

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO SOCIAL  
HABILITAÇÃO EM RELAÇÕES PÚBLICAS

Amanda Braga Silveira

**ESTIGMA E PRECONCEITO CONTRA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:  
A MÍDIA E A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ENQUANTO  
PERMEADORAS DOS PROCESSOS SOCIAIS**

Porto Alegre

2013

Amanda Braga Silveira

ESTIGMA E PRECONCEITO CONTRA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:  
A MÍDIA E A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ENQUANTO  
PERMEADORAS DOS PROCESSOS SOCIAIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Comunicação Social - Relações Públicas na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Me. Ana Cristina Cypriano Pereira

Porto Alegre

2013



FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Autorizo o encaminhamento para avaliação e defesa pública do TCC (Trabalho de Conclusão de Curso) intitulado “Estigma e Preconceito contra as Pessoas com Deficiência: a Mídia e a Comunicação Organizacional enquanto permeadoras dos Processos Sociais”, de autoria de Amanda Braga Silveira, estudante do curso de Comunicação Social, habilitação em Relações Públicas, desenvolvida sob minha orientação.

Porto Alegre, 21 de junho de 2013.

---

Profª. Me. Ana Cristina Cypriano Pereira

Amanda Braga Silveira

ESTIGMA E PRECONCEITO CONTRA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA:  
A MÍDIA E A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ENQUANTO  
PERMEADORAS DOS PROCESSOS SOCIAIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado na Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Comunicação Social - Relações Públicas.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Me. Ana Cristina Cypriano Pereira

Conceito Final:

Aprovado em ..... de ..... de 2013.

**Banca Examinadora:**

---

Orientadora: Prof. Me. Ana Cristina Cypriano Pereira – UFRGS

---

Prof. Dra. Sandra Portella Montardo – Feevale

---

Prof. Dra. Karla Maria Muller – UFRGS

*“Aprendi que um homem só tem o direito de olhar um outro de cima  
para baixo para ajudá-lo a levantar-se.”*

**Gabriel García Marquez**

## **AGRADECIMENTOS**

*Um bom trabalho é quase tão bom quanto as suas fontes, seus amigos e seus professores.*

*Tive sorte nestes três itens. Dezenas de pessoas contribuíram para esta monografia, cedendo amavelmente seu tempo e compartilhando as suas ideias.*

*Não posso citar todas aqui, mas gostaria de agradecer*

***aos meus colegas, amigos e professores,***  
*que fizeram parte destes 5 anos de FABICO e que sempre me apoiaram;*

***aos antigos e novos colegas do Projeto ELSA Brasil,***  
*por terem me dado todo o apoio, colaborando para o meu crescimento pessoal e profissional;*

***aos meus pais e minha família,***  
*que merecem mais gratidão do que posso lhes oferecer;*

***ao Bruno,***  
*pois este trabalho não teria sido escrito sem sua paciência e o seu amor;*

***e à minha orientadora Ana,***  
*pela sua atenção, seu incentivo e contribuição em todas as etapas deste projeto, mas principalmente, por ter me proporcionado conhecer este mundo e construir um trabalho com um valor social muito maior.*

## RESUMO

Em uma sociedade globalizante, o desafio é cuidar também do lado humano da inclusão, especialmente se considerarmos uma parcela da população segregada durante muitos anos da nossa história: as pessoas com deficiência. O presente estudo objetiva compreender o papel da mídia e da comunicação organizacional na construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência. Englobando a comunicação enquanto permeadora dos processos sociais, através da mídia e da comunicação organizacional. O estudo fundamentou-se no método de pesquisa bibliográfica, e, amparada pelo referencial teórico, apresenta uma análise do material exposto pelos pesquisadores no que se refere a este assunto. Em nossa análise, entendemos que a mídia e a comunicação organizacional não atuam na construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência, mas reproduzem a segregação, através de informações equivocadas, terminologias obsoletas que são perpetuadas pela sociedade agravando a exclusão destes indivíduos. A importância do tema se dá na medida em que pesquisas apontam a crescente participação deste segmento populacional na vida em sociedade, cabendo aos profissionais de comunicação atentar para todos os aspectos que envolvem a comunicação, no sentido de possibilitar a inclusão social de todos os cidadãos.

**Palavras-chave:** Mídia. Comunicação Organizacional. Estigma. Preconceito. Deficiência.

## **ABSTRACT**

In a globalized society, the challenge is also caring for the human side of inclusion, especially if we consider a portion of the population that has been segregated for many years in our history: people with disabilities. This study encompasses communication as the formulator of social processes, mainly in the construction of stigma and prejudice of people with disabilities. The study was based on the method of literature review, and, supported by the theoretical, presents a qualitative analysis of the material exposed by researchers concerning this issue. In our analysis, we believe that communication does not work in the construction of stigma and prejudice of people with disabilities, but contributes by playing misinformation, outdated terminology that are perpetuated by society. The topic is important by the increasing of the participation of this population segment in society, in order to professionals of the communication pay attention to all aspects involving communication media and organizational communication, to allow the inclusion of all citizens.

**Keywords:** Media. Organizational Communication. Stigma. Prejudice. Disabilities.



## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2 A DEFICIÊNCIA NA SOCIEDADE: O CONTEXTO HISTÓRICO E SOCIAL .....</b>	<b>13</b>
2.1 A DEFICIÊNCIA E O CONTEXTO HISTÓRICO .....	13
2.2 A DEFICIÊNCIA E O CONTEXTO SOCIAL .....	19
<b>3 A MÍDIA E A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ENQUANTO PERMEADORAS DOS PROCESSOS SOCIAIS.....</b>	<b>27</b>
<b>4 METODOLOGIA .....</b>	<b>37</b>
<b>5 O PAPEL DA MÍDIA E DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL – ENQUANTO PERMEADORAS DOS PROCESSOS SOCIAIS – NA CONSTRUÇÃO DO ESTIGMA E DO PRECONCEITO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA.....</b>	<b>39</b>
<b>6 CONSIDERAÇÕES .....</b>	<b>52</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>56</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade hoje enfrenta o crescente desafio da inclusão social, evidenciada pela valorização da diversidade, sendo estas transformações efeito das exigências de um mundo em constante mutação, caracterizado, sobretudo pela interculturalidade, agitando mudanças, ações, percepções e, conseqüentemente, condensando novas práticas enraizadas ao longo da história.

Dentro de uma sociedade globalizante, o sujeito participa da vida social proporcionalmente ao volume e a qualidade de informações que possui, especialmente em função de suas possibilidades de nelas intervir como produtor do saber. Em contrapartida, a mídia e a comunicação organizacional enquanto permeadoras dos processos sociais atuam como massificadoras do saber, respaldadas em um regime que oferece uma ilusória transparência social na qual todos se comunicam com todos.

Os processos sociais continuam perpetuando um conceito que delega à pessoa com deficiência<sup>1</sup> os motivos e as razões para sua segregação. Assim, pensar na inserção da participação das pessoas com deficiência supõe entender que, as formas de conceber a deficiência e os direitos formais até aqui conquistados sofreram resistência por serem construídos sob uma cultura conservadora que estimula o estigma e o preconceito ao diferente. Deste modo, busca-se a inclusão, através da oferta de serviços, na comunidade, que objetivam “melhorar” o nível da pessoa com deficiência. No entanto, a sociedade ainda está muito distante da implementação das adaptações e do planejamento de ações que garantam o acesso de todas as pessoas aos meios que propiciam a vida em sociedade.

Desta forma, a inclusão das pessoas com deficiência no cotidiano social depende, não só, da participação da comunicação, e por conseguinte, da mídia

---

<sup>1</sup>Nesta monografia a terminologia adotada será “pessoas com deficiência”. Contudo, a terminologia utilizada pelos autores citados será preservada.

nos processos sociais, mas também, da cooperação da comunicação organizacional. Visto que, essa ação permeadora da comunicação só se torna efetiva a partir da inclusão das pessoas com deficiência nos diferentes espaços sociais, entre os quais o mercado de trabalho. Assim, tal inclusão representa a inserção desses sujeitos na vida da organização, que, por sua vez, precisa ter a, eficiência de informar, capacitar e conscientizar seus colaboradores.

A comunicação nas organizações deve ser regida por valores fundamentais como a transparência e o diálogo. E sendo assim, as relações públicas, possuem o encargo de ser o agente responsável pela administração do relacionamento da organização com os diferentes públicos, construindo uma linguagem, uma atitude – e acima de tudo – um diálogo que compartilhe a missão, a visão e os valores da organização com todos os seus públicos.

Esta monografia objetiva compreender o papel da mídia e da comunicação organizacional no processo de construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência. Os objetivos específicos desenvolvidos neste estudo foram os de (a) entender o processo de construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência através dos contextos histórico e social; e (b) investigar a mídia e a comunicação organizacional enquanto permeadoras dos processos sociais para e com as pessoas com deficiência.

Os procedimentos metodológicos que orientaram este estudo se alicerçam na proposta de uma pesquisa bibliográfica, pois a mesma oferece através de leituras teóricas, recursos que auxiliam no entendimento do objetivo proposto assim como, permite explorar novas áreas de atuação do tema. Além do mais, ajuda a constituir uma base de dados consistente para a elaboração de estudos mais avançados.

Deste modo, para amparar esta monografia foram utilizados como referencial teórico autores – no campo dos estudos sobre Deficiência, Estigma e Preconceito – como Lígia Amaral (1992; 1995; 1998), Maria Salete Aranha (1995; 2000; 2001), Erving Goffman (1988), Norbet Elias e Jonh Scotson (2000) e Veet Vivarta (2003); e dos estudos sobre Comunicação Social e Relações Públicas, autores como Dominique Wolton (2004), Margarida Kunsch

(2003), Marlene Marchiori (2006; 2008) e Wilson da Costa Bueno (2003). Para a construção da metodologia, foram consultados Eva Maria Lakatos (2001), Antônio Carlos Gil (2002; 2009) e Ida Regina Stumpf (2005). Além de outros autores, teses, dissertações e periódicos que nortearam esta pesquisa.

A escolha do tema aconteceu devido ao contato com a disciplina de Laboratório de Pesquisa ministrada pela professora Ana Cristina Cypriano Pereira, na qual o desafio deste novo tema – pouco conhecido pela pesquisadora – atribuiu um maior valor humano e social a sua vida acadêmica. Assim, o presente estudo acarretou diferentes questionamentos, como por exemplo, o repensar da atual aplicação da mídia e da comunicação nas organizações enquanto permeadoras dos processos sociais, refletindo na relação com seus públicos e visando a identificação de novas possibilidades de diálogo, objetivando agregar valor ao relacionamento social como um todo.

Todo o estudo monográfico foi desenvolvido através de pesquisas que indicassem bibliografias sobre Deficiência, Estigma, Preconceito; Mídia, Comunicação e Relações Públicas. Desta maneira, buscando compreender a construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência no contexto histórico e social, o capítulo dois desta monografia apresenta concepções sobre a inserção destas pessoas na história da sociedade, após discorre sobre a construção do estigma e do preconceito no contexto social. E por fim, discute a diferença entre a integração e a inclusão, expondo a importância da inclusão para a introdução das pessoas com deficiência no cotidiano social.

Em seguida, o terceiro capítulo trata da mídia e da comunicação organizacional enquanto permeadoras dos processos sociais e como estas podem ser fundamentais na inclusão das pessoas na vida em comunidade. No quarto capítulo, relata-se a metodologia adotada para a realização desta monografia. E no capítulo seguinte apresenta-se a análise realizada após a pesquisa executada para este estudo monográfico.

Para finalizar, o último capítulo, apresenta as considerações com uma análise geral do papel da mídia e da comunicação organizacional na construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência. Além de,

expor as principais inferências possíveis frente aos objetivos propostos para esta pesquisa.

## 2 A DEFICIÊNCIA NA SOCIEDADE: O CONTEXTO HISTÓRICO E SOCIAL

Uma sociedade que exclui uma parte de seus membros é uma sociedade empobrecida. As ações que melhoram as condições para pessoas com deficiência projetarão um mundo flexível para todos. O que for feito hoje em nome da questão da deficiência terá significado para todos no mundo de amanhã. (CONGRESSO..., 2003).

### 2.1 A DEFICIÊNCIA E O CONTEXTO HISTÓRICO

Entender o contexto histórico em que foram inseridas as pessoas com deficiência é indispensável para compreender o que acontece com elas atualmente em nossa sociedade. Para Aranha (1995), o homem existe em um contexto regulado e regulamentado por normas e regras provenientes de um sistema de valores construído a partir das relações de produção vigentes em cada momento histórico.

O ser humano constrói a sua própria história, e, conseqüentemente, a história da humanidade. Por este motivo, não faz sentido buscar conhecê-lo, dissociado de seu contexto sociocultural. Deste modo, “o movimento pela integração do deficiente é um produto de nossa história. Precisamos, entretanto, apreender seu significado real para que possamos efetivá-lo como instrumento de transformação da sociedade” (ARANHA, 1995, p. 64). Desta forma, em cada momento histórico, as pessoas com deficiência foram vistas através da cultura, do acesso às informações, das crenças e das convicções determinantes da época vigente.

