devem dispensar aos assuntos objeto deste Decreto tratamento prioritário e adequado, viabilizando, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

I - a promoção de ações preventivas, como as referentes ao planejamento familiar, ao aconselhamento genético, ao acompanhamento da gravidez, do parto e do puerpério, à nutrição da mulher e da criança, à identificação e ao controle da gestante e do feto de alto risco, à imunização, às doenças do metabolismo e seu diagnóstico, ao encaminhamento precoce de outras doenças causadoras de deficiência, e à detecção precoce das doenças crônico-degenerativas e a outras potencialmente incapacitantes;

II - o desenvolvimento de programas especiais de prevenção de acidentes domésticos, de trabalho, de trânsito e outros, bem como o desenvolvimento de programa para tratamento adequado a suas vítimas;

III - a criação de rede de serviços regionalizados, descentralizados e hierarquizados em crescentes níveis de complexidade, voltada ao atendimento à saúde e reabilitação da pessoa portadora de deficiência, articulada com os serviços sociais, educacionais e com o trabalho;

IV - a garantia de acesso da pessoa portadora de deficiência aos estabelecimentos de saúde públicos e privados e de seu adequado tratamento sob normas técnicas e padrões de conduta apropriados;

V - a garantia de atendimento domiciliar de saúde ao portador de deficiência grave não internado;

VI - o desenvolvimento de programas de saúde voltados para a pessoa portadora de deficiência, desenvolvidos com a participação da sociedade e que lhes ensejem a inclusão social; e

VII - o papel estratégico da atuação dos agentes comunitários de saúde e das equipes de saúde da família na disseminação das práticas e estratégias de reabilitação baseada na comunidade.

§ 1o Para os efeitos deste Decreto, prevenção compreende as ações e medidas orientadas a evitar as causas das deficiências que possam ocasionar incapacidade e as destinadas a evitar sua progressão ou derivação em outras incapacidades.

§ 2o A deficiência ou incapacidade deve ser diagnosticada e caracterizada por equipe multidisciplinar de saúde, para fins de concessão de benefícios e serviços.

§ 3o As ações de promoção da qualidade de vida da pessoa portadora de deficiência deverão também assegurar a igualdade de oportunidades no campo da saúde.

Art. 17. É beneficiária do processo de reabilitação a pessoa que apresenta deficiência, qualquer que seja sua natureza, agente causal ou grau de severidade.

§ 1o Considera-se reabilitação o processo de duração limitada e com objetivo definido, destinado a permitir que a pessoa com deficiência alcance o nível físico, mental ou social funcional ótimo, proporcionando-lhe os meios de modificar sua própria vida, podendo compreender medidas visando a compensar a perda de uma função ou uma limitação funcional e facilitar ajustes ou reajustes sociais.

§ 2o Para efeito do disposto neste artigo, toda pessoa que apresente redução funcional devidamente diagnosticada por equipe multiprofissional terá direito a beneficiar-se dos processos de reabilitação necessários para corrigir ou modificar seu estado físico, mental ou sensorial, quando este constitua obstáculo para sua integração educativa, laboral e social.

Art. 18. Incluem-se na assistência integral à saúde e reabilitação da pessoa portadora de deficiência a concessão de órteses, próteses, bolsas coletoras e materiais auxiliares, dado que tais equipamentos complementam o atendimento, aumentando as possibilidades de independência e inclusão da pessoa portadora de deficiência.

Art. 19. Consideram-se ajudas técnicas, para os efeitos deste Decreto, os elementos que permitem compensar uma ou mais limitações funcionais motoras, sensoriais ou mentais da pessoa portadora de deficiência, com o objetivo de permitir-lhe superar as barreiras da comunicação e da mobilidade e de possibilitar sua plena inclusão social.

Parágrafo único. São ajudas técnicas:

I - próteses auditivas, visuais e físicas;

II - órteses que favoreçam a adequação funcional;

III - equipamentos e elementos necessários à terapia e reabilitação da pessoa portadora de deficiência;

IV - equipamentos, maquinarias e utensílios de trabalho especialmente desenhados ou adaptados para uso por pessoa portadora de deficiência;

V - elementos de mobilidade, cuidado e higiene pessoal necessários para facilitar a autonomia e a segurança da pessoa portadora de deficiência;

VI - elementos especiais para facilitar a comunicação, a informação e a sinalização para pessoa portadora de deficiência;

VII - equipamentos e material pedagógico especial para educação, capacitação e recreação da pessoa portadora de deficiência;

VIII - adaptações ambientais e outras que garantam o acesso, a melhoria funcional e a autonomia pessoal; e

IX - bolsas coletoras para os portadores de ostomia.

Art. 20. É considerado parte integrante do processo de reabilitação o provimento de medicamentos que favoreçam a estabilidade clínica e funcional e auxiliem na limitação da incapacidade, na reeducação funcional e no controle das lesões que geram incapacidades.

Art. 21. O tratamento e a orientação psicológica serão prestados durante as distintas fases do processo reabilitador, destinados a contribuir para que a pessoa portadora de deficiência atinja o mais pleno desenvolvimento de sua personalidade.

Parágrafo único. O tratamento e os apoios psicológicos serão simultâneos aos tratamentos funcionais e, em todos os casos, serão concedidos desde a comprovação da deficiência ou do início de um processo patológico que possa originá-la.

Art. 22. Durante a reabilitação, será propiciada, se necessária, assistência em saúde mental com a finalidade de permitir que a pessoa submetida a esta prestação desenvolva ao máximo suas capacidades.

Art. 23. Será fomentada a realização de estudos epidemiológicos e clínicos, com periodicidade e abrangência adequadas, de modo a produzir informações sobre a ocorrência de deficiências e incapacidades.

## Seção II

### Educação

Art. 24. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela educação dispensarão tratamento prioritário e adequado aos assuntos objeto deste Decreto, viabilizando, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

I - a matrícula compulsória em cursos regulares de estabelecimentos públicos e particulares de pessoa portadora de deficiência capazes de se integrar na rede regular de ensino;

II - a inclusão, no sistema educacional, da educação especial como modalidade de educação escolar que permeia transversalmente todos os níveis e as modalidades de ensino;

III - a inserção, no sistema educacional, das escolas ou instituições especializadas públicas e privadas;

IV - a oferta, obrigatória e gratuita, da educação especial em estabelecimentos públicos de ensino;

V - o oferecimento obrigatório dos serviços de educação especial ao educando portador de deficiência em unidades hospitalares e congêneres nas quais esteja internado por prazo igual ou superior a um ano; e

VI - o acesso de aluno portador de deficiência aos benefícios conferidos aos demais educandos, inclusive material escolar, transporte, merenda escolar e bolsas de estudo.

§ 1º Entende-se por educação especial, para os efeitos deste Decreto, a modalidade de educação escolar oferecida preferencialmente na rede regular de ensino para educando com necessidades educacionais especiais, entre eles o portador de deficiência.

§ 2º A educação especial caracteriza-se por constituir processo flexível, dinâmico e individualizado, oferecido principalmente nos níveis de ensino considerados obrigatórios.

§ 3º A educação do aluno com deficiência deverá iniciar-se na educação infantil, a partir de zero ano.

§ 4º A educação especial contará com equipe multiprofissional, com a adequada especialização, e adotará orientações pedagógicas individualizadas.

§ 5º Quando da construção e reforma de estabelecimentos de ensino deverá ser observado o atendimento as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT relativas à acessibilidade.

Art. 25. Os serviços de educação especial serão ofertados nas instituições de ensino público ou privado do sistema de educação geral, de forma transitória ou permanente, mediante programas de apoio para o aluno que está integrado no sistema regular de ensino, ou em escolas especializadas exclusivamente quando a educação das escolas comuns não puder satisfazer as necessidades educativas ou sociais do aluno ou quando necessário ao bem-estar do educando.