Em diferentes séculos e culturas, o tratamento dado às pessoas com deficiência tem variado. Porém, como aponta Aguado Diaz (1995), sempre existiu uma constante histórica: a marginalização. Termos como imbecis, excepcionais, idiotas, dementes, deformados são algumas das nomeações utilizadas para tentar definir as pessoas com deficiência ao longo da história.

Ainda hoje, pessoas diferentes são designadas por muitos destes termos e rejeitadas pela sociedade, refletindo uma segregação que vem se reproduzindo ao longo do tempo (CAMPOS, 2008).

Na Antiguidade Clássica, havia muita discriminação e abandono de pessoas com deficiência. As atividades econômicas que definiam a relação do homem com a sua realidade eram representadas pela agricultura, pela pecuária e pelo artesanato. O homem era o senhor, seguindo os ideais aristotélicos de eugenia e de perfeição individual, em uma cultura clássica e classicista, sendo que os demais indivíduos, não-senhores, eram considerados sub-humanos. Assim, valores sociais eram atribuídos aos senhores, enquanto que aos demais, não cabia atribuição de valor, revelando a sua condição de sub-humanos (ARANHA, 1995). Destarte, na Grécia e em Roma, pessoas com deficiência eram mortas, abandonadas à sorte ou expostas publicamente (AMARAL, 1995, 1997 *apud* MORAES, 2007).

Na Idade Média, a superstição caracteriza a relação da sociedade com a pessoa com deficiência. De acordo com as concepções cristãs o homem era visto como criação e manifestação de Deus, não mais sendo permitido o seu extermínio. Sendo assim, o pecado era então associado às deformidades – pois a religião impunha aos homens o conceito de perfeição e, uma vez sendo imperfeito, o indivíduo com deficiência não poderia ser uma obra divina, conseqüentemente, essas pessoas eram segregadas da sociedade. Partindo deste ponto de vista, Aranha (1995, p. 65) afirma que a deficiência na Idade Média era “caracterizada como fenômeno metafísico e espiritual”. A autora ainda complementa que:

A deficiência foi atribuída ora a desígnios divinos, ora à possessão pelo demônio. Por uma razão ou por outra, a atitude principal da sociedade com relação ao deficiente era de intolerância e punição, representada por ações de aprisionamento, tortura, açoites e outros castigos severos (ARANHA, 1995, p. 65).

De acordo com Corrêa (2005), ainda na Idade Média, as atitudes para e com as pessoas com deficiência tinham um caráter extremamente ambíguo,

pois os sujeitos com deficiência vivenciavam momentos de proteção-segregação/caridade-castigo. Desta maneira, ao mesmo tempo em que a sociedade garantia a eles abrigo, alimento e proteção, estas pessoas eram confinadas com a justificativa de que sua exclusão estava salvando a sua alma do demônio e, conseqüentemente, livrando a sociedade das suas condutas antissociais.

O início da Revolução Burguesa, no final do século XV, caracteriza-se pela revolução de ideias, mudando o modo clerical de ver o homem e a sociedade. Isso faz com que a concepção de homem coexista entre a sua visão abstrata e a sua visão de concreticidade. Neste contexto, começam a ser vistos como indivíduos com deficiência os sujeitos não produtivos, ou seja, os incapazes, aqueles que oneram a sociedade no que se refere ao seu sustento e manutenção (ARANHA, 1995). Por conseguinte, foi durante os séculos XV e XVI que a deficiência começou a deixar de ser vista como um problema teológico e moral e passou a ser vista como um problema médico. Assim, começaram a surgir os primeiros hospitais psiquiátricos, como locais de confinamento, com o objetivo muito maior de esconder esses indivíduos considerados doentes e que incomodavam a sociedade do que realmente tratá-los (ARANHA, 1995).

Por este motivo, a sociedade ainda alimentava superstições relacionadas às pessoas com deficiência. Contudo, não eram mais os demônios que possuíam o corpo do sujeito com deficiência, mas sim, a própria pessoa que trazia o malfeito e carregava a sua própria ruína. Desta forma, é ela que se deve expulsar ou repelir. A deficiência, antes inscrita no espírito por um designo sobrenatural, naquele momento era frisada no próprio corpo, assumindo, assim, um caráter orgânico, ou seja, uma característica fundamental de segregação que era a sua doença (CAMPOS, 2008).

Isto ocorria por que a grande maioria da população não tinha acesso às informações e às novas percepções acerca da deficiência. A ideia de que o indivíduo com deficiência era incapacitado, inválido e sem chances de avanços levou a sociedade a se manter omissa em relação ao atendimento das necessidades individuais específicas deste segmento (CORRÊA, 2005). Deste



modo, somente depois dos séculos XVII e XVIII, é que as pessoas começaram a se organizar multiplicando-se as leituras de deficiência enquanto fenômeno, especialmente nas áreas médica e educacional, encaminhando uma grande diversidade de atitudes: desde institucionalização em conventos e hospícios até o ensino especial (ARANHA, 1995).

No Brasil entre o final do século XIX e início do século XX, a inspiração oriunda da experiência dos educadores da Europa e dos EUA fez a sociedade brasileira da época começar a se interessar pelo atendimento das pessoas com deficiência. Logo, para Aranha (2000, p. 23) “essa prática do favor, da caridade, tão comum no país naquela época, institui o caráter assistencialista que permeou a atenção à pessoa com deficiência” Neste sentido, os primeiros passos que vão sendo tomados com relação às pessoas com deficiência no Brasil, são caracterizados por uma visão social caridosa e assistencialista, que lhes conferiam um mínimo de dignidade através de práticas de favor e boa vontade. Portanto, a garantia de uma melhor condição de vida ou o acesso a um bem se dava por meio de doação, mantendo a imagem das pessoas com deficiência como necessitadas e dependentes.

O número crescente de cidadãos com alguma deficiência associado à ausência de uma via coordenada e eficiente para lidar com essa parcela da população, fazia dela um peso para a sociedade. Assim, de maneira gradual, começam a ser aprovados e institucionalizados Atos Constitucionais, garantindo suporte financeiro para programas de reabilitação. Esses programas foram ainda mais ampliados após a Segunda Guerra Mundial, e demonstraram, em ampla escala, o potencial de trabalho das pessoas com deficiência (ARANHA, 1995).

Percebeu-se com o tempo que as pessoas com deficiência poderiam estar em ambientes comuns à toda população, frequentando bares, lojas, restaurantes e locais públicos, ou seja, as pessoas com deficiência não precisariam estar sempre restritas ao ambiente familiar ou as instituições especializadas. Para Aranha (1995, p. 68), “fortaleceu-se a convicção de que as pessoas deficientes podiam trabalhar, trabalhariam e que queriam uma oportunidade de ter voz ativa na sociedade”. Essa percepção está refletida na

expansão de leis e decretos sobre os mais variados temas a partir, principalmente, da década de 80.

Todavia, como resultado desse trajeto que contempla anos de segregação e preconceitos sofridos, muitos indivíduos com deficiência desenvolveram uma crença de que a situação na qual se encontram deve ser aceita e que o seu papel na sociedade passa ao largo de uma participação efetiva na vida social. Outro aspecto que chama a atenção é como o conceito de deficiência institui a ideia de incapacidade. A pessoa com deficiência sempre foi classificada como um ser incapaz. Quando deixou de ser vista como endemoniada, passou a ser considerada como uma doente, o que não mudou em nada o seu status de incapacidade (CAMPOS, 2008).

Silva (1987 *apud* CAMPOS, 2008) afirma que a deficiência poderá levar à incapacidade ou não, dependendo da forma como a pessoa se posiciona diante deste fato:

Segundo consenso internacionalmente existente, quando, em consciência de algum mal, o ser humano é vítima de certo impedimento de ordem física, por exemplo, temos a instalação de uma deficiência. Essa deficiência poderá levar ou não a uma incapacidade, ou seja, a uma situação de desvantagem, de inferioridade. O que sucede é que quando essa deficiência é tomada como uma desvantagem significativa para com os demais, ou quando ela é rejeitada sem que o indivíduo atente para as suas consequências práticas, em geral a pessoa portadora da deficiência começa a agir e desenvolver hábitos e atitudes tais que o grupo social se vê forçado a deixá-la de lado e cada vez mais à sua margem (SILVA<sup>2</sup>, 1987, p. 372 *apud* CAMPOS, 2008).

Já o conceito de deficiência compartilhado por Amaral (1998) sugere que:

**DEFICIÊNCIA:** refere-se a uma *perda ou anormalidade* de estrutura ou função: *Deficiências são relativas a toda a alteração do corpo ou da aparência física, de um órgão ou de uma função, qualquer que seja a sua causa: em princípio*

---

<sup>2</sup>SILVA, O. M. **A Epopéia ignorada**. São Paulo: Cedas, 1987.

*deficiências significam perturbações no nível de órgão.*  
(AMARAL, 1998, p. 24, grifo da autora).

Contudo, neste trabalho assume-se o conceito defendido por Aranha (1995) que propõe a deficiência como uma:

Condição complexa, multideterminada, caracterizada por limitações ou impedimentos da participação do indivíduo, na trama de relações que compõem sua existência real e concreta. Características biológicas e psicológicas, criadas ou não por condições sociais incapacitadoras, levam à segregação, a partir de seu significado social, estabelecido pelos critérios de valor vigentes no sistema (ARANHA, 1995, p. 69).

Assim, apesar das mudanças em relação às pessoas com deficiência ao longo da história, fica evidente, que a sociedade ainda não sabe lidar com o diferente, pois, existem alguns traços que persistem até hoje como a marginalização, o estigma e o preconceito (AGUADO DIAZ, 1995). Sua manutenção se dá na segregação, que limita ou impede condições de participação da pessoa com deficiência na sociedade, comprometendo assim, progressivamente, sua apreensão do real e seu conseqüente desenvolvimento (ARANHA, 1995).

Ainda de acordo com esta autora, sob essas condições e a partir do traço que a deficiência traz, a sociedade constrói uma imagem acerca das pessoas afastando a atenção de seus outros atributos. Neste caso, esse indivíduo, que poderia ser facilmente recebido na relação social cotidiana, possui um estigma que, além de retirar da pessoa o seu caráter de ser humano, afasta aqueles com os quais ele se relaciona, favorecendo a atitudes discriminatórias. No próximo item iremos discutir a construção deste estigma e preconceito enraizados no contexto histórico e, conseqüentemente, retratados pelo contexto social.

## 2.2 A DEFICIÊNCIA E O CONTEXTO SOCIAL

Assim como no contexto histórico, a análise da deficiência no contexto social é uma tarefa que envolve diferentes perspectivas, neste trabalho iremos nos focar na construção de duas: o estigma e o preconceito. Deste modo, para Ribas (2007), os sentimentos que prejudicam a vida das pessoas com deficiência são frutos de situações concretas da vida, nas quais estão presentes determinantes sociais, culturais, econômicos, históricos e políticos.

Goffman (1988) utiliza-se do termo “estigma” para caracterizar o processo que se dá entre o indivíduo ou grupo que se diferencia da maioria, sendo por ela “rotulada” em sua diferença. O estigma induz uma série de discriminações devido à crença de que alguém com determinadas características não é totalmente humano. Essas discriminações reduzem as chances de existência do estigmatizado e anulam suas perspectivas de vida. Assim, para Goffman (1988, p. 13) este termo,

será usado em referência a um atributo profundamente depreciativo, mas o que é preciso, na realidade, é uma linguagem de relações e não de atributos. Um atributo que estigmatiza alguém pode confirmar a normalidade de outrem, portanto, ele não é, em si mesmo, nem horroroso nem desonroso [...] um estigma, é então, um tipo especial de relação entre atributo e estereótipo, embora eu proponha a modificação desse conceito, em parte por que há importantes atributos em que quase toda a nossa sociedade levam descrédito.

Ao encontro deste pensamento de Goffman (1988) o processo estigmatizador abordado por Elias e Scotson (2000) compreende ao indivíduo estigmatizado menor valor humano. Acrescentam os autores: “os indivíduos “superiores” podem fazer com que os próprios indivíduos inferiores se sintam, eles mesmos, carentes de virtudes – julgando-se humanamente inferiores” (ELIAS; SCOTSON, 2000, p. 20). O estigma relaciona-se a uma série de exigências, sobre como o indivíduo deveria ser ou parecer. Neste momento encontra-se a dicotomia entre a identidade social virtual – exigências demandadas por um retrospecto em potencial pela sociedade, e a identidade

social real – categoria e atributos que o indivíduo na realidade prova possuir (GOFFMAN, 1988).