Art. 26. As instituições hospitalares e congêneres deverão assegurar atendimento pedagógico ao educando portador de deficiência internado nessas unidades por prazo igual ou superior a um ano, com o propósito de sua inclusão ou manutenção no processo educacional.

Art. 27. As instituições de ensino superior deverão oferecer adaptações de provas e os

apoios necessários, previamente solicitados pelo aluno portador de deficiência, inclusive tempo adicional para realização das provas, conforme as características da deficiência.

§ 1o As disposições deste artigo aplicam-se, também, ao sistema geral do processo seletivo para ingresso em cursos universitários de instituições de ensino superior.

§ 2o O Ministério da Educação, no âmbito da sua competência, expedirá instruções para que os programas de educação superior incluam nos seus currículos conteúdos, itens ou disciplinas relacionadas à pessoa portadora de deficiência.

Art. 28. O aluno portador de deficiência matriculado ou egresso do ensino fundamental ou médio, de instituições públicas ou privadas, terá acesso à educação profissional, a fim de obter habilitação profissional que lhe proporcione oportunidades de acesso ao mercado de trabalho.

§ 1o A educação profissional para a pessoa portadora de deficiência será oferecida nos níveis básico, técnico e tecnológico, em escola regular, em instituições especializadas e nos ambientes de trabalho.

§ 2o As instituições públicas e privadas que ministram educação profissional deverão, obrigatoriamente, oferecer cursos profissionais de nível básico à pessoa portadora de deficiência, condicionando a matrícula à sua capacidade de aproveitamento e não a seu nível de escolaridade.

§ 3o Entende-se por habilitação profissional o processo destinado a propiciar à pessoa portadora de deficiência, em nível formal e sistematizado, aquisição de conhecimentos e habilidades especificamente associados a determinada profissão ou ocupação.

§ 4o Os diplomas e certificados de cursos de educação profissional expedidos por instituição credenciada pelo Ministério da Educação ou órgão equivalente terão validade em todo o território nacional.

Art. 29. As escolas e instituições de educação profissional oferecerão, se necessário, serviços de apoio especializado para atender às peculiaridades da pessoa portadora de deficiência, tais como:

- I - adaptação dos recursos instrucionais: material pedagógico, equipamento e currículo;
- II - capacitação dos recursos humanos: professores, instrutores e profissionais especializados; e
- III - adequação dos recursos físicos: eliminação de barreiras arquitetônicas, ambientais e de comunicação.

### Seção III

#### Da Habilitação e da Reabilitação Profissional

Art. 30. A pessoa portadora de deficiência, beneficiária ou não do Regime Geral de Previdência Social, tem direito às prestações de habilitação e reabilitação profissional para capacitar-se a obter trabalho, conservá-lo e progredir profissionalmente.

Art. 31. Entende-se por habilitação e reabilitação profissional o processo orientado a possibilitar que a pessoa portadora de deficiência, a partir da identificação de suas potencialidades laborativas, adquira o nível suficiente de desenvolvimento profissional para ingresso e reingresso no mercado de trabalho e participar da vida comunitária.

Art. 32. Os serviços de habilitação e reabilitação profissional deverão estar dotados dos recursos necessários para atender toda pessoa portadora de deficiência, independentemente da origem de sua deficiência, desde que possa ser preparada para trabalho que lhe seja adequado e tenha perspectivas de obter, conservar e nele progredir.

Art. 33. A orientação profissional será prestada pelos correspondentes serviços de habilitação e reabilitação profissional, tendo em conta as potencialidades da pessoa portadora de deficiência, identificadas com base em relatório de equipe multiprofissional, que deverá considerar:

- I - educação escolar efetivamente recebida e por receber;

- II - expectativas de promoção social;
- III - possibilidades de emprego existentes em cada caso;
- IV - motivações, atitudes e preferências profissionais; e
- V - necessidades do mercado de trabalho.

#### Seção IV

##### Do Acesso ao Trabalho

Art. 34. É finalidade primordial da política de emprego a inserção da pessoa portadora de deficiência no mercado de trabalho ou sua incorporação ao sistema produtivo mediante regime especial de trabalho protegido.

Parágrafo único. Nos casos de deficiência grave ou severa, o cumprimento do disposto no caput deste artigo poderá ser efetivado mediante a contratação das cooperativas sociais de que trata a Lei no 9.867, de 10 de novembro de 1999.

Art. 35. São modalidades de inserção laboral da pessoa portadora de deficiência:

- I - colocação competitiva: processo de contratação regular, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, que independe da adoção de procedimentos especiais para sua concretização, não sendo excluída a possibilidade de utilização de apoios especiais;
- II - colocação seletiva: processo de contratação regular, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária, que depende da adoção de procedimentos e apoios especiais para sua concretização; e
- III - promoção do trabalho por conta própria: processo de fomento da ação de uma ou mais pessoas, mediante trabalho autônomo, cooperativado ou em regime de economia familiar, com vista à emancipação econômica e pessoal.

§ 1o As entidades beneficentes de assistência social, na forma da lei, poderão intermediar a modalidade de inserção laboral de que tratam os incisos II e III, nos seguintes casos:

I - na contratação para prestação de serviços, por entidade pública ou privada, da pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial: e

II - na comercialização de bens e serviços decorrentes de programas de habilitação profissional de adolescente e adulto portador de deficiência em oficina protegida de produção ou terapêutica.

§ 2o Consideram-se procedimentos especiais os meios utilizados para a contratação de pessoa que, devido ao seu grau de deficiência, transitória ou permanente, exija condições especiais, tais como jornada variável, horário flexível, proporcionalidade de salário, ambiente de trabalho adequado às suas especificidades, entre outros.

§ 3o Consideram-se apoios especiais a orientação, a supervisão e as ajudas técnicas entre outros elementos que auxiliem ou permitam compensar uma ou mais limitações funcionais motoras, sensoriais ou mentais da pessoa portadora de deficiência, de modo a superar as barreiras da mobilidade e da comunicação, possibilitando a plena utilização de suas capacidades em condições de normalidade.

§ 4o Considera-se oficina protegida de produção a unidade que funciona em relação de dependência com entidade pública ou beneficente de assistência social, que tem por objetivo desenvolver programa de habilitação profissional para adolescente e adulto portador de deficiência, provendo-o com trabalho remunerado, com vista à emancipação econômica e pessoal relativa.

§ 5o Considera-se oficina protegida terapêutica a unidade que funciona em relação de dependência com entidade pública ou beneficente de assistência social, que tem por objetivo a integração social por meio de atividades de adaptação e capacitação para o trabalho de adolescente e adulto que devido ao seu grau de deficiência, transitória ou permanente, não possa desempenhar atividade laboral no mercado competitivo de trabalho ou em oficina protegida de produção.

§ 6o O período de adaptação e capacitação para o trabalho de adolescente e adulto portador de deficiência em oficina protegida terapêutica não caracteriza vínculo empregatício e está condicionado a processo de avaliação individual que considere o desenvolvimento biopsicosocial da pessoa.

§ 7o A prestação de serviços será feita mediante celebração de convênio ou contrato formal, entre a entidade beneficente de assistência social e o tomador de serviços, no qual constará a relação nominal dos trabalhadores portadores de deficiência colocados à disposição do tomador.

§ 8o A entidade que se utilizar do processo de colocação seletiva deverá promover, em parceria com o tomador de serviços, programas de prevenção de doenças profissionais e de redução da capacidade laboral, bem assim programas de reabilitação caso ocorram patologias ou se manifestem outras incapacidades.

Art. 36. A empresa com cem ou mais empregados está obrigada a preencher de dois a cinco por cento de seus cargos com beneficiários da Previdência Social reabilitados ou com pessoa portadora de deficiência habilitada, na seguinte proporção:

I - até duzentos empregados, dois por cento;

II - de duzentos e um a quinhentos empregados, três por cento;

III - de quinhentos e um a mil empregados, quatro por cento; ou

IV - mais de mil empregados, cinco por cento.