Por este motivo, Goffman (1988, p. 28) infere que inicialmente sugeriu-se,

que poderia haver uma discrepância entre a identidade virtual e a identidade real de um indivíduo. Quando conhecida ou manifesta, essa discrepância estraga a sua identidade social; ela tem como efeito afastar o indivíduo da sociedade e de si mesmo de tal modo que ele acaba por ser uma pessoa desacreditada frente a um mundo não receptivo.

Ademais, Elias e Scotson (2000) acrescentam que é comum não distinguir um processo de estigmatização grupal ao preconceito individual e nem ao menos os relacionar. Esta perspectiva não permite que se visualize com mais profundidade a natureza interdependente do preconceito social. Estes autores destacam a importância da análise da estigmatização social e dos preconceitos individuais, visto que um grupo somente poderá estigmatizar outro com eficácia quando este se sente confortavelmente em posição superior de poder ao qual o outro grupo é excluído.

Portanto, para Elias e Scotson (2000, p. 23),

perde-se a chave do problema que costuma ser discutido em categorias como a de “preconceito social” quando ela é exclusivamente buscada na estrutura de personalidade dos indivíduos. Ela só pode ser encontrada ao se considerar a figuração formada pelos dois (ou mais) grupos implicados ou, em outras palavras a natureza da sua interdependência .

José Augusto Colis (2003) parte do mesmo pressuposto de Elias e Scotson (2000) quando sugere que,

a aplicação do estigma é uma atitude individual e coletiva; indivíduo e grupo se definem perante o diferente: os estigmatizados são sempre “os outros”, outros cuja mera existência agride nossa frágil integridade pessoal, nossa estrutura social debilitada, nossas ideologias nebulosas,

nossas maneiras de conhecer, nossas reservas para acreditar em algo (COLIS, 2003, p. 6, tradução nossa<sup>3</sup>).

Outro fator importante destacado por Elias e Scotson (2000) é o estigma social imposto pelo grupo dominante que costuma invadir a autoimagem do grupo estigmatizado, e segundo as palavras dos autores, ser como um “efeito paralisante nos grupos de menor poder” (ELIAS; SCOTSON, 2000, p. 27). Desta maneira, os autores assinalam a importância do efeito que este processo gera no indivíduo quando alegam que:

Afixar o rótulo de “valor humano inferior” a outro grupo é uma das armas usadas pelos grupos superiores nas disputas de poder, como meio de manter sua superioridade social. Nessa situação, o estigma social imposto pelo grupo mais poderoso ao menos poderoso costuma penetrar na auto-imagem deste último e, com isso, enfraquecê-lo e desarmá-lo (ELIAS; SCOTSON, 2000, p. 24).

Goffman (1988) aponta, através de depoimentos, o quanto a diferença causadora do estigma carrega todos os descréditos como desculpa de todos os fracassos do indivíduo estigmatizado. Destarte, o estigma é não só interiorizado pela pessoa, mas também serve de escudo para as suas dificuldades. Logo, para Goffman,

a criatura estigmatizada usará, provavelmente, o seu estigma para “ganhos secundários”, como desculpa pelo fracasso a que chegou por outras razões [...] O estigmatizado pode, também, ver as privações que sofreu como uma benção secreta, especialmente devido à crença de que o sofrimento muito pode ensinar a uma pessoa sobre a vida e sobre as outras pessoas (1988, p. 20).

Para Amaral (1998), o estigma que acompanha os indivíduos carrega também componentes dos conceitos de características anteriores a qualquer experiência pessoal, que a diferença e a diversidade tenham implantado na

---

<sup>3</sup> la aplicación del estigma es una actitud individual y una actitud del grupo; individuo y grupo se defienden ante lo diverso, lo distinto: los estigmatizados son siempre “los otros”, otros cuya mera existencia agrede nuestra frágil integridad personal, nuestra quebradiza estructura social, nuestras borrosas ideologías, nuestra turbia manera de conocer, nuestra poco convencida forma de creer en algo

sociedade, a partir de atributos, nomes ou necessidades que cercam as pessoas com deficiência.

A mesma autora (1998, p. 18) ainda pontua que o tom das relações será colorido pelo preconceito e “no caso dos relacionamentos humanos, a concretização desse preconceito dar-se-á pela relação vivida com um estereótipo e não com a pessoa”. Como exemplo, a autora apresenta inúmeras terminologias depreciativas que designam a deficiência e que são usadas indiscriminadamente sem uma reflexão acerca do seu significado estigmatizante e pejorativo. Consequentemente, o estereótipo sendo “a concretização/personificação do preconceito. Cria-se um “tipo” fixo e imutável que caracterizará o objeto em questão – seja ele uma pessoa, um grupo ou um fenômeno” (AMARAL, 1998, p. 18). Deste modo, este estereótipo conceitualizado por Amaral (1998) será o alvo das ações seguintes e, ao mesmo tempo, o “biombo” que estará entre o agente da ação e a pessoa real à sua frente.

Para tanto Amaral ratifica:

No que se refere à deficiência, encontramos também estereótipos particularizados em relação aos tipos de deficiência, como o deficiente físico ser “o revoltado” ou “o gênio intelectual”; o cego ser “o cordato” ou “o sensível” ou “o gênio musical”; o surdo ser “o isolado” ou “o impaciente”; a pessoa com Síndrome de Down ser “a meiguice personificada”. [...] além desses estereótipos particularizados, penso que existem três outros mais generalistas (chamemos assim) que são, da mesma forma, empregados por muitos de nós na vida cotidiana, pelos meios de comunicação de massa, pela literatura, pelo teatro...Refiro-me a um deplorável trio, composto pelos estereótipos de herói, vítima e vilão. [. . .] ao primeiro cabe sempre o papel daquele que supera todos os obstáculos, ultrapassa todas as barreiras, é “o bom” – corporificação do bem – e até mesmo o melhor; ao segundo cabe o papel de agente desestruturador, destrutivo, de ser “o mau” – corporificação do mal; ao terceiro cabe o papel de impotente, de coitadinho (1998, p.18).

Em contrapartida Ribas (2007) afirma que a própria palavra “deficiência” é pejorativa, e sempre será sinônimo de insuficiência, falta, carência e, por extensão de sentido, acrescenta os significados de perda de valor, fraqueza e

imperfeição. Assim sendo, a palavra não só representa, mas também determina a imagem, e podemos acrescentar, também, as possibilidades sociais destas pessoas. Para o mesmo autor, o preconceito com relação às pessoas com deficiência vem muitas vezes imbuído de um sentimento de negação, ou seja, a deficiência é vista apenas como limitação ou incapacidade.

Já Garcia (2010) atenta para o fato de que muitas pessoas, por falta de conhecimento ou até mesmo familiaridade com o assunto, acabam por adotar termos como, por exemplo, “portadores de necessidades especiais” ou “portadores de deficiência” para designar alguém que possui esta condição. Sem querer, acabam por provocar e reforçar estereótipos, uma vez que, dessa maneira, camuflam a palavra deficiência ou se esquecem de fazer referência à “pessoa”.

Assim, a sociedade, embora tenha um discurso que aconselha a inclusão social de pessoas com deficiência, ainda vê essas pessoas pelo que elas não têm, ou pelo o que elas não são (RIBAS, 2007). O sentimento de negação pressupõe sempre uma atitude ou um comportamento de carência que traz para essas pessoas sérias consequências como exclusão, marginalização, discriminação acarretados pela construção do seu estigma e preconceito. Nesta perspectiva, olhar a deficiência através da negação resulta, por conseguinte, na recusa do direito da pessoa com deficiência de viver na sociedade com igualdade de oportunidades.

Essa visão acaba gerando, de acordo com Amaral (1992, p. 9), a deficiência secundária, que é “aquela não inerente necessariamente à diferença em si, mas ligada também à leitura social que é feita dessa diferença”. Desta forma, incluem-se as significações afetivas, intelectuais, emocionais e sociais que o grupo atribui a dada diferença. É importante salientar que para Amaral (1992, p. 9), a deficiência primária “engloba o impedimento (dano ou anormalidade de estrutura ou função – o olho lesado, o braço amputado, a perna paralisada)” referindo-se à deficiência propriamente dita, ou seja, restrição, perda de atividade, seqüela – o não enxergar, o não manipular, o não andar. Trata-se, portanto, de fatores intrínsecos, das limitações em si, envolvendo a pessoa e o corpo.



Desta maneira, Amaral (1992) concorda que a deficiência secundária é a responsável principal no impedimento do desenvolvimento do indivíduo, pois o aprisiona na rede das significações sociais, com seu rol de consequências, como atitudes, estigmas, preconceitos, estereótipos, que acabam por legitimar a diferença e, conseqüentemente, a exclusão e a marginalização.

Logo, compreender a questão da discriminação das pessoas com deficiência dentro do contexto social implica na reflexão acerca da diversidade desse contexto. O comportamento do indivíduo perante o “diverso” retrata não somente o comportamento que a sociedade espera, mas também a sua visão de mundo. Ou seja, a forma com que o indivíduo reage frente às pessoas com deficiência é resultado de suas construções sociais ao longo de sua vida.

Para Gugel (2006, p. 27) é importante:

Promover medidas eficazes para a prevenção da deficiência, reabilitação e a realização dos objetivos de igualdade e de participação plena das pessoas com deficiência na vida social e no desenvolvimento, atribuindo o meio como fator determinante do efeito de uma deficiência ou de uma incapacidade sobre a vida cotidiana da pessoa.

Assim, o que o autor expressa é que há uma transferência da incapacidade da pessoa para o ambiente. Isto quer dizer que quando a deficiência do meio é superada com tecnologias como, sistemas de comunicação alternativos, telefones para surdos, próteses, aparelhos auditivos e equipamentos tecnológicos em geral, as deficiências das pessoas se neutralizam à medida que elas se integram com mais facilidade.

Algumas instituições sociais e organizações de atendimento às pessoas com deficiência começam a perceber que praticar a integração não é o suficiente, por si só, para findar com a discriminação e proporcionar as pessoas com deficiência à participação plena na sociedade com igualdade de oportunidades. Aranha (2001, p. 20) complementa esta reflexão destacando que:

Embora se possa encontrar muitos equívocos devidos à insuficiente compreensão do conceito, contextualizando em seu processo histórico de construção, a grande *diferença* de significação *entre* os termos *integração* e *inclusão* reside no fato de que enquanto no primeiro se procura investir no “*aprontamento*” do sujeito para a vida na comunidade, no outro, *além de* se investir no processo de desenvolvimento do indivíduo, busca-se a criação *imediate* de condições que garantam o *acesso* e a *participação* da pessoa na vida comunitária, através da *provisão de suportes* físicos, psicológicos, sociais e instrumentais (grifo da autora).

Desta forma, podemos perceber que ao mesmo tempo em que a prática da integração começa a enfraquecer, dentro de um processo histórico de discriminação e preconceito, a vertente da inclusão vem ganhando espaço na defesa da reorganização da sociedade para garantir o acesso a todos os cidadãos, independente das particularidades individuais. Deste modo, Sasaki (2003, p. 41) conceitua inclusão como:

O processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais, pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade. A inclusão social constitui, então, um processo bilateral no qual as pessoas, ainda excluídas, e a sociedade buscam, em parceria, equacionar problemas decidir sobre soluções e efetivar a equiparação de oportunidades para todos.

Entretanto, é preciso destacar que, apesar do Brasil, conforme sinalizam Resende e Vital (2008), ser um dos poucos países a ter uma legislação específica para este segmento da população, muito ainda precisa ser realizado, pois as pessoas com deficiência continuam a enfrentar dificuldades de acesso aos serviços básicos de saúde, educação, reabilitação, transporte, trabalho, dentre outros obstáculos impostos pelas diversas formas de segregação e exclusão social. Ou ainda, como afirmou o Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2008, p. 36) ainda existem muitas delas “sem possibilidade de serem seres humanos: cegos sem bengalas, amputados sem muletas, paraplégicos sem cadeiras de rodas, surdos sem comunicação, deficientes intelectuais totalmente isolados”.

Desta maneira, para Aranha (2001) o país continua centrando na pessoa com deficiência os motivos e razões para sua segregação e exclusão. Assim, busca-se a integração, através da oferta de serviços na comunidade, que objetivam “melhorar” o nível da pessoa com deficiência. Contudo, a sociedade ainda está muito distante da implementação das adaptações, da disponibilização dos suportes e do planejamento de ações que garantam o acesso imediato de todas as pessoas aos recursos e instâncias da vida em comunidade.

Assim, neste capítulo buscou-se introduzir o tema da deficiência na sociedade, desde o seu contexto histórico em que foram inseridas as pessoas com deficiência de acordo com os valores vigentes em cada época, até a análise de questões como estigma e preconceito e, por conseguinte, a terminologia adequada para se referir a este grupo de pessoas em seu contexto social. Perpassando por discussões sobre o conceito de integração e inclusão social. No capítulo seguinte, iremos abordar a mídia e a comunicação nas organizações enquanto permeadoras dos processos sociais, e como a comunicação social se posiciona diante das diferenças do indivíduo.