§ 1o A dispensa de empregado na condição estabelecida neste artigo, quando se tratar de contrato por prazo determinado, superior a noventa dias, e a dispensa imotivada, no contrato por prazo indeterminado, somente poderá ocorrer após a contratação de substituto em condições semelhantes.

§ 2o Considera-se pessoa portadora de deficiência habilitada aquela que concluiu curso de educação profissional de nível básico, técnico ou tecnológico, ou curso superior, com certificação ou diplomação expedida por instituição pública ou privada, legalmente credenciada pelo Ministério da Educação ou órgão equivalente, ou aquela com certificado de conclusão de processo de habilitação ou reabilitação profissional fornecido pelo

Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

§ 3o Considera-se, também, pessoa portadora de deficiência habilitada aquela que, não tendo se submetido a processo de habilitação ou reabilitação, esteja capacitada para o exercício da função.

§ 4o A pessoa portadora de deficiência habilitada nos termos dos §§ 2o e 3o deste artigo poderá recorrer à intermediação de órgão integrante do sistema público de emprego, para fins de inclusão laboral na forma deste artigo.

§ 5o Compete ao Ministério do Trabalho e Emprego estabelecer sistemática de fiscalização, avaliação e controle das empresas, bem como instituir procedimentos e formulários que propiciem estatísticas sobre o número de empregados portadores de deficiência e de vagas preenchidas, para fins de acompanhamento do disposto no caput deste artigo.

Art. 37. Fica assegurado à pessoa portadora de deficiência o direito de se inscrever em concurso público, em igualdade de condições com os demais candidatos, para provimento de cargo cujas atribuições sejam compatíveis com a deficiência de que é portador.

§ 1o O candidato portador de deficiência, em razão da necessária igualdade de condições, concorrerá a todas as vagas, sendo reservado no mínimo o percentual de cinco por cento em face da classificação obtida.

§ 2o Caso a aplicação do percentual de que trata o parágrafo anterior resulte em número fracionado, este deverá ser elevado até o primeiro número inteiro subsequente.

Art. 38. Não se aplica o disposto no artigo anterior nos casos de provimento de:

- I - cargo em comissão ou função de confiança, de livre nomeação e exoneração; e
- II - cargo ou emprego público integrante de carreira que exija aptidão plena do candidato.

Art. 39. Os editais de concursos públicos deverão conter:

- I - o número de vagas existentes, bem como o total correspondente à reserva destinada à pessoa portadora de deficiência;
- II - as atribuições e tarefas essenciais dos cargos;
- III - previsão de adaptação das provas, do curso de formação e do estágio probatório, conforme a deficiência do candidato; e
- IV - exigência de apresentação, pelo candidato portador de deficiência, no ato da inscrição, de laudo médico atestando a espécie e o grau ou nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença

-  
CID, bem como a provável causa da deficiência.

Art. 40. É vedado à autoridade competente obstar a inscrição de pessoa portadora de deficiência em concurso público para ingresso em carreira da Administração Pública Federal direta e indireta.

§ 1o No ato da inscrição, o candidato portador de deficiência que necessite de tratamento diferenciado nos dias do concurso deverá requerê-lo, no prazo determinado em edital,

indicando as condições diferenciadas de que necessita para a realização das provas.

§ 2o O candidato portador de deficiência que necessitar de tempo adicional para realização das provas deverá requerê-lo, com justificativa acompanhada de parecer emitido por especialista da área de sua deficiência, no prazo estabelecido no edital do concurso.

Art. 41. A pessoa portadora de deficiência, resguardadas as condições especiais previstas neste Decreto, participará de concurso em igualdade de condições com os demais candidatos no que concerne:

- I - ao conteúdo das provas;
- II - à avaliação e aos critérios de aprovação;
- III - ao horário e ao local de aplicação das provas; e
- IV - à nota mínima exigida para todos os demais candidatos.

Art. 42. A publicação do resultado final do concurso será feita em duas listas, contendo, a primeira, a pontuação de todos os candidatos, inclusive a dos portadores de deficiência, e a segunda, somente a pontuação destes últimos.

Art. 43. O órgão responsável pela realização do concurso terá a assistência de equipe multiprofissional composta de três profissionais capacitados e atuantes nas áreas das deficiências em questão, sendo um deles médico, e três profissionais integrantes da carreira almejada pelo candidato.

§ 1o A equipe multiprofissional emitirá parecer observando:

- I - as informações prestadas pelo candidato no ato da inscrição;
- II - a natureza das atribuições e tarefas essenciais do cargo ou da função a desempenhar;
- III - a viabilidade das condições de acessibilidade e as adequações do ambiente de trabalho na execução das tarefas;
- IV - a possibilidade de uso, pelo candidato, de equipamentos ou outros meios que habitualmente utilize; e
- V - a CID e outros padrões reconhecidos nacional e internacionalmente.

§ 2o A equipe multiprofissional avaliará a compatibilidade entre as atribuições do cargo e a deficiência do candidato durante o estágio probatório.

Art. 44. A análise dos aspectos relativos ao potencial de trabalho do candidato portador de deficiência obedecerá ao disposto no art. 20 da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990.

Art. 45. Serão implementados programas de formação e qualificação profissional voltados para a pessoa portadora de deficiência no âmbito do Plano Nacional de Formação Profissional - PLANFOR.

Parágrafo único. Os programas de formação e qualificação profissional para pessoa portadora de deficiência terão como objetivos:

I - criar condições que garantam a toda pessoa portadora de deficiência o direito a receber uma formação profissional adequada;

II - organizar os meios de formação necessários para qualificar a pessoa portadora de deficiência para a inserção competitiva no mercado laboral; e

III - ampliar a formação e qualificação profissional sob a base de educação geral para fomentar o desenvolvimento harmônico da pessoa portadora de deficiência, assim como para satisfazer as exigências derivadas do progresso técnico, dos novos métodos de produção e da evolução social e econômica.

#### Seção V

Da Cultura, do Desporto, do Turismo e do Lazer

Art. 46. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta responsáveis pela cultura, pelo desporto, pelo turismo e pelo lazer dispensarão tratamento prioritário e adequado aos assuntos objeto deste Decreto, com vista a viabilizar, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

I - promover o acesso da pessoa portadora de deficiência aos meios de comunicação social;

II - criar incentivos para o exercício de atividades criativas, mediante:

a) participação da pessoa portadora de deficiência em concursos de prêmios no campo das artes e das letras; e

b) exposições, publicações e representações artísticas de pessoa portadora de deficiência;

III - incentivar a prática desportiva formal e não-formal como direito de cada um e o lazer como forma de promoção social;

IV - estimular meios que facilitem o exercício de atividades desportivas entre a pessoa portadora de deficiência e suas entidades representativas;

V - assegurar a acessibilidade às instalações desportivas dos estabelecimentos de ensino, desde o nível pré-escolar até à universidade;

VI - promover a inclusão de atividades desportivas para pessoa portadora de deficiência na prática da educação física ministrada nas instituições de ensino públicas e privadas;

VII - apoiar e promover a publicação e o uso de guias de turismo com informação adequada à pessoa portadora de deficiência; e

VIII - estimular a ampliação do turismo à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a oferta de instalações hoteleiras acessíveis e de serviços adaptados de transporte.

Art. 47. Os recursos do Programa Nacional de Apoio à Cultura financiarão, entre outras ações, a produção e a difusão artístico-cultural de pessoa portadora de deficiência.

Parágrafo único. Os projetos culturais financiados com recursos federais, inclusive oriundos de programas especiais de incentivo à cultura, deverão facilitar o livre acesso da pessoa portadora de deficiência, de modo a possibilitar-lhe o pleno exercício dos seus direitos culturais.

Art. 48. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta, promotores ou financiadores de atividades desportivas e de lazer, devem concorrer

técnica e financeiramente para obtenção dos objetivos deste Decreto.