### 3 A MÍDIA E A COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL ENQUANTO PERMEADORAS DOS PROCESSOS SOCIAIS

A comunicação “elabora” o nosso cotidiano, legitima o nosso cotidiano, justifica e transforma, se necessário, o nosso cotidiano. Assim como, para viver, você precisa de arroz, feijão, carne e de outros alimentos. Para “sobreviver” na sociedade, você precisa de família, escola, religião, trabalho, meios de comunicação, política... Mas o arroz você não o come cru. Alguém deve prepará-lo, cozinhá-lo, temperá-lo. É exatamente isso o que acontece, também, com as instituições sociais (família, trabalho, etc.): alguém precisa “cozinhá-las”, “temperá-las”; é isso que eu chamo de “elaborar”. E quem faz isso é a comunicação silenciosa, indireta, subjacente... Mas tremendamente eficaz! Pois sem isso a sociedade seria diferente (GUARESCHI, 1989, p. 9).

A definição mais antiga da palavra comunicação tem origem no latim – *communicatio*. No intuito de entender o efeito da palavra comunicação e a sua analogia, Wolton (2004) afirma que é preciso recorrer à sua origem, na qual três sentidos podem ser estabelecidos: a comunicação direta, a comunicação técnica e a comunicação social.

O primeiro sentido vem do latim e remete à ideia de partilha. O segundo está relacionado à transmissão, a difusão e ao desenvolvimento das técnicas de comunicação mediada, que possibilitaram a propagação de informações, e de outras tecnologias que desempenharam papel complementar para a comunicação, como os meios de transporte. Já o terceiro sentido, ocorre a partir do momento em que houve maior abertura mundial para o comércio, assim como para o câmbio e a diplomacia, e as técnicas de comunicação começaram a desempenhar papel indispensável, tornando-se uma necessidade social funcional para as economias interdependentes. Com isso, passaram a existir atividades em que, não só o trabalho, mas também, os relacionamentos de ordem social efetuavam-se de modo compartilhado, e a exigência de uma comunicação mais sinérgica e integrada tornou-se primordial para a execução das práticas sociais cotidianas.

Percebe-se que o desenvolvimento dessas técnicas de comunicação mudou a relação do homem com o mundo, mas a comunicação não perdeu o seu sentido original. A evolução da sociedade proporcionou o desenvolvimento de novas possibilidades de comunicação e interação. Entretanto, a comunicação manteve, em seu conceito, a essência que pressupõe comunhão, partilha, intercâmbio e troca.

Desta maneira, entende-se que, na sociedade, estão presentes os três sentidos expostos por Wolton (2004), pois neste universo coexistem tanto as ideias sobre como desenvolver atividades em conjunto, quanto o processo de interação entre as pessoas e a difusão e propagação de informações. Isso faz com que a comunicação tenha o objetivo de possibilitar o entendimento entre os homens, dispondo as ideias em comum, através da compreensão presente em todas as formas de cooperação e relação social, em uma sociedade cada vez mais complexa.

Assim, reserva-se à comunicação um papel de crescente importância dentro dos contextos históricos e sociais da nossa sociedade, bem como, as pessoas com deficiência, tema deste estudo.

Para Pontes (2001) a comunicação enquanto permeadora dos processos sociais, tem como finalidade tornar comum, ser espelho dos fatos ocorridos, abrangendo as mais diversas facetas. Atualmente o assunto em voga gira em torno da comunicação que vislumbra a diversidade e a igualdade; diversidade significa o respeito às diversas posições ideológicas e igualdade significa a equidade de condições a todos os grupos sociais, sendo que o enfoque dado a um determinado tema está relacionado ao destino transcendente do outro.

Ainda de acordo com Pontes (2001), a comunicação não deve ser vista apenas como recursos audiovisuais, mas também, como importantes componentes articulados ao complexo conjunto da comunicação educacional com vistas a colaborar na formação de cidadãos, pois de acordo com Werneck<sup>4</sup> (*apud* PONTES, 1997, p. 259) “manter uma relação saudável com a informação

---

<sup>4</sup>WERNECK, C. **Ninguém mais vai ser bonzinho, na sociedade inclusiva**. Rio de Janeiro: WVA, 1997.

significa depositar nela credibilidade suficiente para questioná-la. Informação que causa uma lágrima sentida – e só – não é informação”. Deste modo, Pontes (2001) complementa que a comunicação não deve ser concebida como um processo serializado, onde o emissor fala, refere alguma coisa, baseando-se em um código e o receptor capta a mensagem, decodificando-a. A autora sugere que a comunicação seja vista como:

Um complexo processo de constituição de sujeitos (emissor e receptor) e produção de sentidos e não meras transmissões de informação [...] processos de identificação do sujeito, de argumentação, de subjetivação, de construção da realidade (PONTES, 2001, p. 4).

Torquato (2002), compreende a comunicação como um processo multidisciplinar e abrangente. Conforme o autor, as relações estabelecidas pelo processo comunicacional baseiam-se no esquema FONTE + MENSAGEM + CANAIS + RECEPTORES, no qual uma fonte emite mensagens para receptores, utilizando determinados canais, mas o autor adverte que, a comunicação só será eficaz se houver o entendimento da mensagem por parte dos receptores. Para Vivarta (2003, p. 38) os processos comunicacionais que caracterizam a mídia vão além da simples reprodução de velhos conceitos, para o autor cabe aos profissionais de comunicação “contribuir para a atualização da sociedade, ao difundir, com a maior agilidade possível, novos conceitos, que, quase sempre, vêm associados a novas práticas”.

Águila Rojas e Águila Coghlan (2009, p. 12), acreditam que o mundo das pessoas com deficiência é uma realidade pouco conhecida para a maioria da população, conforme estes autores “As novas ideologias e práticas relativas às pessoas com deficiência, em um jogo social, devem superar as abordagens tradicionais de caráter individual<sup>5</sup>”.

É importante destacar iniciativas no campo da comunicação midiática, tais como o Manual de Redação de Mídia Inclusiva distribuído pela Assembleia

---

<sup>5</sup>Las ideologías y las prácticas nuevas relativas a las personas con discapacidad coinciden en un enfoque social, que viene a superar los abordajes de carácter individual tradicionales.

Legislativa do Rio Grande do Sul (2011). Para o Manual é importante manter em vista que pessoas com deficiência continuam sendo, antes de tudo, pessoas.

Apesar destas iniciativas, Vivarta (2003) infere em sua pesquisa o fato de que é confusa a percepção dos profissionais de comunicação – como, por exemplo, os jornalistas – sobre o cidadão com deficiência. Isso significa dizer que estes profissionais não mencionam, nem implicitamente, se consideram as pessoas com deficiência como carentes ou beneficiários de algo. Desta maneira, para Vivarta (2003, p. 50) “a mídia não esclarece, por exemplo, se reconhece pessoas com deficiência como sujeitos de direito”. Conseqüentemente, as premissas publicadas pela pesquisa de Vivarta (2003) apontam o despreparo destes profissionais, das suas fontes e o desconhecimento das próprias pessoas com deficiência dos seus direitos ao mencionar que:

Jornalistas brasileiros ainda têm muitas dúvidas sobre como abordar as temáticas associadas à Deficiência em suas matérias – talvez por isso as evitem tanto. Comentem equívocos sérios, mas tem com quem dividir essa responsabilidade: suas fontes. [...] As organizações e os especialistas habitualmente entrevistados pela mídia tem demonstrado estar tão desatualizados quanto ela, principalmente sobre as interfaces da Deficiência com as políticas públicas. Até mesmo discussões instigantes e atuais envolvendo conceitos como educação inclusiva transformam-se em pautas que reproduzem abordagens antigas, sem dialética, descontextualizadas. [...] Idêntica falta de conhecimento é visível no depoimento das próprias pessoas com deficiência (e de seus familiares) – até bastante procuradas pelos repórteres como fonte principal. Infelizmente, a maioria ainda se vê apenas merecedoras de direitos específicos como estudar e trabalhar, e não como sujeito de todo e qualquer direito – conforme prevê a Constituição Brasileira (VIVARTA, 2003, p. 9).

Já a comunicação organizacional, enquanto copartícipe do processo de inserção das pessoas com deficiência no mercado de trabalho está atrelada a sua capacidade de informar e conscientizar seus colaboradores. Deste modo, a comunicação nas organizações deve ser regida por valores fundamentais como a transparência e o diálogo. A comunicação deve, portanto, chegar a todos,

dentro e fora da organização, partilhando uma linguagem, uma atitude, uma visão de sua filosofia e de seus valores (GUIA..., 2008).

Kunsch (2003) propõe que as organizações concebam a sua comunicação organizacional a partir da perspectiva integrada, na qual a comunicação é uma filosofia composta da reunião de diversas áreas, possibilitando uma atuação sinérgica. A comunicação integrada abrange a comunicação administrativa, a comunicação interna, a comunicação mercadológica e a comunicação institucional. Constituindo-se em um *mix* que forma o composto da comunicação organizacional.

Assim, a comunicação administrativa se relaciona com os fluxos, os níveis e as redes formal e informal de comunicação, que permitem o funcionamento do sistema organizacional. A comunicação interna ocorre em paralelo com a circulação cotidiana da comunicação que perpassa todos os setores. Essa seria um setor planejado, com objetivos que visam realizar a interação entre a organização e os colaboradores, usando, para isso, ferramentas da comunicação institucional e da comunicação mercadológica. A comunicação mercadológica abrange toda a produção comunicativa em torno dos objetivos mercadológicos e está ligada diretamente ao marketing de negócios. E a comunicação institucional está relacionada aos aspectos corporativos institucionais e envolve a construção e a formatação da imagem e da identidade da organização (KUNSCH, 2003).

Desta forma, ainda segundo Kunsch (2003), não se deve isolar essas modalidades comunicacionais. Ao contrário, é necessário que haja uma ação conjugada das atividades de comunicação, pois são elas que possibilitam uma organização relacionar-se com seus públicos e a sociedade como um todo. A autora ainda destaca que “comunicação é um ato de comunhão de ideias e o estabelecimento de um diálogo. Não é simplesmente uma transmissão de informações” (KUNSCH, 2003, p. 161). Logo, a comunicação organizacional tem um papel preponderante no estabelecimento de um diálogo aberto entre a organização e alguns grupos, para os quais a inclusão tem desafios acrescidos, como no caso das pessoas com deficiência (GUIA..., 2008).



Para Bueno (2003), a comunicação organizacional é vista como instrumento de inteligência empresarial. De acordo com o autor, em função de seu caráter estratégico, a comunicação deve se respaldar em bancos de dados inteligentes e no conhecimento mais profundo dos seus públicos de interesse, dos canais de comunicação e da própria mídia, superando o planejamento que se baliza unicamente pela visão impressionista de seus profissionais. Deste modo, Bueno (2003) entende que a comunicação como inteligência empresarial exige que o comunicador sempre esteja em condições de se adaptar a um mundo em que as transformações são rápidas e contínuas.

Outro fator importante apresentado por Ferrara (2007) está descrito na arquitetura da organização que, de acordo com a autora, também se comunica com seus públicos. Isto ocorre a partir de sua ornamentação, organização e disposição construída a princípio, de maneira subjetiva e, posteriormente, incorporada por aspectos urbanos, prédios, casas e monumentos que acabam interagindo com a sociedade. Assim, “a estrutura informacional não precisa ser exclusivamente verbal. O traje usado para cobrir o corpo, o meio de transporte adotado, dizem, sem palavras, nossas preferências, explicitam nossos gostos”. (FERRARA, 2007, p. 6).

Para o Guia de Comunicação para a Integração de Pessoas com Deficiência (2008):

A integração de pessoas com deficiência no mercado de trabalho pode constituir uma excelente oportunidade tanto para a empresa como para a própria pessoa. A diversidade no trabalho é positiva, criativa, competitiva e enriquece a empresa e os trabalhadores. A empresa torna-se mais representativa da comunidade e gera uma imagem mais justa e inclusiva junto a seus públicos. [...] À semelhança dos outros trabalhadores, as pessoas com deficiência tem capacidades para exercer variadas funções, desde que adequadas às suas competências, local de trabalho adaptado às suas limitações e com acessibilidade assegurada (GUIA ..., 2008, p. 19).

Águila Rojas e Águila Coghlan (2009 p. 4) vão ao encontro destas ideias quando afirmam que:

Nos últimos anos, há um crescente interesse na realização de pesquisas envolvendo a comunicação no contexto da deficiência em geral, em linha com as tendências mundiais relacionadas com os paradigmas do potencial humano em todos os níveis, especialmente nas abordagens de gestão do desenvolvimento pessoal e empresarial no mundo do trabalho, onde a comunicação iria desempenhar um papel fundamental na articulação de iniciativas para incluir as pessoas que têm deficiência nas sociedades (tradução nossa<sup>6</sup>).

Destarte, a comunicação organizacional é crucial para o sucesso da gestão de uma empresa. Ela é responsável pelo planejamento e administração dos relacionamentos da organização por meio dos princípios da comunicação social, com o objetivo de construir e manter a identidade, imagem e reputação organizacionais perante todos os seus públicos. Sobre a importância de se trabalhar a comunicação e seus instrumentos nas organizações, Marchiori nos diz que:

Não há como um veículo de comunicação ser global – servir todos os públicos e interesses. É preciso segmentar a comunicação, para que ela efetivamente traga alguma mudança. De nada adianta enviarmos uma mensagem se não damos o referido acompanhamento que ela merece. Informar não significa comunicar. A comunicação pode facilmente perder sua credibilidade se não gerar *feedback*. (2006, p. 210).

Para Kunsch (2003), é indispensável que a organização não deixe de atentar que o colaborador é acima de tudo um cidadão, com deveres e direitos inerentes a esta condição. Sobre isto, a autora afirma que “o público interno é um público multiplicador. Na sua família e no seu convívio profissional e social, o empregado será um porta-voz da organização, de forma positiva ou negativa.

---

<sup>6</sup> en los últimos años existe un interés ascendente en la realización de investigación que involucre la comunicación dentro del contexto de la discapacidad en general, acorde con las nuevas tendencias globales relacionadas con los paradigmas de desarrollo del potencial humano en todos sus niveles, especialmente dentro de los enfoques gestión del desarrollo personal y empresarial en el mundo del trabajo, donde la comunicación jugaría un rol fundamental en la articulación de iniciativas para la inclusión de las personas que poseen algún tipo de discapacidad en las sociedades.

Tudo dependerá da credibilidade que esta desperta nele” (KUNSCH, 2003, p. 159).

Conforme Dutra (2002), o colaborador tem maior percepção de pertencimento à organização quando os valores e os objetivos desta convergem com o seu ponto de vista, em uma relação na qual o envolvimento pessoal com o negócio da empresa depende menos da remuneração monetária e mais do quanto o funcionário se percebe inserido no contexto da organização. Zanetti (2006, p. 45), por sua vez, define esta relação como senso de pertinência, segundo o autor, “os funcionários gostam de sentir que fazem parte da história da empresa, que estão juntos construindo algo grandioso”. Além disso, expõe sua visão de que a comunicação é um elemento capaz de reforçar este senso de pertinência.

Marchiori (2008) vai ao encontro das concepções de Zanetti (2006) e Dutra (2002) quando ressalta que a comunicação interna necessita assumir o sentido de valorização dos seus colaboradores, centrando-se no objetivo de atribuir ao funcionário um lugar na organização como pessoa, transpondo a simples ideia de um recurso humano e, conseqüentemente, proporcionando que este funcionário se sinta como uma parte integrante da organização, emergindo o sentimento verdadeiro de pertencer.

Para Bueno (2007, p. 13), “a comunicação interna deixa de ser uma atividade secundária para se transformar em uma importante ferramenta de gestão empresarial, contribuindo para a formação da imagem profissional e integração”. Deste modo, faz-se necessário que a organização – através da sua comunicação interna – constitua uma cultura de composição que contemple a participação efetiva do funcionário, proporcionando-lhe espaços de fala, para que se sinta integrante do processo organizacional.

Ainda de acordo com Marchiori (2008) um dos maiores desafios da comunicação interna centra-se na efetividade do processo. Assim, para que isso aconteça existe a necessidade de personalizar a mensagem para os diferentes grupos e indivíduos, no sentido de fortalecer a confiança – elemento essencial para as redes de relacionamento internas. Conforme a autora, as organizações necessitam descobrir uma maneira de “gerar conhecimento e de

se comunicar com cada grupo para que exista um relacionamento duradouro, baseado no respeito, na responsabilidade, na transparência e na ética.” (MARCHIORI, 2008, p. 217). Por este motivo, é preciso voltar-se para a construção de relacionamentos sólidos, tendo a comunicação como principal ferramenta, já que é por meio dela que se promove a troca de informações a fim de estimular o crescimento organizacional e, por conseguinte, a inclusão e a integração dos seus públicos na vida da organização. Cabe ainda destacar a ideia registrada por Kunsch quando alega que:

Uma comunicação interna participativa, por meio de todo o instrumental disponível (murais, caixa de sugestões, boletins, terminais de computador, intranet, rádio, teatro, etc.) envolverá o empregado nos assuntos da organização e nos fatos que estarão ocorrendo no país e no mundo. Com um olhar para dentro e outro para fora, ele acompanhará de forma consciente a dinâmica da história. E será considerado não um mero número do cartão eletrônico que registra suas entradas e saídas, mas alguém que exerce suas funções em parceria com a organização e em sintonia com a realidade social vigente. (KUNSCH, 2003, p. 159).

Deste modo, para administrar a comunicação organizacional entre seus stakeholders<sup>7</sup>, o planejamento de relações públicas tem que estar aliado ao planejamento estratégico, reforçando a missão, a visão, os valores, os objetivos, as metas e as políticas organizacionais projetadas. Não pode ser algo isolado, fora do conjunto das diretrizes e ações delineadas por todos os setores. Para Kunsch (2003, p. 104) “ as relações públicas lidam com comportamentos, atitudes e conflitos, valendo-se de técnicas e instrumentos de comunicação adequados para promover relacionamentos efetivos”.

Desta forma, ainda de acordo com a autora, as relações públicas devem gerenciar a comunicação nas organizações e tem que ser encarada como uma função estratégica, como valor econômico, não periférico, irrisório ou dispensável. Neste aspecto, refletindo sobre o papel e a responsabilidade das

---

<sup>7</sup>Stakeholders são os diferentes públicos que influenciam em uma organização (consumidores, colaboradores, poderes públicos, investidores, fornecedores, imprensa, cidadãos), ou seja, o público estratégico. (STAKEHOLDERS, 200-)

relações públicas como interface entre a organização e a sociedade, Kunsch (2003, p. 143) observa que:

As relações públicas devem ajudar as organizações a se conscientizar de sua responsabilidade para com a sociedade. Elas têm de se lembrar disso e cumprir seu papel social, não se isolando do contexto onde se inserem, nem querendo usufruir da comunidade apenas para aumentar seus lucros.

Assim sendo, é função da comunicação não só midiática, mas também organizacional criar novas oportunidades de desenvolvimento, de formação, de inclusão impactando de forma positiva nos resultados e na melhoria da sociedade. Para Garcez (2007) “enquanto a informação e a comunicação não se transformarem em direitos exercidos no dia-a-dia por todos os cidadãos, pouco se poderá avançar na inclusão de milhões de brasileiros que não têm acesso a outros direitos” (GARCEZ, 2007, p. 125).

Na perspectiva de Guareschi (1992, p. 15): “o direito à comunicação não é apenas o direito de ser bem informado, ou de poder trocar de canal ou de estação de rádio. Direito humano à comunicação é o direito de alguém dizer sua palavra, expressar sua opinião, manifestar seu pensamento. Essa será então a Pátria de cidadãos conscientes e livres”. Logo, essa é a questão fundamental que deve ser levada em consideração ao se pensar a mídia e a comunicação nas organizações enquanto permeadoras dos processos sociais, no sentido em que a comunicação não seja vista como massificadora na transmissão de informações equivocadas, mas sim, como maximizadora na busca de uma sociedade democrática, onde a igualdade de direitos e a luta pelo fim das segregações sociais sejam constantes e efetivas.

Portanto, neste capítulo levantaram-se alguns pontos cruciais para a realização deste estudo. Contextualizando-se a situação da mídia e da comunicação organizacional na elaboração dos processos sociais através da análise do uso de terminologias e posicionamento dos profissionais de comunicação perante o cotidiano das pessoas com deficiência. No próximo capítulo, iremos discutir a metodologia utilizada na aplicação deste estudo monográfico.

## 4 METODOLOGIA

Para Lakatos (2001), todas as ciências caracterizam-se pela utilização de métodos científicos. Em contrapartida, nem todos os ramos de estudo que empregam estes métodos são ciências. Assim, o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar os objetivos (conhecimentos válidos e verdadeiros), traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do pesquisador.

Deste modo, a escolha de um método é parte fundamental para a elaboração de uma pesquisa. Conforme Köche (1997), o método é a descrição de passos gerais empregados na investigação científica. A pesquisa proposta neste trabalho busca: **Compreender o papel da mídia e da comunicação organizacional na construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência**, por meio de uma pesquisa bibliográfica.

Conforme Gil (2002), a pesquisa bibliográfica é aquela desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos e permite ao pesquisador uma cobertura mais ampla dos fenômenos. Deste modo, livros, periódicos e impressos diversos possibilitam a reunião dos mais variados estudos realizados até então, facilitando o caminho para novas pesquisas e avanços a respeito dos assuntos abordados neste trabalho.

Da mesma forma, Lakatos *et al.* (1992) considera a pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias como o levantamento de bibliografias já publicadas em livros, revistas, publicações avulsas e imprensa escrita. A autora relata ainda que “sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo aquilo que foi escrito sobre determinado assunto” (LAKATOS, 1992, p. 44).

Já Stumpf (2005, p. 51) vê a pesquisa bibliográfica como:

O planejamento global inicial de qualquer trabalho de pesquisa que vai desde a identificação, localização e obtenção da bibliografia pertinente sobre o assunto, até a apresentação de um texto sistematizado, onde é apresentada toda a literatura que o aluno examinou, de forma a evidenciar o entendimento do pensamento dos autores, acrescido de suas próprias ideias e opiniões.

A autora acredita que esse método de pesquisa deve acompanhar o pesquisador durante todo o processo de busca das informações, servindo de orientação sobre os passos a seguir. Além disso, o método bibliográfico permite ao investigador conhecer a literatura existente, para assim estabelecer bases para avançar nos estudos sobre determinado assunto. Deste modo, para Stumpf (2005, p. 61) “descobrir o que os outros já escreveram sobre um assunto, juntar ideias, refletir, concordar, discordar e expor seus próprios conceitos pode se tornar uma atividade criativa e prazerosa”.

Desta maneira, no processo de desenvolvimento deste estudo, a ação inicial deu-se através da busca por embasamento teórico para a pesquisa. Foram selecionados autores como peças-chave para a fundamentação teórica sobre Deficiência e Comunicação, além de artigos, revistas, teses e dissertações que posteriormente pudessem legitimar e permitir a reflexão sobre as teorias e questões levantadas durante a realização desta monografia. Assim, fica evidente que neste trabalho, o método de pesquisa bibliográfica foi o escolhido por possibilitar o reconhecimento de diversos estudos realizados nas áreas de interesse.

A etapa seguinte constituirá na análise dos autores estudados. As informações levantadas através da pesquisa bibliográfica irão apontar para uma reflexão e, por conseguinte, para a elaboração do texto que será apresentado nesta monografia, além das considerações que nos permitirão compreender o papel da mídia e da comunicação organizacional na construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência.

## **5 O PAPEL DA MÍDIA E DA COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL – ENQUANTO PERMEADORAS DOS PROCESSOS SOCIAIS – NA CONSTRUÇÃO DO ESTIGMA E DO PRECONCEITO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

Os temas relacionados ao universo das pessoas com deficiência mantêm uma conexão muito clara com a vida cotidiana e interessam diretamente a uma grande parte da população. Deveriam merecer uma atenção diária e não apenas extraordinária da mídia e das organizações. No capítulo anterior foi apresentado o método utilizado para a realização desta pesquisa. Neste, descreveremos a análise realizada através das leituras executadas com o objetivo geral de compreender o papel da mídia e da comunicação organizacional na construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência.

A sociedade ainda alimenta superstições, estigmas, estereótipos e preconceitos relacionados às pessoas com deficiência. Essas crenças estão enraizadas em nossa cultura e, são diariamente reproduzidas, não só pela comunicação cotidiana da sociedade, mas também, pelos meios de comunicação midiáticos e organizacionais.

Corrêa (2005), apresenta na Idade Média a segregação da sociedade para e com as pessoas com deficiência através de atitudes com um caráter extremamente ambíguo. Essas atitudes ainda são ações correntes em nossa sociedade atual, pois as pessoas com deficiência, ainda, vivenciam momentos de proteção-segregação/caridade-castigo.

Proteção, pois ainda é, culturalmente, muito forte o seu status de incapacidade (CAMPOS, 2008). Segregação que limita ou impede condições de participação da pessoa com deficiência na sociedade (ARANHA, 1995). Caridade, pois a ideia de que o indivíduo com deficiência é incapacitado, inválido e sem chances de avanços levou a sociedade a manter um caráter assistencialista e comiserativo para com essas pessoas (ARANHA, 2000). E



castigo, que sofreu adaptações durante o tempo em sua prática, mas que mantém até hoje a sua essência de punição e sofrimento.