Parágrafo único. Serão prioritariamente apoiadas a manifestação desportiva de rendimento e a educacional, compreendendo as atividades de:

- I - desenvolvimento de recursos humanos especializados;
- II - promoção de competições desportivas internacionais, nacionais, estaduais e locais;
- III - pesquisa científica, desenvolvimento tecnológico, documentação e informação; e
- IV - construção, ampliação, recuperação e adaptação de instalações desportivas e de lazer.

#### CAPÍTULO VIII

Da Política de Capacitação de Profissionais Especializados

Art. 49. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta, responsáveis pela formação de recursos humanos, devem dispensar aos assuntos objeto deste Decreto tratamento prioritário e adequado, viabilizando, sem prejuízo de outras, as seguintes medidas:

- I - formação e qualificação de professores de nível médio e superior para a educação especial, de técnicos de nível médio e superior especializados na habilitação e reabilitação, e de instrutores e professores para a formação profissional;
- II - formação e qualificação profissional, nas diversas áreas de conhecimento e de recursos humanos que atendam às demandas da pessoa portadora de deficiência; e
- III - incentivo à pesquisa e ao desenvolvimento tecnológico em todas as áreas do conhecimento relacionadas com a pessoa portadora de deficiência.

#### CAPÍTULO IX

Da Acessibilidade na Administração Pública Federal

Art. 50. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal direta e indireta adotarão providências para garantir a acessibilidade e a utilização dos bens e serviços, no âmbito de suas competências, à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a eliminação de barreiras arquitetônicas e obstáculos, bem como evitando a construção de novas barreiras.

Art. 51. Para os efeitos deste Capítulo, consideram-se:

- I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das instalações e equipamentos esportivos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;
- II - barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas, classificadas em:
  - a) barreiras arquitetônicas urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;
  - b) barreiras arquitetônicas na edificação: as existentes no interior dos edifícios públicos e privados;
  - c) barreiras nas comunicações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa;
- III - pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida: a que temporária ou permanentemente tenha limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio ambiente e de utilizá-lo;
- IV - elemento da urbanização: qualquer componente das obras de urbanização, tais como os referentes a pavimentação, saneamento, encanamentos para esgotos, distribuição de energia elétrica, iluminação pública, abastecimento e distribuição de água, paisagismo e os que materializam as indicações do planejamento urbanístico; e
- V - mobiliário urbano: o conjunto de objetos existentes nas vias e espaços públicos,

superpostos ou adicionados aos elementos da urbanização ou da edificação, de forma que sua modificação ou traslado não provoque alterações substanciais nestes elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, cabines telefônicas, fontes públicas, lixeiras, toldos, marquises, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga.

Art. 52. A construção, ampliação e reforma de edifícios, praças e equipamentos esportivos e de lazer, públicos e privados, destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. Para os fins do disposto neste artigo, na construção, ampliação ou reforma de edifícios, praças e equipamentos esportivos e de lazer, públicos e privados, destinados ao uso coletivo por órgãos da Administração Pública Federal deverão ser observados, pelo menos, os seguintes requisitos de acessibilidade:

I - nas áreas externas ou internas da edificação, destinadas a garagem e a estacionamento de uso público, serão reservados dois por cento do total das vagas à pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, garantidas no mínimo três, próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas e com as especificações técnicas de desenho e traçado segundo as normas da ABNT;

II - pelo menos um dos acessos ao interior da edificação deverá estar livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

III - pelo menos um dos itinerários que comuniquem horizontal e verticalmente todas as dependências e serviços do edifício, entre si e com o exterior, cumprirá os requisitos de acessibilidade;

IV - pelo menos um dos elevadores deverá ter a cabine, assim como sua porta de entrada, acessíveis para pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida, em conformidade com norma técnica específica da ABNT; e

V - os edifícios disporão, pelo menos, de um banheiro acessível para cada gênero, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de modo que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 53. As bibliotecas, os museus, os locais de reuniões, conferências, aulas e outros ambientes de natureza similar disporão de espaços reservados para pessoa que utilize cadeira de rodas e de lugares específicos para pessoa portadora de deficiência auditiva e visual, inclusive acompanhante, de acordo com as normas técnicas da ABNT, de modo a facilitar-lhes as condições de acesso, circulação e comunicação.

Art. 54. Os órgãos e as entidades da Administração Pública Federal, no prazo de três anos a partir da publicação deste Decreto, deverão promover as adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios e espaços de uso público e naqueles que estejam sob sua administração ou uso.

## CAPÍTULO X

### Do Sistema Integrado de Informações

Art. 55. Fica instituído, no âmbito da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos do Ministério da Justiça, o Sistema Nacional de Informações sobre Deficiência, sob a responsabilidade da CORDE, com a finalidade de criar e manter bases de dados, reunir e difundir informação sobre a situação das pessoas portadoras de deficiência e fomentar a pesquisa e o estudo de todos os aspectos que afetem a vida dessas pessoas.

Parágrafo único. Serão produzidas, periodicamente, estatísticas e informações, podendo esta atividade realizar-se conjuntamente com os censos nacionais, pesquisas nacionais, regionais e locais, em estreita colaboração com universidades, institutos de pesquisa e organizações para pessoas portadoras de deficiência.

## CAPÍTULO XI

### Das Disposições Finais e Transitórias

Art. 56. A Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, com base nas diretrizes e metas do Plano Plurianual de Investimentos, por intermédio da CORDE, elaborará, em articulação com outros órgãos e entidades da Administração Pública Federal, o Plano Nacional de Ações Integradas na Área das Deficiências.

Art. 57. Fica criada, no âmbito da Secretaria de Estado dos Direitos Humanos, comissão especial, com a finalidade de apresentar, no prazo de cento e oitenta dias, a contar de sua constituição, propostas destinadas a:

I - implementar programa de formação profissional mediante a concessão de bolsas de qualificação para a pessoa portadora de deficiência, com vistas a estimular a aplicação do disposto no art. 36; e

II - propor medidas adicionais de estímulo à adoção de trabalho em tempo parcial ou em regime especial para a pessoa portadora de deficiência.

Parágrafo único. A comissão especial de que trata o caput deste artigo será composta por um representante de cada órgão e entidade a seguir indicados:

I - CORDE;

II - CONADE;

III - Ministério do Trabalho e Emprego;

IV - Secretaria de Estado de Assistência Social do Ministério da Previdência e Assistência Social;

V - Ministério da Educação;

VI - Ministério dos Transportes;

VII - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada; e

VIII - INSS.

Art. 58. A CORDE desenvolverá, em articulação com órgãos e entidades da Administração Pública Federal, programas de facilitação da acessibilidade em sítios de interesse histórico, turístico, cultural e desportivo, mediante a remoção de barreiras físicas ou arquitetônicas que impeçam ou dificultem a locomoção de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 59. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação, Art. 60. Ficam revogados os Decretos nos 93.481, de 29 de outubro de 1986, 914, de 6 de setembro de 1993,

1.680, de 18 de outubro de 1995, 3.030, de 20 de abril de 1999, o § 2º do art. 141 do Regulamento da Previdência Social, aprovado pelo Decreto no 3.048, de 6 de maio de 1999, e o Decreto no 3.076, de 1º de junho de 1999.

Brasília, 20 de dezembro de 1999; 178º da Independência e 111º da República.

**ANEXO B - DECRETO Nº 3.956, DE 8 DE OUTUBRO DE 2001.**

Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VIII, da Constituição,

Considerando que o Congresso Nacional aprovou o texto da Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência por meio do Decreto Legislativo nº 198, de 13 de junho de 2001;

Considerando que a Convenção entrou em vigor, para o Brasil, em 14 de setembro de 2001, nos termos do parágrafo 3, de seu artigo VIII;

**DECRETA:**

Art. 1º A Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, apensa por cópia ao presente Decreto, será executada e cumprida tão inteiramente como nela se contém.

Art. 2º São sujeitos à aprovação do Congresso Nacional quaisquer atos que possam resultar em revisão da referida Convenção, assim como quaisquer ajustes complementares que, nos termos do art. 49, inciso I, da Constituição, acarretem encargos ou compromissos gravosos ao patrimônio nacional.

Art. 3º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 8 de outubro de 2001; 180º da Independência e 113º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

*Celso Lafer*

Este texto não substitui o publicado no D.O.U. 9.10.2001

Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência

Os Estados Partes nesta Convenção,

Reafirmando que as pessoas portadoras de deficiência têm os mesmos direitos humanos e liberdades fundamentais que outras pessoas e que estes direitos, inclusive o direito de não serem submetidas à discriminação com base na deficiência, emanam da dignidade e da igualdade que são inerentes a todo ser humano;

Considerando que a Carta da Organização dos Estados Americanos, em seu artigo 3, j, estabelece como princípio que "a justiça e a segurança sociais são bases de uma paz duradoura";

Preocupados com a discriminação de que são objeto as pessoas em razão de suas deficiências;

Tendo presente o Convênio sobre a Readaptação Profissional e o Emprego de Pessoas Inválidas da Organização Internacional do Trabalho (Convênio 159); a Declaração dos Direitos do Retardado Mental (AG.26/2856, de 20 de dezembro de 1971); a Declaração das Nações Unidas dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência (Resolução nº 3447, de 9 de dezembro de 1975); o Programa de Ação Mundial para as Pessoas Portadoras de Deficiência, aprovado pela Assembléia Geral das Nações Unidas (Resolução 37/52, de 3 de dezembro de 1982); o Protocolo Adicional à Convenção Americana sobre Direitos Humanos em Matéria de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais, "Protocolo de San Salvador" (1988); os Princípios para a Proteção dos Doentes Mentais e para a Melhoria do Atendimento de Saúde Mental (AG.46/119, de 17 de dezembro de 1991); a Declaração de Caracas da Organização Pan-Americana da Saúde; a resolução sobre a situação das pessoas portadoras de deficiência no Continente Americano [AG/RES.1249 (XXIII-O/93)]; as Normas Uniformes sobre Igualdade de Oportunidades para as Pessoas Portadoras de Deficiência (AG.48/96, de 20 de dezembro de 1993); a Declaração de Manágua, de 20 de dezembro de 1993; a Declaração de Viena e Programa de Ação aprovados pela Conferência Mundial sobre Direitos Humanos, das Nações Unidas (157/93); a resolução sobre a situação das pessoas portadoras de deficiência no Hemisfério Americano [AG/RES. 1356 (XXV-O/95)] e o Compromisso do Panamá com as Pessoas Portadoras de Deficiência no Continente Americano [AG/RES. 1369 (XXVI-O/96)]; e

Comprometidos a eliminar a discriminação, em todas suas formas e manifestações, contra as pessoas portadoras de deficiência,

Convieram no seguinte:

## Artigo I

Para os efeitos desta Convenção, entende-se por:

### 1. Deficiência

O termo "deficiência" significa uma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária, causada ou agravada pelo ambiente econômico e social.

### 2. Discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência

a) o termo "discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência" significa toda diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, antecedente de deficiência, consequência de deficiência anterior ou percepção de deficiência presente ou passada, que tenha o efeito ou propósito de impedir ou anular o reconhecimento, gozo ou exercício por parte das pessoas portadoras de deficiência de seus direitos humanos e suas liberdades fundamentais.

b) Não constitui discriminação a diferenciação ou preferência adotada pelo Estado Parte para promover a integração social ou o desenvolvimento pessoal dos portadores de deficiência, desde que a diferenciação ou preferência não limite em si mesma o direito à igualdade dessas pessoas e que elas não sejam obrigadas a aceitar tal diferenciação ou preferência. Nos casos em que a legislação interna preveja a declaração de interdição, quando for necessária e apropriada para o seu bem-estar, esta não constituirá discriminação.

## Artigo II

Esta Convenção tem por objetivo prevenir e eliminar todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência e propiciar a sua plena integração à sociedade.

## Artigo III

Para alcançar os objetivos desta Convenção, os Estados Partes comprometem-se a:

1. Tomar as medidas de caráter legislativo, social, educacional, trabalhista, ou de qualquer outra natureza, que sejam necessárias para eliminar a discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência e proporcionar a sua plena integração à sociedade, entre as quais as medidas abaixo enumeradas, que não devem ser consideradas exclusivas:

a) medidas das autoridades governamentais e/ou entidades privadas para eliminar progressivamente a discriminação e promover a integração na prestação ou fornecimento de bens, serviços, instalações, programas e atividades, tais como o emprego, o transporte, as comunicações, a habitação, o lazer, a educação, o esporte, o acesso à justiça e aos serviços policiais e as atividades políticas e de administração;

b) medidas para que os edifícios, os veículos e as instalações que venham a ser construídos ou fabricados em seus respectivos territórios facilitem o transporte, a comunicação e o acesso das pessoas portadoras de deficiência;

c) medidas para eliminar, na medida do possível, os obstáculos arquitetônicos, de transporte e comunicações que existam, com a finalidade de facilitar o acesso e uso por parte das pessoas portadoras de deficiência; e

d) medidas para assegurar que as pessoas encarregadas de aplicar esta Convenção e a legislação interna sobre esta matéria estejam capacitadas a fazê-lo.

2. Trabalhar prioritariamente nas seguintes áreas:

a) prevenção de todas as formas de deficiência preveníveis;

b) detecção e intervenção precoce, tratamento, reabilitação, educação, formação ocupacional e prestação de serviços completos para garantir o melhor nível de independência e qualidade de vida para as pessoas portadoras de deficiência; e

c) sensibilização da população, por meio de campanhas de educação, destinadas a eliminar preconceitos, estereótipos e outras atitudes que atentam contra o direito das pessoas a serem iguais, permitindo desta forma o respeito e a convivência com as pessoas portadoras de deficiência.

#### Artigo IV

Para alcançar os objetivos desta Convenção, os Estados Partes comprometem-se a:

1. Cooperar entre si a fim de contribuir para a prevenção e eliminação da discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência.

2. Colaborar de forma efetiva no seguinte:

a) pesquisa científica e tecnológica relacionada com a prevenção das deficiências, o tratamento, a reabilitação e a integração na sociedade de pessoas portadoras de deficiência; e

b) desenvolvimento de meios e recursos destinados a facilitar ou promover a vida independente, a autossuficiência e a integração total, em condições de igualdade, à sociedade das pessoas portadoras de deficiência.

#### Artigo V

1. Os Estados Partes promoverão, na medida em que isto for coerente com as suas respectivas legislações nacionais, a participação de representantes de organizações de pessoas portadoras de deficiência, de organizações não-governamentais que trabalham nessa área ou, se essas organizações não existirem, de pessoas portadoras de deficiência, na elaboração, execução e avaliação de medidas e políticas para aplicar esta Convenção.

2. Os Estados Partes criarão canais de comunicação eficazes que permitam difundir entre as organizações públicas e privadas que trabalham com pessoas portadoras de deficiência os avanços normativos e jurídicos ocorridos para a eliminação da discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência.

#### Artigo VI

1. Para dar acompanhamento aos compromissos assumidos nesta Convenção, será estabelecida uma Comissão para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência, constituída por um representante designado por cada Estado Parte.

2. A Comissão realizará a sua primeira reunião dentro dos 90 dias seguintes ao depósito do décimo primeiro instrumento de ratificação. Essa reunião será convocada pela Secretaria-Geral da Organização dos Estados Americanos e será realizada na sua sede, salvo se um Estado Parte oferecer sede.