Para facilitar o entendimento, passamos a chamar neste estudo, de castigo antigo as ações de aprisionamento, tortura, açoites e outros castigos severos relatados por Aranha (1995), e de *castigo moderno* a deficiência secundária, que conforme Amaral (1992) acaba por ser a responsável principal no impedimento do desenvolvimento da pessoa com deficiência, visto que ela prende em sua rede de significações sociais, e acarreta em seu rol de consequências, atitudes estigmatizantes, preconceituosas, estereotipadas, que acabam por legitimar a diferença e, conseqüentemente, a exclusão.

Esse *castigo moderno* do qual as pessoas com deficiência sofrem atualmente é chamado por Goffman (1988, p.19) de estigma, pois conforme o autor este processo de estigmatização se dá entre o indivíduo ou grupo que se diferencia da maioria, sendo por ela “rotulada” em sua diferença. Ao encontro deste pensamento de Goffman (1988) o processo estigmatizador abordado por Elias e Scotson (2000) compreende ao indivíduo estigmatizado menor valor humano. Sendo através desta desvalorização que o grupo dominante agride, uma vez que, ainda de acordo com Elias e Scotson (2000) o estigma social imposto pelo grupo dominante costuma invadir a autoimagem do grupo estigmatizado.

Deste modo, essa forte depreciação da sua autoimagem acaba sendo internalizada e utilizada pelas pessoas com deficiência, como afirma Goffman (1988), pois para elas a diferença causadora do estigma carrega todos os descréditos como desculpa de todos os seus fracassos. Para Amaral (1998), o estigma, e por conseguinte, o preconceito sofrido por essas pessoas se dá através da relação vivida com o seu estereótipo e não com o próprio sujeito. Assim, o comportamento do indivíduo perante o “diverso” retrata não somente o comportamento que a sociedade espera, mas também a sua visão de mundo, ou seja, a forma com que o indivíduo reage frente às pessoas com deficiência é resultado de suas construções históricas e sociais ao longo de sua vida.

Fica evidente que a sociedade centra na pessoa com deficiência os motivos e as razões para sua segregação, exclusão e marginalização. Ou seja,

não é a sociedade e o Estado que precisam se adaptar as necessidades da pessoa com deficiência, mas sim, a pessoa com deficiência que necessita se adaptar ao cotidiano da sociedade. Aranha (2001) infere que se busca na integração, uma oferta de serviços da comunidade que tem como finalidade “melhorar” a vida da pessoa com deficiência. Todavia ainda estamos longe da definição apresentada por Sasaki (2003) de inclusão social como um “processo bilateral” no qual as pessoas segregadas e a sociedade buscam, em parceria, avaliar os problemas para decidir sobre soluções e efetivar o equilíbrio de oportunidades para todos. Desta forma, é axiomático dizer que a sociedade ainda está muito distante da implementação das adaptações e do planejamento de ações que garantam o acesso imediato de todas as pessoas aos recursos e instâncias da vida em sociedade.

Portanto, antes de alcançarmos a efetivação da inclusão das pessoas com deficiência na sociedade, precisamos compreender que as formas de conceber a deficiência e os direitos formais até aqui conquistados sofreram obstáculos por serem construídos sob uma cultura conservadora que transcreve em sua história atual, os mesmos estágios de construção do estigma e do preconceito ao diferente oriundos do seu passado histórico e social. Para Corrêa (2005), grande parte da segregação sofrida pelas pessoas com deficiência no passado se dava por que a grande maioria da população não tinha acesso às informações e as novas percepções acerca da deficiência. Contudo, percebe-se que essa falta de informação ainda é comum nos dias de hoje.

A comunicação enquanto permeadora dos processos sociais, tem como finalidade tornar comum, dar a conhecer, retratar os fatos ocorridos, fortalecer o diálogo, abrangendo as mais diversas situações do cotidiano desta comunidade (PONTES, 2001).

Atualmente, no caso de se pensar a deficiência dentro do cotidiano social, esta ainda se encontra de acordo com as concepções de Pontes (2001, p.1) “imbricada por critérios de normalização, que estratificam pessoas e comportamentos”, em decorrência de um forte contexto histórico e social de segregação em que o “discurso da normalidade” se verifica a partir da pouca

tolerância à diferença. Pelas palavras da autora (2001, p.1) “ao se analisar a atuação da mídia no sistema de representações e discursos referentes ao deficiente, estes se encontram permeados por subjetividades, levando a aumentar o preconceito, as disparidades sociais e culturais deste segmento populacional”. Assim, verifica-se que o excesso de informações incompletas fomentam as concepções estereotipadas, visto que na concepção de Naujorks<sup>8</sup> (*apud* PONTES, 1997, p. 6): “a mensagem veiculada torna-se um efetivo meio de produção de atitudes em seus receptores”. Isso significa dizer que a relação entre a deficiência e a mídia, na maioria das vezes, está baseada em atitude comiserativa, resultante do desconhecimento e da falta de informação, estas consideradas forças fundamentais para a perpetuação das atitudes preconceituosas e das leituras estereotipadas sobre a deficiência – seja esse desconhecimento relativo ao fato em si, às emoções geradas ou às reações subsequentes.

Deste modo, é perceptível que para se atingir uma boa cobertura midiática, é fundamental que os profissionais de comunicação ampliem seus leques de fontes ouvidas, dando visibilidade a múltiplos pontos de vista, capazes de contribuir para o processo de inserção social das pessoas com deficiência. Pelas palavras de Vivarta (2003, p. 39) para conseguirmos “falar ou escrever construtivamente, numa perspectiva inclusiva, sobre qualquer assunto de cunho humano, a terminologia correta é especialmente importante”. Isso é ainda mais essencial quando abordamos temas tradicionalmente derivados de estigmas, preconceitos e estereótipos. Fica claro que o maior problema decorrente do uso de termos incorretos reside no fato de que os conceitos obsoletos, as ideias equivocadas e as informações inexatas são inadvertidamente reforçadas, reproduzidas e perpetuadas por uma grande gama de pessoas.

Percebe-se, portanto, que ao fazer uso de terminologias inadequadas, tais como “portadores de deficiência”, “deficientes”, “excepcionais”, entre

---

<sup>8</sup>NAUJORKS, M. I. **A deficiência e o espaço na TV**: quando a mensagem faz a diferença. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. São Paulo, 1997.

outras, a comunicação apenas reproduz um processo em curso na sociedade. Para Vivarta (2003, p. 41) “a mídia tem como referência o uso corrente destes termos nas instituições que lidam com a Deficiência ou simplesmente o senso comum”.

De acordo com o mesmo autor, é necessário reconhecer que, ao contrário do que ocorre, por exemplo, no setor da economia geralmente coberto pela imprensa, no universo das pessoas com deficiência não existe consenso sobre o uso de alguns termos sequer entre os próprios especialistas. Apesar disso, ainda segundo Vivarta (2003, p.41) “nem por isso devemos abdicar de um crivo de rigor para selecionar o emprego mais correto das palavras, baseado nas pesquisas, na prática, nos debates, em avanços no campo dos direitos humanos e no respeito pelas opiniões das próprias pessoas com deficiência”.

Reforçar que devemos mostrar a pessoa com deficiência como uma pessoa qualquer, usando uma abordagem positiva é uma das práticas incentivadas pelo Manual de Redação de Mídia Inclusiva distribuído pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul (2011). Este documento também chama a atenção para que o profissional de comunicação não reforce estereótipos, visto que, o uso de termos adequados para a referência a pessoas com deficiência é fundamental para não perpetuar conceitos equivocados ou obsoletos. Exemplificando que existem as más e as boas, as trabalhadoras e as preguiçosas, as honestas e as desonestas, este documento adverte ao profissional de comunicação que este deve tomar cuidado com histórias de superação e heroísmo.

Este ponto vai ao encontro das concepções levantadas por Amaral (1998, p. 18) quando esta aborda o “deplorável trio, composto pelos estereótipos de herói, vítima e vilão”. Ao heroísmo cabe a reportagem do sujeito que remove todas as dificuldades da sua vida sofrida para ser detentor de seus direitos mais básicos. A vitimização prioritariamente exibem as pessoas com deficiência apenas como merecedores de benefícios e de filantropia, e ao vilão lhe compete ser responsável por sua própria situação de desgraça. Contudo, quando nos referimos às pessoas com deficiência como

sujeitos responsáveis por seus direitos e deveres enquanto cidadãos integrantes de uma comunidade, acabamos por lhes conferir o perfil de pessoa comum.

Ademais, a retratação desta tríade confere ao poder público uma justificativa para aquilo que não realiza para as pessoas com deficiência, pois se o “herói” pode realizar tarefas cotidianas, retratadas na reportagem, a despeito da merecida acessibilidade não realizada pelo Estado, acaba por se gerar o entendimento que a “pessoa com deficiência-vilão” não o faz porque não quer, isentando a sociedade até mesmo da responsabilidade de arcar com as despesas da “vítima”, que sofreu tais infortúnios por alguma razão maior.

Embora entendamos que a terminologia incorreta nem sempre é feita de maneira maldosa, Garcia (2010) atenta para o fato de que muitas pessoas, por falta de conhecimento ou familiaridade com o assunto, acabam por adotar termos como, por exemplo, “portadores de necessidades especiais” ou “portadores de deficiência” para caracterizar alguém que possui esta natureza. Sem querer, acabam por provocar e reforçar estereótipos, e conseqüentemente preconceitos, uma vez que, dessa maneira, camuflam a palavra deficiência ou se esquecem do termo “pessoa”. Ou seja, é importante atentar para o fato que a nomenclatura “pessoas com deficiência” é a maneira correta e usual para designar este segmento populacional, visto que, não reforça estereótipos do tipo “portadores” e “necessidades especiais”, além de evidenciar o termo pessoa.

Esse cenário de difícil posicionamento da sociedade pode ser uma das causas da excessiva lentidão com que o público leigo, os profissionais de comunicação e de diversas outras áreas vem mudando seus comportamentos, raciocínios e conhecimentos em relação à situação das pessoas com deficiência. Visto que o rigor com os conceitos está intimamente ligado à atenção com a linguagem. A mudança de mentalidade deve estar atrelada à terminologia. Logo, o ideal é que a mídia se dedique a transformar a mentalidade de seus leitores.

Os questionamentos e as práticas suscitam uma permanente revisão dos termos que se referem a determinado segmento social. Por este motivo, é

fundamental que os profissionais de comunicação – como, por exemplo, os jornalistas – procurem se interar sobre estas mudanças de uso e significado das palavras.

Deste modo, é importante que estes profissionais mantenham os mesmos critérios de rigor, espírito investigativo, senso crítico, checagem de dados e confronto de múltiplas opiniões que usa para elaborar uma boa matéria sobre qualquer outra pauta. Essa atitude evitaria muitos equívocos detectados na cobertura analisada na mídia atual. Nas palavras de Vivarta (2003, p. 37) “nada justifica que o profissional da imprensa coloque em suspensão o senso crítico e se invista de uma postura ingênua e complacente quando se depara com as temáticas relacionadas ao universo das pessoas com deficiência”.

Assim sendo, constata-se também que a mídia tem um discurso que prega o conformismo em relação à deficiência e possivelmente o fato está relacionado à falta de preparo das suas fontes. Percebe-se que nesse aspecto, caberia uma postura mais crítica e ativa dos profissionais de comunicação, divulgando conceitos atualizados e indagando, em fase das declarações das fontes, se tais visões são compatíveis com a legislação brasileira ou com os tratados internacionais sobre os direitos humanos.

Desta maneira, a mídia poderia colaborar com o processo de educação da sociedade e, inclusive, com a qualificação do discurso e a conscientização dessas próprias fontes. Isso poderia ajudar as próprias pessoas com deficiência em que muitas vezes não se sentem parte deste contexto publicado nos jornais, pois de acordo com Vivarta (2003, p. 48) essas pessoas “têm revelado desconhecimento de seus direitos mais elementares”.

É importante salientar que há uma infinidade de informações que podem ser extraídas de uma notícia levando a analisar signos linguísticos presentes na mídia, resultado frequente da reprodução de estigmas e preconceitos sociais que permitem que esta situação se propague de geração em geração, impossibilitando a inclusão e o respeito ao diferente, estado fundamental para uma boa vida em sociedade. Sendo assim, pelas próprias palavras de Pontes (2001, p. 4) “o emissor e a comunidade receptora, na comunicação social,

guardam uma relação de poder, onde, de um modo geral, quem dispõe da palavra respalda-se de uma credibilidade, o que lhe confere um alto grau de prestígio à confiabilidade, em virtude de seus enunciados axiomáticos que se furta a análise crítica”.

Tal situação, no que se refere às informações veiculadas nos meios de difusão da informação para e com as pessoas com deficiência, é corroborada por Pontes (2001), cujas críticas aos meios de comunicação levam ao questionamento sobre os efeitos decorrentes da atuação da mídia,

pode-se dizer que a teia de efeitos especiais presentes nos meios de comunicação social, anestesia a capacidade do receptor de interpretação e reinterpretação das mensagens, onde os padrões estéticos são determinados pela beleza pasteurizada, respaldos de um regime de verdade que oferece ilusória transparência social na qual todos se comunicam com todos [...] Ao se analisar a atuação da mídia no sistema de representações e discursos referentes ao deficiente, estes encontram-se permeados por subjetividades, levando a maximizar o preconceito, as disparidades sociais e culturais deste segmento populacional, a partir de informações truncadas que acarretam em concepções/construções estereotipadas (PONTES, 2001, p. 3).

Esse pensamento vai ao encontro das considerações de José Augusto Colis (2003), pois, para o autor:

O papel dos meios de comunicação não contribui para reduzir o grau de incerteza da população sobre a pessoa com deficiência. Pelo contrário, parece determinada em fomentar uma imagem distorcida e caricaturada da doença mental. A imprensa frequentemente relaciona acontecimentos sangrentos de todos os tipos à doença mental, promove uma falsa tranquilidade ao atribuir a uma patologia o que é uma causa dos problemas sociais. O editor frequentemente trabalha com a urgência do agora e do que envolve uma edição, no prazo de um noticiário de televisão ou rádio. (COLIS, 2003, p. 4, tradução nossa<sup>9</sup>).

---

<sup>9</sup>El papel de los medios de comunicación no contribuye a reducir el grado de incertidumbre de la población acerca de nuestro colectivo enfermo. Muy al contrario, pareciera empeñada en fomentar una imagen distorsionada y caricaturesca de la enfermedad mental. La prensa periódica a menudo relaciona sucesos escabrosos de

Logo, fica evidente que a inserção das pessoas com deficiência depende, e muito, da participação da comunicação, e, por conseguinte, da mídia no cotidiano dos processos sociais. Porém, essa ação permeadora só se torna efetiva a partir da inclusão das pessoas com deficiência em diferentes espaços sociais como no mercado de trabalho, ou seja, na vida da organização. E esta, por sua vez, depende da sua capacidade de informar e conscientizar os seus colaboradores. É nesta parte que entra a comunicação nas organizações regida por valores fundamentais como a transparência e o diálogo.

A comunicação deve chegar a todos, dentro e fora da organização, construindo uma linguagem, uma atitude, uma visão de sua filosofia e de seus valores compartilhada por todos os públicos (GUIA..., 2008).

A organização deve compreender que a contratação de pessoas com deficiência não deve ser vista apenas como uma obrigação legal<sup>10</sup>, mas como um aspecto cultural e social. A empresa tem o dever de promover o respeito à diversidade no ambiente de trabalho como comportamentos naturais, e fortalecer a inclusão através da sua missão, visão e valores que irão nortear a sua política de cidadania, potencializando o desenvolvimento destas ações para todas as pessoas.

---

toda índole con la enfermedad mental; promueve una falsa tranquilidad atribuir a la patología lo que es causa de la problemática social. El redactor a menudo trabaja con el apremio de la actualidad y la urgencia del cierre de una edición, de la hora límite de un informativo radiofónico o televisivo.

<sup>10</sup>As empresas com mais de cem funcionários são obrigadas a contratar um percentual de empregados com deficiência de acordo com a **LEI Nº 8.213**, DE 24 DE JULHO DE 1991, lei de contratação de Deficientes nas Empresas.

Lei 8213/91, lei cotas para Deficientes e Pessoas com Deficiência dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência e dá outras providências a contratação de portadores de necessidades especiais. Art. 93 - a empresa com 100 ou mais funcionários está obrigada a preencher de dois a cinco por cento dos seus cargos com beneficiários reabilitados, ou pessoas portadoras de deficiência, na seguinte proporção:

- até 200 funcionários...2%
- de 201 a 500 funcionários...3%
- de 501 a 1000 funcionários...4%
- de 1001 em diante funcionários...5%



Outro fator determinante apresentado por Ferrara (2007) está descrito na arquitetura da organização, que de acordo com a autora, também se comunica com seus públicos. Para Gugel (2006), existe uma transferência das limitações da pessoa para o ambiente. Isto quer dizer que quando a deficiência do meio é superada com tecnologias como, sistemas de comunicação alternativos, telefones para surdos ou até mesmo próteses, as deficiências das pessoas se neutralizam à medida que elas se integram com maior facilidade.

Desta forma, quando tratamos do tema da deficiência, precisamos relacionar esses elementos à personalidade e à identidade da organização e à excelência de seu atendimento, visto que estão estritamente relacionados à imagem organizacional e ao conceito de inclusão. Afinal, incluir pessoas com deficiência na organização faz parte da estratégia de uma empresa socialmente responsável.

Porém, é necessário que todas as pessoas saibam que são bem-vindas e que a diferença é valorizada, pois deve ser sempre visível que para a organização não é a deficiência, mas sim o talento e as competências individuais que terão reconhecimento. Assim, deve ser sempre destacado que a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho pode constituir uma excelente oportunidade tanto para a organização quanto para a própria pessoa. A diversidade no trabalho é positiva, criativa, competitiva e enriquece a empresa e os trabalhadores. A organização torna-se mais representativa da comunidade e gera uma imagem mais justa e inclusiva junto a seus públicos. Uma vez que, “à semelhança dos outros trabalhadores, as pessoas com deficiência têm capacidades para exercer variadas funções, desde que adequadas às suas competências, local de trabalho adaptado às suas limitações e com acessibilidade assegurada” (GUIA ..., 2008, p. 19).

Dutra (2002) e Zanetti (2006), declaram que a comunicação é um componente importantíssimo para reforçar o senso de pertinência que os colaboradores sentem ao fazer parte da história da empresa. Deste modo, faz-se necessário que a organização – através da sua comunicação interna – constitua uma cultura de composição que contemple a participação efetiva do seu colaborador, proporcionando-lhe espaços de fala, para que se sinta

integrante do processo organizacional. Para o Guia de Comunicação para a Integração de Pessoas com Deficiência (2008, p. 11) “à comunicação cabe a facilitação das relações entre as empresas e as pessoas com deficiência, através dos meios internos e externos habitualmente disponíveis”. Esse tipo de ação é determinante, em organizações que estimulam o respeito à diversidade e defendem a inclusão de pessoas com deficiência em sua empresa.

Desta maneira, ao que concerne às pessoas com deficiência, é fundamental, de acordo com Kunsch (2003), disponibilizar uma comunicação interna participativa, por meio de todo o instrumental disponível (murais, caixa de sugestões, boletins, e-mail, Intranet, rádio, etc.) para envolver o colaborador no dia a dia da organização. Apenas com a efetiva participação e com o conhecimento necessário sobre o que acontece na instituição é que o funcionário se sente “parte” do todo organizacional. Contudo, para que isso aconteça, a comunicação organizacional precisa atuar, conforme Kunsch (2003), de modo integrado, na qual a comunicação seja vista como uma filosofia que agrega a reunião de diversas áreas, possibilitando uma atuação sinérgica.

Cabe ressaltar que para administrar e, principalmente, orquestrar a comunicação organizacional entre os diferentes públicos de uma organização, o planejamento de relações públicas tem que estar aliado ao planejamento estratégico, corroborando com a missão, a visão, os valores, os objetivos, as metas e as políticas organizacionais traçadas. Não pode ser algo isolado, fora do conjunto das diretrizes e ações delineadas por todos os setores. Para Kunsch (2003, p. 104) “as relações públicas lidam com comportamentos, atitudes e conflitos, valendo-se de técnicas e instrumentos de comunicação adequados para promover relacionamentos efetivos”. Isso significa dizer que o profissional de relações públicas deve agir como um potencializador destes novos conceitos relativos à deficiência fazendo com que outros profissionais de comunicação, como jornalistas e publicitários, agreguem essas novas práticas ao seu cotidiano e, conseqüentemente, a sociedade através do estabelecimento e do fortalecimento deste novo diálogo.

Assim, a estratégia de relações públicas torna-se fundamental ao considerar que os públicos da organização não são apenas partes que atuam isoladas ou ocasionalmente com a organização, mas são considerados como parceiros permanentes, que devem estar em sintonia com ela e superar as simples ligações de carácter instrumental e operacional para estabelecer uma relação positiva e dialógica, capaz de enriquecer o relacionamento e o entendimento necessários entre as partes (MARCHIORI, 2008).

Atualmente, os modelos de comunicação – midiático e organizacional – estão pouco voltados para as necessidades do povo e aos interesses sociais. Esses modelos trabalham para seus interesses, ou a favor do grupo ao qual se encontram inseridos. Desta forma, torna-se emergente que se crie um novo sistema de propriedade, que rompa com os monopólios, onde o conteúdo da comunicação vislumbre o bem comum, ao acesso às fontes de informação de forma crítica e dinâmica, minimizando deste modo, o poder relegado à comunicação de massa e as estruturas de poder organizacionais rígidas.

Para Pontes (2001, p. 5) a própria sociedade deve sofrer uma modelagem que possibilite “o diálogo e amplie a capacidade educativa do sujeito dentro de um ensino inclusivo que se reflita de forma bastante significativa para o seu desenvolvimento”.

A partir do exposto, podemos compreender que o papel da mídia e da comunicação organizacional não se dá necessariamente na construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência, mas sim, na reprodução da segregação, através de publicações pouco informativas, terminologias incorretas, fontes equivocadas e ações nas organizações que não estimulam a inclusão. Isto acontece, por que estes estigmas e preconceitos estão enraizados em nossa sociedade fazendo parte dos contextos históricos e sociais. Entende-se que tais situações, em sintonia com Pontes (2001, p. 4) ilustram os processos de constituição dos sujeitos, mas principalmente a “produção de sentidos” assim como os “ processos de identificação do sujeito, de argumentação, de subjetivação, de construção da realidade”.

Deste modo, a mídia e a comunicação nas organizações enquanto permeadoras dos processos sociais parecem estar muito aquém da sua responsabilidade de contribuir para o término desta reprodução da segregação, que limita ou impede condições de participação da pessoa com deficiência na sociedade, comprometendo assim, progressivamente, na apreensão do real e no consequente desenvolvimento dessas pessoas (ARANHA, 1995). A mídia e a comunicação organizacional devem atuar na conscientização trabalhando não como massificadora, mas sim, como maximizadora das novas práticas da sociedade que possibilitem a inclusão destes indivíduos.

Assim, podemos perceber que a mídia e a comunicação nas organizações continuam reproduzindo os velhos conceitos referidos por Vivarta (2003). Anos de segregação faz com os grupos dominantes agridam (ainda que pelo conteúdo de suas crenças) as pessoas com deficiência e estas, por sua vez, acabam infiltrando isso em sua autoimagem. Como acredita Elias e Scotson (2000), isto acarreta com que as próprias pessoas com deficiência não se sintam pertencentes a este cotidiano social que também é direito delas.

Portanto, recuperamos o entendimento de Vivarta (2003, p. 38), para quem os processos comunicacionais podem contribuir para a atualização da sociedade, através do papel que desempenha, difundindo novos conceitos que vem, quase sempre, “associados a novas práticas” de que a inclusão de pessoas com deficiência depende de diversos fatores em sociedade, mas especificamente em nosso estudo, da mídia e da comunicação nas organizações, promovendo a informação correta sobre e para os seus públicos e, conseqüentemente, fortalecendo o diálogo.

## 6 CONSIDERAÇÕES

O presente trabalho pretendeu compreender o papel da mídia e da comunicação organizacional nos processos sociais que envolvem o estigma e o preconceito. Desta forma, somos conduzidos ao entendimento de que a mídia e a comunicação nas organizações não atuam na construção do estigma e do preconceito das pessoas com deficiência, mas sim, na reprodução da segregação destas pessoas através de informações equivocadas, terminologias obsoletas e fontes que pouco agregam à conscientização dos assuntos relacionados a este segmento. Tais considerações nos parecem adequadas uma vez que a análise dos documentos elencados neste estudo evidenciam que o estigma e preconceito contra as pessoas com deficiência é uma construção social e histórica, não sendo a mídia e a comunicação, por conseguinte, responsáveis por este processo.

Contudo, aspectos destes mesmos escritos revelam sua participação inequívoca na perpetuação de tais preconceitos e estereótipos, uma vez que se exime de sua responsabilidade de informar ou desconstruir conceitos a despeito de uma nova concepção social acerca da deficiência.

Evidenciando que a comunicação é responsável pela transmissão de informação e formação de opinião, fica claro sua importância no processo social de inclusão das pessoas com deficiência nos diversos setores da sociedade, sendo responsável por intermediar e administrar os relacionamentos entre esta e as pessoas com deficiência. Portanto, cabe também aos profissionais de comunicação clarificar conceitos ajudando na conscientização, não só da organização, mas também da sociedade.

No que se refere às pessoas com deficiência, considerando o contexto histórico e social em que estão inseridas, durante séculos estas pessoas foram segregadas, marginalizadas e, conseqüentemente, excluídas do convívio social. Apesar das mudanças no enfoque dado, principalmente a partir das últimas décadas do século XX, vários setores da nossa sociedade ainda

refletem as consequências dessa exclusão, inclusive aqueles que vieram depois dela, como a mídia e comunicação organizacional.