3. Os Estados Partes comprometem-se, na primeira reunião, a apresentar um relatório ao Secretário-Geral da Organização para que o envie à Comissão para análise e estudo. No futuro, os relatórios serão apresentados a cada quatro anos.

4. Os relatórios preparados em virtude do parágrafo anterior deverão incluir as medidas que os Estados membros tiverem adotado na aplicação desta Convenção e qualquer progresso alcançado na eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência. Os relatórios também conterão todas as circunstâncias ou dificuldades que afetem o grau de cumprimento decorrente desta Convenção.

5. A Comissão será o foro encarregado de examinar o progresso registrado na aplicação da Convenção e de intercambiar experiências entre os Estados Partes. Os relatórios que a Comissão elaborará refletirão o debate havido e incluirão informação sobre as medidas que os Estados Partes tenham adotado em aplicação desta Convenção, o progresso alcançado na eliminação de todas as formas de discriminação contra as pessoas portadoras de deficiência, as circunstâncias ou dificuldades que tenham tido na implementação da Convenção, bem como as conclusões, observações e sugestões gerais da Comissão para o cumprimento progressivo da mesma.

6. A Comissão elaborará o seu regulamento interno e o aprovará por maioria absoluta.

7. O Secretário-Geral prestará à Comissão o apoio necessário para o cumprimento de suas funções.

## Artigo VII

Nenhuma disposição desta Convenção será interpretada no sentido de restringir ou permitir que os Estados Partes limitem o gozo dos direitos das pessoas portadoras de deficiência reconhecidos pelo Direito Internacional consuetudinário ou pelos instrumentos internacionais vinculantes para um determinado Estado Parte.

## Artigo VIII

1. Esta Convenção estará aberta a todos os Estados membros para sua assinatura, na cidade da Guatemala, Guatemala, em 8 de junho de 1999 e, a partir dessa data, permanecerá aberta à assinatura de todos os Estados na sede da Organização dos Estados Americanos até sua entrada em vigor.

2. Esta Convenção está sujeita a ratificação.

3. Esta Convenção entrará em vigor para os Estados ratificantes no trigésimo dia a partir da data em que tenha sido depositado o sexto instrumento de ratificação de um Estado membro da Organização dos Estados Americanos.

## Artigo IX

Depois de entrar em vigor, esta Convenção estará aberta à adesão de todos os Estados que não a tenham assinado.

## Artigo X

1. Os instrumentos de ratificação e adesão serão depositados na Secretaria-Geral da Organização dos Estados Americanos.

2. Para cada Estado que ratificar a Convenção ou aderir a ela depois do depósito do sexto instrumento de ratificação, a Convenção entrará em vigor no trigésimo dia a partir da data em que esse Estado tenha depositado seu instrumento de ratificação ou adesão.

#### Artigo XI

1. Qualquer Estado Parte poderá formular propostas de emenda a esta Convenção. As referidas propostas serão apresentadas à Secretaria-Geral da OEA para distribuição aos Estados Partes.

2. As emendas entrarão em vigor para os Estados ratificantes das mesmas na data em que dois terços dos Estados Partes tenham depositado o respectivo instrumento de ratificação. No que se refere ao restante dos Estados partes, entrarão em vigor na data em que depositarem seus respectivos instrumentos de ratificação.

#### Artigo XII

Os Estados poderão formular reservas a esta Convenção no momento de ratificá-la ou a ela aderir, desde que essas reservas não sejam incompatíveis com o objetivo e propósito da Convenção e versem sobre uma ou mais disposições específicas.

#### Artigo XIII

Esta Convenção vigorará indefinidamente, mas qualquer Estado Parte poderá denunciá-la. O instrumento de denúncia será depositado na Secretaria-Geral da Organização dos Estados Americanos. Decorrido um ano a partir da data de depósito do instrumento de denúncia, a Convenção cessará seus efeitos para o Estado denunciante, permanecendo em vigor para os demais Estados Partes. A denúncia não eximirá o Estado Parte das obrigações que lhe impõe esta Convenção com respeito a qualquer ação ou omissão ocorrida antes da data em que a denúncia tiver produzido seus efeitos.

#### Artigo XIV

1. O instrumento original desta Convenção, cujos textos em espanhol, francês, inglês e português são igualmente autênticos, será depositado na Secretaria-Geral da Organização dos Estados Americanos, que enviará cópia autenticada de seu texto, para registro e publicação, ao Secretariado das Nações Unidas, em conformidade com o artigo 102 da Carta das Nações Unidas.

2. A Secretaria-Geral da Organização dos Estados Americanos notificará os Estados membros dessa Organização e os Estados que tiverem aderido à Convenção sobre as assinaturas, os depósitos dos instrumentos de ratificação, adesão ou denúncia, bem como sobre as eventuais reservas.

**ANEXO C - LEI Nº 8.213, DE 24 DE JULHO DE 1991.**

Dispõe referida lei que as empresas que têm de 100 a 200 empregados devem reservar, obrigatoriamente, 2% de suas vagas para pessoas com deficiência, que pode ser visual, auditiva, física ou mental. Para as empresas que têm de 201 a 500 empregados, a cota reservada aos portadores de deficiência é de 3%. Para as que têm de 501 a 1.000 empregados, de 4%. E para as que têm de 1.001 empregados em diante, de 5%.

A definição do que vem a ser deficiência visual, física, auditiva e mental pode ser encontrada no Decreto n.º 5.296, de 02 de dezembro de 2.004, nos seguintes termos:

(i) Deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60º; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores.

(ii) Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando-se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho de funções.

(iii) Deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz.

(iv) Deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer; e trabalho.

Pessoas com visão monocular, surdez em um ouvido, com deficiência mental leve, ou deficiência física que não implique impossibilidade de execução normal das atividades do corpo, não são beneficiados pela Lei 8.213/91.

Importante ressaltar que deverá constar no contrato de trabalho, expressamente, que a contratação do deficiente é pelo sistema de cotas, de acordo com o artigo 93, da Lei nº 8213/91, Lei nº 10.098/2000 e Decreto nº 3298/99, devendo o atestado médico que corrobore a deficiência ser apresentado junto com o Atestado Médico de Saúde Ocupacional, bem como da Audiometria no caso do deficiente

auditivo e do exame oftalmológico quando for deficiente visual, devendo ser mantido junto ao prontuário do empregado para efeito de constatação em eventual fiscalização.

A dispensa de trabalhador reabilitado ou de deficiente habilitado ao final de contrato por prazo determinado de mais de 90 (noventa) dias, e a imotivada, no contrato por prazo indeterminado, só poderá ocorrer após a contratação de substituto de condição semelhante.

Isso significa que para que a dispensa de um empregado portador de deficiência ocorra de forma regular, antes de efetuar a demissão é necessário que a empresa contrate outro deficiente em seu lugar, sob pena de incorrer no risco de o deficiente dispensado pleitear em juízo a sua reintegração no emprego, além de indenização referente à remuneração mensal recebida, pelo período de afastamento em que não houve a contratação de outro empregado em condições semelhantes.

Não é pacífico o entendimento se o novo empregado deverá ou não ocupar o mesmo cargo que o empregado anteriormente demitido. Uns entendem que o simples ato de contratar outro deficiente e manter o número mínimo da reserva legal já é por si só suficiente para atender os requisitos legais, outros, entretanto, acreditam que o novo deficiente deve ocupar o mesmo cargo que o anteriormente demitido, havendo uma tendência jurisprudencial predominante para o primeiro entendimento.

#### **ANEXO D - LEI Nº 10.098, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2000.**

Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos nas vias e espaços públicos, no mobiliário urbano, na construção e reforma de edifícios e nos meios de transporte e de comunicação.