A dificuldade da sociedade brasileira em lidar com as pessoas que apresentam algum tipo de deficiência se reflete nos diversos setores da mesma, incluindo o mercado de trabalho. Em razão deste fato foram criadas normas com o intuito de incluir socialmente essas pessoas. Diante disso, torna-se evidente a importância da comunicação organizacional, uma vez que algumas pesquisas apontam a falta de conhecimento da organização sobre as potencialidades dos trabalhadores com deficiência como a causa da ausência da inclusão.

Nossa proposição aponta para o enorme potencial que a mídia e a comunicação nas organizações tem como maximizadoras das ações de inclusão e conscientização, e que consequentemente, fortalecem a autoimagem das pessoas com deficiência, visto que grande parte do estigma vem da falta de informação sobre o tema.

Precisamos considerar a importância da comunicação na transposição da barreira mais difícil: o preconceito. Para afastar os estigmas e amenizar as dificuldades, cabe à comunicação a elaboração de instrumentos de inserção que apontem para a qualificação desses profissionais, visando à inclusão social, com a aceitação das diferenças, na valorização de cada pessoa e no respeito à diversidade humana. É necessário que todas as pessoas saibam que são bem-vindas, e que a diferença é valorizada não só na organização, mas também na própria sociedade em que vivemos. Assim, a comunicação deve estabelecer uma relação positiva e dialógica, capaz de enriquecer o relacionamento e o entendimento necessários entre seus públicos, independente se esta comunicação encontra-se em um cenário social ou organizacional.

Nesse contexto, a educação assume seu papel enquanto instrumento capaz de dar ao ser humano possibilidade de discernir as informações veiculadas na mídia, a fim de que não se torne um receptor passivo, mas um agente capaz de criticar e de assumir posições frente ao que lhe está sendo exposto, isto significa a progressiva dissolução dos estigmas, preconceitos e

estereótipos por meio dos quais as diversidades transformam-se em desigualdades, alienações, segregações, marginalizações e exclusões.

Assim, incitamos como pesquisa futura a inserção da Gestão da Diversidade<sup>11</sup> no meio acadêmico. Para contornar a exclusão oriunda do passado histórico e social da nossa sociedade. Deste modo, para equiparar oportunidades de acesso à informação e trabalho para e com as pessoas com deficiência, faz-se necessário que a sociedade disponha de suportes e instrumentos que garantam o acesso e a permanência destas pessoas em todo e qualquer espaço público e comum de vida em sociedade.

Destarte, a consolidação desta nova gestão deve-se em grande parte a uma estratégia estruturada de comunicação. As ferramentas de comunicação são fundamentais na transmissão destes novos valores a todos e no retorno que a nova postura gera no mercado e na sociedade. Em conjunto com a gestão da diversidade, destacamos a importância do papel das relações públicas, pois esta participa ativamente da definição das políticas de comunicação organizacional voltadas a cada público. Outro fator importante que envolve as relações públicas são os processos sociais de exclusão das pessoas com deficiência, estes reflexo da falta de informação, que aterroriza a mídia. Neste sentido, vislumbramos as relações públicas como uma importante área que contribui para a elaboração de ações que busquem minimizar essas dificuldades.

Dando fechamento ao estudo, é necessário reconhecer que a mídia e a comunicação organizacional, agentes estratégicos nos processos sociais, necessitam desenvolver recursos que lhe permitam assumir uma posição mais crítica, construtiva e educativa no que se refere à diversidade. É um novo cenário que exige o preparo da comunicação para os desafios de uma nova cultura que se desenha, com públicos cada vez mais heterogêneos, porém com as mesmas necessidades de integração, motivação e acesso à informação.

---

<sup>11</sup>Gestão da Diversidade: Estratégias que reconhecem, promovem e implementam a diferença dentro da empresa ou organização, acreditando que esta pode ser uma fonte de criatividade, inovação e vantagem competitiva. O seu objetivo fundamental é reduzir a discriminação e promover a igualdade de oportunidades (GUIA ..., 2008).

Desta forma, não é possível pensar em uma sociedade inclusiva sem que a comunicação seja repensada, de forma a dialogar efetivamente com todos os públicos de interesse. Assim como, não podemos nos omitir sobre que tipo de profissional desejamos ser: um profissional de comunicação que se comunica com a maioria, ou um profissional de comunicação que estabelece um diálogo com todos os cidadãos presentes em uma sociedade

Logo, este estudo, embora seja uma reflexão inicial sobre o papel da comunicação social - em suas diferentes habilidades – e sua influência nos aspectos socioculturais em relação às pessoas com deficiência, representa sobretudo um descortinamento sobre aspectos que a sociedade moderna deve se preocupar: a diversidade e a inclusão das pessoas com deficiência.



## REFERÊNCIAS

- AGUADO DIAZ, A. L. **História de las Deficiências**. Madrid: Escuela Libre Editorial, 1995.
- ÁGUILA ROJAS, O. E.; ÁGUILA COGHLAN, J. C. La Teoría de la Comunicación y el desarrollo de competencias comunicativas en las personas con discapacidad físicas. **Diálogos de la Comunicación**, Calí, nº 78, en./jul. 2009.
- ALVES, M. A.; GALEÃO-SILVA, L. G. **A crítica da gestão da diversidade nas organizações**. Revista de Administração de Empresas, 44: 2004, p. 20-29. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/rae/v44n3/v44n3a03.pdf>> Acesso em: 26 maio 2013
- AMARAL, L. A. **Conhecendo a deficiência**. São Paulo: Robe, 1995.
- AMARAL, L. A. **Espelho convexo: o corpo desviante no imaginário coletivo, pela voz da literatura infanto-juvenil**. 399 f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo. São Paulo, 1992.
- AMARAL, L. A. Histórias da exclusão: e de inclusão? na escola pública. In: CONSELHO Regional de Psicólogos. **Educação Especial em debate**. São Paulo: Casa do Psicólogo/ Conselho Regional de Psicologia, 1997. P 23-24.
- AMARAL, L. A. Sobre crocodilos e avestruzes: falando de diferenças físicas, preconceitos e sua superação. In: AMARAL, L. A.; AQUINO, J. G. (Org.). **Diferenças e Preconceitos na escola: alternativas teóricas e praticas**. São Paulo: Summus,1998. P. 11-28.
- ARANHA, M. S. F. Integração Social do Deficiente: Análise Conceitual e Metodológica. **Temas em Psicologia**, Ribeirão Preto, n. 2, p. 63-70, 1995.
- ARANHA, M. S. F. Paradigmas da Relação da Sociedade com pessoas com deficiência. **Revista do Ministério Público do Trabalho**, Brasília, v. 11, n. 21, p. 160-173, mar. 2001. Disponível em: <[http://www.centroruibianchi.sp.gov.br/usr/share/documents/08dez08\\_biblioAcademico\\_paradigmas.pdf](http://www.centroruibianchi.sp.gov.br/usr/share/documents/08dez08_biblioAcademico_paradigmas.pdf)> Acesso em: 21 maio 2013.
- ARANHA, M. S. F. **Projeto Escola Vida: Garantido o acesso e permanência de todos os alunos na escola – Alunos com Necessidades Educacionais Especiais**. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação Especial, 2000.

BRASIL, Decreto Nº 8.213 de 24 de Julho de 1991. Dispõe sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências. In: **Diário Oficial da União**, Brasília, 24 jul. 1991.

BUENO, W. da C. **Comunicação Empresarial**: teoria e pesquisa. Barueri: Manole, 2003.

CAMPOS, P. M. X. **Deficiência e Preconceito**: A visão do deficiente. 2008. 141 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade de Brasília. Brasília, 2008. Disponível em: <[http://bdt.d.bce.unb.br/tesesimplificado/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=3914](http://bdt.d.bce.unb.br/tesesimplificado/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=3914)>. Acesso em: 28 abr. 2013.

COLIS, J. A. Estigma e Integración Laboral: Consideraciones desde la práctica. In: **Jornadas de la Asociación Madrileña de Salud Mental**, 13. [s.l.], Octubre 2003. [s.l.], 2003

CONGRESSO Europeu sobre Deficiência. Declaração de Madrid. **Lerparaver**, dez. 2005. Disponível em: <<http://www.lerparaver.com/madrid.html>>. Acesso em: 22 maio 2013.

CORRÊA, M. A. M. **Educação Especial**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2005. V.1.

DUARTE, J. Entrevista em profundidade. In: DUARTE, J. et al. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. São Paulo: Atlas, 2005.

ELIAS, N. ; SCOTSON, J. L. **Os estabelecidos e os outsiders**: sociologia das relações de poder a partir de uma pequena comunidade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar ed., 2000.

FERRARA, L. **Leitura sem Palavras**. 5. ed. São Paulo: Ática, 2007.

GARCEZ, J. R. O direito à comunicação: necessidade de uma política pública para promover a inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 125 - 129, out. 2006/mar. 2007

GARCIA, V. G. **Pessoas com deficiência e o mercado de trabalho**: histórico e contexto contemporâneo. 2010. Dissertação (Doutorado em Economia) – UNICAMP, Campinas/SP. 2010.

GIL, A. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2009.

GOFFMAN, E. **Estigma**: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.

GUARESCHI, P. A cozinha da ideologia dominante. **Revista Mundo Jovem**, n. 153, set. 1989

GUARESCHI, P. Um poder nos desafia. **Revista Mundo Jovem**, n. 206, nov. 1992.

GUGEL, M. A. **Pessoas com deficiência e o direito ao concurso público**: reservas de cargos e empregos públicos, administração pública direta e indireta. Goiânia: Editora da UCG, 2006.

GUIA de Comunicação para a integração de pessoas com deficiência.

Coimbra: Respons&Ability, 2008. Disponível em:

<<http://www.rsopt.com/irj/servlet/prt/portal/prtroot/com.sap.km.cm.docs/rsopt/documentos/Centro%20de%20Recursos/Livros/Guia%20de%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20para%20a%20Integra%C3%A7%C3%A3o%20de%20Pessoas%20com%20Defici%C3%Aancia.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2013.

INSTITUTO Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência. **Inclusão social da pessoa com deficiência**: medidas que fazem a diferença. Rio de Janeiro: IBDD, 2008. Disponível em:

<<http://www.ibdd.org.br/arquivos/inclusaosocial.pdf>>. Acesso em: 26 maio 2013.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de Metodologia Científica**. Petrópolis: Vozes, 1997.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. São Paulo: Summus, 2003.

LAKATOS, E. *et al.* **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 4ª edição. São Paulo: Atlas, 1992.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos da Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2001.

MANUAL DE REDAÇÃO: Mídia Inclusiva. Assembleia Legislativa. Porto Alegre, 2011.

MARCHIORI, M. (Org). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão, 2006.

\_\_\_\_\_. **Cultura e comunicação organizacional: um olhar estratégico sobre a organização.** 2. ed. São Caetano: Difusão, 2008.

MORAES, M. G. de. **Acessibilidade e Inclusão Social em Escolas.** 2007. 82 f. Monografia (Graduação em Pedagogia). Faculdade de Ciências UNESP. Bauru, 2007. Disponível em: <<http://www.fc.unesp.br/upload/pedagogia/TCC%20Marina%20Grava%20-%20Final.pdf>>. Acesso em: 28 abr. 2013.

PONTES, B. S. **Mídia impressa, discurso e representação social: a constituição do sujeito deficiente.** In: Congresso Brasileiro da Comunicação, 24. Campo Grande, MS. Set. 2001.

RESENDE, A. P. C. de; VITAL, F. M. P. (Org.) **A Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência Comentada.** Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, (CORDE), 2008.

RIBAS, J. B. C. **Preconceito contra as pessoas com deficiência: as relações que travamos com o mundo.** São Paulo: Cortez, 2007.

SASSAKI, Romeu. **Vida Independente: história, movimento, liderança, conceito, filosofia e fundamentos.** São Paulo: RNR, 2003.

STAKEHOLDERS. In: **Info-escola: navegando e aprendendo.** 2006-2013. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/administracao/stakeholders/>>. Acesso em: 5 jun. 2013.

STUMPF, I. R. C. Pesquisa bibliográfica. In: DUARTE, J.; BARROS, A. **Métodos e técnicas de pesquisa em Comunicação.** São Paulo: Atlas, 2005.

TORQUATO, Gaudêncio. **Tratado de comunicação organizacional e política.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

VIVARTA, V. (Org.). **Mídia e Deficiência.** Brasília: Fundação Banco do Brasil, 2003. Disponível em: <<http://www.slideshare.net/eduprado/midia-e-deficiencia>>. Acesso em: 26 maio 2013.

WOLTON, D. **Pensar a comunicação.** Brasília: Editora da UnB, 2004.

ZANETTI, E. A Comunicação Estratégica como ferramenta de *Marketing*. In: NASSAR, P. *et al.* **Comunicação Empresarial: estratégia de organizações vencedoras.** V.2. São Paulo: ABERJE, 2006.