Art. 2º Para os fins desta Lei são estabelecidas as seguintes definições:

I – acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

II – barreiras: qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas, classificadas em:

a) barreiras arquitetônicas urbanísticas: as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público;

b) barreiras arquitetônicas na edificação: as existentes no interior dos edifícios públicos e privados;

c) barreiras arquitetônicas nos transportes: as existentes nos meios de transportes;

d) barreiras nas comunicações: qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa;

III – pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida: a que temporária ou permanentemente tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo;

IV – elemento da urbanização: qualquer componente das obras de urbanização, tais como os referentes a pavimentação, saneamento, encanamentos para esgotos, distribuição de energia elétrica, iluminação pública, abastecimento e distribuição de água, paisagismo e os que materializam as indicações do planejamento urbanístico;

V – mobiliário urbano: o conjunto de objetos existentes nas vias e espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos da urbanização ou da edificação, de forma que sua modificação ou traslado não provoque alterações substanciais nestes elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, cabines telefônicas, fontes públicas, lixeiras, toldos, marquises, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga;

VI – ajuda técnica: qualquer elemento que facilite a autonomia pessoal ou possibilite o acesso e o uso de meio físico.

## CAPÍTULO II

### DOS ELEMENTOS DA URBANIZAÇÃO

Art. 3º O planejamento e a urbanização das vias públicas, dos parques e dos demais espaços de uso público deverão ser concebidos e executados de forma a torná-los acessíveis para as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 4º As vias públicas, os parques e os demais espaços de uso público existentes, assim como as respectivas instalações de serviços e mobiliários urbanos deverão ser adaptados, obedecendo-se ordem de prioridade que vise à maior eficiência das

modificações, no sentido de promover mais ampla acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. Os parques de diversões, públicos e privados, devem adaptar, no mínimo, 5% (cinco por cento) de cada brinquedo e equipamento e identificá-lo para possibilitar sua utilização por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, tanto quanto tecnicamente possível. (Incluído pela Lei nº 11.982, de 2009)

Art. 5º O projeto e o traçado dos elementos de urbanização públicos e privados de uso comunitário, nestes compreendidos os itinerários e as passagens de pedestres, os percursos de entrada e de saída de veículos, as escadas e rampas, deverão observar os parâmetros estabelecidos pelas normas técnicas de acessibilidade da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Art. 6º Os banheiros de uso público existentes ou a construir em parques, praças, jardins e espaços livres públicos deverão ser acessíveis e dispor, pelo menos, de um sanitário e um lavatório que atendam às especificações das normas técnicas da ABNT.

Art. 7º Em todas as áreas de estacionamento de veículos, localizadas em vias ou em espaços públicos, deverão ser reservadas vagas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência com dificuldade de locomoção.

Parágrafo único. As vagas a que se refere o caput deste artigo deverão ser em número equivalente a dois por cento do total, garantida, no mínimo, uma vaga, devidamente sinalizada e com as especificações técnicas de desenho e traçado de acordo com as normas técnicas vigentes.

### CAPÍTULO III

#### DO DESENHO E DA LOCALIZAÇÃO DO MOBILIÁRIO URBANO

Art. 8º Os sinais de tráfego, semáforos, postes de iluminação ou quaisquer outros elementos verticais de sinalização que devam ser instalados em itinerário ou espaço de acesso para pedestres deverão ser dispostos de forma a não dificultar ou impedir a circulação, e de modo que possam ser utilizados com a máxima comodidade.

Art. 9º Os semáforos para pedestres instalados nas vias públicas deverão estar equipados com mecanismo que emita sinal sonoro suave, intermitente e sem estridência, ou com mecanismo alternativo, que sirva de guia ou orientação para a travessia de pessoas portadoras de deficiência visual, se a intensidade do fluxo de veículos e a periculosidade da via assim determinarem.

Art. 10. Os elementos do mobiliário urbano deverão ser projetados e instalados em locais que permitam sejam eles utilizados pelas pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

### CAPÍTULO IV

## DA ACESSIBILIDADE NOS EDIFÍCIOS PÚBLICOS OU DE USO COLETIVO

Art. 11. A construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo que sejam ou se tornem acessíveis às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Parágrafo único. Para os fins do disposto neste artigo, na construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos ou privados destinados ao uso coletivo deverão ser observados, pelo menos, os seguintes requisitos de acessibilidade:

I – nas áreas externas ou internas da edificação, destinadas a garagem e a estacionamento de uso público, deverão ser reservadas vagas próximas dos acessos de circulação de pedestres, devidamente sinalizadas, para veículos que transportem pessoas portadoras de deficiência com dificuldade de locomoção permanente;

II – pelo menos um dos acessos ao interior da edificação deverá estar livre de barreiras arquitetônicas e de obstáculos que impeçam ou dificultem a acessibilidade de pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida;

III – pelo menos um dos itinerários que comuniquem horizontal e verticalmente todas as dependências e serviços do edifício, entre si e com o exterior, deverá cumprir os requisitos de acessibilidade de que trata esta Lei; e

IV – os edifícios deverão dispor, pelo menos, de um banheiro acessível, distribuindo-se seus equipamentos e acessórios de maneira que possam ser utilizados por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 12. Os locais de espetáculos, conferências, aulas e outros de natureza similar deverão dispor de espaços reservados para pessoas que utilizam cadeira de rodas, e de lugares específicos para pessoas com deficiência auditiva e visual, inclusive acompanhante, de acordo com a ABNT, de modo a facilitar-lhes as condições de acesso, circulação e comunicação.

## CAPÍTULO V

### DA ACESSIBILIDADE NOS EDIFÍCIOS DE USO PRIVADO

Art. 13. Os edifícios de uso privado em que seja obrigatória a instalação de elevadores deverão ser construídos atendendo aos seguintes requisitos mínimos de acessibilidade:

I – percurso acessível que una as unidades habitacionais com o exterior e com as dependências de uso comum;

II – percurso acessível que una a edificação à via pública, às edificações e aos serviços anexos de uso comum e aos edifícios vizinhos;

III – cabine do elevador e respectiva porta de entrada acessíveis para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 14. Os edifícios a serem construídos com mais de um pavimento além do pavimento de acesso, à exceção das habitações unifamiliares, e que não estejam obrigados à instalação de elevador, deverão dispor de especificações técnicas e de projeto que facilitem a instalação de um elevador adaptado, devendo os demais elementos de uso comum destes edifícios atenderem aos requisitos de acessibilidade.

Art. 15. Caberá ao órgão federal responsável pela coordenação da política habitacional regulamentar a reserva de um percentual mínimo do total das habitações, conforme a característica da população local, para o atendimento da demanda de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

## CAPÍTULO VI

### DA ACESSIBILIDADE NOS VEÍCULOS DE TRANSPORTE COLETIVO

Art. 16. Os veículos de transporte coletivo deverão cumprir os requisitos de acessibilidade estabelecidos nas normas técnicas específicas.

## CAPÍTULO VII

### DA ACESSIBILIDADE NOS SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO E SINALIZAÇÃO

Art. 17. O Poder Público promoverá a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecerá mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.

Art. 18. O Poder Público implementará a formação de profissionais intérpretes de escrita em braile, linguagem de sinais e de guias-intérpretes, para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa portadora de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação. Regulamento

Art. 19. Os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens adotarão plano de medidas técnicas com o objetivo de permitir o uso da linguagem de sinais ou outra subtítuloção, para garantir o direito de acesso à informação às pessoas portadoras de deficiência auditiva, na forma e no prazo previstos em regulamento.

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES SOBRE AJUDAS TÉCNICAS

Art. 20. O Poder Público promoverá a supressão de barreiras urbanísticas, arquitetônicas, de transporte e de comunicação, mediante ajudas técnicas.

Art. 21. O Poder Público, por meio dos organismos de apoio à pesquisa e das agências de financiamento, fomentará programas destinados:

I – à promoção de pesquisas científicas voltadas ao tratamento e prevenção de deficiências;

II – ao desenvolvimento tecnológico orientado à produção de ajudas técnicas para as pessoas portadoras de deficiência;

III – à especialização de recursos humanos em acessibilidade.

## CAPÍTULO IX

### DAS MEDIDAS DE FOMENTO À ELIMINAÇÃO DE BARREIRAS

Art. 22. É instituído, no âmbito da Secretaria de Estado de Direitos Humanos do Ministério da Justiça, o Programa Nacional de Acessibilidade, com dotação orçamentária específica, cuja execução será disciplinada em regulamento.

## CAPÍTULO X

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. A Administração Pública federal direta e indireta destinará, anualmente, dotação orçamentária para as adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios de uso público de sua propriedade e naqueles que estejam sob sua administração ou uso.

Parágrafo único. A implementação das adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas referidas no caput deste artigo deverá ser iniciada a partir do primeiro ano de vigência desta Lei.

Art. 24. O Poder Público promoverá campanhas informativas e educativas dirigidas à população em geral, com a finalidade de conscientizá-la e sensibilizá-la quanto à acessibilidade e à integração social da pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Art. 25. As disposições desta Lei aplicam-se aos edifícios ou imóveis declarados bens de interesse cultural ou de valor histórico-artístico, desde que as modificações necessárias observem as normas específicas reguladoras destes bens.

Art. 26. As organizações representativas de pessoas portadoras de deficiência terão legitimidade para acompanhar o cumprimento dos requisitos de acessibilidade estabelecidos nesta Lei.

Art. 27. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 19 de dezembro de 2000; 179<sup>o</sup> da Independência e 112<sup>o</sup> da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO

*José Gregori*

## APÊNDICE A - Entrevista com o presidente da Fundação

### Questionário para a presidência da Fundação Dorina Nowill para Cegos

Nome: Adermir Ramos da Silva Filho

**1) Há quanto tempo está na presidência da Fundação?**

Há quase 2 anos.

**2) Conte um pouco a respeito de sua trajetória na Fundação.**

Assumi como diretor-presidente voluntário da instituição em fevereiro de 2011. Sou psicólogo e advogado com especialização em direito tributário. Sócio do escritório Adermir Ramos Filho e Piva – sociedade de advogados.

Durante 15 anos prestei consultoria na área de Relações Humanas e Planejamento Estratégico.

Desde 2000 sou conselheiro da Fundação Dorina Nowill para Cegos, tendo exercido nos últimos 5 anos cargos de diretoria nas áreas de marketing e captação de recursos.

**3) Qual a importância de ter funcionários com deficiência visual trabalhando na Fundação?**

A missão da Fundação Dorina está diretamente ligada à inclusão das pessoas com deficiência visual, para desenvolvermos nossas ações é fundamental a presença e participação daqueles que serão beneficiados por elas.

Além disso, pessoas com deficiência visual possuem talentos e competências da mesma forma que pessoas que enxergam e que são importantes para qualquer empresa.

**4) Há intenção de aumentar o número de colaboradores deficientes visuais?**

Nossas contratações são sempre abertas para qualquer pessoa, independentemente de sua condição física.

- 5) Atualmente, a Fundação tem tido bastante visibilidade na mídia, o que faz com que as pessoas tenham mais interesse em conhecer o trabalho e o que ela oferece. Mesmo assim, ainda há uma necessidade maior de conhecimento do público em relação ao trabalho da Fundação? O que a Fundação faz para atrair o público externo?**

A divulgação constante é sempre importante, pois quanto mais pessoas conhecerem o trabalho desenvolvido pela Fundação Dorina mais as questões relacionadas à inclusão serão divulgadas.

Nossas ações de divulgação são amplas e vão desde publicidade voltada à sociedade em geral até cursos e publicações para disseminação de conhecimento, entre outros.

- 6) Em relação à comunicação interna, como ela é feita para que todos os funcionários, incluindo os com deficiência visual, tenham acesso?**

Todos os veículos utilizados para comunicação interna tem como preocupação comum a acessibilidade.

- 7) Qual a importância de se trabalhar a comunicação na Fundação Dorina?**

A comunicação é fundamental para tornar o trabalho da Fundação Dorina conhecido, reforçar a imagem da instituição na sociedade sempre visando a divulgação da causa das pessoas com deficiência visual.

**APÊNDICE B - Entrevista com a assistente de comunicação interna da Fundação:****Entrevista com a assistente de comunicação interna da Fundação Dorina Nowill para Cegos**

Nome: Caroline Grava de Lima

**1) Há quanto tempo está na Fundação?**

Há 5 meses

**2) Conte um pouco a respeito de sua trajetória na Fundação.**

Comecei a trabalhar na Fundação Dorina em junho de 2012 e entrei para ajudar na implantação da Comunicação interna e para formar a Rede de Comunicadores, que é composta por alguns funcionários que se reúnem semanalmente para apresentar e discutir pautas internas e de interesse comum.

**3) Qual a importância de ter funcionários com deficiência visual trabalhando na Fundação?**

É extremamente importante, já que nosso trabalho é focado na pessoa com deficiência visual. Tudo que se faz e produz aqui na Fundação, é para custear atendimentos à essas pessoas. O discurso não seria validado se só atendêssemos pessoas com deficiência visual, mas não os empregássemos.

**4) Atualmente, a Fundação tem tido bastante visibilidade na mídia, o que faz com que as pessoas tenham mais interesse em conhecer o trabalho e o que ela oferece. Mesmo assim, ainda há uma necessidade maior de conhecimento do público em relação ao trabalho da Fundação? O que a Fundação faz para atrair o público externo?**

A divulgação de nosso trabalho é muito trabalhada em diversos departamentos da Fundação. Por meio da assessoria de imprensa, criamos relacionamento com jornalistas que publicam nossos assuntos. Por meio de mala direta, MRC, contato direto estabelecemos relações com mantenedores, doadores, empresas patrocinadoras. Por meio de folder e panfletagem, buscamos novos clientes para o Dona Dorina Outlet e captamos voluntários e parceiros para a Nota Fiscal

Paulista. A divulgação nunca é demais, julgamos que é necessário sempre aprimorá-la.

**5) Em relação à comunicação interna, como ela é feita para que todos os funcionários, incluindo os com deficiência visual, tenham acesso?**

A Comunicação interna da Fundação Dorina acontece por meio de reuniões da Rede de Comunicadores, publicação de matérias no mural impresso e no mural falado e por email. Os funcionários com deficiência visual, além dos não alfabetizados, têm acesso às notícias por meio do totem ou por e-mail (com o software de leitura).

**6) Qual a importância de se trabalhar a comunicação interna na Fundação Dorina?**

Fazer parte do corpo de colaboradores da Fundação Dorina, independente da área de atuação, é estar comprometido com a luta pelos direitos das pessoas com deficiência visual. Trabalhar na Comunicação interna traz a responsabilidade de compartilhar isso com todos colaboradores e fazer com eles sintam essa mesma responsabilidade e se sintam parte desse corpo.

**APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO PARA COLABORADORES DEFICIENTES VISUAIS**

<b>Questionário para colaboradores da Fundação Dorina Nowill para Cegos</b>	
Colaboradores deficientes visuais	
Nome:	
Idade:	
Escolaridade:	
Função na empresa:	
Tempo de trabalho na Fundação:	
Tipo de deficiência:	
Como você adquiriu sua deficiência?	
Como você tem acesso às informações da Fundação?	
Todas as informações passadas são facilmente compreendidas?	
Como você prefere receber as informações da Fundação?	
Você costuma acessar redes sociais? Quais?	

**APÊNDICE D – QUESTIONÁRIO PARA OS DEMAIS COLABORADORES**

<b>Questionário para colaboradores da Fundação Dorina Nowill para Cegos</b> Colaboradores
Nome:
Idade:
Escolaridade:
Função na empresa:
Tempo de trabalho na Fundação:
Como você tem acesso às informações da Fundação?
Todas as informações passadas são facilmente compreendidas?
Como você prefere receber as informações da Fundação?
Você costuma acessar redes sociais? Quais?